

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
جامعة عبد الرحمان ميرة بجاية  
كلية الحقوق والعلوم السياسية  
قسم القانون الخاص

عنوان المذكرة

# الخدمات المصرفية في البنوك التقليدية و الإسلامية

مذكرة لنيل شهادة الماستر في الحقوق  
شعبة: القانون الخاص  
تخصص القانون الخاص الشامل

تحت إشراف الأستاذ  
لفقيري عبد الله

من إعداد الطلبة  
\* بومراو حمامة  
\* بغال ليلة

لجنة المناقشة:

الأستاذ: موساسب زهير ..... رئيسا.  
الأستاذ: لفقيري عبد الله..... مشرفا و مقررا  
الأستاذ: أوسيدهم يوسف..... ممتحنا.

السنة الجامعية: 2015-2016

﴿يرفع الله الذين آمنوا منكم والذين أوتوا

العلم درجات والله بما تعملون خبير﴾

سورة المجادلة آية 11

صدق الله العظيم

# شكر وتقدير

الحمد لله الذي أثار لنا درب العلم والمعرفة وأعاننا على أداء هذا الواجب ووفقنا على إنجاز هذا العمل.

نتوجه بجزيل الشكر والإمتنان إلى كل من ساعدنا من قريب أو من بعيد على إنجاز هذا العمل وفي تذليل ما واجهناه من صعوبات، ونخص بالذكر الأستاذ المشرف لفقري عبد الله الذي لم يبخل علينا بتوجيهاته ونصائحه القيمة التي كانت عوناً لنا في إتمام هذا البحث.

ولا يفوتنا أن نشكر كل موظفي الجامعات على مساعدتهم بتزويدنا بالمعلومات والوثائق اللازمة لإتمام هذا البحث ونخص بالذكر جامعة [جيجل، سطيف، قسنطينة، بجاية، البويرة، الجزائر].

ونفس عبارات الشكر والإمتنان لموظفي البنوك على مساعدتهم ومنح بعض من وقتهم للرد على تساؤلاتنا ونخص بالذكر مدير بنك التنمية الفلاحية لبلدية أميزور السيد: مصطفى محمد والسيدة: بشيري جميلة، من الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط- بنك - بجاية، والأنسة: لونيس أنيسة من بنك الخليج الجزائري.

ولكل الأساتذة والزملاء الذين أعانونا ولم يبخلوا بأرائهم ومساعدتهم ولنا الشرف أن نرفع نفس عبارات الشكر للأساتذة ممن شرفونا بعضويتهم في لجنة المناقشة وكل من تولوا إمدادنا بالعلم والمعرفة.

# إهداء

الحمد لله رب العلمين والصلاة والسلام على خاتم الأنبياء والمرسلين

أهدي هذا العمل إلى:

من ربنتي وأنارت دربي وأعانتي بالصلوات والدعوات إلى أعلى إنسان في هذا الوجود أُمي

الحبيبة

إلى من عمل بكد في سبيلي وعلمني معنى الكفاح وأوصلني إلى ما أنا عليه أبي الكريم أدامه

الله لي

وإلى أفراد أسرتي، سندي في الدنيا: إخوتي فاروق وزوجته كهينة وابنتهم آية، زوبير وزوجته نبيلة وابنهم

كسيلة، فيصل، ياسين وإلى أختي العزيزة زوليخة

وإلى زوجات إخوتي نبيلة وكهينة وإلى حبيب قلبي كسيلة، ونور عيني آية حفصهما الله

ولا أنسى ابنة عمي ورفيقة دربي نادية التي اشكرها على وقفها ومساندتها لي طوال إنجازي لهذه

المذكرة

إلى الأصدقاء والأحباب من دون استثناء وإلى زميلاتي وزملائي دفعة 2016

وإلى كل من سقط من قلبي سهوا

وفي الأخير أرجوا من الله تعالى أن يجعل عملي هذا نفعا يستفيد منه جميع الطلبة المتربصين المقبلين

على التخرج في السنوات المقبلة

بومراو حمامة

## إهداء (هذا من فضل الله)

إلى الذي أعتبره هبة من الرحمان ونبع الحياة ،الذي دائما يوصيني وينصحني، ويقول: أنت بجمالك أبهى من الشمس، وبأخلاقك أزكى من المسك، ويتواضعك أرف من البدر، ويحنانك أهنأ من الغيث، فحافظي على الجمال بالإيمان، وعلى الرضا بالقناعة، وعلى العفاف بالحجاب، وأعلمي أن حليكَ ليس بالذهب والفضة ولا الألماس، بل ركعتان في السحر، وظمأ الهواجر صياما لله، وصدقة خفية لا يدري بها اله، ودمعة حارة تغسل الخطيئة، وسجدة طويلة على بساط العبودية، وحياء من الله عند نوازغ الشر ودواعي الشيطان، فالبسي لباس التقوى عباءة الحشمة فإنك أبهى إنسانة في الكون ولو كنت حافية القدمين، وإيك وحيات الفاجرات الكافرات المتبرجات...، فإنهن وقود نار جهنم ﴿لا يصلاحها إلا الأشقى﴾، وكان دائما يوصيني بكثرة الدعاء، وقراءة القرآن وكتب العلم الميسرة النافعة، ويحذرنى من سماع الأغاني ومشاهدة المسلسلات ويكتب لي الشعر كل شهر، وعندما يفارقتي يترك لي هذا الحديث "تركت لك الله ورسوله"، وكثير من النصائح أهداها لن أنهي، إليك زوجي \*حفيظ\*.\*

وأثمن مجهوداته فقد كان لي نعمة العون في هذا البحث العلمي ولم يبخل علي بأي شيء، بارك الله لي فيه، وحفظه الله لي ولأهله، كما أتمنى له التوفيق والنجاح في مشواره الدراسي والمهني ويوفقه الله لما يحبه ويرضاه\*أمين\*.

وأدعوا الله أن يديم العشرة الطيبة بيننا ويرزقنا ذرية صالحة وبلغوا درجات العلم، ويكون لنا شفاعة يوم الدين\*أمين\*.

ومن هذا المنبر كذلك أهدي تحياتي إلى والدي حفظهما الله وأدعو الله أن يرحمهما كما ربياني صغيرة ويطلب عمرهما، وإلى أختي الغالية \*فوزية\*، وإلى كل إخوتي: مراد وزوجته وابنهم \*أنيس\*، سمير وزوجته وابنهم \*بلال\*، منير، عبد الحق، حمزة وزوجته، عبد الغاني، مولود. إلى عائلة زوجي الكريمة\*عائلة حرفي\* وأخص بالذكر: (خالي أحمد وخالتي صليحة، حسينة، ليديا وفروق).

إلى من في حياته إمتداد لحياتي.

إلى كل صديقاتي الحبيبات وزميلاتي.

إلى كل من ساندني وآزرنى ووقف بجاني ولو بتصرف أو كلمة إليكم جميعا أهدي أول خطي

## بغال ليلة

## قائمة المختصرات

أ/ باللغة العربية

- د.ط. دون طبعة.

- د.س.ن. دون سنة النشر.

- د.ب.ن. دون بلد النشر.

- د.د.ن. دون دار النشر.

- ج.ر. الجريدة الرسمية.

- ج.ج.د.ش. الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.

- ج. جزء.

- ج.ا. جمع.

- ص. صفحة.

- ص.ص. من صفحة إلى صفحة.

- ط. طبعة.

ب/ باللغة اللاتينية

-pc: Personal computer.

-ATM: Automated teller machine.

### مقدمة

يعد القطاع المصرفي المجال الإستثماري الخصب لمعظم الدول والمساعدة على النمو الإقتصادي. على اعتبار أنه من بين القطاعات الأكثر إستجابة للمتغيرات سواء الدولية أو المحلية وبسبب المنافسة الحادة التي يشهدها القطاع البنكي، ليس فقط من طرف المصارف الأخرى وإنما كذلك من طرف المؤسسات المالية المختلفة وشركات التأمين ...، إضافة للتحويلات الجذرية التي كانت تواجه القطاع المصرفي، كان لا بد من البنوك من تغيير استراتيجياتها؛ فبعدما كانت لها أعمال رئيسية أضافت إلى هيكلتها خدمات أخرى من أجل تلبية حاجيات الزبائن.

علاوة عن ذلك كان لا بد من النهوض بالخدمات المصرفية في البنوك التقليدية لذا تعين على هذه الأخيرة التحكم وإستخدام التكنولوجيا الحديثة في تسيير وتقديم الخدمات للعملاء في وقت قصير، قصد الحفاظ وإكساب الزبائن.

وبالرغم من التطورات التي شهدتها القطاع المصرفي في ظل البنوك التقليدية فكان لا بد من إدخال نظم جديدة أكثر ثباتا وتحكما فكانت البنوك الإسلامية البديل الأمثل، خاصة ونتيجة الأزمة التي واجهت مجال الخدمات.

فكان لظهور البنوك الإسلامية أثر بالغ على تغيير المفاهيم السائدة في تقديم الخدمات وتسويقها وأضحت على تقديم معنى مختلف لما كانت تتعامل به البنوك التقليدية، أين كان للفائدة المحور الأساسي للتسويق؛ فما كان إلا على البنوك الإسلامية الاعتماد على الشريعة الإسلامية في تحرير الخدمات لزبائنهم، عملا بما أنزله الله تعالى وبما أوصى به الرسول صلى الله عليه وسلم بقضاء حوائج الناس وأن من كان في عون أخيه كان الله في عونه فكان تحريم الربا(الفائدة) المغزى من تطبيق أحكام الشريعة الإسلامية لدى المصارف الإسلامية .

## واشكالية الموضوع تتمثل في ما يلي:

ما مدى فعالية الخدمات المصرفية في البنوك التقليدية والإسلامية؟  
وهذه الإشكالية تقودنا إلى طرح أسئلة فرعية لأجل التعرف أكثر على هذه الأخيرة يمكن تلخيصها فيما يلي:

\* هل الخدمات المصرفية قادرة على إشباع حاجيات الزبائن؟

\* هل التسويق للخدمات المصرفية لها تأثير في جلب الزبون؟

\* هل للبنوك الحديثة تأثير على العملاء وسحبهم من البنوك التقليدية؟

\* هل الخدمات التي تقدمها البنوك كافية للعميل؟

\* ما هي أهمية الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك الإسلامية؟ وهل هناك تفاوت لما تقدمه البنوك التقليدية؟

## أهمية وأهداف البحث

تتبع أهمية هذا البحث في الدور الذي تلعبه المعاملات المالية في الحياة اليومية والاجتماعية وكذا دور التنمية الاقتصادية في تطوير وتفعيل تجارة الخدمات والمساهمة في رقيها وازدهارها وتبيان المغزى من إتباع المنهج الإسلامي كبديل ووسيلة لتفادي الوقوع في الربا المحرمة والمعاملات غير الشرعية والمشبوهة في القطاع المصرفي بإعتباره أهم المجالات التنموية في ازدهار الاقتصاد الدولي، والتركيز على العنصر المستحدث والمطور للخدمات المصرفية لترتقي إلى مستويات متقدمة لما كانت عليه.

## اسباب إختيار الموضوع

نظرا لأهمية الموضوع المتعلق بالأفراد ومعاملاتهم المالية, هذا ما دفع الى:

\* الإلمام والتعمق داخل المؤسسات البنكية للإحاطة بأهم الضوابط والأسس التي تحكمها.

\* التعرف على الخدمات التي تمنحها مختلف البنوك لعملائها.

\* الأهمية الكبرى لموضوع الخدمات المصرفية لإرتباطه بالحياة الإجتماعية إرتباطا أزليا(أبديا)

وبإعتباره موضوع متجدد.

\* محاولة الكشف عن الإختلافات الجوهرية للبنوك وكيفية معاملتها للزبون.



\* النظر إلى التغييرات التي أتت بها التكنولوجيا المطبقة في البنوك.

### المنهج المتبع

للإجابة عن الإشكالية التي قمنا بطرحها في صدد هذا الموضوع حاولنا الإعتماد على الإجتهدات المقارنة لإستنباط أهم ما تم الحديث عنه حول الخدمات المصرفية، فما كان إلا تطبيق المنهج الوصفي المقارن، كما إتبعنا المنهج التحليلي الإستقرائي للمواد القانونية التي تطرقت من خلالها الحديث عن الموضوع سواء القانون الجزائري أو القانون المقارن. لذلك قسمنا الموضوع إلى فصلين أوردنا في:

**الفصل الأول:** النظام القانوني للخدمات المصرفية الذي قسمناه بدوره إلى مبحثين، جاء في المبحث الأول طبيعة الخدمات المصرفية، في حين جاء المبحث الثاني بعنوان أنواع الخدمات المصرفية في البنوك التقليدية.

**أما الفصل الثاني:** خصصناه للخدمات المصرفية في المصارف الحديثة، وقسمناه إلى مبحثين، المبحث الأول أوردنا فيه شمولية الخدمات المصرفية، والمبحث الثاني شملنا فيه التصرفات التي تقدمها البنوك الإسلامية.

## الفصل الأول

### النظام القانوني للخدمات المصرفية

لقد أدت تطورات النظام المصرفي في البنوك إلى إستحداث الخدمات المقدمة من جانبه، بعد ما كانت هذه الأخيرة جد محدودة، أصبحت اليوم أكثر تطورا وإتساعا، وهذا بعد التغيير في النظام القانوني الذي يسيّر الخدمات، لذا يتناول هذا الفصل الخدمات التي تقدمها البنوك التقليدية، حيث تتناول المبحث الأول (طبيعة الخدمات المصرفية) ، أما المبحث الثاني (أنواع الخدمات المصرفية المقدمة في البنوك التقليدية).

## المبحث الأول

### طبيعة الخدمات المصرفية

لقد برهنت مختلف الدراسات في مجال الخدمات البنكية باختلافها على أن هذه الأخيرة تكتسي أهمية بالغة، والمقدمة في الإقتصاد الحالي.<sup>(1)</sup> بحيث أصبحت دول العالم تتنافس فيما بينها في هذا المجال، و أصبحت هذه الخدمات و تنوعها في البنوك هي التي تظهر مدى تطور ونمو هذه الدول. لذلك سنركز في هذا المبحث على مفهوم الخدمات المصرفية (مطلب أول)، ثم نشير إلى معالم المصارف التقليدية (مطلب ثان)، و تسويق الخدمات المصرفية في (مطلب ثالث).

### المطلب الأول

#### مفهوم الخدمات المصرفية

إن مفهوم الخدمات المصرفية لا يختلف كثيرا عن مفهوم الخدمة بصفة عامة و هذا ما أظهرته مختلف أدبيات التسويق، حيث نجد أنها قدمت تعاريف للخدمة المصرفية،<sup>(2)</sup> والتي سنبرزها من خلال هذا البحث؛ كذلك نبين الأهمية التي تكتسبها هذه الخدمات سواء بالنسبة للبنوك وللزبون، وأخيرا سنتحدث عن جودة الخدمات المصرفية في البنوك التقليدية.

### الفرع الأول

#### تعريف الخدمات المصرفية و أهميتها

كما مهدنا سابقا فإنه فيما يخص تعريف الخدمة المصرفية فإن أدبيات التسويق أظهرت العديد من التعريفات وأضفت عليها الإهتمام الكبير والواسع، وبذلك سنشير إلى أهم تلك التعريفات والأهمية التي أكسبتها إياها.

<sup>1</sup>- بسام حمد الطراونة، باسم محمد ملحم، شرح القانون التجاري: الأوراق التجارية والعمليات المصرفية؛ الطبعة الأولى، دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن، 2010، ص.35.

<sup>2</sup>- سيليني عبد المالك، مهار فاتح، تأثير السياسات التسويقية على تطوير الخدمات المصرفية والمصارف التجارية الجزائرية، دراسة ميدانية لبنك الفلاحة والتنمية الإقتصادية؛ مذكرة تخرج لنيل شهادة الليسانس في العلوم التجارية، كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس-سطيف، 2010/2009، ص.02.

## أولاً: تعريف الخدمات المصرفية

\* جمعية التسويق الأمريكية عرفتھا على أنها: " النشاطات أو المنافع التي تعرض للبيع أو التي تعرض لإرتباطها بسلعة معينة".<sup>(1)</sup>

إلا أن هذا التعريف قد وافق بين الخدمات البنكية وبين المنتجات المادية، التي وبالرغم من الترابط بينها خاصة عند التقديم إلا أن الخدمات لديها خصائص أساسها أنها غير ملموسة وهو ما يميزها عن المنتجات المادية.

\* أما عبيدات سليمة فتري أن " الخدمة هي عبارة عن نشاط أو منفعة غير ملموسة تهدف إلى إشباع حاجة أو رغبة لدى العميل أو المستفيد، دون أن يترتب عن ذلك إنتقال الملكية، وقد تكون هذه الخدمة مرتبطة أو غير مرتبطة بمنتج مادي ملموس ".<sup>(2)</sup>

\* في حين (zeitan and bither) فيعتبران الخدمات "هي كل ما يدخل في الأنشطة الإقتصادية التي مخرجاتها ليست منتجات مادية وهي بشكل عام تستهلك عند إنتاجها و تقديم قيمة مضافة وهي بشكل أساسي غير ملموس ".<sup>(3)</sup>

من خلال هذه التعريفات يتضح أنه هناك إختلاف فيما بين الخدمات المصرفية وكذا المنتجات المادية وكل هذا التباين سندرجه من خلال تطرقنا للخصائص المميزة للخدمات المصرفية. إلا أن الخدمات بصفة عامة هي ما يقدم من مساعدات للقيام بعمل أو لقضاء حاجة ما،<sup>(4)</sup> كما أنها أنشطة مقدمة من طرف الأجهزة أو الأفراد إلى المستفيد. وتقديمها يرتبط أولاً بمنتجها (بالمنتج المصرفي)، مثل: عملية إستقبال الزبون وأسلوب المعاملة مرتبط بالشخص الذي يقدمها.<sup>(5)</sup> فكل هذا يظهر أن الخدمات البنكية هي:

<sup>1</sup>- شقرون شيراز، مخيلف كريمة، موساوي بلال، البنوك وأداء الخدمات المصرفية في ظل العولمة المالية مع دراسة حالة الجزائر؛ مذكرة لنيل شهادة الليسانس في العلوم الإقتصادية، كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس- سطيف، 2009/2008، ص.05.

- مبروك حسين، المدونة البنكية الجزائرية، الطبعة الثالثة، دار هومة، الجزائر، 2005، ص.19.

<sup>2</sup>- عبيدات سليمة، تسويق الخدمات البنكية وأثره على رضا الزبون؛ مذكرة لنيل شهادة الماستر، معهد العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي العقيد أكلي محند أولحاج- البويرة، 2011/2012، ص.09.

<sup>3</sup>- سيليني عبد المالك، مهار فاتح، المرجع السابق، ص.02.

<sup>4</sup>- عزة عجان، المفضل: قاموس عربي للتلاميذ والطلاب؛ د، ط، دار هومة للنشر والتوزيع الجزائري، 2012، ص.203.

<sup>5</sup>- سيليني عبد المالك، مهار فاتح، المرجع السابق، ص.03.

- \* أنشطة إقتصادية مقدمة للعميل من طرف أجهزة أو أفراد.
- \* الخدمات البنكية عبارة عن أنشطة أو منافع أو إشباعات وهي بطبيعتها غير ملموسة.
- \* يمكن أن يكون تقديم هذه الخدمة مرتبط أو غير مرتبط بمنتج مادي ملموس.
- \* بيع الخدمات لا يؤدي إلى نقل ملكية الشيء إلى المستفيد.
- \* تشهد نسبة الخدمات في الإقتصاد العالمي نموا سريعا خلال القرن العشرين، فعلى سبيل المثال، إستتار قطاع الخدمات في الولايات المتحدة أكثر من نصف الناتج المحلي الإجمالي في 1929م...، وصناعة الخدمات تمثل أكثر من أخماس الناتج المحلي الإجمالي العالمي، ويوظف هذا المجال أكثر من ثلث القوى العاملة في جميع أنحاء العالم، وصناعة الخدمات يعتمد على الآلات الميكانيكية عوضا عن الأعمال اليدوية وهذا كون هذه الأجهزة تحقق زيادة في الإنتاج فتزداد بذلك أهمية وظائف الخدمات.<sup>(1)</sup> لذلك نتساءل ما هي الأسباب التي تؤدي بالخدمات المصرفية لإكتساب أهمية في المجال الإقتصادي؟

### ثانيا: أهمية الخدمات المصرفية

أكد المهندس سلطان بن سعيد المنصوري أهمية قطاع الخدمات في دعم النمو الإقتصادي بالدول، و قال في كلمته التي تصدرت " دليل الإمارات للخدمات لعام 2011<sup>(2)</sup> إن هذا القطاع حقق خلال السنوات الأخيرة مساهمة فعالة في الناتج المحلي الإجمالي للدولة.<sup>(3)</sup> و هذه الأهمية ناتجة عن الأسباب التالية:

<sup>1</sup>- صناعة الخدمات : هو أحد مجالات الصناعة الذي يشكل جزء من مجالات الصناعة الذي يشكل جزء من الإقتصاد يهتم بإنتاج بدلا من السلع الملموسة. أنظر إلى: خالد مصطفى قاسم، " صناعة الخدمات "، مقال الكتروني على الموقع: <https://ar.m.wikipedia.org/wiki> . الذي تم الاطلاع عليه بتاريخ 21 /02/ 2016.

<sup>2</sup>- دليل الإمارات للخدمات أصدر في دبي 24 سبتمبر 2008، الطبعة الأولى، الذي صدر عن إتحاد غرفة التجارة والصناعة بدولة الإمارات، وأصدرت غرفة دبي النسخة 23 من دليلها التجاري 2011/2012 والمتوفر بطبعتين العربية والإنجليزية بالإضافة إلى توفرها على قرص مدمج وعلى كتاب صغير يمكن تصفحه سريعا، ويعتبر الدليل التجاري أداة هامة لرجال الأعمال والمستثمرين محليا وإقليميا وعالميا نظرا لإحتوائه على معلومات مفصلة عن عدد كبير من الشركات العاملة في دبي.

<sup>3</sup>- "المنصوري يؤكد أهمية قطاع الخدمات في دعم النمو الإقتصادي بالدولة"، أنظر إلى: <File://data/data/com.android> تم نشره يوم الخميس 11/08/2011، والذي تم الاطلاع عليه بتاريخ 21/02/2016.

- 1) زيادة نسبة العاملين في قطاع الخدمات: إن الإحصائيات في المجال البنكي أكدت أن اليد العاملة فيها ترتفع وتيرتها بتزايد أهمية الخدمات المصرفية، إذ أدى تطوير هذه الأخيرة إلى طلب يد عاملة مؤهلة في مجال تسيير البنوك والمجال الخدماتي.
- 2) الزيادة في إعداد السلع التي تحتاج إلى خدمات قبل وبعد البيع: إن الآلات الحديثة مثل الكمبيوتر سلعة تتطلب نوع معين من الخدمة متخصصة سواء قبل الإستعمال أو بعده...،<sup>(1)</sup> كذلك نجد (robots) وأنظمة الفحص وخطوط الإنتاج كلها أمور تتطلب لخدمات تسييرها.
- 3) زيادة أوقات الفراغ (التسلية) عند العاملين: كان العمل في الماضي يسلب من العمال كل وقتهم حيث أن ساعات العمل المقررة بصعوبة ما يجد فيه العامل وقت ليرتاح فيه، إلا أنه في الوقت الراهن أدى إستعمال الآلات الحديثة في المجال الإقتصادي سواء الزراعي، الصناعي...، إلى التقليل من أيام وساعات العمل في اليوم الواحد، الأمر الذي جعل تحصل العمال على متسع من الوقت للتسلية و الترفيه عن أنفسهم.
- 4) إرتفاع مستويات الدخل في الكثير من دول العالم مما زاد من حجم الإنفاق على الكثير من الخدمات.<sup>(2)</sup>

\*إضافة لما سبق عن الأهمية التي تحوز عليها الخدمات المصرفية لابد من التمييز بين القطاعين: التصنيع والخدمات وأيهما أكثر أهمية لنمو البلدان؟ إذ أصبحت العولمة اليوم أهم العناصر في النمو السريع للكثير من الدول التي تختلف طريقة تعاملها في الإقتصاد، فبعضها يعتمد على الطريقة التقليدية، مثل: بلدان شرق آسيا التي تعتمد على الأنشطة التي تنتصدها الصناعات التحويلية<sup>(\*)</sup> بعد ما كانت معظم نشاطها تركز على الزراعة والتصنيع<sup>(\*\*)</sup>، أما فيما

<sup>1</sup>- سمير أحمد أبو زنيد، شادي رحي الشريف، "جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية العاملة في الضفة الغربية ومدى رضا العملاء منها"؛ مجلة إقتصاديات شمال إفريقيا، جامعة الخليل، فلسطين، العدد 5، د.س.ن، ص.ص. 186، 187.

<sup>2</sup>- سمير أحمد أبو زنيد، المرجع السابق، ص. ص. 186، 187.

يخص الخدمات فقد لجأت إليها في الآونة الأخيرة، إلا أن بلدان جنوب آسيا (الهند) تجنبت هذا المسار، فقد إعتمدت على الأنشطة التي يتصدرها قطاع الخدمات مدعوما بتكنولوجيا المعلومات...، لكن السؤال الذي يطرح نفسه ما هو المميز بين هذين القطاعين للإعتماد عليه لتنمية البلدان؟

✘ إن المزايا الرئيسية للتصنيع تشمل:

\* إمكانية تحقيق وفورات في الحجم من شأنها تخفيض تكاليف الإنتاج.

\* إمكانية تصدير إنتاج هذا القطاع إلى البلدان المتقدمة الأكثر ثراء.

✘ أما بالنسبة لقطاع الخدمات:

\* إن الحكمة التقليدية ترى أن قدرة هذا القطاع على التصدير أو تحقيق وفورات الحجم هي قدرة محدودة، و لذلك هو غير قادر على الإستفادة من توسيع نطاق التجارة العالمية.

\* أضف إلى ذلك أنه كان ينظر إلى أن إستهلاك المزيد من الخدمات .

يرتبط بحالة الوفرة أكثر من ارتباطه بتراجع الأسعار لتقديم التكنولوجيا.<sup>(1)</sup>

## الفرع الثاني

### خصائص الخدمات المصرفية

إن الأهمية التي حازت عليها الخدمات المصرفية راجع للخصائص المميزة لها والتي نوردتها على

1 كريستيناوود " الخدمات أم التصنيع-أيهما أكثر أهمية للنمو و خلق الوظائف في الشرق الأوسط و شمال إفريقيا؟ أنظر إلى:

<file:///data/data/com.android>, تم نشره يوم: الثلاثاء 10 / 11 / 2011, الذي تم الاطلاع عليه بتاريخ: 23 / 02 / 2016.

(\*) الصناعات التحويلية: عبارة عن صناعات ينطوي نشاطها على تحويل المواد الأولية إلى منتجات نهائية أو منتجات وسيطة. أنظر: "مسابقة القلم الذهبي" في موسمها الرابع 2011: مهن و صناعات و اختراعات،

[www.startimes.com/?t=27157502](http://www.startimes.com/?t=27157502), تم الإطلاع عليها يوم 2016/02/29

(\*\*) التصنيع: عرض خبراء الأمم المتحدة في الدورة الثالثة للجنة التنظيمية للأمم المتحدة بأنه: " عملية تطوير الهيكل الإقتصادي الداخلي المتعدد الفروع و المجهز بتقنية حديثة، و الذي يتميز بقطاع تحويلي ديناميكي يملك و ينتج وسائل الإنتاج و سلع الإستهلاك و القادر على ضمان معدلات نمو عالية للإقتصاد كله و تحقيق تقدم إقتصادي و اجتماعي.

أنظر: الموسوعة العربية "التصنيع"، تاريخ الإطلاع عليها: 29 / 02 / 2016.

نوعين هما: الخصائص بصفة عامة (أولاً)، والخصائص بصفة خاصة في (ثانياً)، والتي نبرزها على النحو التالي:

### أولاً: خصائص الخدمة بصفة عامة

للخدمة أربعة خصائص رئيسية يمكن إيجازها فيما يلي:

(1) **عدم ملموسية الخدمات:** معنى ذلك أن الخدمة المصرفية ليس لها كيان مادي،<sup>(1)</sup> وبالتالي العميل عند حصوله على خدمة معينة فإنه لا يمكنه أن يلمس أو يصدر قرارات وأحكام على هذه الأخيرة.<sup>(2)</sup> بحيث نجد أن الاقتصادي (wilson) قد أستلهم طريقة يقيم بها مفهوم اللاملموسية على الخدمات غير الملموسة بصفة عامة، مثل: الأمن والحماية في حين أن البعض منها تقدم قيمة مضافة للشيء الملموس كخدمات التأمين، أما البعض الآخر فيقوم بتوفير جزء مادي ملموس كالخدمات المالية، كل هذا الاختلاف في الملموسية أدرج في الجدول الآتي:

-تصنيف درجة الملموسية.<sup>(3)</sup>

خدمات المستهلك	خدمات المنتج	درجة الملموسية
المتحف، وكلاء التوظيف، التعليم، خدمات النقل، المزداد العالمي.	الأمن والحماية، الاتصالات، اندماج المنظمات.	الخدمات التي تصنف بعدم الملموسية بشكل كامل و أساسي.
التصليح، التأمين، خدمات التنظيف.	التأمين، تصميم العبوات والأغلفة، والإعلانات.	الخدمات التي تعطي قيمة مضافة للسلع الملموسة.
متاجر التجزئة، البيع الآلي، التبرعات الخيرية، خدمات البريد.	متاجر الجملة، وآلات النقل، البنوك، المستودعات.	الخدمات التي توفر منتجات مادية ملموسة.

<sup>1</sup>- سيليني عبد المالك، مهار فاتح، المرجع السابق، ص.05.

<sup>2</sup>- مرزوقي عائشة، بلعياضي رباب، البنوك الجزائرية أمام تحديات تحرير الخدمات المصرفية؛ مذكرة لنيل شهادة الليسانس في العلم الاقتصادية والتسيير، جامعة فرحات عباس - سطيف، 2008/2007، ص.28.

- فريد كورتل، تسويق الخدمات؛ الطبعة الأولى، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع، الجزائر، 2009، ص.22.

<sup>3</sup>- شقرون شيراز، مخيلف كريمة، موساوي بلال، المرجع الأول، ص.ص.06،07.



(2) عدم الانفصالية ( غير قابلة للتجزئة ): تظهر هذه الخاصية أنه لا يمكن التفرقة بين الخدمة ومصدرها، مثلاً: العلاج لا يمكن أن يتحقق بدون قيام الطبيب بالكشف عن المريض، وتحديد المرض، ثم تأتي مرحلة منح الدواء اللازم له وهو نفس الشيء عن الخدمات المصرفية، إذ لا يمكن تجزئتها حيث أن العميل مضطر إلى الإتصال الشخصي المباشر أثناء تأدية الخدمة.<sup>(1)</sup>

(3) عدم التجانس في المخرجات: إن الأمر الذي جعل الخدمات المصرفية ذات أهمية هو التنوع الذي تتميز به، حيث أن كل خدمة لها طرق مختلفة في كيفية قياسها، إذ من الصعب إيجاد معايير الإنتاج في حالة الخدمة على الرغم من إستعمال أنظمة موحدة مثل: في حجرات السفر، إعطاء سعر التأمين على الحياة...، وهذا على الرغم من محاولة معظم منظمات الخدمة وضع معايير لتسوى بين هذه المخرجات.<sup>(2)</sup>

(4) القابلية للتلف ( غير قابلة للتخزين ): كما أشرنا سابقاً في تعريف الخدمات المصرفية أنها تستهلك في وقت إنتاجها، إذ من المستحيل إنتاج خدمة مقدما وتخزينها<sup>(3)</sup> لحين طلبها من العميل.<sup>(\*)</sup> وكما أن هذه الأخيرة معرضة للزوال والهلاك بمجرد إستخدامها، وبهذا يكون تأجيل الإستفادة من الخدمة لوقت لاحق غير وارد على هذا النوع و مثال ذلك: أن المقعد خالي في طائرة ما، خلال رحلة معينة لا يمكن تخزينه إلى رحلة قادمة.<sup>(4)</sup> إضافة للخصائص السابقة المميزة للخدمة، فقد أورد عن بعض المؤلفين والكتاب أن عملية بيع الخدمات لا تتوفر على عنصر نقل الملكية.<sup>(5)</sup> وهذه الخاصية تميز بين الإنتاج السلعي والإنتاج الخدماتي، هذا لأن السلعة تكون في تصرف المستهلك، في حين أن الخدمة تُعطي للمستهلك أو العميل حق الإستعمال دون أن يكون له حق التصرف ويكون ذلك لمدة معينة.<sup>(6)</sup>

<sup>1</sup> مرزوقي عائشة، بلعياضي رباب، المرجع السابق، ص.29.

<sup>2</sup> شقرون شيراز، مخيف كريمة، موساوي بلال، المرجع السابق، ص.08.

<sup>3</sup> بسام حمد الطراونة، باسم محمد ملحم، المرجع السابق، ص.38.

<sup>(\*)</sup> العميل (الزبون): هو المشتري الذي يتردد في الشراء على بائع واحد(ج) زبائن.أنظر إلى عزة عجان، المرجع السابق، ص.263.

<sup>4</sup> مرزوقي عائشة، بلعياضي رباب، المرجع السابق، ص.29.

<sup>5</sup> المرجع نفسه، ص.29.

<sup>6</sup> سيليني عبد المالك، مهار فاتح، المرجع السابق، ص.08.

## ثانياً: خصائص الخدمات المصرفية بصفة خاصة

ان الخدمات المصرفية لا تختلف في تعريفها عن الخدمة بصفة عامة. وبطبيعة الحال فإن الخصائص المميزة للخدمة بصفة عامة لا تختلف كثيراً عن خصائص الخدمات المصرفية بصفة خاصة، والتي يمكن تلخيصها:

**1) لا يمكن صنع الخدمة مقدماً أو تخزينها:** إن موظفي البنك هم المتصلين مباشرة مع العملاء<sup>(1)</sup> لذلك يكون من إلتزاماتهم تقديم الخدمات للزبائن، فيكون هذا بتصنيع الخدمة بمجرد أن يظهر العميل أمامه، فيقوم موظف البنك بتجهيز عناصر إنتاج الخدمة<sup>(2)</sup> المطلوبة منه، التي تختلف من شخص لآخر؛ وهي حسب درجة التفاعل بين موظف البنك والعميل.<sup>(3)</sup>

**2) لا يمكن للموظف إنتاج عينات من الخدمة:** إن الأساس في الخدمات أنها غير ملموسة، وبالتالي من المستحيل أن يقوم أي موظف في البنك من إنتاج عينات من الخدمة ويرسلها للزبون للموافقة عليها، كما أنه لا يمكن إرسال هذه الأخيرة شفهيًا للعميل.

**3) التأكد من تقديم ما يطلبه العميل:** لأن الخدمة بطبيعتها ليست شيئاً مادياً للحكم على مواصفاته بمعايير مطلقة وثابتة بين كل العملاء، فإن الحكم النهائي على ما يقدمه موظف البنك سوف يرتبط بما يطلبه و يتوقعه العميل عن هذه الخدمة.<sup>(4)</sup>

**4) الخدمات المصرفية تنتج و تستهلك في نفس اللحظة.**

**5) الخدمات غير قابلة للاستدعاء مرة أخرى:** إن الأخطاء الشائعة في السلع يضطر مُنتجها من سحبها من السوق لتعديلها و هذا لعدم صلاحيتها للإستهلاك،<sup>(5)</sup> إلا أن هذا المنطق لا يمكن تطبيقه على الخدمات المصرفية، إذ أنها غير قابلة للاستدعاء مرة أخرى بعد تدعيمها.<sup>(6)</sup>

<sup>1</sup>- مرزوقي عائشة، بلعياضي رباب، المرجع السابق، ص.29.

<sup>2</sup>- أيمن فتحي فضل الخالدي، قياس جودة خدمات المصارف الإسلامية العاملة في فلسطين (من وجهة نظر العملاء)؛ مذكرة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة-فلسطين، 2006، ص.36.

<sup>3</sup>- دريس عبد القادر، المرجع السابق، ص.36.

<sup>4</sup>- أيمن فتحي فضل الخالدي، المرجع السابق، ص.37،38.

<sup>5</sup>- ليلي محمد وليد بدران، تسويق الخدمات المصرفية (تتضمن لمحة عن واقع القطاع المصرفي السوري)؛ مذكرة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية الإقتصاد، جامعة دمشق، سوريا، 2009/2009، ص.33-38.

<sup>6</sup>- أيمن فتحي فضل الخالدي، المرجع السابق، ص.37.

6) جودة الخدمات غير قابلة للفحص قبل تقديمها للعملاء: إن السلع بصفة عامة يمكن إجراء الفرز عليها عن طريق الفحص لإستبعاد الوحدات المعيبة، إلا أن هذا الأمر لا يمكن تطبيقه على الخدمات على أساس أن تعامل الموظف البنكي هو الفرز والرقابة على الجودة بعد الإنتاج...، والمسؤولية هنا أكبر وأخطر وتطلب ضمانات الجودة قبل لحظة الإنتاج.<sup>(1)</sup> إضافة لهذه الخصائص يلاحظ أن الخدمات المصرفية أنها تفتقر إلى الهوية الخاصة إذ تكاد تكون متطابقة أو متشابهة بالنسبة لجمهور العملاء.<sup>(2)</sup>

### الفرع الثالث

#### قياس جودة الخدمات المصرفية

تعتبر جودة الخدمة مقياس الدرجة التي ترقى إليها مستوى الخدمة وأدائها؛ لتقابل توقعات العملاء، فلقياس جودة هذه الخدمات ينبغي التركيز على الفهم الواضح لمفهوم الجودة وكذلك الوقوف أمام الفرق بين توقعات أبعاد جودة الخدمة وبين الأداء الفعلي لها، الذي يعكس مدى توافر هذه الأبعاد بالفعل؛ و هذا ما نذهب إلى دراسته في فرعنا هذا.

#### أولاً: المقصود بجودة الخدمة المصرفية.

يعد موضوع جودة الخدمة المصرفية من الموضوعات التي تصدرت إهتمامات الباحثين الأكاديميين والممارسين،<sup>(3)</sup> والذي نجم عن ذلك تباين وتعدد التعاريفات والمفاهيم، حيث يرى البعض أن جودة الخدمة تعتمد على رضا العميل عن الخدمات المقدمة وإلى أي مدى تلبي هذه الخدمات رغباته وإحتياجاته.

وهذا ما يدفعنا للإستئناس ببعض وأهم هذه التعريفات على سبيل المثال منها:

فقد عرفها (parasuram): بأنها الفرق بين توقعات العملاء للخدمة و إدراكهم الأداء الفعلي لها. عرفها كذلك (lewis): بأنها تقديم خدمة أفضل من توقعات العميل كما عرفها المكتب القومي للتنمية الإقتصادية في بريطانيا على أنها مجموعة العوامل أو الخصائص التي يجب أن تتوفر في خدمة معينة بهدف الوفاء بمتطلبات السوق.

<sup>1</sup>- أيمن فتحي فضل الخالدي، المرجع نفسه، ص.37.

<sup>2</sup>- ليلي محمد وليد بدران، المرجع، ص.ص.33-38

<sup>3</sup>- بريش عبد القادر، جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك؛ مجلة إقتصاديات شمال

إفريقيا، جامعة حسيبة بن بوعلوي، العدد03، د، س، ن، ص.255.

كما عرفتھا كذلك الجمعية الأمريكية لضبط الجودة بأنها مجموعة من المزايا وخصائص المنتج أو الخدمة القادرة على تلبية حاجات المستهلك.<sup>(1)</sup>

ومع وضع كل هذه التعريفات في الحسبان، نتوصل إلى أن جودة الخدمة المصرفية مرتبطة بطلب العميل وتحقيق رغباته بأفضل النتائج التي يريها وبشكل مستمر، الذي بدوره يعتبر الهدف الأساسي للبنك، الذي يكسبه الطابع التنافسي الذي تتطلبه وتستدعيه ضروريات الميدان.

**ثانياً: أبعاد جودة الخدمة المصرفية.**

إن التعريفات السابقة لجودة الخدمات المصرفية تقودنا للإشارة إلى الأبعاد الرئيسية التي تقاس بها جودة الخدمة المصرفية، فكلما تمكن البنك من التحكم في هذه الأبعاد أمكنه ذلك تقديم خدمات بالجودة المرجوة، وهذه الأبعاد تكمن في:

(1) **الإعتمادية:** والتي يعني بها ثبات الأداء وإنجاز الخدمة بشكل سليم وأحسن من المرة الأولى ووفاء البنك لما تم وعد العميل به.

(2) **سرعة الإستجابة من قبل العاملين:** وتتمثل في رغبة وإستعداد العاملين بالبنك في تقديم الخدمة ومساعدة الزبائن والرد على إستفساراتهم والسرعة في أداء الخدمة، والإستجابة الفورية لطلب العميل.

(3) **القدرة أو الكفاءة:** وتعني إمتلاك العاملين بالبنك للمهارة والمعرفة اللازمة لأداء الخدمة، وتكوينهم على روح الإتصال وتفهم العملاء.<sup>(2)</sup>

(4) **سهولة الحصول على الخدمة:** ويحوي هذا سهولة الإتصال وتسيير الحصول على الخدمة من طرف العميل وذلك بقصر فترة إنتظار الحصول على الخدمة، وملائمة ساعات العمل للعميل، وتوفير عدد كافي من منافذ الحصول على الخدمة.

(5) **اللياقة:** بمعنى أن يكون موظفي البنك وخاصة من لهم اتصال مع الزبائن على قدرة من الإحترام وحسن المظهر، والتمتع بروح الصداقة والود والإحترام للزبائن.

(6) **الإتصال:** ويقتضي إثراء الزبائن بالمعلومات، وباللغة التي يفهمونها، وتقديم لهم التوضيحات والشرح اللازم حول طبيعة الخدمة وتكلفتها.

<sup>1</sup>- أيمن فتحي الخالدي، المرجع السابق، ص.38،39.

<sup>2</sup>- بريش عبد القادر، المرجع السابق، ص.256،257.

(7) **المصادقية:** تقتضي مراعاة البنك للأمانة والصدق مع الزبائن فالتعامل بين الطرفين يجب أن يُبنى على أساس الثقة.

(8) **الأمان:** وفحوى ذلك تفادي واجتناب الشك والخطورة في المعاملات مع البنك الذي يكمن في الأمان المادي والمالي وسرية المعاملات.

(9) **معرفة وتفهم العميل:** يقصد بهذا الاهتمام الفردي بالعميل ومعرفة العميل الدائم للبنك، وتقديم النصح والإستشارة والتوجيه اللازم.

(10) **الجوانب المادية الملموسة:** وتتصب في التسهيلات المادية المستخدمة في العمل بدءا بالمظهر الخارجي للبنك وتهيئته من الداخل والأجهزة والوسائل المستخدمة في أداء الخدمة.<sup>(1)</sup>

## المطلب الثاني

### معالم المصارف التقليدية

في هذا المطلب سنعرض مميزات المصارف التقليدية، ثم بعدها نتطرق إلى خدمات البنوك التقليدية الإلكترونية، أخيرا نشير إلى وظائف المصارف التقليدية على شكل ثلاثة فروع متتالية.

## الفرع الأول

### مميزات المصارف التقليدية

يتوقف نوع المصرف وتخصصه على العلاقة بين الودائع التي تودع لديه وطبيعة الخدمة المقدمة للعميل التي تميز.<sup>(2)</sup> والذي قد يأخذ الأشكال التالية:

### أولا: مصارف تجارية

كما تتميز البنوك التجارية بتسمية بنوك ودائع الشيكات لإقتصارها بنشاطها في أول الأمر على تمويل الأنشطة التجارية، وانحصار هذا الدور في تقديمها للقروض القصيرة الأجل،<sup>(3)</sup> ومع التطور شملت أيضا القروض المتوسطة والطويلة الأجل، وهو ما يتيح فرص متنوعة للمقترضين، كما

<sup>1</sup>- بريس عبد القادر، المرجع السابق، ص.ص. 256، 257.

<sup>2</sup>- محمد زميت، النظام المصرفي الجزائري في مواجهة تحديات العولمة؛ مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم

الإقتصادية، كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير، جامعة يوسف بن خدة، الجزائر، 2006/2005، ص.ص. 31، 30.

<sup>3</sup>- مروان محمد أبو عرابي، الخدمات المصرفية في البنوك الإسلامية والتقليدية؛ الطبعة الأولى، دار تسنيم للنشر والتوزيع، الأردن، 2006، ص. 20.

تتمتع المصارف التجارية بحرية في تمويل عدد متنوع من المشروعات الصناعية والتجارية والخدمية، كما يمكن للمصارف التجارية التقليدية قبول الإيداعات ومنح القروض.<sup>(1)</sup>

من أجل جذب أكبر قدر ممكن من الموارد المالية التي تسمح بتوفير أموال طويلة الأجل يمكن إستخدامها في زيادة الطاقة الإستثمارية للبنك.<sup>(2)</sup>

### ثانياً: مصارف إستثمارية

تأسست هذه المصارف خلال النصف الثاني من القرن التاسع عشر متصدية لعمليات وتمويل المشروعات وتعبئة مدخرات المجتمع، كما تعرف " ببنوك الأعمال".<sup>(3)</sup> وهي مؤسسات مالية تهتم بالدرجة الأولى بالأنشطة والفعاليات الإستثمارية والمشاريع والترويج لها، ثم تهيئة المناخ الإستثماري لها.<sup>(4)</sup>

فقد جاءت مصارف الإستثمار لسد ثغرات المصارف التجارية التي تنحصر في تقديم خدمات قصيرة الأجل (قصر أجل الودائع) التي تؤدي إلى عدم توافر إمكانية التوظيف المتوسط الأجل والطويل الأجل، الذي كان من الضروري أن يصبوا الجهاز المصرفي إلى إنشاء مؤسسات متخصصة في منح التمويل المتوسط الأجل والطويل الأجل لضمان إستقرار الموارد.

### ثالثاً: مصارف متخصصة

هي بنوك تعمل على تمويل مشروعات أو عمليات إقتصادية صناعية أو زراعية أو تجارية أو عقارية، وذلك وفقاً لتخصص البنك، ويرجع السبب في هذا التخصص إلى ما تقتضيه ظروف تمويل المشروعات ذات الطبيعة المتباينة.<sup>(5)</sup>

فالمصارف المتخصصة تعتبر مؤسسات غير ودائعية، لأنها تعتمد على رأس مالها وما تصدره من سندات، كما أن رأس مالها مرتبط بنشاطها، فهي لا تستطيع التوسع في أنشطتها إلا في حدود

<sup>1</sup>- محمد زميت، المرجع السابق، ص.25.

<sup>2</sup>- ميهوب سماح، الإتجاهات الحديثة للخدمات المصرفية؛ مذكرة لنيل شهادة الماجستير في البنوك والتأمينات، كلية

العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، ص.09.

<sup>3</sup>- مروان محمد أبو عرابي، المرجع السابق، ص.21.

<sup>4</sup>- محمد زميت، المرجع السابق، ص.30.

<sup>5</sup>- مروان محمد أبو عرابي، المرجع السابق، ص.21.

مواردها، كذلك معظم القروض التي تمنحها تكون بأجال طويلة نسبياً، فهي تقوم بتوظيف مواردها في قروض طويلة الأجل.<sup>(1)</sup>

## الفرع الثاني

### خدمات البنوك التقليدية الإلكترونية

إن التطور الذي يشهده العالم اليوم يرجع إلى التطور السريع للتكنولوجيا في شتى المجالات، وهذا ما يسمى بعصر المعلومات أو المعرفة، لذلك إرتأت مختلف الدول إلى إستحواذ التكنولوجيا وخاصة في المجال الإلكتروني، من أجل تجسيد إقتصاد مثالي في جميع الأنشطة. الأمر الذي جعل البنوك تنفطن لضرورة إكتساب لمثل هذه الإمكانيات الإلكترونية. لتطوير أدائها وأعمالها وللمحافظة على قدرتها على التنافس في الأسواق العالمية ...، وهذا لجلب أكبر عدد ممكن من العملاء.<sup>(2)</sup> وهذا بعدما حققه البنك المباشر في عرض الخدمات المصرفية عن بعد عبر قنوات متعددة وبطريقة سهلة وفعالة.

### أولاً: الشيك الإلكتروني

هو أحد الأنواع المختلفة لوسائل الدفع. والشيك الإلكتروني هو النموذج المستحدث للصكوك التقليدية التي إعتدنا العمل بها، وهو وسيط إلكتروني يكون من مصدر الصك إلى حامله ليقدمه للمصرف الذي يتعامل معه عبر الأنترنت ...؛ ويجب أن يتضمن الشيك على البيانات التالية: رقم الشيك، إسم الدافع، رقم حساب الدافع، إسم البنك، إسم المستفيد، القيمة التي ستدفع، وحدة العملة المستعملة، تاريخ الصلاحية و التوقيع الإلكتروني للدافع.<sup>(3)</sup>

### ثانياً: الإعتماد المستندي الإلكتروني

كما تطرقنا سابقاً أن التطورات في التكنولوجيا قد شجعت البنوك إلى إتخاذ خطوات جريئة ومجازفة في إعتمادها على المجال الإلكتروني، ونلاحظ ذلك من خلال إستبدالها للإعتماد المستندي، بعدما كان على دعامة ورقية أصبحت اليوم تتعامل به إلكترونياً.

<sup>1</sup> - محمد زميت، المرجع السابق، ص.31.

<sup>2</sup> - شاهد عبيد، دور الخدمات الإلكترونية المصرفية في تعزيز الميزة التنافسية في قطاع البنوك في محافظة جنين؛ جامعة القدس المفتوحة، فلسطين، 2012، ص.03.

<sup>3</sup> - ميهوب سماح، المرجع السابق، ص.ص.68،84.

وتتم المعاملات الورقية المتعلقة بالإعتماد المستندي الإلكتروني كما يلي:

يقوم المستورد بإرسال طلب إعتماد مستندي بواسطة الفاكس، أو الحاسب الآلي إلى البنك المعتمد، فإذا قبل هذا الأخير بما ورد في الإعتماد يقوم بدوره بإرسال هذا النص الإلكتروني بنفس الوسيلة إلى المستفيد، ويقوم هذا الأخير بإرسال الفواتير اللازمة بعملية الشحن وهذا قبل إنتهاء صلاحية الإعتماد، ويطلب المستفيد الأطراف المشاركة في الإعتماد بإرسال هذه المستندات إلى البنك مصدر الإعتماد ويكون ذلك إلكترونياً، وللتأكد من أن هذا الإعتماد صحيح يقوم البنك مصدر الإعتماد بإرسال الرسالة الإلكترونية إلى البنك المبلغ ليقوم هذا الأخير بالتأكد من هذه الرسالة في شكل ورقي إذا ما كان مطابقاً للإعتماد الإلكتروني، أما إذا لم يكن كذلك يخطر المستفيد، أما إذا كانت مطابقة لشروط الإعتماد يتم الدفع إلكترونياً للمستفيد.<sup>(1)</sup>

### ثالثاً: التحويل البنكي الإلكتروني

يعود ظهور التحويل المصرفي الإلكتروني إلى تطور التجارة الإلكترونية، التي دفعت التجار والبنوك إلى البحث عن وسائل دفع آمنة تستخدم في الوفاء عبر الأنترنت، فقاموا بتطوير بعض الوسائل الموجودة وابتكروا وسائل جديدة، ويعتبر تحويل الأموال من أهم الوسائل التي تسمح لعملاء البنوك بالوفاء بديونهم دون استخدام النقود من خلال إصدار أمر بالتحويل من حساب المدين إلى حساب الدائن.<sup>(2)</sup> وهذا ما أشارت إليه المادة 25 من قانون المعاملات الإلكترونية رقم 85 لعام 2001 الأردني.<sup>(3)</sup> ما يعادلها نص المادة 69 من الأمر 11/03، المتعلق بالنقد والقرض، التي تنص على أنه: "تعتبر وسائل الدفع كل الأدوات التي تمكن كل شخص من تحويل الأموال مهما يكن السند التقني المستعمل".<sup>(4)</sup>

<sup>1</sup> - ميهوب سماح، المرجع السابق، ص.77.

<sup>2</sup> - محمود محمد أبو فروة، الخدمات البنكية الإلكترونية عبر الأنترنت؛ د، ط، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2012، ص.55.

<sup>3</sup> - تنص المادة 25: "يعتبر تحويل الأموال لوسائل إلكترونية وسيلة مقبولة لإجراء الدفع... أنظر إلى: المبادرة العربية للأنترنت حر، نشر في [mousashekani](http://mousashekani.com)، في 8 جويلية 2006، [old.openarab.net/ar/node/25](http://old.openarab.net/ar/node/25)، والاطلاع عليه بتاريخ: 01 /03/ 2016.

<sup>4</sup> - أمر رقم 11/03 المؤرخ في 27 حمادى الثانية عام 1424 الموافق ل 26 غشت 2003 المتعلق بالنقد والقرض.



كما وردت أحكامه في المادة 543 مكرر 19 و مكرر 20 من القانون التجاري الجزائري.<sup>(1)</sup>

### الفرع الثالث

#### وظائف المصارف التقليدية

من خلال ما سبق تبين لنا أن المصارف التقليدية لها ميزة البنوك التجارية، باعتبار هذه الأخيرة إحدى أهم المؤسسات الوسيطة وأقدمها والمحرك الأساسي للتنمية الاقتصادية هذا ما يحفزنا للإحالة بإستخداماتها أو وظائفها<sup>(2)</sup>

#### أولاً: الوظائف التقليدية للمصرف التجاري

تتمثل الوظائف الأساسية للبنوك عامة والبنوك التجارية خاصة في وظيفتين أساسيتين<sup>(3)</sup> هما:  
**(أ) حفظ الودائع:** إن الودائع أهم موارد البنوك المالية على الإطلاق، فهي التي يركز عليها البنك في كل نشاطاته التمويلية التوظيفية.<sup>(4)</sup>

كما أن هذه الودائع تمثل كل ما يتقدم به الأفراد أو الهيئات بوضعه في البنوك بصفة مؤقتة قصيرة أو طويلة على سبيل الحفظ أو التوظيف.<sup>(5)</sup>

والتي نجدها في شكل ودائع، التي لا يجوز لصاحبها سحبها أو سحب جزء منها إلا بعد إنقضاء المدة المتفق عليها مع المصرف، وكذلك الودائع تحت الطلب التي تودع لدى المصرف دون قيد أو شرط، كما أن البنك لا يدفع فائدة على هذا النوع من الودائع، وكذا ودائع تحت الإشعار، التي

<sup>1</sup> - أمر رقم 59/75 المؤرخ في 26 سبتمبر 1975، المتضمن القانون التجاري الجزائري، المعدل و المتمم، ج. ر، مؤرخة في 19 ديسمبر 1975.

<sup>2</sup> - محمد زميت، المرجع السابق، ص.33.

<sup>3</sup> - ليلي محمد بدران، المرجع السابق، ص.18.

<sup>4</sup> - حنان العمرابي، دور المضاربة الإسلامية في تمويل التنمية الاقتصادية: دراسة حالة بنك فيصل الإسلامي السوداني؛ كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي- أم البواقي، الجزائر، 2010/2011، ص.101.

<sup>5</sup> - الطاهر لطرش، تقنيات البنوك؛ الطبعة الرابعة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2005، ص.25.

- أحمد لهبيدات، سعد طبري، محمد الأمين بن الزين، الإقتصاد والمناجمنت والقانون، د، ط، الدوان الوطني للمطبوعات المدرسية، الجزائر، 2015/2016، ص.29.

- محمد أحمد عبد الرحمن الزرقا، دور المصارف الوطنية في إستثمار الودائع النقدية، رؤية شرعية وقانونية- واقعية مستقبلية؛ الطبعة الأولى، دار النهضة العربية، مصر، 2005، ص.15.

لا يمكن لصاحبها السحب منها إلا بعد إخطار المصرف بفترة زمنية متفق عليها.<sup>(1)</sup>

### ب) الإقراض

تعتبر القروض أهم إستخدامات البنك إذ أنها تأخذ الحصة الأكبر من جانب الأصول و عائدها يعتبر أكبر إيراد تحصل عليه البنوك.<sup>(2)</sup>

كما نصت المادة 68 من الأمر 11/03 على القرض كما يلي: "يشكل عملية قرض، في مفهوم هذا الأمر، كل عمل لقاء عوض يضع بموجبه شخص ما أو يعد بوضع أموال تحت تصرف شخص آخر، أو يأخذ بموجبه لصالح الشخص الآخر إلتزاما بالتوقيع، كالضمان الإحتياطي أو الكفالة أو الضمان...".<sup>(3)</sup>

ولا يختلف عقد القرض المصرفي في أحكامه عن تلك الأحكام المقررة في القانون المدني بالمواد من 450 إلى 458؛<sup>(4)</sup> لذا فهو يخضع لهذه الأحكام العامة ما لم توجد أعراف مصرفية خاصة في شأنه. وترتبط عملية الإقراض التي يقوم بها المصرف إرتباطا وثيقا بالودائع التي يتلقاها من عملائه، حيث يمارس دور الوسيط في إستعمالها ومنحها على شكل قروض، ويتلقى مقابل ذلك ربحا يتمثل في فوارق الفوائد بين الودائع والقروض.

ولعملية الإقراض دور إستراتيجي في تنمية الإقتصاد عن طريق تمويل الإنتاج والخدمات أو تمويل الإستهلاك.<sup>(5)</sup>

### ثانيا: الوظائف الحديثة للمصرف التجاري.

نظرا لإتساع أعمال المصارف التجارية و زيادة نشاطها، لم يصبح من السهل عليه الحصول على الموارد المالية كما كان في السابق بل لابد عليه أن ينتهج طرق وأساليب متطورة وفعالة

<sup>1</sup>- مروان محمد أبو عرابي، المرجع السابق، ص.22.

<sup>2</sup>- ميهوب سماح، المرجع السابق، ص.18.

<sup>3</sup>- أمر رقم 11/03 المؤرخ في 27 حمادى الثانية عام 1424 الموافق ل 26 غشت 2003 المتعلق بالنقد والقرض.

<sup>4</sup>- أمر رقم 58/75 المؤرخ في 20 رمضان 1395هـ، الموافق ل 26 سبتمبر 1975، ج. ر. ج. ج. عدد 78، يتضمن القانون المدني المعدل والمنتم، بموجب قانون رقم 05-10، المؤرخ في 20 يونيو 2005، ج. ر. عدد 44،

سنة 2005

<sup>5</sup>- نجاح بولدوان، الطبيعة القانونية لعقد الاعتماد المستندي؛ مذكرة لنيل شهادة الليسانس كلية الحقوق، جامعة منتوري،

قسنطينة، 2012/2013، ص.18.

تتماشى مع التطورات الحاصلة،<sup>(1)</sup> هذا ما أدى إلى ظهور وظائف حديثة للمصرف التجاري سنجملها في النقاط التالية:

### أ) الربحية:

الأصل في مضمونها هو الربح الذي تحققه المؤسسات الإقتصادية إلا أنه تختلف من الناحية المحاسبية<sup>(\*)</sup> ومن الناحية الإقتصادية<sup>(\*\*)</sup>، وبالتالي يتحتم على البنوك التوازن بين الربح والسيولة لتعارض الحاصل بينهما، بإعتبار أن مفهوم العميل للبنوك يرتكز في قيام هذه الأخيرة على تحقيق الأرباح. فالإستثمار في الأوراق المالية يتولد عنه عائد على البنوك، وهذا العائد هو الذي يحقق لها هدف الربحية، ولكي يحقق البنك هذه الأرباح يتوجب عليه توظيف هذه الأموال التي يحصل عليها من المصادر المختلفة.

فالربحية تتمثل في القدرة على تحقيق الأرباح وذلك بإختيار السعر الذي يحقق أكبر هامش للربح ومحاولة تخفيض التكاليف إلى أدنى حد ممكن.<sup>(2)</sup>

### ب) زيادة أرباح المصارف

حتى يتمكن المصرف من زيادة أرباحه، عليه إتباع أساليب معينة تؤدي به إلى زيادة موارده من العمليات المصرفية التي بدورها تؤدي إلى زيادة الربحية، فمن ناحية يجب عليه زيادة الموارد التي يحصل عليها من موجوداته، ومن الفوائد التي يتقاضاها من القروض والإستثمارات، ومن ناحية أخرى يجب عليه تقليل التكاليف التي يحملها من أجل تقديم الخدمات المصرفية. أما فيما يتعلق بتقليل التكاليف فإنه إذا تحقق فهذا يؤدي إلى توليد أرباح إضافية وبالتالي يؤدي إلى زيادة مقدرة المصرف لما للأرباح من أهمية بذلك.

<sup>1</sup>- ميهوب سماح، المرجع السابق، ص.17.

<sup>(\*)</sup> الربح من الناحية المحاسبية: عبارة عن زيادة الإيرادات الكلية على التكاليف الكلية خلال مدة معينة، أي أن الفرق بين قيمة العوائد المتحققة وكلفتها. أنظر إلى: مروان محمد أبو عرابي، المرجع السابق، ص. 23.

<sup>(\*\*)</sup> الربح من الناحية الإقتصادية: عبارة عن الزيادة في الثروة والتي تتضمن زيادة الإيرادات المتحققة عن تكاليفها مضافا إليها تكاليف القروض البديلة. أنظر إلى مروان محمد أبو عرابي، المرجع نفسه، ص. 23.

<sup>2</sup>- فهمي محمود شكري، المعجم التجاري والإقتصادي؛ الطبعة الأولى، دار أسامة للنشر والتوزيع، الاردن، 2009، ص.243.

**ج) التسهيلات الائتمانية**

لقد تنوعت وتعددت عمليات منح التسهيلات الائتمانية وصور هذه التسهيلات الممنوحة من قبل البنوك التجارية، نظرا لتنوع احتياجات ورغبات الأفراد في المجتمعات المختلفة وكذلك نتيجة تنوع الحياة الاقتصادية وتعدد أنشطتها وإتساع حجمها، حيث أن وظيفة منح التسهيلات الائتمانية يعتبر من أهم وأخطر الوظائف والأعمال التي تقوم بها البنوك التجارية على إختلاف أنواعها، وتتبع هذه من كون الأموال التي تقوم هذه البنوك بمنحها وإستخدامها، هي ملك المودعين ومن هنا تتبع أهمية رسم السياسة الائتمانية السليمة من قبل البنوك التجارية والتي تحقق سلامة وحسن إستخدام أموال المودعين المتاحة إلى البنك إضافة لتحقيق العوائد المناسبة له.<sup>(1)</sup>

**المطلب الثالث****تسويق الخدمات المصرفية**

لقد أخضعت التطورات التكنولوجية وكذا المنافسة بين البنوك من بعضها البعض أو من جانب المؤسسات المالية الأخرى، بالبنوك إلى الإهتمام بالتسويق من جانبها، بعدما أن كانت لا تهتم بالتسويق المصرفي إذ كان إهتمامها به سطحي، لأنها كانت تتبنى سياسة محافظة تتجلى في تقديم خدمات تقليدية ضرورية للعملاء.<sup>(2)</sup> لذلك نتساءل ما مفهوم تسويق الخدمات المصرفية؟ وما هي أهدافه؟ وما هي الأبعاد والجوانب التي يتميز بها؟

**الفرع الأول****مفهوم تسويق الخدمات المصرفية**

أصبح مصطلح التسويق في العالم الحديث كثير الإستعمال ويغطي مضامين مختلفة وبشكل عام يمكن تقديم وإجازة أهم النقاط على التسويق المصرفي<sup>(3)</sup> المتمثلة في:

**أولاً: تعريف التسويق المصرفي**

التسويق المصرفي هو نوع من الدراسات التي يقوم بها المختصون من حيث تقييم السوق البنكي

<sup>1</sup>- ميهوب سماح، المرجع السابق، ص.27،28،32.

- التسهيلات: عبارة عن مساعدات مالية تدرها البنوك لعملائها وتنوع هذه التسهيلات وتنقسم إلى تسهيلات مباشرة وأخرى غير مباشرة

<sup>2</sup>- ليلي محمد وليد بدران، المرجع السابق، ص.ص.12،13.

<sup>3</sup>- مروان محمد أبو عرابي، المرجع السابق، ص.64.

وكذا الزبون المستهدف، مع تحديد رغباته واهتماماته وإشباع هذه الاحتياجات بدرجة أكبر مما تقدمه وتحققها البنوك المنافسة في نفس المجال ...، و بهذا تعطى للعميل صورة مثلى عن البنك وخدماته وكذا العاملين فيه.<sup>(1)</sup>

إلا أن هذا التعريف الجامع جاء من الإتجاهات التي نبعت عن بعض المفكرين في تقديم لمحة عن التسويق حيث يمكن الإشارة إلى هذه التعاريف فيما يلي:

\* تعريف (p. Rother): " مجموعة الأنشطة التكاملية التي تُرى في إطار إداري محدود وتُقدم على توجيه إنسياب خدمات البنك بكفاءة وملائمة لتحقيق الإشباع للمتعاملين من خلال عملية مبادلة تحقق أهداف البنك".

\* أما (Hodagestillman) فانه يعرف التسويق: " المحاولات التي تركز عليها البنوك من خلال تقديم خدمات متميزة للعميل بهدف رضائه، لإظهار الصورة المثلى للبنك مع تحقيق أقصى الأرباح للبنك.<sup>(2)</sup>

\* أما محسن أحمد الخضري فيعرفه على أنه: "ذلك النشاط الذي يشمل كافة الجهود التي تؤدي في المصرف والتي تكفل تدفق الخدمات المصرفية التي يقدمها هذا المصرف إلى الزبون إقراضا أو إقتراضا أو إيداعا، وخدمات مصرفية متنوعة".<sup>(3)</sup> نستنتج أن التسويق المصرفي كمعنى، عبارة عن عمليات تقييم الخدمات التي تقدمها البنوك للعميل لإرضائه وإشباع رغباته ومنافعه، بهدف تقديم لمحة إيجابية لما يقدمه البنك.

### ثانيا: نطاق تطبيق التسويق المصرفي

إتسع نطاق تطبيق الخدمة المصرفية، ويظهر ذلك بتحقيق خاصية توفير الخدمة في الزمان والمكان المناسبين. بحيث يضطلع كل بنك بخدمات تقليدية متكررة وإعتيادية مثل استلام الحوالات النقدية، والإيداعات، وتقديم القروض، والإستشارات، وقبض قيمة فواتير الماء والكهرباء والهاتف، وفتح الإعتمادات المستندية، وما إلى ذلك، إضافة إلى احتياجات العميل سواء كان فردا أو

<sup>1</sup>- ربحي كريمة، تسويق الخدمات المصرفية؛ د، ط، د، د، ن، جامعة البويرة، د، س، ن، ص.366.

<sup>2</sup>- زيدان محمد، دور التسويق المصرفي في زيادة القدرة التنافسية للبنوك؛ جامعة الشلف، مجلة الباحث العدد02، 2003، ص.08.

<sup>3</sup>- ساهل سيدي محمد، دور التوجيه التسويقي في المصرف أهمية المزيج التسويقي في إتخاذ القرارات المصرفية، أنظر إلى:

[2010/03iefpedai.com^arab^uploads](http://2010/03iefpedai.com^arab^uploads)، تم الإطلاع عليه بتاريخ 2016/02/29.

مؤسسة، وعليه يصبح البنك محتاجا إلى أكثر من مزيج تسويقي لتلبية إحتياجات الزبون المختلفة على مستوى مختلف القطاعات وتنوع العملاء، ويتعين على البنك تقديم ثلة منوعة من الخدمة المصرفية والمنتجات المصرفية التي تلبي كل الرغبات المختلفة، من والإحتياجات التمويلية، والإئتمانية، والخدمات المصرفية الأخرى من جهة الزبائن باختلاف أصنافهم، وتنوع مناطقهم ووجودهم.<sup>(1)</sup>

### ثالثا: إتجاه العميل ورغبته في الشراء

بإعتبار العميل هو المحور الرئيسي الذي تدور حوله كل استراتيجيات البنك،<sup>(2)</sup> هذا ما يدفعنا للتركيز على حاجاته وتوقعاته كأساس لتصميم الخدمات وكافة وظائف ونظم البنك، لذلك الأجر بنا التعريف على إتجاهات العميل ورغبته في الشراء.

يوصف الإتجاه بأنه الميل البسيكولوجي لدى الشخص للإستجابة، ويقاس هذا الميل على ثلاثة متغيرات وهي: قياس نية الشراء، نوع النشاط، فيما إذ كان هناك خيار بين بدائل السلوك. كما وضح الباحثون سلوك العملاء يبدأ بإدراك السلع والخدمات إلى الإهتمام، تليها الرغبة، وأخيرا إلى الفعل وهو الشراء، كما استنتجوا أن الأبعاد العقلانية تتطلب على الجوانب الوجدانية لإتخاذ القرار في مثل هذه العمليات.<sup>(3)</sup>

## الفرع الثاني

### أهمية التسويق المصرفي

أدى الفائض الذي تراكم عند بعض المجتمعات بعد الثورة الصناعية ضرورة قيام هذه الأخيرة بتصريف هذا الفائض، الأمر الذي إستحدث نشاط نقل المنتجات من مكان إنتاجها إلى أسواق أخرى. إلا أن المشكل الذي يواجه المؤسسات أضى في البحث عن طريقة التسويق، فبدأ الإهتمام بالنشاطات التسويقية، بتحديد المستهلكين المرتقبين، ومعرفة الظروف المحيطة بالمؤسسة

<sup>1</sup>- مروان محمد أبو عرابي، المرجع السابق، ص.77.

<sup>2</sup>- بريس عبد القادر، المرجع السابق، ص.259.

<sup>3</sup>- مروان محمد عبد القادر، المرجع السابق، ص.ص.63،64.

والمؤسسات المنافسة، فتمكنت بذلك من تصريف منتجاتها. ومن هنا تظهر أهمية التسويق، سواء بالنسبة للمجتمع وللمؤسسات وكذا للمستهلك.<sup>(1)</sup>

### الفرع الثالث

#### جوانب وأبعاد التسويق المصرفي

للتسويق المصرفي أهمية كبيرة في تطوير الخدمات المصرفية، إلا أن هناك بعض الجوانب المستقلة عنه والتي تساهم بدورها في رفع كفاءة البنوك ومن بينها:

#### أولاً: الطبيعة الديناميكية الحركية لنشاط التسويق

إن طبيعة النشاطات التسويقية تجعل منه حركة دائمة، نتيجة التغيرات المحيطة به، وبالتالي فإنه يتصف بعدم الثبات، في حين أن العنصر الدائم في العمليات التسويقية هو العميل، لذلك تعمل البنوك لتلبية حاجياته وأذواقه التي تتغير من شخص لآخر وهذا لإرضائه والإحتفاظ به كزبون مريح وفعال بالنسبة للمصرف.

#### ثانياً: الجهود المصرفية في البنك لإشباع رغبات العميل

لإحتفاظ البنوك على عملائها تعمل على تسهيل حصول هذا الأخير على السلع بكفاءة وفعالية مثلى ومن أهمها:

\* دراسة السوق والعميل المصرفي، وتحديد رغباته، وتقديم الخدمات المصرفية، وتحديد الأوقات والأماكن المناسبة لتقديمها.

\* بناء صورة إيجابية عن البنك وخدماته، وعن المردودية في الإستجابة لمتغيرات السوق المصرفي وتطورات إحتياجات العملاء.<sup>(2)</sup>

<sup>1</sup>- علمي لزهري، المرجع، المرجع نفسه، ص.31.

<sup>2</sup>- بحث حول تسويق الخدمات المصرفية، أرشيف الإقتصاد والأعمال، الفصل الأول، أنظر إلى:

file:///data/data/com.android تم الإطلاع عليه بتاريخ 2016/03/01

## المبحث الثاني

### أنواع الخدمات المصرفية في البنوك التقليدية

إنطلاقاً من بعض إلتزامات البنوك المتمثلة في إرضاء عملائها، وإيماناً منها بقيمة التخصيص حرصت على تقديم أفضل ما لديها من الخدمات التي تختلف من زبون لآخر، لذلك ارتأينا البحث على تحديد أهم معالم هذه الخدمات وتنوعها، لهذا قسمنا بحثنا هذا إلى ثلاثة مطالب، وهي على التوالي: المطلب الأول (الودائع المصرفية)، المطلب الثاني (القروض المصرفية)، أما المطلب الثالث (الخدمات المصرفية غير النقدية).

### المطلب الأول

#### الودائع المصرفية

سننترق في هذا المطلب إلى تعريف الوديعة المصرفية وأنواعها، ثم بعدها سنشير إلى آليات جذب الودائع المختلفة.

### الفرع الأول

#### تعريف الوديعة المصرفية

الوديعة هي المبلغ المودع به لدى المنشآت المالية والمصرفية، ويعتبر قبول الودائع المصرفية أهم الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك للعملاء، وهي واجبة الدفع أو التأدية عند الطلب.<sup>(1)</sup>  
**أولاً: الوديعة لغة:** ما إستودع وأودع الشيء، وأودعته مالاً. دفعته له ليكون وديعة.<sup>(2)</sup>  
**ثانياً: الوديعة إصطلاحاً:** المال المدفوع إلى من يحفظه بلا عوض.<sup>(3)</sup>

<sup>1</sup>- عياشي منال، تطوير الخدمات المصرفية غير الإستثمارية في المصارف الإسلامية؛ مذكرة لنيل شهادة الماجستير، كلية الشريعة الإسلامية، قسم الإقتصاد والإدارة، جامعة عبد القادر للعلوم الإسلامية، قسنطينة، 2013/2012، ص.16، 133.

- الودائع المصرفية هي على نوعين: الودائع النقدية "وديعة النقود" والودائع غير النقدية.

<sup>2</sup>- إسماعيل بن حماد الجوهري، معجم الصحاح، قاموس عربي عربي، الطبعة الثالثة، دار المعرفة، لبنان، 2008، ص.1130، 1131.

<sup>3</sup>- تعريف الوديعة، أنظر إلى:

تم الإطلاع عليه بتاريخ 2016/03/01، <https://www.google.dz>.



ثالثاً: الوديعة في القانون المدني الجزائري: عرفت المادة 590 في قانون المدني الجزائري "الوديعة عقد يسلم بمقتضاه المودع شيئاً منقولاً إلى المودع لديه، على أن يحافظ عليه لمدة وعلى أن يرده عيناً"<sup>(1)</sup>.

### الفرع الثاني

#### أنواع الودائع المصرفية

##### أولاً: الودائع الجارية

الأصل في الوديعة أن تكون للعميل إمكانية إستردادها في أي وقت، سواء دفعة واحدة أو على دفعات، ولا يترتب عليها أي فائدة.<sup>(2)</sup>

##### ثانياً: الودائع الإدخارية

إن هذا النوع من الودائع يقوم على تشجيع الأفراد على الإدخار لوقت الحاجة، لذلك تعتمد البنوك على تشجيع الشباب على فتح ودائع التوفير ولو كانت صغيرة وتصدر لهم دفاتر.<sup>(3)</sup> ونلاحظ هذا النوع من العملية شائع عند طلاب الجامعات إذ أن كل طالب يمتلك شيك مفتوح بإسمه عند مراكز ccp<sup>(\*)</sup>.

إلا أن هذه الوديعة تختلف عن الودائع الجارية، إذ في هذه الأخيرة يكون على العميل إخطار البنك بعملية السحب بفترة، كما أن المصرف يحدد المبلغ الذي يمكن للمودع سحبه في الشهر، وفي الأخير يكون للزبون فائدة عن هذا النوع من الودائع.

##### ثالثاً: ودائع الأجل

إعتمدت معظم البنوك هذا النوع من الودائع لأجل جذب أكبر عدد ممكن من العملاء، وبالخصوص فئة العملاء (الزبون)، أصحاب فرص الإستثمار.<sup>(4)</sup>

<sup>1</sup>- أمر رقم 58/75 المؤرخ في 20 رمضان 1395 هـ، الموافق لـ 26 سبتمبر

1975، ج. ر. ج. ج. عدد 78، يتضمن القانون المدني، المعدل والمتمم بموجب قانون رقم 10/05، المؤرخ في

20 يونيو 2005، ج. ر. ج. عدد 44 سنة 2005.

<sup>2</sup> عزيز العكيلي، شرح القانون التجاري، الجزء الثاني "الأوراق التجارية و عمليات البنوك كلية العلوم القانونية،

الطبعة الأولى، دار الثقافة للنشر و التوزيع، الأردن، 2006، ص. 366.

<sup>3</sup>- عياشي منال، المرجع السابق، ص. 19.

<sup>4</sup>- (compte courant postal: ccp) الحساب الجاري عند البريد.

<sup>4</sup>- ميهوب سماح، المرجع السابق، ص. 04.

وترجع أهمية هذا النوع إلى مميزاته التي تختلف عن الأنواع الأخرى من الودائع، إذ أنه في ودائع الأجل يكون السحب مستحق بتواريخ معينة متفق عليها عند الإيداع، وبالتالي لا يمكن للأفراد أو الهيئات السحب إلا بعد إنقضاء المدة، ولهذا يتم اللجوء إلى الإيداع الثابت في هذه العملية؛ ويمنع في هذه الحالة على الزبائن إسترداد أموالهم لدى المصارف إلا إذا تم الإخطار عن ذلك بالفترة التي يتفق عليها أيضا عند الإيداع. أما ما يميز أيضا هذا النوع من الودائع هو كسب العميل مقدار كبير من الفائدة عن كل إيداع يقوم به أمام المصرف.<sup>(1)</sup>

### الفرع الثالث

#### آليات جذب الودائع

في هذا الفرع نتجه إلى ذكر أهم التطورات التي مر عليها البنك المصرفي في مجال الودائع، نليها بالإستراتيجيات التي إتبعها البنوك في جذب الودائع.

#### أولا: تطور الفكر المصرفي في مجال الودائع

أدى إهتمام البنوك بتلبية متطلبات زبائنها من جهة و سعيها لكسب الأرباح إلى تطوير فكرها المصرفي خاصة في مجال خدمات الودائع من جهة أخرى، إلى إنقلابات جذرية عبر المراحل الثلاثة التي مرت بها. حيث نجد أنها في المرحلة الأولى، كان إهتمامها ينصب كثيرا لتوسيع الودائع الجارية، و هذا لسببين هما: أن السلطات النقدية تحرم عليها إيداع أموالها في حسابات التوفير، وحسابات الأجل، وثانيا كون هذا النوع يشهد إنخفاض معدلات الفوائد. بينما في المرحلة الثانية، قام العديد من العملاء بسحب ودائعهم من البنوك بسبب إرتفاع أسعار الفائدة في السوق، مما دفع بهذه الأخيرة الإعتماد على بديل للودائع الجارية، فأصبحت المصارف تعتمد على ودائع التوفير وودائع الأجل، بعد إدراكها لأهميتهما إلا أن البنك في المرحلة الثالثة، تفتن إلى تنويع المصادر، لذلك عمد على تطوير مختلف الودائع وهذا للمحافظة على مكانتها في السوق التنافسية.<sup>(2)</sup>

<sup>1</sup>- عياشي منال، المرجع السابق، ص.ص، 18-19.

<sup>2</sup>- ميهوب سماح، المرجع السابق، ص.ص، 18، 19.

## ثانياً: الإستراتيجيات التي إتبعها البنوك في جذب الودائع

المنافسة السعرية هي الإستراتيجية الأولى التي تعتمد عليها البنوك؛ والعامل الوحيد في هذه الحالة هي الفائدة، فيتأثر عمل المصارف بمدى إرتفاع أو إنخفاض الطلب، سواء كانت الخدمة في إيداع فائض الأموال عند الأفراد أو المؤسسات العامة، أو أنه كانت عملية الإقراض. أما الركيزة الأساسية لهذه الإستراتيجية هو المنافسة غير السعرية المتمثلة في إستحداث خدمات مصرفية تميز البنك عن البنوك الأخرى لتلائم حاجيات العملاء.<sup>(1)</sup>

### المطلب الثاني

#### القروض المصرفية

يعتبر القرض أبسط صور الإئتمان المصرفي، فهو عبارة عن إتفاق يجري بين المصرف وزبونه، و يحدد في عقد القرض عادة شروط القرض ومدة نفاذه ولذلك فإن القرض مبلغاً من المال يتم إقتراضه لفترة محددة من الزمن مقابل دفع فوائد عليه، وتصنف القروض أو التسهيلات وفقاً لعوامل عديدة تبعا لأنواعها وتبعا لأنواع الضمانات المقابلة، وكذلك تبعا للوضع المالي الخاص بالمقرض وإلى غير ذلك من ظروف.<sup>(2)</sup> نتناول في ضمن هذا المطلب تعريف عقد القرض المصرفي وتصنيفه وأخيراً آلياته في كل فرع.

### الفرع الأول

#### تعريف القرض المصرفي

فالقرض المصرفي عقد يتعهد بمقتضاه المقرض (البنك) أن يسلم عميله المقترض مبلغاً من النقود ويقيده في حسابه، وذلك مقابل إلتزام العميل برد هذا المبلغ عند حلول الأجل المتفق عليه بالإضافة إلى عوائد القروض وعمولة البنك.<sup>(3)</sup>

<sup>1</sup>- ميهوب سماح، المرجع السابق، ص.ص. 13، 15، 18.

<sup>2</sup>- مصطفى هني، معجم المصطلحات الإقتصادية والمالية؛ قاموس عربي \_ فرنسي؛ الطبعة الأولى، مكتبة لبنان ناشرون، لبنان، 2003، ص. 388.

<sup>3</sup>- محمد علي أحمد البنا، القرض المصرفي: دراسة تاريخية مقارنة بين الشريعة الإسلامية والقانون الوضعي؛ الطبعة الأولى، دار الكتب العلمية، لبنان، 2006، ص. 452.

## الفرع الثاني

## تصنيف القروض المصرفية

كما سبق القول وأن ذكرنا بأن القرض يعتبر أهم عمليات البنك، فمنح التسهيلات أحد أهم وأخطر الوظائف والأعمال التي تقوم بها البنوك التجارية على إختلاف أنواعها، وأصبحت تحوي العديد من التصنيفات.<sup>(1)</sup>

## أولاً: قروض من حيث الآجال

تُقسم هذه القروض إما إلى قروض قصيرة الأجل أو متوسطة الأجل أو قروض طويلة الأجل.

## أ) قروض قصيرة الأجل

هي قروض قصيرة المدة لا تتجاوز 24 شهراً، إلا أن هناك من الفقه من يجيز أن تمتد إلى أكثر سنتين، فهي توجه لتمويل نشاطات الإستغلال أو التشغيل إذ تمنح عادة لتمويل إحتياجات ونشاطات الإستغلال والمعاملات الإستهلاكية.<sup>(2)</sup> وتمثل هذه القروض معظم التسهيلات الممنوحة من قبل البنوك وتعتبر من أفضل توظيفات وإستخدامات الأموال لهذه البنوك.<sup>(3)</sup>

## ب) قروض متوسطة الأجل

تكون القروض متوسطة المدة لما تتراوح مدته بين سنتين وسبع سنوات، فهي قروض إستثمارية موجهة لتمويل رأس المال الثابت وشراء المعدات والتجهيزات، فهذا النوع من القروض تمنحه البنوك التجارية أو المؤسسة المالية.<sup>(4)</sup> مثل القروض الإستهلاكية.<sup>(5)</sup>

## ج) قروض طويلة الأجل

هي القروض التي تمتد فترتها مدة 7 سنوات ويمكن أن تصل حتى إلى غاية 20 سنة،<sup>(6)</sup> ويتم

<sup>1</sup>- مروان محمد أبو عرابي، المرجع السابق، ص.32

<sup>2</sup>- تقلميتم سهام، طمين وردة، توظيف القروض في ضوء الفقه الإسلامي والقانون؛ مذكرة الماستر، كلية الحقوق،

جامعة عبد الرحمان ميرة، بجاية، 2014/2015، ص.42.

<sup>3</sup>- مروان محمد أبو عرابي، المرجع السابق، ص.32.

<sup>4</sup>- تقلميتم سهام، طمين وردة، المرجع السابق، ص.43.

<sup>5</sup>- مروان محمد أبو عرابي، المرجع السابق، ص.33.

<sup>6</sup>- تقلميتم سهام، طمين وردة، المرجع السابق، ص.43.

تمويلها عن طريق التجمعات البنكية من أجل إقتسام وتوزيع المخاطرة بين البنوك المشاركة، وفي مثل هذه التسهيلات تكون نسبة الفائدة أعلى نسبيًا من القروض قصيرة الأجل، وذلك من أجل حماية البنك من تقلبات أسعار الفائدة لطول مدة التسهيل الإئتماني الممنوح.

### ثانياً: قروض من حيث النشاط الممول

وهنا إما أن يكون النشاط صناعي أو زراعي أو تجاري أو خدماتي وهذا التصنيف هام لغايات التحليل الإقتصادي،<sup>(1)</sup> ونميز فيها القروض الإستهلاكية والإنتاجية.

#### أ) قروض إستهلاكية

نصت المادة 450 من القانون المدني الجزائري على ما يلي: "قروض الإستهلاك هو عقد يلتزم به المقترض أن ينقل إلى المقرض ملكية مبلغ من النقود أو أي شيء مثل آخر، على أن يرد عليه المقترض عند نهاية القرض نظيره في النوع والقدر والصفة".<sup>2</sup>

فالقروض الإستهلاكية هي القروض الممنوحة لسد الحاجات الإستهلاكية كالغذاء، الدواء، شراء الدواء، شراء سيارة للإستعمال الخاص.<sup>(3)</sup>

#### ج) قروض إنتاجية

القرض الإنتاجي يتمثل في ذلك القرض الممنوح لأغراض الإنتاج، وفيه يحتمل الإستعمال المتكرر مع بقاء عينه وإن نقص إستعمال قيمته أو أفضى أحيانا إلى هلاكه كالعقار وأثاث المنزل،<sup>(4)</sup> أو كتمويل رأس المال الثابت كمشراء آلة أو سيارة لإستخدامها في العمل أو تمويل رأس المال العامل كمشراء مواد أولية أو دفع أجور العمال.<sup>(5)</sup>

<sup>1</sup> - مروان محمد أبو عرابي، المرجع السابق، ص.ص 33، 35.

<sup>2</sup> - المادة 450، من الأمر رقم 78/75، المرجع السابق.

<sup>3</sup> - تقلميتم سهام، طمين وردة، المرجع السابق، ص. 45.

<sup>4</sup> - برقي فطيمة، بن سعدي مريم، بدائل الفوائد المصرفية؛ مذكرة الماستر، كلية الحقوق، جامعة عبد الرحمان

ميرة، بجاية، 2013/2014، ص. 55.

<sup>5</sup> - تقلميتم سهام، طمين وردة، المرجع السابق، ص. 46.

**ثالثاً: قروض من حيث الضمان**

يعتبر الضمان تأميناً للبنك ضد الأخطار التي قد تنتج عن عمليات الإقراض حيث أنه يمكنه من إسترجاع قرضه أو على الأقل جزء منه.<sup>(1)</sup> ويمكن تقسيمها إلى قروض ممنوحة بضمان وقروض من غير ضمان وهذه محل دراستنا.

**أ) القروض المكفولة بضمان**

يمكن أن تكون الضمانات ضمانات شخصية مثل كفالة المتعاملين المعروفين جيداً للبنك والذين يتمتعون بالسمعة الجيدة والحسنة والمراكز المالية والقوية وذوي الخبرة الكبيرة في مجال النشاطات التي يمارسونها.<sup>(2)</sup> وضمانات عينية،<sup>(3)</sup> قد تكون رهونات نقدية أو عقارية أو رهن الأسهم والسندات أو رهونات السيارات والرهن على البضائع والموجودات.<sup>(4)</sup>

**ب) القروض غير المكفولة بضمان**

تمنح هذه التسهيلات بضمانة توقيع المتعامل نفسه ويؤخذ بعين الإعتبار، ويعتمد على المركز المالي للمتعامل وسمعته الجيدة والطيبة وسلامة الأعمال التي يقوم بها وقيامه بتسديد إلتزاماته في المواعيد المحددة بإستمرار، أما من ناحية مدى قوة الضمانات فهناك جهات نظر مختلفة في ذلك، منها من يرى أن الضمانات بحد ذاتها ليست الضمان الوحيد للبنك من أجل إسترداد أمواله التي أقرضها أو قدمها، في حين يرى البعض أن الضمان هو أساس عملية المنح للتسهيلات الإئتمانية ويعتمدون عليه كثيراً، ويحتل المكانة الأولى والإعتبار الأول.<sup>(5)</sup>

**الفرع الثالث****آليات القروض المصرفية**

نستبين في هذا الفرع تطور جهات نظر البنوك في مجال الإقراض (أولاً)، ثم نتطرق إلى

التقنية المتبعة في الإقراض (ثانياً) على التوالي

**أولاً: تطور جهات نظر البنوك في مجال الإقراض**

إن رغبة البنوك في التوسع والإنتشار لتحقيق أهدافها في ظل التغيرات العالمية الحاصلة دفعتها

<sup>1</sup>- ميهوب سماح، المرجع السابق، ص.22.

<sup>2</sup>- مروان محمد أبو عرابي، المرجع السابق، ص.33.

<sup>3</sup>- ميهوب سماح، المرجع السابق، ص.22.

<sup>4</sup>- مروان محمد أبو عرابي، المرجع السابق، ص.33.

<sup>5</sup>- مروان محمد أبو عرابي، المرجع السابق، ص.34.

إلى تغيير وجهات نظرها في تقديم خدماتها المصرفية، حيث نجد العديد من الدول قامت بتحريم تجارة الخدمات المالية والمصرفية، وما لذلك من آثار على كفاءة وإستقرار المصرف، فالسياسة التقليدية للإقراض تقتصر على تقديم قروض قصيرة الأجل والموجهة إلى الإنتاج الحقيقي، وهو ما يعد تطبيقاً لنظرية القروض التجارية.<sup>(1)</sup>

### ثانياً: التقنية المتبعة في الإقراض

يعتمد البنك في مجال الإقراض على الأساليب والطرق الإستراتيجية المتمثلة في البحث في حجم الأموال المتاحة للإقراض وإتباع سياسة التنويع وكذا معرفة مستويات إتخاذ القرار وتقديم شروط الإقراض ومتابعة القرض وإعداد ملفات؛ ومن المعروف أن الطاقة الإستثمارية للبنوك ليست مطلقة، بل محدودة بمدى قدرته على الحصول على الموارد المالية المتاحة، فإذا تقدم أحد كبار العملاء بطلب قرض يفوق قدرة البنك هنا يقع البنك أمام أمرين: العمل على توفير القرض للعميل وبالتالي الحفاظ عليه وعلى رصيده الكبير في الحسابات الجارية، وإما أن يرفض فيخسره، وحتى لا تقع البنوك في هذا المشكل فإنها تحاول إستخدام عدة إستراتيجيات.<sup>(2)</sup>

### المطلب الثالث

#### الخدمات المصرفية غير النقدية

سنحاول في هذا المطلب التعرف على الإعتمادات المستندية، ثم نليناها بخطابات الضمان، وفي الأخير نتطرق إلى الكفالات.

### الفرع الأول

#### الإعتمادات المستندية

يشمل هذا الفرع على تعريف الإعتمادات المستندية، أنواع وإجراءات فتح الإعتماد المستندي.

#### أولاً: تعريف الإعتمادات المستندية

الإعتماد المستندي عبارة عن عقد ثلاثي بين البنك وأحد عملائه، يتعهد بمقتضاه المصرف بفتح

<sup>1</sup>- ميهوب سماح، المرجع السابق، ص.25.

<sup>2</sup>- ميهوب سماح، المرجع السابق، ص.ص.26،27.

إعتماد لصالح شخص آخر بناء على طلب العميل.<sup>(1)</sup> ويلعب الإعتماد المستندي دورا كبيرا في التبادل التجاري الدولي،<sup>(2)</sup> وهو يعتبر من أهم الخدمات المصرفية التي يقدمها البنك لعملائه التجار، والصناعيون الذين يتعاملون في الإستيراد والتصدير.<sup>(3)</sup>

### ثانيا: أنواع الإعتمادات المستندية

للإعتماد المستندي ثلاثة صور تعتمد عليها البنوك أثناء تقديمها للعميل تتمثل فيما يلي:

#### (1) الإعتماد القابل للإلغاء

هو إعتماد يكون أساسه إمكانية تعديله أو إلغائه من جانب المصرف المصدر له دون إخطار المستفيد، إلا أن هذا النوع غالب الإستعمال لعدم إستحسانه من طرف المصدرين وهذا لما سبب لهم من أضرار، ولكون هذا الإعتماد يمنح للمستورد مميزات، إذ يمكن له الإنسحاب أو تغيير الشروط دون إعلام المستفيد.<sup>(4)</sup>

#### (2) الإعتماد المستندي غير القابل للإلغاء

هو الإعتماد الأكثر أمانا للبائع في عقد البيع الدولي، حيث أنه لا يمكن للبنك أن يعدله أو يلغيه، بل يبقى صادرا للإعتماد و ملزما به، حتى ولو كان بناء عن طلب العميل للأمر بالإلغاء. إلا أنه يمكن إلغاء هذا الإعتماد في حالة واحدة وهي أن يتفق جميع ذوي الشأن فيه.<sup>(5)</sup>

#### (3) الإعتماد غير القابل للإلغاء والمؤيد

مقتضى هذا الإعتماد هو تدخل بنك من دولة البائع ككفيل ثاني إضافة لتعهد البنك المصدر للإعتماد وهذا لإطمئنان البائع، فيكون المصرف الثاني ملزما إلتزاما قطعيا إتجاه المستفيد إبتداء

<sup>1</sup>- سالم الزهراني، "ما هو الفرق بين الإعتماد المستندي وخطاب الضمان؟"، أنظر إلى:

<file:///data/com.android.browser/files.indexmht>، تم الإطلاع عليه بتاريخ 2015/11/19.

<sup>2</sup>- عبد الحق محمد العيفة، واقع التجربة المصرفية الإسلامية في الجزائر، تقييم إقتصادي إسلامي: دراسة حالة بنك البركة الجزائري؛ مذكرة الماجستير، جامعة اليرموك، كلية الشريعة والدراسات الإسلامية، 2012/2011، ص.67.

<sup>3</sup>- فضيلة بارش، السوق المالية الإسلامية ودورها في دعم وترشيد عمل البنوك الإسلامية، جامعة الأمير عبد القادر، كلية العلوم الإسلامية، قسنطينة، 2011/2010، ص.101.

<sup>4</sup>- مقالاتي فيصل، بن زقوطة محمد رمزي، موج أميرة، الإعتماد المستندي، مذكرة ليسانس، كلية الحقوق، جامعة منتوري، قسنطينة، 2011/2010، ص.22.

<sup>5</sup>- بلقاسم سيف الدين وزملاءه، الإعتماد المستندي، مذكرة ليسانس، كلية الحقوق، جامعة قسنطينة 01، قسنطينة،



من تاريخ التأييد.<sup>(1)</sup>

### ثالثاً: إجراءات فتح الإعتمادات المستندية

يسبق أي عملية لفتح الإعتماد المستندي عدة خطوات يبادر لها المستورد بعد حصوله على رخصة الإسترداد، فيكون عليه إحضار نسخة عن الإتفاق الحاصل بينه وبين المصدر (البنك)، ليكون له بعد ذلك إستكمال الإجراءات الأخرى، أهمها ملئ نموذج معد لذلك يتم فيه تحديد جميع الشروط الخاصة بفتح الإعتماد، كقيمة الإعتماد، وتاريخ الشحن، وتاريخ إنتهائه...، مع توقيع المستورد على هذه الشروط.<sup>(2)</sup>

## الفرع الثاني

### خطابات الضمان

سنركز في هذا الفرع على تعريف خطابات الضمان، ثم نليه بأنواعها وننتهي إلى طرق

إصدارها.

#### أولاً: تعريف خطابات الضمان

هو وثيقة أو كتاب يصدرها البنك بناء على طلب عميله، يتعهد بمقتضاه بدفع قيمته لحساب شخص ثالث هو المستفيد<sup>(3)</sup> (شخص أو هيئة معينة) خلال مدة محددة من أجل تنفيذ عرض محدد. وخطاب الضمان له أهمية كبيرة في المعاملات التجارية والمالية،<sup>(4)</sup> وتعتبر شركات المقاولات العامة الأكثر إستخداماً لهذا النوع.<sup>(5)</sup>

#### ثانياً: أنواع خطابات الضمان

لخطاب الضمان عدة أنواع يمكن إيراد بعضها على النحو التالي:

#### 1) خطاب الضمان الإبتدائي

يصدر للعملاء لضمان جدية الدخول في المناقصات، وهو عبارة عن ضمان عدم تراجع مقدم

<sup>1</sup>- مصطفى كمال طه، عمليات البنوك؛ د.ط، دار الفكر الجامعي، مصر، د.س.ن، ص.92.

<sup>2</sup>- علي أحمد عبدالله الشعبي، ما هي إجراءات فتح الاعتماد المستندي؟ أنظر إلى:

<sup>3</sup>- سالم الزهراني، المرجع السابق، تم الإطلاع عليه بتاريخ 2015/11/19. File : <:///data/data/com.android.browser/files/idex 6 mht>، تم الإطلاع عليه بتاريخ 2015/11/19.

<sup>4</sup>- عبد الحق محمد العيفة، المرجع السابق، ص.66.

<sup>5</sup>- سالم الزهراني، المرجع السابق، تم الإطلاع عليه بتاريخ: 2015/11/19.

العطاء (المورد، المقاول)، وهذا النوع من الخطابات ينقضي بمجرد حصول المورد أو المقاول على المناقصة<sup>(\*)</sup>، ليتحول من خطاب إبتدائي إلى خطاب نهائي بناء عن طلب البنك.<sup>(1)</sup>

## 2) خطاب الضمان النهائي

يتضمن هذا النوع من الخطابات على ضرورة قيام المورد أو المقاول على تقديم ضمان نهائي، بعد التوقيع على العقد، ويأتي هذا الخطاب غالبا في عقود التوريد وعقود الأعمال، والغرض من حسن تنفيذ العقود المبرمة سواء مع مصلحة حكومية أو غيرها.<sup>(2)</sup>

## 3) خطاب الضمان التمويلي

وهو خطاب ضمان دفعة واحدة، حيث تؤدي غالب المشاريع التي ترسو على المقاولين أو الموردين عن طريق العطاءات إلى عدم إمكانية هؤلاء العملاء على تنفيذها، لأنها تكلفهم أموال كبيرة، وهذا النوع من خطاب الضمان غير متاح عند الزبون، فتكون لهم إمكانية الحصول على جزء من قيمة العملية مقابل خطاب ضمان بنكي.

## ثالثا: طرق إصدار خطابات الضمان

إن الإجراء الأولي الذي يقوم به العميل هو التوقيع على نموذج خاص بخطابات الضمان، أو يقوم بالتوقيع على طلب مقدم بمعرفته يتضمن كافة المعلومات المتعلقة بالمستفيد ومبلغ وغرض ومدة الضمان ...، وبعد موافقة البنك والقيام بإجراءات التحقيق من صحة التوقيع، وإشعار المستفيد به، بالبريد الموصى عليه (المسجل)، أو قد يتم تسليمه للعميل باليد من قبل مراسلي البنك مع التوقيع على الإستلام.<sup>(3)</sup>

<sup>1</sup> خدمات الأفراد "خطابات الضمان" عن بنك فيصل الإسلامي؛ أنظر إلى:

file : ///data/data/com.android.browser/files.index.mht، تم الإطلاع عليه بتاريخ: 2015/11/15.

<sup>(\*)</sup> المناقصة: هي دعوة الجمهور للإشتراك في العملية التي تطرحها الإدارة بقصد الوصول إلى المناقص الذي يقدم أرخص الأسعار للمتعاقد معه، وهي أنواع (مناقصة محدودة، مناقصة عامة ...)

<sup>2</sup> خطاب الضمان، المفهوم والتطبيق العملي مدعم بالقيود اليومية، أنظر إلى:

[http://arab\\_erp.com/articles/l-o-g](http://arab_erp.com/articles/l-o-g)، تم الإطلاع عليه بتاريخ 2016/03/19.

<sup>3</sup> خطاب الضمان، المفهوم والتطبيق العملي مدعم بالقيود اليومية، المرجع نفسه.

## الفرع الثالث

## الكفالات المصرفية

إن طبيعة الكفالة المصرفية أصلها مدنية رغم أن الدين المكفول تجارياً وهذا بالنسبة للبنك، وهي تخضع لقواعد القانون المدني المتعلق بالكفالة، الذي جاء تعريفها في المادة 644 من القانون المدني على أنها: "الكفالة عقد يكفل بمقتضاه شخص تنفيذ الإلتزام بأن يتعهد للدائن بأن يفي بهذا الإلتزام إذا لم يف به المدين نفسه".<sup>(1)</sup>

## أولاً: تعريف الكفالات المصرفية

هي كفالة يضمن البنك بمقتضاها الوفاء بالإلتزام على عميله متضامناً معه<sup>(2)</sup> وللمصرف مصلحة واضحة في العملية عن طريق حصول على عمولة.<sup>(3)</sup>

## ثانياً: أنواع الكفالات المصرفية

للکفالات أنواع عديدة تنقسم حسب الأهمية التي يوردها البنك لها وأهمها:

1) كفالة الإنجاز (حسب التنفيذ): هي تعهد خطي من البنك يحصل عليها المتعامل ويقدمها لجهة العطاءات، لضمان تنفيذ المشروع.<sup>(4)</sup>

2) كفالة الدفع المقدم (السلفة): يقدمها المتعامل لجهة العطاء من أجل إعادة قيمة الدفعة المقدمة في حالة عدم وفاء المتعامل أو المكفول بإلتزاماته.

3) كفالة الصيانة: يتكفل بتقديمها المتعامل لجهة العطاء لصيانة المشروع من المخالفات للعقد بعد الإنتهاء منه والتسليم النهائي.<sup>(5)</sup>

4) الكفالة الإبتدائية (كفالة مناقصة): هي تعهد خطي من البنك نيابة عن مقدم المناقصة بالدفع

<sup>1</sup>- المادة 644، من الأمر رقم 58/75، المرجع السابق.

<sup>2</sup>- معجم المصطلحات التجارية والمالية؛ دار الكتاب اللبناني، دار الكتاب المصرفي، ص.

<sup>3</sup>- مصطفى كمال طه، المرجع السابق، ص 79.

<sup>4</sup>- عوض بدير الحداد، تسويق الخدمات المصرفية؛ الطبعة الأولى، البيان للطباعة والنشر، مصر، 1999، ص. 202.

- الكفالة البنكية: الإئتمان البنكي غير المباشر، أنظر إلى:

file : <http://data/data/com.android.browser/index 7.ml>، عليه بتاريخ 2016/03/23.

<sup>5</sup>- مروان محمد أبو عرابي، المرجع السابق، ص. 31.

للمستفيد في حالة عدم التوقيع على الإنفاق المتعلق بالمناقصة إذ ما قبلت. وإلى جانب هذه الأنواع هناك أنواع أخرى للكفالات البنكية تختلف إما من حيث شكل العطاء، أو حسب الجهة المصدرة لها، أو من حيث الغرض الذي أنشأت له.<sup>(1)</sup>

<sup>1</sup>- عوض بدير الحداد، المرجع السابق، ص.202.

## خلاصة الفصل الأول

كان لظهور البنوك في العالم أثرا كبيرا في تحقيق مستوى عالي لمتطلبات الإنسان التي تتطور بتطوره الفكري فكانت البنوك التقليدية السبّاقة إلى إشباع حاجيات ورغبات الإنسان من خلال تزويده بخدمات مختلفة تساعده على المضي في أعماله دون أن يكون له عقبات.

## الفصل الثاني

### الخدمات المصرفية في المصارف الحديثة

تعتبر الخدمات المصرفية أحد أهم الأنشطة الإقتصادية، حيث إن درجة الطلب عليها تدل على درجة التقدم الإقتصادي في أي دولة؛ إذ انتقلت البنوك من تقديم خدمات تقليدية محصورة في الإيداع والقروض إلى اقتحام مجالات وميادين متعددة في تقديم خدماتها المصرفية، لذا على البنك إتباع سياسات محكمة لزيادة من العائد وفي نفس الوقت الحفاظ على زيادته، كما أنه لا يمكن اعتبار أن تلبية رغبات الفئات الثلاثة أمر كاف بل على البنك وضع متطلبات الجهة المشرفة على تنظيم عمل المصرف في الحساب، من خلال إحترام القوانين التي تضعها لحماية البنك من المخاطر المختلفة.<sup>(1)</sup>

كما أن البنوك الإسلامية لم تعرف النشاط المصرفي في شكله الحديث إلا في نهاية القرن التاسع عشر وبداية القرن العشرين، عندما دخل العمل المصرفي الغربي الدول الإسلامية.<sup>(2)</sup> ولقد ساعد هذا على نمو وإزدهار النشاط المصرفي فيها وإقترنت هذه التحويلات في السياسات التمويلية بظهور المصارف، هو ما دفع البنوك إلى إستعمال جهود إضافية في إستغلال النشاطات المربحة بطريقة عقلانية من خلال اقتحام مجالات جديدة ومحاولة البحث على طرق تسهل التعامل المصرفي وتقديم بدائل وحلول تساهم في تطوير خدماتها وتحقيق المرغوب، بالإضافة إلى البحث المستمر عن المشاريع وخاصة التكنولوجية منها لتكيف المتوجات المصرفية مع متطلبات الزبائن وإستعمال أحدث الأساليب والتقنيات التي تساعد على جذب العملاء وتقلل من المخاطر التي يتعرض لها البنك، كما تساعد على تحسين الأداء البنكي من أجل التأقلم مع المتغيرات المعاصرة ومواكبتها.<sup>(3)</sup> وذلك بالغوص في غمار الصيرفة الإسلامية التي تستند إلى البدائل التي أجملها القرآن الكريم وفصلتها السنة النبوية الشريفة أي: معرفة المحرم الواجب تركه والمباح الجائز الأخذ

<sup>1</sup>- ميهوب سماح، المرجع السابق، ص.01

<sup>2</sup>- أحمد سليمان محمود خصاونة، المرجع السابق، ص.58.

<sup>3</sup>- ميهوب حنان، المرجع السابق، ص.21.

به. وهي تعمل على تزيين الأعمال المصرفية التقليدية بميزان الشريعة الإسلامية<sup>(1)</sup> فديننا الحنيف لم يترك شيئاً من الأمور حتى الاقتصادية منها إلا وبين لنا السبيل الصحيح والشرعي للقيام بها فهذا الدين هو منهج حياة وليس مجرد فقه عبادات.

هذا ما يدفعنا للفصل ومعالجة الخدمات المصرفية في المصارف الحديثة، حيث سنتناول شمولية الخدمات المصرفية الحديثة (مبحث أول)، خصصناه لدراسة التصرفات التي تقدمها البنوك الإسلامية (مبحث ثان)

<sup>1</sup> - هاني حمد الضمور، المرجع السابق، ص.20.

## المبحث الأول

### شمولية الخدمات المصرفية الحديثة

إتخذت الخدمة المصرفية الإسلامية موقعا متميزا وواضحا بين الخدمات غير الإسلامية وإحتلت موضعا كبيرا في الحياة اليومية المعاصرة، ولم يقتصر الأمر على المصارف الإسلامية فقط، بل إمتد الأمر واتسع حتى شمل المصارف التقليدية نفسها، بل واشتد الأمر سعة حينما أصبحت بعض الخدمات المصرفية الإسلامية والصيغ الإسلامية منافسا قويا لبعض الخدمات المصرفية التقليدية سواء كان ذلك على مستوى العالم الإسلامي أو على الصعيد الدولي حيث فرضت الخدمة المصرفية الإسلامية نفسها كبديل منافس للخدمة المصرفية التقليدية في كثير من المجالات، وهذا بالرغم من التقدم التكنولوجي الذي عرفته الخدمة المصرفية الحديثة، ولاسيما في العالم المتقدم، وما تصاحب ذلك إستخدام الأنظمة التقنية والأجهزة الذكية حتى عمت الخدمة الإلكترونية أنحاء العالم.

فالخدمة المصرفية الحديثة لا يقتصر دورها على تيسير التبادل النقدي بين المتعاملين وخاصة رجال المال والأعمال بما كانت تقدم بذلك الدور الخدمة المصرفية التقليدية، وإنما توسعت أهدافها حتى صارت تشمل درجات الحاجة والتمتطلبات. (1)

أما في هذا البحث إرتأينا أن نستهل الحديث عن مفهوم الخدمات المصرفية الإسلامية (مطلب أول)، كما تحدثنا عن مفهوم الخدمات المصرفية الإلكترونية (مطلب ثان)، بينما بينا الخدمات المصرفية الإلكترونية (مبحث ثالث).

## المطلب الأول

### مفهوم الخدمات المصرفية الإسلامية

إن مفهوم الخدمة المصرفية الإسلامية في البنوك الإسلامية تضي إلى قيام هذه الأخيرة بتقديم

<sup>1</sup>- مخناش حنان، ميهوب حنان، علوني غنية، الخدمات المصرفية في البنوك الإسلامية (دراسة حالة بنك البركة)، لنيل شهادة ماستر، كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2010/2011، ص.01.



المنافع المالية والإستشارية لعملائها على أن لا يشمل ذلك على مخالفة شرعية أو تعامل بربا وفي هذا المطلب سننظر إلى تعريف الخدمات المصرفية الإسلامية (فرع أول) وخصائصها (فرع ثان) وأهميتها (فرع ثالث)، مميزاتها وظائفها (فرع رابع).

## الفرع الأول

### تعريف الخدمات المصرفية الإسلامية

تعرف الخدمة المصرفية الإسلامية أنها التزام البنوك الإسلامية لمبادئ وأحكام الشريعة الإسلامية وتنقية المعاملة المصرفية من الشوائب والعيوب.

فإن الإسلام قد وضع نموذجاً فريداً في التعامل المالي كان نواة صالحة للتعامل المصرفي بإعتباره أقدم تجربة مصرفية متكاملة، وقد وردت أمثلة كثيرة في التاريخ الإسلامي تبين أن المسلمين كانت لهم تجارب سباقه وفريدة وعريقة ولا تزال تمثل الشريان للخدمات المصرفية المعاصرة، على سبيل المثال ودائع الزبير بن العوام، حيث كان يودعون أموالهم عنده فيقول لهم بل هو قرض ليتمكن من جهته هو من توظيفه ويتمكنوا هم من خدماته ، وهو ما يطلق عليه الباحثين في الاقتصاد الإسلامي بنك الزبير وهو ما يعتبر في هذا العصر كأنهم خدمة تقدمها البنوك التقليدية، وهي ما تسمى بالحسابات الجارية. (1)

يتبين من هذه التعريفات أن الخدمة المصرفية الإسلامية تقدم على أسس ومبادئ الشريعة الإسلامية معاكسة ومخالفة في ذلك الخدمات المصرفية التقليدية القائمة على المعاملات الربوية.

## الفرع الثاني

### خصائص الخدمات المصرفية الإسلامية

إن الخدمة المصرفية الإسلامية تتطوي على مجموعة من الخصائص نذكر منها ما يلي:

1 ( تشعب وتعدد مجالات الخدمات المصرفية وارتباطها بجميع الأنشطة الإقتصادية والإجتماعية للدولة.

<sup>1</sup>- مخناش حنان، ميهوب حنان، علوني غنية، المرجع السابق، ص، ص.66،67.

2) الخدمة المصرفية الإسلامية نشاط إنتاجي ذا طبيعة خاصة وترتبط بقضايا التنمية بمجالاتها المتعددة.

3) تعدد وتنوع الخدمات المصرفية الإسلامية وإبتكار منتجات جديدة لمواكبة التطورات الحاصلة في الساحة. (1)

4) تعتبر الخدمات المصرفية الإسلامية خدمات غير ملموسة شأنها شأن كافة الخدمات. (2)

5) للإستفادة من الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك الإسلامية لابد من وجود علاقة مباشرة بين البنك الإسلامي مؤدي الخدمة والعميل المستفيد منها. (3)

6) ارتباط الخدمة المصرفية بروح الشريعة الإسلامية وكذلك بالالتزام والتقيد بأحكام الشريعة الإسلامية وتجنب التعامل بالربا. (4)

### الفرع الثالث

#### أهمية الخدمات المصرفية الإسلامية

إن الدور الذي يلعبه المصرف الإسلامي والأهداف التي يسعى إلى تحقيقها هو ما يؤدي إلى تزايد أهميتها والتي نلخصها في أهم النقاط التالية:

1) السعي إلى إكتشاف فرص إستشارية وإختيار أفضل المشاريع مع إلتزام بالترويج لها.

2) العمل على إكتشاف أسواق جديدة والدخول إليها وإبتكار منتجات جديدة متميزة لجلب العملاء أو تحسين وتطوير القائمة منها، وكذا الحفاظ على جودة الخدمات.

3) تحقيق الميزة التنافسية بمراقبة المنافسين والإطلاع الدائم على أعمالهم ونوعية خدماتهم التي يقدمونها.

4) المساهمة في عملة التجديد والتطوير المصرفي والمالي بصفة إيجابية وتقديمها على أمل وجه.

<sup>1</sup>- مخناش حنان، ميهوب حنان، علوني غنية، المرجع نفسه، ص، ص.71،70.

<sup>2</sup>- أحمد محمود أحمد، تسويق الخدمات المصرفية، دار البركة للنشر والتوزيع، الأردن، 2001، ص، ص.46،45.

<sup>3</sup>- مخناش حنان، ميهوب حنان، علوني غنية، المرجع نفسه، ص.71.

<sup>4</sup>- عوض بدير الحداد، تسويق الخدمات المصرفية، الطبعة الأولى، البيان للطباعة والنشر، مصر، 1999، ص.56.

5) فأساليب التمويل الإسلامية كالمضاربة والمشاركة والمرابحة هي أساليب جديدة غير منتشرة مصرفياً.

6) يعتمد المصرف الإسلامي في مجال توظيف أمواله على الاستثمار أكثر من الإقراض بذلك فهو بحاجة لتطوير وإستحداث مزيج متكامل من الخدمات المصرفية لتحقيق أهداف البنك وتلبية إحتياجات العميل.

7) تعدد الخدمات التي تقدمها البنوك الإسلامية وكذا تحمل الأعباء والعقبات، هذا ما يلزمها على الاستفادة من المزايا. (1)

## الفرع الرابع

### مميزات المصارف الإسلامية ووظائفها

في هذا الفرع سنشير إلى مميزات المصارف الإسلامية أولاً، ثم نليها بوظائف المصارف الإسلامية ثانياً.

#### أولاً: مميزات المصارف الإسلامية.

تتميز أنظمة المصرف الإسلامي بأنها مصارف ذات صبغة إستثمارية وتنموية وإجتماعية.

#### أ- مصارف إستثمارية

البنوك الإسلامية بنوك إستثمارية فهي تقوم بدراسة جدول المشروعات وتبدأ في تمويلها عكس البنوك الأخرى التي تقدم القروض لتتظّر عودة الأموال مضافاً إليها سعر الفائدة وهو ما يعرف بالمعاملات الربوية<sup>(2)</sup>. والإستثمار ينطوي على تعاون بين عنصر رأس المال والخبرة البشرية لأنه يؤدي إلى تخصيص أمثل لموارد الإقتصادية.<sup>(3)</sup>

<sup>1</sup>- مخناش حنان، ميهوب حنان، علوني غنية، المرجع السابق، ص، ص.72،73.

<sup>2</sup>- سمير الشاعر، المرجع السابق، ص.30.

<sup>3</sup>- مقالني عليمه، بدواني بسمة، البنوك الإسلامية في الجزائر(بنك البركة نموذجاً)؛ مذكرة الماستر، كلية الحقوق، جامعة عبد الرحمن ميرة، بجاية، 2014/2015، ص.25.

### ب) مصارف تنموية

البنوك الإسلامية بنوك تنموية فهي تهدف إلى تعبئة الموارد وتوجيهها لطالبي التمويل بهدف تحقيق مصلحة مشتركة، باعتبار هدف المصارف الإسلامية تجسيد وإقامة الإقتصاد الإسلامي.<sup>(1)</sup> وهذا من أجل تحقيق أهداف التنمية الإقتصادية في المجتمع.<sup>(2)</sup>

### ج) مصارف اجتماعية

البنوك الإسلامية بنوك إجتماعية فهي تسعى لتحقيق قيم التكامل الإجتماعي بين أفراد المجتمع ليست من حيث الإشراف على صناديق الزكاة أو إدارة حسابات الجمعيات الخيرة فحسب، بل تتجاوز هذا إلى الجانب الإقتصادي والإجتماعي الهام، والمتمثل في توزيع العوائد عن طريق الإسهام في عدم تركيز الثروة في أيدي أفراد أو مؤسسات قليلة في المجتمع.<sup>(3)</sup>

### ثانيا: وظائف المصارف الإسلامية

هناك وظائف أساسية تميز المصارف الإسلامية عن غيرها، من أهم هذه الوظائف:

#### أ) إستبعاد التعامل بالربا

تشكل هذه الوظيفة المعلم الأول والرئيسي للمصارف الإسلامية، وبدونها تصبح كسائر المصاريف المالية الربوية،<sup>(4)</sup> فالمصرف الإسلامي يقوم على أساس المشاركة في الربح والخسارة وجعل رأس المال شريكا في العمل في تحمل نتائج العمليات الإنتاجية،<sup>(5)</sup> كما يمثل عدم التعامل بالفائدة علامة واضحة ومميزة لهذه البنوك.<sup>(6)</sup>

<sup>1</sup> - سمير الشاعر، المرجع نفسه، ص.32.

<sup>2</sup> - مقالني عليمه، بدواني بسمة، المرجع السابق، ص.25.

<sup>3</sup> - سمير الشاعر، المرجع السابق، ص.32.

<sup>4</sup> - أحمد سليمان محمود خصاونة، المرجع السابق، ص.71.

- مسدور فارس، التمويل الإسلامي من الفقه إلى التطبيق المعاصر لدى البنوك الإسلامية؛ الطبعة الأولى، دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر/ 2007، ص.97.

<sup>5</sup> - برقي فطيمة، بن سعدي مريم، المرجع السابق، ص.29.

<sup>6</sup> - أيمن فتحي الخالد، المرجع السابق، ص.22.

وَأَنَّ اللَّهَ سَبْحَانَهُ وَتَعَالَى لَمْ يَعلَنِ الحَرْبَ عَلَى أَحَدٍ فِي القُرْآنِ الكَرِيمِ إِلَّا أَكَلَ الرِّبَا حَيْثُ قَالَ "يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَذَرُوا مَا بَقِيَ مِنَ الرِّبَا إِن كُنْتُمْ مُؤْمِنِينَ فَإِن لَّمْ تَفْعَلُوا فَأْذَنُوا بِحَرْبٍ مِنَ اللَّهِ وَرَسُولِهِ وَإِن تُبْتُمْ فَلَكُمْ رُؤُوسٌ أَمْوَالِكُمْ لَا تَظْلِمُوا وَلَا تَظْلَمُونَ" (1)

#### ب) توجيه الجهد و الإستثمارات التي تخدم أهداف التنمية الإقتصادية

تركز المصارف الإسلامية نشاطها على تحويل المشروعات على أساس نظام المشاركة كمصدر لتحقيق العائد وهو عائد غير مؤكد ويختلف عن الطبيعة الإقراضية في المصارف الأخرى، وكذلك تهتم المصارف عند توجيه تحويلها للمشروعات الإقتصادية وتبتعد في الوقت نفسه تمويل قرض المشروعات المتعلقة بالمحرمات، (2) وذلك من خلال إتباع منهج الله المتمثل بأحكام الشريعة الإسلامية الغراء. (3)

#### ج) ربط التنمية الاقتصادية\* بالتنمية الاجتماعية

يسعى البنك الإسلامي إلى الربط والمزاوجة بين التنمية الإقتصادية والتنمية الاجتماعية (4) حيث يقوم بجمع أموال الزكاة في صندوق خاص ويصرف منها على أوجه صرف الزكاة حسب أحكام الشريعة الإسلامية، كما أنه يقدم القروض الحسنة بدون عائد يهدف تمكين المستفيدين من قضاء حاجاتهم، (5) وقصد تحقيق زيادة التكفل الاجتماعي وإيجاد نسيج متماسك للمجتمعات الإسلامية، (6) فالإسلام وحدة متكاملة لا تنفصل فيه جوانب الحياة المختلفة ولا تنفصل فيه الناحية الاجتماعية عن الناحية الإقتصادية. (7)

1- سورة البقرة، الآية 278، 279.

2- مروان محمد أبو عربي، المرجع السابق، ص. 52.

3- أيمن فتحي فضل الخالدي، المرجع السابق، ص. 22.

3- مروان محمد أبو عربي، المرجع السابق، ص. 52.

4- تقليمت سهام، طمين وردة، المرجع السابق، ص. 81.

5- مروان محمد أبو عربي، المرجع نفسه، ص. 52.

6- أحمد سليمان محمود خصاونة، المرجع السابق، ص. 56.

7- أيمن فتحي فضل الخالدي، المرجع السابق، ص. 22.

## المطلب الثاني

### مفهوم الخدمات المصرفية الالكترونية

شهد العالم تطوراً كبيراً في مجال الصناعة المصرفية وأدواتها، حيث سعت العديد من البنوك إلى خلق بيئة مصرفية غير تقليدية لإنجاز الأعمال المصرفية والإستفادة من ثروة التكنولوجيا والنظام المتطور، وذلك من خلال تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية للعملاء بهدف رفع مستوى الخدمة المصرفية والإرتقاء بها. وكذلك على درجة عالية من رضاء وثيقة المتعاملين. لذا قسمنا هذا المطلب إلى ثلاثة فروع تناولنا في (الفرع الأول) تعريف البنوك الالكترونية، وفي (الفرع الثاني) خصائص البنوك الالكترونية، أما في (الفرع الثالث) ركزنا على أهداف ومميزات هذه البنوك.<sup>(1)</sup>

### الفرع الأول

#### تعريف البنوك الالكترونية

عبارة عن مواقع إلكترونية إستحدثتها البنوك لتقديم خدماتها المصرفية ... ومصطلح المصاريف الالكترونية هو تغيير للمفاهيم التي ظهرت في مطلع التسعينيات؛ كمصطلح المصرف المنزلي.<sup>(2)</sup> ويطلق على البنوك الإلكترونية مصطلح الخدمة المالية عن بعد، حيث يقوم البنك بتزويد جهاز العميل (P C) بحزمة من البرمجيات تمكنه من تنفيذ عمليات معينة في منزله، هو ما يسمى بالبنك الفوري حالياً.<sup>(3)</sup>

<sup>1</sup> - الخدمات المصرفية الإلكترونية، نشرة توعية صادرة عن معهد الدراسات المصرفية لدولة الكويت، يوليو 2013، السلسلة الخامسة، العدد 12، ص. 03. أنظر إلى:

<https://onlinebenking> تم الاطلاع عليه بتاريخ 11 / 01 / 2016

<sup>(\*)</sup> التنمية الإقتصادية: سلسة من التغيرات والتأقلمات التي بدونها يتوقف النمو، والهدف منها زيادة سريعة ودائمة في متوسط دخل الفرد. عن حتام عارف حنفي عماوي، دور الزكاة في التنمية الإقتصادية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في الفقه والتشريع ع، كلية النجاح الوطنية، جامعة النجاح، فلسطين، 2010، ص. 32.

<sup>2</sup> - نادر عبد العزيز شافي، المصارف والنقود الإلكترونية؛ الطبعة الأولى، المؤسسة الحديثة، لبنان، 2007، ص. 63، 64.

<sup>3</sup> - رشدي عبد الطيف وادي، أهمية ومزايا البنوك الإلكترونية في قطاع غزة ومعوقات انتشارها؛ الجامعة الإسلامية، د، س، ن، فلسطين، ص. 06.

## الفرع الثاني

### خصائص البنوك الإلكترونية

إن التطورات التي قدمتها البنوك التقليدية في مجال الخدمات المصرفية، أضحت أكثر تطوراً في البنك الإلكتروني، إذ أصبحت المعاملات والوثائق التي ترهق العميل تتم اليوم عن طريق الشبكة، إضافة لذلك تعد السرية أهم خصائص هذه المصاريف، حيث تكون هوية المتعاملين غير معروفة؛ كل هذا ساهم في إمكانيات استيعاب أكثر عدد ممكن من الزبائن.<sup>(1)</sup>

## الفرع الثالث

### أهداف و مميزات البنوك الإلكترونية

رغم أن البنوك الإلكترونية عبارة عن إستحداث إنتهجت البنوك بإختلافها من أجل منح ميزات جديدة ومتنوعة للخدمات التي تمنحها لعملائها إلا أنه لا يمكن إعتبارها مجرد وسيلة للبنوك نظراً لما لها من مميزات وأهداف وهي كالآتي:

#### أولاً: أهداف البنوك الإلكترونية

تعد البنوك الإلكترونية الوسيلة الأكثر أهمية في مجال تقديم الخدمات المصرفية من حيث جلب العملاء وتطوير التجارة الإلكترونية.<sup>(2)</sup> كما أن البنوك الإلكترونية في مجال التنافس في الأسواق تعد أهم الوسائل للمنافسة، إلا أن الهدف الأسمى لهذه البنوك هو تقديم خدمات متكاملة وفي وقت قصير، بأقل تكلفة وبد عاملة.<sup>(3)</sup>

#### ثانياً: مميزات البنوك الإلكترونية

أضحت المصاريف الإلكترونية الوسيلة المعتمدة لدى الأفراد عامة وعملاء البنوك خاصة

<sup>1</sup> - وسيم محمد الحداد، شقيري نوري موسى، الخدمات المصرفية الإلكترونية؛ الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، 2012، ص.ص. 73، 74.

<sup>2</sup> - إباد زكي محمد أبو رحمة، أساليب تنفيذ التجارة الإلكترونية ونظم التسوية المحاسبية عنها (دراسة تطبيقية على البنوك) العاملة في قطاع غزة؛ مذكرة لنيل شهادة الماجستير في المحاسبة والتمويل، الجامعة الإسلامية، فلسطين، 2009، ص. 14.

<sup>3</sup> مسعداوي يوسف، البنوك الإلكترونية، ملتقى المنظومة المصرفية والتحويلات الإقتصادية، واقع وتحديات، ص. 229.

نظرا لمميزاتها إذ أنها:

- \* تسمح لزبائنها إجراء العمليات المصرفية في أي مكان أو زمان دون التنقل للمصرف
- \* إختصار الجهد بالنسبة للموظفين والعملاء.<sup>(1)</sup>
- \* تخفيض التكاليف على عاتق البنوك من فتح فروع جديدة وكثيرة في أماكن مختلفة.
- \* تتيح حرية الاختيار للعملاء بتزويدهم بالمعلومات عن المنتجات والخدمات.<sup>(2)</sup>

### المطلب الثالث

#### الخدمات المصرفية الإلكترونية

أصبح التطور الحاصل في مجال التكنولوجيا في العالم يؤثر في البنوك خاصة؛ حيث صارت اليوم كل الخدمات التي تقدمها المصاريف بطرق تقليدية تغيرت ليتم برمجتها على شبكات اتصال إلكترونية.

وتعتبر شبكة الويب الأكثر ولوجا من طرف الأشخاص، لذلك حاولنا في هذا المطلب تحديد أهم فئات الخدمات المصرفية الإلكترونية (فرع أول)، ثم تطرقنا إلى أنواع الخدمات المصرفية الإلكترونية (فرع ثان)، وفي الأخير ذكرنا أهم التطورات التكنولوجية الحديثة في العمل المصرفي (فرع ثالث).

#### الفرع الأول

##### فئات الخدمات المصرفية الإلكترونية

حسب دراسة جهات الإشراف والرقابة الأمريكية والأوروبية هناك ثلاثة أشكال للخدمات المصرفية للبنوك الإلكترونية، وهي:

<sup>1</sup>- نادر عبد العزيز، المرجع السابق، ص.67.

<sup>2</sup>- رشدي عبد اللطيف، المرجع السابق، ص.ص.08،09.



### أولاً: الخدمات المعلوماتية (الموقع المعلوماتي)

يقوم البنك من خلال هذا الموقع بتقديم المعلومات لعملائه عن برامجه ومنتجاته ويقوم بإعطائه كيفية ومدى سرية الموقع وسرية كل المعلومات الخاصة بعملائه من أجل إطمئنان العميل المقبل لفتح حساب عند البنك.

### ثانياً: الخدمات الاتصالية (الموقع الاتصالي)

هذه الخدمة تساهم في تعزيز التبادل بين البنك وعملائه عن طريق تبادل الإتصالي مثل استخدام البريد الإلكتروني، تعبئة طلبات ونماذج على الخط. (1)

### ثالثاً الخدمات التنفيذية

إن تقييم هذه الفئة من الخدمات يتطلب من المصرف إتخاذ جميع الإجراءات الاحترازية اللازمة والتحوط والسيطرة على المخاطر، بإعتبارها من أكثر الخدمات خطورة؛ حيث يسمح للعميل بتنفيذ الخدمات المصرفية المطلوبة عبر الأنترنت مثل إجراء التحويلات النقدية أو دفع الفواتير، وذلك من خلال تمكين العميل من الدخول إلى أنظمة المعلومات الداخلية للمصرف وتنفيذ العمليات المطلوبة. (2)

## الفرع الثاني

### أنواع الخدمات المصرفية الإلكترونية

هناك ثلاثة أنواع للخدمات المصرفية الإلكترونية وهي على النحو الآتي:

### أولاً: الصراف الآلي ATM

من خلال الحسابات والدراسات التي أجريت على الصراف الآلي كنوع من أنواع الخدمات المصرفية الإلكترونية، إتضح أن هذا الأخير يتميز بجودة عالية في البنوك، كما أن الصراف الآلي يساعد على زيادة المتعاملين.

<sup>1</sup>- الخدمات المصرفية الإلكترونية، نشرة توعية صادرة عن معهد الدراسات لدولة الكويت، يوليو 2013، العدد 12، ص.03. أنظر إلى:

<https://onlinebanking>، تم الاطلاع عليه في 11/ 20/01/ 11

<sup>2</sup>- مروان محمد أبو عرابي، المرجع السابق، ص.106.

وبهذا يكون لجهاز ATM أهمية في تحسين سمعة البنك نظرا لما يقدمه من تسهيلات للعملاء من أجل توفير الوقت والجهد من حيث الإطلاع أو تحويل الأموال.<sup>(1)</sup>

### ثانيا نظام الإيداع المباشر

هو نظام يعتمد عليه من طرف العملاء للحصول على الرواتب، شيكات المعونة الحكومي وأرباح الأسهم... بصورة مباشرة عن طريق تفويض يمنح للجهة المسؤولة على تحويل أو لديها المدفوعات الشهرية للعميل إلى حسابه لدى البنك.

### ثالثا: السحب الآلي المباشر (المدفوعات الإلكترونية)

تعتمد هذه العملية لمساعدة العميل، حيث أنه تسحب أموال من رصيد هذا الأخير تلقائيا من أجل دفع بعض المدفوعات المترتبة على الزبون كالضرائب، بإرسال الفواتير عبر البريد الإلكتروني ليتم سحب قيمتها من الرصيد دون تحرير الشيك من طرف العميل.

### رابعا: التحويل الإلكتروني للمدفوعات الدولية

إضافة لتحويلات التي تجربها البنك لمساعدة عميلها في بعض المدفوعات الداخلية، أمكنته كذلك بتحويلات خارجية لصالح عميل في الخارج، في حين كانت تتم هذه العملية بطرق تقليدية. لذلك عمدت البنوك على تسريع هذه العملية بتطبيقها نظام سويفت،<sup>(2)</sup> لإتمام هذه التحويلات بطريقة أسرع مما كانت عليه.<sup>(3)</sup>

## الفرع الثالث

### التطورات التكنولوجية الحديثة في العمل المصرف

يشمل هذا الفرع على تطوير الخدمات التمويلية (أولا)، والتحويلات المالية باستخدام الشكات الإلكترونية (ثانيا)

<sup>1</sup>- شاهر عبيد، دور الخدمات المصرفية لتعزيز الميزة التنافسية في قطاع البنوك في محافظة جنين، ص، ص.13،12.

<sup>2</sup>- نظام سويفت عبارة عن منظمة تعاونية تقدم خدمة للربح، مملوكة للأعضاء، وتقوم بتقديم خدمة على مستوى عل من الكفاءة وبتكلفة مناسبة، أنظر إلى الموسوعة العلمية للبنوك الإلكترونية، تم الإطلاع عليه بتاريخ 2016/04/05.

<sup>3</sup>- ميهوب سماح، المرجع السابق، ص، ص.110،111،112.

### أولاً: تطوير الخدمات التمويلية

التمويل عبارة عن مساعدات مالية لرفع إقتصاد أي دولة، وهو بمثابة الركيزة الأساسية لأي عمل ويكون ذلك عن طريق دعم المشاريع. وهو ما يطلق عليها بتسمية "التمويل الأصغر"، وكذلك بالتسليف أو التحويل أو القروض.<sup>(1)</sup> و تعد صرفية التجزئة ونشاطات التأجير التمويلي، والتمويل المشترك أهم هذه المساعدات والتي سنتطرق إليها على التوالي.

#### أ- صرفية التجزئة

هي تحفيزات تقوم بها البنوك لمساعدة الأفراد خاصة الشباب منها؛ لمنحهم قروض لتمويل المشروعات الصغيرة والشخصية.<sup>(2)</sup>

ويعتبر الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط -بنك- الرائد في هذا العمل، إذ يقوم بتقديم مساعدات مختلفة ومتنوعة قصيرة المدى بدون رهن، وطويلة المدى ذات رهن من الدرجة الأولى وتمثل القروض الاستهلاكية وقروض شراء المسكن الخاص إحدى هذه المساعدات.

#### ب) القيام بنشاط التأجير التمويلي

من خلال نص المادتين الأولى والثانية من الأمر 96-09<sup>(3)</sup> وبتعريفهما للنشاط التأجيري التمويلي، يتضح أن هذا الأخير هو عملية تجارية ومالية تقوم بها البنوك والمؤسسات المالية؛ وكذا شركات التأجير المؤهلة لهذه الصفة، سواء مع المتعاملين الإقتصاديين الجزائريين أو الأجانب والتي تكون قائمة على عقد الإيجار، وتتعلق بأصول منقولة أو غير منقولة في المجال المعني أو المجالات التجارية.

#### ج) تقديم التمويل المشترك:

هذا النوع من التمويل مختلف عن التمويلات الأخرى، إذ أن هذا التمويل المشترك لا يمنح لشخص أو مجموعة واحدة؛ وإنما هي تحفيزات تمنح لأكثر من مجموعات تتشارك فيم بينها لإتمام

<sup>1</sup>-إصلاح حسن العوض، إدارة التمويل الأصغر؛ الدورة التدريبية الأولى/بنك الأسرة، السودان، مايو، يونيو، 2008، ص.03.

<sup>2</sup>-زقير عادل، تحديث الجهاز المصرفي العربي لمواكبة تحديات الصرفة الشاملة: دراسة حالة الجهاز المصرفي الجزائري؛ مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الإقتصادية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2008/2009، ص.152.

<sup>3</sup> الأمر 96-09، المؤرخ في 10 جانفي 1996 المتعلق بالاعتماد الإيجاري، العدد 03، الصادر في 14/01/1996.

مشروع يوكل إليهما، ويكون بنسبة معينة. ومن بين هذه التمويلات نجد القرض الذي منحتة البنوك العمومية بإشراف البنك الخارجي الجزائري لمجموعتي سوناطراك وأورسكوم لإنشاء المصرفية لتمويل مشروع إقامة مصنع بترو كيماوية بمدينة أرزيو بوهران.<sup>(1)</sup>

### ثانيا: التحويلات المالية باستخدام الشبكات الإلكترونية

أصبح التميز الذي قد تحصده الدول يظهر في مدى إستيعابها للتطورات، ويعتبر التحويل المالي نقطة تغيير النظام المعمول به؛ فبعدما كان لتحويلات المالية تتم على دعائم ورقية (تعتبر الشبكات السفنجة والسند لأمر أساس المعتمد لأي تحويل مالي خاصة بين التجار)، أما التحويل المالي الإلكتروني هو نظام تعتمد عليه البنوك لتسهيل توصيل الخدمة لعميلها بطرق آمنة لنقل التحويلات المالية أو المدفوعات المالية من حساب بنكي إلى حساب بنكي لآخر ولا تتم هذه العملية إلا قام العميل بالتوقيع على نموذج خاص بهذه العملية للشخص المراد تحويل الأموال إليه.<sup>(2)</sup>

## المبحث الثاني

### التصرفات التي تقدمها البنوك الإسلامية

الأعمال التي يقوم بها البنوك الإسلامية لا تخرج كثيرا على ما يقوم به البنوك التجارية (التقليدية) إلا أن ما يميز المصاريف الإسلامية أنها تقوم بهذه الخدمات معتمدة على مفهوم واحد وهو إجتناّب الفائدة (الربا) في أهدافها المصرفية. لذلك حاولنا في هذا المبحث أن نركز على مجموعة الخدمات والتسهيلات (مطلب أول)، ثم نلبيها بخدمات الإستثمار والتمويل (مطلب ثان) لنختتمها بمجموعة الخدمات غير الربحية (مطلب ثالث).

<sup>1</sup>- تقرير عادل، المرجع السابق، ص، ص.142،153.

<sup>2</sup> نظام التحويلات المصرفية، أنظر إلى:

[Moh42ed.blogspot.com/2009/05/electronic-funds-eft.html](http://Moh42ed.blogspot.com/2009/05/electronic-funds-eft.html)، تم الاطلاع عليه في: 20/11/2015.

## المطلب الأول

### مجموعة الخدمات و التسهيلات المصرفية

قسمنا هذا المطلب إلى فرعين هما مجموعة الخدمات المصرفية (فرع أول)، ومجموعة التسهيلات المصرفية (فرع ثاني).

### الفرع الأول

#### مجموعة الخدمات المصرفية

تقوم البنوك الإسلامية بمجموعة من الخدمات المصرفية المشابهة لما تقدمه المصارف التقليدية وأخري تنفرد بها. إلا أنها تطرحها لزبون دون أن تكون مسبوعة بنوع من أنواع الفائدة المحرمة، والتي نلخصها فيما يلي:

#### أولاً: الودائع المصرفية

مما لاشك أن كل بنك يحتاج إلى مصادر مالية لتمويله، وتعتبر الودائع البنكية من أهمها، وهذه

الأخيرة تتكون من عدة أنواع يمكن حصرها في النقاط التالية.<sup>(1)</sup>

#### أ) الحسابات الجارية

من بين الخدمات المتعددة للبنوك الإسلامية تعد الحسابات الجارية عن عقد بين طرفين العميل من جهة والمستلم (البنك) من جهة أخرى،<sup>(2)</sup> حيث يقوم العميل بإيداع أمواله في المصرف كإدخار احتياطي لوقت الحاجة؛ وهي ترد دون إخطار مسبق.<sup>(3)</sup> ولا يضاف على هذه المبالغ أي فائدة في

<sup>1</sup>- عامر بن عيسى، الودائع البنكية في المصارف الإسلامية؛ دراسة تطبيقية، د،س،ن، ص.06.

<sup>2</sup>- رشاد نعمان شايح العامري، الخدمات الائتمانية في البنوك الإسلامية؛ د،ط، دار الفكر الجامعي، مصر، 2013، ص.198.

<sup>3</sup>- يوسف بن عبد الله الشبيلي، الخدمات الاستشارية في المصارف وأحكامها في الفقه الإسلامي؛ الجزء الأول، د، ط د، د،ن، الرياض، 2002، ص.52.

البنك الإسلامي، إلا أنه يمكن لهذا المصرف إضافة جوائز غير مسبقة للمبلغ.<sup>(1)</sup>

### ب) الحساب الإستثماري المشترك

هو تفويض من العميل المودع للمصرف بالتصرف بالمبلغ المودع وإستثماره في المشاريع التي تعتمد بالفائدة على إقتصاد الدول، ويكون لهذا الحساب أجال مختلفة ولا يجوز للمودع سحبه قبل نهاية المدة المخصصة لذلك.

### ج) الحساب الإستثماري المخصص

يعتمد هذا الحساب على حرية إختيار العميل مشروع معين لإستثمار أمواله، وكما يحدد مدته وفي المقابل يكون للزبون نصيب من أرباح المشروع الذي إختاره واتفق عليه مع المصرف<sup>(2)</sup>

### ثانيا:التحويلات المصرفية

إن التحويل المصرفي عبارة عن عملية محاسبية؛ من خلاله يتم نقل مبلغ من حساب عميل ويضاف إلي حساب عميل آخر بطريقة آلية ، يكون بتدخل مصرف أو أكثر؛ وتعد التحويلات المصرفية من أبسط العمليات وأقلها تكلفة، وهي تقلل من إستخدام العملة المتداولة من الناحية الإقتصادية، أما من الناحية القانونية فإن التحويل المصرفي يعد من صور الوفاء وبالتالي فهو يشبه الشيك من ناحية الاستخدام.

### ثالثا:تحصيل الأوراق التجارية وخصمها

تعهد هذه العملية من طرف العملاء لبنك مختص، ليقوم هذا الأخير بتحصيل قيمة أوراقهم التجارية من المسحوب عليهم.<sup>(3)</sup> وتعد الأوراق التجارية من أدوات الإئتمان قصيرة الأجل ومن أبرزها الكمبيالة(السفتجة)، كما يقوم البنك من ناحية أخرى بدفع ديون عملائه؛ وفي حالة ما إذا كان حاملو الأوراق التجارية في أزمة يكون لهم خصم قيمتها من البنك مقابل عمولة تكون نتيجة

<sup>1</sup>- ما هي الخدمات المصرفية في المصارف الإسلامية، عن بنك دبي الإسلامي  
أنظر إلى: <ile:///data/dada/com.androi>، تم الاطلاع عليه في 2015/12/03

<sup>2</sup>- يوسف بن عبد الله الشيبلي، المرجع السابق، ص، ص.54،53.

<sup>3</sup>- عزيز العكيلي، شرح القانون التجاري؛ الجزء الأول: الأوراق التجارية وعمليات البنوك، الطبعة الأولى، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2006، ص، ص.348-514.

تحمل البنك للأخطار،<sup>(1)</sup> أي يكون المبلغ غير مرتين بنتيجة المطالبة (التحصيل)

#### رابعاً: الإكتتاب وحفظ الأوراق التجارية

إن كل من الإكتتاب في الأوراق المالية، وحفظ الأوراق التجارية أعمال جائزة شرعاً، ونقصد بعملية الإكتتاب طرح شركة ما أسهم قصد بيعها للجمهور، وبسبب صعوبة هذه المهمة تقوم هذه الشركة بتفويض إحدى البنوك المرخصة بالعملية، ويعد المصرف الإسلامي أحد المترشحين لدى الشركات، ويقوم البنك الإسلامي بعملية الإكتتاب إما بشراء كل الأسهم المراد طرحها بأقل القيمة الإسمية للسهم؛ لي طرحها بدوره للجمهور بالسعر الأسمى للسهم، في حين إن الفرق بين الشراء والبيع الذي سيتحصل عليه البنك جائز لأنه إتفاق بين الشركاء مادام بعيد عن الغرر والجهالة وإما بتعهد المصرف للشركة في حالة عدم إكتتاب كل الأسهم المطروحة يقوم هو بشراء الفرق لحسابه، ولكن دون أن يكون المصرف مسؤول عن تغطية الإصدار كاملاً .

أما عملية حفظ الأوراق التجارية (التأمين) يكون على شكل ضمان يتحصل عليه البنك مقابل القروض التي تمنح للعملاء، وتختلف نوعية هذه الضمانات؛ فيمكن أن تكون أوراق مالية أو رهن وتعد عملية توثيق الدين (القرض) في الإسلام جائز.<sup>(3)</sup> لقوله تعالى: "وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَى سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهْنُ مَقْبُوضَةً"<sup>(4)</sup>

#### خامساً: بيع وشراء الأوراق التجارية

الأصل في بيع وشراء الأوراق التجارية هو تنفيذ لرغبات الزبون لذلك تعمل البنوك على التوسط للقيام بهذه العملية لصالح عميلها، إلا أن البنوك الإسلامية لاتستحبذ هذا النوع من التوسط في عمليات البيع والشراء بالنسبة للسندات، بل تعتمد على عقد الوكالة وتكون على أجرة (عبارة

<sup>1</sup>- العاني إيمان، البنوك التجارية وتحديات التجارة الإلكترونية؛ مذكرة لنيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، 2007/2006، ص.76.

<sup>3</sup>- العاني إيمان، المرجع السابق، ص.76.

<sup>4</sup>- سورة البقرة، الآية 282.

عن سمسرة)، وهي جائزة شرعا، أما عملية بيع الأسهم فليس فيه أي أشكال بالنسبة للبنوك الإسلامية.<sup>(1)</sup>

### سادسا: بيع وشراء العملات الأجنبية

المصرف المركزي،<sup>(2)</sup> في حين تتم هذه العملية في البنوك الإسلامية على أساس السعر الحاضر أي حسب السعر الراجح يوم إجراء العملية؛ و بالتالي يكون البيع والشراء حقيقيا وليس أجلا ولا عن تتم عملية بيع وشراء العملات الأجنبية في البنوك التجارية على أساس الأسعار المحددة من قبل طريق المضاربة أو المقامرة.<sup>(3)</sup>

لقوله صلى الله عليه وسلم في الحديث الشريف "الذَّهَبُ بِالذَّهَبِ وَالْفِضَّةُ بِالْفِضَّةِ... مَثَلٌ بِمَثَلٍ سَوَاءٌ، بِسَوَاءٍ، يَدًا بِيَدٍ، فَإِنْ اِخْتَفَتْ هَذِهِ الْأَصْنَافُ فَبِعُوا كَيْفَ شِئْتُمْ إِذْ كَانَ يَدًا بِيَدٍ".<sup>(4)</sup>

### سابعا: تأجير الخزائن الحديدية

حسب التعريفات التي توصل إليها كل من التشريعات والفقهاء، فيمكن القول إن عقد تأجير الخزائن عبارة عن عقد يتم بين البنك والعميل يتعهد بموجبه المصرف بتخصيص خزائن خاصة تكون مرتبطة بالبنك وتكون تحت حراسته، حيث تمكن العميل من إستخدامها للإحتفاظ بالأشياء الغالية أو المهمة لديه لمدة معينة؛ مقابل مبلغ نقدي يتحصل عليه المصرف، ولا يتم فتحها إلا من طرف صاحبها وبمعرفة البنك.<sup>(5)</sup>

<sup>1</sup>- أحمد سليمان محمود خصاونة، المرجع السابق، ص.71.

<sup>2</sup>- العاني إيمان، المرجع نفسه، ص.07.

<sup>3</sup>- عبد الحق محمد العيفة، المرجع السابق، ص.64.

<sup>4</sup>- مسلم أبو الحسن مسلم بن حجاج بن مسلم القسيري النيسابوري "صحيح مسلم"، باب المصرف وبيع الذهب بالورق

نقدا، دار الجبل ودار الأفق الجديد، لبنان، ج5، دت، رقم4147، ص. 44

<sup>5</sup>- بوياني للوشة، رابحي أمانة، بوزيد يحي أمين، النظام القانوني لعقد تأجير الخزائن الحديدية، مذكرة لنيل شهادة لسانس

كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2010/2009، ص.07،04.



## الفرع الثاني

### مجموعة التسهيلات المصرفية

يتضمن هذا الفرع على إصدار خطابات الضمان، فتح الاعتمادات المستندية، وإصدار بطاقات الائتمان

#### أولاً: إصدار خطابات الضمان

يعد خطاب الضمان من الناحية الشرعية من العقود الجائزة بشرط أن يكون مغطى بالكامل من طرف العميل ليكون دليل على قدرته على ما أقدم عليه، وإلا اعتبر كفالة حسب التكييف الفقهي، في حين يتقاضى المصرف مبلغاً ثابتاً يدفعه العميل له؛ ويعد بنك البركة أهم المصارف الإسلامية، التي تسمح لعملائها الاستفادة من خطاب الضمان بأنواعها (الجمركية، الضريبية، مناقصات،...).<sup>(1)</sup>

#### ثانياً: الاعتمادات المستندية

لا يختلف مفهوم الاعتمادات المستندية التي تصدرها البنوك التجارية عن التي تصدرها البنوك الإسلامية، إلا أن هذه الأخيرة تقوم بإصدار وفتح الاعتماد المستندي بأسلوبين، الأول يقوم العميل بسداد مبلغ للبنك ليقوم هذا الأخير بفتح الاعتماد وتسديد المبلغ قيمته بالعملة المطلوبة، والبنك يتقاضى رسوم الخدمة فقط، أما الأسلوب الثاني، فيكون بتسديد العميل جزء فقط من المبلغ ليقوم البنك بسداد جزء الثاني على شكل عملية إئتمانية إسلامية<sup>(2)</sup>

#### ثالثاً: إصدار بطاقات الائتمان

إن بطاقات الائتمان من الخدمات غيرا المباشرة، تقوم بها البنوك بنوعها (التجارية والإسلامية) وتعد هذه البطاقة البديل الأمثل للعمليات النقدية، ويكون إصدارها عن طريق عقد يربط بين ثلاثة أطراف، مصدر البطاقة (البنك)، العميل، والثالث هو مقدم الخدمة؛ وبطاقات الائتمان عبارة عن

<sup>1</sup> - عبد الحق محمد العيفة، المرجع السابق، ص. 129-134.

<sup>2</sup> - ما هي الخدمات المصرفية في المصارف الإسلامية، عن بنك دبي الإسلامي، أنظر إلى:

[ile:///data/dada/com.andro](http://ile:///data/dada/com.andro)، تم الاطلاع عليه في 2015/12/03

بطاقة مغناطيسية تتيح للزبون إمكانية تسير أموره من شراء السلع والخدمات، مقابل خصم قيمتها من رصيده لدى البنك مصدر البطاقة.<sup>(1)</sup>

## المطلب الثاني

### خدمات الإستثمار والتمويل

يعتبر الإستثمار والتمويل أساس عمل المصارف الإسلامية بإعتباره مصرف إستثمار وأعمال، والذي يتم ضمن القواعد الشرعية لمعاملته التي تكفل شرعية النشاط وعدالة الربح.<sup>(2)</sup>

### الفرع الأول

#### التمويل بالمشاركات لدى البنوك الإسلامية

يعد التمويل بالمشاركة أحد أهم أدوات التمويل التي تطبقها المصارف الإسلامية.<sup>(3)</sup> وهدفنا في هذا الفرع هو إستعراض أهم صيغ الإستثمار والتمويل في البنوك الإسلامية والمتمثلة في المشاركة، المضاربة، المزارعة والمساقاة.

#### أولاً: المشاركة

المشاركة أهم أساليب التمويل لعمليات الإستثمار في المشاريع الصناعية، التجارية والعقارية ونحوها، حيث تشارك بفعالية في المصرف الإسلامي،<sup>(4)</sup> والمعتمدة على المشاركة في الربح والخسائر، وفي هذا العنصر سنقوم بتقديم تعريف للمشاركة أو الشركة لغة وإصطلاحاً، ثم بعدها سنحاول تقديم وإجمال أنواعها .

#### أ) تعريف المشاركة

1) **المشاركة لغة:** عبارة عن الدخول في شركة وتوزيع الشئ بين إثنين وأكثر على جهة الشيوخ،<sup>(5)</sup> بحيث يصعب تمييز إحداها عن الأخرى.

2) **المشاركة اصطلاحاً:** تعني إشتراك طرفين أو أكثر في المال أو العمل على أن يتم الاتفاق

<sup>1</sup>- رشاد نعمان شايخ، المرجع السابق، ص، ص.237،238،239.

<sup>2</sup>- أحمد سليمان محمود خصاونة، المرجع السابق، ص.75.

<sup>3</sup>- مسدور فارس، المرجع السابق، ص.35.

<sup>4</sup>- مقالاتي عليمه، المرجع السابق، ص.50.

<sup>5</sup>- أحمد سليمان محمود خصاونة، المرجع نفسه، ص.79.

على كيفية تقديم الربح أما الخسارة فتكون حسب نسبة الإشارك في رأس المال فالتمويل بالمشاركة في المصرف الإسلامي عكس التمويل في المصرف التقليدي، فهو تمويل يطلبه المتعاملين دون إشتراك فائدة، فالمصرف يكون شريكا في الربح والخسارة، وذلك حسب الإتفاق ونسبة الإشتراك والمساهمة في الشركة .

### ب) أنواع المشاركة

المشاركة في البنوك الإسلامية فيها عدة طرق لتنفيذها، ومن أنواع المشاركة المطبقة لديها نجد ما يلي:

#### 1) المشاركة المتناقصة

وتسمى المشاركة المنتهية بالتملك،<sup>(1)</sup> وهي تلك المشاركة التي يساهم فيها المصرف الإسلامي في رأس مال شركة أو مؤسسة تجارية أو أي مشروع بيع لشريك أو أكثر، بحيث يستحق كل طرف نصيبه من الربح بموجب العقد مع وعد المصرف الإسلامي بالتنازل عن حقوقه عن طريق بيع أسهمه إلى الشركاء الآخرين، على أن يلتزموا بدورهم شراء الأسهم سواء دفعة واحدة أو بدفعات متعددة وفق الشروط المتفق عليها<sup>(2)</sup>

#### 2) المشاركة المباشرة

تدخل المصارف الإسلامية في هذا النوع من المشاركة شريكة في عمليات تجارية أو إستثمارية مستقلة عن بعضها البعض، حتى بالنسبة للمشروع الواحد، و تختص بنوع أو عدد من السلع، بحيث في هذا النوع يتم توزيع الأرباح بين الطرفين كل حسب مساهمته في رأس مال الصفقة،<sup>(3)</sup> بعد القيام بالتخصيص جزء من الأرباح للعميل مقابل إدارته لل عملية.<sup>(4)</sup>

#### 3) المشاركة الدائمة

<sup>1</sup>- مقالني عليمه، بداوي بسمة، المرجع السابق، ص.50.

<sup>2</sup>- مخناش حنان، ميهوب سماح، علوني غنية، المرجع السابق، ص.107.

<sup>3</sup>- طارق الشعري، أساليب الاستثمار في المصارف الإسلامية: التمويل بالمشاركة، أنظر إلى:

[WWW.STARTIMES.COM/?T](http://WWW.STARTIMES.COM/?T)، تم الإطلاع عليه بتاريخ- 03/12/2015

<sup>4</sup>- مصطفى كمال السيد طايل، القرار الاستثماري في البنوك الإسلامية؛ د،ط، المكتب الجامعي الحديث

د،ب،ن، 2006، ص.ص.190،191.

المشاركة الدائمة أو المشاركة الثابتة، هي نوع من أنواع المشاركة تقوم على مساهمة المصرف في تمويل جزء من رأس مال مشروع معين مما يترتب عليه أن يكون شريكا في ملكية هذا المشروع وشريكا كذلك في كل ما ينتج عنه من ربح أو خسارة، بالنسب التي يتم الاتفاق عليها والقواعد الحاكمة لشروط المشاركة، وفي هذا الشكل يبقى لكل طرف من الأطراف حصص ثابتة في المشروع؛<sup>(1)</sup> إلى حين انتهاء الشراكة، أو قيام أحد الشركاء ببيع أسهمه<sup>(2)</sup> فهي تمثل المشاركة التي تبقى فيها حصة الشريك في رأس مال الشركة طوال أجلها المحدد في العقد.

#### 4) المشاركة في رأس مال مشروع

حيث يقوم المصرف فيه بتقييم أصول الشركة، ليحدد حجم التمويل الذي سيقدمه،<sup>(3)</sup> و هذا النوع من المشاركة يمثل مجموع المبالغ التي يساهم بها المصرف و عملائه في المشاركة<sup>(4)</sup>

**ثانيا: المضاربة**

إن المضاربة من أساليب التمويل في البنوك الإسلامي، وعلى هذا الأساس سنتناول في هذه النقطة المضاربة من الناحية اللغوية ومن الناحية الاصطلاحية.

**أ) تعريف المضاربة**

1) المضاربة لغة: كلمة مشتقة من الضرب وهو السير في الأرض أي العمل والسعي في طلب الرزق<sup>(5)</sup> لقوله تعالى: "وَأَخْرُونَ يَضْرِبُونَ فِي الْأَرْضِ يَبْتَغُونَ مِنْ فَضْلِ اللَّهِ"<sup>(6)</sup> وقال أيضا: "وَأِذَا ضَرَبْتُمْ فِي الْأَرْضِ فَلَيْسَ عَلَيْكُمْ جُنَاحٌ أَنْ تَقْصُرُوا فِي الصَّلَاةِ"<sup>(7)</sup> وسمي هذا العقد بذلك لأن المضارب يسير في الأرض غالبا لطلب الربح.

<sup>1</sup>- سمير الشاعر، المرجع السابق، ص.95.

<sup>2</sup>- مسدور فارس، المرجع السابق، ص.142.

<sup>3</sup>- أحمد سليمان محمود خصاونة، المرجع السابق، ص.81.

<sup>4</sup>- سمير الشاعر، المرجع نفسه، ص.96.

<sup>5</sup>- طايبي وهيبية، مفهوم مصطلح المضاربة الشرعية بين الفقه والقانون المصرفي؛ جامعة عبد الرحمن ميرة بجاية، العدد 01، 2011، ص.108.

<sup>6</sup>- سورة المزمل، الآية 20.

<sup>7</sup>- سورة النساء، الآية 101.

(2) المضاربة اصطلاحاً: المضاربة هي إتفاق بين طرفين، يستخدم أحدهما ماله و يبذل الآخر جهده ونشاطه في الإيجار والعمل على تسيير المال، على أن يكون الربح متقاسماً بينهما حسب إتفاقهما، إذ لم تريح الشركة لن يكون لصاحب المال إلا ما إستثمره، ويضيع على المضارب كده وجهده. (1)

\* فعرفها الأحناف على أنها عقد شركة في الربح بمال من جانب رب العمل وعمل من جانب المضارب.

\* أما المالكية فعرفتھا على أنها توكيل على تجر في نقد مضروب مسلم بجزء من ربحه إن علم قدرهما.

\* أما الشافعية فعرفتھا على أنها إذ يدفع إليها مالا ليتاجر فيه والربح مشترك بينهما.

\* في حين الحنابلة عرفتھا على أنها رفع مال وما في معناه معين معلوم قدره لمن يتاجر فيه بجزء معلوم. (2)

\* كما نشير إلى أن القانون المدني لم ينص على المضاربة، فقد أغفلها واكتفى بذكر عقد الشركة بوجه عام، نفس الشيء بالنسبة للقانون التجاري، لذلك الأجر به تكريس هذا العقد سواء في القانون التجاري أو قانون النقد والقرض خاصة.

## ب) أنواع المضاربة

يمكن أن يقسم عمل المضاربة إلى نوعين على النحو التالي:

### 1) المضاربة المطلقة

ما يطلق عليها أيضا المضاربة غير المحدودة، (3) وهذا النوع من المضاربة هي أن يدفع الشخص المال إلى آخر بدون قيد، لا في تجارة معينة ولا قي وقت معين ولا حتى تحديد مجال الإستثمار. (4)

<sup>1</sup>- حسن الأمين، المضاربة الشرعية وتطبيقاتها الحديثة؛ الطبعة الأولى، مكتبة الملك فهد الوطنية، جدة 2000، ص.19.

<sup>2</sup>- يوسف بن عبد الله الشبلي، الخدمات الإستثمارية في المصارف وأحكامها في الفقه الإسلامي؛ أطروحة دكتوراه، المهد العالي للقضاء، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، الرياض، 2002، ص، ص.156، 145.

<sup>3</sup>- محمد أيوب، النظام المالي في الإسلام؛ د،ط، أنادسيا انترناشيونال لمؤسسة محمد بن راشد المكتوم، لبنان، 2009، ص، ص.514.

<sup>4</sup>- مقلاني عليمه، بدواني بسمة، المرجع السابق، ص.95.

## (2) المضاربة المقيدة

تتمثل في تقييد سحب العمل عامل المضاربة بنوع معين من العمل، كان يشترط عليه ألا يشتري إلا سلعة كذا أو ينهأ أن يشتري سلعة باسمه أو يقيده في مكان معين.<sup>(1)</sup> كان يدفع شخص إلى آخر ألف دينار مثلا مضاربا على أن يعمل بها في بلدة معينة أو في بضاعة معينة، أو في وقت معين أو لا يبيع ولا يشتري إلا من شخص معين.

## ثالثا: التمويل بالمزراعة والمساقاة

المشركة المتخذة من المنتجات والأراضي هي الأساس في تنمية وعمارة المجتمعات، فهي تتميز بأنها خير عون للفئات الضعيفة من المزارعين، رغم أنها ليست من الصيغ المشهورة في التعامل المصرفي العام، إلا أنها تعتبر خير ضمان لتعاملات المصرف، ومن الطرق التمويلية نجد التمويل بالمزراعة والمساقاة.<sup>(2)</sup> التي تمثل مجال دراستنا.

### (أ) التمويل بالمزراعة

سنتحدث في هذه النقطة على تعريف الزراعة وكذا تحديد أنواعها.

#### (1) تعريف الزراعة

هي المعاملة على الأرض ببعض ما يخرج منها، فهي عقد بين جهتين أو شخصين، أحدهما يملك الأرض (صاحب الأرض)، والآخر يعمل فيها (المزارع) على أن يكون المحصول أو الناتج مشتركا بينهما بالنسب التي يتفقان عليها.<sup>(3)</sup>

#### (2) أنواع الزراعة

- \* أن تكون الأرض والمدخلات من قبل أحد الطرفين على أن يقوم آخر بكل العمل.
- \* أن تكون الأرض وحدها من قبل أحد الطرفين على أن يقوم الآخر بكل العمل.
- \* أن تكون الأرض والعمل من طرف والمدخرات من الطرف الآخر.
- \* أن تكون الأرض من طرف والمدخرات من طرف ثاني والعمل من الثالث.

<sup>1</sup>- برقي فطيمة، سعدي مريم، المرجع السابق، ص.51.

<sup>2</sup>- مسدور فارس، المرجع السابق، ص، ص.154،146.

<sup>3</sup>- سمير الشاعر، المرجع السابق، ص.98.

\* الاشتراك في الأرض والمدخرات والعمل.<sup>(1)</sup>

### ب) التمويل بالمساقاة

دائماً في مجال تمويل القطاع الزراعي نجد الشريعة الإسلامية قد إهتمت بهذا النوع من الخدمة، ومنه فعقد المساقات من بينها.

#### 1) تعريف المساقات

عقد بين جهتين أو شخصين، أحدهما يملك الأرض والشجر (صاحب أو مالك الشجر) والآخر (المساق)، يعمل فيها على أن يكون المحصول أو الناتج مشتركاً بينهما بالنسبة التي يتفقان عليها وقت العقد.<sup>(2)</sup>

#### 2) مشروعية المساقاة

المساقاة جائزة، والأصل في جوازها عمله صلى الله عليه وسلم وعمل الخلفاء الراشدين من بعده، وظهر هذا في معاملته صلى الله عليه وسلم أهل خيبر بشرط ما يخرج من أرض خيبر من زرع وثمر وتبعه في ذلك الصحابة رضوان الله عنهم.<sup>(3)</sup>

#### 3) الفرق بين المساقاة والمزارعة

\* عقد المساقاة عقد لازم ويجبر عليه، أما المزارعة فلا تلزم المتعاقدين .  
\* إذا إنقضت مدة المساقاة تترك، أي يستمر العقد بلا أجر، أما في المزارعة فيستمر العامل بأجر مثل نصيبه من الأرض.<sup>(4)</sup>

## الفرع الثاني

### التمويل بالبيع والإيجار لدى البنوك الإسلامية

في هذا الفرع سنتطرق إلى توضيح كل من الصيغ التمويلية المتمثلة في المرابحة والسلم والإستصناع والتمويل بالإجارة المغارسة

<sup>1</sup>- مسدور فارس، المرجع السابق، ص.155.

<sup>2</sup>- سمير الشاعر، المرجع نفسه، ص.99.

<sup>3</sup>- مسدور فارس، المرجع نفسه، ص.158.

<sup>4</sup>- سمير الشاعر، المرجع السابق، ص.159.

### أولاً: بيع المربحة

عقد المربحة من بيوع الأمانة التي بينها الفقهاء في تراثنا الفقهي، وعرف تطبيقها إنتشاراً واسعاً في عالمنا اليوم،<sup>(1)</sup> سنحاول من خلال هذا العنصر تعريفها لغة واصطلاحاً وكذا التطرق إلى ذكر أنواعها

أ) **المربحة لغة:** النماء في التجرة، ويقال بعته السلعة مربحة أو إشتريتها مربحة.<sup>(2)</sup>

ب) **المربحة اصطلاحاً:** هناك تعريفات مختلفة تتمثل فيما يلي

\* أن يتفق البنك والزيون على أن يقوم البنك بشراء البضاعة عقاراً أو غيره، بأن يبيعها له، وذلك بسعر عاجل أو أجل، تحدد نسبة الزيادة فيه على سعر الشراء مسبقاً.<sup>(3)</sup>

\* كما يمكن تعريفها بأنها بيع السلعة بمثل الثمن الذي اشتريته به مع زيادة ربح معلوم<sup>(4)</sup>

ج) **أنواع المربحة:** تنقسم المربحة إلى نوعين

#### 1) المربحة البسيطة

يعنى بذلك أن يذكر البائع للمشتري الثمن الذي إشتري به السلعة، ويشترط لصحتها أن يكون الثمن معلوماً للمشتري، وكذلك علم الطرفين بالربح، وأن يكون رأس المال من المثليات كالمكيلات والموزونات والعدييات.<sup>(5)</sup> بمعنى أن هذا العقد منحصر بين طرفين، المصرف والزيون.<sup>(6)</sup>

#### 2) بيع المربحة للأمر بالشراء

أو المربحة المركبة، وهي طلب الفرد أو المشتري من شخص أو المصرف أن يشتري لحسابه سلعة معينة، بمواصفات محددة على أساس وعد منه بشرائها له مربحة، وبذلك بالنسبة للربح

<sup>1-</sup> عبد المجيد عبد الله، شبهات ورود بيع المربحة للأمر بالشراء، كما تجرته المصارف الإسلامية، المجلة الزرقاء للبحوث والدارسات الإنسانية، كلية الشريعة، جامعة الزرقاء الخاصة، الأردن، العدد 02، 2009، ص. 91.

<sup>2-</sup> أحمد سليمان خصاونة، المرجع السابق، ص. 91.

<sup>3-</sup> مسدور فارس، المرجع السابق، ص. 82.

<sup>4-</sup> صالح حميد العلي، المؤسسات الإسلامية ودورها في التنمية الاقتصادية والاجتماعية؛ الطبعة الأولى، دار النور سوريا، 2008، ص. 273.

<sup>5-</sup> أحمد سليمان محمود خصاونة، المرجع السابق، ص. 83.

<sup>6-</sup> المربحة في قطاع المصرفية الإسلامية، أنظر إلى

[islamibank.ly/ar/news-view-1.html](http://islamibank.ly/ar/news-view-1.html)، تم الاطلاع عليه في 2016/04/16.



المتفق عليه ويدفع الثمن على دفعات أو أقساط تبعا لإمكانيته وقدراته المالية.<sup>(1)</sup>

### ثانيا: بيع السلم

السلم أحد عقود البيوع الإسلامية، فقد تناوله الفقهاء بالبحث والدراسة مثله مثل البيوع السالفة الذكر.

### أ) تعريف السلم

بيع السلم شكل من أشكال عقد البيع الأجل حيث كان الثمن يدفع معجلا عند التعاقد على السلع الموصوفة التي يؤجل تسليمها.

(1) **السلم لغة:** السلم أو السلف يعني الدفع المعجل،<sup>(2)</sup> بمعنى كذلك الإعطاء والترك والتسليف.<sup>(3)</sup>

(2) **السلم اصطلاحا:** بيع سلعة موصوفة في الذمة مؤجلة بثمن معجل، بثمن مقبوض في مجلس العقد، وهو بيع يتقدم فيه رأس مال ويتأخر الثمن لأجل، وهو جائز في القرآن والسنة والإجماع.<sup>(4)</sup> لقوله تعالى "وَأَحَلَّ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا".<sup>(5)</sup>

ومما سبق نستخلص إلى أن السلم أحد الوسائل التي يستخدمها المصرف الإسلامي في الحصول على السلع موضوع تجارته، وهو عبارة عن شراء أجل في الذمة بثمن حاضر.

### ب) طريقة عمل السلم

يقوم المصرف بتمرير الطلب للزبون بكمية معلومة من السلع بقيمة معلومة تتلائم مع إحتياجاته الممولة، بالمقابل يرسل الزبون (البائع) للمصرف فاتورة توضح طبيعة سعر السلع المطلوبة، لتأتي مرحلة التوقيع على عقد السلم بعد إتفاق الطرفين على الشروط، في حين يحق للبنك أن يستعمل طريقة الضمان مع وجوب وضع السلع في الخزينة العامة وبيعها.

<sup>1</sup>- ملتقى المراجعة بريح متغير، الطبعة الأولى، دار الميمان للنشر والتوزيع، بنك البلاد، الهيئة الشرعية، الرياض، ص.17.

<sup>2</sup>- صبغة عقد السلم والسلم الموازي، سلسلة إصدار بنك الشمال الإسلامي، الطبعة الأولى، الإصدار الثاني، 2012 ص.18. أنظر إلى:

[www.arabmak.com/](http://www.arabmak.com/) ، تم الإطلاع عليه بتاريخ 2016/04/16.

<sup>3</sup>- محمد عبد الرؤوف حمزة، البيع في الفقه الإسلامي (مشروعيته وأنواعه)، دراسة عن المراجعة كأهم الأساليب المستخدمة في المصارف الإسلامية؛ بحث لنيل شهادة الماجستير في الإقتصاد والمصارف الإسلامية، جامعة سانت كليمينتس، 2007/2006، ص.19.

<sup>4</sup>- أحمد سليمان محمود خصاونة، المرجع السابق، ص.85.

<sup>5</sup>- سورة البقرة، الآية 275.

### ج) شروط تطابق السلم مع الشريعة الإسلامية

- \* حتى يكون السلم صحيحا لابد من توفر جملة من الشروط هي:
- \* ضرورة بيان جنس ونوع وصفة السلعة (المسلم) ورأس مال المسلم<sup>(1)</sup>
- \* ضرورة تحديد البائع اجل تسليم السلع وأن يكون معروف من طرف البائع والمشتري.<sup>(2)</sup>
- \* كذلك تحديد مكان التسليم، كما يحق للبائع المطالبة بكفالة من اجل ضمان تسليم السلع للاستحقاق.<sup>(3)</sup>
- \* كما يمكن للمشتري أن يقوم بتوكيل البائع لبيع السلع عند الإستحقاق لشخص آخر، كما لا يحق للمشتري أن يبيع السلم قبل تسليمها من طرف البائع.<sup>(4)</sup>

### ثالثا: بيع الإستصناع

سنتناول في هذه النقطة التعريف اللغوي، وكذا التعريف الإصطلاحي لعقد الاستصناع وسنحاول إجمال الشروط التي يخضع لها العقد.

### أ) تعريف بيع الإستصناع

- 1) الإستصناع لغة: عقد يشتري به المال شيئا مما يصنع صنعا أي يلتزم البائع بتقديمه مصنوعا بمواده من عنده، بأوصاف مخصوصة، وبثمن محددة.<sup>(5)</sup>
- 2) الإستصناع اصطلاحا: هو إتفاق ينتهي بالبيع بالثمن المتفق عليه حيث يأمر المشتري بصنع أو تجميع أو إنشاء أي شيء يسلم في تاريخ لاحق وبالمواصفات المتفق عليها وفي التاريخ المتفق

<sup>1</sup>-مقلاتي عليمه، بدواني بسمة، المرجع السابق، ص86.

<sup>2</sup>-معهد الدراسات المعرفية، السلم أداة تمويلية، نشرة توعية، السلسلة السادسة، العدد01، 2013، ص.02.

<sup>3</sup>-صالح حميد العلي، المرجع السابق، 164-168.

<sup>4</sup>-عبد الله بن حمد العذبة، بيع السلم في التطبيقات المعاصرة، أنظر إلى:

<sup>5</sup>-حسام الدين الخليل، الاستصناع كأحد البدائل الشرعية للأوعية الإدخارية البنكية؛ بحث لنيل شهادة الماجستير في 09 سبتمبر 2011، وتم الإطلاع عليه بتاريخ2016/04/16.

<sup>5</sup>-حسام الدين الخليل، الاستصناع كأحد البدائل الشرعية للأوعية الإدخارية البنكية؛ بحث لنيل شهادة الماجستير في الفقه الإسلامي المقارن، كلية الدراسات الإسلامية، قطر، دس،ن، ص.05

عليه.<sup>(1)</sup> ويلاحظ من عقد الإستصناع انه مماثل لعقد المقاوله التي عرفتھا المادة 549 من القانون المدني "المقاوله عقد يتعهد بمقتضاه احد المتعاقدين أن يصنع شيئاً ا وان يؤدي عملاً مقابل اجر يتعهد به المتعاقد الآخر".<sup>(2)</sup>

### ب) شروط الاستصناع

- \* أن يكون مما جرى التعامل على إستصناعه بين الناس.<sup>(3)</sup>
- \* أن يكون المستصنع به معلوم، ولا يلزم في الإستصناع دفع الثمن وقت التعاقد.<sup>(4)</sup>
- \* بيان جنس المصنوع ونوعيته وقدرته ووصفه وتحديد أجله.<sup>(5)</sup>

### رابعاً: بيع الإجارة

#### أ) تعريف الإجارة

سنتطرق في هذه الفقرة إلى تعريف الإجارة لغة وإصطلاحاً ثم نليها بأشكال التمويل الايجاري.

**1) الإجارة لغة:** مشتقة من الأجر و بمعنى العوض،<sup>(6)</sup> وهي كعقد على المنافع بعوض مالي.<sup>(7)</sup> مالي.<sup>(7)</sup>

**2- الإجارة إصطلاحاً:** عقد لمنفعة معلومة و مقترحة من أصول محددة لمدة محددة مقابل عوض أو عائد مباح للخدمة أو المنفعة أو الجودة أو العمل المبذول.<sup>(8)</sup>

<sup>1-</sup> علي محي الدين القرة داغي، عقد الاستصناع بين الإبتاع والاستقلال وبين اللزوم والجواز؛ كلية الشريعة والقانون العدد 11، 1993، ص 365.

<sup>2-</sup> المادة 549 من القانون المدني، الأمر رقم 75-58.

<sup>3-</sup> محمد علي محمد أحمد البناء، المرجع السابق، ص 576.

<sup>4-</sup> فقه المعاملات، عرض من طرف مجموعة المؤلفين، فتاوي الاستصناع، أنظر إلى: [www.islamifn.com/fatawa-istina.htm](http://www.islamifn.com/fatawa-istina.htm)، تم الاطلاع علي بتاريخ 2016/04/16.

<sup>5-</sup> شروط صحة عقد الاستصناع، أنظر إلى: [fatwa-islamweb.net/fatwa/index.php](http://fatwa-islamweb.net/fatwa/index.php)، تم نشره في 2011-03-23 وتم الاطلاع عليه بتاريخ 2016-04-16.

– علي محمد علي قاسم، عقد التوريد في ميزان الفقه الإسلامي، د، ط، دار الجامعة الجديدة للنشر، مصر، 2005، ص 22

<sup>6-</sup> أحمد سليمان محمود خصاونة، المرجع السابق، ص 86.

<sup>7-</sup> مقالاتي علمية، بدواني بسمة، المرجع السابق، ص 88. نقلاً عن الجرجاني علي بن محمد السيد الشريف، معجم التعريفات، د، ط، دار الفضيلة، مصر، د، س، ن

<sup>8-</sup> تعريف الإجارة وحكمها وحكمة مشروعيتها، الدرس الحادي عشر، أنظر إلى [Vb.media.edu.my/shothread.php](http://Vb.media.edu.my/shothread.php)، تم الاطلاع عليه بتاريخ: 2016/04/17.

(ب) أشكال التمويل الإيجاري: للتمويل الإيجاري عدة أشكال نركز على:

### (1) التأجير المنتهي بالتمليك

يعرف أيضا بالإجارة التمليلية فهي عملية الإجار التي تنتهي بتمليك المستأجر العين المؤجر وتعتبر من الأساليب المستحدثة التي طبقتها المصارف الإسلامية،<sup>(1)</sup> بحيث تقوم هذه الأخيرة بشراء ما يرغب فيه المتعاملون من معدات و تجهيزات وحتى العقارات، وتؤجر لهم وذلك مقابل ثمن حسب الاتفاق، بحيث يمكن أن يكون كأقساط مع ترك الخيار لهم عند نهاية العقد في الإحتفاظ بالشيء محله بشرائه من البنك أو إرجاعه له.<sup>(2)</sup>

### (2) التأجير التمويلي

هو إتفاق المصرف وعميله على أن يشتري المصرف أصل ثم يؤجره لمدة طويلة أو متوسطة وللعميل الحق الكامل في إستخدام الأصل بمقابل دفع أقساط إيجارية محددة، التي تقوم على تمليك منفعة أصل معين للمستأجر خلال فترة زمنية محددة.<sup>(3)</sup>

### (3) التأجير التشغيلي

المصرف الإسلامي وفق هذه الإجارة يقوم بإقتناء وحياسة الموجودات والممتلكات المختلفة التي تلبي حاجات الزبائن والعملاء ويقوم بتأجير هذه الموجودات إلى من يرغب بالإنتنافع منها تشغيليا والإستفادة من هذه المنافع خلال مدة معينة يتفق عليها، في نهاية المدة المتفق عليها يسترد البنك حيازتها.<sup>(4)</sup>

### خامسا: بيع المغارسة

حضى عقد المغارسة في الفقه الإسلامي ما لعقد المزارعة والمساقاة من أهمية وغيرها من العقود التمويلية الأخرى لذا سنتناول في هذا العنصر تعريف المغارسة وشروطها.

<sup>1</sup>- فاتن أحمد محسن الغوامي، ضوابط التأجير المنتهي بالتمليك في الفقه الإسلامي؛ بحث لنيل شهادة الماجستير جامعة المدينة العالمية لدراسات الإسلامية، د، س، ن

<sup>2</sup>- المصرفية الإسلامية، صيغ التمويل (الإجارة والإجارة المنتهية بالتمليك)، أنظر إلى:

[www.albaraka.com/ar/default.asp?action](http://www.albaraka.com/ar/default.asp?action)، تم الاطلاع عليه بتاريخ: 2016/04/18

<sup>3</sup>- أحمد سليمان محمود خصاونة، المرجع السابق، ص.89.

- هشام خالد، البنوك الإسلامية وعقودها، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، مصر، 2005، ص.ص.35،36.

<sup>4</sup>- خوني رايح حساني رقية، واقع وأفاق التأجير في الجزائر وأهميته كبديل تمويلي لقطاع المؤسسات الصغيرة؛ ملتقى دولي بإشراف مخبر العولمة واقتصاديات شمال إفريقية، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، 2006، ص.02.

### أ) تعريف المغارسة

1) المغارسة لغة: طلب الغرس، أي إنبات الغرس.<sup>(1)</sup>

2) المغارسة اصطلاحاً : عرف الشافعية المغارسة بقولهم: أن يسلم إليه أرض ليغرسها من عنده والشجر بينهما .

\* أما المالكية فهي لديهم: أن يعطي الرجل أرضه لرجل على أن يغرس فيها عددا من الأثمار معلوما، فإذا استحق الثمار كان للغارس جزء من الأرض متفق عليه.<sup>(2)</sup>

### ب) شروط المغارسة

\* المغارسة لا بد أن تكون في الأشجار الثابتة الأصول مما يعني أنها تختص بأنواع معينة من الأشجار لا غيرها.

\* لا بد أن تكون الأشجار ممن تؤتى أكلها في مدة متقاربة، ذلك أن المغارسة تتم بعقد، ولا بد أن يكون في العقد الأجل حتى لا يكون النزاع.

\* يكون أجر الغارس من الأرض والأشجار محل العقد وتكون مملوكة ملكية واضحة لصاحبها حتى يستطيع التصرف فيها.<sup>(3)</sup>

## الفرع الثالث

### مجالات الإستثمار المشتبه فيها (المشبوهة)

يحتوى هذا الفرع على أهم المجالات التي اختلف حولها المصرفيون والفقهاء، وسنوردها على التوالي بدأ بالتوريق ثم البيع الآجل وأخيرا الاستثمار المباشر.

### أولاً: التوريق

التوريق أو التسنييد هو أداة مالية مستحدثة تقيد قيام بحشد مجموعة من الديون المتجانسة

<sup>1</sup>- أبو بكر توفيق فتاح، إستثمار الصكوك الإسلامية وهيمنتها على الأوراق المالية العالمية المعاصرة؛ الطبعة الأولى دار النفائس للنشر والتوزيع، الأردن، 2015، ص.91.

<sup>2</sup>- سليمان ناصر، المغارسة صيغة مثلى لإعمار الأراضي البور في البلدان العربية والإسلامية وسبل مواجهتها؛ الجزائر 2011، ص.03

<sup>3</sup>- مسدور فارس، المرجع السابق، ص، ص.179، 198.

والمضمونة كأصل، وضعها في صورة دين واحد معزز إنتمانيا ثم عرضه على الجمهور من خلال منشأة متخصصة لإكتتاب في شكل أوراق مالية.<sup>(1)</sup> كما أنها أوراق تستند إلى ضمانات عينية أو مالية.<sup>(2)</sup>

### ثانيا: البيع الآجل

إن عقد البيع الآجل من بين المجالات التي إختلف حولها الفقهاء، لذلك توصلوا إلى أن هذا النوع من البيوع سواء تم في البنوك أو غيرها إذ كان البيع بأزيد من سعر المبيع نقدا جائزا. في حين الذي يمنع في البيع الآجل أن يبرم العقد على أن تحديد الثمن مرتبط بوقت السداد، أي مقدار ثمن المبيع. يختلف على أساس المدة التي قد إجتاها المشتري للسداد قيمة المبيع، وهو ما يسمى في مجال البنوك الإسلامية بالفائدة وتعمل على تجنبه.<sup>(3)</sup>

### ثالثا: الإستثمار المباشر

هو إجراء يعتقد المصرفيين أنه سيكون الحل الذي تلجا إليه البنوك الرئيسية لتوظيف أموالها في المستقبل، نظرا لتراجع ما يسمى بالديون الحكومية وتباطؤ الطلب على الائتمان،<sup>(4)</sup> وأصبحت الإستثمارات الأجنبية هي التي تدفع عجلة إقتصاد أي دولة، لأنها تعمل على زيادة القدرة الإنتاجية ورفع معدل النمو الإقتصادي، وتعمل على زيادة التكامل بين القطاعات مما يحقق تنمية متواصلة وتعد الجزائر إحدى الدول المعتمدة على هذا الإستثمار مما يؤثر على الإقتصاد الوطني.<sup>(5)</sup>

<sup>1</sup> - نشرة ابن خلدون، مقالات مختارة من الإقتصاد والسياسة وعلم الإجتماع، أنظر إلى <https://ibnkhaldun.wordpress.com> ، تم الإطلاع عليه بتاريخ 2016/04/17.

<sup>2</sup> - أحمد سليمان محمود خصاونة، المرجع السابق، 246.

<sup>3</sup> - حمزة أبو قاسم، حكم بيع الآجل، بزيادة، أنظر إلى:

[fatwa.islamweb.net/fatwa](http://fatwa.islamweb.net/fatwa) ، تم الاطلاع عليه بتاريخ: 2016/04/20.

<sup>4</sup> - الإستثمار المباشر، أنظر إلى:

[www.taifinance.org/](http://www.taifinance.org/) . تم الإطلاع عليه بتاريخ 2016/04/20.

<sup>5</sup> - الإستثمار المباشر وغير المباشر، أنظر إلى:

[www.djifa.info/vb/showthead.php?t](http://www.djifa.info/vb/showthead.php?t) تم الاطلاع عليه بتاريخ 2016/04/20.

### المطلب الثالث

#### مجموعة الخدمات غير الربحية

سنتناول في هذا المطلب أهم الخدمات الإجتماعية التي إعتمدت عليها البنوك الإسلامية والمتمثل في القرض الحسن (فرع أول)، صندوق الزكاة (فرع ثان)، العمل على حل مشكل الإسكان (فرع ثالث)، إعطاء المنح الدراسية للطلاب المسلمين (فرع الرابع)، ثم نليها بدعم الهيئات الخيرية (فرع خامس)، وفي الأخير ركزنا على الدوريات التدريبية في الأعمال المصرفية التي تقيمها البنوك (فرع سادس)

### الفرع الأول

#### الخدمات الإجتماعية

تطرقنا في هذا الفرع إلى ذكر أهم الخدمات الإجتماعية التي تمنحها البنوك للعملاء خاصة الشباب منهم والتي نلخصها كالآتي:

#### أولاً: صندوق القرض الحسن

إن رغبة وإلحاح الناس إلى تأمين حلول تمويلية غير ربوية، أدى بالبنوك الإسلامية إلى تأسيس صندوق القرض الحسن، حيث يتم خصم مبالغ من حصص الأعضاء في كل شهر ليتم ادخاره في صندوق تحت مراقبة شخص يسمى بأمين الصندوق، ولا يتم رد المبلغ أو إستفائه من قبل الأعضاء، ليتم تداول هذه الأموال على شكل قروض حسنة للراغبين في توسيع تجارتهم، وتعويض عجزهم، على أن يردها بعد فترة معينة.<sup>(1)</sup>

#### ثانياً: صندوق الزكاة

عبارة عن هيئة زكوية تهدف إلى زيادة الوعي بالزكاة وترسيخ مفهوم فعاليتها ودورها الهام في مجال التنمية.<sup>(2)</sup> لذلك حاولت بعض البنوك الإسلامية خاصة وضع هذا النظام ضمن هيكلتها لكن ليس مسير من طرفها بل عينت رجال فتوى تقوم بالمهمة، حيث أنها تذكر عملائها بأهمية الزكاة

<sup>1</sup>- سامر مظهر قنطججي، إبراهيم محمود عثمان أغا، صندوق القرض الحسن، الطبعة الأولى، شعاع للنشر والعلوم سوريا، 2009، ص، ص.01، 27، 50.

<sup>2</sup>- وزارة الأوقاف والشؤون والقدسيات الإسلامية، صندوق الزكاة، أنظر إلى: [www.zakatfund.org](http://www.zakatfund.org)، تم الاطلاع عليه بتاريخ: 2016/04/25.

التي تعتبر ركن من أركان الإسلام، الأمر الذي جعل بالبنوك بتخصيص مجموعة من الباحثين لدراسة الحالات المستحقة للزكاة.

### ثالثا: العمل على حل مشكل الإسكان

أصبحت البنوك بإختلافها تهتم بمجالات إجتماعية حساسة، وبعد مشكل الإسكان إحدى مجالاتها التتموية، باعتبار أن هذا المشكل تعاني منه الدول المتقدمة والمتخلفة، لذا من الواضح أن البنوك الإسلامية الحل الأمثل للأشخاص خاصة هؤلاء الذين لا يرغبون التعامل بالربا.<sup>(1)</sup>

### رابعا: إعطاء المنح المدرسية للطلاب المسلمين

المنح الدراسية هي إعانات تقدم للطلاب الغير القادرين عن تكملة تعليمهم العالي، وتشكل فئة الطلاب المسلمين أهم المستفيدين من المنح، حيث نلاحظ أن اغلب رؤساء الدول يسعون إلى بناء جيل جديد في شتى المجالات، الأمر الذي دفع الملك فهد بن عبد العزيز بتشجيع أبناء المسلمين بمساعدتهم على تكملة دراستهم، وأصبحت هذه الفئات الممنوح لهم المساعدات من أهم الخرجين.<sup>(2)</sup>

### خامسا: دعم الهيئات الخيرية

المنظمة الخيرية هي منظمة غير ربحية، فهي تختلف عن المنظمات الأخرى غير الربحية لأنها تركز على الأهداف الخيرية(أنشطة خيرية وتعليمية...<sup>(3)</sup>). وبما أن هذه الهيئات تقوم بهذه الأعمال الخيرية فإنها تحتاج لسيولة لاستكمال نشاطاتها، لذلك نجد مؤسسات معينة تقوم بتزويدها سواء بالأموال أو بالمساعدات الأخرى كالأطعمة، الملابس والأغطية، وتعد البنوك إحدى الداعمين للمؤسسات الخيرية.

### سادسا: إقامة الدورات التدريبية في الأعمال المصرفية

إن مجال الخدمات البنكية مجال قوي ومزدهر، لذلك يتنافس الكثيرين على الحصول على منصب في المصرف، لذا تقوم هذه الأخيرة بإقامة دورات تدريبية للراغبين في الالتحاق بمنصب

<sup>1</sup>- فائزة الألبان، المرجع السابق، ص.233.

<sup>2</sup>- سعيد فاتح المغامسي، جهود خادم الحرمين الشريفين تعليم أبناء المسلمين من خلال المنح الدراسية التي تقيمها الجامعة. أنظر إلى: [Scholars.iu.edu.sa/index.php/scholars/article](https://scholars.iu.edu.sa/index.php/scholars/article)، تم الاطلاع عليه بتاريخ: 2016/04/25.

<sup>3</sup>-الهيئات الخيرية، أنظر إلى:

<https://arm.wikipedia/aeg>، تم الإطلاع عليه بتاريخ2016/04/25.



سواء كمقدم خدمة أو يقوم بأعمال أخرى (بما أن البنك مقسم إلى واجهتين، واحدة أمامية لتقديم الخدمات للزبائن، وواجهة خلفية للقيام بأعمال الصيانة وإعداد الملفات...)، ويعتبر تكوين وتنمية الموارد البشرية في قطاع البنوك هو من الأولويات، لان الهدف من التكوين هو تقديم خدمات ذات جودة عالية ومتطورة لإستقطاب العملاء، والبنوك الإسلامية تعتمد على عنصرى المهارة والكفاءة في إختيار موظفيها.(1)

## الفرع الثاني

### الخدمات الثقافية

إن المحور المهم للخدمات هو الإنسان بإعتباره الهدف الأساسي للتنمية في أي مجال وتختلف الخدمات المقدمة للإنسان وتتنوع، وتعد الثقافية أهم خدمة كونها تركز على مجالات التعليم والصحة والطبية، لذلك نلاحظ العديد من الأعمال التي تهدف إلى مساعدة الأشخاص من بينها المدرسة الإسلامية للتربية والتعليم، أما في المجال الطبي فتكثر المساعدات خاصة للفئة الأنثوية

فتعتبر المرأة إحدى المحاور التي تتوقف عليها أي دولة لذا نصادف إنشاءات خاصة بالنساء منها كلية دبي للطب الخاصة بالبنات وغيرها.

## الفرع الثالث

### الخدمات الإعلامية والشرعية

يمكن تقسيم الخدمات الإعلامية والشرعية إلى الأنواع التالية والمتمثلة في

#### أولاً: مجلة الاقتصاد الإسلامي

تم إنشائها من طرف البنوك الإسلامية بهدف تطوير التفكير والوعي المصرفي، وهي مجلة شهرية تقوم بطرح موضوعات هادفة وبسيطة للقارئ، وتعد الثقافة الإسلامية والمصارف الإسلامية الواجهة لهذه المجلة للتعريف عن الشريعة الإسلامية في مجال المصارف الإسلامية ومدى حرصها على تفادي الربا في الأعمال البنكية.(2)

<sup>1</sup>- فائزة الألبان، المرجع السابق، ص.183.

<sup>2</sup>- فائزة الألبان، المرجع السابق، ص.234،235.

### ثانياً: المؤتمرات العلمية

تعتمد المؤتمرات العلمية على نشر الأبحاث ومناقشة النتائج،<sup>(1)</sup> وتعتبر المؤتمرات العلمية في البنوك الإسلامية أهم الوسائل لمناقشة القضايا المصرفية والشرعية

### ثالثاً: إقامة علاقة طيبة مع العلماء والمتعاملين وتشكيل هيئة الفتوى والرقابة الشرعية

تقوم البنوك الإسلامية بتوطيد علاقتها مع العلماء والمتعاملين بغرض الاستفادة من خبرتهم، وتقون بإستضافتهم وتعريفهم للبنك وأهدافه والنتائج المتوصل إليها، الأمر الذي يدعو إلى إنشاء ما يسمى بهيئة الفتوى والرقابة للتأكد من مدى مطابقة هذه البنوك للشرعية الإسلامية في أعمالها المصرفية، لذلك تقوم المصارف الإسلامية بتوظيف مراقب شرعي لهذا الغرض.<sup>(2)</sup>

\* **المراقب الشرعي:** هو حلقة وصل أو الجسر الموصل بين الهيئة الشرعية من جهة ووحدات الإنتاج المختلفة داخل البنك وضمن هذا الإطار يتفرع عدد من المهام والمسؤوليات التي تقع على عاتق المراقب الشرعي.<sup>(3)</sup>

<sup>1</sup>- المؤتمر العلمي، أنظر إلى:

<https://ar.m.wikipedia.org/wikipedia>، تم الاطلاع عليه بتاريخ: 2016/04/26.

<sup>2</sup>- فائزة الألبان، المرجع السابق، ص. 237.

<sup>3</sup>- زهرة بني عامر، "المراقب الشرعي"، أنظر إلى:

[www..iefpedia.com/vb/showtreod.php?t](http://www..iefpedia.com/vb/showtreod.php?t)، تم الإطلاع عليه بتاريخ: 2016/04/27.

\* أهم الفروق الجوهرية في خدمات المصارف التقليدية والإسلامية

المصرف الإسلامي	المصرف التقليدي	عنصر المقارنة
قرض حسن يتعهد به المصرف ولا عوائد عليه	وديعة تفرض للآخرين وقد تعطي فوائد زهيدة أحياناً، جوائز أو هدايا	الحسابات الجارية
غير مسموحة كونها مشاركة في الربح والخسارة	مسموحة كونها تراكم رأسمالي	حسابات التوفير قانوناً
موجودة بضوابط شرعية	موجودة	خطابات الضمان
موجودة بضوابط شرعية	موجودة	الإعتمادات المستندية
متوافرة	متوافرة	الحوالات
متوافرة	متوافرة	إصدار شيكات السفر
متوافرة	متوافرة	تحصيل الديون بموجب سندات
متوافرة	متوافرة	تأجير الصناديق الحديدية
متوافرة	متوافرة	تسهيل التعامل مع الدول الأخرى
متوافرة	غير متوافرة	المشاركة
متوافرة	غير متوافرة	الاستثمار المباشر
متوافرة للشركات ذات الموضوع الحلال	متوافرة	حفظ، بيع أو الإكتتاب بالأسهم
متوافرة	متوافرة	تحصيل، قبول أو حفظ الأوراق التجارية
لا يجوز التعامل به	متوافرة	خصم الأوراق التجارية
متوافرة بشروط عقد الصرف الشرعي، خاصة شرط التقابض الحقيقي أو الحكمي	متوافرة	الصرف الأجنبي
متوافرة بشروط وظوابط شرعية <sup>(1)</sup>	متوافرة	البطاقة الائتمانية

<sup>1</sup>- سمير الشاعر، المصارف الإسلامية من الفكرة إلى الإجتهد، الطبعة الثانية، الدار العربية للعلوم ناشرون لبنان، 2011، ص.ص. 168، 169.

## خلاصة الفصل الثاني

إنطلاقاً من تحريم الربا ظهرت أهمية في إعادة النظر في الهياكل المالية فكان للبنوك الإسلامية الحل الأفضل لتجنب الكثير من الأعمال الربوية التي كانت تتعامل بها البنوك التقليدية. وبالرغم من أن الخدمات التي تمنحها لعملائها تكاد تكون مشابهة لما تقدمه البنوك التقليدية إلا أنها تسعى من خلال تطبيقها للشريعة الإسلامية منح للعميل خدمات أكثر أماناً.

## خاتمة

في خضم التطورات والتغيرات الحاصلة في قطاع البنوك التقليدية والإسلامية كان للخدمات المصرفية دور كبير في تطوير إقتصاد الدول والتسريع من وتيرة صرفية الخدمات المالية لذلك نستخلص في نهاية الدراسة المتمحورة حول البنوك خاصة الخدمات المصرفية، أنه رغم الأزمة الحاصلة في العالم في الأونة الأخيرة، إلا أن قطاع البنوك تمكن من الصمود أمام هذه الأخيرة ومجابهة العوائق التي صادفتها نتيجة الدور الفعال الذي أدته الخدمات المتنوعة، لذلك نرى أن البنوك ليس لها أي أهمية إقتصادية وإجتماعية وحتى عالمية دون إعتماها على الخدمات التي تقدمها لعملائها، مما يدفعنا للقول أن الخدمات المصرفية لديها أهمية جلية وواضحة على تسيير البنوك سواء التقليدية منها أو الإسلامية وحتى مع التطور الحاصل في الخدمات الإلكترونية. ومن خلال زيارتنا الميدانية للبنوك وطرح مجموعة من التساؤلات التي عرصناها على الموظفين المسؤولين في البنوك أظنوا لنا أنه رغم أن الخدمة المقدمة للعميل في بعض الأحيان تكون مكلفة (البنوك التقليدية خاصة) إلا أنها تؤدي دورها في تسهيل مهام الزبون وأضافوا ألى أن هذه الخدمات هي العائد والمساهم في تطوير ونمو إقتصاد الدول، هذا ما يجعل عمل البنوك له أهمية كبيرة في التنمية الإقتصادية، مما يكسبها طابع الفعالية.

وكذلك ضرورة الإشارة والوقوف أمام الأهمية التي تتميز بها البنوك الإسلامية من حيث طبيعتها وإعتماها على الشريعة الإسلامية وذلك عملا بالبدائل التي أجملها القرآن الكريم وفصلتها السنة النبوية الشريفة، قصد الوصول الى غايتها المرجوة ألا هي سنّ مبادئ وأحكام الشريعة الإسلامية والعمل بها، خاصة في مثل هذه الجوانب الحساسة المرتبطة بالمعاملات والأخلاق، ونظرا لما تشهده الأسواق المالية من تطور وإنتتاح لم يشهد له نظير من قبل

وكما تم الإشارة إليه آنفا فأصحاب الخبرة في الميدان بأن الخدمة هي سبب وجود البنك والغاية منها الوصول إلى تحقيق رضا ورغبات الزبون، كما بينو لنا في حديثهم بأنه رغم الأرباح وكثرة المعاملات التي يقومون بها والعدد الهائل من الزبائن والتقدم الملحوظ في العمل المصرفي، إلا أن ما يربونه في المستقبل يكون بتطوير هذه البنوك قصد كسب ثقة وطمأنينة العميل وكبديل أمثل

لذلك العمل على تجسيد وترقية البنوك الإسلامية للقضاء على المعاملات الربوية وإقتراح البدائل الشرعية المناسبة لتوظيف المال وإستثماره

ونحن في هذا المقام نشجع ونحفز عمل المصارف الإسلامية ونثمن أهدافها وبالذور على البنوك الإسلامية أن تعمل على تمثيل الإسلام في أحسن صورته وبالتالي تكيف الخدمات بالطابع والجودة العالية.

### \* التوصيات

وإنطلاقا مما توصلنا إليه يمكن إقتراح مجموعة من التوصيات التي نراها مناسبة في الرفع من مستوى تقديم الخدمات في البنوك التقليدية والإسلامية وتتمثل هذه التوصيات في ما يلي:

-دفع البنوك إلى العناية بجودة ما تقدمه من خدمات على إعتبارها العنصر المحدد للقدرات التنافسية البنكية في السوق المحلية.

-الإسراع لإصدار قانون موحد للبنوك في الجزائر بهدف ضمان سلامة أداء الجهاز البنكي ليؤهله لمواجهة المنافسة الخرجية.

-العمل على تفادي النقائص التي تقف في تسيير النظام البنكي في الجزائر بقيام هذه الأخيرة بتسويق أمثل للخدمات التي تطرحها للعملاء قصد طمأنينة وجلب العميل.

-إعادة تنظيم الهيكل البنكية لإستعاب عدد العملاء لتوفير حاجيتهم.

-توضيح الخدمة المصرفية وتشخيصها حسب درجة أو مستوى تفاعل مورد الخدمة المصرفية مع العميل.

-العمل على تطوير إستراتيجيات المصرف وتحسينها لخدمة الزبون.

- الدعوة للمقاربة القانونية لتنظيم البنوك في الجزائر ووضع ظوابط إقتصادية لتسييرها



Nom ..... Prénom ..... Nom jeune fille ..... Sexe M  F   
né (e) le ..... / ..... / ..... à ..... Wilaya .....  
Fils / fille de ..... et de .....  
Situation familiale : Célibataire  Marié (e)  Veuf (ve)   
Adresse du domicile .....  
Tél fixe : ..... Tél mobile : ..... Email : .....  
Pièce d'identité : CNI  PC  N° : ..... Délivré(e) le : / / Wilaya : .....  
Titulaire d'un : LEL  LEP  CPT  N° : ..... Code agence : ..... Réseau : .....  
Compte chèque CNEP-Banque N° : .....

### SALARIES

Profession : ..... N° Sécurité Sociale : .....  
Employeur : Secteur public  Secteur privé  Date de recrutement : ..... Poste occupé : .....  
Adresse de l'employeur : .....  
Commune : ..... Daïra : ..... Wilaya : .....

### PROFESSIONS LIBERALES/COMMERCANTS

Nom de l'entreprise ou du Commerce : ..... Secteur d'activités : .....  
Adresse : ..... Wilaya : .....  
N° Registre de commerce : ..... Délivré le : / / Wilaya : .....  
N° d'agrément : ..... Délivré le : / / Wilaya : .....  
N° d'identification fiscale : ..... N° d'identification statistique : .....

### REVENUS

Revenu mensuel net du postulant : ..... DA Revenu mensuel net du conjoint : ..... DA  
Revenu mensuel net des enfants ..... DA Nombre d'enfants à charge .....  
Autres revenus : Pension  Retraite  Revenu mensuel locatif  Montant : ..... DA

### CRÉDIT SOLLICITÉ

Type de crédit : ..... Nom de la Promotion immobilière : .....  
Adresse du bien, objet du crédit : .....  
Montant du crédit sollicité (en chiffres) : ..... DA - Durée du crédit sollicité : ..... ans  
Valeur du bien/Montant devis (construction/aménagement/extension) : ..... DA

### CRÉDITS EN COURS à la CNEP-Banque

CNEP-Banque	Nature du crédit	Agence domiciliaire	Montant échéance/mois	Remboursement à jour
Crédit 1				OUI <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/>
Crédit 2				OUI <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/>

### CRÉDITS EN COURS Autres Banques

Autres Banques	Nature du crédit	Agence domiciliaire	Montant échéance/mois	Remboursement à jour
Crédit 1				OUI <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/>
Crédit 2				OUI <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/>

J'atteste l'exactitude des informations portées ci-dessus et m'engage à fournir à la CNEP-Banque tous les renseignements, justificatifs complémentaires, et autres informations nécessaires qu'elle juge utiles de me demander et l'autorise de procéder à leur vérification.

Fait à ..... le ..... / ..... / 20.....

Signature

## ملحق رقم ٤

أسئلة للمناقشة تم طرحها على موظفي الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط - بنك-

أجاب عن هذه الأسئلة السيدة: Bachon Djamila الوظيفة: chargée clientèle

س: ما نوع الخدمات التي يقدمها الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط-بنك؟

ج: تتنوع الخدمات التي يقدمها هذا البنك وهي تنقسم إلى:

أ) التأمينات.

ب) القروض: وهي تنقسم بدورها إلى:

\* قروض قصيرة المدى بدون رهن مثل: قرص الإستهلاك، كراء مسكن.

\* قروض طويلة المدى ذات رهن من الدرجة الأولى مثل: شراء مسكن لدى الخاص، شراء مسكن

ترفيهي، بناء مسكن ريفي، شراء قطعة أرض، تهيئة منزل، توسيع مسكن، شراء محل تجاري أو مهني.

\* كما هناك قروض لفائدة المؤسسات.

ج) فتح حساب خاص سواء للتوفير والإدخار أو للأجر.

س: لمن يقدم الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط-بنك-القروض؟ أي ما نوعية عملائها؟ وما هي

سياسة الإقراض في هذه الحالة؟

ج: تقدم القروض للمؤسسات أو للأشخاص العاملة ذات أجرة قاعدية مستحقة نوعيتها قروض

رهنية من الدرجة الأولى.

س: هل بمقدور البنك أداء الخدمة المصرفية بشكل دقيق وبأسلوب يعتمد عليه؟

SERVICE FRONT OFFICE  
AGENCE LIBERTE 802



## ملحق رقم (3)

ج: للصندوق الوطني للوفير والإحتياط إمكانيات لأداء خدمة مصرفية بأسلوب يعتمد عليه وذلك بإتباعها قوانين معينة خاصة في خدمة الإقراض.

س: هل يجب تغيير سياسة البنك في تقديم الخدمات إذا لم يكن الزبون راضيا عنها؟ وما هو الهدف من ذلك إذا كانت الإجابة بنعم؟

ج: إن قوانين البنوك تكون ثابتة ولا يمكن التعدي عليها خاصة خدمة القروض.

س: هل يعتمد هذا البنك على التكنولوجيا في تقديم الخدمات؟

ج: في الوقت الراهن تعد التكنولوجيا السبيل الأساسي لتسريع أي عملية وتعد الخدمات التي تقدمها البنوك إحدى الأعمال التي تستدعى السرعة لتسهيل منحها للعميل.

س: هل توجد منافسة بين الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط وبين البنوك الأخرى؟

ج: تعد المنافسة بين البنوك السبيل إلى رفع مستوى التسويق وتقديم خدمة ذات جودة عالية وللصندوق الوطني للتوفير والإحتياط -بنك- سياسات تتكئ عليها للوقوف أمام المنافسين الآخرين.

س: هل يتغير مقدار الفائدة التي يتحصل عليها البنك من عميل لأخر؟

ج: إن نسبة الفائدة التي يتحصل عليها الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط-بنك- تختلف حسب

نوعية العميل فيمكن أن تكون النسبة 1 أو 6، في حين تم وضع 4.5 بالنسبة لأعوان الدرك

الوطني والشرطي

SERVICE FRONT OFFICE  
AGENCE LIBERTE 802

## أسئلة للمناقشة

الوظيفة: مدير البنك

س: في ضوء التمييز بين السلعة والخدمة، كيف يمكن فهم سلوك العميل في اختيار الخدمة المصرفية؟

ج: العميل يتجه نحو نوعية الخدمة (جودة الخدمة) مادام أنها نفسها لدى جميع المصارف وكذلك أحيانا يأخذ بعين الاعتبار سعر الخدمة حيث يختار الأقل ثمنا وإذا أمكن الاثنين معا

أي النسبة تكمن في نوعية الخدمة. Ratio qualité prix.

س: بين كيف يقوم المصرف بخلق أو تكوين موقع تنافسي.

ج: عن طريق تحسين نوعية الخدمات والمنتجات البنكية التي توفرها للزبائن والتي تتطلب

دراسة معمقة للسوق التي تسمح له بتصنيف الزبائن وتحديد حاجياتهم من اجل وضع

الخدمات والمنتجات لها في ظل المنافسة.

س: مادور تحديد مكانة الخدمة المصرفية في إستراتيجية التسويق المصرفي؟

ج: تحديد مكانة الخدمة المصرفية ضروري في رسم إستراتيجية التسويق المصرفي وذلك كون حياة المصرف تتوقف عن نوعية خدماته المقدمة للعملاء في ظل المنافسة المفروضة.

س: ما خطوات تطوير إستراتيجية تحديد مكانة الخدمة المصرفية في سوقها؟

ج: يتطلب ذلك إتباع الخطوات التالية:

- دراسة السوق للتعرف على مواطن القوة والضعف لدى المنافسين.

- تجسيد نوعية الخدمة المقدمة (من حيث النوع والسعر).

- التقرب أكثر من الزبائن لجعلهم أوفياء للمصرف (Pour les fidéliser)

## ملحق رقم (5)

س: يتأثر رضا العملاء بشكل عام بعدد من العوامل ما هي؟.

ج: خاصة بنوعية الخدمة (بما فيها الإستقبال الأولي والتوجيه).

- أحيانا بسعر الخدمة.

س: اشرح المقصود بالخدمة المصرفية كنظام؟.

ج: المصرف لا ينتج منتجات مصنعة (معلبة) بل نشاطه مرتكز أساسا على تقديم الخدمات

(حسابات، إيداعات، توجيهات، تحصيلات للشبكات...). ويخضع هذا النشاط لنظام وقواعد

داخلية وقواعد خاصة بالمحيط(البنك المركزي، البنك العالمي، البنوك الأخرى، قواعد

عامة...) والتي على البنك السير وفقها.

تقديم الخدمة قد يكون بالطريقة المباشرة التي تتطلب الحضور الفعلي للعميل أو قد يكون

عن طريق الوسائل التكنولوجية والالكترونية الحديثة كالإنترنت، فعلى الزبون الإختار بين

الطرق والوسائل الكفيلة لاستفادته من الخدمة وكذلك له الخيار بين مختلف الخدمات البنكية

المعروضة عليه على مستوى السوق المصرفي (الزبون ملك).

س: تقدم بعض المصارف حزمة من الخيارات المتعلقة بتقديم خدماتها المصرفية للعملاء،

ما تلك الخيارات؟.

ج: بعض أنواع الخدمات والمنتجات البنكية:

1- الحسابات:

1-أ- حسابات جارية : تفتح للأصناف التالية

- للفلاحين

- الحرفيين

- التجار

- المهندسين

- المحامين

- الأطباء

- وكل المهندسين



## ملحق رقم (6)

### الشروط:

- نسخة ب ت و
- شهادة الميلاد
- بطاقة الإقامة (أو أي دليل يثبت الإقامة)
- وثيقة تثبت مهنته (سجل تجاري، بطاقة الفلاح، بطاقة الحرفي...)
- القانون الأساسي (للشخص المعنوي)
- البطاقة الجبائية Carte fiscale
- 1-ب- حسابات الشيكات: هذا النوع من الحسابات موجه للعمال (الأجراء) ومخصص

لإستقبال أجورهم

لذلك يتطلب فتح الوثائق التالية:

- نسخة ب ت و
- شهادة الميلاد
- بطاقة الإقامة
- شهادة العمل
- 1-ج- حسابات العملة الصعبة: متوفر لكل المواطنين ويفتح بالعملة الصعبة.
- 1-د- حسابات الإدخار: دفتر ادخار بفائدة، دفتر ادخار بدون فائدة ودفتر ادخار الأشبال.

2- القروض: خاصة في الميدان الفلاحي وشبه الفلاحي

1-2- قروض طويلة المدى (كقرض التحدي)

2-2- قروض قصيرة المدى (كقرض الرفيق)

3- مختلف الخدمات



- تحصيل الشيكات والأوراق التجارية

- خدمات الإنترنت. Badr.net

- بطاقة السحب والدفع

- كراء الخزائن الحديدية Coffre forts

- التوجيه والاستعلام المالي

# أسئلة للمناقشة



أجابت عن هذه الأسئلة السيدة: *السيدة خديجة الزياتي خاتمة*  
التوظيفة: *مديرة*

س: ما هو الغرض من تأسيس البنوك الإسلامية؟

R1 : Répondre à la demande croissante de la clientèle relifin musulmane  
-baser la finance sur l'équité et la justice, la transparence et le partage.  
-mettre en avant la moral et l'éthique et non le gain.

س: هل بمقدور البنوك الإسلامية من منافسة البنوك التجارية (التقليدية) من حيث تقديم الخدمات؟

R2 : la finance islamique fait beaucoup parler d'elle et représente d'année en année une part importante de parts mondiales, mais comme les lois se basent principalement sur la finance classique la différence entre banque islamique et classique reste superficielle on l'obligation de se référer au taux dictés de la banque centrale.

س: ما هي الإستراتيجيات المتبعة في البنوك الإسلامية لجذب الزبائن؟

R3 : principalement la conviction religieuse et les principes cités à la réponse 1.

س: هل حقا تعتمد البنوك الإسلامية على مفهوم الابتعاد عن الربا في معاملاتها؟

R4 : les pays (banques) essayent de s'y approcher le plus car une législation spécifique est nécessaire.

س: ما هي نسبة الزبائن التي تعتمد على البنوك الإسلامية

R5 : clientèle de plus en plus croissante la finance islamique représente 1540 milliards de dollars en 2012.

س: هل تعتقدون أن الأعمال (الخدمات) التي تقدمها البنوك الإسلامية أفضل مما تقدمه البنوك التجارية (بالنسبة للعميل)؟

R6 : oui. Elles offrent plus de stabilité d'équité car elle ne basent pas sur la spéculation.

س: لماذا يقال أن البنوك الإسلامية البديل للبنوك التجارية؟

R7 : la finance islamique est considérée comme une alternative aux excès de la finance classique.



## الملحق رقم (8)

س: ما هي الطريقة التي تعتمد عليها البنوك الإسلامية في تقديم خدماتها للعملاء؟

ج: لم يتم الإجابة على هذا السؤال.

س: هل الجزائريين يحبذون أو موافقين على هذا النوع من البنوك؟

R9 : oui .beaucoup.

س: ما نوع الخدمات المقدمة في البنوك الإسلامية؟

R10 : les mêmes que les banques classiques.

س: ما هو الاختلاف الموجود بينها وبين الخدمات البنكية التجارية؟

R11 : dans LA banque islamique, nous ne parlons pas de taux mais de bénéfice qui est fixe sur toutes la durée du crédit et en terme de ressource dans la banque classique il n'ya pas de pertes(partage)avec le client.

س: يقال أن ما تقدمه البنوك الإسلامية من خدمات غير ربوية ليس إلا تحايلا يخفي معاملات ربوية

محضة. فما هو ردكم؟

R12 : non, malgré en Algérie, la réglementation ne suivie pas.

س: من يقوم بمراقبة الخدمات المقدمة في البنوك الإسلامي(لاستبعاد الربا في معاملاتها)؟

R13 : en Algérie , cet organisme n existe pas

س: ما هي المعايير المعتمد عليها لتحديد عدم ربوية الخدمات المصرفية في البنوك الإسلامية؟

ج: لم يتم الإجابة على هذا السؤال.

س: ما مدى فعالية الخدمات المقدمة في البنوك الإسلامية (ما تقيم لهذه الخدمات مقارنة للتي تقدمه

البنوك الربوية)؟

ج: لم يتم الإجابة على هذا السؤال.





## CONVENTION D'ABONNEMENT AU SERVICE «BADRnet»

### LES SOUSSIGNÉS

#### LA BANQUE DE L'AGRICULTURE ET DU DÉVELOPPEMENT RURAL « BADR »

Société par actions au capital social de trente-trois (33) milliards de dinars, immatriculée au Centre national du registre de commerce d'Alger sous le N° 00B 0011640, ayant son siège social au 17, Boulevard Colonel Amirouche - Alger.

Représentée par :

Madame  Mademoiselle  Monsieur

En sa qualité de \_\_\_\_\_

Ci-après désignée «La Banque» d'une part ;

### ET LE CLIENT

Madame  Mademoiselle  Monsieur

Nom \_\_\_\_\_ Prénom \_\_\_\_\_

Nom de jeune fille \_\_\_\_\_

Adresse fiscale \_\_\_\_\_

Adresse courrier \_\_\_\_\_

Date et lieu de naissance \_\_\_\_\_

Profession \_\_\_\_\_

Pièce d'identité : C.N.I  P.C  Numéro : \_\_\_\_\_

Délivré(e) le \_\_\_\_\_ par \_\_\_\_\_

Téléphone privé (Fixe ou mobile) \_\_\_\_\_ Téléphone professionnel \_\_\_\_\_

E-mail \_\_\_\_\_ Fax \_\_\_\_\_

Ont convenu de ce qui suit :

Le client souscrit un abonnement d'une année aux services «BADRnet» régis par les conditions générales de la présente convention ainsi que par les conditions particulières stipulées sur les documents spécifiques y relatifs. Les services concernés par cet abonnement sont à marquer d'une croix dans l'état ci-après :

NATURE DE LA PRESTATION	CANAL	N° DE COMPTE ABONNÉ À «BADRnet»	CHOIX (*)	PÉRIODICITÉ (**)
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Consultation des soldes</li> <li>● Consultation des mouvements</li> <li>● Téléchargement du relevé de compte</li> <li>● Recherche d'opérations</li> <li>● Historique des soldes</li> </ul>	Internet	N° ..... N° ..... N° ..... N° ..... N° .....	<input type="checkbox"/>	illimité
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Envoi hebdomadaire du relevé de compte N° Fax _____</li> </ul>	Fax	N° ..... N° ..... N° .....	<input type="checkbox"/>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Information sur le solde du compte (1SMS/mois) N° Portable _____</li> </ul>	SMS (***)	N° ..... N° .....	<input type="checkbox"/>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Consultation et information du solde</li> </ul>	Vocal (Audio)	N° ..... N° .....	<input type="checkbox"/>	illimité

NB. / Les prestations par Fax, SMS et Vocal seront prochainement mises en service.

(\*) Cochez d'une croix la prestation selon le canal choisi.

(\*\*) Précisez le jour d'envoi de l'SMS (exp : 1<sup>er</sup> 2,3,...,31)

(\*\*\*) Le numéro de Fax / portable est obligatoire.

Le client autorise la Banque à prélever les frais, commissions et taxes liés au présent abonnement, dont il déclare avoir pris connaissance, sur le compte de facturation : N° 003/ \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_







Nom ..... Prénom ..... Nom jeune fille ..... Sexe M  F   
né (e) le ..... / ..... / ..... à ..... Wilaya .....  
Fils / fille de ..... et de .....  
Situation familiale : Célibataire  Marié (e)  Veuf (ve)   
Adresse du domicile .....  
Tél fixe : ..... Tél mobile : ..... Email : .....  
Pièce d'identité : CNI  PC  N° : ..... Délivré(e) le : / / Wilaya : .....  
Titulaire d'un : LEL  LEP  CPT  N° : ..... Code agence : ..... Réseau : .....  
Compte chèque CNEP-Banque N° : .....

### SALARIES

Profession : ..... N° Sécurité Sociale : .....  
Employeur : Secteur public  Secteur privé  : Date de recrutement : ..... Poste occupé : .....  
Adresse de l'employeur : .....  
Commune : ..... Daïra : ..... Wilaya : .....

### PROFESSIONS LIBERALES/COMMERCANTS

Nom de l'entreprise ou du Commerce : ..... Secteur d'activités : .....  
Adresse : ..... Wilaya : .....  
N° Registre de commerce : ..... Délivré le : / / Wilaya : .....  
N° d'agrément : ..... Délivré le : / / Wilaya : .....  
N° d'identification fiscale : ..... N° d'identification statistique : .....

### REVENUS

Revenu mensuel net du postulant : ..... DA Revenu mensuel net du conjoint : ..... DA  
Revenu mensuel net des enfants ..... DA Nombre d'enfants à charge .....  
Autres revenus : Pension  Retraite  Revenu mensuel locatif  Montant : ..... DA

### CRÉDIT SOLLICITÉ

Type de crédit : ..... Nom de la Promotion immobilière : .....  
Adresse du bien, objet du crédit : .....  
Montant du crédit sollicité (en chiffres) : ..... DA - Durée du crédit sollicité : ..... ans  
Valeur du bien/Montant devis (construction/aménagement/extension) : ..... DA

### CRÉDITS EN COURS a la CNEP-Banque

CNEP-Banque	Nature du crédit	Agence domiciliaire	Montant échéance/mois	Remboursement à jour
Crédit 1				OUI <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/>
Crédit 2				OUI <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/>

### CRÉDITS EN COURS Autres Banques

Autres Banques	Nature du crédit	Agence domiciliaire	Montant échéance/mois	Remboursement à jour
Crédit 1				OUI <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/>
Crédit 2				OUI <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/>

J'atteste l'exactitude des informations portées ci-dessus et m'engage à fournir à la CNEP-Banque tous les renseignements, justificatifs complémentaires, et autres informations nécessaires qu'elle juge utiles de me demander et l'autorise de procéder à leur vérification.

Fait à ..... le ..... / ..... / 20.....

Signature



# CO-EMPRUNTEUR OU CAUTION

CO-EMPRUNTEUR  
 CAUTION

## IDENTIFICATION

Nom ..... Prénom ..... Nom jeune fille ..... Sexe M  F   
 né (e) le / / à ..... Wilaya .....  
 Fils / fille de ..... et de .....  
 Situation familiale : Célibataire  Marié (e)  Veuf (ve)   
 Adresse du domicile .....  
 Tél fixe : ..... Tél mobile : ..... Email : .....  
 Pièce d'identité : CNI  PC  N° ..... Délivré(e) le : / / Daïra de : .....  
 Wilaya : .....  
 Titulaire d'un : LEL  LEP  CPT  N° : ..... Code agence : ..... Réseau : .....  
 Compte chèque CNEP-Banque N° : .....

## SALARIES

Profession : ..... N° Sécurité Sociale : .....  
 Employeur : Secteur public  Secteur privé  : Date de recrutement : ..... Poste occupé : .....  
 Adresse de l'employeur : ..... Wilaya : .....

## PROFESSIONS LIBERALES/COMMERCANTS

Nom de l'entreprise ou du Commerce : ..... Secteur d'activités : .....  
 Adresse : ..... Wilaya : .....  
 N° Registre de commerce : ..... Délivré le : / / Wilaya : .....  
 N° d'agrément : ..... Délivré le : / / Wilaya : .....  
 N° d'identification fiscale : ..... N° d'identification statistique : .....

## REVENUS

Revenu mensuel net : ..... DA  
 Autres revenus : Pension  Retraite  Revenu mensuel locatif  Montant mensuel : ..... DA

## CRÉDIT SOLLICITÉ

### A remplir si Co-emprunteur

Type de crédit : .....  
 Montant du crédit sollicité ..... DA  
 Valeur du bien/ Montant du devis des travaux : ..... DA  
 Adresse du bien objet du crédit .....

### A remplir si Caution

Type de crédit : .....  
 Personne cautionnée ..... DA  
 Montant du crédit sollicité : ..... DA

## CRÉDITS EN COURS à la CNEP Banque

CNEP-Banque	Nature du crédit	Agence domiciliaire	Montant échéance/mois	Remboursement à jour
Crédit 1				OUI <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/>
Crédit 2				OUI <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/>

Autres Banques	Nature du crédit	Agence domiciliaire	Montant échéance/mois	Remboursement à jour
Crédit 1				OUI <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/>
Crédit 2				OUI <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/>

J'atteste l'exactitude des informations portées ci-dessus et m'engage à fournir à la CNEP-Banque tous les renseignements, justificatifs complémentaires et autres informations nécessaires qu'elle juge utiles de me demander et l'autorise de procéder à leur vérification.

Fait à ..... le ..... / ..... / 20.....

Signature



# BANQUE DE L'AGRICULTURE ET DU DEVELOPPEMENT RURAL

**BADR**

## CONTRAT PORTEUR CARTE BADR « TAWFIR »

Groupe Régional d'Exploitation : .....  
 Agence Locale d'Exploitation : .....

Date : \_\_\_\_\_

Code mouvements :       Création       Modification

### Informations sur le compte

N° de compte épargne adossée : \_\_\_\_ - \_\_\_\_ - \_\_\_\_ - \_\_\_\_ - \_\_\_\_ - \_\_\_\_ Date d'ouverture : \_\_\_\_ - \_\_\_\_ - \_\_\_\_  
 à la carte

N° de compte chèque à débiter : \_\_\_\_ - \_\_\_\_ - \_\_\_\_ - \_\_\_\_ - \_\_\_\_ - \_\_\_\_ Date d'ouverture : \_\_\_\_ - \_\_\_\_ - \_\_\_\_  
 lors d'un virement

### Titulaire du compte épargne

Je soussigné Mr, Mme, Mlle : .....  
 sollicite auprès de la Banque de l'Agriculture et du Développement Rural, l'octroi de la carte BADR « TAWFIR » .

A mon nom       au nom du porteur ci-après

### Bénéficiaire de la carte

Mr, Melle, Mme Nom et Prénom : \_\_\_\_\_  
 Date de naissance : \_\_\_\_ - \_\_\_\_ - \_\_\_\_ Profession : \_\_\_\_\_  
 Adresse : \_\_\_\_\_  
 Commune / Ville : \_\_\_\_\_  
 Wilaya : \_\_\_\_\_

Type client :       P       M       D

Qualité porteur :       Client       Agent de la Banque

P : Particulier      M : Titulaire du compte et de la carte identique      D : Titulaire du compte et de la carte différent

### Partie réservée à la monétique

N° du contrat : \_\_\_\_\_ N° de la carte : \_\_\_\_\_

Le demandeur titulaire du compte soussigné reconnaît avoir pris connaissance des conditions générales de fonctionnement de la carte BADR TAWFIR décrites au verso de la présente, déclare y adhérer sans réserve, demande l'octroi de la carte et s'engage à maintenir dans les comptes ci-dessus un avoir au moins égal à chaque retrait/virement effectué au moyen de la carte, autorise la banque à débiter ces comptes :

- Des retraits/virement effectués
- Des coûts d'adhésion au système de retrait et de virement qui est de : - - - \_\_\_\_

Date et signature du titulaire du compte à la  
 remise de la carte et du mailer  
 (Faites précéder la mention lu et approuvée)

Signature du bénéficiaire à la remise de la  
 carte et du Mailer

Date et signature du directeur d'agence



**BANQUE DE L'AGRICULTURE ET DU DÉVELOPPEMENT RURAL**

**DEMANDE DE CARTE BADR « TAWFIR »**

GRE :  
A.L.E :

Date : ...../...../.....

Je, soussigné(e), Mr, Mme, Mlle ..... sollicite la Banque de l'Agriculture et du Développement Rural pour l'octroi d'une carte BADR « TAWFIR » (\*) sous mon compte épargne LEB :

A mon nom

Au nom du porteur

Ci-après

Mr, M<sup>me</sup>, M<sup>lle</sup> .....

Nom : .....

Prénom : .....

Adresse : .....

Profession : .....

N° de compte épargne : .....

N° de compte de chèque à débiter lors d'un virement : .....

Date et signature du titulaire de compte	Signature du bénéficiaire	Signature du directeur d'agence

(\*) : Le porteur de la carte TAWFIR ne peut plus effectuer d'opérations de retrait déplacé par livret.

# قائمة المراجع

## المصادر

أولاً: القرآن الكريم

ثانياً: السنة النبوية

-مسلم أبو الحسن مسلم بن حجاج بن مسلم القشيري النيسابوري، " صحيح مسلم"، باب الصرف وبيع الذهب بالورق نقداً، دار الجيل و دار الأفاق الجديد، لبنان، ج 5، د.س.ن، رقم 4147.

## المراجع

أولاً: الكتب

- 1- الطاهر لطرش، تقنيات البنوك، الطبعة الرابعة، دوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2005.
- 2- أبو بكر توفيق فتاح، استثمار الصكوك الإسلامية و هيمنتها على الأوراق المالية العالمية المعاصرة، الطبعة الأولى، دار النفائس للنشر و التوزيع، الأردن، 2015.
- 3- أحمد محمود أحمد، تسويق الخدمات المصرفية، دار البركة للنشر و التوزيع، الأردن، 2001.
- 4- أحمد لهبيبات، سعد طبري، الأمين بن الزين، الإقتصاد والمانجمنت والقانون، د.ط، الديوان الوطني للمطبوعات، الجزائر، 2015.
- 5- بسام أحمد الطراونة، باسم محمد ملحم، شرح القانون التجاري: الأوراق التجارية المصرفية، الطبعة الأولى، دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن، 2010.
- 6- حسن الأمين، المضاربة الشرعية و تطبيقاتها الحديثة، الطبعة الأولى، مكتبة الملك فهد الوطنية، جدة، 2000 .

- 7- ربحي كريمة، تسويق الخدمات المصرفية، د، ط، البويرة، د.س.ن.
- 8- رشاد نعمان شايح العامري، الخدمات المصرفية الانتمانية في البنوك الإسلامية، د. ط، دار الفكر الجامعي، مصر، 2013.
- 9- رشيدى عبد اللطيف وادي، أهمية مزايا البنوك الالكترونية في قطاع غزة و معوقات انتشارها، الجامعة الإسلامية، فلسطين، د.س.ن.
- 10- ساس مظهر قنطجى، إبراهيم محمود عثمان آغا، صندوق القرض الحسن، الطبعة الأولى، شعاع للنشر و العلوم، سورية، 2009.
- 11- سمير الشاعر، المصارف الإسلامية، من الفكر إلى الاجتهاد، الطبعة الثانية، دار العربية للعلوم ناشرون، لبنان، 2011.
- 12- شاهد عبيد، دور الخدمات المصرفية لتعزيز الميزة التنافسية في قطاع البنوك في محافظة جنين، جامعة القدس المفتوحة، فلسطين، 2012.
- 13- صالح حميد العلي، المؤسسات المالية الإسلامية و دورها في التنمية الاقتصادية والاجتماعية، الطبعة الأولى، دارا لنور، سوريا، 2008.
- 14- صلاح الدين حسن السيبي، قضايا مصرفية معاصرة: الائتمان المصرفي، الضمانات المصرفية، الاعتمادات المستندية، الطبعة الأولى، دار الفكر العربي، مصر، 2003.
- 15- هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات، الطبعة الرابعة، دار وائل للنشر، الأردن، 2008.
- 16- هشام خالد، البنوك الإسلامية الدولية وعقودها، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي مصر، 2005.
- 17- علي محمد على قاسم، عقد التوريد في ميزان الفقه الإسلامي، د. ط، دار الجامعة الجديدة للنشر، مصر، 2005.

- 18- عزيز العكيلي، شرح القانون التجاري، الجزء الثاني، " الأوراق التجارية و عمليات البنوك" كلية العلوم القانونية، الطبعة الأولى، دار الثقافة والنشر والتوزيع، الأردن، 2006.
- 19- عزيز العكيلي، شرح القانون التجاري، الجزء الثاني: الأوراق التجارية وعمليات البنوك، الطبعة الأولى، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2006.
- 20- عوض بدير الحداد، تسويق الخدمات المصرفية، الطبعة الأولى، البيان للطباعة والنشر، مصر، 1999.
- 21- فريد كورتل، تسويق الخدمات، الطبعة الأولى، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، الجزائر، 2009.
- 22- ماجد عبد الرحمن الرشيد، ملتقى المراجعة بريح متغير، الطبعة الأولى، دار الميمان للنشر والتوزيع، بنك البلاد، الهيئة الشرعية، الرياض، 2013.
- 23- مبروك حسين، المدونة البنكية الجزائرية، الطبعة الثالثة، دار هومة، الجزائر، 2005.
- 24- محمد أيوب، النظام المالي في الإسلام، د.ط، أناديسيا انترناشيونال، مؤسسة محمد بن راشد المكننوم، لبنان، 2009.
- 25- محمد أحمد عبد الرحمن الزرقا، دور المصارف الوطنية في إستثمار الودائع النقدية: رؤية شرعية - واقعية مستقبلية، الطبعة الأولى، دار النهضة العربية، مصر، 2005.
- 26- محمد أحمد البناء، القرض المصرفي، دراسة تاريخية مقارنة بين الشريعة الإسلامية و القانون الوضعي، الطبعة الأولى، دار الكتب العلمية، لبنان، 2006.
- 27- محمود محمد أبو فروة، الخدمات البنكية الإلكترونية عبر الانترنت، د. ط، دار الثقافة للنشر، والتوزيع، الأردن، 2012.

- 28- مروان محمد أبو عربي، الخدمات المصرفية في البنوك الإسلامية والتقليدية، الطبعة الأولى، دار تنسيق للنشر والتوزيع، الأردن، 2006.
- 29- مسدور فارس، التمويل الإسلامي من الفقه إلى التطبيق المعاصر لدى البنوك الإسلامية د. ط، دار هومة للطباعة و النشر و التوزيع، الجزائر، 2007.
- 30- مصطفى كمال السيد طایل، القرار الاستثماري في البنوك الإسلامية، د، ط، المكتب الجامعي الحديث، د. ب. ن، 2006
- 31- مصطفى كمال طه، عمليات البنوك ، د، ط، دار الفكر الجامعي، مصر، د. س. ن.
- 32- نادر عبد العزيز شافي، المصاريف و النقود الإلكترونية، الطبعة الأولى، المؤسسة الحديثة لبنان، 2007.
- 33- وسيم محمد الحداد، شقيري نوري موسى، الخدمات المصرفية الإلكترونية، الطبعة الأولى دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة، د، ب، ن، 2012.
- 34- يوسف بن عبد الله الشبيلي، الخدمات الاستشارية في المصارف و أحكامها في الفقه الإسلامي، الجزء الأول، د، ط، د. د. ن، الرياض، 2000 .

## ثانيا: المذكرات والرسائل

### أ) الماجستير

- 1- باريش فضيلة، السوق المالية الإسلامية ودورها في دعم وترشيد عمل البنوك الإسلامية، مذكرة ليسانس، جامعة الأمير عبد القادر، كلية العلوم الإسلامية، قسنطينة، 2011/2010.
- 2- بلقاسم سيف الدين وزملائه، الاعتماد المستندي، مذكرة ليسانس، كلية الحقوق، جامعة قسنطينة 01، قسنطينة، 2013/2012.



- 3- برقي فطيمة، بن سعدي مريم، بدائل الفوائد المصرفية، مذكرة الماستر، كلية الحقوق، جامعة عبد الرحمان ميرة، بجاية، 2013/ 2014.
- 4- بوياني للوشة، رابحي أمنة، بوزيد يحي أمين، النظام القانوني لعقد تأجير الخزائن الحديدية ، مذكرة ليسانس، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2009/2010.
- 5- تفلमित سهام، طمين وردة، توظيف القروض في ضوء الفقه الإسلامي والقانوني، مذكرة الماستر، كلية الحقوق، جامعة عبد الرحمان ميرة، بجاية، 2014/2015.
- 6- سيليني عبد المالك، مهار فاتح، تأثير السياسات التسويقية على تطوير الخدمات المصرفية والمصارف التجارية الجزائرية: دراسة ميدانية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية، مذكرة لسانس في العلوم التجارية، كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2009/ 2010
- 7- شقرون شيراز، مخيلف كريمة، مساوي بلال، عمل البنوك وأداء الخدمات المصرفية في ظل العولمة المالية مع دراسة حالة الجزائر، مذكرة ليسانس، كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2008/2009.
- 8- عبيدات سليمة، تسويق الخدمات البنكية وأثره على رضا الزبون، معهد العلوم الإقتصادية التجارية وعلوم التسيير، مذكرة الماستر، المركز الجامعي العقيد أكلي محند أولحاج، البويرة، 2011/2012.
- 9- مخناش حنان، ميهوب حنان، علوني غنية، الخدمات المصرفية في البنوك الإسلامية: (دراسة حالة بنك البركة)، مذكرة الماستر، كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2010/2011.

- 10- مقالني عليمه، بدواني سمية، البنوك الإسلامية في الجزائر (بنك البركة نموذجاً)، مذكرة  
ماستر، كلية الحقوق، جامعة عبد الرحمن ميرة، بجاية، 2015/2014.
- 11- مقالني فيصل، بن زقوطة محمد رمزي، مجوح أميرة، الاعتماد المستندي، مذكرة ليسانس،  
كلية الحقوق، جامعة منتوري، قسنطينة، 2011/2010.
- 12- مرزوقي عائشة، بلعياضي رباب، البنوك الجزائرية أمام تحديات المصرفية، مذكرة ليسانس  
في العلوم الاقتصادية و التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2008 /2007.
- 13- نجاح بولودان، الطبعة القانونية لعقد الاعتماد المستندي، كلية الحقوق، مذكرة الماستر جامعة  
منتوري، قسنطينة، 2013 /2012.

## ب) الرسائل

- 14-العاني إيمان، البنوك التجارية وتحديات التجارة الإلكترونية، مذكرة الماجستير، كلية العلوم  
الإقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، 2007/2006.
- 15- الألبان فائزة، دور المصارف الإسلامية في التنمية الإقتصادية: بنك دبي الإسلامي نموذجاً،  
مذكرة الماجستير في الفقه وأصوله، جامعة الأمير عبد القادر، قسنطينة، 2003/2002.
- 16- أيمن فتحي فضل الخالدي، قياس جودة المصارف الإسلامية العامة في فلسطين (من وجهة  
نظر العملاء)، مذكرة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2006.
- 17- إباد زكي محمد أبو رحمة، أساليب تنفيذ عملية التجارة الإلكترونية ونظم التسوية المحاسبية  
عنها (دراسة تطبيقية على البنوك العامة في قطاع غزة)، مذكرة الماجستير في المحاسبة

- والتمويل، الجامعة الإسلامية، فلسطين، 2009.
- 18- حسام الدين الخليل، الاستصناع كأحد البدائل الشرعية للأوعية الإدخارية البنكية، مذكرة الماجستير في الفقه الإسلامي المقارن، كلية الدراسات الإسلامية، قطر، د.س.ن.
- 19- حنان العمراوي، دور المضاربة الإسلامية في تمويل التنمية الاقتصادية: دراسة حالة بنك فيصل الإسلامي السوداني، مذكرة الماجستير كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2010/2011.
- 20- زقير عادل، تحديث الجهاز المصرفي العربي لمواكبة تحديات الصرافية الشاملة: دراسة حالة الجهاز المصرفي الجزائري، مذكرة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2008/2009.
- 21- عبد الحق محمد العيفة، واقع التجربة المصرفية الإسلامية في الجزائر، تقييم اقتصادي إسلامي: دراسة حالة بنك البركة الجزائري، مذكرة الماجستير، جامعة اليرموك، كلية الشريعة والدراسات الإسلامية، 2011/2012.
- 22- علمي لزهر، أهمية النظام المعلماتي التسويقي في اتخاذ القرارات التسويقية، مذكرة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة بن يوسف بن خدة، الجزائر، 2005/2006.
- 23- عياش منال، تطوير الخدمات المصرفية غي الإستثمارية في المصارف الإسلامية، مذكرة الماجستير، كلية الشريعة الإسلامية، جامعة عبد القادر للعلوم الإسلامية، قسنطينة، 2012/2013.
- 24- فانتن أحمد محسن الغوامي، ضوابط التأجير المنتهى بالتمليك في الفقه الإسلامي، مذكرة الماجستير، جامعة المدينة العالمية للدراسات الإسلامية، د.ب.ن، د.س.ن.
- 25- محمد زميت، النظام المصرفي الجزائري في مواجهة تحديات العولمة، مذكرة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة يوسف بن خدة، الجزائر، 2005/2006.

26- محمد عبد الرؤوف حمزة، البيع في الفقه الإسلامي (مشروعيته وأنواعه): دراسة عن المربحة كأهم الأساليب المستخدمة في المصارف الإسلامية، مذكرة الماجستير في الإقتصاد والمصاريف الإسلامية، جامعة سانت كليمنتس، 2006/2007.

27- ميهوب سماح، الاتجاهات الحديثة للخدمات المصرفية، مذكرة الماجستير في البنوك والتأمينات، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، 2004 / 200  
28- ليلي محمد وليد بدران، تسويق الخدمات المصرفية (تتضمن لمحة عن واقع القطاع المصرفي السوري)، مذكرة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية الإقتصاد، جامعة دمشق، سوريا، 2008/2009.

### ج) الأطروحات

29- أحمد سليمان محمود خصاونة، آثار العولمة على المصارف الإسلامية، رسالة دكتوراه، كلية الشريعة والدراسات الإسلامية، جامعة اليرموك، 2006.  
30- يوسف بن عبد الله الشبيلي، الخدمات الاستثمارية في المصارف و أحكامها في الفقه الإسلامي، أطروحة دكتوراه، المعهد العالي للقضاء، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، الرياض، 2002.

### ثالثا: المقالات العلمية والدوريات

1- إصلاح حسن العوض، إدارة التمويل الأصغر، الدورة الأولى، بنك الأسرة، السودان، مايو، يونيو، 2008.

2- بريس عبد القادر، جودة الخدمات المصرفية كمدخل القدرة التنافسية للبنوك، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، جامعة حسبية بن بوعلي، الشلف، العدد 03، د.س.ن.

3- حونى رابح حسانى رقية، واقع وأفاق التأجير في الجزائر وأهميته كبديل تمويلي لقطاع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، ملتقى دولي بإشراف مخبر العولمة اقتصاديات شمال إفريقيا، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، 2006.

4- زيدان محمد، دور التسويق المصرفي في زيادة القدرة التنافسية للبنوك، جامعة الشلف مجلة الباحث، الشلف، العدد 02، 2003.

5- سمير أحمد أبو زنيد، شادي ربحي الشريف، "جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية العامة في الضفة الغربية ومدى رضا العملاء منها" مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، جامعة الخليل، فلسطين، العدد 05، د.س.ن.

6- سليمان ناصر، المغارسة صيغة مثلى لإعمار الأراضي البور في البلدان العربية والإسلامية، بحث مقدم إلى الملتقى العلمي الدولي التاسع حول تحديات قطاع الزراعة في الدول العربية والإسلامية وسبل مواجهتها، الجزائر، 2011.

7- طايبي وهيبية، " مفهوم مصطلح المضاربة الشرعية بين الفقه و القانون المصرفي"، المجلة الاكاديمية للبحث القانوني، جامعة عبد الرحمان ميرة، بجاية، الجزائر، العدد 01، 2006.

8- عبد المجيد عبد الله شبهات، " و رود بيع المرابحة الأمر بالشراء كما تجر به المصارف الإسلامية"، المجلة الزرقاء للبحوث و الدراسات الإنسانية، كلية الشريعة ، جامعة الزرقاء الخاصة، الأردن، العدد 02، 2009.

9- علي محي الدين القرة داغي، " عقد الاستصناع بين الإلتباع والاستقلال وبين اللزوم والجواز"، كلية الشريعة و القانون، العدد 11، 1993.

## رابعاً: النصوص القانونية

1- أمر رقم 11/03 المؤرخ في 27 حمادى الثانية عام 1424 الموافق ل 26 غشت 2003 المتعلق بالنقد والقرض.

- 2- أمر رقم 59/75 المؤرخ في 26 سبتمبر 1975 المتضمن القانون التجاري الجزائري، المعدل والمتمم ج.ر، مؤرخة في 19 ديسمبر 1975.
- 3- أمر رقم 58/75 المؤرخ في 20 رمضان 1395 هـ، الموافق لـ 26 سبتمبر 1975، ج، ر.ج. ج، عدد 78، يتضمن القانون المدني، المعدل والمتمم بموجب قانون رقم 10/05، المؤرخ في 20 يونيو 2005، ج.ر، عدد 44 سنة 2005.
- 4- أمر رقم 09-96، المؤرخ في 10 جانفي 1996، المتعلق بالاعتماد الايجاري، العدد 03، الصادر في 14/01/1996.
- 5- قانون رقم 11/84 المؤرخ في 9 رمضان عام 1404 هـ الموافق لـ 9 يونيو 1984، المتضمن قانون الأسرة الجزائري المعدل والمتمم بالأمر رقم 05-02 المؤرخ في 18 محرم عام 1426 الموافق لـ 27 فبراير 2005، ج. ر، مؤرخة في 27 فبراير 2005 والموافق بقانون رقم 05-09 المؤرخ في 25 ربيع الأول عام 1426 الموافق لـ 4 مايو 2005، ج. ر، 43 المؤرخة في 22 يونيو 2005.

6- قانون رقم 85 المتعلق بالمعاملات الإلكترونية، الأردن، 2001.

### خامسا: التقارير

- 1- معهد الدراسات المصرفية، السلم أداة تمويلية نشرة توعية، السلسلة السادسة، الكويت، العدد 01، 2013.
- 2- مسعداوي يوسف، البنوك الالكترونية، ملتقى المنظومة المصرفية و التحويلات الاقتصادية واقع و تحديات.

### سادسا: المواقع الالكترونية.

- 1- الإستثمار المباشر، أنظر إلى: [www.taifinance.org/](http://www.taifinance.org/) . تم الإطلاع عليه بتاريخ 20/04/2016.
- 2- الإستثمار المباشر وغير المباشر، أنظر إلى: [www.djlfa.info/vb/showthead.php?t](http://www.djlfa.info/vb/showthead.php?t) تم الاطلاع عليه بتاريخ 20/04/2016.

- 3- الخدمات أم التصنيع-أيهما أكثر أهمية للنمو و خلق الوظائف في الشرق الأوسط و شمال إفريقيا؟ أنظر إلى:  
<file:///data/data/com.android>, تم نشره يوم: الثلاثاء 10 /11/ 2011, الذي تم الاطلاع عليه بتاريخ: 23 /02/ 2016
- 4- الخدمات المصرفية الإلكترونية، نشرة توعية صادرة عن معهد الدراسات المصرفية لدولة الكويت، يوليو 2013، السلسلة الخامسة، العدد 12، ص.03. أنظر إلى:  
<https://onlinebenking> تم الاطلاع عليه بتاريخ 11 /01/ 2016
- 5- المصرفية الإسلامية، صيغ التمويل (الإجارة والإجارة المنتهية بالتمليك)، أنظر إلى:  
[www.albaraka.com/ar/default.asp?action](http://www.albaraka.com/ar/default.asp?action)، تم الاطلاع عليه بتاريخ: 18/04/2016
- 6-الصناعات التحويلية:.. أنظر: "مسابقة القلم الذهبي" في موسمها الرابع 2011: مهن وصناعات وإختراعات، أنظر إلى:  
[www.startimes.com/?t=27157502](http://www.startimes.com/?t=27157502)، تم الإطلاع عليه بتاريخ: 29/06/2016.
- 7- الكفالة البنكية: الإئتمان البنكي غير المباشر، أنظر إلى:  
<file:///data/data/com.android.browser/index7.ml>
- 8-المنصوري يؤكد أهمية قطاع الخدمات في دعم النمو الإقتصادي بالدولة، أنظر إلى:  
<File:///data/data/com.android>  
. تم نشره يوم الخميس 11/08/2011، والذي تم الإطلاع عليه
- 9- المؤتمر العلمي، أنظر إلى:  
<https://ar.m.wikipedia.org/wikipedia> تم الاطلاع عليه بتاريخ: 26/04/2016.
- 10- المرابحة في قطاع المصرفية الإسلامية، أنظر إلى  
[islamibank.lx/ar/news-view-1.html](http://islamibank.lx/ar/news-view-1.html) تم الاطلاع عليه في 16/04/2016.
- 11- زهرة بني عامر، المراقب الشرعي، أنظر إلى:  
[Www..iefpedia.com/vb/showtread.php?t](http://Www..iefpedia.com/vb/showtread.php?t) تم الإطلاع عليه بتاريخ 27/04/2016.

- 12- الهيئات الخيرية، أنظر إلى:  
<https://arm.wikipedia/aeg> تم الإطلاع عليه بتاريخ 2016/04/25.
- 13- الاستثمار في المصارف الإسلامية: التمويل بالمشاركة، أنظر إلى:  
[WWW.STARTIMES.COM/?T](http://WWW.STARTIMES.COM/?T) تم الإطلاع عليه بتاريخ- 03/12/2015
- 14- بحث حول تسويق الخدمات المصرفية، أرشيف الإقتصاد والأعمال، الفصل الأول، أنظر  
<file:///data/data/com.android> تم الإطلاع عليه بتاريخ 2016/03/01
- 15- تتص المادة 25: "يعتبر تحويل الأموال لوسائل إلكترونية وسيلة مقبولة لإجراء الدفع..."  
أنظر إلى: المبادرة العربية للانترنت حر  
في 8 يوليو [old.openarab.net/ar/node/25](http://old.openarab.net/ar/node/25), [mousashekani](http://mousashekani), نشر في  
2006 والاطلاع عليه في 01 مارس 2016.
- 16- تعريف الإجارة وحكمها وحكمة مشروعيتها، الدرس الحادي عشر، أنظر إلى  
[Vb.media.edu.my/shothread.php](http://Vb.media.edu.my/shothread.php)، تم الاطلاع عليه بتاريخ: 2016/04/17.
- 17- حمزة أبو قاسم، حكم بيع الآجل، بزيادة، أنظر إلى:  
[fatwa.islamweb.net/fatwa](http://fatwa.islamweb.net/fatwa) ، تم الاطلاع عليه بتاريخ: 2016/04/20..
- 18- خدمات الأفراد "خطابات الضمان" عن بنك فيصل الإسلامي؛ أنظر إلى:  
[file : ///data/data/com.android.browser/files.index.mht](file:///data/data/com.android.browser/files.index.mht)  
تم الإطلاع عليه في: 2015/11/15.
- 19- خطاب الضمان، المفهوم والتطبيق العملي مدعم بالقيود اليومية، أنظر إلى:  
[http://arab\\_erp.com/articles/l-o-g](http://arab_erp.com/articles/l-o-g) تم الإطلاع عليه بتاريخ 2016/03/19.
- 20- ساهل سيدي محمد، دور التوجيه التسويقي في المصرف أهمية المزيج التسويقي في إتخاذ  
القرارات المصرفية، أنظر إلى:  
[iefpedai.com/arab/uploads03/2010](http://iefpedai.com/arab/uploads03/2010) تم الإطلاع عليه بتاريخ 2016/02/29.
- 21- سعيد فاتح المغامسي، جهود خادم الحرمين الشريفين تعليم أبناء المسلمين من خلال المنح  
الدراسية التي تقيمها الجامعة. أنظر إلى:  
[Scholars.iu.edu.sa/index.php/scholars/articl](http://Scholars.iu.edu.sa/index.php/scholars/articl) تم الاطلاع عليه بت 2016/04/25.



22- سالم الزهراني، "ما هو الفرق بين الإعتماد المستندي وخطاب الضمان؟"؛ أنظر إلى:

[file : ///data/com.android.browser/files.indexmht](file:///data/com.android.browser/files.indexmht)

تم الإطلاع عليه بتاريخ 2015/11/19.

23- شروط صحة عقد الاستصناع، أنظر إلى:

[fatwaislamweb.net/fatwa/index.php](http://fatwaislamweb.net/fatwa/index.php)، تم نشره في 2011/03/23، وتم الإطلاع عليه

بتاريخ 2016-04-16.

24- وزارة الأوقاف والشؤون والمقدسيات الإسلامية، صندوق الزكاة، أنظر إلى:

[www.zakatfund ar](http://www.zakatfund ar) تم الاطلاع عليه بتاريخ: 2016/04/25.

25- صبغة عقد السلم والسلم الموازي، سلسلة إصدار بنك الشمال الإسلامي، الطبعة الأولى،

الإصدار الثاني، 2012، ص. 18. أنظر إلى:

[www.arabmak.com/](http://www.arabmak.com/) تم الإطلاع عليه بتاريخ 2016/04/16.

26- صناعة الخدمات، أنظر إلى، مقال الكتروني على الموقع:

[pedia.org/wiki.etchhttps://ar.m.wik](https://ar.m.wikipedia.org/wiki/etch) . الذي تم الاطلاع عليه بتاريخ 2016 /02/ 21

27- عبد الله بن حمد العذبة، بيع السلم في التطبيقات المعاصرة، أنظر إلى:

[m.alarb.qa/story/149816](http://m.alarb.qa/story/149816) تم نشره في 09 سبتمبر 2011، وتم الإطلاع عليه

بتاريخ 2016/04/16.

28- علي أحمد عبدالله الشعبي، ما هي إجراءات فتح الاعتماد المستندي؟ أنظر إلى:

تم الإطلاع عليه بتاريخ [File : ///data/data/com.android.browser/files/index6mht](File:///data/data/com.android.browser/files/index6mht)

2015/11/19.

29- فقه المعاملات، فتاوي الاستصناع، عرض من طرف مجموعة المؤلفين، أنظر إلى:

[WWW.islamifn.com/fatawa-istina.htm](http://WWW.islamifn.com/fatawa-istina.htm) تم الاطلاع علي بتاريخ 2016/04/16.

30- نشرة إبن خلدون، مقالات مختارة من الإقتصاد والسياسة وعلم الإجتماع، أنظر إلى

<https://ibnkhaldun.wordpress.com.> تم الإطلاع عليه بتاريخ 2016/04/17.

31- نظام التحولات المصرفية، أنظر إلى:

[Moh42ed.blogspot.com/2009/05/electronic-funds-eft.html](http://Moh42ed.blogspot.com/2009/05/electronic-funds-eft.html) ?m

تم الاطلاع عليه في: 2015/11/20.

### سابعا: المعاجم و القواميس

- 1- إسماعيل بن حماد الجوهري، معجم الصحاح، الطبعة الثالثة، دار المعرفة، لبنان، 2008.
- 2- عبد الفتاح مراد، موسوعة البنوك، ج2، د، ط، د، د، ن، مصر، 2003.
- 3- عزة عجمان، المفضل: قاموس عربي للتلاميذ و الطلاب، د، ط، دار هومة للنشر و التوزيع الجزائري، الجزائر، 2012.
- 4- مصطفى هني، معجم المصطلحات الاقتصادية و المالية قاموس عربي- فرنسي، الطبعة الأولى، مكتبة لبنان ناشرون، لبنان، 2003.
- 5- الجرجاني علي بن محمد السيد شريف، معجم التعريفات، د، ط، دار الفضيلة، مصر، د، س، ن.

شكر وتقدير

إهداء

قائمة المختصرات

- 01.....مقدمة
- 04.....الفصل الأول: النظام القانوني للخدمات المصرفية
- 05.....المبحث الأول: طبيعة الخدمات المصرفية
- 05.....المطلب الأول: مفهوم الخدمات المصرفية
- 05.....الفرع الأول: تعريف الخدمات المصرفية وأهميتها
- 06.....أولاً: تعريف الخدمات المصرفية
- 07.....ثانياً: أهمية الخدمات المصرفية
- 09.....الفرع الثاني: خصائص الخدمات المصرفية
- 10.....أولاً: خصائص الخدمة بصفة عامة
- 12.....ثانياً: خصائص الخدمات المصرفية بصفة خاصة
- 13.....الفرع الثالث: قياس جودة الخدمات المصرفية
- 13.....أولاً: المقصود بجودة الخدمة المصرفية
- 14.....ثانياً: أبعاد جودة الخدمة المصرفية
- 15.....المطلب الثاني: معالم المصارف التقليدية
- 15.....الفرع الأول: مميزات المصارف التقليدية
- 15.....أولاً: مصارف تجارية
- 16.....ثانياً: مصارف استثمارية
- 16.....ثالثاً: مصارف متخصصة
- 17.....الفرع الثاني: خدمات البنوك التقليدية الإلكترونية
- 17.....أولاً: الشيك الإلكتروني
- 17.....ثانياً: الإعتماد المستندي الإلكتروني

- 18..... ثالثا: التحويل البنكي الإلكتروني.
- 19..... الفرع الثالث: وظائف المصارف التقليدية.
- 19..... أولا: الوظائف التقليدية للمصرف التجاري.
- 19..... أ: حفظ الودائع.
- 19..... ب: الإقراض.
- 20..... ثانيا: الوظائف الحديثة للمصرف التجاري.
- 21..... أ: الربحية.
- 21..... ب: زيادة أرباح المصارف.
- 22..... ج: التسهيلات الإئتمانية.
- 22..... المطلب الثالث: تسويق الخدمات المصرفية.
- 22..... الفرع الأول: مفهوم تسويق الخدمات المصرفية.
- 22..... أولا: تعريف التسويق المصرفي.
- 23..... ثانيا: نطاق تطبيق التسويق المصرفي.
- 24..... ثالثا: إتجاه العمل ورغبته في الشراء.
- 24..... الفرع الثاني: أهمية التسويق المصرفي.
- 25..... الفرع الثالث: جوانب وأبعاد التسويق المصرفي.
- 25..... أولا: الطبيعة الديناميكية الحركية لنشاط التسويق المصرفي.
- 25..... ثانيا: الجهود المصرفية في البنك لإشباع رغبات العميل.
- 26..... المبحث الثاني: أنواع الخدمات المصرفية في البنوك التقليدية.
- 26..... المطلب الأول: الودائع المصرفية.
- 26..... الفرع الأول: تعريف الوديعة المصرفية.
- 26..... أولا: الوديعة لغة.
- 26..... ثانيا: الوديعة إصطلاحا.
- 27..... ثالثا: الوديعة في القانون المدني الجزائري.

- الفرع الثاني: أنواع الودائع المصرفية.....27
- أولاً: الودائع الجارية.....27
- ثانياً: الودائع الإيداعية.....27
- ثالثاً: ودائع الأجل.....27
- الفرع الثالث: أليات جذب الودائع.....28
- أولاً: تطور الفكر المصرفي في مجال الودائع.....28
- ثانياً: الإستراتيجيات التي إتبعها البنوك في جذب الودائع.....29
- المطلب الثاني: القروض المصرفية.....29
- الفرع الأول: تعريف القرض المصرفي.....29
- الفرع الثاني: تصنيف القروض المصرفية.....30
- أولاً: قروض من حيث الآجال.....30
- أ: قروض قصيرة الأجل.....30
- ب: قروض متوسطة الأجل.....30
- ج: قروض طويلة الأجل.....30
- ثانياً: قروض من حيث النشاط الممول.....31
- أ: قروض إستهلاكية.....31
- ب: قروض إنتاجية.....31
- ثالثاً: قروض من حيث الضمان.....32
- أ: القروض المكفولة بضمان.....32
- ب: القروض غير المكفولة بضمان.....32
- الفرع الثالث: أليات القروض المصرفية.....32
- أولاً: تطور وجهات نظر البنوك في مجال الإقراض.....32
- ثانياً: التقنية المتبعة في الإقراض.....33
- المطلب الثالث: الخدمات المصرفية غير النقدية.....33

- 33..... الفرع الأول: الإعتمادات المستندية.
- 33..... أولاً: تعريف الإعتمادات المستندية.
- 34..... ثانياً: أنواع الإعتمادات المستندية.
- 34..... 1: الإعتماد القابل للإلغاء.
- 34..... 2: الإعتماد غير القبل للإلغاء.
- 34..... 3: الإعتماد القبل للإلغاء والوئيد.
- 35..... ثالثاً: إجراءات فتح الإعتمادات المستندية.
- 35..... الفرع الثاني: خطابات الضمان.
- 35..... أولاً: تعريف خطابات الضمان.
- 35..... ثانياً: أنواع خطابات الضمان.
- 35..... 1: خطاب الضمان الإبتدائي.
- 36..... 2: خطاب الضمان النهائي.
- 36..... 3: الخطاب الضمان التمويلي.
- 36..... ثالثاً: طرق إصدار خطابات الضمان.
- 37..... الفرع الثالث: الكفالات المصرفية.
- 37..... أولاً: تعريف الكفالات المصرفية.
- 37..... ثانياً: أنواع الكفالات المصرفية.
- 39..... \* خلاصة الفصل الأول.
- 40..... الفصل الثاني: الخدمات المصرفية في المصارف الحديثة.
- 42..... المبحث الأول: شمولية الخدمات المصرفية الحديثة.
- 42..... المطلب الأول: مفهوم الخدمات المصرفية الإسلامية.
- 43..... الفرع الأول: تعريف الخدمات المصرفية الإسلامية.
- 43..... الفرع الثاني: خصائص الخدمات المصرفية الإسلامية.
- 44..... الفرع الثالث: أهمية الخدمات المصرفية الإسلامية.

- 45..... الفرع الرابع : مميزات المصارف الإسلامية و وظائفها
- 45..... أولاً: مميزات المصارف الإسلامية
- 45..... أ: مصارف إستثمارية
- 46..... ب: مصارف تنمية
- 46..... ج: مصارف إجتماعية
- 46..... ثانيا: وظائف المصارف الإسلامية
- 46..... أ: إستبعاد التعامل بالربا
- 47..... ب: توجيه الجهد و الإستثمارات التي تخدم أهداف التنمية الإقتصادية
- 47..... ج: ربط التنمية الإقتصادية بالتنمية الإجتماعية
- 48..... المطلب الثاني: مفهوم الخدمات المصرفية الإلكترونية
- 48..... الفرع الأول: تعريف البنوك الإلكترونية
- 49..... الفرع الثاني: خصائص البنوك الإلكترونية
- 49..... الفرع الثالث: أهداف و مميزات البنوك الإلكترونية
- 49..... أولاً: أهداف البنوك الإلكترونية
- 49..... ثانيا: مميزات البنوك الإلكترونية
- 50..... المطلب الثالث: الخدمات المصرفية الإلكترونية
- 50..... الفرع الأول: فئات الخدمات المصرفية الإلكترونية
- 50..... أولاً: الخدمات المعلوماتية
- 51..... ثانيا: الخدمات الإتصالية
- 51..... ثالثا: الخدمات التنفيذية
- 51..... الفرع الثاني: أنواع الخدمات المصرفية الإلكترونية
- 51..... أولاً: الصراف الآلي
- 52..... ثانيا: نظام الإيداع المباشر
- 52..... ثالثا: السحب الآلي المباشر (المدفوعات الإلكترونية)

- رابعاً: التحويل الإلكتروني للمدفوعات الدولية.....52.
- الفرع الثالث: التطورات التكنولوجية الحديثة في العمل المصرفي.....52.
- أولاً: تطوير الخدمات التمويلية.....52.
- أ: صرفية التجزئة.....53.
- ب: القيام بنشاط التأجير التمويلي.....53.
- ج: تقديم التمويل المشترك.....53.
- ثانياً: التحويلات المالية باستخدام الشبكات الإلكترونية.....54.
- المبحث الثاني: التصرفات التي تقدمها البنوك الإسلامية.....54.
- المطلب الأول: مجموعة الخدمات والتسهيلات المصرفية.....54.
- الفرع الأول: مجموعة الخدمات المصرفية.....55.
- أولاً: الودائع المصرفية.....55.
- أ: الحسابات الجارية.....55.
- ب: الحساب الإستثماري المشترك.....55.
- ج: الحساب الإستثماري المخصص.....56.
- ثانياً: التحويلات المصرفية.....56.
- ثالثاً: تحصيل الأوراق التجارية وخصمها.....56.
- رابعاً: الإكتتاب وحفظ الأوراق التجارية.....57.
- خامساً: بيع وشراء الأوراق التجارية.....57.
- سادساً: بيع وشراء العملات الأجنبية.....58.
- سابعاً: تأجير الخزائن الحديدية.....58.
- الفرع الثاني: مجموعة التسهيلات المصرفية.....58.
- أولاً: إصدار خطابات الضمان.....59.
- ثانياً: الإعتمادات المستندية.....59.
- ثالثاً: إصدار بطاقات الإئتمان.....59.



المطلب الثالث: خدمات الإستثمار و التمويل	60
الفرع الأول: التمويل بالمشاركات لدى البنوك الإسلامية	59
أولاً: المشاركة	60
أ: تعريف المشاركة	60
1: المشاركة لغة	60
2: المشاركة إصطلاحاً	60
ب: أنواع المشاركة	61
1: المشاركة المتناقصة	61
2: المشاركة المباشرة	61
3: المشاركة الدائمة	61
4: المشاركة في رأس مال مشروع	62
ثانياً: المضاربة	62
أ: تعريف المضاربة	62
1: المضاربة لغة	62
2: المضاربة إصطلاحاً	62
ب: أنواع المضاربة	63
1: المضاربة المطلقة	63
2: المضاربة المقيدة	64
ثالثاً: التمويل بالمزارة والمساقاة	64
أ: التمويل بالمزارة	64
1: تعريف المزارة	64
2: أنواع المزارة	64
ب: التمويل بالمساقاة	65
1: تعريف المساقاة	65

- 2: مشروعية المساقاة.....65
- 3: الفرق بين المساقاة والمزارعة.....65
- الفرع الثاني: التمويل بالبيع والإيجار لدى البنوك الإسلامية.....65
- أولاً: بيع المرابحة.....66
- أ: المرابحة لغة.....66
- ب: المرابحة إصطلاحاً.....66
- ج: أنواع المرابحة.....66
- 1: المرابحة البسيطة.....66
- 2: بيع المرابحة للأمر بالشراء.....66
- ثانياً: بيع السلم.....67
- أ) تعريف السلم.....67
- 1: السلم لغة.....67
- 2: السلم إصطلاحاً.....67
- ب: طريقة عمل السلم.....67
- ج: شروط تطابق السلم مع الشريعة الإسلامية.....68
- ثالثاً: بيع الإستصناع.....68
- أ: تعريف بيع الإستصناع.....68
- 1: الإستصناع لغة.....68
- 2: الإستصناع إصطلاحاً.....68
- ب: شروط الإستصناع.....69
- رابعاً: بيع الإجارة.....69
- أ: تعريف الإجارة.....69
- 1: الإجارة لغة.....69
- 2: الإجارة إصطلاحاً.....69

- ب: أشكال التمويل الإجارى.....69.
- 1: التأجير المنتهى بالتملك.....70.
- 2: التأجير التمويلى.....70.
- 3: التأجير التشغيلى.....70.
- خامسا: بيع المغارسة.....70.
- أ: تعريف المغارسة.....71.
- 1: المغارسة لغة.....71.
- 2: المغارسة إصطلاحا.....71.
- ب: شروط المغارسة.....71.
- الفرع الثالث: مجالات الإستثمار المشتبه فيها.....71.
- أولا: التوريق.....71.
- ثانيا: البيع الآجل.....72.
- ثالثا: الإستثمار المباشر.....72.
- المطلب الثالث: مجموعة الخدمات غير الربحية.....73.
- الفرع الأول: الخدمات الإجتماعية.....73.
- أولا: صندوق القرض الحسن.....73.
- ثانيا: صندوق الزكاة.....73.
- ثالثا: العمل على حل مشكل الإسكان.....74.
- رابع: إعطاء المنح المدرسية للطلاب المسلمين.....74.
- خامسا: دعم الهيئات الخيرية.....74.
- سادسا: إقامة الدورات التدريبية فى الأعمال المصرفية.....74.
- الفرع الثانى: الخدمات الثقافية.....75.
- الفرع الثالث: الخدمات الإعلامية والشرعية.....75.
- أولا: مجلة الإقتصاد الإسلامى.....75.

76.....	ثانيا: المؤتمرات العلمية.....
76.....	ثالثا: إقامة علاقة طيبة مع العلماء والمتعاملين وتشكيل هيئة الفتوى و الرقابة الشرعية.....
77.....	*أهم الفروق الجوهرية في خدمات المصارف التقليدية والإسلامية.....
78.....	-خلاصة الفصل الثاني.....
79.....	خاتمة.....
81.....	قائمة المراجع.....
95.....	الفهرس.....
	ملخص.

## الملخص

إن حاجة الإنسان إلى إيجاد أماكن آمنة لحفظ أمواله وإستثمارها لوقت الحاجة، يجعلنا نلجأ إلى الخدمات المصرفية لما تحقّقه من نتائج مهمة تقوم بها من سرعة في تقديم الخدمات وتوفيرها في الوقت الملائم وكذا المنافسة الحادة بين المصارف قصد جلب أعداد هائلة من العملاء.

من هنا يتضح أن الخدمات المصرفية هي كل ما يتحصل عليه العميل وتكون غير ملموسة تهدف إلى إشباع حاجيات الزبون تقوم بتقديمها البنوك، بعضها على أساس الربح وتحصيل العائدات والأخرى تقوم بها مقابل مبلغ العمل الذي تمنحه للعميل دون أخذ فائدة منه.

## Résumé

Le besoin de l'homme à trouver des lieux surs pour garder son argent et l'investir en tant que de besoin a poussé celui-ci à recourir aux services bancaires pour les services rapides et immédiats qu'elles offrent ainsi que les concurrences intenses qu'existent entre les banques dans le but d'attirer un nombre important de clients.

Il apparaît de ce qu'il précède que les services bancaires que les banques offrent aux clients visent à satisfaire le besoin des clients de même que les banques offrent quelques services dans le but de bénéficier et de recouvrement des revenus comme elles offrent d'autres services contre une somme d'argent en récompense au travail qu'elles attribuent aux clients sans intérêt.