



وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة الدكتور مولاي الطاهر - سعيدة-
كلية: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.
قسم: علوم تسيير.
تخصص: إدارة الإنتاج والتمويل.



مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص إدارة الإنتاج والتمويل.

بعنوان:

البنوك الإسلامية بديل البنوك التقليدية في تحقيق رضا العميل دراسة حالة لبنك التنمية المحلية وبنك التوفير والاحتياط - سعيدة

إشراف الأستاذة:

- دربال أمينة.

من إعداد الطالبتين:

- جلابلية نزيهة.

- سهلة صباح.

لجنة المناقشة:

الأستاذ..... رئيسا

الدكتور..... دربال أمينة..... مشرفا

الأستاذ..... مناقشا

السنة الجامعية: 1438-1439هـ / 2017-2018م

كلمة شكر و عرفان

قبل كل شيء نحمد الله و نشكره سبحانه عز وجل و الذي من علينا بفضله و أعاننا على إتمام هذه

المذكرة ، و نسأل الهداية و التوفيق في أعمالنا مستقبلا

فما كان لشيء ليجري في ملكه إلا مشيئة جل شلأنه .

و نقول :

"اللهم لك الحمد حتى ترضى ولك الحمد إذا رضيت و لك الحمد بعد الرضا "

أتقدم بالشكر الجزيل لكل من ساندنا في انجاز هذا العمل من قريب أو بعيد ،ونخص بالذكر للاستاذة

المشرفة "دريال أمينة" التي لم تبخل علينا بتوجيهاتها القيمة و آرائها السديدة و نصائحها الوجيهة ،فلها

منا كل العرفان وصادق الشكر .

وتحيا وشكر الى أسرة جامعة الدكتور مولاي الطاهر ب سعيدة و بالاخص قسم علوم التسيير تخصص

إدارة إنتاج و التموين .



إلى هداية

إلى نبع الحنان التي لها الدرجات العليا في الجنان أمي ثم أمي ثم أمي
إلى أعلى من في الوجود الذي أعطى العطاء لا محدود ، أشكرك الى يوم الخلود.....والذي
أطال الله في عمره .

الى من كان لي الفضل و الحظ و كانوا السند لي في حياتي إخوتي :قادة ،بن عومر ،زهرة ، و كل
أولادهم حفظهم الله .

الى صديقتي و رفقاء دربي التي لم تلدهم لي أمي :نزينة ،صارة ،عائشة ،وهيبة ،أسماء ،هدى ،عتيقة
،جهيدة ،إيمان ، نصيرة وسعاد.

و الى كل من يعرف سهلة صباح.

صباح

الإهداء

الى من رفعتني بدعواتها و دعمها في كل خطوة من خطوات الحياة ،الى من غمرتني بحبها و حنانها ،الى من انارت دربي بصلواتها ،الى من كانت رمز للعطاء ،الى أغلى ما في الوجود أُمي الغالية لأطال الله في عمرها .

الى من علمني معتى الكفاح ،الى من زرع في نفسي قوة الارادة ،الى رمز التضحية و مثال للصمود ،الى أبي أطال الله في عمره .

الى أئمن الجواهر و بهجة قلبي في هذه الدنيا إخوتي :جلول ،عبد القادر ،سهام ،سائلة المولى عز وجل أن يحفظهم .

الى رمز الصداقة و الاخوة الى رفيقات دربي ،الى من قضيت معهم أجمل أوقات حياتي صديقاتي و حبيباتي :وهيبة ،صباح ،صارا ،نور الهدى ،عتيقة ،أسماء ،إيمان ،عائشة ،جهيدة ،سائلة الله تعالى التوفيق لهم في دروب حياتهم .

و الى عائلة "جلايلية" كبيرهم و صغيرهم .

و الى عائلة "ميلودي" كبيرهم و صغيرهم .

الى كل من يعرفني من قريب أو بعيد .

تزيينة

قائمة الجداول:

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
51	الجدول التالي رقم (01): جدول درجات مقياس "likert" الخماسي	01
52	الجدول رقم (02): نتائج ثبات وصدق الاستبيان.	02
53	الجدول (03): البنوك الإسلامية	03
54	الجدول (04): البنوك التقليدية.	04
55	الجدول رقم (05): رضا العملاء.	05
56	الجدول رقم (06): تحليل البيانات الشخصية المتعلقة بالجنس.	06
57	الجدول رقم (07): تحليل البيانات المتعلقة بالعمر.	07
58	الجدول رقم (08): تحليل البيانات المتعلقة بالمستوى الدراسي.	08
59	الجدول رقم (09): تحليل البيانات المتعلقة بالحالة الاجتماعية	09
60	الجدول رقم (10): تحليل البيانات المتعلقة بطبيعة المهنة	10
61	الجدول رقم (11): تحليل عدد السنوات التعامل مع البنك.	11
62	الجدول رقم (12): تحليل طبيعة البنك الذي تتعامل معه.	12
63	الجدول رقم (13): أبعاد محور البنوك الإسلامية.	13
65	الجدول رقم (14): أبعاد محور البنوك التقليدية	14
67	الجدول رقم (15): أبعاد محور رضا العملاء	15
69	الجدول رقم (16): نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط للتحقق من أثر البنوك الإسلامية في تحقيق رضا العميل	16
70	الجدول رقم (17): نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط للتحقق من أثر البنوك التقليدية في تحقيق رضا العميل.	17

قائمة الأشكال:

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
46	الشكل رقم (01): الهيكل التنظيمي لبنك التنمية المحلية لوكالة سعيده.	01
47	الشكل رقم (02): الهيكل التنظيمي لبنك التوفير والاحتياط.	02
53	الشكل رقم (03): التمثيل البياني للتوزيع الطبيعي للمتغير المستقل (البنوك الإسلامية)	03
54	الشكل رقم (04): يوضح التمثيل البياني للتوزيع الطبيعي للمتغير المستقل البنوك التقليدية	04
55	الشكل رقم (05) : يوضح التمثيل البياني للتوزيع الطبيعي للمتغير التابع رضا العملاء	05
56	الشكل رقم (06) : التمثيل البياني لتحليل البيانات المتعلقة بالجنس	06
57	الشكل رقم (07) : التمثيل البياني لتحليل البيانات المتعلقة بالعمر	07
58	الشكل رقم (08) : التمثيل البياني لتحليل البيانات المتعلقة بالمستوى الدراسي.	08
59	الشكل رقم (09) : التحليل البياني المتعلق بالحالة الاجتماعية	09
60	الشكل رقم (10) : التحليل البياني المتعلق بطبيعة المهنة.	10
61	الشكل رقم (11): التمثيل البياني لعدد السنوات التعامل مع البنك.	11
62	الشكل رقم (12) : التمثيل البياني المتعلق بطبيعة البنك الذي تتعامل معه.	12

ملخص:

تهدف الدراسة إلى مقارنة البنوك الإسلامية والتقليدية ودورها في تحقيق رضا العملاء وذلك بالاعتماد على عينة تقدر بـ 70 عميل من بنكي "بنك التوفير والاحتياط" والبنك التنمىة المحلية" للفرعين التقليدي والإسلامي خلال الفترة فيفري 2018-أفريل 2018.

خلصت نتائج الدراسة إلى أن البنوك الإسلامية تحقق 39% من رضا العملاء أما البنوك التقليدية فتحقق 25% من رضا العملاء، ومنه يمكن القول أن البنوك الإسلامية بديل نسبي للبنوك التقليدية في تحقيق رضا العملاء.

Capitulation :

This study aims to compare traditional and Islamic banks and their role in achieving customer satisfaction by relying on a setimated sample to bank savings bank client and reserves and local development bank for traditional islamic sections and during the period february 2018- april 2018.

The results of the study found that 39 percent of islamic banks archive customes satisfaction either traditional bank check 25% of customer satisfaction and it can be said that Islamic banks an alternative to traditional banks in customer satisfaction.

مقدمة عامة:

قد جاء الإسلام لتنظيم الحياة الاجتماعية و الاقتصادية لأفراد المجتمع حيث تشمل مختلف نواحي الحياة باعتباره نظام أو شريعة متكاملة ، و نخص بالذكر النظام الاقتصادي الإسلامي الذي يمتاز بوضوحه وتوازنه عن جميع النظم الاقتصادية الأخرى نظرا لتعامل البنوك التقليدية بالفائدة ، وبالتالي فالنظام الإسلامي يعمل على عدم الاصطدام بمعتقدات و تقاليد الشعوب المستمدة من تراث الفكر الإسلامي .

وتعتبر البنوك الإسلامية إحدى أهم منجزات الصحوة الإسلامية المعاصرة في مجال النشاط الاقتصادي باعتبارها تسعى جاهدة إلى المساهمة في حل بعض المشكلات التي تعاني منها الدول الإسلامية .

وباعتبارات الفوائد و القروض هي الركيزة الأساسية للإيرادات التي أجريت حول الموقف الشرعي من نشاطات البنك والتي نصت معظمها إلى حرمة التعامل بهذه الفوائد ، بمطابقتها لصور الربا المحرمة بالفائدة البنكية و انطلاقا من النتائج المتواصل إليها أقيمت دراسات اقتصادية وقانونية لتطوير بطرق بديلة بالاعتماد على الأحكام الشرعية فنشأة البنوك الإسلامية .

و يعد العميل أصلا من أصول البنوك و هو أساس بقائها في ظل بيئة اشتدت فيها المنافسة و البقاء فيها لمن يملك ميزة تنافسية لا يمكن تقليدها ، و أصبح من الضروري على البنوك أن لا تكتفي بتحقيق رضا عملائها بل عليها أن تقيسه للتعرف على درجته ، وإن تحقيق رضا العميل هو عملية مستمرة عبر الزمن لتحقيق ولاءه، المحافظة عليه واكتساب عملاء جدد.

وحقيقة الرابط بين المجتمع الإسلامي و الاقتصادي جعلتنا نقبل على دراسة دور البنوك الإسلامية بديل للبنوك التقليدية في تحقيق رضا الزبون .

- إشكالية الدراسة:

بناء على ما سبق يمكننا طرح الإشكالية دراسة كالتالي :

- هل البنوك الإسلامية بديل البنوك التقليدية في تحقيق رضا العملاء ؟
- ومن خلال الإشكالية العامة قمنا بطرح الأسئلة الفرعية التالية :
- ☞ ما المقصود بالبنوك الإسلامية و البنوك التقليدية ؟
- ☞ ما الفرق بين البنوك الإسلامية و البنوك التقليدية ؟
- ☞ ما هي صيغ التمويل التي تعتمد عليها البنوك الإسلامية ؟
- ☞ ما هو دور البنوك الإسلامية و التقليدية في تحقيق رضا العميل ؟

- الفرضيات:

وحتى تتمكن من الإلمام بمختلف جوانب الإشكالية قمنا بصياغة الفرضية الرئيسية التالية :

- البنوك الإسلامية بديل للبنوك التقليدية في تحقيق رضا العملاء .

■ الفرضيات الفرعية:

- للبنوك الإسلامية دور في تحقيق رضا العملاء .
- للبنوك التقليدية دور في تحقيق رضا العملاء

- أهداف الدراسة :

يرجى من إعداد هذا البحث تحقيق الأهداف الآتية :

- تقديم الإجراءات العملية الشرعية و التنظيمية للمصارف التقليدية التي اتخذت قرار ترك التعامل بالربا، و

الأخذ بينها لتطبيق أحكام الشريعة الإسلامية في تعاملها .

- إلقاء بعض الأضواء سيرا على تجارب بعض الخدمات المصرفية التقليدية، في تحولها وفق لخدمات مصرفية الإسلامية.

- الإجابة على الإشكالية المطروحة من خلال التعرف على دور الخدمات المصرفية الإسلامية .

- أهمية الدراسة :

تهدف من خلال الدراسة إلى تحقيق بعض الأهداف سواء كانت متعلقة بالجانب النظري أو التطبيقي

موضحة في ما يلي :

- التوجهات الحديثة و صمود البنوك الإسلامية أمام الأزمة.

- المعتقد الديني لدى المجتمع.

- و تكمن أهمية الدراسة في أنها بحث في موضوع البنوك الإسلامية بديل للبنوك التقليدية في تحقيق رضا.

- أسباب اختيار الدراسة:

من الأسباب الجوهرية التي أدت لاختيار موضوع هذا البحث ما يلي :

- الرغبة الذاتية للطالب في البحث في هذه المواضيع .

- التعرف على الدور التي تلعبه البنوك الإسلامية و على الخدمات التي تميزها عن البنوك التقليدية .

- الحاجة إلى بيان الأحكام الشرعية للمسائل الفقهية المترتبة على تحول البنوك التقليدية للعمل وفق أحكام

الشرعية الإسلامية.

- تقديم دراسة يسترشد بها لتكون مرجعا للبنوك التقليدية عند اتخاذها قرار التحول .

- صعوبات الدراسة:

لقد واجهتنا العديد من الصعوبات أثناء إنجاز هذا البحث و قد أردنا الإشارة إليها ليس رغبة منا في

إعطاء مبررات لنا عن القصور الذي يمكن أن يشوب هذا البحث ، و إنما رغبتنا منا في لفت انتباه المسؤولين إلى

ضرورة تسهيل مهمة الباحث من جهة، وإعلام الطلبة بما من أجل تفادي الوقوع فيها مستقبلاً من جهة أخرى، حيث تشمل هذه الصعوبات فيما يلي:

- صعوبة و ندرة الكتب و المراجع التي تعالج هذا الموضوع بشكل مباشر.
- ضيق الإطار الزمني الكافي لإنجاز مذكرة تدرس هذا المجال الواسع للخدمات المقدمة من طرف البنوك الإسلامية .
- قلة الوعي و عدم الاهتمام .

- منهج الدراسة والبحث:

اعتمدنا في دراستنا مجموعة من المناهج العلمية و التي تتناسب مع طبيعة الموضوع و المتمثلة في :

- **المنهج الوصفي التحليلي:** وذلك بدراسة البنوك الإسلامية و التقليدية، و الخدمات المقدمة من كلا البنكيين و خاصة فيما يتعلق بتحقيق رضا العملاء .
- **المنهج المقارن:** وذلك من خلال المقارنة بين البنوك الإسلامية و التقليدية، و أيها يحقق دور كبير في تحقيق رضا العملاء .
- **منهج دراسة الحالة:** وقع اختيارنا في الجانب التطبيقي على بنكين، هو بنك التنمية المحلية و بنك التوفير و الاحتياط ، و هذا لفتحهما فرعيين إسلاميين مستقلين عن الفروع التقليدية الأخرى، وذلك بالاعتماد على استبيان مقدم لعينة من عملاء البنكيين في الفرعين المختلفين .

- إطار الدراسة :

يمكن أن نحدد إطار الدراسة على مستويين زمني و مكاني:

■ الإطار الزماتي:

كان الإطار الزمني من الناحية النظرية معمق، يمس البنوك الإسلامية من بدايتها حتى لبلورها على شكلها الحالي، وكذا الخدمات المصرفية بشقيها الإسلامي و التقليدي، أما الجانب التطبيقي فاقترنت الدراسة على استبيان موجه لعينة من العملاء، للفترة الممتدة ما بين فيفري 2018-أفريل 2018.

■ الإطار المكاني:

يتمثل في الاعتماد على بنكيين، بنك التنمية المحلية و بنك التوفير و الاحتياط، للفرعيين التقليدي و الإسلامي و المقارنة بينهما في تحقيق رضا العملاء .

- هيكل الدراسة :

لمعالجة إشكالية بحثنا ارتأينا أن يشمل مخطط البحث جانبين، أحدهما نظري ممثل بفصلين الأول والثاني والأخر تطبيقي ممثل بفصل واحد وذلك بغرض الإجابة على إشكالية الدراسة والفرضيات الأساسية للبحث: حيث تناولنا في الفصل الأول عموميات حول الخدمات المصرفية الإسلامية، من خلال ثلاث مباحث تطرقنا من خلاله إلى:

مفاهيم أساسية فيما يتعلق بمختلف مصطلحات و مسائل حول البنوك الإسلامية والخدمات المصرفية.

أما الفصل الثاني فقمنا بدراسة مختلف التجارب السابقة لموضوع بحثنا.

الفصل الثالث تطرقنا فيه للجانب التطبيقي للبحث من خلال دور الخدمات المصرفية الإسلامية و أثرها

على العملاء بأخذ عينة دراسة، كما سنتطرق فيه لكيفية تصميم قائمة استبيان وكذلك اختيار قائمة

الاستبيان الموجهة للعملاء ومن ثم تحليل الاستبيان واختيار الفرضيات و النتائج والتوصيات.

الفصل الأول:

الجانب النظري

تمهيد:

إن حاجة الإنسان إلى إيجاد طرق آمنة لحفظ أمواله و استثمارها لوقت الحاجة ، يجعلنا نلجأ إلى البنوك لما تحقّقه من نتائج مهمة تقوم بها بسرعة في تقديم الخدمات و توفيرها في الوقت الملائم .

حيث أن خدمات البنوك الإسلامية هي أحد أشكال الخدمات المصرفية القائمة على أساس المبادئ الإسلامية التي تحرم التعامل بالربا أخذاً و عطاءً ، و هذا ما يجعلها تصنف من أهم المؤسسات التي ظهرت في الدول الإسلامية ، حيث تمكنت من أسلوب عملها الجديد و المتميز من أن تثبت وجودها كبديل شرعي للبنوك التقليدية.

إن الهدف من هذا الفصل يتمثل في محاولة إعطاء فكرة عامة حول هذه البنوك و خدماتها و تبيان الدور الذي تلعبه في محاولاتها تخليص العالم الإسلامي من الربا.

I. الأدبيات النظرية حول الخدمات المصرفية بين الإسلامي و التقليدي:

1.1. عموميات حول البنوك الإسلامية:

1.1.1. ماهية البنوك الإسلامية:

تعتبر البنوك الإسلامية حدثاً متميزاً وجديداً في المجتمع الإسلامي بصفة خاصة، و في العالم بصفة عامة حيث مرت هذه البنوك بمجموعة من المراحل التي تخللتها جهود عظيمة، تم بفضلها إعطاء عدة تعاريف لها .

1.1.1.1. تعريف البنوك الإسلامية:

يعرف البنك الإسلامي: أنه مؤسسة مالية تعمل على تجميع الأموال و توظيفها وفق لأحكام الشرعية

الإسلامية و بما يخدم المجتمع و يحقق عدالة التوزيع مع الالتزام بعدم التعامل بالربا واجتناب كل ما يخالف

أحكام الشريعة الإسلامية في تعاملات البنك.¹

و يعرف كذلك بأنه: المصرف الذي يلتزم بتطبيق أحكام الشريعة الإسلامية في جميع معاملاته المصرفية و

الاستثمارية، من خلال تطبيق الوساطة المالية القائم على مبدأ المشاركة في الربح أو الخسارة، و من خلال

الوكالة بنوعها العامة و الخاصة.²

المصرف الإسلامي هو: مؤسسة مالية إسلامية تقوم بأداء الخدمات المصرفية و المالية كما تباشر أعمال

التمويل و الاستثمار في المجالات المختلفة في ضوء قواعد و أحكام الشريعة الإسلامية بهدف المساهمة في غرس

القيم والمثل و الخلق الإسلامية في مجال المعاملات و المساعدة في تحقيق التنمية الاجتماعية و الاقتصادية من

تشغيل الأعمال بقصد المساهمة في تحقيق الحياة الطيبة و الكريمة للأمة الإسلامية.³

¹ د.عبد العزيز قاسم محارب، "المصارف الإسلامية (التجربة و تحديات العولمة)"، دار الجامعة الجديدة الإسكندرية، سنة 2011، ص 84.

² د.محمد سليم وهبه و د، كامل حسين كلاكش، "المصارف الإسلامية (نظرة تحليلية في تحديات التطبيق)"، لمؤسسات الجامعية للدراسات والنشر و التوزيع، ص 14 .

³ أمال لعمش، "الهندسة المالية في تطوير الصناعة المصرفية الإسلامية"، مذكرة ماجستير، جامعة فرحات عباس سطيف، سنة 2011، ص 03.

عرفتها اتفاقية إنشاء الاتحاد الدولي للمصارف الإسلامية بأنها تلك المصارف أو المؤسسات التي ينص قانون إنشائها و نظامها الأساسي صراحة الالتزام بمبادئ الشريعة الإسلامية ، و على عدم التعامل بالفائدة أخذا و عطاء.¹

و بناء على ما سبق يمكن تعريف البنك الإسلامي :على أنه تجربة حديثة العهد نسبيا إذا ما قورنت مع نظيرتها التقليدية ، حيث تعرف على أنها مؤسسة مالية تقوم بالمعاملات المصرفية و استثمار الأموال في ضوء الشريعة الإسلامية بهدف تحقيق أقصى عائد اقتصادي و اجتماعي و رفع مستوى معيشة الأمة .

2.1.1.1. نشأة البنوك الإسلامية و تطورها :

من المعلوم أن البلاد الإسلامية يوجد بها العديد من البنوك منذ احتكاكها بالعالم الغربي فبجانب البنوك الأجنبية التي تتعامل بالربا نشأة أيضا الكثير من البنوك الوطنية التي سارت على نفس النمط سواء قبل استقلال هذه البلدان أو بعده²

بدأت أول تجربة للبنوك الإسلامية في مدينة ميت غمر بمصر سنة 1963 و لكن لم تستمر سوى بضع سنوات بناء على فكرة الدكتور أحمد النجار حيث تم إنشاء بنك الادخار المحلي بمدينة ميت غمر و يعمل على أساس الشريعة الإسلامية ثم في عام 1971 تم تأسيس بنك ناصر الاجتماعي و الذي نص قانون إنشائه على عدم التعامل بالفوائد أخذا أو عطاء و في عام 1975 تم إنشاء بنك دبي الإسلامي الذي يعتبر البداية

¹ نادية عبد الرحيم، "تطور الخدمات المصرفية ودورها في تفعيل النشاط الاقتصادي"، مذكرة ماجستير، جامعة الجزائر 3، سنة 2010، 2011، ص 92 .

² زرجم جليلة، "صيب وأساليب التمويل والاستثمار في البنوك الإسلامية"، مذكرة ماجستير، جامعة أبو بكر بالقائد تلمسان، سنة 2006، 2007، ص 61 .

الحقيقة للعمل المصرفي الإسلامي إذ تميز بتكامل الخدمات المصرفية التي يقدمها ثم ظهر بنك التمنية الإسلامية ومقره مدينة جده، ثم توالى بعد ذلك إنشاء المصارف الإسلامية.¹

و إن انتشار المصارف الإسلامية في معظم أقطار العالم المتقدمة و النامية على حد سواء، و هو دليل عام على القبول الدولي لفكرة العمل المصرفي الإسلامي، لكن سرعة تطورها و نمائها فانه مؤشر على نجاحها و كفاءة تشغيلها مقرونا باكتساب ثقة كل من المساهمين و المتعاملين معها.²

2.1.1. خصائص البنوك الإسلامية و ضوابط عملها .

1.2.1.1. خصائص البنوك الإسلامية :

استنادا إلى المفاهيم الخاصة بالمصارف الإسلامية والتي تتضمنها التعريفات السابقة فان المصارف

الإسلامية تتسم بالخصائص التالية:³

- تطبيق أحكام الشريعة الإسلامية في كافة المعاملات المصرفية والاستثمارية .
- تطبيق أسلوب المشاركة في الربح أو الخسارة.
- الالتزام بالصفات التنموية، الاستثمارية، الإيجابية، في معاملاتها الاستثمارية.
- تطبيق أسلوب الوساطة المالية القائم على المشاركة .
- تطبيق القيم و الأخلاق الإسلامية في العمل المصرفي .

كما تتميز المصارف الإسلامية الشرعية بتقديم مجموعة من الأنشطة التي تقدمها المصارف التقليدية و هي:

- نشاط القرض الحسن .

¹ أيمن فتحي فضل الخالدي، "قياس مستوى جودة خدمات المصارف الإسلامية العاملة في فلسطين"، مذكرة ماجستير، الجامعة الإسلامية غزة، سنة 2006، ص 20.

² د. محمود حسن صوان، "أساسيات العمل المصرفي الإسلامي"، جامعة فيلادلفيا، الطبعة الثانية 2008، دار وائل للنشر، ص 85.

³ د. فيليح حسن خلف، "البنوك الإسلامية"، بدار النشر، الأردن، سنة 2006، ص 95، 96.

- نشاط صندوق الزكاة .

- الأنشطة الثقافية المصرفية.¹

- وجود أيديولوجية معينة للبنك الإسلامي تختلف تمام الاختلاف عن أيديولوجية البنك الغير الإسلامي

، و تقود هذه الأيديولوجية على أن الإنسان مستخلف عن الله في الأرض و أن عليه أن يتصرف في

مال الله وفق أحكامه و شروطه .

- تطبيق البنوك الإسلامية (مبدأ صفرية معدل الفائدة)، حيث تعتبر الفائدة دائما (صفر) و يترتب

على هذه الحقيقة أن ينصب نشاط البنوك الإسلامية على الاستثمار الحقيقي ، بدلا من أن تركزه على

الإقراض .

- تعتبر البنوك الإسلامية أن التكافل الاجتماعي هدف لنشاطها ، و لهذا فهي تطبقه في سياستها و

أنظمتها ، و إن كان هذا التكافل الاجتماعي مازال غير واضح لدى الكثير من المتعاملين مع البنوك

- تهدف البنوك الإسلامية إلى تعظيم العائد الاجتماعي للاستثمار عن طريق إتاحة و إقامة العديد من

المشروعات التي ترفع من حجم الاستثمار.²

- تقوم إدارة البنك الإسلامي بالحذر في معاملاتها بحيث لا تقع في دائرة الحرام ، و الالتزام بدائرة

الحلال، و تقود هيئة الرقابة الشرعية لمجموعة دار المال المالي الإسلامي و مجلس مشرفيها بدور الرقابة

ومراجعة التصرفات و التأكد من شرعيتها .

● **التقليل من الاكتناز** : الحقائق الواقعة تذكر أن الكثير من المسلمين يمتنعون عن إيداع أموالهم لدى

المؤسسات المصرفية التقليدية مما يجعلهم يكتنزون أموالهم حسب طرقهم الخاصة ، و بالتالي تعتبر هذه

¹ د.محمد سليم وهبه، و د. كامل حسن كلاكش ،مرجع سبق ذكره ،ص 16-17.

² د.أحمد محمد المصري، "إدارة البنوك التجارية و الإسلامية"، مؤسسة شباب الجامعة الإسكندرية ،مصر ،ص 60-61.

الأموال الهامة من حيث الحجم عاطلة و لا تؤدي دورها التنموي من خلال تمويل المشاريع المختلفة لذلك فإن البنك الإسلامي من خلال خاصيته الأولى الأساسية جعل هذه الأموال تخرج عن دائرة الانشغال إلى دائرة النشاط التمويلي .

- إحصاء نظام الزكاة: البنوك الإسلامية تعمل على تنشيط هذه الأداة المالية، عن طريق إنشاء حسابات خاصة للزكاة لديها، وتشجيع المودعين و المستثمرين على دفع الزكاة الواجبة عليهم.¹

1.1.2.2. ضوابط عمل البنوك الإسلامية:

المصرف الإسلامي مؤسسة مالية استثمارية تعمل في إطار الشريعة الإسلامية السمحاء و هناك عدد من القواعد التي تحكم عمل هذه المؤسسات منها قواعد شرعية و قواعد مصرفية اقتصادية و من أهم هذه القواعد ما يلي:

1- القواعد الشرعية:

أ- الاستخلاف:

أي أن الملكية الموجودة في هذه الأرض للمال و جميع الثروات ليست إلا لله و أن ملكية الإنسان هي مجرد وكالة ، و هذا يوجب أن يتم استخدام الأموال طبقاً لأحكام الشريعة ، و في الأوجه التي تقرها

ب- لا ضرر ولا ضرار:

لأصل في هذه القاعدة هو مراعاة الحقوق و الواجبات و ذلك مرهون بتجنب الإضرار بالغير و بالمال ذاته و أن كل امتناع عن الإنتاج مع القدرة عليه و الحاجة إليه فهو ضرر و ضرار و فساد في الأرض.

¹ بحثي زوليخة ، " الاقتصاد الإسلامي نظام بديل للنظام الرأسمالي " ، مذكرة ماجستير ، سنة 2010، 2009، ص 90.

ج-الغنم و الغرم:

وهذه القاعدة تقرر العدل في المعاملات فلا يصح أن يحصل المدخر على عائد مدخراته دون مخاطرة اقتصادية، وهي تمثل أساسا فكريا لكل المعاملات التي تقوم على المشاركات ،حيث يكون لكل طرف فيها حقوق تقابل أو تعادل ما عليه من التزامات .

د-عدم التعامل بالربا:

يمثل هذا المحدد أهمية أولى في عمل البنوك الإسلامية، حيث إن الإسلام يعتبر المال وسيلة وليس غاية، وأن النقود ليست ولا يمكن توليدها من ذاتها وهي ليست لها قيمة إلا من خلال ارتباطها بباقي عناصر الإنتاج الأخرى .

2-القواعد المصرفية والاقتصادية:

- الالتزام بأحكام الشريعة الإسلامية في جميع الأعمال والمعاملات جملة وتفصيلا.
 - الأخذ بمبدأ المشاركة في الربح و الخسارة .
 - التوظيف الفعال لموارد البنك .
- ويتعين أن تتماشى أهداف البنك الإسلامي مع الأهداف التنموية والاقتصادية للمجتمع بالتركيز على القطاعات الحيوية التي تحم جميع أفرادها ، كما يفترض أيضا أن يتم توجيه الموارد المالية وفقا لأسس الإنتاجية والكفاءة الاقتصادية من خلال الاهتمام ليس فقط بملاء العملاء المالية ولكن أيضا بجذوى المشروع والثقة في جدية أصحابه وخيراتهم و مدى تفاعل المشروع مع عجلة التنمية الاقتصادية بالدولة.¹

¹ د.عبد العزيز قاسم محارب ،مرجع سبق ذكره ، ص 85-86-87.

و هناك عدة ضوابط أخرى من بينها:

1. الصراحة و الصدق و الوضوح في المعاملات:

يلتزم البنك الإسلامي في معاملاته بالصدق والصراحة والوضوح و المكاشفة التامة بين البنك و المتعاملين فيه طالما هذه المعاملات خاصة بالعميل ذاته وليس بغيره من العملاء إعمالا لشرع الله .

2. حسن اختيار من يقومون على إدارة الأموال:

يتعين على البنك الإسلامي أن يبذل كافة الجهود اللازمة للتأكد من حسن اختيار الأفراد الذين سيتولون إدارة الأموال سواء من بين موظفيه أو من بين عملائه الذين سيتم إتاحة الأموال لهم لإدارتها ، حيث لا يجب أن يوكل أمر إدارة هذه الأموال لمن لا يصلح للقيام بهذه المهمة .

3. تحقيق التوازن بين مجالات التوظيف المختلفة:

التوازن يتم بين مجالات التوظيف قصير الأجل ومتوسط الأجل و طويل الأجل ، وبين مناطق التوظيف المختلفة حيث يتحقق التوازن الجغرافي وفي الوقت ذاته التوازن في مجال التوظيف وفقا للأولويات الإسلامية.

- الضروريات.

- الحاجات.

-الكماليات .

- التوازن بين العائد الاستثماري المادي.

ومن هنا تتشكل الطبيعة التكاملية للبنوك الإسلامية التي تجعل منها نمطا فريدا من التفاعل والتكامل

والانساق والتوافق مع احتياجات الأفراد والمجتمع الإسلامي.

4. عدم أكل مال الناس بالباطل:

يعرف أكل أموال الناس بالباطل بخلاف الربا بصور من المعاملات الاقتصادية وغير الاقتصادية التي بموجبها يتم الحصول على الأموال بدون وجه حق ، ومن أهم تلك الطرق السرقة ، والخيانة والقمار والغضب والابتزاز، والتهديد والنصب... الخ و هي كلها أفعال محرمة لا يجوز للبنوك الإسلامية أن تقع فيها أو حتى في التصرفات التي تحمل البهتان.¹

3.1.1. الفرق بين البنوك الإسلامية والتقليدية:

ينظر البعض إلى البنوك الإسلامية على أنها مجرد بديل لنظام الفائدة المعمول به في البنوك عن طريق الأخذ بنظام المشاركة في الأرباح، ولكن واقع الأمر أن أوجه الاختلاف بين العمل المصرفي الإسلامي و نظيره التقليدي أكبر و أعمق بكثير.

ومنه يمكن تعريف البنوك التقليدية على أنها: "على أنها مؤسسة مالية وظيفتها الرئيسية تجميع الأموال من أصحابها على شكل ودائع، ومن ثم إعادة إقراضها لمن يطلبها، أي أن البنك وسيط بين طرفين الطرف الأول لديه فائض أموال ويبحث عن فرص لتنميته والطرف الآخر لديه عجز ويبحث عن تمويل، ويستفيد هذا البنك الفرق بين الفائدة التي يعطيها لأصحاب فوائض الأموال والفائدة التي يأخذها من وحدات العجز".²

¹ عبد المطلب عبد الحميد، "اقتصاديات الاستثمار و التمويل الإسلامي في الصيرفة الإسلامية"، الدار الجامعية تانيس سابقا، سنة 2014، ص 48-45.

² الرويشد سالم، "تقييم ظاهرة تحول المصارف التقليدية للمصارف الإسلامية"، رسالة ماجستير، 2012، ص 14.

و يمكن تلخيص أهم أوجه الاختلاف بين البنك الإسلامي و بين البنك التقليدي فيما يلي:

1-النشأة:

نشأة البنوك التقليدية بشكل عام نتيجة نزعة فردية نحو الاتجار بالأموال و الإثراء من خلال التعامل فيها في حين جاءت البنوك الإسلامية تلبية للحاجة إلى نظام مالي يجسد التطبيق العملي للاقتصاد الإسلامي .

2-طبيعة النشاط:

يقوم البنك التقليدي على أساس نظام مصرفي عالمي يقوم على التعامل بالفائدة أخذاً و عطاء أي استثمار النقود و تأجيرها و يتمثل ربح البنك في الفرق بين سعري الاستئجار و الإيجار . أما البنك الإسلامي فهو يقوم على فكرة أن الأموال وجدت للاتجار بها لا فيها، حيث تقوم العلاقة في المعاملات بين البنك الإسلامي و عملائه على نظام المشاركة في الربح.

3-الودائع

تحدد العلاقة بين أصحاب الودائع في البنوك التقليدية و بين البنك في إطار شروط الوديعة و التي يلتزم فيها البنك بسداد الوديعة مضاف إليها فائدة محددة في مواعيد محددة بغض النظر عن النتائج الفعلية للاستخدام هذه الأموال، بينما تعامل الودائع في البنك الإسلامي في إطار عقد المضاربة بين البنك و مودعيه، فالمودع صاحب مال و البنك مضارب، ويوزع ما يتم تحقيقه من نتائج سواء ربح أو خسارة بين الطرفين حسب الاتفاق المسبق لعقد المضاربة.

4-ضوابط استثمار الأموال تحت الإدارة :

لا يصنع البنك التقليدي في الغالب أي اعتبار لكون المشروع المفترض من أجله حلال أم حرام فالعبرة بالضمانات المقدمة و مقدرة المشروع على سداد القرض و فوائده، في ظل أن البنك الإسلامي من أولى اهتماماته إن توظيف أمواله في مشروعات لا تتعارض مع أحكام الشريعة الإسلامية .

5-الربح والخسارة:

يتحقق الربح في البنك التقليدي أساساً من خلال الفرق بين الفائدة المدينة و الدائنة ، في حين يتحمل المقترض الخسارة وحده سواء كانت الخسارة سببه أو للأسباب خارجة عن إرادته ، في حين يتعلق الربح في البنوك الإسلامية من خلال عمل حقيقي و نتيجة للاستثمارات الفعلية .

6-ممارسة النشاط التجاري والصناعي :

تحظر أغلب القوانين و الأنظمة الحاكمة لأعمال البنوك التقليدية ممارسة التجارة و تملك البضائع أو العقارات إلا سداد لدين له على الغير وأن يدعه في خلال مدة معينة، ويجوز للبنك الإسلامي ممارسة التجارة والصناعة و تملك البضاعة و شراء العقارات بالضوابط الشرعية.

7-مفهوم الرقابة:

تقتصر الرقابة في البنك التقليدي على النواحي المالية و المحاسبية و القانونية ، و لا توجد هيئة رقابة شرعية لان البنك التقليدي لا يلتزم بأحكام الشريعة الإسلامية في نظامه أو تعاملاته ، أما البنوك الإسلامية تنفرد بالرقابة الشرعية على جميع معاملات البنك ، حيث تنقسم إما رقابة مسبقة أو متلازمة أو لاحقة ، و بناء على ذلك تقوم الهيئة المنوط بها القيام بتلك المهمة بإصدار شهادة في شكل تقرير معتمد له نفس قوة تقرير مراقب الحسابات الخارجي يشهد بموجبه أمام الجمعية العمومية للبنك عن مدى التزام البنك بأحكام الشريعة الإسلامية .

8- حالة إعسار المدين:

يتم مقاضاة المعسر وحسبه ومضاعفة الفوائد الربوية لتصل أضعاف الدين الأصلي في البنوك التقليدية أما البنوك الإسلامية يتم فيها إمهال المعسر.¹

9- المصلحة العامة :

إن البنوك التقليدية تخضع طرق ملكية المال و كسبه ووسائل صرفه للقانون فقط، وإعطاء الأهمية الأولى لرأس المال كعنصر الإنتاج مع القيام بالأنشطة التي تعظم ربحها دون الاهتمام بمفهوم التكافل الاجتماعي. في حين أن البنوك الإسلامية تخضع طرق ملكية المال و كسبه ووسائل صرفه للضوابط الشرعية الإسلامية إضافة للقانون الخاص بها، ويلتزم الموازنة بين أهمية رأس المال والعمل كعناصر الإنتاج ولذلك يتم التمويل لأصول ملموسة يمتلكها المصرف عادة قبل إعادة بيعها أو تأجيرها مما يقلل من الاستخدام الزائد لائتمان وكذلك تراعي دعم التكافل الاجتماعي بإدارة صندوق الزكاة ومنح القروض الحسنة.²

1.2.1. الخدمات المصرفية بين التقليدي والإسلامي.

1.2.1. الخدمات المصرفية: المفهوم، الخصائص، الأنواع.

يعتبر القطاع المصرفي في أي دولة من أهم القطاعات الفاعلة في نشاطها الاقتصادي، لارتباطه تقريبا بجميع النشاطات الاقتصادية داخلها، فالمؤسسات المالية والمصارف بصفة خاصة تشكل القاعدة الأساسية لبناء القطاعات المختلفة لأي اقتصاد في أي دولة، إذ يعتبر عنصرا فاعلا في عملية التنمية الاقتصادية والاجتماعية، فهو الأداة التي تطبق الدولة من خلالها سياستها المالية والنقدية.

¹ د. عبد المطلب عبد الحميد، مرجع سابق ص 87-89. (بتصرف).

² د. منير إبراهيم هندي "شبهة الربا في معاملات البنوك التقليدية والإسلامية -مدخل اقتصادي وشرعي"، المكتب العربي الحديث، الإسكندرية، 2010، ص 461-462 (بتصرف)

وتتجلى أهمية المصارف من خلال ما تقدمه من خدمات مصرفية متعددة ومتنوعة، هذه الخدمة التي تساعد في تنشيط وتحريك العمليات الاقتصادية والمالية والتجارية بأنواعها المختلفة، أي أنها تساعد في تسريع عجلة الاقتصاد نحوى الأمام .

ونظرا لكثرة المتعاملين مع المصارف من قطاعات وأشخاص طبيعيين واعتباريين بمختلف صفاتهم كزبائن أو عملاء مودعين أو مقترضين أو كمستثمرين حاليين أو مستقبليين، فلا بد من تحسين وتطوير الخدمات المقدمة لهم والتحسين من جودتها، بما يتلاءم وحاجيات هؤلاء المتعاملين وذلك لتسهيل أدائهم لمختلف الأنشطة الاقتصادية التي ينشطون بها، وبالتالي المزيد من التطور والتقدم الاقتصادي داخل الدولة وخارجها.

1.1.2.1. مفهوم الخدمات المصرفية:

تعتبر الخدمات المصرفية أهم الخدمات المالية التي يسعى من خلالها إلى امتلاك أكبر حصة ممكنة من السوق المصرفي حيث أنها تتميز بخصائص ومميزات تميزها عن السلع المادية ، مما يجعلها أهم عنصر يساهم في تحديد المعالم الرئيسية لإدارة البنك والاستراتيجيات المعتمدة في تسييرها قصد إشباع رغبات زبائنه والاحتفاظ بهم و تحقيق أهدافه الخاصة بالمروددية والتطور من جهة أخرى واهتمامه بمسايرة التطورات التكنولوجية.¹

■ تعريف الخدمات المصرفية:

الخدمة المصرفية هي أحد الأنشطة التي يقوم بها البنك التجاري بقصد مساعدة عملائه في نشاطه المالي وجذب عملاء جدد، وزيادة موارده المالية، و لا يتعرض عند أدائها لمخاطر التجارة.²

¹ خليفاتي مختار، فقيه خير الدين، " اثر التسويق الالكتروني على جودة الخدمات المصرفية "، مذكرة ماستر، جامعة د .مولاي الطاهر سعيدة، سنة 2016-2017، ص 31.

² د. عبد المطلب عبد الحميد ، " اقتصاديات تكنولوجيا الخدمات المصرفية "، الناشر الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، الطبعة الأولى، 2010، ص 20 .

ويعتبر ناجي معلا: " إن الخدمة المصرفية مصدر الإشباع الذي يسعى إلى تحقيق العميل لحاجاته و رغباته ، إما من منظور المصرف فإنها تمثل مصدر للربح".¹

يمكن تعريف الخدمات بصورة عامة: " بأنها عبارة عن تصرفات أو أنشطة أو أداء يقدم من طرف إلى طرف آخر وهذه الأنشطة تعتبر غير ملموسة ولا يترتب عليها نقل ملكية أي شيء كما أن تقديم الخدمة قد يكون مرتبط أو غير مرتبط بمنتج مادي ملموس".²

2.1.2.1. خصائص ومميزات الخدمة المصرفية:

تتميز الخدمة المصرفية بالخصائص التي تجعل العميل أو الزبون يفرق بينها ناتجة عن التطور المستمر والمتواصل لها، والذي بدوره أي التطوير ناتج عن المنافسة المعتمدة بين البنوك هي مجال تقديم الخدمات المصرفية بصورة أحسن تعمل على جذب أكبر الزبائن الجدد، والمحافظة على العملاء القدامى، هذه الخصائص يمكن حصرها في :³

1 - غير ملموسة: معنى ذلك أن الخدمة المصرفية ليس لها تجسيد مادي و بناء على ذلك لا يمكن نقلها أو تخزينها أو تعبئتها أو فحصها قبل الشراء فمن الناحية العملية أن إشباع و استهلاك الخدمة تحدث في نفس الوقت لذلك يصعب معاينتها .

2 - تعدد وتنوع الخدمات المصرفية: أن الخدمات التي تقدم من قبل البنوك كثيرة و متنوعة لتلبية مختلف احتياجات الزبائن خاصة الاحتياجات التمويلية و الائتمانية باختلاف أنواعهم وتواجدهم الجغرافي .

¹ ناريمان صارية، " اثر تحديث الخدمات البنكية على أداء البنوك التجارية"، مذكرة ماستر، جامعة د مولاي الطاهر سعيدة، سنة 2016-2017، ص 18.

² أ.بوريش عبد القادر، "جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك"، جامعة شلف، ص 253.

³ سميرة عمران عبد الكريم، "دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين كفاءة الخدمة المصرفية"، رسالة ماجستير، سنة 2002، ص 102.

3 - إشباع رغبات الزبون: يتعين أن تكون هذه الخدمات التي يقدمها البنك للزبائن خدمات كاملة الإشباع

أي ترضي الزبون تماما و لا تدع له مجالاً للبحث عن خدمات بنك آخر فالعلاقة بين البنك والزبون علاقة دائمة ومستمرة قائمة على تعظيم الإشباع لدى الزبون .

4- صعوبة التمييز في الخدمة المصرفية: الخدمة المصرفية لا تختلف إلا في حدود ضعيفة جدا و لهذا فإنها

تتصف بقدر كبير من التشابه والنمطية ، مثلا الخدمات المصرفية التي تكاد أن تكون نمطية في بنوك مختلفة :

5- صعوبة تقييم الخدمات المصرفية: ترجع هذه الصعوبة إلى أن الخدمات المصرفية غير ملموسة ، يصعب

لمس الخصائص المادية و المنفعية لها ولعدم قدرة البنك على تقديم عرض ملموس للخدمة المصرفية فان الزبون لا يستطيع تقييم شراؤه للخدمة المصرفية قبل الحصول عليها وهذا يؤثر على برنامج الترويج و التوزيع للخدمة المصرفية .

6 - الاعتماد على الودائع : تعتمد المصارف على الودائع في تأدية جميع خدماتها المصرفية وهي تمثل المصدر

الأساسي لتمويل المصارف وتحقيق أرباحه .

7 - الانتشار الجغرافي : أي امتلاك شبكة فروع في أي بنك ذو حجم و مجال واسع بحيث ينتشر جغرافيا

بشكل يتلاءم ورغبات واحتياجات الزبائن إلى الخدمات والمنتجات المصرفية ، وكل هذا من أجل تحقيق المنفعة

المكانية للعميل و بشكل فعال سواء على المستوى المحلي حيث يمارس نشاطه أو على المستوى الدولي حيث

يحتاج إلى من يساعده على اختراق السوق الدولية و التصدير إليها بفعالية كبيرة .

8 - التوازن بين النمو والمخاطر: بمعنى أن أي عمل مصرفي موضوعي يتصف بالضرورة إيجاد توازن بين

توسع نشاطه ودرجة المخاطر التي يتحملها المصرف ، باعتبار أن المصرف مؤسسة تمارس نشاطها في ظل

سيادة ثقة تامة ومتبادلة بين الزبون و المصرف، إذ من أولى مسؤوليات المصرف أن يجري نوعاً من التوازن بين توسع النشاط المصرفي وبين أعباء هذا التوسع .

9 - تكامل الخدمة المصرفية في ذاتها: بمعنى الخدمة المصرفية غير قابلة للتجزئة أو التقسيم أو الانفصال ،

ومن المعروف إن الخدمة المصرفية تنتهي عند تقديمها في كل مرة تقدم فيها حيث لا يمكن تخزين الخدمة المصرفية مرة أخرى للزبون فهي تستهلك في نفس اللحظة التي تنتج وتقدم فيها مما أدى إلى اهتمام بجودة تقديم الخدمة و المهارة في التعامل مع الزبائن .

10 - صعوبة تحديد السوق المصرفية بدقة: وخاصة في الدول النامية لعدم استقرار الأوضاع الاقتصادية

والسياسية من جهة و القصور الواضع في الأنشطة التسويقية للبنك من جهة ثانية.¹

وهنالك خصائص أخرى نوجزها كما يلي:

_ الخدمات المصرفية غالباً ما تتحكم فيها القوانين المصرفية و الجبائية ، وبالتالي فان أي تعديل أو تغيير فيها

من الممكن أن ينتج عنه استحداث خدمات جديدة أو تطوير في الخدمة القديمة أو زوال هذه الخدمة .

_ الخدمات المصرفية تطرح مباشرة للزبائن ، وبالتالي ليس هناك وسطاء (بائعي جملة ، متعهدين ، او معيدي

بيع... الخ) متدخلين في دائرة التوزيع ، ووجود وكالات للمصرف لا يعني وجود وسطاء لأن هذه الوكالات

نكون مسيرة من قبل المصرف نفسه .

وبالتالي عدم وجود وسطاء ، ينجم عنه أن على المصرف إقامة علاقات مع جميع عملائها و التعامل مع جميع

مشاكلهم المختلفة كل على حدا .

¹ عليوش عبد المالك، " أهمية الاتصال التسويقي في تحسين الخدمة المصرفية" ، مذكرة ماستر ، جامعة محمد خيضر بسكرة ، سنة

2014، 2015، ص 6-7.

- يتم مشاركة الزبون في إنتاج الخدمات المصرفية .

- لا يتم إعادة توزيعها مرة ثانية .

- تعتبر منتجا بالنسبة للمصرف إما بالنسبة للزبون فهي عبارة عن خدمة .

- الطلب على الخدمات المصرفية يتصف بتكرار .

- التنوع الكبير في المنتجات المصرفية .

__ الخدمات المصرفية تصنع فور وصول العميل إلى الكاونتر ، حيث يبدأ موظف الكاونتر بعملية تضع الخدمة

حسبما يرغب العميل، إذن الخدمة المصرفية لا تنتج و لا تخزن بانتظار وصول العميل الراغب في الاستفادة

منها .

الاعتماد على التوزيع المباشر : إذ لا يستطيع المصرف إنتاج خدمة مركزيا ثم توزيعها بواسطة قنوات التوزيع

وسيطرة كما هو الحال بالنسبة للسلع المادية ، ولكن يقدم المصرف خدماته مباشرة عن طريق فروع المنتشرة

لتلبية رغبات عملائه من الخدمات بأن يكون قريبا منهم ، ولأهمية الناحية الشخصية في تقديم الخدمة يستخدم

المصرف طرق حديثة في تقديم بعض الخدمات.¹

3.1.2.1. أنواع الخدمات المصرفية:

تمثل الخدمات المصرفية الجزء الأكبر من نشاط المصرف بصفة خاصة، لقد اتفق معظم الباحثين

والدراسات و الكتاب في مجال الدراسات المصرفية على أنه يمكن حصر الخدمات المصرفية فيما يلي:²

1 - قبول الودائع: وتتمثل في مختلف الحسابات و الودائع التي تترك لدى البنوك و هي:

¹ نادية عبد الرحيم، مرجع سبق ذكره، ص 13.

² حامق سليمة، بالهادي عائشة ، " أثر جودة الخدمة المصرفية في اكتساب ميزة تنافسية في البنك " مذكرة ماستر ، جامعة د مولاي الطاهر

سعيدة، سنة 2014 ، 2015 ، ص 6.

الودائع الجارية (الحسابات الجارية أو حسابات تحت الطلب)

الودائع الادخارية: وهي الودائع لأجل محدد، وودائع التوفير ، وشهادات الإيداع .

2 - تقديم التسهيلات الائتمانية : وتتمثل في القروض بمختلف أنواعها قصيرة و متوسطة و طويلة الأجل

بالإضافة إلى خطابات الضمان و فتح الاعتمادات المستندية .

3 - الخدمات البنكية التقليدية : وهي كل الخدمات التي تقدمها البنوك التجارية يوميا لزيائنها مقابل

حصولها على عمولات مثل :

- صرف الشيكات المسحوبة على البنك بالعملة المحلية و الأجنبية .

- تحصيل الشيكات لصالح زبائن البنك .

- إجراء جميع عمليات التحويلات وفقا لأوامر الزبائن بالداخل و الخارج .

- إصدار الشيكات للزبائن .

- فتح الحسابات بالعملة المحلية و الأجنبية .

- إصدار الشهادات التي تثبت القيام بالعمليات المالية مع الزبائن .

4 - الخدمات المتعلقة بالاستثمار في الأوراق المالية : وتتمثل في الاستثمار في الأوراق المالية ، إدارة

محافظ الأوراق المالية لصالح الزبائن ، المساهمة في رؤوس أموال المشاريع الاستثمارية ، خدمات الهندسة المالية ،

خدمات أمناء الاستثمار لصالح الزبائن ، تقديم الاستثمارات المالية ، دراسة الجدوى الاقتصادية للمشاريع

لصالح العملاء .

وتجدر الإشارة أن هذه الخدمات جد محدودة في البنوك الجزائرية نظرا لضعف التعامل بالأدوات المالية

الاستثمارية وضعف السوق المالي أي البورصة.

5 - الخدمات المصرفية الحديثة : لقد حدث تطور هام في أسلوب و مجال نشاط البنوك خلال السنوات الأخيرة ، فقد تعددت و تنوعت الخدمات التي أصبحت تقدمها البنوك ، و بالتالي أسلوب تقديمها للعملاء ، و يرجع ذلك لعدة أسباب أهمها :

الاستفادة من التطورات الهائلة في مجال المعلومات و الحاسبات الآلية .

التزايد المستمر في احتياجات ورغبات الزبائن .

التحول في فلسفة العمل المصرفي و التسويق المصرفي حيث أصبحت البنوك تستهدف شريحة واسعة من

الزبائن و لا تقتصر على شريحة أو فئة محدودة منهم ، وتحول الاهتمام من التركيز على أداء الخدمات المصرفية إلى التركيز على الزبائن و إشباع احتياجاتهم .

ولقد تعددت أشكال تقييم الخدمات المصرفية الحديثة وذلك بالاعتماد على وسائل الدفع الالكترونية

كبطاقات الائتمان و آلات الصراف الآلي و نظم التحويل الالكتروني للأموال والخدمات المصرفية عن بعد والخدمات المصرفية عن طريق الإنترنت أو ما يسمى البنوك الالكترونية .

كما هناك تقسيم آخر للخدمات المصرفية والتي نوردتها كما يلي :

أ - الخدمات المصرفية بالتجزئة :

وهي ذلك الجزء من الخدمات المصرفية الذي يقدم للأفراد و الشركات الصغيرة ، وتتسم الخدمات

المصرفية بالتجزئة بثلاث سمات رئيسية و هي :

- التعامل مع عدد كبير من الصفقات بقيمة مالية صغيرة

- تقديم الخدمات من خلال شبكة واسعة من الفروع .

- تغيير الطرق التي يتم من خلالها تسويق هذه الخدمات بفعل التكنولوجيا الجديدة .

وتشمل الخدمات المصرفية بالتجزئة الخدمات المصرفية المتعلقة بالحسابات البنكية و عرض الأدوات

الادخارية و الوساطة في الأنشطة المرتبطة بالأوراق المالية و قروض الاستهلاك و القروض العقارية و غيرها

من الخدمات الموجهة للأفراد، وظهرت الخدمات المصرفية بالتجزئة كعنصر رئيسي في استراتيجيات التوسع لكثير من البنوك، وأصبحت المنافسة في منتجات الخدمات المصرفية بالتجزئة قوية سواء في البلدان المتقدمة أو في البلدان النامية .

ب - الخدمات المصرفية بالجملة :

تعد أسواق الخدمات المصرفية بالجملة من الأسواق الشديدة المنافسة حيث تتمتع الشركات بقدر أكبر من المرونة في اختيار عملياتها المصرفية ، تفوق تلك التي يتمتع بها القطاع العائلي وقد شهدت هذه الأسواق في السنوات الأخيرة طلباً متزايداً في خدمات إدارة الأصول و الخصوم والتي أدى تقديمها إلى الكثير من المستحدثات المالية ، وقد واجهت البنوك منافسة من الشركات الكبيرة التي أقامت شركات الإدارة المالية الخاصة بها .

كما قامت البنوك في مجال الخدمات المالية بتقديم تشكيلات واسعة من الخدمات المصرفية الاستثمارية ، ومثال على ذلك إعادة الهيكلة المالية للشركات و الخدمات المرتبطة بعمليات الدمج و الاستحواذ و تقديم الاستثمارات المالية ، كما شهدت البنوك اتجاهها نحو تطوير أدوات إدارة المخاطر و إدارة صناديق رأس المال المخاطر .

ج - الخدمات المرتبطة بالأوراق المالية :

تشمل هذه الخدمات أنشطة الإشراف على عمليات الإصدارات الجديدة للأوراق المالية و تسويقها ، خدمات السمسرة ، إدارة المحافظ المالية و الخدمات المرتبطة بتطوير الأدوات المالية الجديدة ، و أصبح قطاع الخدمات المرتبطة بالأوراق المالية من أكثر قطاعات الخدمات المالية الأكثر ديناميكية في السنوات الأخيرة خاصة في البيئات المصرفية المتطورة وذلك نتيجة الاتجاه نحو ترايد التعامل بالأدوات. المالية الحديثة كالمشتقات

المالية و التسديد و تكامل أسواق الأوراق المالية و أسواق النقد.، بالإضافة إلى الاتجاه العام في الأخذ بفلسفة الصيرفة الشاملة.¹

1.2.2.1. الخدمات المصرفية الإسلامية .

1.2.2.1. الخدمات المصرفية الإسلامية مفهومها و أهميتها :

يقوم المصرف الإسلامي على تأدية معظم الخدمات المصرفية التي تؤديها المصارف التجارية ، و المصارف التمويلية المتخصصة ، وذلك دون استخدام الفائدة كعامل تعويض للعملاء و استبدالها بحصة من الربح، إذ على عكس المصارف التقليدية و التي تكون فيها علاقة المودع مع المصرف هي علاقة دائن بمدين ،فان العلاقة بين المودع و بين المصرف الإسلامي هي علاقة مشاركة.

1. تعريف الخدمات المصرفية الإسلامية.

أصبحت الخدمات المصرفية الإسلامية لاعبا مؤثرا و بارزا في اقتصاد الدول الإسلامية ما يفسر الانتشار والنمو الكبير الذي تعرفه ،حتى أضحت حقيقة واقعة ليس في واقع الأمة الإسلامية فحسب، بل أيضا في باقي دول العالم و فيما يلي تعرف الخدمات المصرفية الإسلامية.²

إن مفهوم الخدمة المصرفية في البنك الإسلامي تشير إلى "قيام البنك الإسلامي بتقديم المنافع المالية والاستثمارية لعملائه بما يلي حاجاتهم و يحقق رغباتهم ،ويعمل على تيسير المعاملات المالية والاقتصادية في المجتمع، وذلك مقابل عمولة أو أجر، بمراعاة ألا يشتمل ذلك على مخالفة شرعية أو شبه ربا."³

¹ محمودي فاطمة ، " التحرير المالي و متطلبات تحديث الخدمة المصرفية " مذكرة ماستر ، جامعة جيلالي ليايس ، سيدي بلعباس ، سنة 2016-2017 ، ص 8-10.

² ماهية المصارف الإسلامية، موقع المصارف الإسلامية على الانترنت: www.bltage.com/manaheg-elmasaref.htm.

³ د.عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، "الإدارة الإستراتيجية في البنوك الإسلامية " ، كلية التجارة، جامعة المنصورة، الطبعة الأولى، سنة 2004، ص 192،193.

و تعرف أيضا: "هي أحد أشكال الخدمات المصرفية القائمة على أساس المبادئ الإسلامية لا تسمح بأخذ أو دفع فوائد، بل هي قائمة على مبدأ المشاركة في الأرباح ، وتركز البنوك الإسلامية على تحقيق عوائد من خلال أدوات استثمارية تتوافق وأحكام الشريعة"¹.

2. خصائص الخدمات المصرفية الإسلامية.

تتعدد الخصائص المميزة للخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك الإسلامية، ومن بين هذه الخصائص نجد:

1-ارتباط الخدمات المصرفية بروح التشريع الإسلامي:

هو يبنى على الادخار والتعاون والتكامل والمساعدة و توثيق الصلات بين الأفراد .

وإن مصطلح البنك الإسلامي يعني التزام إدارة البنك في جميع مستوياتها، وفي كافة معاملاتها بالشرعية الإسلامية، بحيث لا تقدم الإدارة أي خدمة مصرفية محرمة وهي عالمة بحومتها وفسادها شرعا، وحجز الزاوية في ذلك أن يتجنب البنك في جميع خدماته أكل الربا وتأكيه وكتابته والشهادة عليه، ويتجنب كذلك المعاملات التي فيها عذر محرم أو تدليس أو غش أو غير ذلك مما فيه أكل أموال الناس بالباطل، قاصدا بذلك اتقاء غضب الله تعالى، ثم تحقيق مصلحة أصحاب التمويل من المودعين والمساهمين في البنك، ومصلحة المجتمع قدر الإمكان.

2-إن إنتاج الخدمة المصرفية وتسويقها يتمان في نفس الوقت:

فغالبا ما يتم إنتاج الخدمة المصرفية و تسويقها في نفس الوقت ،اللهم بعض الأنشطة التسويقية التي قد تسبق إنتاج الخدمة، كإجراء بحوث تسويقية أو الإعلان عن الخدمات التي يقدمها البنك أو بعض أنشطة العلاقات العامة والأنشطة الترويجية البسيطة ،أما تصميم المنتجات و تحديد خصائصها و تسعيرها و توزيعها ،فمعظم هذه الأنشطة التسويقية تتم في حالة إنتاج الخدمة المصرفية.

¹ ماهية المصارف الإسلامية، موقع المصارف الإسلامية على الانترنت: www.bltage.com/manaheg-elmasaref.htm.

3- لا يمكن التنبؤ بالطلب على الخدمات المصرفية مستقبلا على وجه الدقة :

إن العميل هو الذي يمسك بزمام المبادرة في الإقدام على الاستفادة من الخدمات المصرفية، و لما كانت هذه الخدمات متعددة بشكل كبير و تتميز بالاتساع و العمق الكبير، فيصبح من الصعب التنبؤ بالطلب على تلك الخدمات على وجه دقيق .

فمن هذه الخدمات ما هو داخلي و منها ما هو خارجي، منها ما يتعلق بقبول الودائع و منها ما يتعلق بتقديم التمويل و الاستثمار، كذلك منها ما يتعلق بتقديم الاستثمارات المالية والاقتصادية والإدارية والتنظيمية، ومنها ما يتعلق بالنواحي الاجتماعية.... وهكذا .

5- تباين تقديم وعرض الخدمة المصرفية :

يتباين تقديم الخدمة المصرفية بنفس خصائصها ومواصفاتها ما بين البنوك الإسلامية، وحتى في البنك الإسلامي الواحد فنرى أن الخدمة المصرفية الواحدة تتباين من عميل لآخر وحتى لنفس العميل من مرة إلى أخرى، ويرجع ذلك لعدة أسباب من بينها طلب العميل ذاته والمواصفات التي يحددها للخدمة من وجهة نظره واختلاف الزمان والمكان اللذين تقدم فيهما الخدمة، وتباين عرض الخدمة من قبل العاملين في البنك واختلاف أماكن الفروع ومدى التجهيزات المادية والاستعدادات المخصصة لتقديم تلك الخدمة من قبل البنك الإسلامي.¹

2.2.2.1. الخدمات المصرفية الإسلامية: الأنواع والأهداف.

1. الأنواع:

تقوم المصارف الإسلامية بتقديم مجموعة من الخدمات المتنوعة لعملائها، غير أن ما يميزها هو اختلافها عن تلك التي تقدمها المؤسسات المصرفية التقليدية، بحيث تلتزم فقط بتقديم الخدمات التي تنفق

¹ د.عبد الحميد عبد الفتاح، مرجع سبق ذكره، ص 193.

وضوابط المعاملات المالية في الشريعة الإسلامية، و تستثني ذلك تلك التي تقوم على أساس الفائدة، و يمكن

حصر أهم هذه الخدمات في :

1-الخدمات المصرفية الداخلية:

- الحسابات بمختلف أنواعها.
- تحصيل الشيكات و الكمبيالات.
- الكفالات المصرفية التي تقتضي بأن يكون المصرف الإسلامي كفيلا للعميل انجازة طرف آخر ،حيث يتعهد بدفع مبلغ محدد على العميل لهذا الطرف .
- حفظ الأوراق المالية ،حيث يقوم العميل بإيداع الأوراق المالية التي يرغب في حفظها من السرقة أو الضياع لدى المصرف الإسلامي ،الذي يقوم بتسليمه وصلا يثبت ذلك ، و يتقاضى المصرف أجرا مقابل ذلك باعتباره وكيلاً عن العميل في حفظ ما تم إيداعه من أوراق مالية .
- تأجير الخزائن الحديدية للعميل الذي يقوم بحفظ أشياء خاصة وقيمة بها لمدة معينة لقاء أجر معلومة .
- الاكتتاب في الأسهم لمختلف الشركات التي تكون نشاطاتها مشروعة مقابل أجر يستحق على أساس الوكالة بأجر في حالة الإصدار دون ضمان.

2-الخدمات المصرفية الخارجية: وتشتمل على:

- إجراء التحويلات الخارجية ،وبيع و شراء الشيكات السياحية والعملات الأجنبية النقدية .
- الاعتمادات المستندية التي تمثل تعهداً من المصرف الإسلامي (فاتح الاعتماد) يدفع مبلغ (قيمة الاعتماد) بناء على طلب العميل (المستورد) إلى جهة معلومة (المصدر) مقابل مستندات ووثائق مطابقة لنصوص الاعتماد .

- اعتمادات المراجعة الخارجية واعتمادات التصدير.

- بوالص التحصيل .

- خطابات الضمان التي يتعهد من خلالها المصرف الإسلامي بكفالة العميل في حدود مبلغ معين اتجاه طرف ثالث.

3- الخدمات الأخرى: وتتمثل في:

- إعداد دراسات الجدوى للمشروعات الاستثمارية التي يقدمها العملاء، أو المساهمة في تقديم هذه المشروعات و إبداء الرأي فيها .

- تزويد المتعاملين بالاستشارات حول صيغ العمل في المصارف الإسلامية، و النقاط التي تميز معاملاتها دون غيرها من البنوك .

- دراسة فرص الاستثمار و التوظيف في البيئة التي يعمل بها المصرف الإسلامي، و إعداد الخرائط الاستثمارية للمجالات الصناعية و التجارية و الخدمية و الزراعية و غيرها .

- الترويج للمشروعات ذات الجدوى الاقتصادية، و إمداد المتعاملين بالاستثمار حول أفضل فرص الاستثمار.

- إعداد و تدريب الكوادر البشرية لمختلف المتعاملين لتهيئتهم للتعامل وفق للصيغ الإسلامية في إطار فقه المعاملات.¹

¹ أمال لعمش، مرجع سبق ذكره ص 33،34.

2. أهداف الخدمات المصرفية الإسلامية:

إن البنوك الإسلامية ليست مجرد بنوك لا تتعامل بالربا ، وتمتنع عن تمويل الأنشطة المحرمة فقط ، وإنما هي بنوك لها دور رئيسي في التنمية الاقتصادية ، بما يخدم الصالح العام لمجتمع يسير وفق منظور إسلامي ، ومن بين الأهداف التي تسعى البنوك الإسلامية إلى تحقيقها مايلي :

- إحياء المنهج الإسلامي في المعاملات المالية والمصرفية :

حيث تهدف البنوك الإسلامية إلى إحياء المنهج الإسلامي في المعاملات المالية والمصرفية من خلال:

- الالتزام بالقواعد و المبادئ الإسلامية في المعاملات المالية والمصرفية .
- تقديم البديل الإسلامي للمعاملات البنكية التقليدية لرفع الحرج عن المسلمين .
- الدعوة إلى تطبيق الشريعة الإسلامية في المعاملات المصرفية و المالية من خلال التزامها هي اولا ، ثم النصح و الإرشاد لأفراد المجتمع بإتباع السلوك الإنساني في استثمار و توظيف أموالهم .
- تنمية القيم العقائدية و الأخلاقية في المعاملات و تثبيتها لدى العاملين و المتعاملين معها .

- تحقيق آمال و طموحات أصحاب البنك و العاملين به :

أي أن المساهمين في البنك الإسلامي يقومون باستثمار أموالهم في الحلال وبالأسلوب الشرعي ، إضافة إلى أن العاملين بالبنك يقومون بأعمال يحرصون فيها على مراعاة أحكام الشريعة الإسلامية ، ويمكن للبنوك الإسلامية أن تحقق هذا إذا تمكنت من الوصول إلى :

- قدر مناسب من الأرباح للمساهمين .
- موقف معزز في السوق المصرفية وبالتالي تكوين سمعة طيبة عند البنك ، وتحقيق الانتشار الجغرافي لوحده ، والعمل على زيادة عدد المتعاملين معه .

- تنمية الكفاءات والمهارات الإدارية لمديري وموظفي البنك حتى يتمكنوا من الاستمرار في تقديم خدماته وتطويرها .

• تحقيق التنمية الاقتصادية:

إن البنوك الإسلامية تساهم في تحقيق التنمية الاقتصادية من خلال :

- تحريك الطاقات الكامنة في المجتمع للوصول إلى أقصى إنتاجية ممكنة، بما يكفل التغيير المنشود في الشرع، ولاشك أن تحريك الطاقات الكامنة في المجتمع أيا كان نوع هذه الطاقات (بشرية ، مادية...) فإنه نوع من التغيير في المجتمع الذي تنشده البنوك الإسلامية كهدف من أهداف المشروع الإسلامي.
- الاستثمارات ومحاربة الاكتناز من خلال إيجاد فرص وصيغ عديدة للاستثمار تتناسب مع الأفراد والشركات، أي إيجاد البدائل لأولئك الذين يرفضون التعامل بالربا.
- إلغاء الفوائد الربوية، و تخفيض تكاليف المشاريع وهذا ما يؤدي إلى تشجيع الاستثمار وبالتالي خلق فرص عمل جديدة ، انخفاض معدل البطالة ، وزيادة الدخل الوطني .
- العمل من أجل بقاء رؤوس الأموال داخل الوطن ، وبالتالي يزداد الاعتماد على الموارد و الإمكانيات الذاتية الأساسية التي توظف داخل البلدان الإسلامية .

• تحقيق التكافل الاجتماعي:

- تهتم البنوك الإسلامية بتحقيق التكافل الاجتماعي، بين أفراد المجتمع بمختلف الطرق المشروعة، مثل صناديق الزكاة التي تمول عن طريق موارد متعددة، أهمها الزكاة المفروضة شرعا على رأس مال البنك وأرباحه، وكذلك أموال الزكاة المتأنية من أصحاب حسابات الاستثمار والذين يفوضون البنك في إخراجها من أرصدهم نيابة عنهم، وكذا الزكوات التي يتلقاها من غير عملائه والذين يدفعونها إلى البنك الإسلامي ويفوضونه في توزيعها ، هذا إلى جانب الصدقات والتبرعات التي يتلقاها من الأفراد والمنظمات.

تقوم البنوك الإسلامية بتوجيه هذه الموارد إلى قنواتها الشرعية في صورة نقدية أو عينية لمختلف الجهات والمستحقين لها، وهي الأصناف الثماني، فضلا عن اهتمام البنوك الإسلامية بالقروض الحسنة الإنتاجية والاجتماعية، و المساهمة في المشروعات الاجتماعية التي لا تهدف إلى تحقيق الربح.¹

1.2.2.3. طرق تمويل الخدمات المصرفية الإسلامية :

تعد صيغ التمويل في المصارف الإسلامية العنصر الجوهري الذي يعكس فلسفة تلك المصارف ورسالتها، من خلال أبعادها تبدو نقاط التميز في تلك المصارف ومن أهمها ما يلي:

1- التمويل بالمربحة :

يعد بيع المربحة أداة تمويل على المدى القصير، حيث يستخدم في تمويل عمليات التجارة الداخلية والخارجية، كما يمكن تطبيقه على مختلف الأنشطة والقطاعات سواء ذلك خاصا بالأفراد أم بالمؤسسات.

■ مفهوم المربحة:

○ لغة: المربحة مشتقة من الربح، يقول ابن منظور "وأربحته على سلعته أي أعطيته ربحا وقد أربحه بضاعته، وأعطاه مالا مربحة أي الربح بينهما.

○ اصطلاحا: بيع المربحة هو بيع الشيء بثمانه مضافا إليه زيادة معينة.

■ أنواع التمويل بالمربحة: تمارس المصارف الإسلامية التمويل بالمربحة بطريقتين رئيسيتين :

أ- بيع المربحة العادية :

وهي التي تتكون من طرفين هما البائع والمشتري ويتمهن فيها البائع التجارة، فيشتري السلع دون الحاجة إلى الاعتماد على وعد مسبق بشرائها، ثم يعرضها بعد ذلك للبيع مربحة بثمان وريح يتفق عليه، ويسمى

¹ د. سليمان ناصر، أ. عبدا حميد بوشرمة، "متطلبات تطوير الصيرفة الإسلامية في الجزائر"، جامعة ورقلة، 2009-2010، ص 307-308.

كذلك بالمراجحة الفقهية، و نظرا لان هذه الصيغة لا تتلاءم مع طبيعة نشاط البنك، عمل الباحثون على إيجاد صيغة أخرى تتلاءم وطبيعة نشاطه والتي تتمثل في بيع المراجحة لأمر الشراء .

ب- المراجحة المصرفية (المراجحة لأمر بالشراء):

وهو من صور المراجحة المنتشرة في واقعنا المعاصرة ، التي يشتري فيها البنك السلعة بناء على طلب المشتري و ذلك على أساس وعد منه بشراء تلك السلعة مراححة ، و بيعها له بزيادة معلومة مع بيان الثمن الأساسي للسلعة و سداد الثمن على أقساط معينة ، و على ذلك يتكون عقد المراجحة لأمر بالشراء من وعد بالشراء صادر من الطالب لشراء السلعة بالمراجحة من البائع الأول إذا تحققت الأوصاف المتفق عليها و الثمن و الربح ، و عقد الشراء بين البائع الأول و البنك الإسلامي ، و عقد الشراء بين الواعد بالشراء (الزبون) و البائع الأول للمراجحة ، و قد أجاز مجمع الفقه الإسلامي الدولي صورة المراجحة للأمر بالشراء إذا وقعت على سلعة بعد دخولها في مالك البنك الإسلامي ، و حصول القبض المطلوب شرعا ، طالما كانت تقع على البنك الإسلامي مسؤولة التلف قبل التسليم، و تبعه الرد بالعيب الخفي ونحوه من موجبات الرد بعد التسليم ، وتوافرت شروط البيع ، فالبائع لا بد أن يكون مالكا وحائزا للسلعة و متحملا لمخاطرها حتى لا يكون بائعا لمال ليس عنده".¹

2- التمويل بالمضاربة:

يعرف لفظ المضاربة بأنها مأخوذة من الضرب في الأرض وهو السير عليها، وتسمى أيضا القراض وهو مشتق من القرض وهو القطع لان المالك يقطع قطعة من ماله يتصرف فيها، وتقوم المضاربة لدى البنوك الإسلامية على أساس تقديم المال من جانب رب المال، وتقديم العمل من جانب المضارب، ويقوم هذا المضارب باستثمار هذا المال الذي حصل عليه من رب المال والمضارب بنسبة معلومة في الربح أما الخسارة

¹ شوقي بورقية ، "الكفاءة التشغيلية للمصارف الإسلامية"، شهادة دكتوراه، جامعة فرحات عباس، سطيف، سنة 2010-2011، ص

فهي تكون على حساب رب المال بشرط عدم تقصير أو إهمال أو مخالفة، شرط من شروط المضاربة بالنسبة للمضارب فانه في هذه الحالة يتحمل المضارب جزء من المضاربة.¹

3- التمويل بالمشاركة:

تعريف المشاركة:

وهي: " أن يشترك اثنين أو أكثر بأموال مشتركة بينهم في أعمال زراعية أو تجارية أو صناعية أو خدمية، ويكون توزيع الأرباح بينهم حسب نسبة معلومة من الربح، و لا يشترط المساواة في حصص الأموال بين الشركاء، أو المساواة في العمل أو المساواة في المسؤوليات أو المساواة في نسب الربح أما الخسارة فهي فقط بنسب حصص رأس المال."

أنواعها: من أهم صور المشاركة التي تأخذ بها البنوك الإسلامية نجد:

أ- المشاركة الدائمة:

وهي النوع الذي يتم فيه تحديد أجل معين لانتهائها، حيث تستمر إلى غاية تصفية المشروع موضوع المشاركة، إذ تترك حرية بيع أحد المتشاركين حصته إذا ما أراد الخروج من هذه الشركة، ومثال ذلك هو دخول البنك كمساهم في إنشاء شركات بهدف البقاء فيها لأسباب معينة .

ب- المشاركة المؤقتة :

هي عبارة عن مشاركة البنك الإسلامي لشخص أو مجموعة من الأشخاص سواء كانوا طبيعيين أو اعتباريين في المشروع معين بغية الحصول على الربح، حيث يتم فيها تحديد أجل أو طريقة لإنهاء هذا المشروع في المستقبل، و يمكن تقسيم هذا النوع من المشاركة إلى :

¹ خلوي عبد الكريم، "محددات الاستثمار في البنوك الإسلامية"، مذكرة ماستر، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، سنة 2002، ص 15.

- المشاركة في تمويل صفقة معينة: تعتمد البنوك الإسلامية من خلال هذا النوع الى القيام بتمويل عملية أو صفقة معينة ،حيث تنتهي المشاركة بمجرد انتهاء الصفقة الممولة ،و يتم تقسيم الأرباح اذا كانت نتيجة الصفقة كذلك بين الأطراف المشاركة على حسب النسب المتفق عليها .

- يناسب هذا النوع من المشاركة كثيرا عمل البنوك الإسلامية باعتباره يسرع في تصفية الصفقات مما يؤدي إلى زيادة معدل دوران رأس مال البنك و من ثم زيادة العائد ،هذا فضلا عن توزيع المخاطر بين البنك و عملائه .

- المشاركة المنتهية بالتملك (المشاركة المتناقصة): "هي نوع من أنواع المشاركة يعطي فيه البنك لشريكه الحق في الحلول محله في الملكية دفعة واحدة أو على دفعات حسب ما تقتضيه الشروط المتفق عليها ."

تعتبر هذه الصيغة هي المفضلة لدى الكثير من طالبي التمويل الذين لا يرغبون في استمرار مشاركة البنك لهم ، حيث يطلق اسم المشاركة المتناقصة على هذه الصيغة من وجهة نظر البنك ،باعتبار أن ملكيته فيها تتناقص كلما استرد جزء من تمويله ،في حين يطلق اسم المشاركة المنتهية بالتمليك من وجهة نظر طالبي التمويل لأنهم سيمتلكون المشروع بعد الانتهاء من تسديد مبلغ التمويل بكامله.

هذا وقد تأخذ عملية بيع نصيب أحد الطرفين في المشاركة إحدى الصور التالية:

■ الصورة الأولى:

بيع حصة البنك للطرف الآخر يكون بعقد جديد مستقل عن العقد الأول ،أي العقد الذي يوضح بأن الطرفين مشتركان في مشروع ما لكل واحد منهما الحق في بيع نصيبه سواء لشريكه أو لغيره .

■ الصورة الثانية :

تتمثل في البيع التدريجي لحصة البنك إلى العميل حيث يتفق الطرفان على تقسيم الأرباح الصافية إلى ثلاثة حصص ،حصة للشريك مقابل عمله ،وحصة للبنك مقابل تمويله ، وحصة لسداد تمويل البنك .

■ الصورة الثالثة:

تناسب هذه الصورة أكثر المشروعات طويلة الأجل، حيث يتم فيها تحديد نصيب كل شريك من المشروع في شكل أسهم يمثل مجموعها قيمة مشاركة كل طرف، ويمكن للشريك أن يشتري عددا معينا من هذه الأسهم سنويا حتى يجعل ملكية البنك تتناقص.¹

4-بيع السلم :

السلم: هو عقد البيع عاجلا مع تسليم البضاعة أجلا، فالبنك يقوم بشراء بضاعة مع دفع العاجل لثمنها للشريك في شكل تقديم على الحساب، و عند تسليم البضاعة يتعاقد الطرفين على البيع بالتوكيل، و الذي من خلاله يلتزم الشريك بيع البضاعة لحساب البنك على أساس أدنى متضمن مبلغ التمويل مضافا إليه هامش ربح البنك، و ما فوق السعر هو ربح للشريك الذي يمثل الموكل مقابل علاوات .

■ أركان العقد و شروطه :

1-أركان العقد: نظرا أن بيع السلم لدى الفقهاء من البيع فأركانه هي أركان البيع التي تتمثل في العاقد والمعقود عليه، الصيغة .

العاقد: هو البائع الذي يعرض سلعته للبنك.

المعقود عليه: هو رأس المال و المسلم فيه .

الصيغة: يتعقد السلم بلفظ بيع ان ذكرت بان شروطه، لان العبرة في العقود لمعانيها لا لصور ألفاظها .

¹ عيشوش عبدو "تسويق الخدمات المصرفية في البنوك الإسلامية"، مذكرة ماجستير، جامعة الحاج لخضر، باتنة، سنة 2008، 2009، ص

2- شروط بيع السلم :

- أن يكون رأس المال معلوما إذا تعذر تسليم المسام فيه أمكن الرجوع إلى قيمة رأس المال .
- أن يسلم رأس المال في مجلس العقد قبل التفرقة ، فلو تفرقا قبل القبض انفسخ العقد .
- أن يكون المسلو فيه ما يمكن تعرف أوصافه .
- أن يجعل الأجل معلوما حسب الأشهر و الأيام وليس الإحصاء أو ادراك الثمار.
- أن يذكر مكان التسليم حتى لا يثير ذلك نزاعا .
- ألا يسلم شيء نادر الوجود.
- ألا يسلم في طعام إذا كان رأس المال طعاما ما سواء كان من جنسه أو لو يكن ، ولا يسلم نقدا إذا كان رأس المال نقدا ، وذلك لكي لا يكون خناك ربا .
- لا يشترط أن تكون البضاعة المشتراة من إنتاج البائع .
- و هكذا لا يمكن أن يكون عقد السلم طريقا للتمويل ، يعني عن القرض بالفائدة ، فأصحاب السلع و البضائع يمكنهم أن يحصلوا من البنك على ثمن بضائعهم مقدما على أن يسلم للبنك مستقبلا ليتاجر بها ، كما يمكن للبنك أن يستخدم بيع السلم في بيع تجارته.¹

5- التمويل بالاستصناع :

هو عقد يلتزم فيه الصانع بضع سلعة ذات مواصفات يحددها المستصنع ، يتم تسليمها في تاريخ معين مقابل ثمن يتفق الطرفان على تسديده ، و هو عقد يجمع بين خاصيتين هما:

¹ عبد الحميد زايد، عبد الوهاب شطية، "آليات توظيف الأموال في البنوك الإسلامية"، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، سنة 2012-2013، ص 44-45.

- خاصية بيع السلم من حيث جواز أن يكون على مبيع غير موجود وقت العقد .
- خاصية البيع المطلق العادي ، من حيث جواز كون الثمن فيه ائمانيا لا يجب تعجيله كما في السلم ، و ذلك لأن فيه عملا إلى جانب بيع المواد ، فصار يشبه الإجارة التي يجوز فيها تأجيل الأجرة ، ويتم التمويل بصيغة بالاستصناع في المصارف الإسلامية وفقا للخطوات التالية :
- يقدم العميل طلبا للمصرف يستصنع بموجبه سلعة محددة المواصفات حسب حاجته تماما .
- يقوم قسم التمويل والاستثمار بدراسة الطلب حسب معايير التمويل و الاستثمار ، و حسب سياسة المصرف التمويلية.
- في حالة الموافقة يتم توقيع عقد استصناع يتحدد فيه المستصنع والثمن وكيفية الدفع .
- يقوم المصرف بصنع الشيء المستصنع ، وفي الغالب يخول هذه المهنة لجهة أخرى (استصناع موازي) ، بحسب المواصفات التي يتم الاتفاق عليها سابقا مع العميل .
- يقوم المصرف بتسليم السلعة المصنعة للعميل ، أو تسلمها من الصانع ثم تسليمها للعميل بعد التأكد من مطابقتها للمواصفات ، ثم تحصيل الثمن المتفق عليه .
- شروطه : تتمثل شروط استصناع فيما يلي :
- بيان جنس المستصنع و نوعه و قدره و أوصافه المطلوبة .
- أن يحدد فيه الأجل
- يجوز في عقد بالاستصناع تأجيل الثمن كله ، أو تقسيطه إلى أقساط معلومة لأجل محددة .

■ أنواعه: نميز في عقود بالاستصناع بين الصور التالية :

1- الاستصناع الموازي :

يقوم العقد الأول بين المصرف الإسلامي باعتباره صانعا و طرف آخر يحتاج إلى سلعة بمواصفات معينة، على أن يكون الثمن مؤجلا، ثم يقوم المصرف بإبرام عقد ثاني منفصل عن الأول، يأخذ من خلاله صفة المستصنع للسلعة الموصوفة في العقد الأول، و يكون الثمن فيه معجلا، على أن يلتزم بتسليم السلعة للطرف الاول في الوقت المتفق عليه ، وأن يحقق ربحا من العملية .

2- الاستصناع بالدفعات :

يستخدم في العمليات التي تتطلب موارد مالية كبيرة، و صوته أن يتم دفع ثمن العملية على أساس على أقساط و حسب المراحل التي يتم تنفيذها، بحيث تناسب مبالغ الدفعات مع تكاليف المرحلة التي يتم الدفع للإيجاز ها .¹

6- القرض الحسن:

يخص القرآن على تقديمها لمن يحتاجون إليها، ويسمح للمصارف بتحميل المقترضين رسم خدمة لتغطية النفقات الإدارية المترتبة على تجهيز القرض، بشرط ألا يكون الرسم ذات صلة بحجم القرض أو أجل استحقاقه.

¹ أمال لعمش، مرجع سبق ذكره، ص 52-53.

7- الاستثمار المباشر:

نفس المفهوم السائدة في النظام المصرفي التقليدي، ولا يجوز للمصرف أن يستثمر في إنتاج السلع والخدمات التي تتنافى مع القيم الإسلامية، ويجوز للمصارف ممارسة حقوق التصويت المقابلة لحصتها في رأس المال المساهم للشركة، ويجوز لممثليها أن يكونوا أعضاء في مجلس الإدارة.¹

3.1. رضا العملاء :

بعد الاطلاع على أحد المعاجم المتعددة بصدده الألفاظ لاحظنا أن الرضا تعني: "حالة القناعة و القبول التي يكون عليها الشخص عند تحقيق هدف معين"، ولقد حاولنا من خلال هذا استعراض بعض التعريفات الخاصة برضا العميل، بالإضافة إلى توضيح أهميته

• تعريف رضا العملاء:

لقد تعددت التعاريف من باحث إلى آخر و منها :

يعرف على أنه "درجة الإدراك لدى الزبون و التي تمثل فاعلية التجهيز من قبل مقدم الخدمة عند تجهيزه للخدمة، ة التي تلي احتياجات الزبون و رغباته عند استخدامه للخدمة المطلوبة .

و يعرفه باحث آخر أنه "تقويم الزبون للخدمة بعد طلبها و رضاه عندما يحقق نتيجة أفضل مما هو متوقع".

• أهمية رضا العميل :

يستحوذ رضا العميل على أهمية كبيرة في البنوك التي نوجزها فيما يلي :

- إذا كان الزبون راضيا عن أداء الخدمات المقدمة من طرف البنك فانه سيتحدث إلى الآخرين مما يولد

عملاء جدد.

¹ بحثي زوليخة، مرجع سبق ذكره، ص 93.

- رضا العميل عن الخدمة المقدمة اليه من قبل البنك سيقبل من احتمال توجه العميل الى بنوك أخرى أو منافسة .
- يعد رضا العميل مقياس لجودة الخدمة المقدمة .
- إذا كان العميل راضيا عن الخدمة المقدمة إليه ، فان قراره بالعودة إليها يكون سريعا ¹.

¹ مزيان عبد القادر ، "أثر محددات جودة الخدمات على رضا العملاء" ، جامعة ابي بكر بالقائد ، سنة 2012 ، ص 98-100 ، (بتصرف).

خاتمة الفصل:

تعد الخدمات المصرفية في البنوك بصفة عامة الواجهة الرئيسية للمتعاملين مع البنك ، وهي وسيلة مهمة لجذب المتعاملين الجدد و المحافظة على المتعاملين الحاليين ، فهي بوابة العبور للتعامل في أنشطة البنك المختلفة التي، من خلالها يتم استقطاب العميل .

كما ترجع أهمية الخدمات المصرفية إلى أن الإيرادات الناشئة عنها تمثل إيرادات منخفضة المخاطر ، تقدمها كل من البنوك التجارية و كذا البنوك الإسلامية لعملائها كما تقدم كافة الخدمات المصرفية التي تقدمها المصارف التجارية ، فيما عدا الخدمات المصرفية التي تتعارض مع أحكام الشريعة الإسلامية و التي تستخدم أسعار الفائدة المحددة في تنفيذ تلك الخدمات .

II. الدراسات السابقة :

نظرا لأهمية البنوك الإسلامية وتعدد البحوث حولها، جعلنا نمر بعدد من الدراسات التي سبقت التي تتمثل أهمها في:

• الدراسات الأجنبية:

1. يزن خلف سالم العطيات ، "تحول المصارف التقليدية للعمل وفق أحكام الشريعة الإسلامية"، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم المالية و المصرفية ، الأكاديمية العربية للعلوم و المصرفية ، الأردن، 2007 م .
تهدف الدراسة إلى التعرف على أهم العوامل المؤثرة في إمكانية تحول المصارف التقليدية في الأردن وفق أحكام الشريعة الإسلامية، ومدى قدرتها على الاستفادة من تجارب المصارف التقليدية التي تحولت فعلا للعمل وفق أحكام الشريعة الإسلامية.

و قد توصلت إلى العديد من النتائج أهمها:

- لا يجب على المصرف شرعا أن يتخلص من الأموال الربوية المقبوضة الناتجة عن أعماله السابقة وقبل اتخاذه لقرار التحول .
- أثبت الواقع نجاح التجربة جميع المصارف التقليدية التي تحولت كليا للعمل وفق أحكام الشريعة الإسلامية.
- تؤثر معظم المتغيرات التي احتوتها فرضيات الدراسة في إمكانية تحول المصارف التقليدية في الأردن للعمل وفق أحكام الشريعة الإسلامية .
- أن توفر سوق مالي يقدم الأدوات المالية المتوافقة مع أحكام الشريعة الإسلامية يؤثر بشكل ملحوظ في إمكانية تحول المصارف التقليدية في الأردن للعمل وفق أحكام الشريعة الإسلامية .

- يعتبر نجاح المصارف الإسلامية عموماً من أكثر متغيرات الدراسة تأثيراً في إمكانية تحول المصارف التقليدية في الأردن للعمل وفق أحكام الشريعة الإسلامية .

2. عثمان و أوان ، " قياس جودة خدمات العملاء في المصارف الإسلامية " ، 2000، هدف الباحث

في دراسة قياس جودة خدمات العملاء في المصارف الإسلامية كدراسة حالة عن بيت التمويل الكويتي إلى تكيف جودة خدمات العملاء وقياسها في المصارف الإسلامية ، وما تتميز به المصارف الإسلامية من حيث طبيعتها واعتمادها على الشريعة الإسلامية ، وما يميزها عن المصارف التجارية ، ويجب تكيفها مع جودة الخدمة المصرفية ، وتقتصر الدراسة نموذجاً جديداً لقياس جودة الخدمة يدعى Carter يعتمد على 34 بنداً ، واقترح الباحثان أيضاً وضع مخطط لبيت التمويل الكويتي لتكييف جودة الخدمات وإظهار أهمية التدريب لتحقيق ذلك ، وتوصل الباحثان إلى نتيجة مفادها أن بعد الملموسية والاعتمادية من أهم الأبعاد وبعد التعاطف كان آخرها من حيث الأهمية .

3. صلاح عبد الرحمن مصطفى الطالب ، " قياس جودة الخدمة المصرفية الإسلامية " ، 2003، هدفت

هذه الدراسة إلى قياس جودة الخدمة المصرفية الإسلامية المقدمة من قبل المصارف العاملة في الأردن ، وهي البنك العربي الإسلامي ، والبنك الإسلامي الأردني من خلال توزيع 1400 استمارة استبيان على عملاء المصرفيين في مدينتي عمان و إربد ، حتى تتمكن إدارتها من معرفة موقعها التنافسي في بيئتها بهدف مساعدة تلك الإدارات على الانطلاق لرفع مستوى هذه الخدمات بقصد زيادة حصتها السوقية التي تقود إلى تعظيم ربحيتها ، واستخدمت خمسة متغيرات تعبر عن أبعاد الخدمات المصرفية الإسلامية في الأردن ، وقد توصل الباحث إلى عدة نتائج أهمها: الانطباع الإيجابي عن جودة الخدمات المصرفية الإسلامية في مجال الجوانب المادية و الملموسة و الاستجابة والتعاطف ، أما في مجال الاعتمادية و الأمان فلم تكن بالدرجة التي ترضى العملاء و عينة الدراسة .

4. أيمن فتحي فضل الخالدي، "مستوى جودة الخدمات المصرفية الإسلامية"، 2006، حاول الباحث

في هذه الدراسة تعرف مستوى جودة الخدمات المصرفية الإسلامية، وتعرف تقييم عملاء المصارف الإسلامية لمستوى جودة الخدمات المصرفية الإسلامية المقدمة لهم، و أيضا الكشف عن المنافع التي يمكن أن تحصل عليها المصارف الإسلامية من وراء قياس جودة الخدمات المصرفية الإسلامية، و العمل على تطوير الخدمات لأجل زيادة الحصة السوقية و تعظيم ربحيتها، و توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها، أن هناك فجوة بين الخدمة المتوقعة و الأداء الفعلي حيث كانت الخدمة الفعلية ايجابية ومرتفعة ولكنها لا ترتقي إلى جودة الخدمة المتوقعة، ووجود فروق في تقييم عملاء المصارف الإسلامية لجودة الخدمات المقدمة يعزي إلى متغير الحالة الاجتماعية، و عدد سنوات التعامل، و الفئئة العمرية، و المؤهل العلمي، و المهنة و متغير الدخل .

5. حميم أحمد مختار وآخرون، "الكفاءة الفنية وكفاءة التكاليف في البنوك الإسلامية في ماليزيا"

(2007). تناولت هذه الدراسة تقييم كفاءة البنوك الإسلامية والنوافذ الإسلامية في ماليزيا خلال الفترة

1997 – 2003، من خلال قياس الكفاءة الفنية وكفاءة التكاليف باستخدام طريق التحليل بتطويق

البيانات، ولقد توصل الباحثون إلى مجموعة من النتائج مفادها:

- في المتوسط كفاءة البنوك الإسلامية ارتفعت خلال فترة الدراسة .
- البنوك الإسلامية أكثر كفاءة من النوافذ الإسلامية ولكنها أقل كفاءة من البنوك التقليدية .
- النوافذ الإسلامية في البنوك الأجنبية أكثر كفاءة من النوافذ الإسلامية في البنوك المحلية .
- بدر المشام قمر الدين وآخرون، "تقييم الكفاءة الإنتاجية للبنوك الإسلامية والنوافذ الإسلامية في البنوك التقليدية في ماليزيا" (2008) تناولت هذه الدراسة تقييم هذه الدراسة تقييم كفاءة عمليات البنوك الإسلامية في ماليزيا، من خلال استخدام كفاءة التكاليف وكفاءة الأرباح بالنسبة للبنوك

الإسلامية وكذا نوافذ المنتجات الإسلامية بالنسبة للبنوك المحلية والأجنبية ، وذلك من خلال تطبيق طريقة التحليل بتطويق البيانات والتي تعطي العديد من أنواع الكفاءة مثل الكفاءة التخصصية ، الكفاءة الفنية ، كفاءة الحجم التي توضح الفرق بين كفاءة التكاليف وكفاءة الأرباح في مختلف البنوك الإسلامية محل الدراسة ، وتوصلت الدراسة إلى نتيجة أساسية مفادها أن البنوك الإسلامية محل الدراسة أكثر كفاءة في التحكم في التكاليف نسبيا منها في توليد الأرباح .

- محمد خالد بدر، " كفاءة التكاليف والإيرادات والأرباح في المصارف التقليدية والمصارف

الإسلامية : استخدام طريقة تطويق البيانات " (2007) عالجت هذه الدراسة كفاءة التكاليف وكفاءة الإيرادات وكفاءة الأرباح ل 43 مصرفا إسلاميا و 37 مصرفا تقليديا في 21 بلد في إفريقيا وآسيا وفي الشرق الأوسط باستعمال طريقة تطويق البيانات خلال الفترة 1990-2005 ، وتمت الدراسة حسب حجم وعمر ومكان تواجد المصارف ، ولقد أظهرت النتائج عدم وجود اختلافات جوهرية بين نتائج الكفاءة في المصارف التقليدية والمصارف الإسلامية ، كما اتضح أن المصارف ذات الحجم الأكثر كفاءة من المصارف ذات الحجم الأصغر ، وكفاءة الإيرادات والأرباح بالنسبة للمصارف القديمة أقل من المصارف الجديدة، أما بالنسبة لدراسة الكفاءة حسب مكان تواجد المصارف، أظهرت الدراسة عدم وجود اختلافات جوهرية بين المصارف التقليدية والمصارف الإسلامية .

6. عبد الرحيم الساعاتي ومحمود العصيمي ، " تقدير دالة تكاليف البنوك الإسلامية والبنوك التجارية :

دراسة مقارنة " (1995) حيث تناولت هذه الدراسة تقدير دالة التكاليف المتسامية اللوغارتمية لعدد من البنوك الإسلامية والتقليدية لقياس وفورات الحجم ووفورات النطاق، ومروونات الإحلال والمروونات السعرية للمدخلات في تلك البنوك ومقارنتها فيما بينها ، وتوصل البحث إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن البنوك الإسلامية تتمتع بوفورات حجم موجبة بينما تتمتع البنوك التقليدية بوفورات حجم سالبة ، و أن الحجم

الأمثل للبنوك الإسلامية قدر نحو 556 مليون دولار ، وأن البنوك الإسلامية لا تتميز بتكاليف تكاملية وبالتالي من الأفضل لها أن تخصص في نوع معين من العقود ، لأن كل عقد يتطلب مزيجاً مختلفاً من المدخلات.

7. عبد الرحمن فائز الشهري، " تقويم الأداء المالي للمصارف الإسلامية " (1994) تناولت هذه

الدراسة تقويم الأداء المالي للمصارف الإسلامية العاملة في السوق السعودية وذلك خلال الفترة من عام 1988 – 1992 وقد استخدم الباحث كل من أسلوب التحليل المالي والتحليل الإحصائي، حيث تضمن التحليل المالي والتحليل الرأسي والأفقي للقوائم المالية ، وكذلك تحليل النسب المالية (الاتجاه المقارن) مع استخدام نظام ديون للتحليل المالي، أما التحليل الإحصائي فقد استخدم تحليل الموازنة بين العائد والمخاطرة ، ولقد أوضحت الدراسة نقاط الضعف في بعض أوجه الأداء المالي لتلك المصارف وقدمت مجموعة من التوصيات من أهمها : الاهتمام باستخدام الموازنة النقدية كأداة للتخطيط في مجال النقدية ، وتخفيض المصروفات الثابتة والمتغيرة مع زيادة الإيرادات ، وضرورة الاستفادة من جميع الأساليب الحديثة في التخطيط المالي ، والتأكيد على الاهتمام بمخاطر الاستثمارات ، وضرورة تطبيق مفهوم الموازنة بين المخاطرة و العائد.

8. المعهد العالمي للفكر الإسلامي، " موسوعة تقويم أداء المصارف الإسلامية " (1996) إعداد لجنة من

الأساتذة الخبراء الاقتصاديين والشرعيين و المصرفيين، تناقش الدراسة مشكلات أداء المصارف الإسلامية ، وآليات تقويمها من خلال مجموعة من الأوراق التي تتكون من ستة أجزاء .

1. الجزء الأول: عرض وصفي ومنهجي لمراحل وخطوات تقويم أداء المصارف الإسلامية.

2. الجزء الثاني: تقويم عمل هيئات الرقابة الشرعية في المصارف الإسلامية.

3. الجزء الثالث: تقويم الدور الاجتماعي للمصارف الإسلامية.

4. الجزء الرابع: تقويم الدور الاقتصادي للمصارف الإسلامية.

5. الجزء الخامس: تقويم الجوانب الإدارية للمصارف الإسلامية.

6. الجزء السادس: تقويم الجوانب المحاسبية للمصارف الإسلامية.

وتبحث هذه الموسوعة في نقد أداء المصارف الإسلامية وتقومه، وقد تم تطبيقها على عدد من الدول الإسلامية، كما بينت الدراسة ضرورة المتابعة و الاستمرار نقدا و تقويما للوقوف على مواطن القصور وبالتالي المعالجة لتؤدي المصارف الإسلامية الدور المأمول منها، وقد اعتمدت الدراسة في الغالب أسلوب التحليل الإحصائي المستند على الاستقصاء والمتابعة الميدانية من خلال تقسيم اللجنة الباحثة

• الدراسات المحلية:

9. ميلود بن مسعودة، "معايير التمويل و الاستثمار في البنوك الإسلامية"، من خلال مذكرة مقدمة لنيل

شهادة الماجستير في الاقتصاد الإسلامي بعنوان "معايير التمويل والاستثمار في البنوك الإسلامية"، جامعة

الحاج لخضر- باتنة - بالجزائر، 2007/ 2008.

وتوصل الباحث إلى جملة من النتائج ومنها ما يلي:

1 -إن الفرق الأساسي والواضح بين البنوك الإسلامية والبنوك التقليدية في تقييم و اختيار المشروعات يكمن

في تركيز البنوك الإسلامية بدرجة كبيرة على ضرورة السلامة الشرعية و الاجتماعية التي يجب توافرها

في المشروعات المطلوب تمويلها.

2 -تتفق البنوك الإسلامية مع البنوك التقليدية في الدراسة الكفاءة المهنية للعميل، ومعرفة قدراته الإدارية

وكفاءته الشخصية، إلا أن البنوك الإسلامية تركز كثيرا على البعد الأخلاقي لدى المتعاملين معها،

وفقا للرؤية الاقتصادية الإسلامية.

3 -تلتزم البنوك الإسلامية بالمعالم الأساسية للتمويل الإسلامي ، وبما يوافق إمكانياتها ويحقق أهدافها الإستراتيجية ، عند منحها للتمويل المطلوب وهذا حفاظا على المال وإبقائه في مساره الصحيح .

- التعليق على الدراسات السابقة :

تناولت الدراسات السابقة للبحث في موضوع البنوك الإسلامية والبنوك التقليدية وكذا المقارنة بينهما من عدة نواحي كدراسة قياس جودة الخدمة المصرفية لعبد الرحمن مصطفى الطالب 2003، ودراسة معايير التمويل والاستثمار في البنوك الإسلامية للأستاذ ميلود بن مسعودة سنة 2008، 2007. وقياس مستوى جودة الخدمات المصرفية الإسلامية، أيمن فتحي فضل الخالدي ،وقد أجمعت الدراسة على:

■ أوجه التشابه و الاختلاف بين الدراسة الحالية و الدراسات السابقة

تتفق دراستنا مع الدراسات السابقة في تناولنا الموضوع من جانبه المقارن بين البنوك الإسلامية والتقليدية.

■ أوجه الاختلاف :

- اعتمدت الدراسات السابقة على تحقيق جودة الخدمة بمعاييرها المعروفة من خلاف البنكين أما دراستنا فاقترنت على معيار رضا العملاء.

- الدراسات السابقة اعتمدت على بنوك إسلامية مستقلة في دراستها التطبيقية، أما دراستنا الحالية

فاعتمدت على فروع إسلامية مستقلة في البنوك التقليدية.

- تمت الدراسات السابقة خاصة الأجنبية على بنوك إسلامية عريقة، أما الدراسة الحالية فاعتمدت على فروع إسلامية حديثة النشأة.

الفصل الثاني:

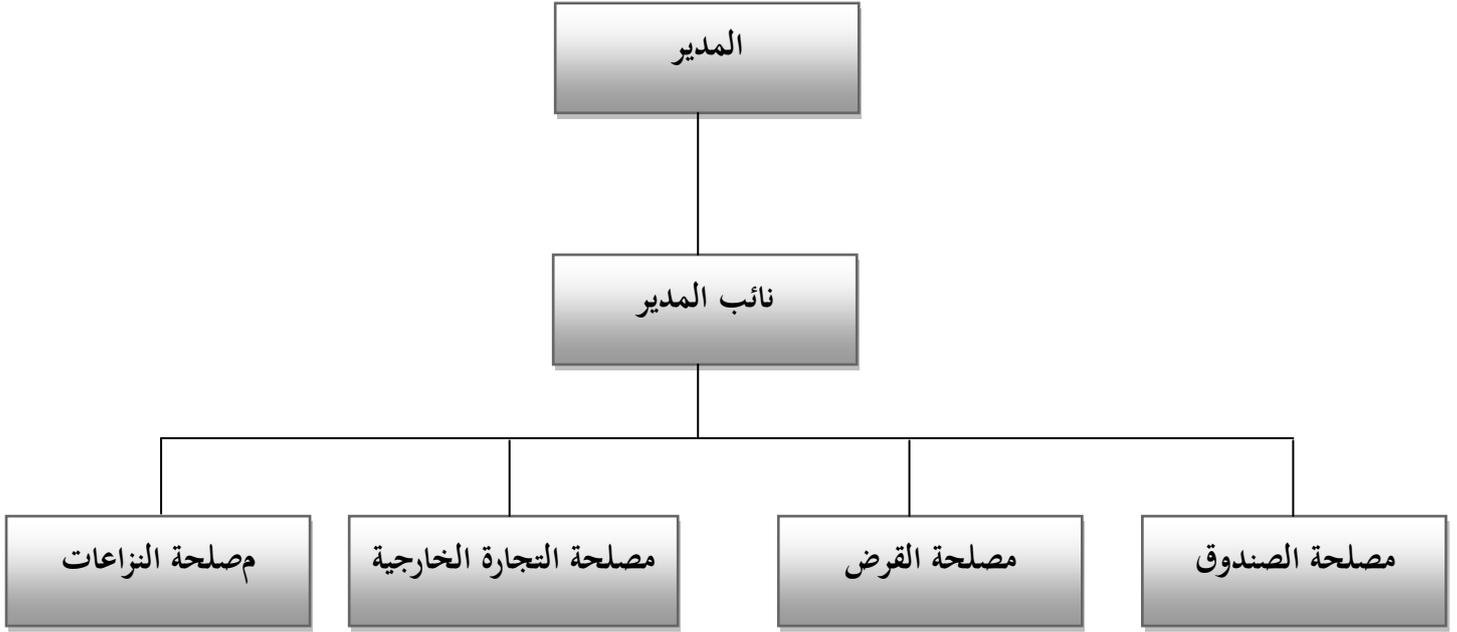
الجانب التطبيقي

1. نبذة مختصرة عن بنك التنمية المحلية وبنك التوفير والاحتياط فرع سعيدة:

• تعريف بنك التنمية المحلية:

تأسس بموجب مرسوم 85/85 المؤرخ في 1985 ويعتبر كبنك ودائع مملوك للدولة وخاضع للقانون التجاري يتولى جملة من العمليات المألوفة لبنوك الودائع (حسابات تجارية، توفير، إقراض الضمانات وخدمات أخرى متفرقة)، وله دول كبير وهام في الاقتصاد الوطني، إذ يقوم بعملية الاستثمار الإنتاجي وكذا عملية الرهن بالإضافة إلى منح قروض الاستغلال وقروض الاستهلاك والقروض العقارية.

الشكل رقم (01): الهيكل التنظيمي لبنك التنمية المحلية لوكالة سعيدة.

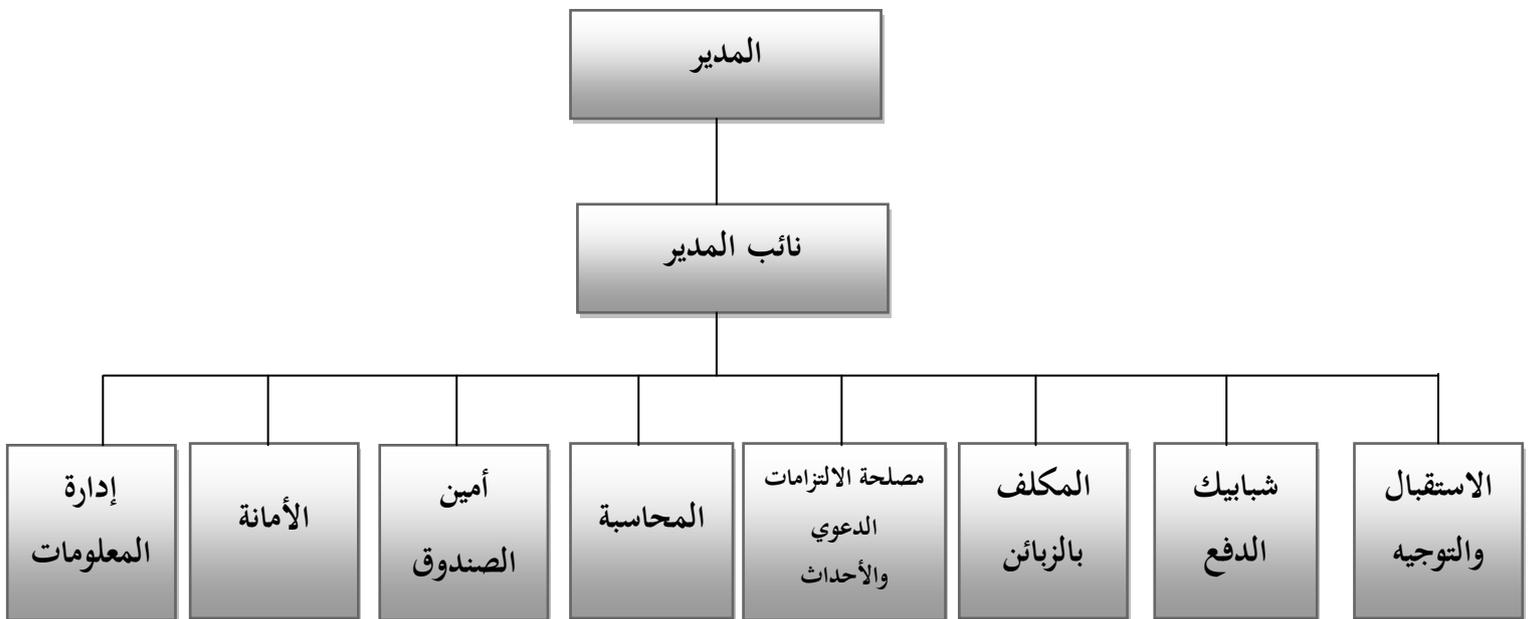


المصدر: بنك التنمية المحلية "وكالة سعيدة"

• تعريف بنك التوفير والاحتياط:

ظهر بعد الاستقلال مباشرة لضرورة الحاجة إلى تكوين مؤسسات مالية متخصصة في تمويل السكنات الاجتماعية وهو بنك جزائري متخصص في جمع أموال التوفير، منح قروض عقارية للخواص، تمويل المقاولين العموميين والخواص، وتمويل مؤسسات إنتاج عتاد البناء ومؤسسات الانجاز التي لها صلة بالبناء.

الشكل رقم (02): الهيكل التنظيمي لبنك التوفير والاحتياط.



المصدر: بنك التوفير والاحتياط "وكالة سعيدة"

2. منهجية الدراسة :

لتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي يمكن تعريفه بأنه أسلوب من أساليب التحليل المرتكز على معلومات كافية و دقيقة واضحة عن موضوع محدد خلال فترة زمنية معلومة و ذلك من أجل الحصول على نتائج علمية ثم تفسيرها بموضوعية و بما ينسجم مع المعطيات الفعلية للظاهرة . وكذا منهج دراسة الحالة و المنهج المقارن في الجانب التطبيقي من خلال تحليل المعلومات و المعطيات التي تم الحصول عليها بالاعتماد على أداة القياس (الاستبيان) .

1.2. أداة الدراسة:

تم استخدام الاستبيان كأداة رئيسية في جميع بيانات مجتمع الدراسة ، حيث احتوت على قسمين وذلك على النحو التالي:

القسم الأول البيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة، ويتكون من 7 فقرات و هي كالاتي (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الحالة الاجتماعية ، طبيعة المهنة ، عدد سنوات التعامل مع البنك ، طبيعة البنك الذي تتعامل معه) .

القسم الثاني يتكون من 3 محاور

المحور الأول: خاص بالبنوك الإسلامية.

المحور الثاني: خاص بالبنوك التقليدية.

المحور الثالث: خاص برضا العملاء.

من أجل تحقيق هدف الدراسة وتحليل البيانات التي قمنا باستخدام العديد من الأساليب الإحصائية باستخدام البرنامج الإحصائي.

2.2. أسلوب جمع البيانات

أ- الدراسة النظرية : و التي تعتمد على

- الكتب و المراجع العلمية التي تناولت موضوع الدراسة .

- الأبحاث المحكمة في الدوريات المتخصصة .

- رسائل الماجستير و الدكتوراه ذات العلاقة بموضوع الدراسة .

- الانترنت و المواد الموجودة على الصفحات الالكترونية .

ب- الدراسة التطبيقية : و التي تتمثل في زيارة ميدانية لبنكي ،التنمية المحلية و بنك التوفير و

الاحتياط،و توزيع استبيانات و جمعها من العملاء.

3.2. مجتمع الدراسة :

مجتمع الدراسة المتصرف يتمثل في عملاء بنكي،بنك التنمية المحلية و بنك التوفير و الاحتياط، للفرعيين

تقليدي و الإسلامي بمدينة سعيدة .

4.2. عينة الدراسة :

إن عينة الدراسة التي الاعتماد عليها تكونت من 70 عميل من عملاء البنكين.

5.2. نموذج الدراسة :

يتم الاعتماد على نموذج الانحدار البسيط على أنه عملية تقدير العلاقة بين متغيرين أحدهما مستقل والآخر تابع.

6.2. متغيرات الدراسة :

تتكون الدراسة من مجموعة من المتغيرات تختلف بين المستقل والتابع

أ- المتغير المستقل: يتمثل المتغير المستقل في متغيرين هما البنوك الإسلامية و البنوك التقليدية .

ب- المتغير التابع: يتمثل المتغير التابع المراد دراسته في رضا العميل .

3 - النتائج ومناقشتها:

1.3. تحليل النتائج :

أ - جدول درجات مقياس likert الخماسي :

تم اختيار مقياس likert الخماسي حيث يعتبر الأنسب والأكثر استعمالاً، وذلك لسهولة استخدامه،

وتوازن درجاته، وترجمت الاستجابات موضحة في الجدول التالي رقم (01) :

التصنيف	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1

المصدر : من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات Spss v 20.

ب - صدق وثبات الاستبيان:

صدق الاستبيان يعني تمثيله للمجتمع المدروس بشكل جيد، أي أن الإجابات التي نحصل عليها من

أسئلة الاستبيان فيعني أننا إذا أعدنا توزيع هذا الاستبيان على عينة أخرى من نفس المجتمع وبنفس حجم العينة

فان النتائج ستكون مقاربة للنتائج التي حصلنا عليها من العينة الأولى ، وتكون النتائج بين العينتين متساوية

باحتمال يساوي معامل الثبات .

يتم اختبار صدق وثبات الاستبيان بعدة أدوات أشهرها معامل ألفا كرونباخ، وهو يعتمد على حساب

الارتباط الداخلي بين الإجابات الأسئلة، ويحسب بالمعادلة التالية:

حيث أن: K : يمثل عدد الأسئلة.

σ_{yi}^2 تمثل الانحراف المعياري للسؤال .

σ_x^2 تمثل الانحراف المعياري لكل الإجابات .

والجدول التالي رقم (2) يوضح نتائج ثبات وصدق الاستبيان لهذه الدراسة :

الجدول رقم (02): نتائج ثبات وصدق الاستبيان.

المحاور	عدد العبارات	معامل الثبات	معامل الصدق
البنوك الإسلامية	11	0.544	0.737
البنوك التقليدية	11	0.777	0.881
رضا العملاء	12	0.823	0.907
الاستبيان ككل	34	0.907	0.952

المصدر : من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات Spss v 20

نلاحظ من خلال الجدول رقم (1) أن معامل ألفا كرونباخ للبنوك الإسلامية 0.544 و معامل الثبات

للبنوك التقليدية هو 0.777، ومعامل الثبات لرضا العملاء 0.823، حيث بلغت قيمة معامل الثبات لجميع

الفقرات 0.952، و تعتبر هذه النتائج جيدة وملائمة جدا لثبات وصدق الاستبيان، حيث أنها أكبر من النسبة

المقبولة 0.6 .

ب - اختبار التوزيع الطبيعي:

الجدول (03): البنوك الإسلامية

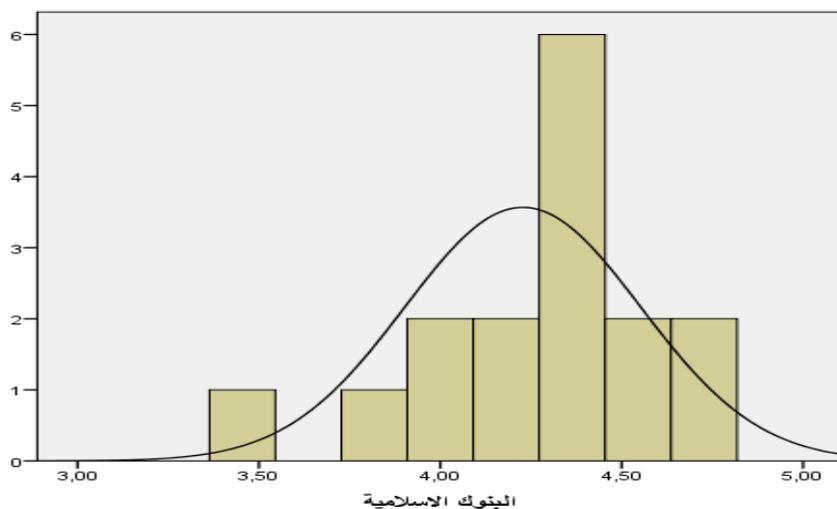
المحور	قيمة "Z"	sig
البنوك الإسلامية	0.722	0.674

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات Spss v 20

من خلال الجدول نلاحظ أن قيمة مستوى الدلالة معامل التأثير للبنوك الإسلامية هو 0.674 وهي

أكبر من 0.05، وهذا يدل على أن بيانات هذا المحور تتبع التوزيع الطبيعي .

الشكل رقم (03): التمثيل البياني للتوزيع الطبيعي للمتغير المستقل (البنوك الإسلامية)



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات Spss v 20

الجدول (04): البنوك التقليدية.

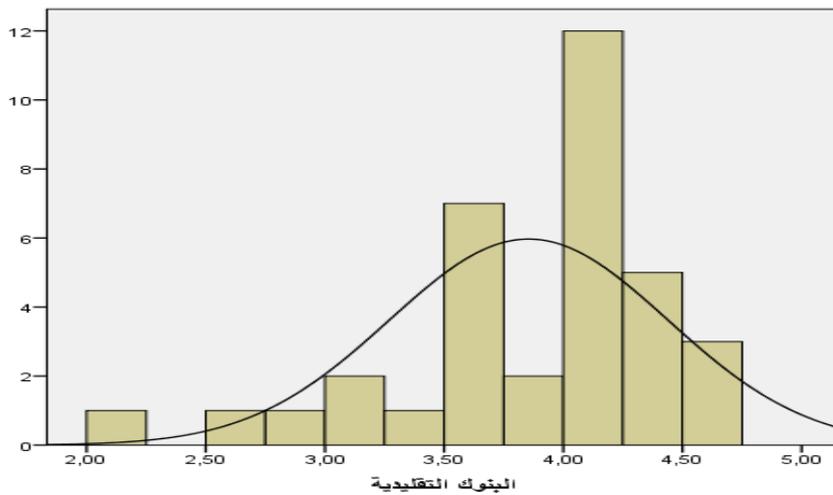
المحور	قيمة "Z"	Sig
البنوك التقليدية	1.004	0.226

المصدر : من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات Spss v 20

من خلال الجدول نلاحظ أن معامل التأثير لمتغير المستقل البنوك التقليدية هو 0.226 وهي أقل من

0.05 وهذا يدل على بيانات هذا المحور لا تتبع للتوزيع الطبيعي ونوضح ذلك في الشكل البياني كما يلي :

الشكل رقم (04) : يوضح التمثيل البياني للتوزيع الطبيعي للمتغير المستقل البنوك التقليدية



المصدر : من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات Spss v 20

الجدول رقم (05): رضا العملاء.

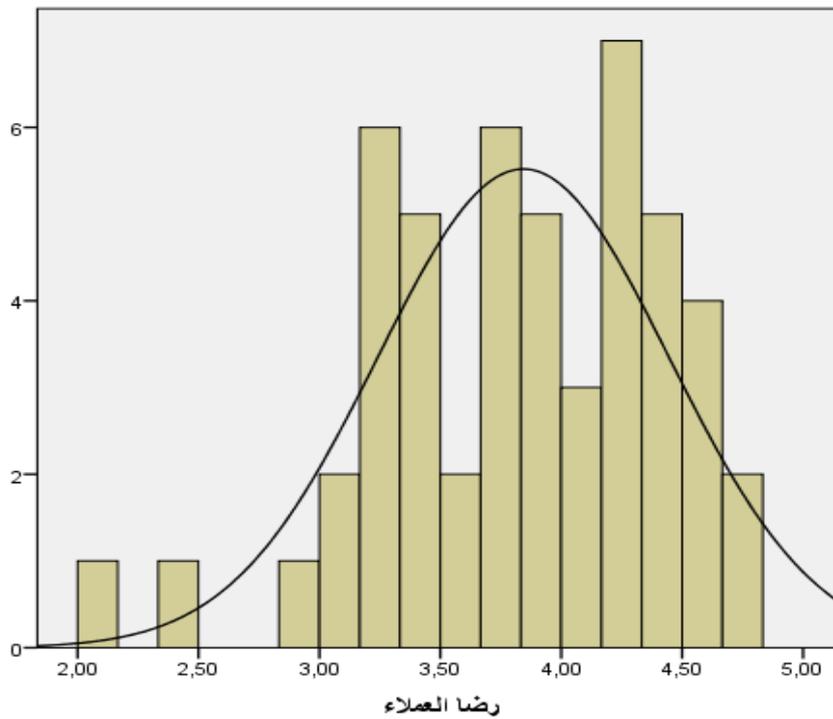
المحور	قيمة "Z"	Sig
رضا العملاء	0.780	0.578

المصدر : من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات Spss v 20

من خلال الجدول رقم (5) نلاحظ أن قيمة مستوى الدلالة لرضا العملاء هو 0.578 وهي أكبر من

0.05 وهذا يدل على أن بيانات المحور تتبع للتوزيع الطبيعي .

الشكل رقم (05) : يوضح التمثيل البياني للتوزيع الطبيعي للمتغير التابع رضا العملاء



المصدر : من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات Spss v 20

■ التحليل الوصفي لمتغيرات الوسيطة :

سنتاول تحليل ووصف المعلومات الخاصة بالمسير و المعلومات الخاصة بالمؤسسة ، باستعمال النسب

المئوية و التكرارات ، الجداول و التمثيل البياني ، مما يساعد على وصف خصائص مجتمع الدراسة .

الجدول رقم (06) : تحليل البيانات الشخصية المتعلقة بالجنس .

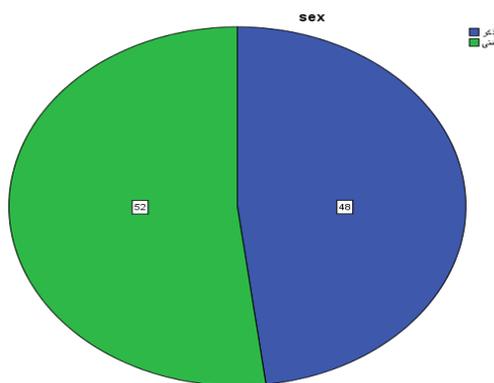
النسبة	العدد	الجنس
%48	24	ذكر
%52	26	انثى

المصدر : من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات Spss v 20

نلاحظ من خلال الجدول أن عدد الإناث بلغ 26 بنسبة 52% بينما كان عدد الذكور 24 بنسبة

48%، وبالتالي نستنتج أن معظم عملاء البنك هم إناث.

الشكل رقم (06) : التمثيل البياني لتحليل البيانات المتعلقة بالجنس



المصدر : من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات Spss v 20

تحليل البيانات المتعلقة بالعمر:

جدول رقم (07): تحليل البيانات المتعلقة بالعمر.

العمر	عدد الأفراد	النسبة
30 - 20	14	28%
40 - 31	20	40%
50 - 41	11	22%
أكثر من 51	5	10%

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات Spss v 20

نلاحظ من خلال الجدول أن أعلى نسبة تمثلها الفئة من 31 - 40 بعدد 20 ونسبة 40% وهذا ما

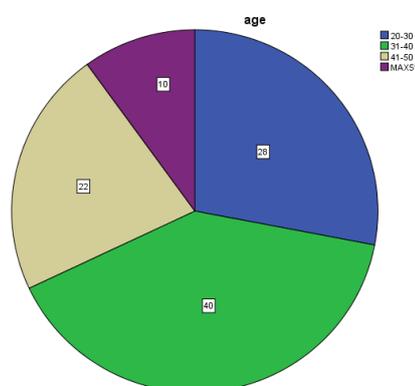
يتلائم وطبيعة المجتمع حيث أن هاته الفئة تكون أغلبها من الموظفين و أصحاب المهن التي تمتلك حسابات

على البنوك و تقوم باستثمارات ومشاريع مختلفة تكون في حاجة الى التعامل مع البنوك، ثم تأتي الفئة من 20

30- بعدد 14 و نسبة 28% و تليها الفئة التي يتراوح عمرهم من 41 - 50 سنة بعدد 11 ونسبة 22

، ثم تلي الفئة العمرية لأكثر من 51 سنة بعدد 5 ونسبة 10%.

الشكل رقم (07): التمثيل البياني لتحليل البيانات المتعلقة بالعمر



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات Spss v 20

- تحليل البيانات المتعلقة بالمستوى الدراسي :

جدول رقم (08) : تحليل البيانات المتعلقة بالمستوى الدراسي .

النسبة	عدد الأفراد	المستوى الدراسي
8%	4	اقل من الثانوي
18%	9	بكالوريا
62%	31	جامعي
12%	6	دراسات عليا

المصدر : من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات Spss v 20

من خلال النتائج المحصل عليها من تحليل البيانات المتعلقة بالمستوى الدراسي ، نلاحظ أن أعلى نسبة

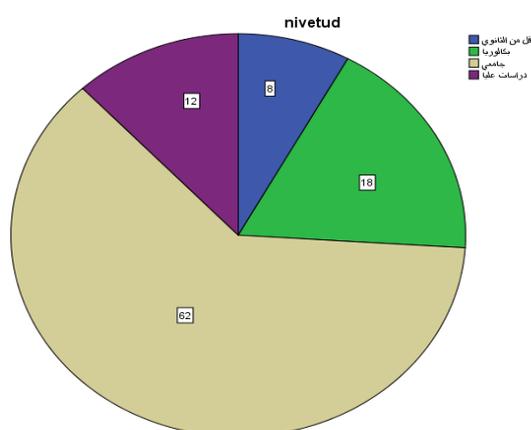
هي الأفراد الذين مستواهم جامعي حيث بلغ عددهم 31 بنسبة 62% ، وبلغ عدد الأفراد الذين مستواهم

بكالوريا ب 9 بنسبة 18% ، ليليها مستوى تعليمي المتحصلين على دراسات عليا حيث بلغ 6 بنسبة

12% ، أما الذين مستواهم اقل من الثانوي بلغ عددهم ب 4 بنسبة 8% ، و هذا يدل على أن معظم أفراد

العينة يتمتعون بمستوى تعليمي جيد.

الشكل رقم (08) : التمثيل البياني لتحليل البيانات المتعلقة بالمستوى الدراسي .



المصدر : من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات Spss v 20

جدول رقم (09): تحليل البيانات المتعلقة الحالة الاجتماعية

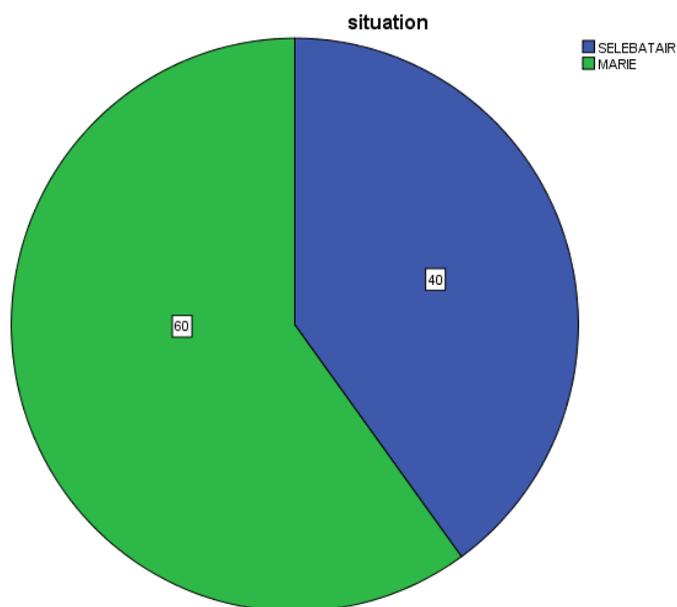
النسبة	عدد الأفراد	الحالة الاجتماعية
40%	20	أعزب
60%	30	متزوج

المصدر : من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات Spss v 20

من خلال الجدول نلاحظ أن الفئة الأغلب هي حالة متزوج وكان عددهم 30 بنسبة 60% ثم عدد

الأفراد من حالة أعزب بـ 20 بنسبة 40% .

الشكل رقم (09) : التحليل البياني المتعلق بالحالة الاجتماعية



المصدر : من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات Spss v 20

جدول رقم (10) : تحليل البيانات المتعلقة بطبيعة المهنة

النسبة	عدد الأفراد	طبيعة المهنة
48%	24	قطاع حكومي
16%	8	قطاع خاص
14%	7	تاجر
22%	11	مهن أخرى

المصدر : من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات Spss v 20

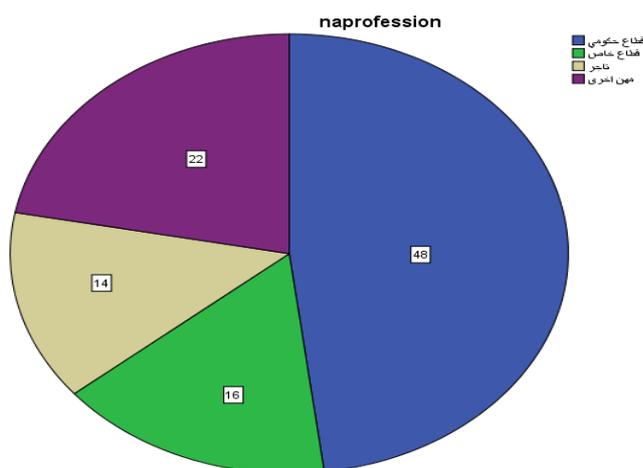
من خلال النتائج المحصل عليها من تحليل البيانات المتعلقة بطبيعة المهنة ، نلاحظ أن القطاع المسيطر في

هذه العينة هو قطاع حكومي حيث بلغ عدد الأفراد بـ 24 بنسبة 48%، ثم يليه مهن أخرى حيث بلغ عدد

الأفراد 11 بنسبة 22%، ثم بلغ عدد الأفراد للقطاع الخاص بـ 8 بنسبة 16%، وبلغ عدد أفراد في مهنة

التاجر بـ 7 بنسبة 14% .

الشكل رقم (10) : التحليل البياني المتعلق بطبيعة المهنة.



المصدر : من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات Spss v 20

تحليل عدد السنوات التعامل مع البنك:

جدول رقم (11): تحليل عدد السنوات التعامل مع البنك.

النسبة	عدد الأفراد	التعامل مع البنك
22%	11	اقل من سنة
14%	7	من 1 - 2
30%	15	من 3 - 4
34%	17	اكثر من 4 سنوات

المصدر : من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات Spss v 20

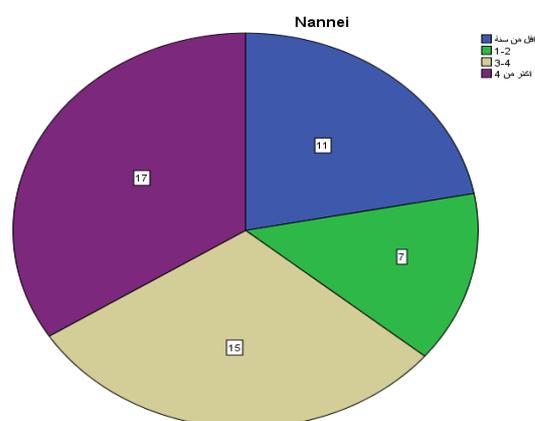
نلاحظ من خلال الجدول أن أكثر عدد الأفراد الذين يتعاملون مع البنك أكثر من 4 سنوات ب 17

بنسبة 34% ، ثم يأتي من 3 - 4 سنوات حيث كان عددهم 15 بنسبة 30% ، وبلغ عدد الأفراد الذين

يتعاملون مع البنك لأقل من سنة ب 11 بنسبة 22% ، و اقل عدد من الأفراد الذين يتعاملون مع البنك من

1 - 2 سنة ب 7 بنسبة 14% .

الشكل رقم (11) : التمثيل البياني لعدد السنوات التعامل مع البنك.



المصدر : من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات Spss v 20

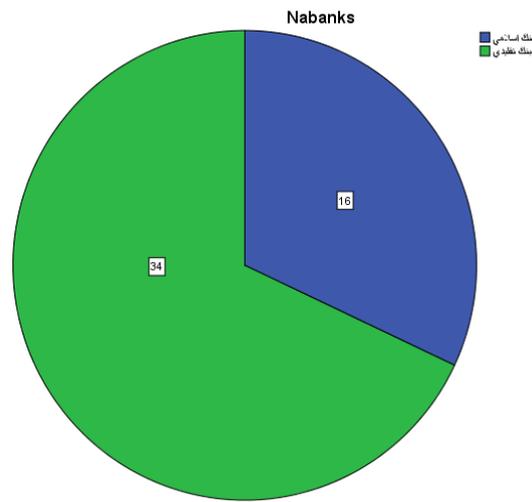
تحليل طبيعة البنك الذي تتعامل معه :

جدول رقم (12) : تحليل طبيعة البنك الذي تتعامل معه .

النسبة	العدد	طبيعة البنك الذي تتعامل معه
%32	16	بنك إسلامي
%68	34	بنك تقليدي

المصدر : من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات Spss v 20

الشكل رقم (12) : التمثيل البياني المتعلق بطبيعة البنك الذي تتعامل معه .



المصدر : من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات Spss v 20

- التحليل الوصفي للمتغيرات الرئيسية :

الجدول رقم (13) : أبعاد محور البنوك الإسلامية.

رقم العبارة	محور البنوك الإسلامية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	مستوى القبول
1	تعمل البنوك الإسلامية وفق مبادئ الشريعة الإسلامية .	4.31	0.704	6	موافق بشدة
2	البنوك الإسلامية توفر خدمات مصرفية إسلامية متكاملة .	3.69	1.078	11	موافق بشدة
3	البنوك الإسلامية توفر استثمارات مشاركة في الأرباح والخسائر .	4.19	0.655	8	موافق بشدة
4	يملك البنك الإسلامي أجهزة ومعدات حديثة .	4.56	0.512	1	موافق بشدة
5	يكون المظهر العام للبنك الإسلامي جذابا .	4.25	1	7	موافق بشدة
6	يظهر موظفو البنك الإسلامي بتقديم خدمات البنك بالمواعيد .	4.56	0.512	1	موافق بشدة
7	يقوم موظف البنك الإسلامي بتقديم خدمات البنك بالمواعيد المتفق عليها .	4.44	0.512	4	موافق بشدة
8	ما يدفني للتعامل مع البنوك الإسلامية تعاملها بمبدأ الخسارة و الربح .	4.31	0.793	5	موافق
9	يراعي البنك عند تحديد أسعار الخدمات البنكية الالتزام بضوابط الشريعة الإسلامية .	4.50	0.632	3	موافق
10	اختياري للبنك الإسلامي بسبب استحباب الموظفين لاحتياجات العملاء مهما كانت درجة انشغالهم .	3.69	0.873	9	موافق
11	يكون موظفو البنك الإسلامي مستعدين وراغبين في تقديم المساعدة لعملاء البنك.	4.00	0.894	10	موافق
	البنوك الإسلامية	4.2273	0.3252		

المصدر : من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات Spss v 20

من خلال تحليل و تفسير البنوك الإسلامية الذي يتكون من 11 أسئلة وجدنا أن متوسطه الحسابي هو 4.2273 بانحراف معياري يقدر ب 0.3252 ، بمستوى قبول "موافق بشدة " ، وجدنا أن عبارة " يمتلك البنك الإسلامي أجهزة و معدات حديثة " و عبارة " يظهر موظفو البنك الإسلامي بمظهر أنيق وحسن " ذات الأهمية النسبية الأولى ، بمتوسط حسابي 0.56 وانحراف معياري 0.512 هذا يعني أن العميل يولي الأهمية لمظهر البنك وذلك لجذبه ، ثم عبارة "يراعي البنك عند تحديد أسعار الخدمات البنكية الالتزام بضوابط الشريعة الإسلامية" بمتوسط حسابي 4.50 وانحراف معياري 0.632 هذا يعني أن العميل يريد أن تتم كل أعماله وفق الضوابط الشرعية الإسلامية ، ثم عبارة "يقوم موظف البنك الإسلامي بتقديم خدمات البنك بالمواعيد المتفق عليها" بمتوسط حسابي 4.44 و انحراف معياري 0.512 وهذا يعني محافظة البنك على عملائه وإعطاء سمعة جيدة بغية كسب عملاء جدد ، ثم عبارة "تعمل البنوك الإسلامية وفق مبادئ الشريعة الإسلامية" بمتوسط حسابي 4.31 و انحراف معياري 0.704 وهذا يعني أن البنك أن تكون كل أعماله وفق للضوابط الشرعية الإسلامية ، ثم عبارة " ما يدفعني للتعامل مع البنوك الإسلامية تعاملها بمبدأ الخسارة والربح " وهذا يعني أن العميل لا يريد التعامل بمبدأ الفائدة ، ثم عبارة " يكون المظهر العام للبنك الإسلامي جذابا " بمتوسط حسابي 4.25 وانحراف معياري يقدر 1 وهذا يعني أن البنك يريد أن يظهر في أحسن صورته للعملاء ، ثم عبارة " البنوك الإسلامية توفر استثمارات مشاركة في الارباح و الخسائر " وهذا يعني أن البنك يشارك عملائه سواء في الربح أو الخسارة ، ثم عبارة " يكون موظفو البنك الإسلامي مستعدين وراغبين في تقديم المساعدة لعملاء البنك " بمتوسط حسابي 4.00 و انحراف معياري يقدر ب 0.894 وهذا يعني أن البنك دوما جاهز لتقديم خدمات مميزة و مساعدة عملائه ، ثم عبارة " اختياري للبنك الإسلامي بسبب استجابة الموظفين لاحتياجات العملاء مهما كانت درجة انشغالهم " بمتوسط حسابي 3.69 و انحراف معياري 0.873 وهذا يعني أن موظفين البنك من أولى اهتمامهم و انشغالهم استجابة لتقديم خدمات مميزة

الفصل الثاني: الجانب التطبيقي

للعلاء ، ثم عبارة " البنوك الإسلامية توفر خدمات مصرفية إسلامية متكاملة " بمتوسط 3.69 وانحراف معياري 0.873 وهذا يعني أن البنك يوفر خدمة مصرفية وفق مبادئ الشريعة والإسلامية ، ثم عبارة " يكون موظفو البنك الإسلامي مستعدين وراغبين في تقديم المساعدة لعملاء البنك " بمتوسط حسابي 3.69 وانحراف معياري 1.078 وهذا يعني أن موظفين البنك قائمون على خدمة عملاء البنك .

الجدول رقم (14) : أبعاد محور البنوك التقليدية

رقم العبارة	محور البنوك التقليدية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	مستوى القبول
1	تعمل البنوك التقليدية وفق النظام المالي السائد في البلد .	3.94	0.838	6	موافق
2	البنوك التقليدية توفر خدمات مصرفية متكاملة	3.09	1.190	10	محايد
3	البنوك التقليدية توفر استثمارات بالفائدة .	3.74	1.024	7	موافق
4	يملك البنك التقليدي أجهزة ومعدات حديثة	4.26	1.082	5	موافق بشدة
5	يكون المظهر العام للبنك التقليدي جذابا .	4.35	0.884	3	موافق بشدة
6	يظهر موظفو البنك التقليدي بمظهر انيق و حسن .	4.32	0.843	4	موافق بشدة
7	يقوم البنك التقليدي بتقديم خدمات البنك بالمواعيد المتفق عليها .	4.353	0.8836	1	موافق بشدة
8	يكون موظفو البنك التقليدي مستعدين وراغبين في تقديم المساعدة لعملاء البنك .	4.35	0.774	2	موافق بشدة
9	ما يدفعني للتعامل مع البنك التقليدي تعامله بمبدأ الفائدة .	2.88	1.320	11	محايد
10	يراعي البنك التقليدي عند تحديد أسعار خدماته البنكية بمبدأ المنافسة .	3.68	1.007	8	موافق
11	اختياري للبنك التقليدي بسبب إمكانية الاعتماد عليه في أداء الخدمة.	3.68	1.319	9	موافق
	البنوك التقليدية	3.8545	0.5846		

المصدر : من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات Spss v 20

من خلال تحليل و تفسير البنوك التقليدية الذي يتكون من 11 عبارة وجدنا أن متوسطه الحسابي هو و انحراف معياره قدره بمسوى قبول وجدنا عبارة "يقوم البنك التقليدي بتقديم خدمات البنك بالمواعيد المتفق عليه " ذات الأهمية النسبية الأولى بمتوسط حسابي 4.353 وانحراف معياري قدره 0.8836 هذا يعني أن البنك التقليدي يهتم بشؤون عملائه ،ثم عبارة " يكون موظفو البنك التقليدي مستعدين وراغبين في تقديم المساعدة لعملاء البنك " ،ثم عبارة " يكون المظهر العام للبنك التقليدي جذابا " بمتوسط حسابي 4.35 وانحراف معياره 0.884 وهذا يعني أن العميل يهتم بمظهر العام للبنك ، ثم عبارة "يكون موظفو البنك التقليدي مستعدين وراغبين في تقديم المساعدة لعملاء البنك بمتوسط حسابه 4.35 وانحراف معياره 0.774 وهذا يعني أن موظفو البنك التقليدي من أولى اهتماماتهم هو مساعدة العملاء وتقديم لهم خدمات جيدة ، ثم عبارة " يظهر موظفو البنك التقليدي بمظهر أنيق و حسن " بمتوسط حسابي 4.32 وانحراف معياره 0.843 وهذا يعني أن البنك يعمل على جذب العمال من خلال ظهوره بمظهر أنيق ، ثم عبارة " يمتلك البنك التقليدي أجهزة و معدات حديثة " بمتوسط حسابي 4.26 وانحراف معياره 1.082 وهذا يعني أن البنك مواكب للتكنولوجيا ،ثم عبارة " تعمل البنوك التقليدية وفق النظام المالي السائد في البلد " بمتوسط حسابي 3.94 وانحراف معياره 0.8380 ،ثم عبارة " البنوك التقليدية توفر استثمارات بالفائدة " بمتوسط حسابي 3.74 وانحراف معياري 1.024 وهذا يعني أن البنك يقدم استثمارات للعملاء ولكن بمعدل فائدة ،ثم عبارة "يراعي البنك التقليدي عند تحديد أسعار خدماته البنكية مبدأ المنافسة " بمتوسط حسابي 3.68 وانحراف معياره 1.007 وهذا يعني أن البنك التقليدي يمكن الاعتماد عليه في أداء الخدمة " بمتوسط حسابي 3.68 وانحراف معياري 1.319 وهذا يعني أن البنك يقدم خدمات جيدة لعملائه ،ثم عبارة " البنوك التقليدية توفر خدمات مصرفية متكاملة بمتوسط حسابي 3.09 وانحراف معياره 1.190 ،ثم عبارة " ما يدفعني للتعامل مع البنك التقليدي تعامله بمبدأ الفائدة " بمتوسط حسابي 2.88 وانحراف معياره 1.320.

الجدول رقم (15) : أبعاد محور رضا العملاء

رقم العبارة	محور رضا العملاء	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	مستوى القبول
1	يقوم موظفو البنك بإبلاغ عملاء البنك بشكل محدد عن الوقت المطلوب لانجاز الخدمة.	4.34	0.823	2	موافق بشدة
2	يكون موظفو البنك مستعدين ومتحفزين لتقديم الخدمات للعملاء بصورة فورية.	4.48	0.677	1	موافق بشدة
3	يؤمن النظام المحاسبي في البنك البيانات التي اطلبها بمصدقية وسرية .	4.10	0.789	4	موافق
4	تقدم البنوك أسعار مناسبة تلائم جميع العملاء.	3.50	1.055	11	موافق
5	تخصص البنوك دوائر خاصة لتسعير الخدمات البنكية ومراقبتها .	3.50	1.015	10	موافق
6	اشعر بالارتياح و الاطمئنان عند التعامل مع موظفي البنك .	3.96	1.009	5	موافق
7	اهتمام البنك بزبائنه كأفراد دون تمييزه لعميل عن آخر.	3.74	1.367	7	موافق
8	يتفهم البنك بوضعية الزبون في حالة مروره بظروف صعبة.	3.30	1.313	12	محايد
9	تجدون السرية التامة من خلال تعاملكم مع البنك .	4.22	0.840	3	موافق بشدة
10	أوقات دوام عمل البنك مناسبة للزبون .	3.76	1.041	6	موافق
11	أنت راض عن خدمات البنك .	3.66	0.939	8	موافق
12	يعتبر البنك خدمة العميل من أهم أولوياته .	3.56	1.280	9	موافق
	رضا العملاء	3.8433	0.6022		

المصدر : من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات Spss v 20

من خلال تحليل رضا العملاء الذي يتكون من 12 عبارة وجدنا أن متوسطه الحسابي هو بانحراف معياره قدره بمستوى قبول، وجدنا عبارة " يكون موظفو البنك مستعدين ومتحفزين لتقديم الخدمات للعملاء بصورة فورية " ذات الأهمية النسبية الأولى، بمتوسط حسابي 4.48 وانحراف معياره 0.677 وهذا ما يعني لاستجابة البنوك لمساعدة العملاء في تقديم خدمات سريعة، ثم عبارة " يقوم موظفو البنك بإبلاغ عملاء البنك بشكل محدد عن الوقت المطلوب لانجاز الخدمة " بمتوسط حسابي 4.34 وانحراف معياره 0.823 وهذا يعني توفير الوقت للعميل و سرعة انجازه، ثم عبارة "تجدون السرية التامة من خلال تعاملكم مع البنك " بمتوسط حسابي 4.22 و انحراف معياره 0.840 وهذا يعني منح الثقة للعملاء، ثم عبارة " يؤمن النظام المحاسبي في البنك البيانات التي اطلبها بمصادقية وسرية " بمتوسط حسابي 4.10 و انحراف معياره 0.789 وهذا يعني زرع الثقة في العميل لتحقيق ما يرضيه، ثم عبارة " اشعر بالارتياح و الاطمئنان عند التعامل مع موظفي البنك بمتوسط حسابي 3.96 وانحراف معياره 1.009 و هذا ليشعر العميل بالثقة بمقدم الخدمة، ثم عبارة " أوقات عمل البنك مناسبة للزبون بمتوسط حسابي 3.76 وانحراف معياره 1.041، ثم عبارة " اهتمام البنك بعملائه كأفراد دون تمييزه لعميل عن آخر بمتوسط حسابي 3.74 وانحراف معياره 1.367 و هذا يعني عدم التفرقة بين عملاء البنك، ثم عبارة " انت راض عن خدمات البنك " بمتوسط حسابي 3.66 وانحراف معياره 0.939، ثم عبارة " يعتبر البنك خدمة العميل من أهم أولوياته " بمتوسط حسابي 3.56 وانحراف معياره 1.280، ثم عبارة " تخصص البنوك دوائر خاصة لتسعير الخدمات البنكية ومراقبتها " بمتوسط حسابي 3.50 وانحراف معياري 1.015، ثم عبارة " تقدم البنوك أسعار مناسبة تلاءم جميع العملاء " بمتوسط الحسابي 3.50 و انحراف معياره 1.055، ثم عبارة " يتفهم البنك بوضعية العميل في حالة مروره بظروف صعبة " بمتوسط حسابي 3.30 و انحراف معياره 1.313 .

- اختبار فرضية الدراسة:

من اجل اختبار صحة الفرضيات من عدمه ، وتعديل نموذج الدراسة المقترح ان كان يحتاج الى التعديل ، استعملنا . spss v 20 وذلك بناء على مخرجات $y=ax+b$ اختبار الانحدار البسيط الذي يكون من

1 - اختبار الفرضية الفرعية الأولى :

- H_0 لا يوجد علاقة ذات دلالة احصائية بين البنوك الاسلامية ورضا العملاء .

- H_1 يوجد علاقة ذات دلالة احصائية بين البنوك التقليدية ورضا العملاء .

من خلال معامل الانحدار البسيط لمعرفة أن يوجد أثر البنوك الإسلامية في تحقيق رضا العميل أم لا

، تحصلنا على المعلومات المدونة في الجدول رقم (12) كما يلي :

الجدول رقم (16) : نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط للتحقق من أثر البنوك الإسلامية في تحقيق

رضا العميل

المتغير المستقل : البنوك الإسلامية						
المتغير التابع: رضا العملاء	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	معامل الانحدار B	معامل التحديد المعدل	قيمة المحسوبة F	مستوى الدلالة sig
	0.622	0.386	0.622	0.343	8.816	0.010

المصدر : من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات Spss v 20

من خلال اختبار الانحدار البسيط ، كمل هو مبين في الجدول رقم (12) أعلاه نلاحظ أن معامل

الارتباط 0.622 ، أي أن هناك علاقة طردية قوية بين البنوك الإسلامية ورضا العملاء ، ومعامل التحديد

0.386 أي 38.6% من رضا العملاء ناتج عن التغيير في البنوك الإسلامية ، أما قيمة 0.622 هذا يدل

على أن التغيير في قيمة المتغير المستقل " البنوك الإسلامية " يقابله تغيير بمقدر 0.622 في قيمة المتغير التابع

"رضا العملاء" ويؤكد هذا التأثير قيمة المحسوبة عند مستوى المعنوية 0.010، وعليه يتم رفض الفرضية الصفرية، وقبول الفرضية البديلة، إذن يوجد تأثير البنوك الإسلامية في تحقيق رضا العميل، ويمكن استنتاج معادلة خط الانحدار لهذه العلاقة كما يلي:

$$Y = 1.60 + 0.964 x$$

- اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

- H_0 لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين البنوك التقليدية و رضا العملاء.

- H_1 يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين البنوك التقليدية و رضا العملاء.

الجدول رقم (17): نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط للتحقق من أثر البنوك التقليدية في تحقيق

رضا العميل.

المتغير المستقل: البنوك التقليدية						
المتغير التابع: رضا العملاء	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	معامل التحديد المعدل	معامل الانحدار B	قيمة المحسوبة F	مستوى الدلالة sig
	0.488	0.239	0.215	0.488	10.337	0.003

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات Spss v 20

من خلال اختبار الانحدار البسيط، كما هو مبين في الجدول رقم (13) أعلاه نلاحظ أن معامل

الارتباط 0.488، أي أن هناك علاقة طردية متوسطة بين البنوك التقليدية ورضا العملاء، ومعامل التحديد

0.239 أي أن 23.9% من رضا العملاء ناتج عن التغير في البنوك التقليدية، أما قيمة 0.488 هذا يدل

على أن التغير في قيمة المتغير المستقل " البنوك التقليدية " يقابله تغير بمقدار 0.488 في قيمة المتغير التابع

"رضا العملاء" ويؤكد هذا التأثير قيمة المحسوبة عند مستوى المعنوية 0.003 وهو أقل من مستوى دلالة 0.05، وعليه يتم رفض، إذن يوجد تأثير البنوك التقليدية في تحقيق رضا العميل. H1 وقبول الفرضية البديلة H0 الفرضية الصفرية، ويمكن استنتاج معادلة خط الانحدار لهذه العلاقة كما يلي:

$$Y = 1.758 + 0.533X$$

• مناقشة النتائج:

إن الحديث عن البنوك الإسلامية بديل البنوك التقليدية سيتبع الفهم العميق لكل نوع من هذه البنوك وطبيعة نشاطها وكذلك مدى سياسة الاقتصاد التي تطبقها الدولة، وطبيعة المجتمع و قطاعاته المختلفة، و العقائد والديانات القائمة به وكذلك المصالح المتبادلة بين الدول ونوع الأنشطة التجارية السائدة ونشاط الخدمات وغيرهم، الكثير من المتغيرات التي تحكم سير الأنشطة الاقتصادية و التجارية في أي بلد من البلدان . بالإضافة إلى الإدراك الواسع لأهمية تحقيق رضا العملاء وق الضوابط الشرعية نجذب عملاء جدد وتحقيق عائد إضافي للمخاطر.

وقد بدأ التوجه نحو إنشاء البنوك الإسلامية إلا أن إنشائها قد أخذ عدد من الطرق وهذه الطرق تمثل

طرق التوزيع لمنتجات مصرفية إسلامية بما يتفق مع الموارد المتاحة كالتالي:

1 - إنشاء بنوك إسلامية مستقلة.

2 - أما تحويل فرع تقليدي إلى فرع إسلامي بالكامل.

3 - إنشاء أقسام للعمل المصرفي داخل الفروع التقليدية كأقسام مستقلة فهاته الحالة الأخيرة التي تم

الاعتماد عليها في جانب التطبيقي.

بعد تحليل النتائج تبين انه كل من البنوك الإسلامية والتقليدية لم تكن عند مستوى إرضاء العملاء والأرقام خير دليل على ذلك.

فمن خلال استنتاج النتائج تبين أن إرضاء العملاء ليس حكرا على البنوك الإسلامية أو التقليدية كل على حدى وإنما على النظام البنكي الجزائري ككل .

وبالتالي لا يسلم أي من البنكين من الانتقادات لكن النتيجة الايجابية التي يمكن استخلاصها من هاته الدراسة هو أن البنوك الإسلامية حازت على نسبة أكبر من الإرضاء العملاء مقارنة بالبنوك التقليدية .

والاهم من ذلك هو أن الجزائر كسبت تجربة جديدة اسمها البنوك الإسلامية معها مهما كانت درجة الانتقادات التي توجه إليها وان البنوك التقليدية اكتسبت منافس قوي على الساحة البنكية وهذا ما يحفز على العمل على تطوير نفسه .

ولما كان الهدف الأساسي لهاته الدراسة والتعريف بالبنوك الإسلامية والتقليدية ودورها فان تحقيق رضا

العملاء لهدف إجابة على الإشكالية المطروحة للدراسة و المتمثلة في :

هل البنوك الإسلامية بديل للبنوك التقليدية في تحقيق رضا العملاء ؟

فالواقع أن غموض يدور حول النشاط البنوك الإسلامية لغياب القوانين الخاصة تنظم عمله في أيطار

إسلامي محض هذا ما اثر على نشاطه وفي المقابل نجد أن : البنوك التقليدية نشاطها في انخفاض خاص بعد الأزمة العالمية الأخيرة.

ومن خلال ما تحصلنا عليه من معلومات حول البنوك الإسلامي يبدو أنها في توسع على المستوى العالمي

لكن هناك بعض عراقيل التي تحول دون تطورها وتوسعها و سيطرتها على الساحة البنكية الجزائرية أمام البنوك التقليدية .

ومما يلي يوجز أهم هذه الصعوبات :

- 1 - عدم الاهتمام الكافي بالجانب البشري حيث يلاحظ المقابل مع هذا البنك أن معظم الموظفين وحتى إطارات البنك غير ملمة بالمعلومات الكافية حول النظام المصرفي الإسلامي، إذ أن العدد الأكبر من اليد العاملة بالبنك تم جلبها من البنوك التقليدية الأخرى.
- 2 - عدم إقامة دورات تكوينية كما هو الحال بالنسبة للدول الأخرى مثل دول الخليج.
- 3 - عدم تفهم طبيعة عمل البنوك الإسلامية بشكل كافي من طرف المتعاملين معها في المجتمع الجزائري إذ يطالب المودعين بمعدل ربح لا يقل عن معدل الفائدة السائد في السوق .
- 4 - تجد البنوك الإسلامية إشكالية في التعامل مع البنك المركزي إذ من المعلوم انه يوجد 3 نماذج التي تعمل فيها البنوك الإسلامية في العالم من الناحية القانونية وهي:
 - نموذج نظام مصرفي إسلامي متكامل وهي حالة: إيران، باكستان، السودان.
 - نموذج نظام ذو قوانين خاصة لمراقبة عمل البنوك الإسلامية: ماليزيا، تركيا، الإمارات، اليمن،
 - 5- عدم توفير بيئة تشريعية واضحة خلصت فيما يتعلق بالنزاعات البنكية الإسلامية .

خلاصة الفصل:

في هذا الفصل قمنا بدراسة مقارنة بين البنوك الإسلامية والتقليدية وأي منها يساهم في تحقيق رضا العميل من خلال التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة الرئيسية والوسطية. حيث استخلصنا من هاته الدراسة أن البنوك الإسلامية حازت على نسبة أكبر من البنوك التقليدية في تحقيق رضا العميل.

خاتمة عامة

إن تجربة البنوك الإسلامية بالجزائر وبالرغم من قصر مدتها إلا انه يمكن الاعتماد عليها وتقييمها بما

يخدم التجربة وذلك بالعمل على معالجة سلبيات ونقائص والتدعيم فيما هو ايجابي فيها ، وبعد استعراضنا

لمختلف جوانب البنوك الإسلامية والتقليدية وبعد الحصول على نتائج الدراسة التطبيقية يمكننا إجمال النتائج

التي توصلنا إليها من خلال هاته الدراسة في النقاط التالي :

-هناك فجوة بين الجهاز المصرفي الجزائري ككل ورضا العاملين .

-البنوك الإسلامية لها القدرة على إرضاء العملاء نسبيا مقارنة بالبنوك التقليدية.

-البنوك الإسلامية في تطور وتوسع على مستوى العالمي لكن هناك مجموعة من العوائق تقف أمام

نشاطها وتوسعها خاصة على المستوى الوطني ومن بين هذه الصعوبات:

-عدم توفر المعلومات الكافية عن عمل البنوك الإسلامية .

-نقص الكوادر البشرية الملمة بالأساليب التمويل التي تستخدمها البنوك الإسلامية و التسهيلات التي

تقدمها مقارنة بالبنوك التقليدية .

ولعل أفضل وسيلة لترشيد هذه التجربة :

-على البنك المركزي تكييف سياسية التي يتعامل بها مع البنوك الإسلامية والعمل على سن قوانين تحترم

خصائصها وطبيعة عملها.

-احتكاك المسؤولين الجزائريين بالبنوك الإسلامية مع مسؤوليين بنوك إسلامي أخرى ، وذلك من خلال

الندوات والمؤتمرات الدورية إضافة إلى التكوين المستمر لموظفي البنك على مبادئ وأسس نظام المصرف

الإسلامي وعلى نظام التطورات التي يشهدها في آليات عمله

-توفير بيئة قانونية ملائمة لنمو و تطور عمل البنوك الإسلامية .

قائمة المصادر

والمراجع

قائمة المصادر والمراجع:

أ. الكتب:

- 1) أحمد محمد المصري، "إدارة البنوك التجارية و الإسلامية"، مؤسسة شباب الجامعة الإسكندرية، مصر.
- 1) أمال لعمش، "الهندسة المالية في تطوير الصناعة المصرفية الإسلامية"، مذكرة ماجستير، جامعة فرحات عباس سطيف، سنة 2011.
- 2) أيمن فتحي فضل الخالدي، "قياس مستوى جودة خدمات المصارف الإسلامية العاملة في فلسطين"، مذكرة ماجستير، الجامعة الإسلامية عزة، سنة 2006.
- 3) بجتي زوليخة، "الاقتصاد الإسلامي نظام بديل للنظام الرأسمالي"، مذكرة ماجستير، سنة 2009-2010.
- 4) بوريش عبد القادر، "جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك"، جامعة شلف.
- 5) حامق سليمة، بالهادي عائشة، "أثر جودة الخدمة المصرفية في اكتساب ميزة تنافسية في البنك"، مذكرة ماجستير، جامعة د مولاي الطاهر سعيدة، سنة 2014-2015.
- 6) خلوفي عبد الكريم، "محددات الاستثمار في البنوك الإسلامية"، مذكرة ماجستير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، سنة 2002.
- 7) خليفاتي مختار، فقيه خير الدين، "أثر التسويق الإلكتروني على جودة الخدمات المصرفية"، مذكرة ماجستير، جامعة د. مولاي الطاهر سعيدة، سنة 2016-2017.

ب. الرسائل والمذكرات الجامعية:

- 8) الرويشد سالم، "تقييم ظاهرة تحول المصارف التقليدية للمصارف الإسلامية"، رسالة ماجستير، 2012.
- 9) زرجم جلييلة، "صيغ وأساليب التمويل والاستثمار في البنوك الإسلامية"، مذكرة ماجستير، جامعة أبو بكر
بالقايد تلمسان، سنة 2006-2007.
- 10) سليمان ناصر، أ. عبدا حميد بوشرمة، "متطلبات تطوير الصيرفة الإسلامية في الجزائر"، جامعة ورقلة ،
2009 - 2010 .
- 11) سميرة عمران عبد الكريم ، " دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين كفاءة الخدمة المصرفية "، رسالة ماجستير ،
سنة 2002.
- 12) شوقي بوقبيبة ، "الكفاءة التشغيلية للمصارف الإسلامية"، شهادة دكتوراه ،جامعة فرحات عباس،
سطيف، سنة 2010-2011.
- 13) عبد الحميد زايد، عبد الوهاب شطية"، آليات توظيف الأموال في البنوك الإسلامية " ، جامعة قاصدي
مرباح، ورقلة، سنة 2012-2013.
- 2) عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، "الإدارة الإستراتيجية في البنوك الإسلامية " ، كلية التجارة، جامعة المنصورة،
الطبعة الأولى، سنة 2004.
- 3) عبد العزيز قاسم محارب، "المصارف الإسلامية (التجربة وتحديات العمولة)"، دار الجامعة الجديدة الإسكندرية،
سنة 2011 .

- 4) عبد المطلب عبد الحميد ، "اقتصاديات تكنولوجيا الخدمات المصرفية "، الناشر الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، الطبعة الأولى، 2010 .
- 5) عبد المطلب عبد الحميد، "اقتصاديات الاستثمار و التمويل الإسلامي في الصيرفة الإسلامية " ،الدار الجامعية تانيس سابقا ،سنة 2014.
- 14) عليوش عبد المالك ، " أهمية الاتصال التسويقي في تحسين الخدمة المصرفية " ، مذكرة ماستر ، جامعة محمد خيضر بسكرة ،سنة 2014،2015.
- 15) عيشوش عبدو "تسويق الخدمات المصرفية في البنوك الإسلامية " ،مذكرة ماجستير ،جامعة الحاج لخضر ، باتنة ،سنة 2009،2008.
- 6) فيلح حسن خلف، "البنوك الإسلامية "،بدار النشر،الأردن ،سنة 2006.
- 7) محمد سليم وهبهو كامل حسين كلاكش، " المصارف الإسلامية (نظرة تحليلية في تحديات التطبيق)" ، المؤسسات الجامعية للدراسات والنشر و التوزيع .
- 8) محمود حسن صوان، "أساسيات العمل المصرفي الإسلامي " ،جامعة فيلادلفيا ،الطبعة الثانية 2008 ، دار وائل للنشر.
- 16) محمودي فاطمة ، " التحرير المالي و متطلبات تحديث الخدمة المصرفية " مذكرة ماستر ، جامعة جيلالي ليايس ، سيدي بلعباس ، سنة 2016- 2017.
- 17) مزيان عبد القادر ، "أثر محددات جودة الخدمات على رضا العملاء "،جامعة ابي بكر بالقعيد ،سنة 2012.

9) منير إبراهيم هندي "شبهة الربا في معاملات البنوك التقليدية والإسلامية -مدخل اقتصادي وشرعي"، المكتب العربي الحديث، الإسكندرية، 2010.

18) نادية عبد الرحيم، "تطور الخدمات المصرفية ودورها في تفعيل النشاط الاقتصادي"، مذكرة ماجستير، جامعة الجزائر3، سنة 2011، 2010.

19) ناريمان صارية، "اثر تحديث الخدمات البنكية على أداء البنوك التجارية"، مذكرة ماستر، جامعة د مولاي الطاهر سعيدة، سنة 2016-2017.

ج. المواقع الالكترونية:

 www.bltag.com/manaheg-elmasaref.htm.

الملاحق



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة د الطاهر مولاي سعيدة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير



نقوم نحن طلبة السنة الثانية ماستر باعداد رسالة تخرج بعنوان:

البنوك الإسلامية بديل البنوك التقليدية في تحقيق رضا العملاء

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

يسرنا أن نضع بين أيديكم هذه الاستمارة التي صممت لجميع المعلومات اللازمة التي تقوم باعدادها استكمالا للحصول على شهادة الماستر في تخصص ادارة الانتاج و التمويل بعنوان : دور الخدمات المصرفية الاسلامية وأثرها على العملاء .

تهدف هذه الدراسة الى دور الخدمات المصرفية التي تقدمه البنوك الاسلامية واثرها على العملاء ، نأمل منكم التكرم بالاجابة على أسئلة الاستمارة بدقة حيث أن صحة النتائج تعتمد بدرجة كبيرة على صحة اجاباتكم ، لذلك نرجو منكم أن تولوا هذه الاستمارة اهتماماتكم ، فمشاركتكم ضرورية ورأيكم عامل أساسي من عوامل نجاحنا ونحيطكم علما أن جميع اجابتكم لن تستخدم الا لأغراض البحث العلمي فقط .

لكم منا فائق الاحترام و التقدير ، ونشكر تعاونكم الصادق معنا واستجاباتكم الكريمة للعمل على خدمة البحث العلمي ، داعيين الله عز وجل أن يجزيكم خير الجزاء .

ملاحظة : يرجى وضع اشارة (X) أمام الاجابة المختارة .

الجزء الأول : البيانات الشخصية

1 - الجنس :

أنثى ذكر

2 - العمر :

من 20 الى 30 من 31 الى 40

من 41 الى 50 أكثر من 50

3 - المستوى التعليمي :

بكالوريا أقل من الثانوي

دراسات عليا جامعي

4 - الحالة الاجتماعية :

متزوج أعزب

5 - طبيعة المهنة :

قطاع خاص قطاع حكومي

مهن أخرى تاجر

6 - عدد سنوات التعامل مع البنك :

من 1 الى 2 أقل من سنة

أكثر من 4 سنوات من 3 الى 4

7 - طبيعة البنك الذي تتعامل معه :

بنك تقليدي بنك اسلامي

الجزء الاول : البيانات الشخصية

المحور الثاني : البنوك الاسلامية :

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارة	الرقم
					تعمل البنوك الاسلامية وفق مبادئ الشريعة الاسلامية	1
					البنوك الاسلامية توفر خدمات مصرفية اسلامية متكاملة	2
					البنوك الاسلامية توفر استثمارات مشاركة في الارباح و الخسائر	3
					يملك البنك الاسلامي أجهزة ومعدات حديثة	4
					يكون المظهر العام للبنك الاسلامي جذابا	5
					يظهر موظفو البنك الاسلامي بمظهر أنيق و حسن	6
					يقوم موظف البنك الاسلامي بتقديم خدمات البنك بالمواعيد المتفق عليها	7
					مايدفني للتعامل مع البنوك الاسلامية تعاملها بمبدأ الخسارة و الربح	8
					يراعي البنك عند تحديد أسعار الخدمات البنكية الالتزام بضوابط الشريعة الاسلامية	9
					اختياري للبنك الاسلامي بسبب استجابة الموظفين لاحتياجات العملاء مهما كانت درجة انشغالهم	10
					يكون موظفو البنك الاسلامي مستعدين وراغبين في تقديم المساعدة لعملاء البنك	11

المحور الثالث : البنوك التقليدية

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارة	الرقم
					تعمل البنوك التقليدية وفق النظام المالي السائد في البلد	1

					البنوك التقليدية توفر خدمات مصرفية متكاملة	2
					البنوك التقليدية توفر استثمارات بالفائدة	3
					يملك البنك التقليدي أجهزة ومعدات حديثة	4
					يكون المظهر العام للبنك التقليدي جذابا	5
					يظهر موظفو البنك التقليدي بمظهر أنيق وحسن	6
					يقوم البنك التقليدي بتقديم خدمات البنك بالمواعيد المتفق عليها	7
					يكون موظفو البنك التقليدي مستعدين وراغبين في تقديم المساعدة لعملاء البنك	8
					مايدفعني للتعامل مع البنك التقليدي تعامله بمبدأ الفائدة	9
					يراعي البنك التقليدي عند تحديد أسعار خدماته البنكية بمبدأ المنافسة	10
					اختياري للبنك التقليدي بسبب امكانية الاعتماد عليه في أداء الخدمة	11

المحور الرابع : رضا العملاء

رقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	يقوم موظفو البنك بإبلاغ عملاء البنك بشكل محدد عن الوقت المطلوب لانجاز الخدمة					
2	يكون موظفو البنك مستعدين و متحفزين لتقديم الخدمات للعملاء بصورة فورية					
3	يؤمن النظام المحاسبي في البنك البيانات التي أطلبها بمصداقية وسرية					
4	تقدم البنوك أسعار مناسبة تلاءم جميع العملاء					

					5	تخصص البنوك دوائر خاصة لتسعير الخدمات البنكية و مراقبتها
					6	اشعر بالارتياح و الاطمئنان عند التعامل مع موظفي البنك (الثقة بمقدم الخدمة)
					7	اهتمام البنك بزبائنه كافراد دون تمييزه لعميل عن آخر
					8	يتفهم البنك بوضعية الزبون في حالة مروره بظروف صعبة
					9	تجدون السرية التامة من خلال تعاملكم مع البنك
					10	اوقات دوام عمل البنك مناسبة للزبون
					11	أنت راض عن خدمات البنك
					12	يعتبر البنك خدمة العميل من أهم أولوياته

الفهرس:

الفهرس:

كلمة شكر وعرفان.

الاهداءات.

i.....	قائمة الجداول
ii.....	قائمة الأشكال.
iii.....	ملخص الدراسة.
أ.....	مقدمة عامة.

الفصل الأول: الدراسات النظرية.

01.....	تمهيد
02.....	I. الأدبيات النظرية حول الخدمات المصرفية بين الإسلامي و التقليدي.
02.....	1.1.1. عموميات حول البنوك الإسلامية.
02.....	1.1.1.1. ماهية البنوك الإسلامية.
04.....	2.1.1. خصائص البنوك الإسلامية و ضوابط عملها.
09.....	3.1.1. الفرق بين البنوك الإسلامية والتقليدية.
12.....	2.1. الخدمات المصرفية بين التقليدي والإسلامي.

12	1.2.1. الخدمات المصرفية: المفهوم، الخصائص، الأنواع.....
21	2.2.1. الخدمات المصرفية الإسلامية.....
21	1.2.2.1. الخدمات المصرفية الإسلامية مفهومها و أهميتها.....
23	2.2.2.1. الخدمات المصرفية الإسلامية: الأنواع والأهداف.....
28	3.2.2.1. طرق تمويل الخدمات المصرفية الإسلامية.....
36	3.1. رضا العملاء.....
38	خاتمة الفصل.....
39	II. الدراسات السابقة.....

الفصل الثاني: الدراسات التطبيقية.

01	1. نبذة مختصرة على بنك التنمية المحلية وبنك التوفير والاحتياط سعيدة.....
48	2. منهجية الدراسة.....
48	1.2. أداة الدراسة.....
49	2.2. أسلوب جمع البيانات.....
49	3.2. مجتمع الدراسة.....

49	4.2. عينة الدراسة.
50	5.2. نموذج الدراسة.
50	6.2. متغيرات الدراسة.
51	3 - النتائج ومناقشتها.
74	خلاصة الفصل.
75	خاتمة عامة.

قائمة المصادر والمراجع.

الملاحق.