

وتعتبر البنوك التجارية من أهم محركات العجلة الاقتصادية لأي بلد نظرا لمساهمتها في التنمية الاقتصادية وكذا أهميتها في التدعيم المالي الخاص بالاقتصاد الوطني و التي أصبحت تعرف تغيرات كبيرة في وقتنا الحاضر و ذلك راجع للظروف الاقتصادية و الاجتماعية و البيئية بالإضافة إلى شدة التنافس من طرف المؤسسة المالية .ومدى التداخل الحكومي و الرقابة من طرف الدولة على أعمال البنوك

هذا ما أدى بها إلى السير نحو التطور من خلال قبول الأموال عن حاجات أصحابها والقيام بتوظيفها بتمويل مختلف الأنشطة من اجل ضمان الربح سواء للأفراد أو المؤسسات بالإضافة إلى بعث خدمات مصرفية جديدة مستعملة طرقا عديدة و أساليب متنوعة و مناهج مختلفة ومن جهة أخرى تحاول الوصول إلى وضعية يكون فيها العملاء راضون بما تقدمه لهم من خدمات تتناسب وإمكانياتهم و أغراضهم.

1. العمليات المصرفية:

1.1. العمليات على الأوراق التجارية

تمثل الأوراق المالية مبلغا من النقود فهي أداة للوفاء، كما أنها أداة للائتمان كالسفتجة ، السند لأمر والشيك،¹ وهي أيضا أداة لتسوية المعاملات .ولعل أبرز العمليات التي ترد على الأوراق التجارية هي تحصيل وخصم الأوراق التجارية

• تعريف الأوراق التجارية

يمكن تعريف الأوراق التجارية بأنها عبارة عن صكوك شكلية تمثل حقا نقديا، قابلة للتداول بالطرق التجارية، كما أنها تكون مستحقة لدى الإطلاع أو بعد فترة قصيرة من الإطلاع وأخيرا فإن العرف يسمح بقبولها

¹السفتجة هي تعهد شخص يدعى الساحب تقدم لشخص آخر يسمى المسحوب عليه بموجب أمر، بإعطاء بعض النقود لشخص ثالث يسمى المستفيد أو الحامل، وتعد كذلك عبارة عن محرر مكتوب وفقا لأوضاع مكتوبة في القانون، تتضمن أمر صادر من شخص هو الساحب إلى شخص آخر هو المسحوب عليه بالدفع لأمر شخص آخر هو المستفيد، مبلغا من النقود بمجرد الإطلاع أو خلال ميعاد معين أو قابل للتعيين تعد السفتجة أهم الأوراق التجارية لأنها تتضمن جميع العمليات التي يدور حولها قانون الصرف

الشيك: يعد الشيك وسيلة من الوسائل التي تلجأ إليها البنوك، والشيك ورقة تأمر بالدفع الفوري لمستفيد ها مبلغ يقع سحبه من وديعة المسحوب عليه في بنك معين، يشترط في الشيك وجود حساب بنكي والشيك هو السند لأمر دون سند، كما يمكن تعريف الشيك كذلك بأنه صك يتضمن أمرا من شخص يدعى الساحب إلى شخص آخر يدعى المسحوب عليه، بأن يدفع لإذن شخص ثالث هو المستفيد مبلغا من النقود، وذلك بمجرد الإطلاع وفي العادة ما يكون المسحوب عليه في الشيك أحد البنوك.

السند لأمر(السند الأذني) يمكن تعريفه بأنه صك مكتوب يتعهد به الشخص يسمى محرر بأن يدفع لأمر شخص آخر يسمى المستفيد مبلغا معيناً من النقود وفي ميعاد محدد، والملاحظ أن المشرع لم يضع كذلك نموذجا معيناً للسند لأمر وهذا النوع يخضع لنفس الأحكام التي تخضع لها السفتجة ويحتوي على بيانات إلزامية وردت في نص المادة 165 من القانون التجاري الجزائري.

إن السند الأذني عبارة عن ورقة تجارية تتضمن التعهد من قبل محررها بدفع مبلغ معين، لأمر شخص آخر هو المستفيد بمجرد الإطلاع أو في ميعاد معين أو قابل للتعيين.

كأداة للانتماء أو الوفاء. ¹ للأوراق التجارية ثلاث أنواع رئيسية وهي: السفحة، السند لأمر والشيك، وقد وردت أحكامها في القانون التجاري، مما سبق نخلص إلى أن :

- الأوراق التجارية صكوك يقبلها العرف ومستحقة الدفع بمجرد الإطلاع أو بعد فترات قصيرة.
- تمثل مبلغا من النقود، فهي أداة للوفاء ولتسوية المعاملات، وبمعنى آخر لا تدخل ضمن هذه الأوراق المعاملات الغير نقدية، فهي تصدر لصالح المستفيد.
- كذلك أداة انتماء في الغالب ما تحرر لأجل قصير فوظيفة الانتماء وظيفة أساسية وقد حرص المشرع على هذه الخاصية من خلال الضمانات التي وضعها كتظهير الورقة التجارية على سبيل المثال.
- هي أوراق شكلية يتم تداولها بالطرق التجارية وهي: التظهير والتسليم.

2. تحصيل الأوراق التجارية:

يعني التحصيل قيام العميل بتظهير الورقة التجارية إلى البنك من أجل تحصيل قيمتها، فالعميل يخول البنك سلطة قبض مبلغ الورقة التجارية ويجب في هذه الحالة على البنك أن يقوم بالتحصيل في ميعاد الاستحقاق للورقة الحامل يقوم بتظهير الورقة التجارية إلى البنك تظهيراً توكلياً.

تحقق عملية التحصيل للأوراق التجارية عدد من المزايا بالنسبة للبنك أو العميل، فبالنسبة للبنك فهي تحقق دخلا من العمولات المدفوعة لقاء هذه العملية، أما بالنسبة للعميل فإن العمولة التي يدفعها للبنك مقابل التحصيل تكون قليلة بالنسبة للجهد الذي بذله والمصاريف التي أنفقها، فقد يسهو العميل عن تحصيل بعض الأوراق في تاريخ الاستحقاق المتفق عليه.

فالتحصيل هو استيفاء مبلغ الورقة عند تاريخ الاستحقاق، فقبول ودائع العملاء جعل البنك يباشر جميع التسويات التي تترتب عن ذلك، من تسوية الديون عن طريق المقاصة، أو الترحيل في الحساب دون الحاجة إلى تداول كميات كبيرة من العملة. فبالنسبة للشيك ينقدم العميل إلى البنك بشيك مسحوب لمصلحته على حساب محرر الشيك في البنك، حيث يقوم البنك بخصم قيمته من حساب المسحوب عليه، و ترحيلها إلى حساب المستفيد بالشيك بعد التأكد من أنّ الشيك استوفى كل الشروط، أما بالنسبة للكمبيالة فقبل حلول موعد استحقاقها بأيام، يرسل إخطار للمدين يوضح فيه رقم الكمبيالة، و تاريخ استحقاقها و قيمتها، و بعد الحصول على قيمتها من المدين يتم قيدها في الرصيد الدائن للمستفيد منها.

3. خصم الأوراق التجارية :

يعرف الخصم بأنه تظهير الورقة التجارية، التي لم يحل أجلها بعد تظهير ناقل للملكية إلى بنك يقوم بدفع قيمتها للمظهر بعد خصم قد يمثل فائدة مبلغ الورقة عن المدة ما بين الخصم وتاريخ الاستحقاق (تسمى سعر الخصم)، مضاف إليها العمولة، وذلك مع التزام المستفيد من الخصم برد القيمة الاسمية للورقة إلى البنك عند استيفاء قيمتها من المدين فيها.

¹ محمد فريد العريني، جلال وفاء البدري محمدين، محمد السيد الفقهي، مبادئ القانون التجاري (دراسة في الأوراق القانونية)، دار الجامعة

أو هو ائتمان بقيمة الورقة التجارية، يقوم البنك بمنح الورقة إلى العميل مقابل أن يتم تظهير الورقة تظهيرا ناقلا للملكية، ومن هنا فإن البنك هو من يتولى دفع القيمة مباشرة إلى حامل الورقة ويقيد القيمة في حسابه بطاقة الائتمان.

يعتبر خصم الأوراق التجارية من التسهيلات الائتمانية التي يقدمها البنك للعملاء الذين يرغبون في تحصيل قيمة الكمبيالات قبل تاريخ استحقاقها للحصول على نقدية حاضرة ولا يقوم البنك بخصم جميع الأوراق التجارية و لكن يخصم الأوراق المستوفية للشروط التالية:

- استيفاء الشروط الشكلية و القانونية التي يقرها البنك المركزي أو القانون في البلد الذي إنشأه فيه الكمبيالة .

- أن لا تتجاوز فترة استحقاق الورقة ستة شهور
- أن تكون الأوراق التجارية المقدمة للخصم ناتجة عن عمليات تجارية تتم بين المدين و الدائن و ليست ورقة مجاملة يتم تحريرها بغرض خصمها
- أن يتمتع صاحب الورقة المراد خصمها بسمعة طيبة لدى البنك وكذلك بالنسبة لسمعة المدين(المسحوب عليه)

- إن يتحقق البنك من صحة التظهير على الورقة و مركز كل مُظهر في السوق .

عند قيام البنك بخصم الأوراق التجارية يدفع للعملاء القيمة الحالية لهذه الأوراق وهي عبارة عن القيمة الاسمية مخصوم منها الأجيو، يتكون الأجيو من العناصر التالية :

- الفائدة تتحدد على أساس: سعر الخصم لدى البنك المركزي بالإضافة إلى (+) هامش ربح للبنك .

- العمولة و تتحدد على أساس: نسبة مئوية من القيمة الاسمية للورقة التجارية
- مقابل المخاطرة و يمثل: جزء كبير من قيمة الخصم وذلك لأن البنك يتحمل مخاطر ارتفاع الأسعار و انخفاض القوة الشرائية للنقود عند تحصيل الورقة التجارية.

الخصم هي عملية يقوم من خلالها البنك بإعادة شراء أوراق تجارية من مؤسسة ما، قبل تاريخ استحقاقها مع دفع عمولة في شكل (agio)¹، و يعرف الخصم بأنه " عملية شراء عاجل لدين آجل،² و يحدّد البنك التجاري سعر الخصم على أساس سعر الفائدة على القروض قصيرة الأجل، كما يتأثر بسياسة البنك المركزي، فإذا احتاج البنك التجاري لإعادة خصم الأوراق التجارية لدى البنك المركزي للحصول على نقود حاضرة، يطبق عليه هذا الأخير نسبة تمثل سعر إعادة الخصم وهو ببساطة دفع قيمة الورقة التجارية لحاملها قبل تاريخ الاستحقاق، ويحل محله في الدائنية ومقابل ذلك لا يدفع قيمة الورقة كاملة له بل ينقص منها ما يسمى بمبلغ الخصم أو مقابل التمويل المسبق، حيث:

¹ L.BERNET-ROLLANDE, **Principes de technique bancaire**, 22^e édition, Dunod, Paris, 2002, p 213.

² A.BENHALIMA, **Pratique des techniques bancaires- référence à l' Algérie-**, édition Dahleb, Alger, 1997, p 75.

$$\text{مبلغ الخصم} = \frac{\text{القيمة الاسمية للورقة التجارية} \times \text{معدل الخصم}}{\frac{\text{عدد الشهر الباقية للاستحقاق}}{12}} \times 10$$

✓ **التسليف لقاء الرهن:** حيث يمكن للعميل الحصول على قرض مقابل رهن الأوراق التجارية لدى البنك على سبيل الضمان.

✓ **إصدار خطابات الضمان و الاعتمادات المستندية:** و تعتبر من أهم وسائل الدفع في عمليات التجارة الخارجية، و يمثل كل من خطاب الضمان و الاعتماد المستندي تعهداً من طرف البنك للمستفيد.

ب- الخدمات المصرفية

- بيع وشراء و تحويل العملات.
 - تأجير الخزائن الحديدية.
- انطلاقاً من مبدأ تنوع الخدمات و تحديث الجهاز البنكي، لجأت البنوك التجارية لتقديم مجموعة من الخدمات الحديثة تتمثل فيما يلي :

- **تقديم خدمات استشارية للمتعاملين:** تقوم البنوك بالمشاركة في إعداد الدراسات المالية المطلوبة للمتعاملين معها أثناء إنشاءهم للمشروعات، حيث أنّ التجارب العملية التي مرّت بها البنوك حتمت على إدارتها الاستيعاب و الإلمام الكامل بتلك الدراسات، فالمسؤول في البنك كثيراً ما يجد نفسه في مركز المستشار المالي للمشروع الذي يتوقع منه أن يدعمه في جميع الظروف و المراحل التي يمر بها، و يبدو واضحاً أنّ مصلحة المشروع تعتبر من مصلحة البنك.¹
- **تسيير ممتلكات المتعاملين:** يعرض البنك على زبائنه التكفل بتسيير مجموع ممتلكاتهم و تسيير الأصول و الإعانة على التحويل، كما يوصي بعض المتعاملين البنك بتسيير ممتلكاتهم منذ انتقالها لأبنائهم القصر إلى أن يبلغوا سن الرشد.
- **ادخار المناسبات:** يؤدّي هذا النوع من الخدمات إلى زيادة موارد البنك، نتيجة تراكم مدخرات المتعامل على فترات دورية حتى موعد حلول المناسبة التي يدّخر لأجلها، فيقوم بسحب مدّخراته مقابل تلقّيه لفوائد مجزية عن تلك المدخرات، و منحه الحق في الاقتراض بشروط ميسّرة، و هي عبارة عن تسهيلات ائتمانية تقابل هذا الادّخار.²
- **البطاقة الائتمانية:** يعتبر الائتمان الممنوح بواسطة البطاقة الائتمانية بمختلف أنواعها من أهمّ و أحدث أنواع الائتمان التي تمنحها البنوك، و نشأت هذه الوسيلة في الولايات المتحدة الأمريكية حيث عرفت أكبر تطور لها. وهناك برنامجان لها: أولهما بطاقات الائتمان التي أصدرها بنك أمريكا التي أصبحت

¹ فلاح حسن الحسيني و مؤيد عبد الرحمن الدوري، "إدارة البنوك - مدخل كمّي و إستراتيجي معاصر"، دار وائل للنشر، عمان، 2000، ص: 36.

² زياد رمضان و محفوظ جودة، "الاتجاهات المعاصرة في إدارة البنوك"، ط 2، دار وائل للنشر، 2003، ص: 18.

مؤسسة مستقلة Visa، و الثاني بطاقات الائتمان و تسمى Master card و ابتكرها Interbank card association¹. البطاقة الائتمانية لا تعدو أن تكون عبارة عن بطاقة بلاستيكية تحتوي على اسم العميل و على شريط ممغنط يستعمل لحفظ المعلومات الخاصة به، و يمكن استعمالها على الموزعات الآلية للنقود (-DAB Distributeur automatique de billets).² وذلك عند الحاجة لسحب النقود و الذي يعتبر أول وظيفة لها، إضافة إلى وظيفة القرض و وظيفة الدفع.³

✓ بيع وشراء الأوراق المالية

✓ تقديم خدمات استشارية

✓ إدارة محافظ الاستثمار

- ج- تقديم خدمات غير بنكية: في ظل سياسة التحرر من القيود، دخلت البنوك مجالات أنشطة غير بنكية مستحدثة مثل:
 - تقديم الخدمات الشخصية للزبائن، كدفع فواتير الكهرباء و الهاتف و سداد الإيجارات نيابة عنهم و غيرها من الالتزامات الأخرى.
 - الاتجار بالعملة في الأسواق الحاضرة بغرض إتمام صفقات تجارية دولية لصالح بعض المؤسسات، لتحقيق عوائد معينة مقابل عمولات يحصل عليها البنك.⁴
 - إصدار وتسيير محفظة الأوراق المالية، فبالنسبة للإصدار فهو يخص الأسهم و السندات نيابة عن مؤسسات الأعمال، بدون أن يتعهد البنك بتصريفها، لكن مقابل تصريف أي جزء منها يحصل البنك على عمولة، مع عدم تحمّله أية تكاليف في حالة عدم نجاحه في تصريف الجزء الباقي، حيث يقوم برده إلى جهة الإصدار، أمّا عن تسيير محفظة الأوراق المالية، يقوم البنك بتنفيذ الأوامر الخاصة بالشراء أو البيع أو القيام بعمليات التحكيم بأمر من الزبون بعد التأكد من صحة و سلامة تلك الأوامر، إلى غير ذلك من الإجراءات.
 - تقديم خدمات التأمين، حيث كانت البداية لخدمات التأمين على الحياة خاصة بالنسبة للعملاء الذين يحصلون على قرض، لكن يقوم البنك حالياً بمعظم خدمات التأمين على الأشخاص (التأمين على الحياة، التأمين على الوفاة)، التأمين على الممتلكات (التأمين على السيارات، التأمين على السكن)، كذلك يحاول البنك دخول مجال التأمين على الأضرار اللاحقة بالممتلكات و بالتالي تصبح

¹ أحمد أبو الفتوح الناقة، " نظرية النقود و البنوك و الأسواق المالية"، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2000، ص: 42

² N.TOURNOIS, " Le marketing bancaire face aux nouvelles technologies", édition Masson, Paris, 1989, p: 3.

³ J.J.BURGARD et autres, « La banque en France », 4^e édition, Presse des sciences Po & Dalloz, Paris, 1995, p : 163

⁴ عبد الحميد عبد المطلب، مرجع سبق ذكره، ص: 58.

البنوك من أهم المنافسين لشركات التأمين، باستحواذها على حصة معتبرة من السوق، خاصة فيما يتعلق بالتأمين على الحياة.¹

• الخدمات البنكية الإلكترونية :

تعمل التكنولوجيا على جعل المستحيل ممكناً، ففضاء "الإنتاج" يمكن أن يكون مصنعاً بفضل مجموعة من الموزعات الآلية و التسيير الإلكتروني للملفات، الإنترنت... الذي يشكل البنك الإلكتروني الشامل فالزبائن يمكنهم دخوله عبر الإنترنت، وكذلك الحال بالنسبة للعمال عن طريق intranet - ²

و عليه فإن تنوع الخدمات البنكية الإلكترونية في البنوك التجارية بسبب تقدم التقنيات و نظم الاتصال، جعل جمهور المتعاملين أو الزبائن من أوائل المستفيدين منها، و فيما يلي نذكر بعضاً منها مثل :³

1. أجهزة الصراف الآلي .
2. بطاقات الخصم المباشر في موقع البيع .
3. البطاقة الذكية .
4. البطاقة المدفوعة مقدماً .
5. الإيداع المباشر.
6. نظام السحب الآلي المباشر (المدفوعات الإلكترونية).
7. خدمات سداد الفواتير بالهاتف.
8. خطوط المعلومات الخاصة بالحسابات .
9. الخدمات البنكية المنزلية و المكتبية .

و عليه يمكن أن نخلص إلى أنه و بالاستناد إلى ما توصلت إليه الدراسات حول " تحديث المنتج " بخصوص الخدمات البنكية المقدمة للأفراد، أن البنوك الأوروبية و الآسيوية أثبتت أنّ المنتجات المستحدثة يمكن لها أن تشجع أو أن تدفع الزبائن لتثبيت علاقاتهم المالية مع مؤسسة واحدة دون غيرها.⁴ و هذا ما يؤكد ضرورة اهتمام البنوك التجارية باستحداث كل من وظائفها و خدماتها لتمنح عملاءها تشكيلة متنوعة من الخدمات تغنيهم عن البحث عن مؤسسات مالية و اقرضية أخرى.

• الخدمات الأخرى

¹ P.GARSUAULT, Op.cit, p :450

² S. GHARBI, « **Une nouvelle stratégie pour la banque** », l'intelligent, n° 2106, du 22 au 28 mai 2001, Paris, p : 52.

³ مدحت صادق، "أدوات و تقنيات مصرفية"، دار غريب للنشر، القاهرة، 2001، ص: 295

⁴ AT. KEARNEY du Groupe EDS, Tower Group, « **Innovation produit : une étude révèle le retard U.S** », Point B@nque, n° 20, Mai /Juin 2003, p 8.

✓ المساهمة في خطط التنمية الاقتصادية

✓ تمويل الإسكان الشخصي