وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة المدية

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

عنوان المذكرة:

دور حوكمة البنوك في تعزيز العلاقة بين الجهاز المصرفي و الزبون: دراسة حالة البنك الوطني الجزائري "وكالة القليعة 441"

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في قسم العلوم الاقتصادية تخصص مالية و بنوك

من إعداد الطالبة :

لشبور هجيرة

تحت إشراف الأستاذ:

بن عمور سمير

السنة الجامعية: 2016/2015

كلمة شكر

عملا بقوله تعالى : ﴿ فَٱذۡكُرُونِيٓ أَذۡكُرۡكُمۡ وَٱشۡكُرُواْ لِي وَلَا تَكۡفُرُونِ .... ﴾ "سورة البقرة

نشكر الله عز وجل الذي رزقنا من العلم ما لم نكن نعلم و أعطانا من القوة والمقدرة ما نحتاجه للوصول إلى هذا المستوى وإتمام هذا العمل المتواضع

ومن تمام شكره تعالى أن نشكر أهل الفضل فضلهم

وجهدهم وأن نعترف لهم بحقهم لقوله صلى الله عليه وسلم :

" لا يشكر الله من لا يشكر الناس"

نتقدم بجزيل الشكر وخالص التقدير و العرفان إلى

الأستاذ المشرف: بن عمور سمير و الذي قدم لنا يد المساعدة

وإلى كل من ساعدنا ولو بكلمة طيبة وإلى كل الأساتذة الذين أسهموا في مشوارنا الدراسي.

إهداء

أحمد الله و أشكره على جزيل نعمه ووافر عطائه وله الشكر على توفيقه وإحسانه وخيراته وأفضاله حمدا وشكرا يبلغنا رضاه أما بعد فأهدي ثمرة جهدي المتواضع هذا:

إلى من قال فيهما عز من قائل: " وقل رب ارحمهما كما ربياني صغيرا " وقارن طاعته بطاعتهما

إلى **أمي** الحبيبة قرة عيني و التي غمرتني بحنانها و عطفها و ربتني أحسن تربية،

إلى من أخذ بيدي حتى وصلت إلى غايتي وأمدني بالدعم والهمة **أبي** حفظه الله و الذي تعب من أجلي و ظل يترقب نجاحي

إلى **زوجي** و رفيق عمري و دربي رابح

إلى كتكوتي الصغير **معاذ** حفظه الله لي و أطال في عمره

إلى كل عائلة زوجي الكريمة

إلى جميع إخوتي وأفراد عائلتي الكريمة أحمد، مراد، فاطمة، فتيحة، نجاة، فضيلة، حفصة، و إلى الكتاكيت أسيا، رحاب، سندس، عثمان

إلى كل صديقات عمري سعاد، فضيلة، نصيرة، مليكة، فطيمة، فتيحة، زهراء، خضرة، أحلام، رزيقة و أختها زهرة إلى كل من يعرفني

هجيرة

الملخص:

بعد الأزمات التي حصلت في العالم و التي أطاحت بأكبر المؤسسات الاقتصادية العالمية، زاد الاهتمام بالحوكمة لحماية المؤسسة و أصحاب المصالح المتعاملين معها من مختلف الأزمات، منها تدهور الأداء المالي للمؤسسة الاقصادية، الذي يؤدي إلى الانخفاض المستمر في أسعار أسهمها في السوق المالي.

لهذا حاول العديد من الباحثين و المنظمات المهنية إيجاد أداة تحاول إيجاد حل للمشكل السابق، و توصلوا إلى ضرورة تطبيق الحوكمة المؤسسية من فرض الرقابة على المؤسسات الاقتصادية، و تحقيق آثار ايجابية على الوضعية المالية للمؤسسة كالمساهمة في تحسين أدائها المالي و إدارة المخاطر الممكن أن تتعرض لها.

و تعتبر المخاطر جزءا لا يتجزأ من النشاط الإنساني مهما كانت طبيعته، و هي في النشاط الاقتصادي أكثر جلاء و أكثر وضوحا، و قد استمرت المخاطر في التزايد مع التنوع الذي عرفته الأنشطة الاقتصادية، و التخلص منها بشكل نهائي أمرا غير ممكن، بل يجب التعامل معها وفق مجموعة من السياسات و الاستراتيجيات التي تجعل آثارها و نتائجها متحكم فيها إلى حد كبير .

بهذا تناولت دراستنا بالتحليل و مناقشة دور الحوكمة في تعزيز العلاقة بين الجهاز المصرفي و الزبون في البنك الوطني الجزائري حيث تم التطرق إلى مدى تطبيقها في البنك من خلال استبانة وزعت على الزبائن المتعاملين مع البنك، و اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي التحليلي في جمع البيانات عن طريق هذه الاستبانة و باستخدام برنامج spss في تحليل البيانات و توضيح العلاقة، تم التوصل إلى أن البنك الوطني الجزائري يطبق الحوكمة أحسن تطبيق و هذا الأمر الذي جعله يحظى بإعجاب زبائنه به و استقطابهم نحوه.

و بهذا فقد تم تقديم توصيات ارتبطت بضرورة الاهتمام بالحوكمة المؤسسية و التحسيس بدورها الفعال.

الكلمات المفتاح: الحوكمة المصرفية، الأداء المالي، إدارة المخاطر المصرفية.

المحتويات

1 – فهرست المواضيع:

الموضوع الصفحة

المحتويات.....II - II

قائمة الجداول.....II

قائمة الأشكال.....II - II

قائمة الملاحق.....

مقدمة عامة.....أ- ج

الفصل الأول: حوكمة البنوك

مقدمة الفصل.....2

المبحث الأول: عموميات حول البنوك 3

المطلب الأول: نشأة البنوك وتعريفها.....3

المطلب الثاني: وظائف البنوك وأنواعها.....5

المطلب الثالث: أهمية البنوك و أهدافها 14

المبحث الثاني: حوكمة البنوك.....18

المطلب الأول: مفهوم حوكمة البنوك.....18

المطلب الثاني: أسس وخصائص الحوكمة.....21

المطلب الثالث: محددات الحوكمة في البنوك 25

المبحث الثالث: علاقة الحوكمة بالأداء المالي 26

المطلب الأول: ماهية تقييم الأداء المالي.....26

المطلب الثاني: الربط بين الحوكمة و الأداء المالي.....29

المطلب الثالث: أهمية تطبيق الحوكمة في البنوك.....30

خلاصة الفصل الأول.....33

الفصل الثاني: إدارة المخاطر المصرفية

مقدمة الفصل الثاني.....35

المبحث الأول: المخاطر المصرفية.....36

المطلب الأول: نشأة و مفهوم المخاطر المصرفية.....36

المطلب الثاني: أنواع المخاطر المصرفية.....38

المطلب الثالث: إدارة المخاطر و أدوات الرصد.....46

المبحث الثاني: المعايير والأنظمة الاحترازية كآلية للتحوط ضد المخاطر.....55

المطلب الأول: اتفاقية بازل 1.....55

المطلب الثاني: اتفاقية بازل 2.....62

المطلب الثالث: اتفاقية بازل 3.....67

المبحث الثالث: أدوات التحوط ضد المخاطر في المؤسسات المالية 72

المطلب الأول: أدوات التحوط في المؤسسات المالية النقدية و الإسلامية....72

المطلب الثاني: أهمية إدارة المخاطر في البنوك.....77

المطلب الثالث: علاقة تطبيق الحوكمة بإدارة المخاطر.....78

خلاصة الفصل الثاني.....81

الفصل الثالث: دراسة الميدانية للبنك الوطني الجزائري " وكالة القليعة"

مقدمة الفصل الثالث.....83

المبحث الأول: تقديم البنك الوطني الجزائري 84

المطلب الأول : نشأة و وظائف البنك الوطني الجزائري.....84

المطلب الثاني : لمحة عن مكان التربص 88

المبحث الثاني: عرض الاستبيان.....92

المطلب الأول: الإطار المنهجي للاستبيان.....92

المطلب الثاني: معالجة وتحليل نتائج الاستبيان.....95

خلاصة الفصل الثالث.....107

خاتمة عامة.....109

الببليوغرافيا.....II- VIII

الملاحق.....IV- IV .

الملخص

قائمة الجداول:

الرقم	العنوان	الصفحة
01	تحليل العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع.	46
02	أوزان المخاطر المرجحة للأصول حسب نسبة بازل.	62
03	حساب أوزان المخاطرة بالنسبة للالتزامات العرضية.	63
04	تركيبة الأموال الخاصة الصافية وفق معايير بازلII.	66
05	الإحصائيات ت الخاصة باستمارة الاستبيان.	97
06	توزيع المشاركين حسب الجنس .	99
07	توزيع المشاركين حسب العمر.	99

قائمة الأشكال:

الرقم	العنوان	الصفحة
01	يوضح الوظائف المتعددة للبنوك الشاملة.	13
02	النظام المصرفي والمالي الجزائري إلى غاية إصلاح1988.	17
03	الأطراف المعنية بتطبيق مفهوم حوكمة الشركات.	20
04	مبادئ الحوكمة الصادرة عن منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية.	22
05	خصائص الحوكمة.	24
06	المحددات الأساسية لتطبيق مفهوم حوكمة الشركات.	25
07	تصوير إيضاحي لتقييم الأداء المالي.	28
08	عملية إدارة المخاطر	49
09	رسم بياني يوضح المفهوم الأساسي للقيمة المخاطر بها	55
10	الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري BNA «Agence	94
11	توزيع المشاركين حسب العمر	100
12	توزيع المشاركين حسب الجنس	100
13	نسبة خبرة موظفي بنك BNA	100
14	رضا العملاء عن موظفي الفرع	101
15	مظهر الفرع	101
16	حول وفرة المقاعد المريحة	102
17	عدد موظفي الفرع	102
18	موقع الفرع وساعات عمله	103
19	الخدمات المصرفية عبر الانترنت	103
20	الاجابة على اتصالات العملاء	104

21	اهتمام الموظف بحل الشكوى	104
22	الرضا عن حلول الموظف المساعد	105
23	ايصاء العملاء الآخرين بالتعامل مع البنك	105
24	الرضا عن جودة الخدمات المقدمة من قبل البنك	106
25	رد موظفي الفرع عن احتياجات العملاء	106
26	مظهر موظفي الفرع	107
27	قدرة البنك على الوفاء بالتزاماته	107
28	الصعوبات عند طلب قرض أو منح وديعة	108

قائمة الملاحق:

رقم الملحق	العنوان	الصفحة
01	أسئلة الاستبيان	VIII
02	معايير التشتت للفئة المستهدفة	VIII
03	وصف الفئة المستهدفة في الدراسة من ناحية الجنس	VIII
04	و صف الفئة المستهدفة في الدراسة من ناحية العمر	VIII
05	وصف طرق تقي يم الحوكمة	VIII

مقدمة عامة

مقدمة

لقد تزايدت التحديات التي تواجهها البنوك المختلفة خلال العقود الثلاثة الأخيرة من القرن العشرين، فأصبح البقاء و الاستمرار أبرز سمات البنوك التي تجاوزت العقبات الاقتصادية، البيئية و الاجتماعية، و منه أضحت أعمال البنوك شديدة التعقد بحيث لا يمكن لمشرفي البنوك وحدهم مراقبتها، وعلى هذا الأساس تلقى مسؤولية كبيرة على المساهمين وممثليهم في مجالس إدارة البنوك لتحقيق سلامة وأمن العمليات المصرفية، وقد لا تتوقف العملية على البنوك بمفردهم بل تمتد المسؤولية إلى جميع المتعاملين داخل القطاع المصرفي لتحقيق الاستقرار المالي والمصرفي، ورغم وضوح هذه الفكرة استمرت الأزمات و الإفلاسات المتوالية للبنوك في العديد من دول العالم، وهو الأمر الذي دفع العديد من الهيئات واللجان المالية والمصرفية والنقدية العالمية للمساهمة بأفكار جديدة حول الحوكمة السليمة للبنوك.

و في مع التطورات المتلاحقة التي تشهدها الأسواق العالمية و مع تزايد المنافسة المحلية و العالمية أصبح أي بنك عرضة للعديد من المخاطر التي قد تنشا من العوامل الداخلية التي يعمل فيها البنك و على وجه الخصوص البيئة العالمية ،و في ظل تصاعد المخاطر المصرفية ،بدا التفكير في البحث عن آليات لمواجهة تلك المخاطر التي تتعرض لها البنوك ، وفي أول خطوة في هذا الاتجاه تشكلت و تأسست لجنة بازل للرقابة المصرفية.و التي أقرت معايير سميت بمعايير بازل.

و في ظل ظروف الأعمال المتقلبة، و سياسات الانفتاح التي تنتهجتها دول العالم، أصبح من الضروري على البنوك والمؤسسات المالية العامة و الخاصة البحث عن الأساليب و السبل الكفيلة بجعلها قادرة على تحقيق أهدافها، و البقاء في ظل المنافسة الشديدة، و مواكبة التطورات المتلاحقة في مختلف المجالات، و خصوصا فيما يتعلق بحوكمتها، و قدرتها علي تعظيم أهداف مالكيها و باقي أصحاب المصلحة فيها.

1- إشكالية البحث:

ومن خلال ما سبق تتمحور دراستنا على الإجابة على التساؤل الرئيسي التالي:

إلى أي مدى يمكن لحوكمة البنوك أن تحسن أداء الجهاز المصرفي و تؤثر على العلاقة بينه و بين عملائه ؟

و يتفرع عن التساؤل الرئيسي السابق الأسئلة الفرعية الآتية:

أ- ماذا نقصد بحوكمة البنوك و ما علاقتها بالأداء المالي؟

ب- فيما تتمثل إدارة المخاطر المصرفية و ما علاقتها بتطبيق الحوكمة؟

ج- ما مدى تأثير الحوكمة على العلاقة بين البنك الوطني الجزائري و عملائه؟

2- فرضيات الدراسة:

كإجابة أولية عن أسئلة الدراسة نقترح الفرضيات التالية:

أ- الحوكمة هي الأداء الجيد للعمليات البنكية، و علاقتها بالأداء المالي تكمن في تحسينه و تنشيطه.

ب- تتمثل إدارة المخاطر في كيفية مواجهتها و تفاديها، و علاقتها بالحوكمة علاقة وطيدة.

ج- من الممكن أن البنك الوطني الجزائري له علاقة جيدة بعملائه من خلال تطبيقه للحوكمة.

3-أهمية الدراسة:

لقد أصبحت الدراسات المتعلقة بالحوكمة ذات أهمية كبيرة في مجال البحث و هذا راجع إلى عدة اعتبارات:

أ- محاولة جعل هذه الدراسة مساهمة علمية في بناء الإطار النظري للحوكمة في المؤسسة الاقتصادية، و مدى مساهمتها في تحسين الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية،

ب- تعتبر هذه الدراسة أحد مواضيع الساعة، حيث تلقي الضوء على فعالية و كفاءة إدارة المؤسسة في تحقيق أهداف أصحاب المصلحة فيها،

ث- محاولة محاربة الفساد الإداري و المالي من خلال الحوكمة كأداة للحد من الفساد،

ت- تحسيس مديري البنوك و المؤسسات المالية المختلفة بأهمية و ضرورة حوكمة المؤسسات في تحسين اداء المؤسسة.

4- أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة الغايات التالية:

أ- توضيح المفاهيم الأساسية لموضوعي الحوكمة و إدارة المخاطر،

ب- إبراز أهمية حوكمة البنوك في إطار بيئة الأعمال الحالية،

ت_ محاولة التأكيد على الدور المتزايد لحوكمة البنوك في تحسين أداء البنك، و المساهمة في تعظيم أهداف مختلف أصحاب المصلحة فيها،

ث- تحديد مستوى رضا الزبون بالحوكمة في البنك الوطني الجزائري،

ج- إثراء المكتبة الجامعية بهذا النوع من البحوث المتخصصة في حوكمة البنوك و إدارة المخاطر.

5- مبررات الدراسة:

يمكن حصر أسباب اختيار موضوع الدراسة إلى اعتبارات ذاتية و أخرى موضوعية تتمثل في:

أ- إشباع فضول شخصي حول الموضوع، و إثراء المعرفة الشخصية حول أحد مواضيع الساعة و الهامة على المستوى الوطني و الدولي،

ب- صلة الموضوع بالتخصصات المدروسة في التدرج وما بعد التدرج، و الرغبة في التحكم في الموضوع و جزئياته،

ت- الوضعية السيئة التي تعيشها المؤسسات الجزائرية من حيث حوكمتها، و الفساد المالي و الإداري المنتشر فيها بكثرة.

6- منهجية البحث:

تحقيقا لأهداف الدراسة السابقة الذكر، تم الاعتماد على مناهج علمية متعددة و التي تفي بأغراض الموضوع الذي يدخل ضمن الدراسات الاقتصادية، لهذا يكون المنهج وصفيا في بعض الأجزاء المرتبطة بالعلاقة التفاعلية بين الحوكمة و الأداء المالي و الحوكمة إدارة المخاطر في المؤسسات الاقتصادية، كما يمزج الباحث بين أسلوب المسح للدراسات السابقة للحوكمة و منهج الاستكشاف من خلال الاستبيان لتحديد العلاقة بين الجهاز المصرفي و الزبون، كما يستعمل الباحث برنامج spss كأداة لعرض وتبويب المعلومات التي تم جمعها بالاستبيان، و تقدير نموذج الدراسة و اختباره.

7- حدود الدراسة:

تقتضي منهجية البحث العلمي ضرورة التحكم في إطار التحليل المتعلق بطبيعة هذه الدراسة، بهدف الاقتراب من الموضوعية و الواقعية، و الوصول إلى استنتاجات منطقية، و ذلك بتوضيح حدود مشكلة الدراسة، و لتحقيق ذلك قمنا بإنجاز هذا البحث ضمن الحدود و الأبعاد التالية:

أ- الحدود النظرية: مجال الحوكمة هو مجال واسع، لهذا تم التركيز على حوكمة البنوك و تأثيرها على الأداء المالي لها وكذا تأثيرها على العملاء.

ب- الحدود المكانية: لقد ركزت الدراسة على دراسة الحوكمة في البنك الوطني الجزائري بولاية تيبازة وتأثيرها على علاقته بعملائه، و هذا بتوزيع مجموعة من الاستبيانات على بعض زبائن البنك و من ثم تحليلها.

ت- الحدود الزمنية: القترة المتدة من فيفري 2016 إلى جوان 2016.

8- الدراسات السابقة:

تم تناول موضوع الحوكمة في عدة دراسات واهتم بعضها ب:

أ - عثمان عثمانية، أثر الحوكمة على الأداء المالي للشركة، دراسة مقارنة بين بعض الشركات الأمريكية والجزائرية، مذكرة ماجستير في الإستراتيجية المالية، جامعة تبسة،سنة (2010-2011).

هدف الدراسة إلى تأكيد الدور الذي تلعبه الحوكمة في تقييم الأداء المالي للشركة، وقد توصل الباحث إلى أن الشركات الأمريكية لديها أداء مالي أفضل من الشركات الجزائرية لأنها تلتزم أكثر بمبادئ و آليات

الحوكمة أكثر منا، وقد أثبتت الدراسة أن للحوكمة دور كبير تلعبه في تحسين الأداء المالي من خلال إتباع مبادئ وآليات الحوكمة، بهذا توصلت الدراسة إلى أن الأداء المالي للشركات الأمريكية كان أحسن من الشركات الجزائرية ذات مستوى حوكمة منخفض، لكن اهتمت هذه الدراسة أكثر بالمقارنة بين واقع الحوكمة بين الشركات الأمريكية الجزائرية ومن المعروف أن الشركات الأمريكية رائدة في هذا المجال لذا ركزنا في دراستنا على واقع الحوكمة والأداء المالي في الشركات الجزائرية.

ب - نجراوي حمزة ، أثر تطبيق الحوكمة على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية (دراسة حالة فرع انتبيوتيكال بالمدية)، تهدف الدراسة إلى توضيح المفاهيم الأساسية للحوكمة و الأداء المالي و المؤسسة الاقتصادية، و كذا إبراز كيفية تقييم الأداء المالي و المؤسسة الاقتصادية و المعلومات المعتمد عليها في ذلك، إبراز أهمية الإفصاح عن المعلومات.

ت - في دراسة لعلاقة آليات حوكمة الشركات الداخلية و الأداء المالي للشركة في الشركات المدرجة ببورصة جنوب إفريقيا، توصل الباحث كوليتر غياكاري نتيم 2009، إلى أن هناك علاقة ايجابية وواضحة بين مؤشر الالتزام بحوكمة الشركات و الأداء المالي للشركة.

9- صعوبات البحث:

اعترضت هذا البحث عدة صعوبات، يمكن تلخيصها فيما يلي:

1 - نقص المراجع و الأبحاث المتخصصة حول موضوع البحث عموما و باللغة العربية خصوصا،

2 - صعوبة الحصول على المعلومات المالية و غير المالية لعينة الدراسة.

10- أقسام الدراسة:

للوصول إلى الأهداف المرجوة تم تقسيم البحث إلى ثلاث فصول:

تطرق الفصل الأول إلى لمحة حول البنوك بصفة عامة في المبحث الأول، وكذا عرض المفاهيم العامة حول الحوكمة المصرفية من خلال تعريف الحوكمة المصرفية و محدداتها و أهميتها أما في المبحث

الثالث فقد تم تقديم علاقة الحوكمة بالأداء المالي من خلال ماهية تقييم الأداء المالي و إظهار أهمية تطبيق الحوكمة في البنوك .

و في الفصل الثاني استعرض فيه عنصر إدارة المخاطر المصرفية حيث تناولنا في المبحث الأول المخاطر المصرفية من حيث النشأة و المفهوم و الأنواع و كذا إدارة المخاطر و أدوات الرصد أما المبحث الثاني فتطرق إلى المعايير والأنظمة الاحترازية كآلية للتحوط ضد المخاطر بتوضيح معايير بازل الثلاثة، أما المبحث الثالث فكان عن أدوات التحوط في المؤسسات المالية النقدية و الإسلامية و كذا أهمية إدارة المخاطر في البنوك و كذا علاقة تطبيق الحوكمة بإدارة المخاطر.

و تم التطرق في الفصل الثالث إلى الدراسة الميدانية للبنك الوطني الجزائري، وكالة القليعة 441، ففي المبحث الأول عرضنا تقديم البنك الوطني الجزائري من خلال تعريفه و هيكله و المصالح الموجودة فيه، و في المبحث الثاني عرضنا الاستبيان أما البحث الثالث فتم معالجة وتحليل نتائج الاستبيان و تحديد العلاقة بين البنك الوطني الجزائري و عملائه.

ينتهي البحث بخاتمة عامة تشمل النتائج المتوصل إليها و اختبار للفرضيات التي تم تبيينها، بالإضافة إلى تقديم التوصيات الضرورية مع فتح آفاق جديدة و مستقبلية للبحث.

الفصل الأول: حوكمة البنوك

مقدمة الفصل:

نظرا للدور الذي تضطلع به المصارف والأهمية الأساسية والمتزايدة لعمل الجهاز المصرفي الذي بات يمثل ركنا من أركان التطور والرقي الاقتصادي لأي بلد، وأحد أكثر أشكال النشاطات الاقتصادية حضورا ومثارا للاهتمام ليس فقط من قبل الدارسين والمهتمين بل من قبل متخذي القرارات السياسية والاقتصادية برأس المال النقدي والسبيل لتحقيق التنمية الاقتصادية ، كل ذلك دفع الحكومات للمحافظة على دور الجهاز المصرفي المهم من خلال التشريعات والقوانين واللوائح التنظيمية والتعليمات التي تضمن الرقابة والإشراف لجعله يتلاءم مع الأهداف الاقتصادية العامة للبلدان، وقد أدت الانهيارات المالية إلى إتباع نظرة عملية عن كيفية تطبيق الحوكمة المؤسسية (حوكمة المصارف) في قطاع المصارف لتفادي الأزمات التي عصفت بالكثير من المؤسسات المالية والمصرفية في مختلف الدول المتقدمة منها والنامية، واستدراكا لهذه الانهيارات المالية وتماشيا مع التطورات المصرفية ولدت الحاجة إلى الحوكمة المؤسسية في القطاع المصرفي.

ونتطرق في هذا الفصل إلى حوكمة البنوك حيث قسمنا الفصل إلى ثلاث مباحث وكل مبحث إلى ثلاث مطالب كالتالي:

المبحث الأول: عموميات حول البنوك

المبحث الثاني: حوكمة البنوك

المبحث الثالث: أهمية الحوكمة في البنوك

المبحث الأول: عموميات حول البنوك

لقد احتلت البنوك أهمية بالغة في مختلف المنظومات الاقتصادية وازدادت أهميتها من يوم لآخر ، وفي ظل هذه الظروف مافتئت البنوك تطور إمكانياتها ووسائل عملها فتعددت مفاهيمها وأنواعها وفقا للوظائف التي أصبحت تؤديها البنوك.

وسنتناول في هذا المبحث جوانب عدة متعلقة بالبنوك من نشأة و تطور، ومفهوم وأنواع للبنوك وكذا إلى حوكمة البنوك وأهمية تطبيقها.

المطلب الأول: نشأة البنوك وتعريفها

البنوك هي مؤسسات مالية، تزاول الأعمال المصرفية والاستثمارية في ميادين التجارة والصناعة والزراعة، وتعتبر إحدى مكونات النظام الاقتصادي لحاجة هذا الأخير لعملية تحويل الأموال من المدخرين إلى المستثمرين.

الفرع الأول :نشأة البنوك:

نشأت البنوك كمحصلة لظروف ومتطلبات اقتضتها التطورات الاقتصادية على مر السنين ، ولعل الصيارفة في أوربا وإيطاليا هم أول من طرق هذا الباب ، فلقد كان التجار ورجال الأعمال يودعون أموالهم لدى الصيارفة بقصد حفظها مقابل إيصالات يحررها الصيارفة لحفظ حقوق أصحاب الودائع وهكذا نشأت الوظيفة الكلاسيكية الأولى للبنوك على إيداع الأموال ، فإذا كان المودع ذهبا سيعطي الصائغ الإيصال ويأخذ الذهب ، ومع مرور الزمن أصبح الناس يقبلون الإيصال فيما بينهم كوسيلة للتبادل ويبقى الذهب مكدس في خزائن الصائغ ، ولقد تنبه الصائغ إلى هذه الحقيقة فصار يعرض ما لديه من الذهب مقابل فائدة وهكذا أنشئت الوظيفة الكلاسيكية الثانية للبنك وهي الإقراض ، أما خلق النقود أو إصدارها [1] فقد نشأت عندما صار القرض يأخذ شكل إيصال يحرره الصائغ بدلا من الذهب الحقيقي ويعطيه للمقترض وخاصة بعدما أصبح الناس يثقون بهذه الإيصالات لأنها قابلة للاستبدال بالذهب في أي وقت يشاءون ، كما دلتهم على ذلك تجاربهم العديدة جراء

[1] زياد سليم رمضان ، محفوظ أحمد جودة ، إدارة البنوك ، الطبعة الثانية ، دار المسيرة للنشر ، عمان ، الأردن ،1996 ، ص 1 .

تعاملهم بالبضائع ، وقيام الصائغ بهذه الأعمال كان نتيجة لتطور أستغرق زمنا طويلا واكبه ازدياد كبير في ثقة جمهور المتعاملين مع الصائغ مما حول مؤسسته إلى النواة الأولى للبنوك التجارية ، ولعل أول بنك قام كان بالبندقية سنة 1517 ، ثم توالى ظهور البنوك بعد ذلك فظهر بنك أمستردام سنة 1609 وبنك إنجلترا سنة 1694 وبنك فرنسا سنة 1800 وبعدها بدأت تنتشر البنوك في أنحاء العالم.

إنّ المتأمل للبنوك في شكلها الحالي يدرك أنها محصّلة لظروف ومتطلبات اقتضتها التطوّرات الاقتصادية والاجتماعية على مرّ العصور، فلم يظهر العمل المصرفي مكتمل المعالم بل اختلفت أشكاله ومظاهره منذ المدنيات الأولى، ومن ثمّ، فإنّ البنوك في شكلها الحديث هي خلاصة تراكم أفكار اشتّقتها عن كل من :**الصّاغة، الصيارفة، التجار**.

إذن، فوظائف ونوعية خدمات البنوك الحديثة ليست إلاّ استمرارا طبيعيا لعمليات عرفت منذ القدم وتبلورت إلى أن أصبحت على ما هي عليه الآن، ولعلّ مسحا تاريخيا من شأنه أن يسلّط الضّوء على نشأة وتطور البنوك.

الفرع الثاني: تعريف البنوك:

أصل كلمة **بنك** هو الكلمة الايطالية" بانكو banco والتي تعني المصطبة ،حيث كان يقصد بها في البدء المصطبة التي يجلس عليها الصرافون لتحويل العملة ، ثم تطور المعنى فيما بعد فأصبح يقصد بالكلمة المنضدة التي يتم فوقها عد و تبادل العملات ، لتصبح في النهاية تعني المكان الذي توجد به تلك المنضدة وتجري فيه المتاجرة بالنقود . و كما يطلق على البنك مصطلح" المصرف "، و هو مأخوذ من الصرف، و هو المكان الذي يتم فيه صرف النقود أي تبديلها ببعضها البعض. [1]

[1] زياد سليم رمضان، إدارة البنوك، مرجع سابق، ص ص 2-3.

-البنك هو مكان التقاء عرض الأموال بالطلب عليها، بمعنى أن البنوك تعمل كأوعية تتجمع فيها الأموال والمدخرات ليعاد إقراضها إلى من يستطيع و يرغب في الاستفادة و إفادة المجتمع منها عن طريق استثمارها.[1]

يعرف الجهاز البنكي لبلد ما بأنه المؤسسات المصرفية والأن ظمة والقوانين التي تعمل في ظلها هذه المؤسسات ،كما يعرف البنك بأنه " مكان التقاء عرض الأموال بالطلب عليها بمعنى أنها تعمل كأوعية تتجمع فيها الأموال والمدخرات ليعاد إق راضها إلى من يستطيع ويرغب في الاستفادة وإفادة المجتمع منها عن طريق استثمارها " ، فالمؤسسة المالية في هذه الحالة تعمل كهمزة وصل بين المدخرين والمستثمرين . وهذا التعريف شامل تشترك فيه مع البنك مؤسسات كثيرة مثل : شركات التأمين وصناديق التوفير وبعض التعاونيات .

كما عرفها المشرع المصري على أنها كل شخص طبيعي أو اعتباري يكون عمله الرئيسي قبول الودائع من الجمهور كدفع تحت الطلب أو بعد أجل ، حسب هذا التعريف فإن البنوك تنحصر في المؤسسات التي تقبل الودائع أي أن أي مؤسسة لا تقبل الودائع فهي لا تدخل ضمن البنوك و بالتالي هذا التعريف[2]يكون أصح بالنسبة للبنوك التجارية.

عرفت البنوك في الولايات المتحدة الأمريكية على أنها منشأة حصلت على تصريح للقيام بأعمال سواء حصلت على هذا التصريح من الحكومة المركزية أو من حكومة Bank charterالتصريف يسمى الولاية التي تباشر فيها نشاطها.[3]

المطلب الثاني: أنواع البنوك ووظائفها

تختلف وظائف البنوك باختلاف أنواعها ويمكن أن نعطي أنواع و وظائف البنوك الرئيسية كما يلي:

[1] شعبان فرج،العمليات المصرفية وإدارة المخاطر،دروس موجهة لطلبة الماستر، جامعة البويرة ، الجزائر،2014/2013، ص 8.

[2] خالد أمين عبد الله، العمليات المصرفية، دار وائل للنشر، القاهرة ،مصر ،1998 ، ص71.

الفرع الأول:أنواع البنوك:

يمكن تقسيم البنوك إلى قسمين : بنوك مركزية ، وبنوك تجارية

أ/ البنك المركزي

ويسمى أيضا بنك البنوك فهو يتربع على عرش السلطة النقدية في الدولة وتوكل إليه مراقبة أنشطة البنوك التجارية من خلال الاحتياطي القانوني و معدل الخصم ، هذا من جهة ومن جهة أخرى تطبيق السياسة النقدية ومراقبتها وتمويل البنوك التجارية بالسيولة في حالة وجود أزمة تهدد النظام المصرفي في الدولة .

ب/ البنوك التجارية

هي بنوك رخص لها القانون ممارسة الأعمال المصرفية من بينها "قبول الودائع ، خصم الأوراق التجارية ، تمويل الاقتصاد الوطني بالسيولة الكافية و استعمالها في الاستثمار كليا أو جزئيا و الاقتراض بأي طريقة يسمح بها القانون" وبعبارة أخرى هي مؤسسة تقرض الأموال للأشخاص بمعدلات فائدة أكبر من معدلات الفائدة على الودائع .[1]

1- **بنوك الأعمال** : هي بنوك ذات طبيعة خاصة ليس لها جمهور داخل أو خارج الدولة ، وتقتصر عملياتها على المساهمة في تمويل المنشآت الأخرى عن طريق إقراضها أو الاشتراك في رأسمالها أو الاستحواذ عليها وتعمل أيضا في سوق رأس المال .

2- **بنوك الاستثمار** : وهي بنوك من نوع خاص حيث أنها لا تقبل ودائع ولا تقدم قروض وليس لها جمهور لا في الداخل ولا في الخارج ، إنما تقتصر مهمتها في خدمات موجهة لمن يريد تكوين رأس مال ثابت مثلا عقار ، مصنع ، أرض ... الخ إذن هي بنوك متوسطة وطويلة الأجل لذا فإنها تحتاج لأموال غير قابلة للطلب أي لآجال غير محددة "سندات" أو " أسهم " ولا تعتمد على رأس مالها الخاص في تمويل الاستثمارات التي توكل إليها في التمويل بل تعتمد على رأس مال الغير كما هو الحال بالنسبة للبنوك الأخرى ، ولكن الفرق بينهما هو أن بنك الاستثمار هو الذي يسعى لجلب رأس المال

[1] إسماعيل محمد هاشم ، مذكرات في النقود والبنوك ، دار النهضة للنشر، بيروت ، لبنان ، 1996، ص 28 .

من خلال الإشهار والإغراء بمنح معدلات فائدة أكبر مما تمنحه البنوك الأخرى وأحيانا منح امتيازات كالمكافآت التي تقدم في القروض المستندية بعكس البنوك الأخرى التي تستقبل المودعين الذين أتوا من تلقاء أنفسهم ليودعوا أموالهم طمعا في سعر الفائدة هذا فيما يخص السوق الغير منظمة .

أما فيما يخص السوق المنظمة فإن البنك مخول بدراسة ملفات الشركات الراغبة في الانضمام إلى البورصة والتأكد من تحقيق الشروط ويتعهد ببيع الأسهم والسندات المصدرة من طرف الشركة في السوق الأولي مقابل عمولة ، ويتوقف نجاح هذا البنك في إمكانية بيعه للأوراق المالية بالسعر المحدد والمدة المتفق عليها .

وبإمكان البنك أن يقترح على الشركة المصدرة أن تخفض من القيمة الاسمية للأسهم أو رفع سعر الفائدة في حالة السندات في حالة أن الأوراق المالية لم تباع في المدة المحددة أو توقعت ذلك . [1]

3– منشآت الادخار والتوفير : وهي تهتم بتجميع مدخرات الأفراد " صغار المدخرين " الذين يمتلكون المدخرات بأجل وعندئذ تأخذ شكل أذنات أو سندات وتعيد تشغيلها لآجال مختلفة .

ج/البنوك المتخصصة:

و هي بنوك تعمل على تمويل مشروعات أو عمليات اقتصادية صناعية أو زراعية أو تجارية وذلك وفقا لتخصص البنك . و يعود السبب في هذا التخصص إلى ما تقتضيه ظروف تمويل كل من هذه المشروعات ذات الطبيعة المتباينة ، و يختلف أجل و نوع التسهيلات التي تمنحها هذه البنوك وفقا لكل نوع منها . أما عن موارد هذه البنوك فإنها على الأغلب لا تستقيها من الودائع ، و إذا ما قبلت هذه البنوك ودائع فإنها لا تمثل المورد الرئيسي للتوظيف بهاو في العادة تعتمد في مواردها على رأس مالها أو مما يخصص لها من ميزانية الدولة إن كان اقتصادها موجها ،و من السندات و القروض العامة التي تصدرها و تشترك فيها البنوك

[1] هندي منير إبراهيم ، الفكر الحديث في الاستثمار، الطبعة الأولى، منشأة المعارف، الإسكندرية، مصر، 1999، ص، 147 .

التجارية كنوع من أنواع الاستثمار عندها. لهذا فان البنوك المتخصصة لا تستطيع التوسع في نشاطها إلا في حدود مواردها .[1]

د/ البنوك الإسلامية

نعطي تعريفين للبنوك الإسلامية هما:

البنك الإسلامي هو مؤسسة مالية تعمل في إطار إسلامي، تقوم بأداء الخدمات البنكية و المالية . كما تباشر التمويل و الاستثمار في المجالات المختلفة في ضوء قواعد و أحكام الشريعة الإسلامية ، بهدف غرس القيم والمتمثلة في الخلق الإسلامية في مجال المعاملات المالية و المساعدة في تحقيق التنمية الاجتماعية و الاقتصادية من تشغيل الأموال بقصد المساهمة في تحقيق الحياة الكريمة للشعوب الإسلامية.[2]

في اتفاقية إنشاء الاتحاد الدولي للبنوك الإسلامية يعرف البنك الإسلامي بأنه المؤسسة المالية التي ينص قانون إنشائها و نظامها الأساسي صراحة على الالتزام بمبادئ الشريعة الإسلامية و عدم التعامل بالفائدة أخذا و عطاء.

هـ/ البنوك الشاملة:

نشأت فكرة البنك الشامل في ألمانيا في القرن التاسع عشر و استمرت حتى الآن، و ما ساعد على انتشارها عدة عوامل منها :الاتجاه لإزالة الحواجز بين أنشطة البنوك وتراجع ما يعرف بالتخصص الوظيفي والقطاعي، وانتشار موجة التحرر من القيود في كافة الأنشطة المالية والاقتصادية واشتداد المنافسة العالمية بين البنوك.

ويعتمد المصرف الشامل على سياسة التنويع في الأنشطة و المناطق والجغرافية و في القطاعات الاقتصادية بهدف التقليل من معدلات المخاطرة المحتملة.

ويرجع انتشار هذا النوع من العمل المصرفي لأسباب عديدة في مقدمتها ما يلي:

1-منافسة المؤسسات المالية غير المصرفية للبنوك و تشمل شركات التأمين بأنواعها، صناديق الاستثمار، صناديق الادخار، بورصات الأوراق المالية.

2-لجوء كثر من المقترضين إلى ما يعرف بالإقراض المباشر من خلال سوق الأوراق التجارية.

[1] عقيل جاسم عبد الله، النقود والمصارف، دار مجدلاوي للنشر، الطبعة الثانية، الأردن، 1999،ص 274.
[2] محمود سحنون، الاقتصاد النقدي و المصرفي، بهاء الدين للنشر و التوزيع، الجزائر، 2003،ص96 .

3- تزايد تعرض البنوك التجارية لمخاطر تقلبات سعر الفائدة نتيجة لارتفاع مستويات التضخم بالإضافة إلى مخاطر الديون المتعثرة و الناجمة عن عدم سداد العملاء.

4- انخفاض هامش ربحية الأنشطة التقليدية التي تقدمها البنوك بسبب ارتفاع حدة المنافسة العالمية و المحلية.

5- ظهور كثير من المستحدثات و الأوراق المالية في سوق رأس المال

6- التوجه نحو رفع القيود التي كانت تمنع البنوك الخروج عن نطاق تخصصاتها

7- انتشار ثورة المعلومات و الاتصالات و ما نجم عنها من زوال القيود و الحواجز بين القطاعات و الدول وانتشار صيغ جديدة للتمويل و الاستثمار لم تكن متاحة من قبل.

و/ البنوك الالكترونية:

إن البنوك الالكترونية يمكن تعريفها على أنها ذلك النظام الذي يستخدم الآليات الالكترونية ، أو التقنيات على الخطوط المباشرة في القطاع المصرفي من أجل تقديم و توفير الخدمات المصرفية للزبائن.

و هناك العديد من التعريفات للمصارف الالكترونية و ذلك وفقاً للمهمة التي يتم من اجلها استخدام المصارف الالكترونية، فالبنوك الإلكترونية تشير إلى ذلك النظام الذي يتيح للزبون الوصول إلى حساباته أو أية معلومات يريدها و الحصول على مختلف الخدمات و المنتجات المصرفية من خلال شبكة معلومات يرتبط بها جهاز الحاسوب الخاص به أو أية وسيلة أخرى، و وفقا للدراسة العالمية و تحديدا دراسات جهات الإشراف والرقابة الأمريكية و الأوروبية فإن هناك ثلاث صور أساسية للبنوك الإلكترونية على الانترنيت .

-الأول :الموقع المعلوماتي، و هو المستوى الأساسي للبنوك الإلكترونية و من خلاله فإن البنك يقدم معلومات حول برامجه و منتجاته و خدماته المصرفية.

-الثاني :الموقع التفاعلي أو الاتصالي، بحيث يسمح الموقع بنوع ما من التبادل الاتصالي بين البنك وعملائه كالبريد الإلكتروني و تعبئة طلبات أو تعديل معلومات القيود و الحسابات.

-الثالث :الموقع التبادلي، و هو المستوى الذي يمارس فيه البنك خدماته و أنشطته في بيئة إلكترونية، حيث تشمل هذه الصورة السماح للزبون بالوصول إلى حساباته و إدارتها ، و

إجراء الدفعات النقدية و الوفاء بقيمة الفواتير، و إجراء كافة الخدمات الاستعلاماتية، و إجراء الحوالات بين حساباته داخل البنك أو مع جهات خارجية.

الفرع الثاني: وظائف البنوك:

للبنوك عدة وظائف وهي تختلف من بنك إلى آخر كالتالي:

أ/ وظائف البنوك المركزية :

يقوم البنك المركزي بوظيفة أساسية وهي الرقابة على الائتمان وتنظيم الأموال الائتمانية في البلاد ، والوظائف الأخرى تعتبر ضرورية وميسرة لقيام البنك المركزي بالوظيفة الأساسية ولعل من أهم هذه الوظائف ما يلي :

– إصدار النقود الورقية القانونية بالإضافة للنقود المعدنية المساعدة وذلك وفق ما احتياجات المعاملات .

– تأدية الخدمات المصرفية وتقديم المساعدة للمصارف التجارية .

– مراقبة الائتمان وتوجيهه بحيث يحقق سياسة نقدية ومالية ترغب الحكومة في تحقيقها .

– إدارة احتياطات البلد من الصرف الأجنبي ، ومراقبة سياسة التجارة الخارجية بغرض المساهمة في استقرار أسعار الصرف الأجنبي والتوازن في ميزان المدفوعات ودفع عجلة النمو الاقتصادي . [1]

ب/ وظائف البنوك التجارية

1– تلقي الودائع : تتمثل هذه الوظيفة في قبول البنوك التجارية للودائع من أصحابها مع حق أصحابها في السحب عليها في الحال بواسطة دفاتر الشيكات التي تعطى لهم ويسمى هذا النوع من الودائع بالودائع تحت الطلب .

[1] منهل مطر ذيب شوتر، النقود والبنوك ، مؤسسة آلاء للطباعة ، عمان ، الأردن ، 1996 ، ص_ص 252-253 .

وتعتبر الوديعة تعهد من البنك لصاحبها بأن يدفع له أي مبلغ في شكل نقود قانونية في حدود قيمة الوديعة وذلك في أي وقت شاء أو لأي شخص يعينه صاحب الوديعة ويتم ذلك بواسطة شيك يحرره صاحب الوديعة .

تعتبر الودائع أهم مصادر تمويل البنوك التجارية لذلك فهي تحرص دائما على تنميتها وتأخذ الودائع شكلين إما أن تكون قصيرة الأجل كالودائع الجارية أو طويلة الأجل كالودائع الادخارية وأيا كان شكلها فعليها يتوقف عمل البنك مثل : منح القروض وإنشاء الائتمان .[1]

2- استخدام الموارد : تتمثل هذه الوظيفة في كيفية استعمال هذه الموارد من طرف النظام البنكي، فالبنوك لا تحصل على النقود من أجل تخزينها أو تجميدها ، ولكنها تبحث عنها وتجمعها من أجل استعمالها في منحها كقروض إلى أولئك الذين يحتاجون إليها .

تمثل القروض في حقيقة الأمر النشاط الرئيسي للبنوك التجارية ، فإضافة إلى هذا فإن البنوك تقوم أيضا باستخدام مواردها على شكل استثمارات تتمثل عادة في أذونات الخزينة أو الأوراق المالية المضمونة من الحكومة أو الأوراق التجارية إضافة إلى الاستثمار في الأوراق المالية لمختلف الشركات لكن الاستثمار في هذا النوع محدود نظرا للمخاطر التي تتعرض لها الأوراق المالية من انخفاض في قيمتها على مستوى الأسواق المالية .

3- خلق الائتمان (خلق النقود المصرفية) : جوهر فعاليات البنك هو قبول الأموال من البعض بشرط إعادتها إليهم وإعادة تقديمها للبعض الآخر لكي يستفيدوا منها بشرط أن يعيدوها في الميعاد ، وهنا يظهر معنى الائتمان بحيث هو مبادلة مال بآخر بعهد وفاء مقبل ومعنى ذلك أن يتنازل أحد الطرفين مؤقتا لآخر عن المال على أمل استعادته منه فيما بعد .

ومعنى قدرة البنوك التجارية على خلق النقود المصرفية هو فتح لمجموعة من عملائها حسابات جارية لديها حيث أن التعامل بالشيكات و الحوالات يقوم على أساس وجود مثل هذه الحسابات لدى تلك البنوك التجارية .

[1] محمد عبد العزيز عجيمية، النقود والبنوك والعلاقات الاقتصادية الدولية ، دار النهضة العربية للنشر ، بيروت ، لبنان ، ص 63 .

ج/ وظائف البنوك الشاملة

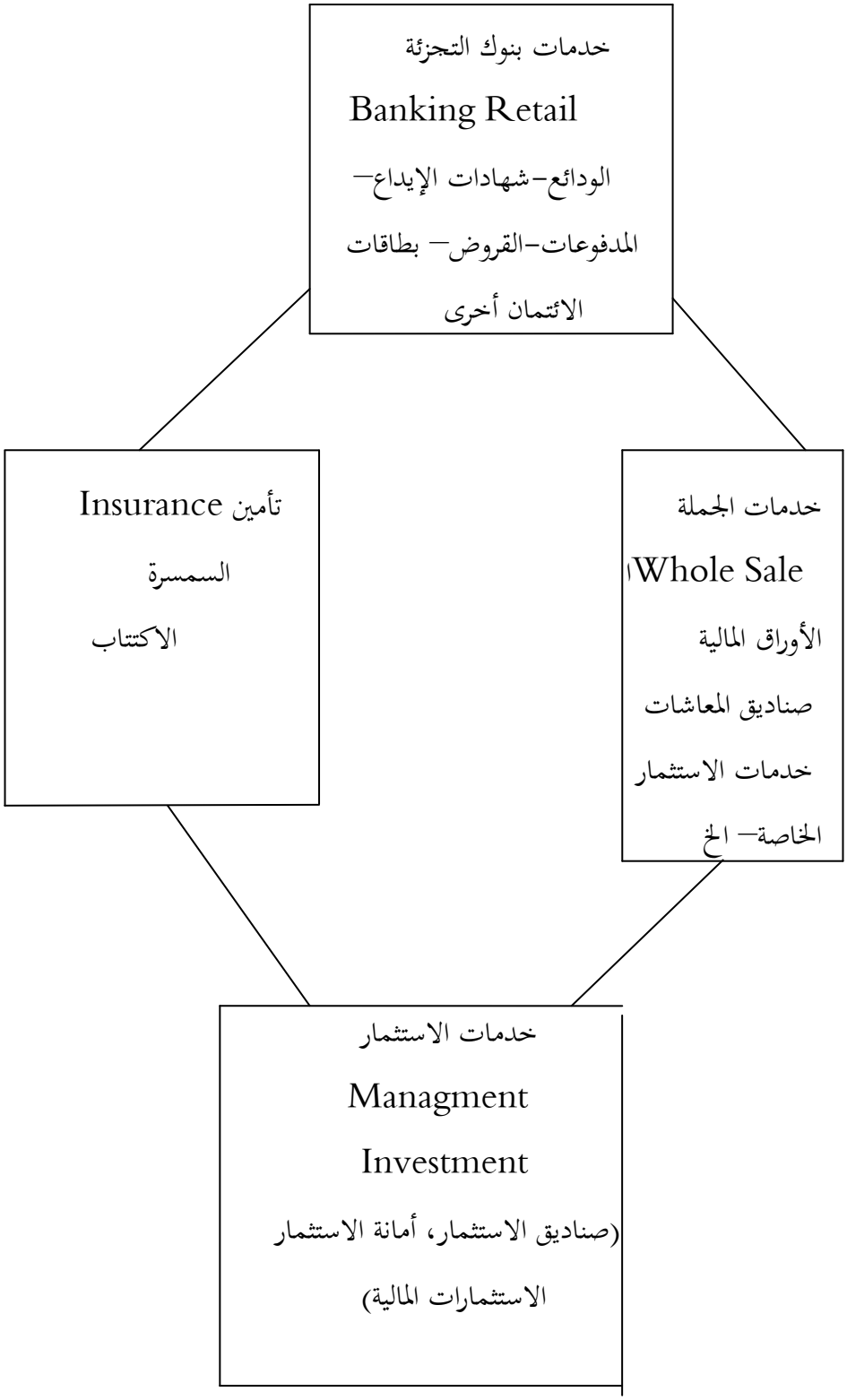
البنك الشامل بمفهومه الضيق هو ذلك البنك الذي يسعى إلى تنمية موارده المالية من كافة القطاعات كما يقدم الائتمان لكافة القطاعات أيضا.

ويعتمد البنك الشامل على فلسفة التنويع DIVERSIFICATION التي من خلالها يستطيع أن يحقق البنك انخفاض في مخاطر الاستثمار، و يزداد هذا المفهوم عمقا و تتسع إيجابيته بممارسة البنك أنشطة غير مصرفية تتمثل خاصة في:

- التعامل في كافة أنواع الأوراق المالية،
- شراء أو إنشاء و إدارة شركات صناعية و تجارية و خدمية و زراعية و المساهمة فيها،
- إدارة صناديق الاستثمار،
- ممارسة نشاط تأجير الأصول،
- المتاجرة بالعملة،
- إدارة محافظ الأوراق المالية لحساب عملائها،
- ممارسة نشاط التأمين كإصدار عقود التأمين بأنواعها المختلفة،
- تقديم كافة الاستشارات و إعداد دراسات الجدوى الاقتصادية و إدارة المشروعات الجديدة في مجالات الصناعة و التجارة و الزراعة،

وفي سبيل تنويع مصادر التمويل تتبنى البنوك الشاملة ما يطلق عليه بنظرية إدارة الخصوم القائمة على ممارسة البنك نشاطه لمختلف الآجال و بدون التخوف من مشكلة نقص السيولة، فتقوم البنوك بتنويع محفظة قروضها من خلال تقديم الائتمان بالمنشآت الصناعية و التجارية و الزراعية و الخدمية و القروض العقارية وقروض المستهلكين و تمويل التجارة الخارجية مع تنويع تواريخ استحقاقها (قروض طويلة أو متوسطة أو قصيرة الأجل)، و الشكل الموالي يوضح الوظائف المتعددة للبنوك الشاملة:

شكل رقم(01) : يوضح الوظائف المتعددة للبنوك الشاملة



المصدر: عبد المطلب عبد الحميد، البنوك الشاملة عملياتها و إدارتها، الدار الجامعية الإسكندرية، 2000 ، ص21 .

المطلب الثالث :أهمية البنوك و أهدافها

تتجلى أهمية البنوك من خلال الدور الذي تقوم به، فهي تعمل على تعبئة الأموال وضخها في مجالات استثمارية متعددة تساهم بشكل أو بآخر في تنمية وتطوير مختلف القطاعات الاقتصادية التي تعمل على تمويلها من خلال الائتمان المقدم للمؤسسات الناشطة فيها، وتسعى هذه المؤسسات بدورها هي الأخرى، إلى تقديم خدمات متميزة تضمن بقاءها ونموها وتعزيز مراكزها التنافسية .

الفرع الأول: أهمية البنوك

أ/ أهميتها في التبادل و توجيه الادخار نحو الاستثمارات:

إن البنوك ضرورية لعملية التبادل ولا غنى عنها وذلك لما توفره من أساليب وأدوات تؤدي إلى تبسيط وتسريع وزيادة المبادلات مثل استعمال الشيك ، وأيضا ضرورية لتوجيه الادخار نحو الاستثمار أي نحو من يحتاج إلى رأس المال سواء كان ملموسا كالمعدات والمكان أو غير ملموسا كالتدريب والتكوين ولا يتم ذلك إلا نتيجة الادخار ، ويكون الادخار فردي أي (فائض الدخل) أو ادخار المنشأة (أرباح مبقاة ومتراكمة) أو ادخار حكومي (فائض الميزانية) فكل هذه المدخرات تمثل أموالا كبيرة يتطلب توجيهها نحو الاستثمار وجود منشأة مالية كبيرة .

ب/ أهميتها للتأمين ضد الحوادث:

إن البنوك لازمة للتأمين ضد الحوادث أي تغطية كلفتها بالتعويض وفي ذلك حماية للمؤمن (فرد ، منشأة ، إدارة حكومية) وبالتالي للاقتصاد الوطني فمثلا احتراق متجر هل يقضي على صاحبه و يشطبه من الحياة ؟كلا إن التعويض الذي تدفعه شركة التأمين يساعد التاجر و بسرعة على البدء من جديد . [1]وللبنك كذلك أهمية على صعيد الاقتصاد الحديث الرأسمالي

[1] شاكر قزويني ، محاضرات في اقتصاد البنوك ، الطبعة الثانية ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الساحة المركزية ، بن عكنون ، الجزائر ، 1992 ، ص57.

أو الاشتراكي ففي النظام الرأسمالي يعتبر البنك أحد الركائز المهمة أما في الاقتصاد المخطط فيعتبر أحد الأدوات المهمة لتنفيذ السياسة الاقتصادية بجوانبها المالية و النقدية .

الفرع الثاني: أهداف البنوك:

يهدف النشاط المالي في البنك إلى تعظيم ثروة ملاك المشروع أو بمعنى آخر تعظيم قيمة السهم في سوق الأوراق المالية بما يؤدي لتعظيم ثروة أصحاب حق الملكية و تعظيم الثروة هذا يتأتى عن طريق الإيرادات أو تخفيض المصروفات أو كلاهما معا .

أ/ أهداف البنوك المركزية :

إن الهدف الرئيسي للبنوك المركزية لا يقتصر على تحقيق أقصى ربح ممكن في أي نظام اقتصادي ، بل هدفها يتمثل في : [1]

- العمل على سلامة واستقرار النظام النقدي في الدولة .

- العمل على تحقيق أفضل معدلات النمو الاقتصادي .

- تطبيق سياسة نقدية و مصرفية كفيلة بدعم الاقتصاد القومي .

ب/ أهداف البنوك التجارية :

- توفير السيولة : حيث ينبغي أن يكون البنك مستعدا للوفاء بالودائع التي تستحق عند الطلب في أي لحظة وتلبية احتياجات المقترضين في الوقت المناسب ، وإذا لم تتوفر السيولة فهذا يؤثر على سمعة البنك أي (الإفلاس) .

- تحقيق الأمان : يتسم رأسمال البنك التجاري بالصغر ، وهذا يعني صغر حافة الأمان بالنسبة للمودعين الذين يعتمد البنك على أموالهم كمصدر للاستثمار ، فالبنك لا يستطيع

[1] زياد سليم رمضان، إدارة البنوك، مرجع سابق ، ص 174.

أن يستوعب خسائر تزيد عن قيمة رأس المال فإذا زادت الخسائر عن ذلك فقد تلتهم جزء من أموال المودعين وبالتالي إعلان إفلاس البنك . [1]

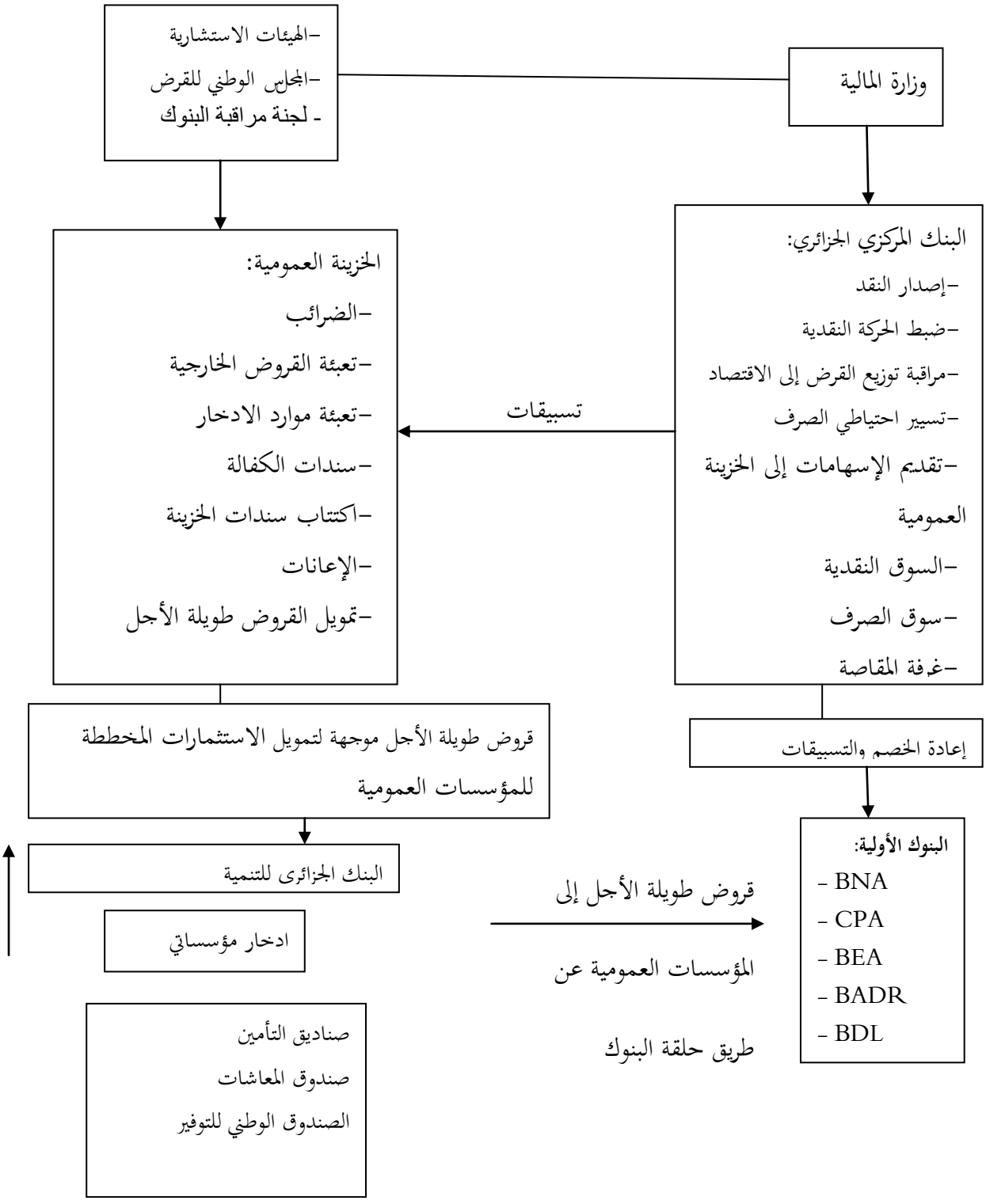
- تعظيم الربح .

كما أنه للبنوك التجارية أهداف أخرى نذكر منها : نمو الموارد والحصص في السوق المصرفي ، الانتشار الجغرافي ، هيكل العملاء ، كفاءة وفعالية الجهاز المصرفي .

و للتعرف أكثر على النظام المصرفي ووظائفه لدينا لمحة عن النظام المصرفي الجزائري ووظائفه و الشكل التالي يبين ذلك:

[1] هندي منير إبراهيم ، إدارة الأسواق والمنشآت المالية، مرجع سابق، ص 95 .

الشكل رقم 02: النظام المصرفي والمالي الجزائري إلى غاية إصلاح1988



Source : Ammour Benhalima, le système bancaire algérienne texte et réalité, cd dahleb,algerie, 1997, p72.

المبحث الثاني: حوكمة البنوك

تعد الحوكمة من أهم الموضوعات المطروحة حاليا، حيث تزايدت أهميتها مع زيادة المنافسة بين المؤسسات وتعاظم الاهتمام بموضوع سلامة النظام المالي في ظل التحول إلى نظام السوق المفتوح وانتهاج سياسة التحرير المالي والمصرفي و ما تفرضه من منافسة شديدة على المؤسسات الوطنية.

وفي إطار الحديث عن الحوكمة وأهمّيتها بالنسبة للعمل المصرفي العالمي يطرح موضوع موقع البنوك الجزائرية من تبني الحوكمة، خاصة وأن الجزائر تسعى دائما من وراء إصلاحاتها إلى التكّيف مع المعايير العالمية لتمكّن المنظومة المصرفية من المشاركة في عملية بناء الاقتصاد الوطني على أسس سليمة.

المطلب الأول: مفهوم حوكمة البنوك

بداية تجدر الإشارة إلا أنّه على المستوى العالمي لا يوجد تعريف موحّد متّفق بين كافة الاقتصاديين والقانونيين والمحليين لمفهوم حوكمة الشركات ويرجع ذلك إلى تداخله في العديد من الأمور التنظيمية والاقتصادية والمالية والاجتماعية للشركات، هذا وسنتعرّف من خلال هذا المطلب على مفهوم الحوكمة من منظور عام ثم الحوكمة في القطاع المصرفي [1]، وفي ما يلي مجموعة من التعاريف المتعلقة بهذا المفهوم:

الفرع الأول: الحوكمة من منظور عام:

لابد من تبيان مفهوم الحوكمة في حدّ ذاته لنستطيع فهم الحوكمة في القطاع المصرفي .

أ/ مفهوم الحوكمة:

-عرّفت منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OCDE) الحوكمة على أنّها: "ذلك النظام الذي يتم من خلاله توجيه وإدارة شركات الأعمال، ويحدّد هيكل الحوكمة، الحقوق والمسؤوليات بين مختلف الأطراف ذات الصلة بنشاط الشركة مثل مجلس الإدارة، المساهمين، أصحاب المصالح ،كما يحدد قواعد وإجراءات اتخاذ القرارات المتعلقة بشؤون الشركة، كذلك

[1]- محمد مصطفى سليمان، دور حوكمة الشركات في معالجة الفساد المالي والإداري، الدار الجامعية، الطبعة الثانية، الإسكندرية، (2009)، ص 17 .

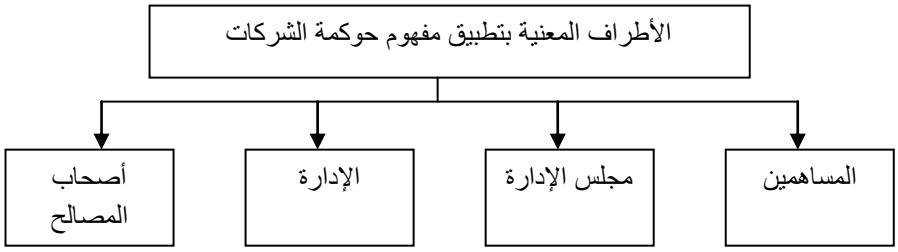
يحدد الهيكل الذي يتم من خلاله وضع أهداف الشركة ووسائل تحقيقها ووسائل الرقابة عليها".[1]

– الحوكمة مجموعة من القوانين والقواعد والمعايير التي تحدد العلاقة بين إدارة الشركة من ناحية وحملة الأسهم وأصحاب المصالح أو الأطراف المرتبطة بالشركة(مثل حملة السندات، العمال، الدائنين، المواطنين) من ناحية أخرى.[2]

– كما عرفت الحوكمة على أنّها :"التحكّم في المؤسسة لأغراض إحكام الرقابة على مديري منظّمات الأعمال من قبل مقدمي الأموال لضمان عدم قيام إدارة هذه المنظمات باستغلال أموالهم ذاتيا أو باستثمارها في مشروعات غير رشيدة اقتصاديا.[3]

ومن خلال هذه التعاريف يتبيّن لنا أن الحوكمة هي نظام يقصد به الأسلوب الذي تمارس به سلطات الإدارة بطريقة جيّدة ، وهناك أربعة أطراف رئيسية تتأثّر وتؤثّر في التطبيق السليم لمفهوم ولقواعد حوكمة الشركات، والشكل التالي يوضّح هذه الأطراف كما يلي:

الشكل رقم(03): الأطراف المعنية بتطبيق مفهوم حوكمة الشركات



المصدر: شحاتة السيد شحاتة، مراجعة الحسابات وحوكمة الشركات، مرجع سابق ص 20.

[1]– ثابت علال، الحوكمة في المصارف الإسلامية، يوم دراسي حول التمويل الإسلامي: واقع وتحديات، جامعة عمار ثليجي–الأغواط، (2010/12/09)، ص 03.

[2]– عبد الوهاب نصر علي، شحاتة السيد شحاتة، مراجعة الحسابات وحوكمة الشركات، الدار الجامعة، دون طبعة، الإسكندرية (2006–2007)، ص 19.

[3]– ثابت علال، مرجع سابق، ص 04.

الفرع الثاني: الحوكمة في القطاع المصرفي:

هناك وجهتي نظر متكاملتين بشأن البعد المصرفي لحوكمة الشركات.الأولى تعتبر أنّ الجهاز المصرفي في الاقتصاد العالمي عبارة عن شركات مساهمة، وبالتالي فله دور الزيادة في تبني آليات الحوكمة.أما وجهة النظر الثانية المكمّلة فهي أنّ المصارف هي الرافد الأساسي لتمويل الشركات، فهي بالتالي المسؤولة بحكم النشاط التمو يلي عن مراقبة الشركات لتطبيق مفاهيم ومبادئ الحوكمة حفاظا على حقوقها باسترجاع أموالها.[1]

أ/ مفهوم الحوكمة في القطاع المصرفي:

تعني الحوكمة في الجهاز المصرفي مراقبة الأداء من قبل مجلس الإدارة والإدارة العليا للبنك وحماية حقوق حملة الأسهم والمودعين، بالإضافة إلى الاهتمام بعلاقة هؤلاء بالأطراف الخارجية،التي تحدّد من خلال الإطار التنظيمي سلطات الهيئة الرقابية.وتنطبق الحوكمة في الجهاز المصرفي على البنوك الخاصة والمشتركة.[2]

وتتمثل العناصر الأساسية في عملية الحوكمة في مجموعتين:تتمثل الأولى في الأطراف الداخلية وهم حملة الأسهم ومجلس الإدارة و الإدارة التنفيذية والمراقبين والمراجعين الداخليين ،أما المجموعة الثانية فتتمثل في الأطراف الخارجية ، الممثلين في المودعين، وصندوق تأمين الودائع ووسائل الإعلام، وشركات التصنيف والتقييم الائتماني، بالإضافة إلى الإطار التنظيمي والرقابي.[3]

يمكن إعتبار تعريف منظمة التعاون الاقتصادي و التنمية (organisationt for economic coperationt and development OECD) من أشمل التعريفات التي تناولت مفهوم الحوكمة المؤسساتية حيث عرفتها بأنها:"النظام الذي تستخدمه المؤسسة في عملية الإشراف و الرقابة على عملياتها، كما أنها تمثل النظام الذي يتم من خلاله

[1]- فكري عبد الغني، مدى تطبيق مبادئ الحوكمة المؤسسية في المصارف الفلسطينية وفقا لمبادئ منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية ومبادئ لجنة بازل للرقابة المصرفية ، رسالة ماجستير، فرع العلوم التجارية، تخصّص إدارة أعمال، الجامعة الإسلامية–غزة، (2008)، ص 49.

[2]- معد مصطفى سليمان، دور حوكمة الشركات في معالجة الفساد المالي والإداري، مرجع سابق، ص 309.

[3]- فكري عبد الغني، مرجع سابق، ص 06.

توزيع الحقوق و المسؤوليات على مختلف الأطراف في المنشأة بما في ذالك مجلس الإدارة و المديرين وحملة الأسهم و أصحاب المصالح الأخرى كما أنها تحدد القواعد والإجراءات الخاصة باتخاذ القرارات في المؤسسة حيث أن الحوكمة الجيدة تساهم في التنمية الاقتصادية المستدامة من خلال تعزيز أداء الشركات و زيادة فرص حصولهم على رأس المال الخارجي".[1]

المطلب الثاني: مبادئ وخصائص الحوكمة

تسعى البنوك والمؤسسات المالية المختلفة لصياغة لوائح و قواعد تحكم سلوك الإدارة و العمال داخل المؤسسة و توجه تصرفاتهم اتجاه تعظيم مصالح مساهميها ومصالح أصحاب المصلحة، لذا يتوجب عليها الالتزام بمبادئ الحوكمة ،وسنتناول في هذا المطلب المبادئ والخصائص المتعلقة بالحوكمة.

الفرع الأول: مبادئ الحوكمة:

تقوم قواعد ومبادئ الحوكمة بتحديد الأتي:[2]

- كيفية اتخاذ القرارات؛
- الشفافية والإفصاح في تلك القرارات؛
- السلطة والمسؤولية للمديرين والعاملين بالشركة؛
- المعلومات التي يتم الإفصاح عنها المستثمرين؛
-حماية حقوق صغار المساهمين؛

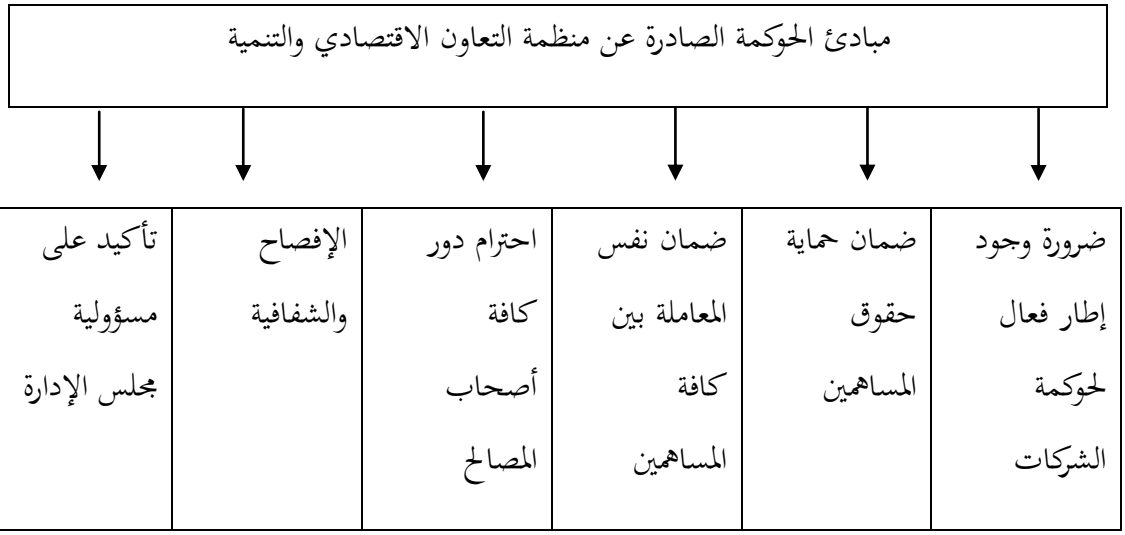
ويستند تطبيق مفهوم حوكمة الشركات على مجموعة من المعايير والمبادئ المقبولة دوليا، فقد توصّلت منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية في عام 1999 إلى وضع خمسة معايير تخصّ حوكمة الشركات بصفة عامة، وقد أدخلت عليها تعديلات سنة 2004 حيث أصبحت ستة معايير[3]، وهذا ما يوضّحه الشكل التالي:

[1] www.ifc.org.corporate governance.com.14:30 .. تاريخ الاطلاع 2016/01/01.

[2] عبد الوهاب نصر علي، شحاتة السيد شحاتة، مراجعة الحسابات وحوكمة الشركات، مرجع سابق، ص 77.

[3] شريقي عمر، دور وأهمية الحوكمة في استقرار النظام المصرفي، الملتقى العلمي الدولي حول الأزمة المالية الاقتصادية الدولية والحوكمة العالمية، جامعة فرحات عباس – سطيف، (20-2009/10/21)، ص 05.

شكل رقم(04): مبادئ الحوكمة الصادرة عن منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية



المصدر : شحاتة السيد شحاتة، مراجعة الحسابات وحوكمة الشركات، مرجع سابق، ص 85.

ويمكن أن نلخّص المعايير الواردة في الشكل فيما يلي:

- ضمان وجود أساس لنظام فعّال لحوكمة الشركات؛
- المعاملة المتساوية بين جميع المساهمين؛
- حفظ حقوق جميع المساهمين؛
- الإفصاح والشفافية، ويتم الإفصاح عن المعلومات الهامة بكل شفافية وبطريقة عادلة بين جميع المساهمين وأصحاب المصالح وفي الوقت المناسب؛
- مسؤوليات مجلس إدارة الشركة،ويشمل هذ ا المعيار هيكل مجلس الإدارة وواجباته القانونية وكيفية اختيار أعضائه ومهامه، ودوره في الإشراف على الإدارة التنفيذية؛

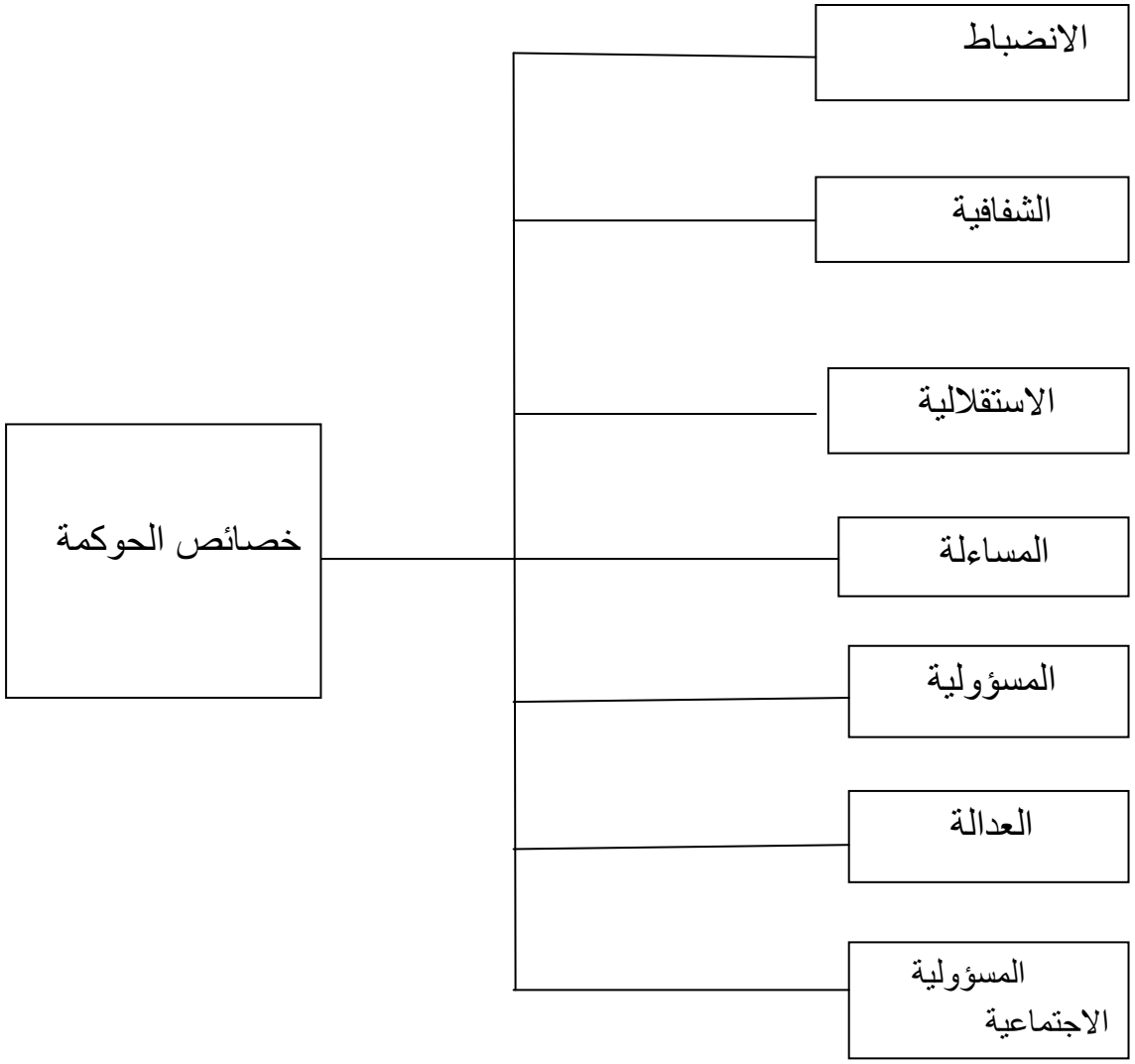
- احترام دور أصحاب المصالح في أساليب ممارسة سلطات الإدارة بالشركة، ويقصد بأصحاب المصالح البنوك والعاملين وحملة السندات والموردين والعملاء...الخ.ويشمل هذا المعيار احترام حقوقهم القانونية عن أي انتهاك لتلك الحقوق، وكذلك آليات مشاركتهم الفعّالة في الرقابة على الشركة.[1]

[1] شريقي عمر، ، دور وأهمية الحوكمة في استقرار النظام المصرفي، مرجع سابق، ص07.

الفرع الثاني: خصائص الحوكمة

يتميز مصطلح الحوكمة بمجموعة من الخصائص و هي حسب الشكل الآتي:

الشكل رقم (05): خصائص الحوكمة



المصدر : نجراوي حمزة، أثر تطبيق الحوكمة على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية، دراسة حالة فرع انتبيوتيكال بالمدية،2012-2013، ص 7.

في ما يلى شرح مبسط لهذه الخصائص:

1-**الانضباط**: **أي** إتباع السلوك الأخلاقي المناسب و الصحيح.

2-**الشفافية**: **أي** تقديم صورة حقيقية لكل ما يحدث.

3-**الاستقلالية**: أي لا توجد تأثيرات و ضغوط غير لازمة للعمل.

4-**المساءلة**: أي إمكانية تقييم و تقدير أعمال مجالس الإدارة و الإدارة التنفيذية.

5-**المسؤولية**: **أي** وجود مسؤولية أمام جميع الأطراف ذات المصلحة في المؤسسة.

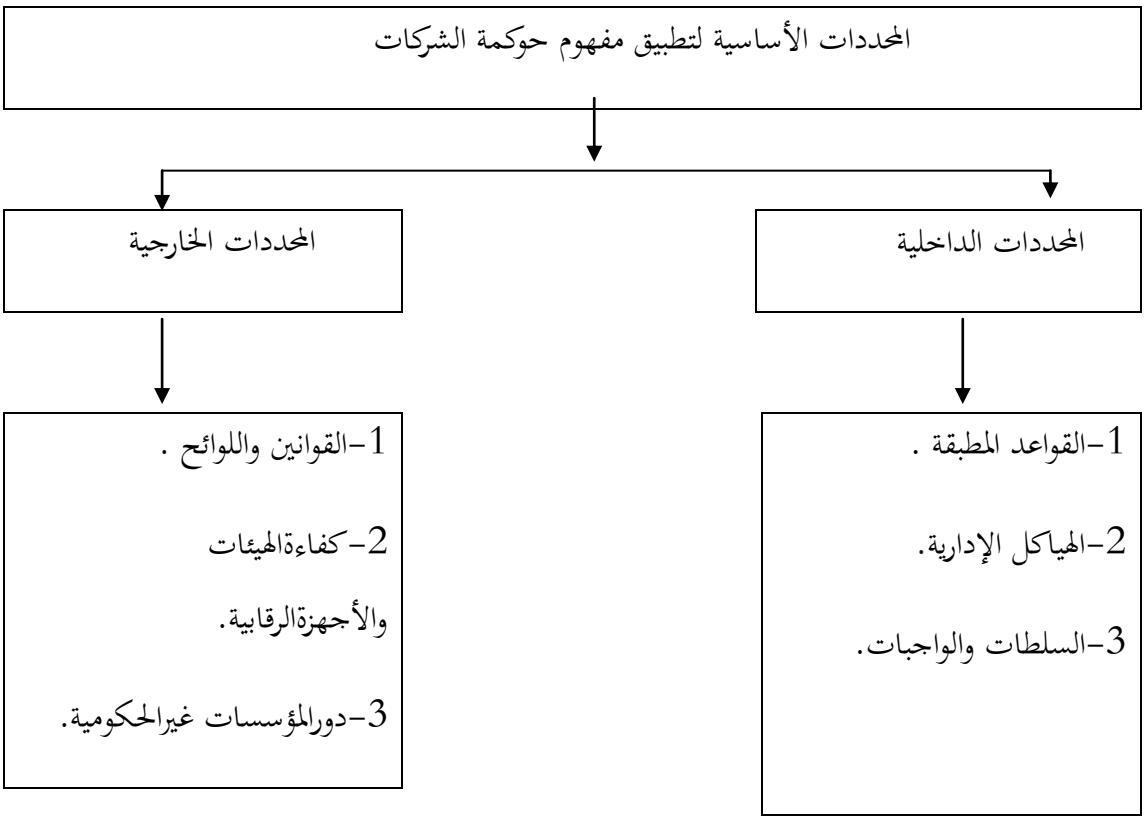
6-**العدالة**: **أي** يجب احترام حقوق مختلف مجموعات أصحاب المصلحة في المؤسسة.

7-**المسؤولية الاجتماعية**: **أي** النظر إلى الشركة كمواطن جيد.

المطلب الثالث: محددات الحوكمة في البنوك

يتوقّف التطبيق الجيّد للحوكمة المصرفية على وجود مجموعتان من المحدّدات هي : المحدّدات الداخلية والمحدّدات الخارجية، كما يوضّحه الشكل التالي:

الشكل رقم(06) : المحددات الأساسية لتطبيق مفهوم حوكمة الشركات



المصدر: محمد مصطفى سليمان، دور حوكمة الشركات في معالجة الفساد المالي والإداري ، مرجع سابق، ص 22.

حيث تشير كل من المحدّدات الداخلية و المحدّدات الخارجية إلى:[1]

أ-المحددات الداخلية : حيث تتمثل في القواعد والأسس التي تحدد طريقة اتخاذ القرار وتوزيع السلطات بين الجمعية العامة ومجلس الإدارة والمديرين بما يؤدي إلى تخفيض التعارض بين هذه الأطراف .

ب- المحددات الخارجية : تتمثل في عناصر تنظمية تتضمّن المناخ العام للاستثمار في الدولة والذي يشمل على القوانين المنظمة للسوق وكفاءة القطاع المالي وتوفير التمويل اللازم للمشروعات ودرجة تنافسية سوق السلع وعناصر الإنتاج وكفاءة الأجهزة والهيئات الرقابية

[1] بن ثابت علال، الحوكمة في المصارف الإسلامية ،مرجع سابق،ص 06.

والمنشآت العاملة في أسواق المال وشركات الاستثمار، وإلى عناصر خاصة تتضمّن أصحاب المصالح والمنشآت الخاصة والمهنيين من المحاسبين والمراجعين والقانونيين وغيرهم.

المبحث الثالث:علاقة الحوكمة بالأداء المالي

يتم تقييم الأداء المالي للمؤسسة بصفة دورية باستعمال النسب و المؤشرات المالية ويكتسي تقييم الأداء أهمية كبيرة لاستمرارية المؤسسة و هذا للوقوف على الانحرافات و الأخطاء و السيطرة عليها.

المطلب الأول: ماهية تقييم الأداء المالي

تهتم الأطراف ذات العلاقة بالمؤسسة بالحالة المالية لها، لذا فإنها تسعى 'لى البحث في طبيعة الموارد المالية لها، وطبيعة استخدامات نلك الموارد بما يسمح بتوفير معلومات مهمة لها تستغلها في اتخاذ قراراتها، لهذا يستعان بعملية تقييم الأداء المالي والذي اختلفت نوعا ما تعاريفه وقي ما يلي نوضح بعضها:

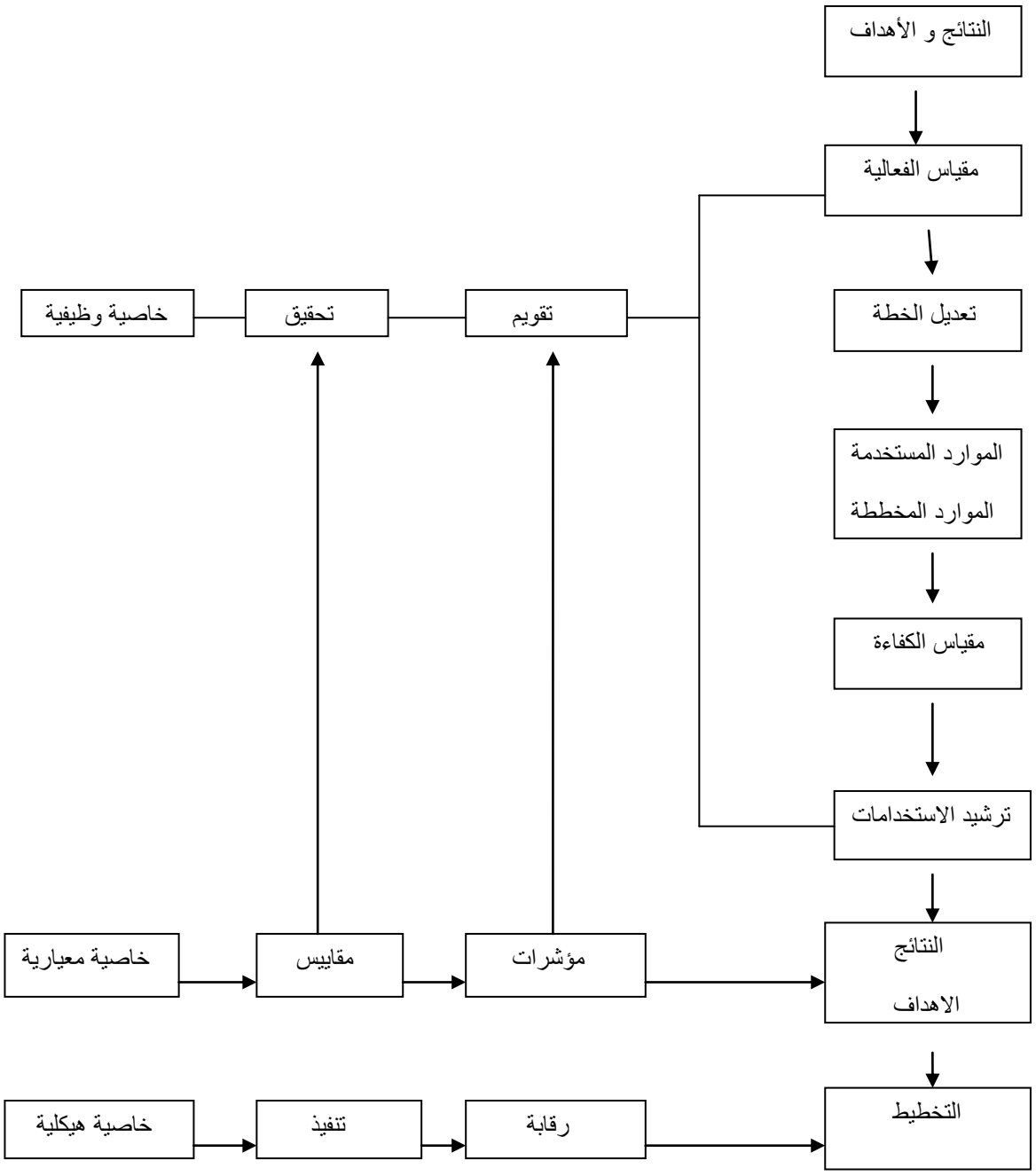
عملية تقييم الأداء المالي هي "استخدام المؤشرات المالية، و التي يفترض أمها تعكس الأهداف الاقتصادية للمؤسسة، ومن هذه المؤشرات التي يتضمنها هذا المفهوم هي: نمو المبيعات الربحية (معكوسة بالنسب) مثل العائد على الاستثمار، و العائد على المبيعات، و العائد على حق الملكية، و الأرباح لكل حصة...الخ.[1]

يشير البعض إلى عملية تقييم الأداء المالي مرحلة من مراحل الرقابة المالية، تركز على تحليل النتائج التي يتم التوصل إليها من خلال الجهود المبذولة على مختلف المستويات، بهدف الوقوف على تحقيق الأهداف المالية للمؤسسة بواسطة استخدام الموارد المتاحة أفضل استخدام و ترشيد الإدارة المالية في إعداد الخطط المالية المستقبلية.

تقييم الأداء المالي هو" الحكم الذي يتعلق بالحصول على الأموال و استخدامها بشكل فعال بقصد تحقيق الأهداف المالية التي تحددها المؤسسة". [2]

[1] كاظم نزار الركابي، الإدارة الإستراتيجية، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان ، الأردن، 2004، ص 319.
[2] حمزة محمود الزبيري، التحليل المالي تقييم الأداء و التنبؤ بالفشل، مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع، عمان الأردن، 2000، ص 81 .

الشكل رقم (07): تصوير إيضاحي لتقييم الأداء المالي



المصدر: السعيد فرحات جمعة، الأداء المالي لمنظمات الأعمال و التحديات الراهنة، دار المريخ للنشر، السعودية، 2000، ص 39.

الشكل أعلاه يبين أنه لتحقيق أداء مالي جيد و التوصل إلى النتائج و الأهداف يجب المرور بعدة مراحل و استعمال عدة وسائل من مقاييس للفعالية و مقاييس للكفاءة و كذا ترشيد الاستخدامات و كذا يجب أن يكون تقويم و تحقيق للنتائج و الأهداف و أن نتمتع بخاصية وظيفية جيدة لهذا و خاصية معيارية لقياس المؤشرات و المقاييس و خاصية هيكلية في الرقابة و التنفيذ.

المطلب الثاني:الربط بين الحوكمة والأداء المالي

إن الممارسات السليمة للحاكمية المؤسسية ستساعد الشركات والاقتصاد بشكل عام على جذب الاستثمارات، و دعم الأداء الاقتصادي، و القدرة على المنافسة في المدى الطويل، من خلال عدة طرق و أساليب:

1. من خلال التأكيد على الشفافية في معاملات الشركة، و في إجراءات المحاسبة و المراجعة المالية وفي المشتريات فإن الحاكمية تقف في مواجهة أحد طرفي علاقة الفساد الذي يؤدي إلى استنزاف موارد الشركة، و تآكل قدرتها التنافسية، وبالتالي انصراف المستثمرين عنها.
2. إن إجراءات الحاكمية تؤدي إلى تحسين إدارة الشركة من خلال مساعدة المديرين و مجلس إدارة الشركة على تطوير إستراتيجية سليمة للشركة، و ضمان اتخاذ قرارات الدمج أو الاستحواذ بناءا على أسس سليمة و هذا سيساعد الشركات على جذب الاستثمارات بشروط جيدة و على تحسين كفاءة أداء الشركة .
3. يتبنى معايير الشفافية في التعامل مع المستثمرين ومع الموظفين فإن الحاكمية المؤسسية السليمة تساعد على منع حدوث الأزمات المصرفية حتى في الدول التي لا يوجد تعامل نشط على معظم شركاتها في أسواق الأوراق المالية.
4. تشير البحوث إلى أن الدول التي تطبق الحاكمية المؤسسية لحماية الأقليات من حملة الأسهم تفتح أمامها أبواب عدد أكبر من أسواق رأس المال.

و في العلاقة بين الحاكمية المؤسسية و الأداء فقد أوضح(coles, et al, 2003)بأن الأداء المالي حدد مجموعة قنوات من خلالها يمكن للحاكمية المؤسسية الفاعلة أن تؤثر على الأداء المالي و تتمثل هذه القنوات في:[1]

1. زيادة فرص الوصول لمصادر التمويل الخارجي الذي يقود بدوره إلى فرص استثمارية أكبر، و نمو أعلى، و ارتفاع في نسب الاستخدام للعمالة.
2. تكلفة رأس المال أقل مرتبطة بارتفاع في قيمة الشركة مما يجعل الاستثمار أكثر جذبا للمستثمرين.
3. أداء تشغيلي أفضل ناجم عن تخصيص أفضل للموارد، مما يعني أداء أفضل و تعظيما للثروة.
4. خفض مخاطر الأزمات المالية .
5. علاقة أفضل مع كل من أصحاب المصالح مما يساعد على تحسين العلاقات مع كل من المجتمع المحلي، و العمالة، و حماية البيئة.

و قد تناول العديد من الكتاب هذه القنوات بشكل منفصل في دراستهم فقد أوضح كل من (Rajan and Zingales, 2003) أن المدى الواسع للبحث في الحاكمية المؤسسية يبرر إسهامها في زيادة فرص دخول أسواق رأس المال و بالتالي خفض تكلفة التمويل يشكل مستوى ممارسة الحاكمية المؤسسية مركبات هذه العوائق وتتمثل في:

* عدم اتساق المعلومات بين الممولين و المقترضين نتيجة ضعف عوامل الإفصاح.

* عدم قيام المقترض بالعمل لمصلحة المقرض بالشكل الأفضل مما يعني إهمال ذوي المصالح المرتبطين بالشركة. [2]

[1] Coks, j . l .m lemmon, ML. and Mescke,JF. (2003). Structural Models and Endogenity in Corporate Finance,Unpublished Working paper. Arizona State University, p 75-76.

[2] بحراوي حمزة، أثر تطبيق الحوكمة على الاداء المالي للمؤسسة الاقتصادية، مرجع سابق، ص 78.

المطلب الثالث: أهمية تطبيق الحوكمة في البنوك

إن اتجاه النظام المصرفي للالتزام بقواعد وأنظمة الحوكمة يساهم كثيرا في تعزيز ثقة المؤسسات والأفراد في الداخل والخارج بالجهاز المصرفي، فحينما تكون أهداف البنك معلنة وواضحة، وحق المساهم –حملة الأسهم –في الاستفسار والاستيضاح والتعرف على إدارة العملية المصرفية وحصولهم على المعلومات الكافية من الإدارة التنفيذية ومجلس الإدارة وممارسة حق المساءلة بشفافية عالية وقيام المدقق الخارجي بأعماله بشكل مهني بعيدا عن تأثير مجلس الإدارة أو الإدارة التنفيذية العليا، وحق المودع – المودعين –في معرفة كيفية تصرف البنك بأموالهم والمجالات التي يتم الاستثمار فيها، فإن ذلك من شأنه أن يخلق الانطباع الجيد ويعزز الثقة ويدفع المودعين والمساهمين على حدٍ سواء بدعم وتقوية البنك .

فإذا كانت الحوكمة هامة وضرورية لكل الشركات والمؤسسات فإنها للبنوك على وجه الخصوص تكتسب أهمية مضاعفة نظرا إلى:

–طبيعة عمل البنوك حيث تقوم باستثمار وإقراض أموال الغير، من مودعين ومساهمين بشكل أساسي.

–تداخل أصحاب المصالح بطريقة يصعب تتبعها، فهناك المؤسسون والمساهمون من حملة الأسهم والمودعين والمقترضين والسلطة النقدية والمدققين الخارجيين والحكومة إلى جانب تأثرها بالرواج والكساد والتضخم والانتعاش... الخ.

–أهمية الدور الذي تؤديه البنوك في الاقتصاد باعتبارها الممول الرئيسي لكافة الأنشطة التنموية الاستثمارية.

–يمكن للبنوك أن تقوم بدور هام في إحكام الرقابة على أداء الشركات التي تقوم بتمويلها وفرض مبادئ الحوكمة عليها.

–تؤدى ملكية الحكومة للبنوك والمؤسسات المالية إلى خلط في الأدوار، ويرجع ذلك إلى تعدد المهام التي تقوم بها الحكومة ليس فقط بصفتها مالك لتلك البنوك بل أيضا كمنظم ومراقب.

–لا يهتم أصحاب المصالح في البنوك العامة بمراقبة الأداء، حيث يفترض المودعون والمقرضون أن أموالهم مضمونة بسبب ملكية الدولة وإداراتها لهذه البنوك.

نظرا للسمات سابقة الذكر، فان أهمية الحوكمة بالنسبة للبنوك تحقق أغراض كثيرة للعمل المصرفي أبرزها:

- ✓ خلق وتعزيز الثقة بين المودعين وحملة الأسهم من جهة والإدارة التنفيذية العليا بما فيها مجالس الإدارة.
- ✓ إن تطبيق الحوكمة من شانه المساهمة في حماية أموال المودعين وصغار المساهمين بشكل خاص .
- ✓ تعتبر من الشروط والمواصفات الضرورية لعمليات التصنيف، فالبنك الذي يلتزم بالمعايير الدولية والشفافية والإدارة الرشيدة يمكن تصنيفه بسهولة، وبالتالي تعزيز ثقة المؤسسات البنكية الدولية والإقليمية به وبأدائه.
- ✓ لا يمكن تطبيق معايير بازل في المحاسبة والتدقيق بدون أن يكون البنك قد انتهج أو أخذ أو التزم بمبادئ الحوكمة السليمة.
- ✓ تسهيل عمليات التدقيق والتفتيش والرقابة من قبل السلطة النقدية، ومن مؤسسات التقييم والتصنيف الدولية.
- ✓ للبنك المركزي دور في تعزيز وتشجيع الحوكمة في البنوك التجارية وذلك للأسباب التالية:[1]

- إن تطبيق الحوكمة الجيدة يقع ضمن المسؤوليات الإشرافية للبنك المركزي؛
- إن البنوك التجارية تختلف عن غيرها من الشركات المساهمة لأن طبيعة عملها تحمل المخاطر، إضافة إلى كون هذه البنوك مسئولة عن المحافظة على أموال الغير(المودعين)؛
- نتيجة لتعرض البنوك لهذه المخاطر وبسبب تداول أسهمها في بورصة الأوراق المالية، فإن وجود الحوكمة مسألة مهمة وضرورية لهذه البنوك؛
- يحتاج أعضاء مجلس الإدارة في البنوك ضمان أن المخاطر التي تتعرض لها طبيعة أعمال البنوك تدار بشكل سليم، وأن لدى البنك المركزي المسؤولية القانونية للتأكد من ذلك؛

[1] معراج عبد القادر هواري، أحمد عبد الحفيظ أبجدل، الحوكمة المؤسسية في القطاع البنكي و المالي و دورها في إرساء قواعد الشفافية، ورقة بحثية، متوفرة على الموقع: http://www.shatharat.net/vb/showthread.php?t= : 11761 تاريخ الاطلاع ، 2012/12/05 .

- وهذا لا يعني بأن مجلس الإدارة يجب عليه تكوين سياسات إدارة المخاطر بنفسه، ولكن يجب عليه التأكد والمصادقة على مثل هذه السياسات؛
- يجب أن نعترف بأنه ليس من السهل الحصول على أعضاء مجلس الإدارة مستقلين بشكل حقيقي، أو الأعضاء الذين يمكن أن يقفوا في وجه المساهمين المسيطرين على رأس مال البنك.

من هنا فان الحوكمة في النظام المصرفي ليست ضرورية فحسب وإنما تشكل منهاجا وأسلوبا يجب الالتزام به قدر الإمكان ولخلق الطمأنينة لدى الغير وخاصة أولئك الذين يتعاملون مع البنك، وذلك لإعطاء فرصة لأصحاب المصالح المشار إليها، كل حسب دوره وأهميته في وقف أي من الممارسات الخاطئة.

خلاصة الفصل:

للجهاز المصرفي دور فعال في توفير الموارد المالية من أجل تنمية دائمة في جميع الميادين و ذلك عن طريق التمويل المصرفي الذي أصبح يدعم الاستثمار من خلال تعبئة الموارد الادخارية و تمويل النشاطات الاقتصادية، ومن هذا تكمن مهمته في إيجاد محيط اقتصادي فعال يمكن من تحقيق توازنات اقتصادية كلية و كلما تحرر البنك من القيود الإدارية كلما كان عمل هذا الأخير واضح و فعال في تقديم الخدمات و توزيع الموارد المالية و هذا كله لاستمرار دفع عجلة التنمية الاقتصادية.

و تهدف حوكمة البنوك إلى إقامة حكم راشد يفيد تسيير المؤسسة أحسن تسيير لهذا تسعى مختلف المؤسسات الاقتصادية إلى تطبيقها و كذا لأهميتها في الحد من الفساد الإداري و المالي و مختلف المخاطر المهددة لها من البيئة الداخلية و الخارجية.

و توصلنا في الأخير إلى أن تطبيق الحوكمة أصبح في الوقت الحالي ضروري في مختلف المؤسسات، و هذا لأثرها المحتمل على الأداء المالي فإذا ما طبقت مثلا آلية الإفصاح من خلال زيادة حجم المعلومات المفصح عنها و طبيعة ما تحتويه، فهذا يسمح لأصحاب المصالح بتقييم الأداء ومن ثم التأكد أن حقوقهم محترمة و أصواتهم مسموعة فيما يخص تسيير المؤسسة، ومنه التقرير بالاستمرار في التعامل مع المؤسسة أم لا .

الفصل الثاني: إدارة المخاطر المصرفية

مقدمة الفصل:

يمتاز القرن الواحد و العشرون بكثرة المتغيرات التي تواجهها المؤسسة، لهذا تعتمد إدارتها على منهجية الإدارة المتغيرة التي تعطي الأولوية للفكر الاستراتيجي في مواكبة هذه المتغيرات البيئية، لهذا أدرجنا في هذا الفصل إستراتيجية إدارة المخاطر المصرفية من خلال إبراز دورها في حماية و وقاية موارد المؤسسة من كل خطر قد يهددها، و أن نجاح إستراتيجية إدارة المخاطر في المؤسسة سينعكس إيجابيا على أدائها، ثم سينعكس إيجابيا على أداء الاقتصاد الوطني ككل، باعتبار إدارة المخاطر نظام فرعي لنظام أشمل هو المؤسسة التي توجد فيها، والمؤسسة نظام فرعي لنظام أشمل هو الاقتصاد الوطني الذي تنشط فيه، ففعالية النظام الأشمل تعتمد على فعالية الأنظمة الفرعية التي تكونه.

و عليه، فقد أصبحت إدارة المخاطر أداة قياسية لكل مدير مؤسسة أو كل مسئول واعي، و قلة المخاطر في المجتمع هي معيار من معايير التقدم لهذا تناولنا في هذا الفصل ثلاث مباحث التالية:

المبحث الأول: المخاطر المصرفية

المبحث الثاني: المعايير و الأنظمة الاحترازية كآلية للتحوط ضد المخاطر

المبحث الثالث: أدوات التحوط ضد المخاطر في المؤسسات المالية

المبحث الأول: المخاطر المصرفية

تواجه البنوك عدة مخاطر تعرقل السير الحسن لأنشطتها، و أغلبية هذه المخاطر ناتجة عن المحيط الداخلي والخارجي للبنوك .و بفعل تحولات هذا الأخير، تظهر مشاكل و صعوبات في التكيف، الشيء الذي يُفسر تحمل البنوك دوما للمخاطر في تنفيذ أنشطتها المختلفة .وتبقى درجة هذه المخاطر وكذا الإجراءات المتخذة للتخفيض منها، تعود أساسا إلى فعالية أنظمة المراقبة، التي توضع خصيصا لمواجهة التغيرات و الاختلالات التي قد تحصل في المحيط.

المطلب الأول: نشأة و مفهوم المخاطر المصرفية

إن دراسة المخاطر هي موضوع عدد من العلوم الاجتماعية منها علم الإحصاء، وعلم الاقتصاد، وعلم الإدارة المالية والتأمين، ونظرة كل علم من هذه العلوم إلى المخاطرة له خصوصياته التي ينفرد بها عن الآخر .ومع كل التعقيدات النظرية التي تكتنفها دراسة المخاطر فإن معناها لا يخرج من جميع هذه العلوم.

الفرع الأول: النشأة

لقد ساعدت عدة عوامل على تحقيق الاستقرار للبيئة المصرفية في السبعينات، فقد كان هذا القطاع يخضع للتنظيم القانوني الشديد، وكانت العمليات المصرفية التجارية تقوم أساساً على تجميع الموارد و التسليف، وسهلت محدودية المنافسة على تحقيق ربحية عادلة و مستقرة، وكانت الهيئات التنظيمية مشغولة بسلامة القطاع المصرفي والسيطرة على قوة خلق النقود الخاصة بها و الحد من مخاطرها، ولم توجد الحوافز الدافعة للتغيير و المنافسة.

أما أواخر السبعينات و الثمانينات فكانت الفترات التي حملت معها موجات من التغير الجذري في هذا القطاع، ومن بين القوى الدافعة الرئيسية كان هناك ثلاثة عوامل زعزعت الاستقرار هي:

-الدور المتضخم للأسواق المالية.

-التحرر من اللوائح و القواعد التنظيمية.

-ازدياد المنافسة.

ومنذ تلك الفترة تم التحرر بشكل جذري من مجموعة المنتجات و الخدمات المطروحة بواسطة البنوك، و نوعت معظم المؤسسات الائتمانية نشاطاتها بعيداً عن أنشطتها الأصلية، و ظهرت منتجات جديدة من قبل العاملين في الأسواق المالية بشكل خاص مثل المشتقات المالية و عقود المستقبليات، و مع هذا

النمو السريع دخلت البنوك مجالات عمل جديدة و واجهت مخاطر جديدة، وظهر منافسون جدد في مجال الأعمال المصرفية التجارية كالمؤسسات التجارية، وتناقصت الحصة السوقية لأنشطة الوساطة مع نمو أسواق رأس المال، واشتدت المنافسة داخل الحصص السوقية القائمة.

و نتيجة لموجات التغيير سابقة الذكر و التي رغم سرعة تطورها إلا أنها تطورت على نحو منتظم، فقد برزت إدارة المخاطر بقوة شديدة لتصبح واحدة من أهم الوظائف الإدارية ضمن المؤسسات المصرفية.[1]

الفرع الثاني: مفهوم المخاطر المصرفية

أ/ **مفهوم الخطر**:[(2)]

لقد تعددت تعاريف الخطر و من أهم التعاريف المتداولة نجد:

1– لغة :إن كلمة مخطر مستوحاة من مصطلح لاتيني RESCARE أي RISQUE والذي يدل على الارتفاع في التوازن و حدوث تغير ما بالمقارنة مع ما كان منتظرا و الانحراف عن المتوقع.

2 –**اصطلاحا** :هو ذالك الالتزام الذي يحل في جوانبه الريبة وعدم التأكد المرفقين باحتمال وقوع النفع أو الضرر حيث يكون هذا الأخير إما تدهورا أو خسارة.

– كما تعرف المخاطرة على أنها احتمال وقوع الخسارة في الموارد المالية أو الشخصية نتيجة عوامل غير منتظرة في الأجل القصير أو الطويل.

– كما يعرف الخطر على أنه احتمال وقوع حدث مستقبلي يسبب، لمن وقع عليه، خسارة أو ضرر مادي أو معنوي .فهو غالبا ما يقترن بالحظ و الصدفة – فكما يُقال " الحياة مخاطرة و مجازفة –" أما عواقب الخطر قد تكون ضعيفة و محتملة، وقد تكون معتبرة تؤدي إلى دمار و خراب.

و لتفادي هذه العواقب، تلجأ المؤسسات الاقتصادية، بغرض المواجهة و التحكم أكثر في المخاطر، إلى ما يسمى بعمليات تغطية المخاطر(ضمانات؛ تأمينات؛ الخ....).[2]

ب/ مفهوم المخاطر المصرفية:

عرفت المخاطر المصرفية من قبل عدة باحثين و هذا لأهميتها ونذكر منها:

[1] شعبان فرج، العمليات المصرفية و إدارة المخاطر، مرجع سابق، ص، 59.

[2] شعبان فرج،نفس المرجع،ص، 60.

1 - يعرف(جون داونز و جوردان اليوت قوهمان) المخاطرة بأنها تمثل احتمالات قابلة للقياس لتحقيق خسائر أو عدم الحصول على القيمة مشيرا إلى أن المخاطرة تختلف عن عدم التأكد حيث أن الأخيرة غير قابلة للقياس .[1]

2 - يعرف (جويل بسيس) المخاطرة بأنها تمثل الآثار غير المواتية على الربحية الناتجة عن العديد من عوامل عدم التأكد و أن قياس المخاطرة يتطلب الوقوف على تأثير الأمور غير المواتية التي تتم في ظل ظروف عدم التأكد على الربحية .[2]

3 - تعرف المخاطر بأنها احتمالية تعرض المؤسسة إلى خسائر غير متوقعة و غير مخطط لها أو هي تذبذب العائد المتوقع على استثمار معين، كما يمكن تعريفها بأنها حتمية حصول العائد أو من حجمه أو من زمنه أو من انتظامه أو من جميع هذه الأمور مجتمعة.[3]

المطلب الثاني: أنواع المخاطر المصرفية

تستخدم تصنيفات مخاطر في المؤسسة، لتحديد التأثير الكلي على المؤسسة .و عموما هناك طرق عديدة لتصنيف المخاطر، نستعرض فيما يلي أهمها:

الفرع الأول: مخاطر المال ومخاطر الأعمال :

يتم التمييز بين مخاطر الأعمال والمخاطر المالية .فمخاطر الأعمال تأتي من طبيعة أعمال المؤسسة وتصل بعوامل تؤثر في منتجات السوق.أما المخاطر المالية فمصدرها الخسائر المحتملة في الأسواق المالية نتيجة تقلبات المتغيرات المالية .

وتكون هذه المخاطر في العادة مصاحبة لنظام الاستدانة (الرافعة المالية) حيث أن المؤسسة المالية تكون في وضع مالي لا تستطيع فيه مقابلة التزاماتها من أصولها الجارية.

وثمة طريقة أخرى لتقسيم المخاطر بين مخاطر عامة وأخرى خاصة، فالأولى ترتبط بأحوال السوق أو الاقتصاد عامة بينما تتصل الثانية بمؤسسة بعينها أو بنوع معين من الأصول .وبينما يمكن التحكم في آثار المخاطر الخاصة بأصل (استثمار) محدد من خلال كبر وتنويع المحفظة الاستثمارية، لا يمكن ذلك

[1] Goohman John Downes & Jordan Elliott, Dictionary of Finance and Investment Terms,(Barran'sInc. U.S.A. ,1995) ,P491.

[2] Joel Bessis, Risk Management in Banking , (John Wiley & Sons Ltd, 1998 , p.5.

[3] زياد سليم رمضان،إدارة البنوك، مرجع سابق، ص، 65.

الإجراء بالنسبة للمخاطر العامة .غير أن بعضا من مكونات هذه المخاطر العامة في حكم المقدور عليه لتخفيف آثارها واستخدام أساليب لتحويلها .

الفرع الثاني: المخاطر الاستاتيكية والمخاطر الديناميكية :

يقصد بالمخاطر الديناميكية تلك المخاطر الناشئة من حدوث تغيرات في الاقتصاد، وتنشأ من مجموعتين من العوامل :المجموعة الأولى عبارة عن عوامل في البيئة الخارجية :الاقتصاد، الصناعة، المنافسون والمستهلكون، و التغير ت التي تصيب هذه ا لعوامل لا يكون الإمكان السيطرة عليها، ولكنها قادرة جميعا على إحداث خسارة مالية للمؤسسة، أما العوامل الأخرى التي يمكن أن تحدث الخسائر التي تشكل أساس المخاطر المضاربية، فهي قرارات الإدارة داخل المؤسسة، فالإدارة مثلا في كل منظمة تتخذ قرارات بشأن ما تنتجه وكيف تنتجه وكيف تمول الإنتاج وكيف تسوق ما تم إنتاجه، وإذا نتج عن هذه القرارات توفير سلع وخدمات يقبلها السوق بسعر كاف فسوف تحقق المؤسسة أرباحا، أ ما إذا لم يحدث ذلك، فقد تحقق خسارة[1].

والمخاطر الديناميكية تفيد في العادة االمجتمع على المدى الطويل حيث إنها نتيجة لتعديلات وتسويات لتصحيح إساءة تخصيص الموارد، ورغم أن هذه المخاطر الديناميكية قد تؤثر في عدد كبير من الأفراد، إلا أنها تعتبر عموما أقل قابلية للتنبؤ من المخاطر الاستاتيكية على اعتبار أنها لا تحدث بشكل منتظم. تتضمن المخاطر الاستاتيكية الخسائر التي ستحدث حتى لو لم يحدث تغييرات في الاقتصاد، فإذا أمكن لنا تثبيت أذواق المستهلكين، والناتج والدخل والمستوى التكنولوجي، فإن بعض الأفراد سوف يعانون مع ذلك من خسارة مالية، وتنشأ هذه الخسائر من أسباب بخلاف التغيرات في الاقتصاد، مثل أخطار الطبيعة وعدم نزاهة الأفراد الآخرين .وعلى خلاف المخاطر الديناميكية، لا تكون المخاطر الاستاتيكية مصدرا للكسب بالنسبة للمجتمع، و تتضمن الخسائر الاستاتيكية إما تدمير الأصل أو حدوث تغيير في ملكيته (أو حيازته) نتيجة لعدم التراهة أو الإخفاق الإنساني .وتميل الخسائر الاستاتيكية للحدوث بدرجة من الانتظام بمرور الوقت ونتيجة لذلك تكون قبلة للتنبؤ بوجه عام .

[1] بلعزوز بن علي، استراتيجيات إدارة المخاطر في المعاملات المالية، مجلة الباحث، عدد 07 /2009-2010 ، جامعة الشلف، الجزائر، ص ص، 332- 333.

الفرع الثالث: المخاطر البحتة والمخاطر المضاربية:

من أحسن التمييزات بين المخاطر هو التميز بين المخاطر البحتة والمخاطر المضاربية .المخاطر المضاربية موقفا يحمل إمكانية حدوث إما خسارة أو مكسبا. و المقامرة مثال جيد للمخاطرة المضاربية .ففي موقف المقامرة يتم خلق مخاطرة بشكل متعمد على أمل تحقيق مكسب والشخص الذي يراهن ب 10 دولارات على نتيجة مباراة السبت يواجه احتمال خسارة يصاحبه احتمال مكسب . و يواجه صاحب المشروع الخاص أو صاحب رأس المال مخاطرة مضاربية سعيا وراء الربح.

والمخاطر البحتة :هي فئة من المخاطر تكون فيها الخسارة هي النتيجة الوحيدة الممكنة؛ ليس هناك أي إمكانية تحقيق ربح .وترتبط المخاطر البحتة بأحداث أو عوامل خارجة عن سيطرة الطرف المعرض للخطر، ولذلك فإن التعرض لها يكون عادة من دون إدراك .

ومن أمثلة هذا النوع من المخاطر هو تعرض منزل شخصي للدمار نتيجة كارثة طبيعية، ففي هذه الحالة لا يوجد هناك أي احتمال للاستفادة من الخطر .[1]

الفرع الرابع: تقسيم المخاطر حسب طبيعتها:

تم تقسيم المخاطر حسب طبيعتها إلى:

أ/ مخاطر السوق:

تعتبر الأدوات و الأصول التي يتم تداولها في السوق من المخاطر التي تأتي إما لأسباب متعلقة بالمتغيرات الاقتصادية الكلية أو نتيجة تغير أحوال المنشآت الاقتصادية – أي المتغيرات الاقتصادية على المستوى الجزئي. فمخاطر السوق العامة تكون نتيجة التغير العام في الأسعار و في السياسات على مستوى الاقتصاد ككل، أما مخاطر السوق الخاصة فتنشأ عندما يكون هناك تغير في أسعار أصول أو أدوات متداولة بعينها نتيجة ظروف خاصة بها، على أن تقلبات الأسعار في الأسواق المختلفة تؤدي إلى أنواع مختلفة من مخاطر السوق. و على هذا، يمكن تصنيف مخاطر السوق إلى:

- مخاطر أسعار الأسهم.
- مخاطر أسعار الفائدة .
- مخاطر أسعار الصرف.

[1] بلعزوز بن علي، استراتيجيات إدارة المخاطر في المعاملات المالية، مرجع سابق، ص، 333.

- مخاطر أسعار السلع.[1]

و يظهر من ذلك أن مخاطر السوق تظهر في الدفتر المصرفي و الدفتر التجاري للمصارف، و رغم أن جميع هذه المخاطر ذات أهمية، إلا أن مخاطر أسعار الفائدة تبقى أهم المخاطر التي ينبغي على المصارف أن تظل مهمومة بشأنها.

ب/ مخاطر أسعار الفائدة:

تعرف خطر معدل الفائدة بأنها مخاطرة تراجع الإيرادات " ناتجة عن تغير أسعار الفائدة صعودا وهبوطا حسب وضع كل مصرف على حدة نسبة إلى السيولة المتوفرة لديه .[2]

يمكن كذلك تعريف مخاطر معدل الفائدة" هي الخسائر المرتبطة بالتغير غير مرغوب في سعر الفائدة، حيث يؤثر على قيمة عناصر الميزانية وعوائدها.

وترتبط مخاطر معدلات الفائدة بالتغير الحقيقي في السعر الحالي أو المستقبلي لعنصر من عناصر الأصول والخصوم."

يتعرض البنك لخطر سعر الفائدة عند حدوث تقلبات في السعر، إذ يعرف هذا الخطر بالخسارة المحتملة للبنك، والناتجة عن التغيرات غير الملائمة لسعر القائدة، ويتمثل في مدى حساسية التدفقات النقدية سلبيا للتغيرات التي تطرأ على أسعار الفائدة .[3]

ج/ المخاطر الائتمانية:

تعد خسائر الائتمان أمر لا مفر منه كنتيجة لعملية الإقراض ، كما أن كل بنك يتحمل درجة من الخطر في منحه الائتمان وبدون استثناء يحقق كل بنك بعض خسائر القروض عندما يفشل في استرداد قرضه ، وأن خطر الائتمان يعني تخلف العملاء عن الدفع أو عجزهم عن السداد أو خسارة كلية أو جزئية لأي مبلغ مقرض إلى الطرف المقابل .

[1] طارق الله خان، إدارة المخاطر" تحليل قضايا في الصناعة المالية الإسلامية"، جدة، المملكة العربية السعودية، 2003، ص، 31.

[2] آسيا قاسيمي، المخاطر المصرفية ومنطلق تسييرها في البنوك الجزائرية وفق متطلبات لجنة بازل، المؤتمر الدولي الأول: حول إدارة المخاطر المالية وانعكاساتها على اقتصاديات دول العالم، يومي، 12-13 ديسمبر 2011، ص، 04.

[3] j- Bessis, gestion des risque et gestion actif-passif des banque, dalloz ,paris,1996 ,p 17

وعليه فان خطر الائتمان هو ذلك المتغير الأساسي المؤثر على صافي الدخل و القيمة السوقية لحقوق الملكية الناتجة عن عدم السداد أو تأجيل السداد لأنه كلما استحوذ البنك على احد الأصول المربحة فانه بذلك يتحمل مخاطرة عجز المقرض عن الوفاء برد أصل الدين و فوائده وفقا للتواريخ المحددة و تعتبر القروض هي أهم مصادر الائتمان ويذكران مخاطر الائتمان موجودة في نشاطات البنك سواء كانت داخل الميزانية أو خارجها.

و يدعى كذلك بخطر العميل، و خطر التوقيع، و هو خطر يتعلق بالنشاط البنكي من خلال منح قرض لمؤسسة أو شخص طبيعي، أين يواجه البنك خطر إفلاس العميل و بالتالي لا يوفي عند ميعاد الاستحقاق جزئيا أو كليا بمبلغ ديونه ، و من هنا تظهر مسئولية البنك في ضرورة مراعاته توفر الضمانات الكافية لتغطية هذا النوع من الخطر و منه الخسائر المحتملة.

1 –أنواع المخاطر الائتمانية:

يلاحظ من التعاريف السابقة أنها تركز على وجود خسائر ائتمانية في كل عملية ائتمانية وأن أسباب هذه الخسائر قد تكون داخلية أو خارجية وأن هذه الخسائر تتحقق عندما يتوقف العميل عن السداد ، هذا ويرى آخرون بوجود مصادر عديدة للمخاطرة منها ، يعود إلى مخاطر طبيعية خارجة عن إرادة البنك ومنها ، يعود إلى تغيرات في التكنولوجيا أو أذواق المستهلكين ، أو نتيجة المنافسة أو نتيجة ضعف الإدارة أو تقلبات دورة الأعمال، مما يشير إلى وجود أنواع من المخاطر الائتمانية وأسباب تؤدي إليها، وبناء على ما سبق يمكن تقسيم المخاطر الائتمانية كما يلي:

- **المخاطر المتعلقة بالعميل:**

– تنشأ هذه المخاطر بسبب السمعة الائتمانية للعميل.

– مدى ملاءته المالية.

– سمعته الاجتماعية ووضعه المالي.

– سبب حاجته للائتمان والغرض من هذا الائتمان.

- **المخاطر المرتبطة بالقطاع الذي ينتمي إليه العميل:**

– إذ ترتبط هذه المخاطر بطبيعة النشاط الذي يعمل فيه العميل.

– إذ من المعروف أن لكل قطاع اقتصادي درجة من المخاطر تختلف باختلاف الظروف التشغيلية والإنتاجية والتنافسية لوحدات هذا القطاع.

- **المخاطر المرتبطة بالنشاط الذي تم تمويله:**

– تتعدد وتتنوع هذه المخاطر في ضوء الظروف المحيطة بالائتمان المطلوب والضمانات المقدمة.

فمثلاً مخاطر الائتمان بضمان أوراق مالية يختلف عنه بضمانات عقارية.

ومن أمثلة المخاطر التي ترتبط بطبيعة النشاط عمليات تمويل بضمان بضائع، عمليات التمويل بضمان الأوراق المالية، عمليات التمويل بضمان كمبيالات.[1]

- **المخاطر المتعلقة بالظروف العامة:**

ترتبط هذه المخاطر عادة بالمخاطر المرتبطة بالظروف الاقتصادية والتطورات السياسية والاجتماعية وغيرها.

- **المخاطر المتصلة بأخطاء البنك:**

ترتبط هذه المخاطر بمدى قدرة إدارة البنك من متابعة الائتمان المقدم للعميل، والتحقق من قيام العميل بالمتطلبات المتعلقة به.

– ومن الأخطاء التي تحصل والتي تسبب درجة من المخاطر هي:

– ضعف نظم العمل الداخلية والإجراءات الرقابية.

– قصور أجهزة المتابعة.

– عدم توافر الخبرات المتخصصة والتي تتمتع بالكفاءة التي تمكنها من القيام بعملها على خير وجه.

– عدم سلامة صياغة التوصية والرأي لمنح التسهيلات المقترحة

– عدم توافر قنوات اتصال جيدة بين الإدارات المختلفة داخل البنك والمتداخلة في صناعة وتنفيذ ومتابعة الائتمان الذي يتم منحه للعميل.

- **المخاطر المتصلة بالغير :**

وهي المخاطر التي ترتبط بمدى تأثر العميل طالب الائتمان وكذلك البنك بأية أحداث أو أمور خارجة عن إرادتهم مثل:

– إفلاس أحد عملاء البنك ذوو المديونية العالية.

– فشل في الصناعة التي يمارسها العميل.

– كوارث طبيعية تؤثر على نشاط البنك أو نشاط العميل.

[1] شعبان فرج، العمليات المصرفية و إدارة المخاطر، مرجع سابق، ص ص، 65 – 66.

- عوامل سياسية واقتصادية خارجة عن إرادة كل من البنك والعميل[1].

د/ مخاطر السيولة:

هي المخاطر الناشئة عن عدم مقدرة البنك لمقابلة التزاماته عند استحقاقها، وتظهر مخاطر السيولة عندما لا يكون حجم السيولة لدى البنك كافي لمقابلة الالتزامات، جرّاء تدفق غير متوقع لودائع عملائه للخارج بسبب تغير مفاجئ في سلوك المودعين.[2]

و لإظهار العلاقة بين السيولة و العوامل المؤثرة فيها، تم اختبار العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع باستخدام معامل ارتباط بيرسون وكانت النتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (01): تحليل العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع:

المتغير المستقل	معامل ارتباط بيرسون	معامل ارتباط Kendell's tau-b	معامل ارتباط Spearman's rho
الحوكمة	0.652	0.476	0.538
مستوى الدلالة	0.000	0.000	0.000
القياس والإدارة	0.468	0.249	0.288
مستوى الدلالة	0.001	0.037	0.040
الإفصاح العام	0.386	0.311	0.317
		0.024	0.026
الهيئات الرقابية	0.449	0.302	0.346
		0.016	0.017

[1] شعبان فرج، العمليات المصرفية و إدارة المخاطر، نفس المرجع، ص، 67.

[2] إبراهيم الكراسنة، أطر أساسية ومعاصرة في الرقابة على البنوك وإدارة المخاطر، معهد السياسات الاقتصادية صندوق النقد العربي،الطبعة الثانية،أبو ظبي، (مارس2010)، ص،41.

المصدر: عدنان شاهر الأعرج، إدارة مخاطر السيولة في البنوك العاملة في الأردن، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد الخامس والعشرون، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، الاردن، 2010، ص، 10.

ويتضح من الجدول أعلاه أن العلاقة بين المتغيرات المستقلة جميعها والمتغير التابع علاقة ايجابية وذات دلالة إحصائية عند مستوى ثقة .5% وجاءت هذه في أقوى حالاتها بين الحوكمة وتطبيق عوامل مخاطر السيولة مما يدل على أهمية الالتزام بعوامل الحوكمة التي طالب بها البنك المركزي الأردني حيث قام بتوزيع دليل الحوكمة على كافة المصارف الأردنية وحثها على الالتزام به . ثم جاء في المرتبة الثانية حسب معامل ارتباط بيرسون أدوات القياس والإدارة ثم دور الهيئات الرقابة وجاء في المرتبة الأخيرة عوامل الإفصاح العام ، في حين اختلف هذا الترتيب عند استخدام معاملات الارتباط الأخرى حيث جاء في المرتبة الأخيرة عوامل القياس والإدارة.

وقام الباحث باحتساب معامل R Squared حيث بلغ 0.448 مما يدل على أن التحليل الإحصائي يفسر % 44.8 من العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع.

هـ/ مخاطر أسعار الصرف:

هي المخاطر التي قد تتأثر بها إيرادات البنك ورأس ماله نتيجة للتغييرات المغايرة في حركة سعر الصرف، وتتمثل احتمالية الخسارة من إعادة تقييم مركز مأخوذ بالعملة المحلية مقابل عملات أجنبية.[1]

و ينتج عن عملية سعر الصرف العديد من المخاطر تؤثر على البنك و على المستثمرين على سواء.

1 - **مخاطره المتعلقة بالبنك** :

في مجال التعامل بالنقد الأجنبي نجد عدة مخاطر يتحملها البنك أو البنكي بالدرجة الأولى و مسؤولية التعامل مع بعض المخاطر و محاولة تجنبها أو التقليل من حدتها و منها ما يلي:

- مخاطر الائتمان بالعملة الصعبة: خطر وقوع الدولة في مشاكل مع الخارج.
- مخاطر السعر: التغير المحتمل في أسعار العملات خلال الفترة المحتفظ بها.
- مخاطر السيولة : و هنا الخطورة تكمن في صعوبة التسويق للسيولة أو صعوبة بيعها من اجل الحصول على عملات مطلوبة مما يساوي إقراض هذه العملات في السوق إذا توفرت.

[1] إبراهيم الكراسنة، أطر أساسية ومعاصرة في الرقابة على البنوك وإدارة المخاطر، مرجع سابق،ص، 43.

- خطر عدم فهم المتعاملين للدور المفوض لهم داخل البنك و تطوير الاستثمار بالعملات الأجنبية.

2 - مخاطر سعر الصرف الأجنبي المرتبطة بالعميل :

إن خطر سعر الصرف المرتبط بتقلب أو تدهور قيمة أرصدة البنوك من العملات الأجنبية من جهة و كذا تقلب قيمة العملات التي تم بواسطتها تقديم القروض و هذا ما يؤثر سلبا على القيمة الحقيقية للقرض عند حلول آجاله كما يمكن أن ينتج هذا الخطر عن بعض السياسات والتدابير التي تستخدمها السلطات النقدية و التي تؤثر على القيمة الحقيقية للقروض الممنوحة كتخفيض قيمة العملة هذا الذي يمثل خطر حقيقي بالنسبة للبنك على اعتبار انه يؤدي إلى فقدان القيمة الحقيقية بسبب انهيار قيم الوحدة النقدية أداة تقييم القروض و هنا نجد أن العميل هو الذي يتحمل بالدرجة الأولى مسؤولية التعامل مع هذه المخاطر و محاولة تجنبها أو التقليل من حد ذاتها.

و/ مخاطر التشغيل:

تكون مخاطر التشغيل نتيجة الأخطاء البشرية أو الفنية أو الحوادث، وهي مخاطر الخسارة المباشرة وغير المباشرة الناتجة عن عوامل داخلية أو خارجية، تعود العوامل الداخلية إما إلى عدم كفاية التجهيزات أو الأفراد أو التقنية، وإما إلى قصور أي منها. وبينما تكون المخاطر البشرية بسبب عدم الأهلية، فإن المخاطر الفنية قد تكون من الأعطال التي تطال أجهزة الاتصالات والحاسب الآلي.[1]

المطلب الثالث: إدارة المخاطر و أدوات الرصد:

يرتكز عمل البنوك في مضمونه على فن إدارة المخاطر، فبدون المخاطرة تقل الأرباح أو تنعدم، وكلما قبل البنك أن يتعرض لقدر أكبر من المخاطر نجح في تحقيق المزيد من الأرباح .ومن هنا تبرز أهمية اكتشاف البنكيين لمخاطر عملهم، ليس لتجنبها بل للعمل على احتوائها بذكاء ومنطق علمي يعظم العائد على الاستثمارات الذي هو في النهاية المقياس الحقيقي للنجاح.

[1] فطوم معمر، توجّهات النظام المصرفي الجزائري في ظل التحرير المصرفي، رسالة ماجستير، البليدة، الجزائر، 2011، ص، 119.

الفرع الأول: مفهوم إدارة المخاطر المصرفية:

1- هي النشاط الإداري الذي يهدف إلى التحكم بالمخاطر و تخفيضها إلى مستويات مقبولة، و بشكل أدق هي عملية تحديد و قياس و السيطرة و تخفيض المخاطر التي تواجه المؤسسة. و تهدف إدارة المخاطر إلى:

- درء الخطر أو الوقاية من عواقبه، و العمل على عدم تكراره.

- التقليل من حجم الخسائر عند حدوثها.

- دراسة أسباب حدوث كل خطر لمنع حدوثه مستقبلا. [1]

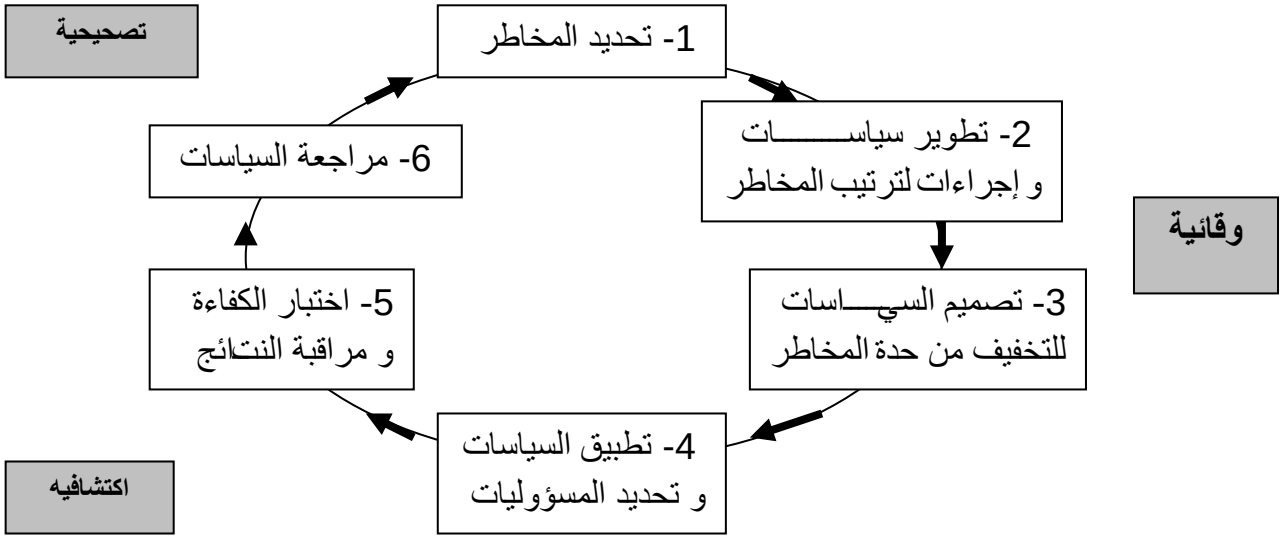
2- عبارة عن منهج أو مدخل علمي للتعامل مع المخاطر البحتة عن طريق توقع الخسائر العارضة المحتملة، و تصميم و تنفيذ إجراءات من شأنها أن تقلل من تقدير الاحتياجات من السيولة بحيث لا تضطر المؤسسة إلى البيع السريع للأوراق المالية بما يترتب على ذلك من مخاطر و خسائر. [2]

و بهذا تعتبر إدارة المخاطر عملية مستمرة لأن نقاط الضعف تتغير مع الوقت، و الشكل التالي يوضح ذلك:

[1] عبد الرشيد بن ديب، مدخل إستراتيجي لإدارة المخاطر، مداخلة مقدمة للمشاركة في الملتقى الدولي الثالث حول "إستراتيجية إدارة المخاطر في المؤسسات: الآفاق و التحديات"، بجامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر، يومي 25 و 26 نوفمبر 2008، ص، 4.

[2] عبد الكريم أحمد قندوز، إدارة المخاطر بالصناعة المالية الإسلامية: مدخل الهندسة المالية، جامعة الملك فيصل، الأكاديمية للدراسات الاجتماعية و الإنسانية، المملكة العربية السعودية، العدد9، 2012،ص، 13.

الشكل رقم (08): عملية إدارة المخاطر



المصدر:

www.Microfinancegateway.org/audit/index.htm/file_3.pdf,le7/02/2016, 15:08:29 GMT.

نلاحظ من الشكل أعلاه، أن إدارة المخاطر تتضمن: الوقاية من حدوث المشاكل المحتملة –و على حد السواء– اكتشاف و تصحيح المشاكل الفعلية في حال حدوثها، و بذلك تتطلب إدارة المخاطر دورة من الضوابط المستمرة تضمن لها الفعالية، فإدارة المخاطر تكون:

-1- **عملية وقائية**: تصمم و تنفذ وفقها السياسات و الإجراءات للوقاية من النتائج غير المرغوب فيها **قبل** حدوثها.

-2- **عملية اكتشافيه**: تصمم السياسات و الإجراءات وفقها للتعرف على النتائج غير المرغوب فيها عندما تحدث، و عن طريقها يتم التعرف على الأخطاء بعد حدوثها.

-3- **عملية تصحيحية**: يتم التأكد وفقها من اتخاذ السياسات و الإجراءات التصحيحية لرصد النتائج غير المرغوب فيها، أو للتأكد من عدم تكرارها.

و تجدر الإشارة إلى أن المقصود بالسياسات هي: تلك الإرشادات المكتوبة التي تشير إلى إدارة و توجيه العمليات، و التي تشمل إرشادات حول الشروط و المواصفات الواجب توفرها، و التي تكون مرجعا في حال وجود خطر ما. أما الإجراءات: فهي التعليمات المكتوبة التي توضح كيفية تنفيذ و اتباع السياسات.

و لكي تكون السياسات و الإجراءات فعالة، يجب أن تكون:

- **مكتوبة:** فالتعليمات الشفوية نادراً ما تكون متوافقة، و تكون سهلة للخلط و عدم الفهم.
- **بسيطة و واضحة:** بمعنى أن تكون مباشرة، و أن يتم استخدام الرسوم و الأشكال لتوضيح تدفق العمليات.
- **متاحة:** و ذلك بالتأكد من وجودها مع كل موظف وفقاً لطبيعة عمله و مستواه الوظيفي.
- **مفهومة:** و ذلك بتدريب كافة العاملين عليها.
- **ذات علاقة:** ففي حالة تغيرها لابد من التأكد من توصيلها و التدريب عليها.
- **منفذة/مطبقة:** يجب أن يقوم جميع العاملين بإتباعها كما هو منصوص عليها.

الفرع الثاني: أدوات الرصد

ظهر مؤخرا العديد من أدوات قياس المخاطر و الحد من آثارها. و يتم استخدام بعض هذه الأدوات لرصد مخاطر محددة بينما تستخدم أدوات أخرى للتعامل مع مجمل المخاطر التي تتعرض لها المنشأة. و في هذا الجزء من الدراسة سيتم استعراض بعض الأدوات المعاصرة التي تستخدمها المؤسسات المالية العريقة.

أ/ تحليل الفجوة:

تحليل الفجوة هي أداة لإدارة مخاطر سعر الفائدة بالاعتماد على الميزانية، و تركز هذه الأداة على التقلبات المحتملة في الدخل من أسعار الفائدة خلال فترات زمنية محددة. و في هذه الطريقة يتم إعداد جدول توزع فيه الأصول و الخصوم و كذلك الأرصدة خارج الميزانية ذات الحساسية لتغير أسعار الفائدة، وفق آجالها إذا كانت أسعار الفائدة ثابتة أو وفق مواعيد إعادة تسعيرها إذا كانت الأسعار متغيرة، وتبعا

لذلك ، تستخرج مؤشرات لحساسية العائدات و القيمة الاقتصادية للأصول و الخصوم نحو سعر الفائدة.[1]

و تركز نماذج الفجوة على إدارة صافي الدخل من الفائدة على مدى فترات زمنية مختلفة، و بعد اختيار هذه الفترات الزمنية، يتم توزيع الأصول و الخصوم إلى مجموعات وفق آجالها إن كانت على أساس سعر الفائدة الثابت أو وفق أقرب فترة زمنية يتم خلالها إعادة تقييم هذه الأصول و الخصوم إن كانت على أساس سعر الفائدة المتغير. و يطلق على الأصول أو الخصوم التي يعاد تقييمها الأصول و الخصوم ذات الحساسية اتجاه سعر الفائدة. و تساوي قيمة الفجوة الفارق بين تلك الأصول و الخصوم كما هو مبين أدناه:

$$GAP = RSAs - RSLs$$

حيث ترمز RSAs، RSLs إلى الأصول و الخصوم ذات الحساسية لسعر الفائدة على التوالي.

ب/ تحليل الفترة – الفجوة:

إن نموذج الفترة هو أحد مقاييس مخاطر سعر الفائدة و طريقة أخرى لإدارة صافي الدخل الناتج من أسعار الفائدة، و ذلك بالأخذ في الاعتبار كل واحد من التدفقات الواردة و الخارجة. و نموذج الفترة هو قياس لمتوسط آجال التدفقات النقدية مرجحة بقيمتها و أجلها. و هي تمثل متوسط الفترة المطلوبة لاسترداد الأموال المستثمرة. و الصيغة الموحدة لاحتساب الفترة هي:

$$D = \frac{\sum_{t=1}^{n} \mathrm{CFt} \times t \times (1+i)^{-t}}{\sum_{t=1}^{n} \mathrm{CFt} \times (1+i)^{-t}}$$

حيث أن CFt تمثل قيمة التدفقات النقدية في الزمن (t) و هو عدد الفترات التي يأتي فيها التدفق النقدي من الأداة المالية . و تمثل (1) العائد على الأداة المالية حتى نهاية مدتها.

و يقيس نموذج الفترة التغيرات في القيمة السوقية للأصول مقارنة بالخصوم.

[1] طارق الله خان، إدارة المخاطر، مرجع سابق، ص، 47.

و يقاس متوسط الفجوة الزمنية بين الأصول/ الخصوم بجمع فترات الأصول / الخصوم بعد ضرب كل منها في عصته من مجمل الأصول/ الخصوم. و يؤثر تغير سعر الفائدة في القيمة السوقية من خلال معامل الخصم $(1+i)^{-t}$. و يجب ملاحظة أن القيمة السوقية الحالية للأداة المالية ذات الأجل الطويل ستتأثر أكثر بسبب التغيرات في سعر الفائدة.[1]

و بهذه الطريقة يمكن اعتبار تحليل الفجوة الزمنية على أنه مرونة القيمة السوقية للأداة و المرتبطة بسعر الفائدة.

و تعكس الفجوة الزمنية (DGAP) الاختلافات في مواقيت التدفق النقدي للأصول و الخصوم، و تحتسب بالطريقة التالية:

$$DGAP = DA - UDL$$

أي أن الفجوة الزمنية = متوسط فترة الأصول DA ناقصا حاصل ضرب متوسط فترة الخصوم DL في معدل الخصوم / الأصول u .

و يلاحظ أن ارتفاع معدل الخصوم/ الأصول u يعني زيادة معدل الدين.

والقيمة الموجبة للفجوة الزمنية DGAP يعني أن آجال الأصول أطول من آجال الخصوم. و عندما يرتفع سعر الفائدة على الأصول و الخصوم بمعدل متساو، فإن القيمة السوقية للأصول تنخفض بمعدل أعلى من انخفاض القيمة السوقية للخصوم، وينجم عن ذلك انخفاض في القيمة السوقية للأسهم، وبالتالي انخفاض في صافي الدخل المتوقع. وبالمثل، فانخفاض سعر الفائدة يؤدي إلى انخفاض القيمة السوقية للأسهم مع وجود فجوة زمنية موجبة DGAP. و يمكن للمصارف أن تستخدم تحليل الفجوة الزمنية لحماية المحفظة الاستثمارية في حالة وجود مخاطر تقلبات سعر الفائدة بحيث يمكن الإبقاء على قيمة الفجوة الزمنية DGAP قريبة من الصفر.

ج/ القيمة المخاطر بها:

القيمة المخاطر بها هي إحدى الأدوات الجديدة لإدارة المخاطر. و تكشف هذه الأداة عن مقدار خسارة المنشأة أو أرباحها خلال فترة زمنية محددة و باحتمال معين.

و تنحصر طريقة القيمة المخاطر بها المخاطر المالية الكامنة في المحفظة الاستثمارية في رقم بسيط. و مع أن هذه الطريقة تستخدم لقياس مخاطر السوق بصورة عامة، فهي تضم مخاطر أخرى مثل مخاطر

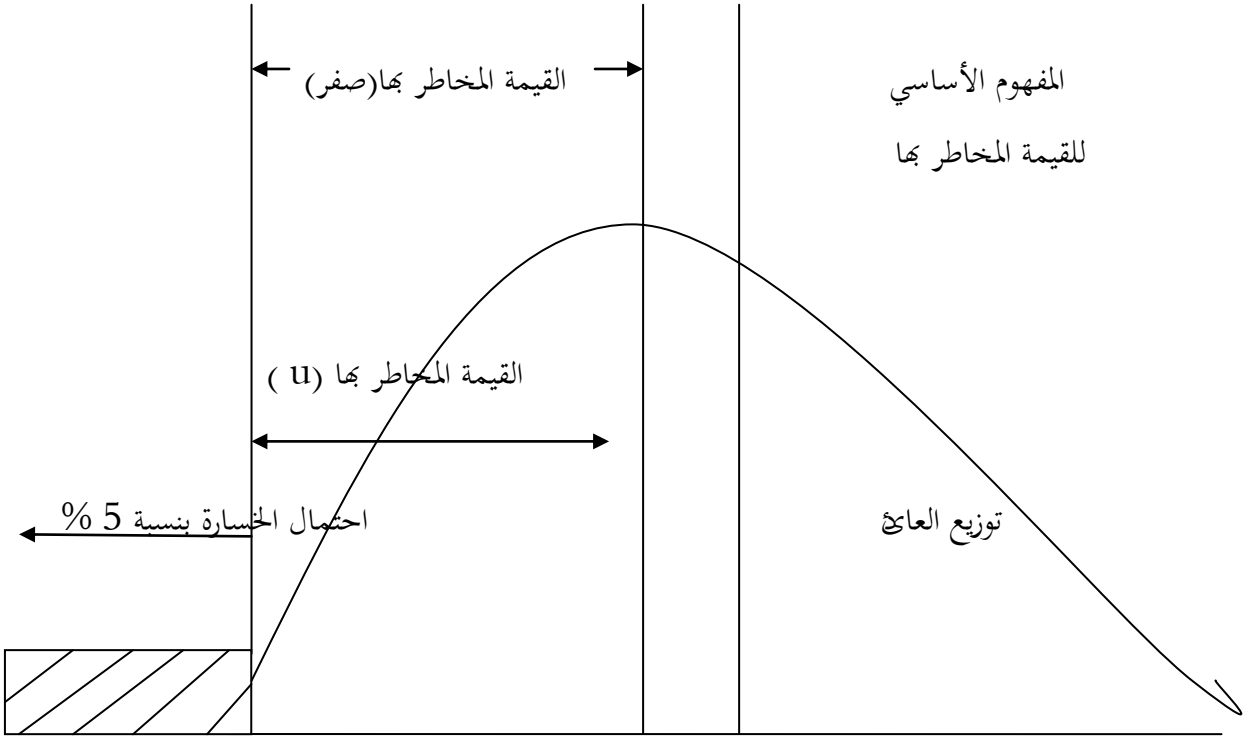
[1] طارق الله خان، إدارة المخاطر، ص، 48.

تغير أسعار العملات الأجنبية، و أسعار السلع و الأسهم. و يمكن احتساب المخاطر وفق هذه الأداة بعدة طرق. و سنقوم فيما يلي بعرض المفهوم الأساسي لأداة القيمة المخاطر بها، و طريقة حسابها:

و لنفترض أن مقدارا من المال (A0) تم استثماره بمعدل عائد (r)، بحيث أنه وبعد سنة تصبح قيمة المبلغ المستثمر (المحفظة) هي : $A= A0(1+r)$. و معدل العائد المتوقع من المحفظة هو (u) مع انحراف معياري يساوي (δ). و أداة القيمة المخاطر بها تجيب عن السؤال الخاص بمقدار الخسارة في المحفظة خلال فترة زمنية محددة t (شهر مثلا). و لاحتساب هذه الخسارة، نفترض توزيعها معينا لاحتمالات العوائد (r) على المحفظة الاستثمارية و نختار بعد ذلك درجة الثقة (c) و لنقل 95 بالمائة من احتمالات الخسائر خلال الفترة الزمنية t. و لنلاحظ أن هناك معدل عائد r^* على الأصول يقابل الخسارة A^*.

و استنادا إلى أساس المقارنة، يمكن قياس القيمة المخاطر بها بمعنى مطلق أو نسبي. فالقيمة المطلقة المخاطر بها هي الخسارة مقارنة إلى الصفر، بينما القيمة النسبية المخاطر بها هي الخسارة مقارنة إلى الوسط الحسابي (u). و الفكرة الأساسية لتقدير القيمة المخاطر بها مبنية في الرسم أدناه:

الشكل رقم (09): رسم بياني يوضح المفهوم الأساسي للقيمة المخاطر بها



العائد الشهري، r(%) العائد المتوقع(u) صفر r^*

و يمكن استخدام طريقة وسيطة (Parametric) لتقدير القيمة المخاطر بها بتحويل التوزيع العام إلى توزيع عادي معياري. و تتميز هذه الطريقة ليس بكونها سهلة التطبيق فحسب، و لكنها كذلك تعطي نتائج أكثر دقة في بعض الحالات. و لاستخدام هذه الطريقة، يتم تحويل التوزيع العام لمعدلات العائد إلى توزيع عادي وفق الآتي:

$$-a = (-r|^* - u) \qquad \delta$$

مع ملاحظة أن (a) تمثل الخسارة في حالة التوزيع المعياري العادي و التي تقابل درجة ثقة $1-c$ للتوزيع العام (أي العائد r^*). و عليه، ففي حالة التوزيع العادي ستكون قيمة (a) 1.65 (أو2.33) عند درجة ثقة c = 95 %(أو أن درجة الثقة تساوي 99%).

د/ معدل العائد المنقح وفق المخاطر(العائد المعدل) – RAROC

إن العائد المعدل، الذي طورته مؤسسة Bankers Trust في أواخر السبعينات، يقيس المخاطر من خلال احتساب المفاضلة بين المخاطرة والعائد من عدة موجودات و أنشطة. وبنهاية عقد التسعينات ، اعتبرت طريقة العائد المعدل منهجية رائدة لقياس الأداة ومن أفضل المعايير التي تطبقها المؤسسات المالية . وتعطي قاعدة اقتصادية لقياس كل المخاطر ذات الصلة بطريقة منسجمة وتعتبر أداة للمدربين يمكنهم بواسطتها صنع القرارات السليمة الخاصة بالموازنة بين المخاطر والعائد لمختلف الأصول.

هـ/ التصكيك :

التصكيك إجراء يدرس تحت مذ ظلة نظام التمويل المركب و الأذونات الائتمانية وتصكيك موجودات المصرف وقروضه هو اختراع الاستقطاب موارد جديدة ولتخفيض احتمالات التعرض للمخاطر . ويقوم المصرف بحصر مجموعة من الأصول المدرة للدخل (مثل قروض الإسكان) وبيع سندات في السوق مقابل هذه الأصول و بهذه الطريقة يمكن تحويل الأصول غير السائلة إلى سندات متداولة تقوم على هذه الأصول . وحيث أن العوائد من هذه السندات تعتمد على التدفقات النقدية للأصول ، فإ ن عبء الاسترداد يتحول من أصحاب الموجودات الأصليين إلى هذه الموجودات المجمعة.

و/ المشتقات :

اكتسبت المشتقات دورا مهما و متزايدا في السنوات الأخيرة ليس فقط كأداة لتخفيف آثار المخاطر، و لكن كذلك كمصادر للدخل. و المشتقة المالية حي أداة تعتمد قيمتها على قيمة شيء آخر. و المجموعات الأساسية للمشتقات هي عقود المستقبليات و الخيارات وعقود المقايضة فالمستقبليات هي عقود تسليم كميات محددة (معيارية) لسلع يتم الاتجار فيها في أسوا'ق منظمة . ومثل المستقبليات ، فإن الخيارات هي عقود مالية لمبالغ معيارية أو معيارية وتعطي هذه العقود المشترين (البائعين) الحق في الشراء (البيع) من دون التزام للقيام بذلك _ أي بالبيع أو الشراء .أما المقايضة فهي اتفاق بين طرفين أو أكثر لتبادل مجموعة تدفقات نقدية في المستقبل وفق مواصفات محددة مسبقا.

هناك اثنين من المشتقات التي لها صلة بإدارة المخاطر المصرفية :

1- مقايضات أسعار الفائدة.

2- المشتقات الائتمانية.[1]

المبحث الثاني: المعايير والأنظمة الاحترازية كآلية للتحوط ضد المخاطر

من خلال ما يشهده الاقتصاد العالمي من تطور و توسع في جانبه المالي و المصرفي الذي نتج عنه امتداد نشاط البنوك عن حدود دولها، ظهرت الحاجة الملحة إلى معايير موحدة يمكن استخدامها في التعامل المصرفي و المالي على المستوى الدولي، بحيث تضمن درجة كافية من الرقابة المصرفية، و حد أدنى من الأمان لأموال المودعين و تحقيق درجة عالية من المنافسة، كما ظهرت الحاجة كذلك إلى الرفع من قدرات البنوك التمويلية لمواجهة هذه التحديات و على رأسها المنافسة القوية التي تمارسها البنوك الدولية النشاط.

المطلب الأول: اتفاقية بازل 1

على أساس التغيرات و التحولات السريعة التي يشهدها الاقتصاد العالمي في جانبه المالي و المصرفي الذي نتج عنه ظهور البنوك الدولية النشاط و توسع عمل الشركات المتعددة الجنسيات، ظهرت الحاجة الملحة إلى معايير موحدة يمكن استخدامها في التعامل المصرفي و المالي على المستوى الدولي، بحيث تضمن درجة كافية من الرقابة المصرفية، و حد أدنى من الأمان لأموال المودعين و تحقيق درجة عالية من المنافسة، و في هذا السياق كان إنشاء بنك التسويات الدولي (BRI) في مدينة بازل السويسرية عام 1930 بغرض تعميق العلاقة بين البنوك المركزية دوليا و تحفيز التعاون فيما بينها، و انبثق سنة 1974 من هذا البنك لجنة بازل للرقابة المصرفية – من بين أربع لجان تم إنشاؤها- التي تعد من أهم منجزاتها التوصل إلى اتفاقية عام 1988 الخاصة بتحديد معيار لكفاية رأس المال و الذي عرف باسمها، و هدفت هذه الاتفاقية إلى وقف الهبوط المستمر في رأس مال البنوك العالمية الذي لوحظ في معظم فترات القرن العشرين، و كذا تسوية الأوضاع بين البنوك العاملة على المستوى الدولي في سبيل تحقيق المنافسة العادلة بينها.

[1] طارق الله خان، إدارة المخاطر، ص ص، 56-61.

الفرع الأول: مفاهيم أساسية حول مقررات لجنة بازل للرقابة المصرفيةI

أولى الخبراء في مجال البنوك اهتمامًا متزايدًا بحجم رأس المال، باعتباره خط الدفاع الأول في حالة تعرض البنك لخسائر بسبب توظيف أمواله في عمليات لا تخلو من مخاطر؛ لذلك حاول هؤلاء الخبراء وضع معايير مختلفة لقياس كفاية رأس المال منذ وقت مبكر، وبأشكال مختلفة تطورت مع تطور إدارة البنوك، حتى توجت هذه الأفكار بما يسمى باتفاقيات أو مقررات بازل

أ – التعريف بلجنة بازل المصرفية :

لجنة بازل للرقابة المصرفية هي تلك اللجنة التي تأسست سنة 1974 م من طرف محافظي البنوك المركزية لدول مجموعة العشرة ، تحت إشراف بنك التسويات الدولية (BRI) تعمل على صياغة معايير دولية تسترشد بها البنوك المركزية في مراقبة أعمال المصارف، وأطلق على هذه اللجنة لجنة الأنظمة المصرفية والممارسات الرقابية ، أو لجنة بازل نسبة إلى مكان انعقادها بمدينة بازل أو لجنة كوك نسبة إلى رئيسها كوك محافظ بنك انجلترا المركزي آنذاك .ويقتصر أعضاء اللجنة على مسؤولي من هيئات الرقابة المصرفية ومن البنوك المركزية للدول الصناعية الكبرى المتمثلة في " السويد، كندا، الولايات المتحدة الأمريكية، فرنسا، إيطاليا، اليابان، المملكة المتحدة، هولندا بالإضافة إلى لكسمبورغ وسويسرا ."[1]

وتعود أسباب إنشاء هذه اللجنة إلى تفاقم أزمة المديونية الخارجية للدول النامية، وازدياد حجم ونسبة الديون المشكوك في تحصيلها والتي منحتها البنوك العالمية وتعثر بعض هذه البنوك، بالإضافة إلى المنافسة القوية من جانب البنوك اليابانية للبنوك الأمريكية والأوروبية بسبب نقص رؤوس الأموال بتلك البنوك، وزيادة فروعها في أنحاء العالم خارج الدولة الأم.

وتجدر الإشارة إلى أن هذه اللجنة هي لجنة استشارية فنية لا تستند إلى أية اتفاقية دولية، وإنما أنشأت بمقتضى قرار من محافظي البنوك المركزية للدول الصناعية، وتجتمع هذه اللجنة أربع مرات سنويا ويساعدها عدد من فرق العمل من الفنيين لدراسة مختلف جوانب الرقابة على البنوك ؛ ولذلك فان قرارات وتوصيات هذه اللجنة لا تتمتع بأي صفة قانونية أو إلزامية رغم أنها أصبحت مع مرور الوقت ذات قيمة " فعلية " كبيرة، وتتضمن قرارات وتوصيات هذه اللجنة وضع المبادئ والمعايير المناسبة للرقابة

[1] Louis ESCH, Robert KIEFFER, Thierry LOPEZ, Asset et Risque Management, 1er Edition, De Boeck, Paris, 2003, P18.

على البنوك ، وإيجاد آليات لمواجهة المخاطر التي يتعرض لها، إدراكا منها بأهمية وخطورة القطاع المصرفي، وإيمانا منها أيضا بأن سلامة القطاع المصرفي إنما يتوقف على حسن مواجهة المخاطر .

وتهدف لجنة بازل إلى تحقيق ثلاثة أهداف رئيسية تتلخص في:

- تقرير حدود دنيا لكفاية رأس المال بالبنوك؛
- تحسين الأساليب الفنية للرقابة على أعمال البنوك؛
- تسهيل عملية تبادل المعلومات المتعلقة بإجراءات وأساليب رقابة السلطات النقدية على البنوك.

وهذه الأهداف تعمل على تقوية النظام المصرفي الدولي واستقراره، وإزالة مصدر مهم للمنافسة غير العادلة بين المصارف، والناشئة عن الفروقات في متطلبات الرقابة الاحترازية فيما يخص رأس المال المصرفي.

الفرع الثاني: الجوانب الأساسية لاتفاقية بازل الأولى

بعد سلسلة من الاجتماعات توصلت اللجنة إلى إعداد تقريرها الأول الذي استهدف تحقيق التوافق في الأنظمة والممارسات الرقابية الوطنية، فيما يتعلق بقياس كفاية رأس المال والمعيار الواجب تطبيقه في المصارف التى تمارس الأعمال الدولية وفي يوم/12/ 10 /1989 ، أقر المحافظون المركزيون ذلك التقرير واتفقوا على توجيهه للنشر والتوزيع على الدول الأعضاء في االمجموعة، لكي تدرسه المصارف المركزية خلال مدة 6 أشهر .وأنجزت تقريرها النهائي بعد دراسة ما وردها من توصيات وآراء وقدمته في جويلية 1988 ، حيث تم إقراره من قبل مجلس المحافظين باسم اتفاق بازل.[1]

وقد ركزت اتفاقية بازل I على الجوانب التالية:

- **التركيز على المخاطر الائتمانية:**

تهدف الاتفاقية إلى حساب الحدود الدنيا لرأس المال أخذا في الاعتبار المخاطر الائتمانية أساسا، بالإضافة إلى مراعاة مخاطر الدول إلى حد ما ولم يشمل معيار كفاية رأس المال كما جاء بالاتفاقية عام 1988 مواجهة المخاطر الأخرى، مثل مخاطر سعر الفائدة مخاطر سعر الصرف و مخاطر الاستثمار في الأوراق المالية.

- **تعميق الاهتمام بنوعية الأصول وكفاية المخصصات الواجب تكوينها:** حيث تم تركيز الاهتمام على نوعية الأصول ومستوى المخصصات التي يجب تكوينها للأصول أو الديون

[1] طارق عبد العال حماد، التطورات العالمية و انعكاساتها على البنوك، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2003، ص، 124.

المشكوك في تحصيلها وغيرها من المخصصات، وذلك لأنه لا يكمن تصور أن يفوق معيار رأس المال لدى بنك من البنوك الحد الأدنى المقرر بينما لا تتوافر لديه المخصصات الكافية، في نفس الوقت من الضروري كفاية المخصصات أولا ثم يأتي بعد ذلك تطبيق معيار لكفاية رأس المال.

- **تقسيم دول العالم إلى مجموعتين من حيث أوزان المخاطر الائتمانية :**

تم تصنيف الدول في ضوء تقرير اللجنة إلى مجموعتين، على النحو التالي :

أ- **المجموعة الأولى** :وهي مجموعة الدول ذات المخاطر المتدنية، وتضم مجموعتين فرعيتين هما :

1- الدول الأعضاء في لجنة بازل مجموعة العشرة، يضاف إلى ذلك دولتان هما : سويسرا والمملكة العربية السعودية.

2- الدول التي قامت بعقد بعض الترتيبات الإقتراضية خاصة مع صندوق النقد الدولي وهي : استراليا، النمسا، فنلندا، اليونان، أيسلندا، ايرلندا، نيوزلندا، النرويج، البرتغال، السعودية وتركيا .وتضم هذه المجموعة دول منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية OECD ودول ذات ترتيبات خاصة مع صندوق النقد الدولي .

ب- المجموعة الثانية :وهي مجموعة الدول ذات المخاطر العالية وتشمل كل دول العالم التي لم تذكر في المجموعة الأولى، وتضم جميع الدول الإسلامية باستثناء السعودية وتركيا[1].

الفرع الثالث: مضمون اتفاقية بازل الأولى :

بعد عدة جهود واجتماعات قدمت لجنة توصيات الأولى بشأن كفاية رأس المال الذي عرف باتفاقية بازل 01 في 1988 ليصبح اتفاقا عالميا، وبعد عدة أبحاث وتجارب وضعت نسبة عالية لكفاية رأس المال تعتمد على نسبة هذا الأخير إلى الأصول حسب درجة خطورتها، فقدرت هذه النسبة ب 8%والتي طبقت ابتداء من نهاية 1992لكي يتم هذا التطبيق بشكل تدريجي خلال ثلاث سنوات بدء من . 1990 كما كرست لجنة بازل جهودها لدراسة موضوع كفاية رأس المال، وقد توصلت بداية الثمانينات إلى أن نسبة رأس المال في البنوك دولية النشاط الأساسية قد تضاءلت بنسبة كبيرة، وذلك بسبب تزايد المخاطر الدولية، مما دفع اللجنة إلى السعي لإيقاف تآكل مستويات رؤوس الأموال

[1] أحمد سليمان خصاونة، المصارف الإسلامية "مقررات لجنة بازل، تحديات العولمة، إستراتيجية مواجهتها"، عالم الكتاب الحديث و جدار الكتاب العالمي، الطبعة الأولى ، الأردن، 2008، ص، 118.

في البنوك وإيجاد نوع من التقارب في نظم قياس كفاية رأس المال، وبذلك ظهرت الحاجة إلى وجود إطار دولي موحد لتقوية النظام المصرفي العالمي والقضاء على المنافسة الناتجة عن الاختلافات في متطلبات ورؤوس الأموال الخاصة وبعد ذلك ظهر نظام أطلق عليه اتفاقية بازل لكفاية رأس المال.

وقامت مقررات لجنة بازل على أساس تصنيف الدول إلى مجموعتين، الأولى متدنية المخاطر، وتضم دول منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية يضاف إلى ذلك دولتان هما سويسرا والمملكة العربية السعودية أما المجموعة الثانية فهي عالية المخاطر، وتضم بقية دول العالم.

وتتحدد كفاية رأس المال وفقا للاعتبارات التالية:

1. ربط احتياطيات رأس المال لدى البنك بالأخطار الناتجة عن الأنشطة المختلفة، بغض النظر عما إذا كانت متضمنة في ميزانية البنك أو خارج ميزانيته؛
2. تقسيم رأس المال إلى مجموعتين أو شريحتين.

أ –رأس المال الأساسي :وتشمل حقوق المساهمين الدائمة العادية المصدرة والمدفوعة بالكامل والأسهم الممتازة الدائمة غير المتراكمة، وبدون الأسهم الممتازة المتراكمة ويضاف إليه هوامش الربح غير الموزعة أو المحتجزة[1].

ب –رأس المال التكميلي :تشمل الاحتياطات غير المعلنة ويضاف إليها احتياطات مواجهة ديون متعثرة وكذا يضاف الإقراض متوسط وطويل الأجل من المساهمين وبالإضافة إلى الأوراق المالية (من الأسهم والسندات التي تتحول إلى أسهم بعد فترة) ويجب كذلك احترام الشروط الأساسية الآتية في رأس المال:

- أن لا يزيد رأس المال التكميلي على رأس المال الأساسي؛
- أن لا تزيد نسبة القروض التي يحصل عليها البنك من المساهمين والتي تدخل ضمن هذا الإطار عن 50 % من رأس المال الأساسي؛
- أن لا تزيد المخصصات العامة كحد أقصى عن 2% مرحليا، ثم تحدد ب 1.25 من الأصول والالتزامات العرضية مرجحة الخطر لأنها لا ترق إلى حقوق الملكية؛

[1] حبار عبد الرزاق، المنضومة المصرفية و متطلبات استيفاء مقررات لجنة بازل، رسالة ماجستير، غير منشورة، كلية العلوم الإنسانية و العلوم الاجتماعية،جامعة الشلف، الجزائر، سنة 2004/2003، ص، 196.

- تخضع احتياطيات إعادة التقييم للأصول لاعتبارات معينة مثل خصم نسبة 55% لاحتمال خضوع هذا الفرق للضريبة عند بيع الأصول، وكذا الأوراق لمالية التي تتحول إلى أسهم.
- يشترط لقبول أية احتياطيات سرية ضمن قاعدة رأس المال المساندة أن يكون موافقا عليها ومعتمدا من قبل السلطات الرقابية، وأن تكون من خلال حساب الأرباح والخسائر، وأن لا يكون لها صفة المخصص، وبعض الدول لا تسمح لها، ويحسب معدل كفاية رأس المال حسب مقررات لجنة بازل كما يلي[1]:

$$\frac{\text{رأس المال الشريحة الأولى + الشريحة الثانية}}{\text{مجموع التعهدات والالتزامات بطريقة مبرمجة للخطر}} \geq 8\%$$

الجدول رقم (02): أوزان المخاطر المرجحة للأصول حسب نسبة بازل :

درجة المخاطرة	نوعية الأصول
صفر	– النقدية+المطلوبات من الحكومات المركزية و البنوك المركزية و المطلوبات*بضمانات نقدية و بضمان أوراق مالية صادرة من الحكومات + المطلوبة أو المضمونة من حكومات و بنوك مركزية في بلدان OECD .
من 10 % إلى 50 %	– المطلوب من هيئات القطاع المحلية (حسبما يتقرر محليا)
20 %	– قروض مضمونة من بنوك التنمية الدولية و بنوك دول منظمة OECD + النقدية في الطريق .

[1] حبار عبد الرزاق، المنضومة المصرفية و متطلبات استيفاء مقررات لجنة بازل، ص، 197.

% 50	– قروض مضمونة برهونات عقارية و يشغلها ملاكها .
% 100	– جميع الأصول الأخرى بما فيها القروض التجارية+مطلوبات من قطاع خاص+مطلوبات من خارج منظمة OECD و يبقى على استحقاقها ما يزيد عن عام+مطلوبات من شركات قطاع عام اقتصادية+مساهمات في شركات أخرى+جميع الموجودات الأخرى .

المصدر : سليمان ناصر، النظام المصرفي الجزائري و اتفاقيات بازل، مداخلة مقدمة إلى الملتقى الوطني الأول حول المنظومة المصرفية الجزائرية و التحولات الاقتصادية ،واقع و تحديات جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف، الجزائر، أيام 14 و 15 ديسمبر، 2004، ص، 290 .

و تحسب أوزان المخاطرة بالنسبة للالتزامات العرضية (التعهدات خارج الميزانية) بضرب معامل ترجيح الخطر للتعهد خارج الميزانية في معامل الترجيح للالتزام الأصلي المقابل له في أصول الميزانية ، و معاملات الترجيح للتعهدات خارج الميزانية هي كالآتي:

الجدول رقم (03): حساب أوزان المخاطرة بالنسبة للالتزامات العرضية

أوزان المخاطرة	البنود
% 20	– بنود مرتبطة بمخاطر قصيرة الأجل تتم بالتصفية الذاتية(الاعتمادات المستندية).
% 50	– بنود مرتبطة بمعاملات حسن الأداء(خطابات الضمان، تنفيذ عمليات مقاولات أو توريدات).
% 100	–بنود مثيلة للقروض(الضمانات العامة للقروض).

المصدر : طارق عبد العال حماد ، التطورات العالمية و انعكاساتها على أعمال البنوك ، مرجع سابق ، ص 136.

الفرع الرابع: أهداف لجنة بازل :

تهدف لجنة بازل إلى ما يلي:

- المساعدة في تقوية استقرار النظام المصرفي الدولي؛
- إزالة مصدر مهم للمنافسة غير العادلة بين المصارف الناشئة من الفرو قات في المتطلبات الرقابية الوطنية بشأن رأس المال المصرفي؛
- تحسين الأساليب الفنية للرقابة على أعمال البنوك وتسهيل عملية تداول المعلومات حول تلك الأساليب بين السلطات النقدية المختلفة؛
- العمل على إيجاد آليات مع التغيرات المصرفية العالمية وفي مقدمتها العولمة المالية والتي تذيع من التحرير المالي وتحرير الأسواق النقدية من البنوك.

المطلب الثاني: اتفاقية بازل 2

عندما بدأ التفكير في تعديل بازل واحد في نهاية التسعينات استقر الرأي، و خاصة تحت تأثير رئيس اللجنة آنذاك "ماكدونا" بألا يقتصر على مراجعة الحدود الدنيا لكفاية رأس المال، بل أن تنتهز اللجنة فرصة التعديل للنظر في الموضوع باعتباره معالجة للقضية الرئيسية للبنوك و هي "إدارة المخاطر"، و بحيث يتضمن التعديل تقديم الحوافز للبنوك للارتقاء بأساليب إدارة المخاطر، و أن تتوسع أهداف الرقابة لضمان استقرار النظام المالي في مجموعه و ليس مجرد ضمان استمرار البنك و كفاءة إدارته .

الفرع الأول: التعريف بإتفاقية بازل الثانية – 2004

نظرا لارتفاع نسبة المخاطر وظهور أزمات مالية حادة وكاسحة في التسعينيات من القرن الماضي، فقد اختلفت بازل الأولى عن بازل الثانية، فحيث ركزت اتفاقية بازل الأولى على أهمية تحقيق المصارف لمعدل كفاية رأس المال، ولم يركز إلا على مخاطر الائتمان، وذلك بموجب أتفاق 1988م، وبعد ذلك أوزان مخاطر السوق في عام 1996، ولم يتطرق إلى إدارة المخاطر المصرفية بأنواعها المختلفة، فإن أتفاق بازل II ركز في محورها الأول على أساليب القياس المختلفة لمخاطر الائتمان ومخاطر التشغيل، وأعطى المصارف الحرية في استخدام أساليبها ونماذجها الداخلية، وهو مالا يتوفر في الوقت الحالي لدى المصارف على المستوى العالمي، كما ركز في محوره الثاني على أهمية أدارة المخاطر المصرفية، حيث أن العبرة ليست

في تحقيق معدل مناسب لكفاية رأس المال فقط، ولكن أيضا بكيفية إدارة المصارف بصورة سليمة تجعله في آمان من الأزمات المصرفية بقدر من الإمكان. [1]

الفرع الثاني: أهداف اتفاقية بازلII:

لاشك أن نجاح الإطار الجديد لكفاية رأس المال مرهون بدرجة تماشيه مع التطورات الحاصلة في السوق المصرفية العاملة، لذلك تسعى لجنة بازل إلى وضع إطار جديد لكفاية رأي المال، بحيث يركز على الأهداف الرقابية التالية :

- الاستمرار في تعزيز وسلامة النظام المالي؛
- الاستمرار في دعم المساواة التنافسية؛
- تكوين وسيلة شاملة للتعامل مع المخاطر؛
- التركيز على المصارف الناشطة عالميا.

كما أن مبادئه الأساسية يجب أن تكون مناسبة للتطبيق في كل المصارف على اختلاف درجة تطورها، فالنظرة التي أتت بها بازل II فيما يخص كفاية رأس المال ينتظر أن يشكل حجر الأساس في عملية الهندسة المالية الجارية حاليا، حيث من الغايات المرجوة هو تعزيز وسلامة النظام المالي العالمي، وذلك بالارتكاز على تكوين رأس مال كافي لمواجهة المخاطر المالية المتنوعة والمتزايدة. [2]

الفرع الثالث: شرح الدعائم الأساسية لاتفاقية بازلII

تعتمد لجنه بازل لتحقيق الأهداف المرجوة في إطارها الجديد على ثلاث دعائم، كمتطلبات دنيا لرأس المال كما هي محدد في إطار 1988 م ومتابعة من قبل السلطات الرقابية لكفاية رأس المال و الانضباطية السوقية، وكل من هذه الدعائم مطلوبة من أجل الرقابة والإشراف على صحة النظام المالي وأيضا صحة المؤسسات المصرفية.

[1] آسيا قاسيمي، المخاطر المصرفية و منطلق تسييرها في البنوك الجزائرية وفق متطلبات لجنة بازل، مرجع سابق، ص، 07.

[2] عبد الرزاق خليل، الصناعة المصرفية العربية و تحديات اتفاقية بازل II، مجلة العلوم الاجتماعية و الإنسانية، العدد 15، سبتمبر 2006، ص ص، 128- 129.

أ/ الركيزة الأولى من مقرر بازلII الحد الأدنى من كفاية رأس المال :

1 – المخاطر التي تغطيها نسبة الملاءة بازلII:

يعتبر مقرر بازل II أكثر تعقيداً من بازل I، بتطوير ممارسات إدارة المخاطر وإدراج أساليب قياس جديدة تأخذ بعين الاعتبار ثلاث مخاطر كبرى تتعرض لها البنوك: مخاطر الائتمان (مازالت تنال الأهمية الكبرى في الدالة الجديدة)، مخاطر السوق (تؤخذ في الحسابات منذ إصلاحات 1996 لنسبة كوك)، والمخاطر التشغيلية (وهي التي تشكل المستحدث الرئيسي في الاتفاقية).

2 – تشكيلة الأموال الخاصة وفق مقرر بازلII:

قامت اللجنة في مقررها بازل II بالاستشهاد بالعناصر ذات الأهمية العظمى من الأموال الخاصة لميزانية بنك، كما هو وارد في الجدول أدناه، بحيث يحث توجيه الإتحاد الأوروبي (CAC) على أن الأموال الخاصة للأساس يجب أن تمثل 50 %على الأقل من إجمالي الأموال الخاصة المطلوبة لأجل تغطية مخاطرة الائتمان، أما الباقي لا يؤمن إلا بشريحة الأموال الخاصة التكميلية، بخصوص مخاطر السوق تجابه بـ 2 \ 7 من مستلزمات الأموال الخاصة ويمكن تدارك الباقي من فئة الأموال الخاصة الإضافية وفق الجدول رقم (04

الجدول (رقم04) : تركيبة الأموال الخاصة الصافية وفق معايير بازلII

الشرائح	العناصر المقبولة	العناصر المستبعدة
الشريحة الأولى: الأموال الخاصة الأساس	الرأس المال الجماعي ونحوه نتائج قيد التخصيص احتياطات موحدة	أسهم تملك خاصة الجزء غير المحرر (غير المسدد) من رأس المال
الشريحة الثانية: الأموال الخاصة التكميلية	المستوى الأول: أوراق مالية مختلطة مقدمة تحت شروط معينة وذات أجل غير مسمى	خصم 20% من رأس المقبوض مدة استحقاقه تساوي أو نقل عن 05 سنوات وذلك على كل

	المستوى الثاني: أدوات دين مدتها أقل أو تساوي 05 سنوات	سنة منصرمة يعترف فقط بما يقابل أو يساوي 100%من الأموال الخاصة الأساس والباقي يضم إلى شريحة الأموال الخاصة الإضافية
الشريحة الثالثة: الأموال الخاصة الإضافية	الديون المساندة ذات أجل أصلي يتجاوز سنتان و لا يتضمن أي شرط تفضيلي في التسديد الفائض من الأموال الخاصة التكميلية من المستوى الأول وكذا من المستوى الثاني بعد استبعاد العناصر المخصوصة	

المصدر: آسيا قاسيمي، المخاطر المصرفية و منطلق تسييرها في البنوك الجزائرية وفق متطلبات لجنة بازل، مرجع سابق، ص، 08.

ب/ الركيزة الثانية :مراقبة إشرافية عالية المستوى

أكدت لجنة بازل II على أن إشراف المصارف ليس مجرد الالتزام بعدة معدلات كمية بسيطة، لكنه أيضا القيام بتقديرات نوعية حول كفاءة أدارة المصرف، وقوة أنظمته ورقابته، وسلامة إستراتجيته العملية، وعوائده المحتملة، فوجود معدل مقرر رسميا للحد الأدنى لرأس المال قد يعطى رجال المصارف والأسواق والمنظمون شعورا مصطنعا بالأمان.

وفقا لعملية المراقبة الإشرافية فإن هناك لأربع مبادئ يلزم توفرها:

- يجب أن تكون لدى البنك الوسائل اللازمة لتقييم الكفاية الكلية من أموالها الخاصة بدلالة الشكل العام للمخاطر، والإستراتيجية الهادفة للحفاظ على المستوى الكافي كحد أدنى؛

- يجب أن تتخذ سلطة الرقابة الإجراءات اللازمة لمعالجة القصور الملاحظ في التزام البنك بنسب الأموال الخاصة الرقابية و متطلباتها على ضوء عملية التقييم لأداء البنك اتجاه المخاطر الأموال الخاصة؛
- يجب على سلطة الرقابة تشجيع تطلع البنوك إلى مستويات أعلى من الأموال الخاصة الرقابية (الحد الأدنى نسبة 8%)؛
- تتدخل سلطة الرقابة – في وقت مبكر – لتجنب هبوط الأموال الخاصة عن المستويات الدنيا، كما تطالب هنا البنك باتخاذ العمل العلاجي الضروري لإعادته إلى حالته السابقة أو المحافظة على المستوى الحالي على الأقل.

ج/ الركيزة الثالثة :انضباط السوق

النظام الفاعل لانضباط السوق والسعي لاستقراره. وهذا يتطلب الشفافية على رأسمال ومدى التعرض للمخاطر من طرف كل بنك أو مؤسسة مالية، ومختلف الطرق المتبعة لقياس المخاطر حتى يكون للعملاء والدائنون علما بها، فبالنسبة لكفاية رأس المال سمحت الخطة الجديدة للبنوك بوضع نماذج داخلية لتحديد رأس المال اللازم لمقابلة مخاطر السوق، كما منحت لها المرونة في التطبيق، إذ تعطى هذه الاتفاقية المصارف حرية اختيار المناهج، فكل واحد حسب حجمه وكذا قدرته على التعامل مع المخاطر.[1]

عند حساب نسبة رأس المال الإجمالي للبنك يتم إيجاد صلة رقمية بين مخاطر الائتمان ومخاطر السوق عن طريق ضرب مقياس المخاطرة السوقية قي 12.5، ثم إضافة الناتج إلى مجموع الأصول المرجحة لأوزان المخاطرة، وبما أن المخاطرة السوقية تختلف من بنك لأخر فقد تضمنت مقترحات اللجنة طرقا إحصائية نمطية لقياس هذه المخاطرة.

تصبح العلاقة المعدلة لحساب كفاية رأس المال كما يلي :

[1] سليمان ناصر، النظام المصرفي الجزائري و اتفاقيات بازل، مرجع سابق، ص،291.

(شريحة 1+ شريحة2+ شريحة3)

إجمالي رأس المال= ——————————————— ≥ 8%

الأوزان المرجحة بأوزان المخاطرة+مقياس المخاطرة السوقية 12.5

وبناءا على تقييم الجهات الرقابية لقدرات البنوك في إدارة مخاطرها، فان الاتفاق الجديد المقترح (بازل II) يمنح الخيار للبنوك في اعتماد إحدى النتائج الثلاثة لتحديد رأس المال لمواجهة المخاطر وهي :

- النموذج الموحد الذي يعتمد على التقييم الخارجي للائتمان؛
- نموذج التصنيف الداخلي (I R B) ؛
- نموذج I R B المتقدم أو المنهج القائم على النماذج .

كما نذكر في الأخير بأنه بالرغم من حرص الكثير من دول العالم على تطبيق مقررات لجنة بازل (لكونها معايير مصادق عليها دوليا)، إلا أن هذه اللجنة لا تملك صلاحيات قانونية(طابع استشاري فني)، و كانت الدول الأعضاء في اللجنة، وبالتالي فان الأمر يتطلب اعتماد محافظي البنوك المركزية في الدول للتوصيات الصادرة عن تلك اللجنة.[1]

المطلب الثالث: اتفاقية بازل 3

جاءت اتفاقية بازل 3 بعدما أعلنت الجهة الرقابية للجنة بازل للرقابة البنكية إقامة إصلاحات للقطاع المالي و البنكي بعد الإصلاحات التي أتت بها في بازل 2 و أهم ما ورد فيها سنلخصه في هذا المطلب.

الفرع الأول: مضمون لجنة بازلIII

أعلنت الجهة الرقابية للجنة بازل للرقابة البنكية ، وهي مجموعة مكونة من محافظي البنوك المركزية ومديري الإشراف فيها، عن إصلاحات للقطاع البنكي بتاريخ 12 سبتمبر 2010 وذلك بعد اجتماعها في مقر اللجنة في بنك التسويات الدولية في مدينة بازل السويسرية ، وتم المصادقة عليها من زعماء مجموعة العشرين في البنوك » بازل « 3 اجتماعهم في سيئول العاصمة الكورية الجنوبية في 12

[1] سليمان ناصر، النظام المصرفي الجزائري و اتفاقيات بازل، ص، 292

نوفمبر 2010 ، وتلزم قواعد اتفاقية بتحصين أنفسها جيداً ضد الأزمات المالية في المستقبل، وبالتغلب بمفردها على الاضطرابات المالية التي من الممكن أن تتعرض لها من دون مساعدة أو تدخل البنك المركزي أو الحكومة قدر ما أمكن، وتهدف الإصلاحات المقترحة بموجب اتفاقية بازل 3 إلى زيادة متطلبات رأس المال وإلى تعزيز جودة رأس المال للقطاع البنكي حتى يتسنى له تحمل الخسائر خلال فترات التقلبات الاقتصادية الدورية، حيث أن الانتقال إلى نظام بازل الجديد يبدو عمليا إذ أنه سوف يسمح للبنوك بزيادة رؤوس أموالها خلال فترة ثماني سنوات على مراحل، إذ أن تبني المعايير المقترحة سوف يتطلب من البنوك الاحتفاظ بنسب عالية من رأس المال وكذلك برأسمال ذي نوعية جيدة[1] .

الفرع الثاني: الإصلاحات الواردة في اتفاقية بازل III:

أ/ إلزام البنوك بالاحتفاظ بقدر من رأس المال الممتاز يعرف باسم(رأس مال أساسي) وهو من المستوى الأول ويتألف من رأس المال المدفوع والأرباح المحتفظ بها ويعادل 4,5% على الأقل من أصولها التي تكتنفها المخاطر بزيادة عن النسبة الحالية والمقدرة ب 2% وفق اتفاقية بازل 2.

ب/ تكوين احتياطي جديد منفصل يتألف من أسهم عادية ويعادل 2,5% من الأصول، أي أن البنوك يجب أن تزيد كمية رأس المال الممتاز الذي تحتفظ به لمواجهة الصدمات المستقبلية إلى ثلاث أضعاف ليبلغ نسبة7% وفي حالة انخفاض نسبة الأموال الاحتياطية عن 7% يمكن للسلطات المالية أن تفرض قيود اً على توزيع البنوك للأرباح على المساهمين أو منح المكافآت المالية لموظفيهم، ورغم الصرامة في المعايير الجديدة إلا أن المدة الزمنية لتطبيق هذه المعايير والتي قد تصل إلى عام 2019 جعلت البنوك تتنفس الصعداء.

ج/ وبموجب الاتفاقية الجديدة ستحتفظ البنوك بنوع من الاحتياطي لمواجهة الآثار السلبية المترتبة على حركة الدورة الاقتصادية بنسبة تتراوح بين صفر و 2.5% من رأس المال الأساسي (حقوق المساهمين)، مع توافر حد أدنى من مصادر التمويل المستقرة لدى البنوك وذلك لضمان عدم تأثرها بأداء دورها في منح الائتمان والاستثمار جنباً إلى جنب، مع توافر نسب محددة من السيولة لضمان قدرة البنوك على الوفاء بالتزاماتها اتجاه العملاء.

[1] أحمد حميد الطابر، حلقة نقاشية تحت عنوان نظرة مستقبلية للمشهد الاقتصادي، دبي، 30 مارس 2011، ص، 14.

د/ رفع معدل المستوى الأول من رأس المال الإجمالي الحالي من 4% إلى6% وعدم احتساب الشريحة الثالثة في معدل كفاية رأس المال، ومن المفترض أن يبدأ العمل تدريجيا بهذه الإجراءات اعتبارا من يناير عام 2013 وصولا إلى بداية العمل بها في عام 2015 وتنفيذها بشكل نهائي في عام 2019 .

هـ/ متطلبات أعلى من رأس المال وجودة رأس المال :إن النقطة المحورية للإصلاح المقترح هي زيادة نسبة كفاية رأس المال من 8% حاليا إلى 10.5% وتركز الإصلاحات المقترحة أيضاً على جودة رأس المال إذ أنها تتطلب قدرا أكبر من رأس المال المكون من حقوق المساهمين في إجمالي رأس مال البنك .

و/ تشمل هذه الحزمة من الإصلاحات أيضا اعتماد مقاييس جديدة بخصوص السيولة لا زالت تستوجب الحصول على الموافقة من طرف قادة دول مجموعة العشرين، حيث سيتعين على البنوك تقديم أدوات أكبر للسيولة، مكونة بشكل أساسي من أصول عالية السيولة مثل السندات.

وقد اقترحت الاتفاقية الجديدة اعتماد نسبتين في الوفاء بمتطلبات السيولة:

-1- الأولى للمدى القصير وتُعرف بنسبة تغطية السيولة (Liquidity Coverage Ratio) وتُحسب بنسبة الأصول ذات السيولة المرتفعة التي يحتفظ بها البنك إلى حجم 30 يوم من التدفقات النقدية لديه،ويجب أن لا تقل عن 100% ، وذلك لمواجهة احتياجاته من السيولة ذاتيا.

- 2- الثانية وتعرف بنسبة صافي التمويل المستقر(Net Stable Funding Ratio) لقياس السيولة البنيوية في المدى المتوسط والطويل، والهدف منها توفير موارد سيولة مستقرة للبنك، وتحسب بنسبة مصادر التمويل لدى البنك (المطلوبات وحقوق الملكية) إلى استخدامات هذه المصادر (الأصول)، ويجب أن لا تقل عن 100 %.

- وقد أضاف بازل III معيارا جديد وهو الرافعة الماليةLeverage Ratio ، و تمثل الأصول داخل وخارج الميزانية بدون اخذ المخاطر بعين الاعتبار إلى رأس المال من الشريحة الأولى ، وهذه النسبة يجب أن لا تقل عن 3% .[1]

[1] مفتاح صالح،تأثير مقررات لجنة بازل III على النظام المصرفي الإسلامي، ورقة عمل مقدمة للمؤتمر الدولي 9 حول النمو و العدالة و الاستقرار من منظور إسلامي، تركيا، 9 و 10 سبتمبر،2013، ص ص، 10- 12.

الفرع الثالث: تأثير مقررات لجنة بازل III على النظام المصرفي

وسنتطرق في هذا العنصر إلى أهم تأثيرات مقررات بازل 3 على النظام المصرفي ، والتي نلخصها في النقاط التالية:

- إعادة هيكلة أو التخلص من بعض وحدات العمل في البنوك لتعظيم استخدام رؤوس الأموال،
- عدم القدرة على توفير كامل الخدمات أو المنتجات (تجارة، التوريق) وذلك بسبب زيادة التكلفة والقيود التي يمكن أن تكون أمام عملية التوريق ،
- انخفاض خطر حدوث أزمات مصرفية: تعزيز رأس المال و الاحتياطات السائلة جنبا إلى جنب مع التركيز على تعزيز معايير إدارة المخاطر يؤدي إلى خفض خطر فشل البنك،وتحقيق الاستقرار المالي على المدى الطويل،[1]
- إن مقررات بازل 3 ستجعل السيطرة على البنوك العالمية أقوى من ذي قبل بما يضمن للبنوك القدرة والملاءة المالية التي من خلالها تستطيع التصدي للأزمات المالية الطارئة حتى لا يتكرر ما حدث لبنوك عالمية كبنك (ليمان بررذرز) في الأزمة المالية الأخيرة، ضف إلى ذلك أن الميزة الأساسية في بازل 3 تكمن في أن النموذج المالي الرياضي لاحتساب أخطار الأصول، صار أكثر صرامة ودقة في عملية تقييم الأصول الخطرة،
- انخفاض إقبال المستثمرين على الأسهم المصرفية: نظرا إلى أن أرباح الأسهم من المرجح أن تنخفض للسماح للبنوك بإعادة بناء قواعد رأس المال، وبصفة عامة سينخفض العائد على حقوق المساهمين وكذلك ربحية المؤسسات بشكل كبير،
- التعارض في تطبيق مقررات لجنة بازل 3 يؤدي إلى التحكيم الدولي:لأن الاختلاف في تطبيق معايير لجنة بازل 3 كما حدث في بازل 1 و بازل 2 سيؤدي إلى تواصل تعطيل استقرار الشامل للنظام المالي،

[1] Abdullah Haron , Basel III: Impacts on the IIFS and the Role of the IFSB, World Bank Annual Conference on Islamic Banking and Finance , Islamic Financial Services Board, 23 – 24 October 2011,p19.

- فرض ضغوطا على المؤسسات الضعيفة :حيث تجد البنوك الضعيفة صعوبة كبيرة لرفع رأس مالها ،
- الزيادة من احتياطات البنوك ورفع من رأسمالها ، وتحسين من نوعيته،
- التغير في الطلب على التمويل من تمويل قصير الأجل إلى تمويل طويل الأجل:فإدخال نسبتين في الوفاء بمتطلبات السيولة القصيرة والطويلة الأجل تدفع الشركات بعيدا عن مصادر التمويل قصيرة الأجل وأكثر نحو ترتيبات التمويل على المدى الطويل، وهذا يؤثر بدوره في هوامش الربح التي يمكن تحقيقها،
- إن معايير اللجنة الدولية المصرفية (بازل3) ستدفع باتجاه رفع كلفة الخدمات المصرفية على الشركات والأفراد المتلقية لهذه الخدمة مقابل تطبيق ضوابط أكثر تدخلا في هيكل رأسمال البنوك و موجوداتها وبالتالي تحميل إدارتها لتكاليف اكبر تتطلب رفع أسعار الخدمات المقدمة للجمهور،
- انخفاض القدرة على الإقراض :ان القيود والشروط التي تتعلق بزيادة حجم الاحتياطيات النظامية التي لدى البنوك فيها تقييدا للبنوك في الإقراض ما يعمق من ازمة السيولة الحالية، وبالتالي يرفع التكلفة على البنوك في تحصيل سيولة قصيرة الأجل ووفيرة وهو ما سينعكس لاحقا على رفع تكلفة الخدمات المصرفية المقدمة للشركات والأفراد نظرا لارتفاع الكلفة التشغيلية للمصارف ،
- إقرار شفافية أكبر في العالم المالي،
- قد تتسبب معايير" بازل "3 في تفاقم الأزمة لدى المؤسسات المالية الكبرى بما يؤدي ببعضها إلى الانهيار، بينما تكافح الحكومات من أجل إنقاذ المؤسسات المالية من الأزمة المالية، وهذا حسب عن تقرير صادر عن صندوق النقد الدولي ، والذي حذر من أن معايير" بازل 3" سوف ترفع من الدافعية لدى الكثير من المؤسسات المالية من أجل التحايل على أطر العمل الطبيعية المعمول بها في الأنظمة المصرفية، وحذر من " إلزام البنوك برفع رؤوس أموالها قد يضع النمو في وضع حرج "،
- إن تطبيق نظام بازل 3 سيجعل من اقتصاديات الدول النامية تعاني وسيضع البنوك في وضع لا تستطيع المشاركة والمساهمة في تمويل التنمية الأساسية الضرورية لبلدانها ،

- معايير بازل 3 ستحدّ من قدرة المصارف على تمويل المشاريع التنموية:وهذا بعد فرضها قيود على السيولة النقدية ، والتي ستؤدي إلى حدوث نوع من التشدد الائتماني وعدم قدرة المصارف على تمويل المشاريع التنموية الضخمة التي تقودها الحكومة، إلى جانب أن تطبيق هذه المعايير سيؤدي إلى زيادة تكلفة القروض الممنوحة لأي قطاعات أو أنشطة اقتصادية ،
- أن لهذه المعايير الجديدة انعكاساتها على النمو ، حيث تشير تقديرات منظمة التعاون والتنمية أن تنفيذ اتفاقية" بازل 3" سيؤدي إلى انخفاض نمو الناتج المحلي الإجمالي السنوي بمقدار 1.05 إلى 1.15 في المائة تقريبا .[1]

المبحث الثالث: أدوات التحوط ضد المخاطر في المؤسسات المالية

يستخدم التحوط (Hedging) للدلالة على تحييد المخاطر وتقليصها ونقلها و إدارتها، وهناك من يفرق بين التحوط والتأمين،بأن التحوط هو تقليص الخسارة من خلال التنازل عن إمكانية الربح ، أما التأمين فهو دفع ثمن لتجنب الخسارة مع الاحتفاظ بإمكانية الربح .التحوط بهذا المعنى هو تجنب المخاطر قدر الإمكان، بما يتفق مع مقاصد الشريعة الإسلامية وأهدافها، فمنهج الشريعة هو ربط المخاطر بالملكية ومن ثم النشاط الحقيقي المولد للثروة، وعليه فإن التحوط يكون مقبولاً إذا ما اقترن بالنشاط الحقيقي وبذلك يمكن تحقيق ايجابيات توزيع المخاطر دون الوقوع في سلبيات المجازفة.

المطلب الأول: أدوات التحوط في المؤسسات المالية النقدية و الإسلامية

المشتقات هي أدوات تعتمد قيمتها على قيمة شي آخر، وتعتبر في المؤسسات التقليدية وسيلة لإدارة المخاطر لا للتخفيف من آثارها وكذلك مصدراً للدخل، وتشمل :عقود الخيارات، وعقود المستقبليات، والعقود الآجلة، وعقود المبادلات أو المقايضات، ولكن أكثر أنواع المشتقات تداولاً في الأسواق المالية ثلاثة هي:

الفرع الأول: التحوط في المؤسسات المالية النقدية:

أ/ المستقبليات:

وهي عقود تسليم كميات محددة معيارية من سلع يتم الاتجار بها في أسواق منظمة ، في زمن مستقبلي متفق عليه.

[1] شعبان فرج، العمليات المصرفية و إدارة المخاطر، مرجع سابق، ص، 116.

ب/ الخيارات :

وهي إعطاء الحق بالبيع أو الشراء بسعر محدد لأحد طرفي العقد دون إلزامه بالتنفيذ، وهناك نوعان:[1]

1- خيار الشراء: هو العقد الذي يمنح لصاحبه الحق في شراء كمية معينة من الأسهم عند سعر متفق عليه يحدد مسبقا إلى غاية التاريخ محددا "تاريخ الاستحقاق" مقابل دفع عمولة للبائع، فإذا ارتفع سعر هذه الأسهم من السعر المتفق عليه يقوم الشاري بممارسة حقه و يشتري الأسهم ثم يبيعها بالسعر الجديد فيحقق ربحا، أما إذا انخفض السعر عن السعر المتفق عليه فإن الشاري سوف يتخلى عن شراء الأسهم و يخسر مقدار العمولة.

2- خيار البيع: هو العقد الذي يعطي لصاحبه الحق في بيع كمية معينة من الأسهم لبائع الحق عند سعر متفق عليه يحدد مسبقا إلى غاية تاريخ محدد مقابل عمولة، فإذا انخفض سعر الأسهم أقل من السعر المتفق عليه في التاريخ المحدد فإن صاحب حق البيع سوف يشتريها بسعر مرتفع فيحقق ربحا، أما إذا ارتفع سعر هذه الأسهم فلن ينفذ الحق و بالتالي يخسر قيمة عمولته.[2]

ج/ المقايضة:

وهي اتفاق لتبادل مجموعة تدفقات نقدية في المستقبل وفق شروط محددة ومن ذلك مقايضة أسعار الفائدة وتبادل مشتقات التمويل أو ما يدعي أيضا بتبادل مخاطر التمويل.

الفرع الثاني: التحوط في المؤسسات المالية الإسلامية:

والواقع أن معظم المشتقات المالية إن لم يكن جميعها تم الاتفاق على عدم شرعيتها وعدم جواز قيام المؤسسات الإسلامية بها، وقد أوجدت المؤسسات الإسلامية عقود ووسائل شرعية قد تشكل بدائل مقبولة إلي حد ما، من ذلك:

أ/ التحوط الاقتصادي:

يراد به أساليب التحوط التي لا تتطلب الدخول في ترتيبات تعاقدية مع أطراف أخرى فهو تحوط منفرد يقوم به الشخص الراغب في اجتناب المخاطر وابرز هذه الأساليب وأقدمها هو بتنويع الأصول الاستثمارية.

[1] أسماء بلميهوب، العولمة المالية و آثارها على أداء الأسواق المالية الناشئة، مذكرة ماجستير، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2004، ص، 55 .

[2] أسماء بلميهوب، العولمة المالية و آثارها على أداء الأسواق المالية الناشئة، مرجع سابق، ص، 55 .

ب/ التحوط التعاوني:

يشمل الجانب التعاوني وهو قائم على علاقة تبادلية لا تهدف للربح كما هو الحال في التأمين التعاوني بصوره المختلفة.

ج/ معالجات للمخاطر التعاقدية:

للعقد أهمية كبيرة فى المعاملات المصرفية فالقاعدة أن العقد شريعة المتعاقدين . طبعاً فيما لا يخالف المبادئ الشرعية الملزمة . ولهذا كان على المؤسسات صياغة عقودها مع المتعاملين معها بدقة ورؤية وإحتراف ، بالإضافة إلا أن اختيار صيغة التعاقد لعملية ما يؤثر تأثيرا فعالاً على إدارة المخاطر التي يمكن أن تنجم عن العملية المذكورة . ومن الممكن تضمين العقود بعض البنود المشروعة التي تخفف من المخاطر المحتملة ومن ذلك على سبيل المثال:

1- التحوط التعاقدى:

هو من أدوات التحوط القائمة على عقود المعارضة التي يراد بها الربح مثل عقود المضاربة والبيع الأجل والسلم.

2- العقود المتوازيه:

كأن يشترى المصرف مرابحة ويبيع المرابحة، وينطبق ذلك على السلم و الاستصناع (السلم الموازى و الاستصناع الموازى) ولكن هنالك اختلاف في جواز المرابحة المعكوسة وبخاصة في السودان.

3- عقود معدل العائد المتغير (كعقود الإجارة):

يمكن أن يتغير عائد الإجارة الذي يدفعه العميل من سنة لأخرى حسب الظروف التضخم وأسعار السلع وتكلفة إيجار المثل بدلاً من العائد الثابت لعدد طويل من السنوات (هامش المرابحة مثلا) والذى لا يتغير عند تغير الأسعار.

4 -المقايضات المتفقة مع الشريعة الإسلامية :

والمقايضة في الأساس هي مبادلة تكاليف استقطاب الأموال على أساس الميزات النسبية ، العائد والزمن ومن ذلك مثلاً شراء سلعة مطلوبة للمصرف حالاً مقابل ديون للمصرف على جهة ما[1].

[1] بدر الدين قرشي مصطفي، التحوط وإدارة المخاطر في المؤسسات المالية الإسلامية، ملتقى الخرطوم للمنتجات المالية الإسلامية، بنك السودان المركزي، النسخة الرابعة، 5-6 أبريل، 2012، ص، 19.

الفرع الثالث: أساليب التحوط الواجب تطبيقها في المؤسسات المالية الإسلامية:

للتحوط الواجب تطبيقه في المؤسسات المالية الإسلامية أساليب نذكر منها:

أ/ التحوط من مخاطر التمويل وتشمل:

- در اسة الجدوى
- أعرف عميلك
- أخذ الضمان الكافئ
- تحديد سياسات واقعية عندما يكون الوعد بالشراء في المرابحة / الإستصناع غير ملزم

وتشمل:

1- متابعة و مراقبة حجم المخاطر خلال فترة تسليم المورد أو المقاول الموجودات للمصرف

2- تحديد ما إذا كان المورد أو المقاول سوف يتحمل المخاطر التي تتعرض لها الموجودات

ومثال يمكن إبرام عقد شراء مع المورد على أساس البيع مع خيار شرط الإعادة

3- استخدام وكالات تحصيل الديون .

ب/ التحوط من مخاطر السوق :

يمكن إتباع إجراءات سليمة وشاملة لإدارة مخاطر السوق وتشمل على:

- عمل إطار ملائم للتسعير والتقييم الاعتراف المحاسبي بالدخل
- بناء نظم معلومات إدارية قوية للتحكم في التعرض لمخاطر سوق "و م ا" رقبتها وأعداد تقارير عنها[1].

ج/ التحوط من مخاطر السيولة:

يمكن إعداد وتنفيذ سياسات لإدارة السيولة وتشمل على الآتي:

- وضع إستراتيجية لإدارة السيولة تشمل رقابة فعالة من مجلس الإدارة العليا
- إعداد وتطبيق إجراءات سليمة لقياس السيولة و مراقبتها
- بناء نظم واقية لمراقبة التعرض لمخاطر السيولة و إعداد تقارير عنها بصورة دورية
- تنويع مصادر الأموال والحصول على احتياطات من التمويل الخارجي وعمل ترتيبات مع المؤسسات

[1] بدر الدين قرشي مصطفي، التحوط وإدارة المخاطر في المؤسسات المالية الإسلامية، مرجع سابق، ص، 19 .

- التركيز على الموجودات المتداولة والسائلة والاحتفاظ بأوراق مالية سهلة التسييل في السوق الثانوية.

د/ التحوط من مخاطر معدل العائد:

- تطوير أدوات جديدة تتوافق مع الشريعة
- طرح صكوك مطابقة للشريعة
- تنويع نسب معدلات الأرباح وفقا لتوقعات وظروف السوق[1]

هـ/ التحوط من مخاطر انخفاض الاستثمار في رؤوس الأموال:

- وضع سياسات و اجرءات كافية لإدارة مخاطر الاستثمار في رؤوس الأموال
- الحصول على رؤوس أموال كافية لتمويل الأنشطة الاستثمارية المختلفة
- وضع استراتيجيات التخارج من استثمارات رؤوس الأموال التي لا تحقق العائد المجزى

و/ التحوط من مخاطر التشغيل :

يمكن إتباع الأساليب الآتية:

- إعداد إطار عمل شامل وسليم لتطوير تنفيذ بنية احترازية
- بناء وتفعيل نظم ضبط الرقابة الداخلية

ن/ التحوط من مخاطر التجارية المنقولة :

- وضع سياسة و إطار لإدارة توقعات المساهمين وأصحاب حسابات الاستثمار
- تحديد مستوى مناسب لأرصدة إحتياطى معدل الأرباح
- تحديد مستوى مناسب لأرصدة إحتياطى مخصص الاستثمار

ي/ التحوط من مخاطر عدم الالتزام بالشريعة :

- أنظمة وضوابط كافية بما في ذلك هيئة رقابة شرعية لضمان الالتزام بالشريعة
- التأكد من أن وثائق العقود تتسق مع الشريعة بما في ذلك صياغة العقد وإنهائه
- المراجعة الدورية للأعمال والأنشطة للمؤسسة بواسطة الرقابة الشرعية كجزء من مهام المراجعة الداخلية[2].

[1] بدر الدين قرشي مصطفي، التحوط وإدارة المخاطر في المؤسسات المالية الإسلامية، مرجع سابق، ص ص، 19-20 .

[2] بدر الدين قرشي مصطفي، التحوط وإدارة المخاطر في المؤسسات المالية الإسلامية، مرجع سابق، ص ص، 20-21.

ع/ التحوط من مخاطر الاستئمانية:

- وضع أسس لتحديد الموجودات و الإيرادات والمصروفات وتوزيع الأرباح وإعداد تقارير عنها بطريقة متيقنة مع المسؤوليات الاستئمانية.
- تحديد أنشطة الاستثمار التي تساهم في عوائد الاستثمار واتخاذ الخطوات المناسبة للقيام بتلك الأنشطة وفق واجباتها الاستئمانية وواجبات عقوده الخاصة بالوكالة.
- أن يتم بشكل مناسب وتوزيع الموجودات والأرباح بين حملة الأسهم وأصحاب حسابات الاستثمار.

المطلب الثاني: أهمية إدارة المخاطر في البنوك

إن قياس المخاطر بغرض مراقبتها والتحكم فيها هو دور أساسي تخدم به إدارات المخاطر الجديدة في البنوك عددا من الوظائف الهامة بهذه البنوك نذكر منها:

– المساعدة في تشكيل رؤية واضحة يتم بناءا عليها تحديد خطة وسياسة العمل ،

– تنمية وتطوير ميزة تنافسية للبنك عن طريق التحكم في التكاليف الحالية والمستقبلية التي تؤثر على الربحية،

– تقدير المخاطر و التحوط ضدها بما لا يؤثر على ربحية البنك ،

– المساعدة في اتخاذ قرارات التسعير ،

– تطوير إدارة محافظ الأوراق المالية والعمل على تنويع تلك الأوراق، من خلال تحسين الموازنة بين المخاطر والربحية ،

– مساعدة البنك على احتساب معدل كفاية رأس المال وفقا لما تمليه لجنة بازل، والذي يمثل عقبة رئيسية أمام البنوك التي لا تستطيع قياس وإدارة مخاطرها بأسلوب علمي حيث أن متطلبات لجنة بازل تعتمد على قياس ومتابعة والتحكم في معدلات الخسائر المتوقعة، [1]

– ضمان توافق الإطار العام لإدارة المخاطر مع المتطلبات القانونية؛

[1] – عبد القادر بريش، التحرير المصرفي و متطلبات تطوير الخدمات المصرفية وزيادة القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية، أطروحة دكتوراه، فرع العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، (2006) ، ص، 211.

– القيام بالمراجعة الدورية وتحديث سياسة الائتمان في البنك باعتباره المصدر الأول للربحية؛

– تحديد مخاطر كل أنشطة البنك وضمان حسن تحديدها وتبويبها وتوجيهها لجهات الاختصاص؛

– تحديد العلاج النوعي لكل نوع من أنواع المخاطر؛

– مراقبة ومتابعة تطورات مخاطر كل نشاط من أنشطة البنك؛[1]

– العمل على الحد من الخسائر وتقليلها إلى الحد الأدنى وتأمينها من خلال الرقابة الفورية أو من خلال تحويلها إلى جهات خارجية إذا أمكن ذلك؛

– إعداد الدراسات قبل الخسائر أو بعد حدوثها وذلك بغرض منع أو تقليل الخسائر المحتملة مع محاولة تحديد أية مخاطر يتعين السيطرة عليها واستخدام الأدوات التي تدفع حدوثها أو تكرارها؛

– تحديد التصرفات والإجراءات التي يتعين القيام بها فيما يتعلق بمخاطر معينة للرقابة على الأحداث والسيطرة على الخسائر؛

– حماية صورة المؤسسة بتوفير الثقة المناسبة لدى المودعين، الدائنين والمستثمرين، بحماية قدراتها الدائمة على توليد الأرباح رغم أي خسائر عارضة والتي قد تؤدي إلى تقلص الأرباح أو عدم تحقيقها؛

– المراجعة المستمرة لعمليات التحكم بالمخاطر في البنك واقتراح التحسينات على الأنظمة المختلفة وعملية تدفق المعلومات؛

– نشر الوعي بالمخاطر بوجه عام على مستوى البنك؛

– استخدام إدارة المخاطر كسلاح تنافسي يحقق ميزة تنافسية[2].

المطلب الثالث: علاقة تطبيق الحوكمة بإدارة المخاطر

تعتبر إدارة المخاطر جزء أساسي من الحوكمة ، لأن الحوكمة عرّفت على أنها ":الإجراءات المستخدمة بواسطة ممثلي أصحاب المشروع أو أصحاب المصالح فيه لتوفير رقابة على المخاطر التي يتعرض لها المشروع بعمله .

كما أشار معهد المدققين الداخليين بأنّ ": الحوكمة المؤسساتية عمليات تتم من خلال إجراءات تستخدم بواسطة ممثلي أصحاب المصالح لتوفير إشراف على المخاطر و إدارتها بواسطة الإدارة و مراقبة

[1] مخلوفي عبد الرزاق، تقييم مخاطر الائتمان باستعمال أدوات التحليل الإحصائي (دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية، مذكرة الماجستير في العلوم التسيير، 2013/2012، ص، 25.

[2] سمير الخطيب، قياس و إدارة المخاطر بالبنوك، منشأة المعارف، بدون طبعة، الإسكندرية، القاهرة، 2005، ص، 13.

مخاطر المنظمة والتأكيد على كفاية الضوابط الرقابية لتجنب هذه المخاطر ممّا يؤدي إلى المساهمة المباشرة في إنجاز أهداف و حفظ قيم المنظمة[1]. "

و نظرا لارتباط ممارسة الأعمال المصرفية بدرجة عالية من المخاطر، و باعتبار مجلس الإدارة و الإدارة العليا أهم السلطات الإدارية على مستوى البنك ، فإنّ لهما ارتباط كبير بممارسة الحوكمة الجيدة.

حيث لا تدع المبادئ القانونية في القوانين و اللوائح المصرفية مجالا للشك في أنّ مجلس الإدارة ينبغي النظر له على أنّه طرف رئيسي في عملية المخاطر ، حيث أنّه بعد الأزمات التي مرت بها العديد من البنوك ، نادى المساهمون و الأطراف الأخرى ذات العلاقة بضرورة تحمل مجالس الإدارة لمسؤولياتهم. و تتمثل المسؤوليات الأساسية لمجلس الإدارة في الآتي :

-صياغة إستراتيجية واضحة لكل مجال في إدارة المخاطر؛

- تصميم أو الموافقة على هياكل تتضمن تفويضا واضحا للسلطة و المسؤوليات عند كل مستوى؛

- مراجعة و إقرار سياسات تحدّد كميا و بوضوح المخاطر المقبولة و تحدّد كمية و جودة رأس المال المطلوب للتشغيل **الآمن** للبنك؛

- ضمان اتخاذ الإدارة العليا بفعالية الخطوات الضرورية للتعرف على مخاطر البنك المالية و التشغيلية وقياسها و مراقبتها و السيطرة عليها؛

- إجراء مراجعة دورية للضوابط الرقابية للتأكد أنها ما تزال مناسبة و إجراء تقييم دوري لبرنامج صياغة رأس المال طويل المدى؛

- الحصول على شروح و تفسيرات في حالة تجاوز المراكز للحدود المقررة بما في ذلك إجراء مراجعات للائتمان الممنوح لأعضاء مجلس الإدارة و الأطراف الأخرى ذات العلاقة الائتمانية الهامة و كفاية المخصصات المكونة؛

- ضمان أنّ وظيفة المراجعة الداخلية تشمل مراجعة الالتزام بالسياسات و الإجراءات ؛

- تفويض سلطة صياغة و تنفيذ الاستراتيجيات إلى الإدارة رسميا(ومع ذلك ينبغي على المجلس أن يقيم الخطة الإستراتيجية و يوافق عليها في النهاية) ؛

- تحديد محتوى و نوعية التقارير؛

- ضمان وجود ممارسات شغل وظائف و مكافآت سليمة و بيئة عمل إيجابية ؛

[1] ماهر الواكد، الحوكمة الرشيدة و المنشآت المالية، مجلة التدقيق، العدد 71، الأردن، 2007، ص، 24.

– إجراء تقييم سنوي لأداء رئيس مجلس الإدارة ؛

–انتخاب لجنة مؤلفة في الأساس من مديرين غير تنفيذيين لتحديد مبالغ مكافآت المديرين التنفيذيين و تسمى لجنة المكافآت .

كما أوضحت Committee Of Sponsoring Organization (COSO) بأنّ على مجلس الإدارة مراقبة المخاطر التي تحيط بنظام المراقبة في البنك . و يلتزم أعضاء مجلس الإدارة مراقبة المخاطر التي تحيط بنظام المراقبة في البنك .و يلتزم أعضاء مجلس الإدارة بمقياسين قانونين هما : مقياس واجب الرعاية الذي يتطلب العمل

بإخلاص و وفاء عالي و الاطلاع على كافة القضايا التي تخص البنك ، و حضور الاجتماعات بشكل منتظم والإيمان المطلق بجدوى عملهم في البنك ، و مقياس واجب الولاء الذي يتطلب عدم استغلالهم موقعهم لتحقيق مكاسب شخصية و العمل الأفضل لصالح البنك ، و أن يكونوا موضع ثقة و نزاهة في أدائهم لأعمالهم .

كما يجب على المجلس أن يقوم دوريا (مرة على الأقل كل سنة) من خلال لجنة الترشيحات و المكافآت بطلب معلومات عن قياس المخاطر و منظومة المخاطر في البنك ، بهدف تحليل ومناقشة بيانات و إحصائيات المخاطر (الكمية و النوعية) في البنك و بشكل منتظم في كل اجتماع للمجلس.[1]

[1] شعبان فرج، العمليات المصرفية و إدارة المخاطر، مرجع سابق، ص ص، 93 – 94 .

خلاصة الفصل:

تطرَّقنا في هذا الفصل إلى الأهمية التي تكتسبها إستراتيجية إدارة المخاطر في تسيير المؤسسة المصرفية بالموازاة مع إستراتيجيتها العامة، هذه الأهمية التي تزداد كلما اتجهت المؤسسة نحو تحقيق الميزة التنافسية من خلال ما تملكه من موارد، فلا يمكن تجاهل الدور الذي تؤدِّيه إدارة المخاطر في التخطيط الاستراتيجي للمؤسسة، من خلال توفير المعلومات عن المخاطر في الوقت المناسب و بالدقة المطلوبة، لتنمية البدائل التي تعكس أهدافاً ممكنة التحقق، بالإضافة إلى العمل على تقليل مقاومة الموارد البشرية للتغيير التنظيمي أثناء عملية التنفيذ الاستراتيجي، بحيث تعمل على كشف كل خطر قد يهدد هذا التغيير التنظيمي، و جعله هدفاً لهم عوض أن يكون مصدراً للتوتر و عدم الرضا الوظيفي.

و إن الصناعة المصرفية و ما تتطلبه من مبادئ للإدارة و الرقابة عليها قد عرفت تطورا كبيرا خلال ربع القرن المنصرم ، وقد لعبت لجنة بازل للرقابة المصرفية دورا رائدا في تقنين العديد من هذه التطورات ،و كانت اتفاقية بازل الأولى هي البداية لذلك ،وقد بدأت هذه الاتفاقية بوضع حدود دنيا لرأس المال لتحقيق ما أسمته بكفاية رأس المال ،وقد جاء بعدها تعديلا لها لإصدار الاتفاقية الجديدة مناسبة لإعادة النظر في أساليب إدارة المخاطر و بما يحقق سلامة البنوك و استقرار القطاع المصرفي في مجموعه و ما سمي اتفاقية بازل الثانية التي تضمنت منظومة متكاملة لإدارة المخاطر في القطاع المصرفي بشكل عام ،ثم تلتها اتفاقية بازل 3 .

وإذا كانت أية معاملة مالية تنطوي على مخاطرة، فإن السعي إلى التحوط ضد المخاطر أو إدارتها يعتبر مطلبا ملحا لذلك، ، سواء من الناحية القانونية أو الاقتصادية.

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية للبنك الوطني الجزائري " وكالة القليعة"

مقدمة الفصل:

إن البنوك أهم المؤسسات التي تساهم وتساعد في تنمية الاقتصاد الوطني وتطويره، و يعتبر البنك الوطني الجزائري من أهم البنوك التي نشأت بعد الاستقلال، كما يدل عليه اسمه و بذلك فهو بنك عمومي يختص بالقيام بمختلف العمليات التجارية سواء في الداخل أو في الخارج، ومن خلال ذلك سنسلط الضوء على أفضل تقنية و هي الحوكمة بما تتمتع به من ثقة وضمان في هذا البنك.

المبحث الأول: تقديم البنك الوطني الجزائري

يحتل البنك الوطني الجزائري مكانة معتبرة في الجهاز المصرفي الجزائري لما له من وظائف و خدمات و أنشطة متنوعة.

و في هذا المبحث سوف نتطرق إلي تعريف البنك الوطني الجزائري (نشأته،مهامه و نشاطاته) مع إعطاء لمحة عن مكان التربص، إضافة إلى دراسة هيكله التنظيمي و كذا مختلف المصالح التي تتواجد فيه.

المطلب الأول : نشأة و وظائف البنك الوطني الجزائري

للبنك الوطني الجزائري مهام ووظائف عدة نشأ لأجلها و لمعرفة هذا و الإلمام به سنتطرق إلى ما يلي:

الفرع الأول: نشأة و تعريف البنك الوطني الجزائري:

أسس البنك الوطني الجزائري بمرسوم 66-178 بتاريخ 13 جوان 1966 على شكل شركة وطنية تسير بواسطة القانون الأساسي لها و التشريع التجاري و التشريع الذي يخص الشركات الخفية ما لم تتعارض مع القانون الأساسي المنشئ له [1]،و أنشأ كذا لتمويل المشاريع الاقتصادية إضافة إلى مهام أخرى منها تنفيذ خطة الدولة في مجال الائتمان القصير والمتوسط، إقراض المؤسسات والمنشآت الصناعية العامة[2].

على الرغم من أنها أسست على شكة وطنية برأس مال 20 مليون دج ،إلا أن هذه الوضعية أخلت بعض الشيء بمفهوم شركة وطنية ذلك ومن خلال المادة السابعة ،سمح للجمهور بالمساهمة في رأس المال بمعدل قدره 5 بالمائة و يمكن أيضا أن يصل إلى حد مبلغ مساهمة الدولة في رأس ماله و الذي أشرنا إليه أعلاه.

و تم وضع حد لهذه المساهمات الخاصة في رأس مال البنك بحلول عام 1970 أين تم شراء جميع هذه المساهمات من طرف الدولة ليصبح البنك ملك للدولة، حسب القانون الأساسي فان جميع البنك يسير من قبل رئيس مدير عام و مجلس إدارة من مختلف الوزارات الاستثمارات لجميع الأعوان الاقتصاد لجميع

[1] وثائق خاصة بالبنك الوطني الجزائري.
[2] صوفان العيد، دور الجهاز المصرفي في تدعيم و تنشيط برنامج الخصخصة، دراسة التجربة الجزائرية، مذكرة ماجستير، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2010-2011، ص، 4.

القطاعات الاقتصادية كالصناعة، التجارة الزراعة ...الخ، كما أنها استخدمت كأداة لتحقيق سياسة الحكومة في التخطيط المالي بوضع القروض على المدى القصير و المساهمة مع الهيئات المالية الأخرى لوضع القروض الطويلة و المتوسطة الأجل.

كما انه من الممكن أن يقوم بما يلي:

- إعطاء ضمانات في مجال الصفقات العمومية،
- تمويل التجارة الخارجية،
- قبول الودائع بكل أشكالها،
- إعطاء قروض و تسبيقات بدون أو بضمانات،
- التدخل في العمل الصرف الآني أو الآجل،
- العمل كمراسل للبنوك الخارجية،
- الإمضاء، خصم و شراء أو اخذ في محفظة كل الأوراق التجارية و كل السندات كسندات الخزينة العمومية...الخ.

و حتى سنة 1982 قام البنك الوطني الجزائري بكل الوظائف كأي بنك تجاري إلا انه كان له حق الامتياز في تمويل القطاع الزراعي بمد الدعم المالي و القروض و هذا تطبيقا لسياسة الحكومة في هذا المجال.

في 16 فيفري 1989 أصبح البنك الجزائري مؤسسة عمومية اقتصادية على شكل شركة بالأسهم، تسير وفقا لقوانين 88-01 و 88-03 و 88-04 ل 12 جانفي 1988 و قانون 88-119 ل 21 جوان 1988 و قانون 88-177 ل 28 سبتمبر 1988 و بالقانون التجاري.

و بقيت تسميته بالبنك الوطني الجزائري و بالاختصار **ب و ج** و بقي المقر الاجتماعي بالجزائر ب 8 شارع شي غيفارة و حددت مدته ب 99 سنة ابتدءا من التسجيل الرسمي بالسجل التجاري.

و ينقسم رأسمال البنك الوطني الجزائري و الذي حدد في أول جمعية تأسيسية بمليار دج مقسم إلى ألف سهم، قيمة كل سهم مليون دج و مقسمة بين :

1- حصة من 1 إلى 350 مكتتب فيها من صندوق المساهمة" وسائل الإنتاج".

2- من 351 إلى 700 حصة مكتتب فيها من صندوق المساهمة " المناجم، المحروقات، الهيدروليك".

3- من 701 إلى 900 حصة مكتتب فيها من صندوق المساهمة " الصناعات الغذائية".

4- من 901 إلى 1000 حصة مكتتب فيها من صندوق المساهمة " الصناعات المختلفة".

الفرع الثاني: مهام و نشاطات البنك الوطني الجزائري

يقوم البنك الوطني الجزائري بنشاطات عديدة أهمها ما يلي :[1]

1- استقبال الودائع المتعلقة برؤوس الأموال من طرف الأشخاص، كما أن البنك يسمح بالتسديد إما نقدا أو لأجل مسمى أي عند حلول أجل الاستحقاق، كذلك يصدر وصولات الاستحقاق، كذلك يصدر وصولات و سندات (وتتم عملية الاقتراض من أجل تغطية الحاجيات التي يتطلبها نشاط معين).

2- استقبال عمليات الدفع التي تقدم نقدا أو عن طريق الشيك و المتعلقة بعملية التوطين La « Domicilation » و التحويل « Le virement» و رسالة القرض و جميع عمليات البنك.

3- يمنح قروض بجميع أشكالها سواء كانت قروض أو تسبيقات بدون ضمانات و ذلك من أجل تحقيق نشاطات معينة.

4- يضمن جميع العمليات المتعلقة بالقروض و ذلك لحساب مؤسسات مالية أو لحساب الدولة.

[1] ملفات و وثائق خاصة بالبنك الوطني الجزائري (القانون الداخلي)

5- توزيع رؤوس أموال الأفراد و مراقبة استعمالها.

6- اكتتاب جزئي أو كلي سواء بضمان أو بدونه ناتج عن تحقيق نهاية جيدة لعملية التنازل عن جميع الديون التي دفعها مباشرة من طرف المدين.

7- يقوم البنك بجميع العمليات المتعلقة بالاكتتاب ، الخصم، شراء الأوراق التجارية، الوصولات، الدفعات، المبالغ المصدرة من طرف الخزينة العامة أو الشركاء العموميين، و الالتزام عند حلول موعد الاستحقاق و الذي يحول إلى أمر ناتج عن العمليات الصناعية، الزراعية،التجارية أو المالية.

8- يقوم بدور المراسل مع البنوك الأخرى.

9- التمويل بشتى الطرق: عمليات التجارة الخارجية،استقبال وديعة مبالغ السندات لاستقبال أموال ناتجة عن عمليات الدفع و الخاصة بالسفتجة، سند لأمر، الشيك، فواتير أو وثائق تجارية أخرى.

10- يلعب دور الوساطة في عمليات الشراء أو البيع للأوراق المالية أسهما كانت أو سندات و خصوصا القيم المنقولة.

11- يقوم بجميع عمليات التبادل سواء كانت نقدا أ لأجل، كذلك عمليات التعاقد من أجل الإقراض أو الاقتراض.

12- قبول جميع العمليات المتعلقة بالتظهير، الاعتمادات المستندية غير القابلة للتعديل، الطلبات على الاعتماد المستندي، ضمان تنفيذ جيد للعقد، نهاية جيدة لعملية التسديد و مراقبة جميع العمليات من البداية حتى النهاية.

13- يؤمن خدمات للمؤسسات الأخرى و المتعلقة بالقرض.

14- اكتساب أموال من العمليات التالية: البيع، الإيجار، و جميع العمليات المنقولة و غير المنقولة و التي تخص نشاط البنك أو المتعاملين معه.

15- البنك الوطني يقوم بجميع المهام مهما كان شكلها و التي لها فوائدو متعلقة بمؤسسات أو شركات جزائرية أو أجنبية، و يسعى غلى تحقيق أهدافه و تطوير الأعمال الخاصة به، فالبنك الوطني الجزائري يعمل على تسيير أعماله بصفة مباشرة أو غير مباشرة لحسابه أو لحساب أطرافه، إما لوحده أو مع

شركائه بجميع الأعمال التي تدخل في تحقيق أهدافه، لذلك يقوم بإنجاز الأعمال المرتبطة بأهدافه في إطار تنظيمي.

المطلب الثاني : لمحة عن مكان التربص

سنتناول في هذا المطلب التعريف الشامل بمكان التربص بالبنك الوطني الجزائري وكالة القليعة 441 للتعرف عليها.

الفرع الأول : التعريف بالوكالة

تم تأسيس وكالة القليعة في جوان 1966 التابع للمديرية العامة بالجزائر العاصمة، و هذه الأخيرة مقرها 16 شارع سوداني بوجمعة القليعة ولاية تيبازة ورقم الوكالة هو (441) .

حيث تضم هذه الوكالة المديرية DRE، وطاقة بشرية هامة تعمل من أجل تحقيق أهداف البنك و السهر على حسن سير أعماله و إرضاء زبائنه من خلال الاهتمام بهم و تلبية رغباتهم، وفق الشروط المعمول بها في البنك، وهذا الطاقم مكون من 35 موظف من بينهم : المدير و نائبته، السكرتيرة، أربع (4) موظفين بمصلحة القروض، موظفين (2) بمصلحة المقاصة، و موظفين (2) آخرين بمصلحة المحاسبة و آخرين (2) بمصلحة الصندوق، أما في مصلحة التوفير فإننا نجد 11 موظفا و 11 موظفا آخرا في مصلحة إعادة التغطية، و موظفين بمصلحة الأرشيف دون أن ننسى أعوان الأمن.

الفرع الثـاني : الهيكل التنظيمي لوكالة القليعة (441)

تتواجد بالبنك المصالح التالية:[1]

1 مصلحة الصندوق Le Service Caisse :

و تنقسم هذه المصلحة إلى مصالح فرعية عدة خدمات منها :

- عمليات المقاصة الآلية Télécompensation .
- عمليات المحفظة Le Portefeuille .

[1] مقابلة مع رؤساء المصالح.

- عمليات المحاسبة Comptabilité .
- قطاع التسديدات .
- عمليات السحب و الدفع .
- التحصيلات بأنواعها .
- قطاع الأوراق التجارية .

2 -المصلحة الخارجية Le Service étranger.

من بين المهام الرئيسية التي تدخل في هذه المصلحة هي:

- عمليات السحب و الدفع بالعملة الصعبة.
- التحصيلات بالعملة الصعبة.
- عمليات التجارة الخارجية (التصدير و الاستيراد)

3 -مصلحة القروض Le Service de Crédit .

تعمل هذه المصلحة على ما يلي :

- تكوين ملفات القروض, قروض متوسطة الأجل CMT, تسهيلات الصندوق FC, قروض بإمضاء Crédit par signature.
- دراسة ملفات القروض و إعطاء الموافقة المبدئية.
- دراسة حالة المخاطر.

4 -المصلحة الإدارية Le Service administratif.

تعمل هذه المصلحة على متابعة كل العمليات التالية و غيرها من المهام الأساسية فهي

تعد القلب النابض لأي بنك لتسيير الموارد البشرية (غيابا، توظيف,...الخ) :

- تصريحات جبائية.
- كل ما يتعلق بأمن البنك .
- دراسة ميزانية البنك و إعطاء الصور المستقبلية لها .

5 مصلحة النزاعات Le Service Contentieux.

أول مصلحة يتجه إليها العميل لفتح الحساب الجاري هي مصلحة النزاعات,

حيث تعمل هذه المصلحة على متابعة العميل و معرفة وضعيته الماضية و الحالية من أجل

مواجهة و تفادي المخاطر، و ذلك عم طريق تلقي المعلومات من :

- المراسلات التي تأتي من الخارج (الخزينة، الضرائب و حالات أخرى).
- تجميد الحساب بالبنك نفسه أو ببنوك أخرى.
- وضعية الحساب الجاري للعميل بالبنوك الأخرى و كيفية سير القروض التي أخذها منها.

كما تظهر أهمية و دور هذه المصلحة خاصة في منح القروض، حيث أن لأي عميل لم يسدد الدين المتفق عليه تحال القضية إلى قسم المنازعات و تتبع الخطوات التالية:

أ –طلب البنك من العميل حل الموضوع بالطريقة الودية (التفاهم) .

ب – ترسل إليه مضمنة، و تنتظر المصلحة مدة أسبوع .

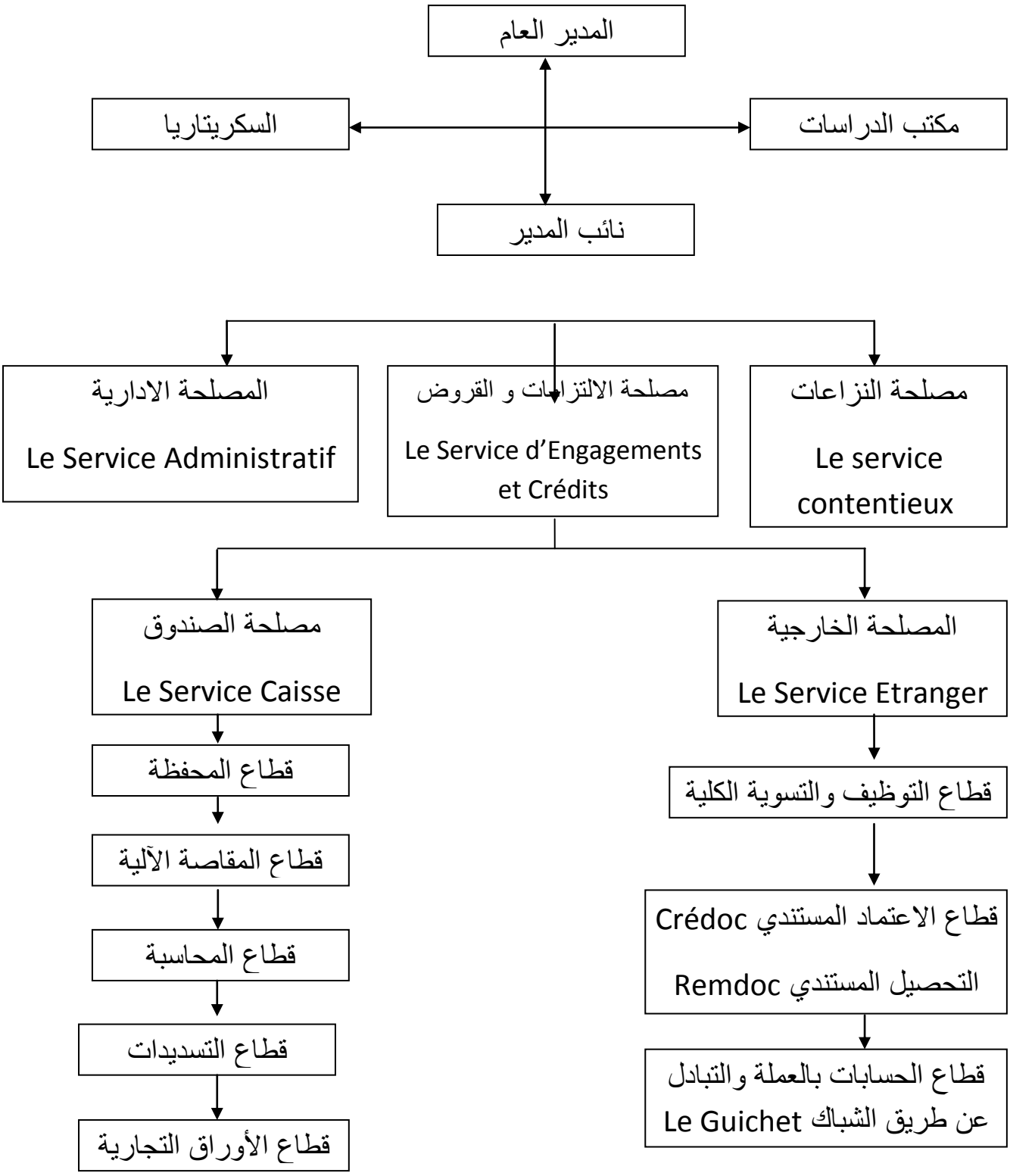
ت – إنذار ثاني، إذ لم يحضر تحال القضية إلى محضر قضائي، و الذي بدوره يرسل له إنذار أخير بالدفع لمدة 20 يوم، إذ لم يمتثل يكتب عليه تقرير (PV) عدم الدفع و الامتثال.

ث – ترسل عارضة لرئيس المصلحة لحجز تنفيذي لأمواله المرهونة،

ج –بعد إمضاء رئيس المحكمة، تقدم لمحضر قضائي حتى يتم تنفيذ الحجز ثم بيع الضمانات .

الشكل التالي يبين الهيكل التنظيمي الذي يقوم عليه البنك الوطني الجزائري:

الشكل رقم (10): الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري «Agence» BNA



المصدر : الوثائق خاصة بالبنك الوطني الجزائري BNA.

المبحث الثاني: عرض الاستبيان

محاولة منا لإثراء موضوع البحث وتدارك أية نقص قد يلحق به ومعرفة وقياس درجة تطابق العلاقة بين البنك الوطني الجزائري و عملائه اعتمادنا على أسلوب التحري المباشر باستخدام الاستبيان الذي يعتبر من أكثر أدوات البحث شيوعا ومن أهم وسائل جمع البيانات والمعلومات، لاختبار جملة من الفرضيات المرتبطة بموضوع البحث.

نتناول من خلال هذا المبحث عرضا مفصل عن الاستبيان، والذي يعتبر قاعدة للدراسة الميدانية وهذا بعد التطرق للظروف التي تم فيها صياغته، وإعداد الأسئلة وإخضاع الاستمارة للتحكيم ثم الاختبار، إضافة إلى التطرق إلى مجتمع الدراسة والمشاكل التي واجهتنا خلال هذه الدراسة الميدانية.

المطلب الأول: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية

سنوضح من خلال هذا المطلب الأدوات المستعملة في جمع البيانات الميدانية وأدوات تحليلها بالإضافة

إلى كيفية تحديد حجم العينة وطريقة سحب أفرادها،كما سنبين الحدود المكانية، الزمانية، البشرية والموضوعية للدراسة.

الفرع الأول: مراحل إعداد الاستبيان

انطلاقا من محتوى وإشكالية بحثنا، وبالاعتماد على عدة مراجع) كتب، أطروحة دكتوراه مواقع انترنت (قمنا بإعداد هذا الاستبيان في شكله الاستبيان العادي، وخلال إعداده مر بعدة مراح ل لكي يظهر في شكله الحالي.

أ – بناء الاستمارة:

تم تحميله على ورق أبيض أعد باللغة العربية، و تكون من19 سؤالا بلغة بسيطة وواضحة وهذا لتجنب أي ملل قد يلحق بالمستقصي، وبناءا على هذا قمنا بإعادة صياغة الاستبيان لكي يظهر في شكله النهائي (أنظر الملحق).

ب – نشر وتوزيع الاستمارة:

قمنا بتوزيع الاستبيان مباشرة بالالتقاء مع الزبائن و بمساعدة من أفراد العائلة.

اختلفت طريقة الحصول على إجابات أفراد العينة باختلاف طريقة توزيعها ونشرها وتراوحت بين:

1-الحصول على الإجابات أثناء اللقاء الأول بالفرد المستجوب؛

2-إعادة الاتصال بالفرد المستجوب لاستلام الإجابة،

3- بالمساعدة من موظفي البنك باستلامها عنا.

ت – معالجة الاستمارة

بعد مرحلة الإعداد ثم النشر والتوزيع، تأتي مرحلة فرز وتحليل الإجابات التي تضمنتها استمارة الاستبيان، مع تحديد مجموع ونسبة الإجابة على كل سؤال حسب الحالة، ونقوم بتجميع الإجابات تمهيدا لبناء قاعدة الاستبيان التي تتضمن المعطيات المستخلصة من استمارات الاستبيان.

بعد تجميع الإجابات قمنا بتكميم المعطيات التي تحصلنا عليها من خلال الاستمارات المجمعة بإتباع أسلوب الترميز العددي بحيث:

1 - يرمز للجواب نعم بالعدد (1) والجواب بلا بالعدد2)

2 - يرمز للخيار الأول بالعدد (1) والخيار الثاني بالعدد(2) والخيار الثالث بالعدد (3) ...

الفرع الثاني: هيكل الاستبيان

اعتمادنا في صياغة استمارة الاستبيان على الأسئلة المغلقة والتي تحتمل إجابة محددة، كي نستطيع تحديد أراء أفراد العينة حول مختلف المحاور التي يعالجها هذا الاستبيان، و تضمن الاستبيان 19 سؤالا توزعت على مجموعتين:

المجموعة الأولى: الأسئلة 1و2 تتضمن معلومات تخص نوعية أفراد العينة،

المجموعة الثانية: الأسئلة من 3 إلى 19 متعلقة بالحوكمة التي يتمتع بها هذا البنك لاستقطاب زبائنه.

الفرع الثالث: مجتمع الدراسة وحدودها

نتعرف على الفئة التي اعتمد عليها الاستبيان و حدود الدراسة فيه

أ – مجتمع الدراسة

بحكم أن الاستبيان يهدف لمعرفة مدى تطبيق نظام الحوكمة في البنك الوطني الجزائري لتوثيق العلاقة بينه و بين عملائه، وعليه تم حصر مجتمع الدراسة ضمن آراء فئة الزبائن لمعرفة هذا.

كما لم يتم تحديد حجم العينة مسبقا قبل توزيع أو نشر الاستبيان، فقد قمنا

بتوزيع حوالي 50 استمارة على العملاء، وزعت الاستمارات في ولاية تيبازة بحكم مكان الإقامة، واعتمادنا في معظم الحالات على طريقة التسليم والاستلام المباشر مع الاستعانة ببعض أفراد العائلة و الأصدقاء.

جدول رقم 05: الإحصائيات ت الخاصة باستمارة الاستبيان

البيان	الاستبيان	
	العدد	النسبة%
الاستمارات الموزعة	50	100
الاستمارات المسترجعة	30	60
الاستمارات الغير مسترجعة	20	40
الاستمارات الملغاة	10	20
الاستمارات المستعملة	20	40

المصدر: من إعداد الباحث استنادا إلى استمارات الاستبيان

من خلال الجدول نلاحظ أن العدد الإجمالي للاستمارات الموزعة قدر ب 50 استمارة منها 30 استمارة تم استرجاعها وهو ما يمثل نسبة 60 %من حجم العينة الإجمالي، في حين قدرة الاستمارات المفقودة أو الغير مسترجعة 20 استمارة ما يمثل 40 %رغم استفسارنا المستمر عن مصير هذه الاستمارات، وبعد تفحصنا للاستمارات المسترجعة تبين لنا 10 منها غير صالحة بسبب التناقض في الإجابات مما يعني عدم جدية الشخص المستجوب وبالتالي تم إلغاءها ليصبح العدد الإجمالي للاستمارات الصالحة للاستعمال يقدر ب 20 استمارة أي ما يعادل66.66% من إجمالي الاستمارات المسترجعة.

ب – حدود الدراسة

ت – تتمثل حدود الدراسة فيما يلي:

-الحدود المكانية : تهتم هذه الدراسة الميدانية بالبحث عن مدى تطبيق نظام الحوكمة المصرفية، من خلال تحديد دورها في تعزيز العلاقة بين الجهاز المصرفي و الزبون والتي تبينها وجهات النظر لأفراد العينة التي تم حصرها،

-الحدود الزمانية: استمرت الدراسة الميدانية حوالي خمسة أشهر، حيث امتدت من شهر 2016 إلى شهر أوت 2016 نظرا لضيق الوقت المخصص لإجراء البحث والصعوبات التي واجهتنا للتقرب من أفراد المجتمع ورفض الكثير منهم الإجابة عن الأسئلة؛

-الحدود الموضوعية :اهتمت الدراسة بنظام الحوكمة ومتطلبات تطبيقها دون سواها من المواضيع ا الأخرى لأهميتها.

الفرع الرابع: مشاكل الدراسة

بالرغم من أهمية الاستبيان كأداة لمعرفة مدى تطابق وجهات نظر أفراد العينة المستجوبة حول موضوع البحث، ورغم بلوغ عدد الاستمارات المسترجعة مستوى يسمح باعتمادها للدراسة، إلا أن هذه الدراسة واجهتها العديد من المشاكل والقيود نذكر منها:

-التجاوب السلبي لبعض أفراد العينة المستهدفة، رغم الإلحاح والتساؤل المستمر عن مصير بعض

-انتشار أفراد العينة في مناطق جغرافية مختلفة الأمر الذي حال دون الاتصال المباشر بهم لتوضيح أي لبس قد يكتنف أفراد العينة.

المطلب الثاني :معالجة وتحليل نتائج الاستبيان

بعد استرجاع الاستمارات الموزعة، تم تفريغ البيانات من خلال جمع الإجابات المتحصل عليها بعد تكميمها في جدول بسيط يتكون من أسطر بعدد الإجابات المتحصل عليها بعد استبعاد الإجابات الملغاة، كما تم تبويب الإجابات المتحصل عليها ، باستخدام برنامجSPSS إصدار 20.0 ، والذي يمثل مصدر لكافة الجداول التي تتضمن التكرارات والنسب المئوية المتعلقة بالإجابات الواردة، إضافة للأشكال البيانية المرفقة ووفقا لهيكل الاستبيان تمت معالجة الإجابات حسب الخصائص الديموغرافية للعينة.

أ –الخصائص الديمغرافية للعينة:

في هذا لجزء سوف نقوم بدراسة وتحليل المحور التمهيدي للاستبيان والذي يرتبط بمجموعة الأسئلة الممتدة من السؤال الأول و الثاني وهي الأسئلة المتعلقة بالخصائص الديموغرافية للعينة الجنس و العمر.

1 – الجنس:

من خلال الجدول رقم 06 ، نلاحظ أن نسبة مشاركة الذكور في الاستبيان بلغت81.8 % في حين بلغت نسبة مشاركة الإناث نسبة18,2 % و هذا راجع إلى كثرة العملاء الذكور عن الإناث في البنك.

جدول رقم(06): توزيع المشاركين حسب الجنس

البيان	التكرار	النسبة %
الذكور	18	81.8
الإناث	04	18.2
المجموع	22	100

المصدر :من إعداد الباحث استنادا إلى مخرجات المعالجة الإحصائية

2 – العمر:

تباينت أعمار أفراد العينة المستجوبة، و تراوحت بين (20 و 56 سنة)، وعليه قمنا بتشكيل ثلاثة فئات عمرية كما يلي:

جدول رقم(07): توزيع المشاركين حسب العمر

البيان	التكرار	النسبة %
أقل من 30 سنة	07	31.8
30 –40 سنة	08	36.4
أكثر من 40 سنة	07	31.8
المجموع	22	100

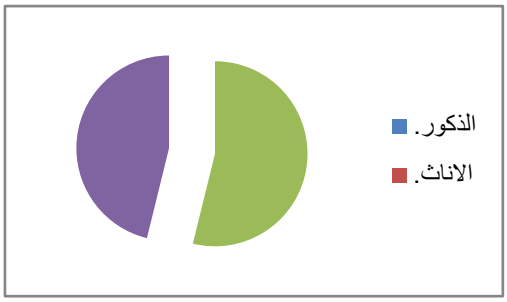
المصدر :من إعداد الباحث استنادا إلى مخرجات المعالجة الإحصائية

شكل رقم: (11) توزيع المشاركين حسب العمر



المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على الجدول رقم (07)

شكل رقم: (12) توزيع المشاركين حسب الجنس



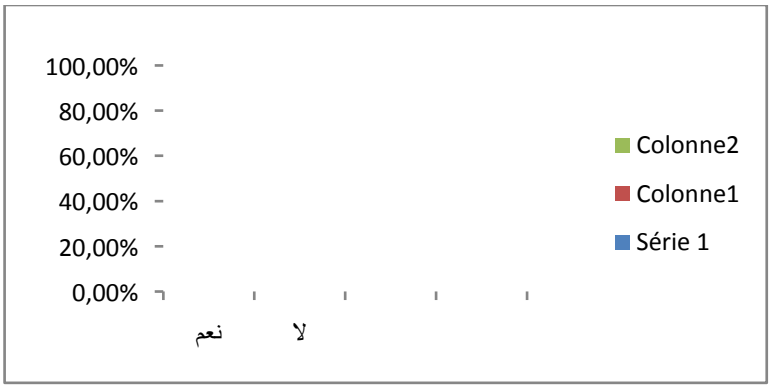
المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على الجدول رقم (06)

ب- واقع الحوكمة:

في هذا الجزء سوف نقوم بدراسة وتحليل المحور الثاني من الاستبيان والذي يرتبط بمجموعة الأسئلة من السؤال الرابع (04) إلى غاية السؤال الأخير و تهتم هذه الأسئلة باستطلاع أراء المستجوبين حول واقع الحوكمة ومدى قناعتهم بالخدمات المقدمة إليهم من قبل البنك.

1 - بالنسبة للسؤال الرابع المتعلق بامتلاك موظفي الفرع المهارات والمعرفة المطلوبة والإلمام الكافي بمنتجات وخدمات البنك فإن نسبة 81,8 % من المستجوبين كانت بنعم بمعنى عملاء البنك مقتنعين بخبرات موظفي البنك، في حين ترى نسبة 18,2% من المستجوبين العكس أي هم غير مقتنعين عن خبرات موظفي البنك، الشكل رقم (11) يبين ذلك:

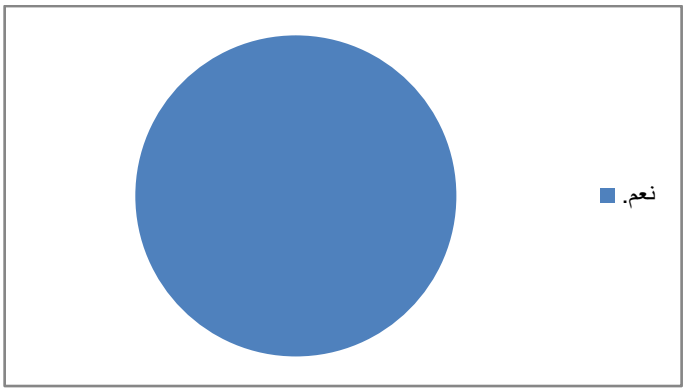
الشكل رقم (13): نسبة خبرة موظفي بنك BNA:



المصدر :من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات المعالجة الإحصائية

2 - أظهرت الدراسة فيما يتعلق بالسؤال الخامس حول رضا العملاء بصورة عامة عن أداء موظفي الفرع في حين كانت نسبة الإجابة 100 % بنعم و هذا يضمن أن العملاء راضين تماما عن موظفي البنك و هذا يعكس بأنه توجد حوكمة جيدة بالنسبة للفرع اتجاه هذا العنصر،و الشكل رقم (12) يبين ذلك:

شكل رقم (14): رضا العملاء عن موظفي الفرع



المصدر :من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات المعالجة الإحصائية

3 - بالسبة للسؤال السادس فيما يتعلق بالمظهر العام للفرع كانت نسبة 90,9 % بنعم أي قانعين بتنظيم و ترتيب الفرع، أما نسبة 9,1 % فكانت بلا أي غير قانعين بتريب و تنظيم الفرع، والشكل رقم (13) يبين ذلك:

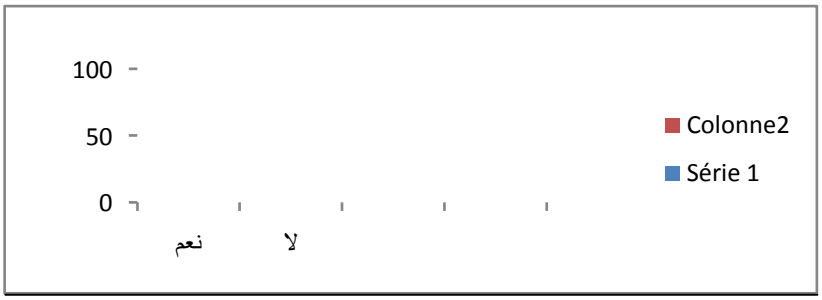
شكل رقم (15): مظهر الفرع



المصدر :من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات المعالجة الإحصائية

4 – تبين لنا من خلال الإجابات المتعلقة بالسؤال السابع المتضمن توفر لدى الفرع مقاعد مريحة وكافية للجلوس أن نسبة 77,3 % أجابت بنعم و تري بأن للفرع مقاعد مريحة وكافية للجلوس، في حين تعتقد نسبة 22,7 % من المستجوبين عكس ذلك و الشكل التالي يبين ذلك:

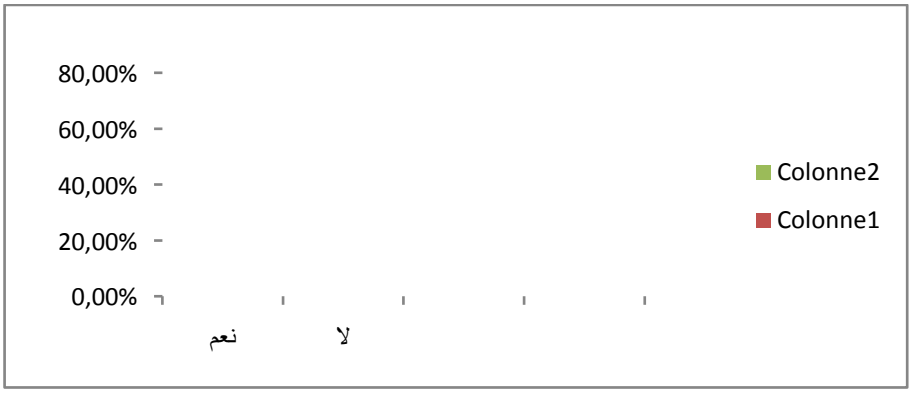
الشكل رقم (16): حول وفرة المقاعد المريحة



المصدر :من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات المعالجة الإحصائية

5 – عن السؤال الثامن، ترى نسبة 63,6 % من المستجوبين أنها راضية عن عدد موظفي الفرع لتلبية احتياجاتهم ،في حين تعتقد نسبة 36,4% عكس ذلك أي غير موافقين عن عدد موظفي الفرع لتلبية احتياجاتهم، و الشكل التالي يبن النسب هذه:

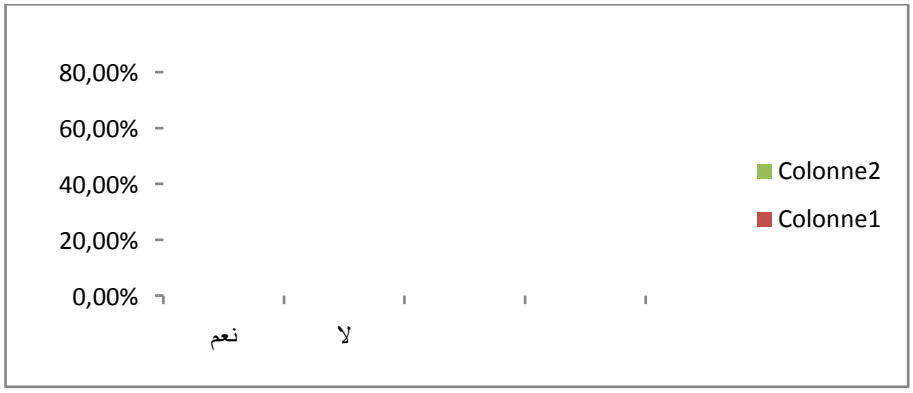
شكل رقم (17): عدد موظفي الفرع



المصدر :من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات المعالجة الإحصائية

6 – أظهرت إجابات المشاركين على السؤال التاسع 63,6% أن موقع الفرع وساعات عمله مناسبة ومريحة لهم ، وأظهرت نسبة 36,4 % أ أن موقع الفرع وساعات عمله ليست مناسبة ومريحة لهم و الشكل التالي يبين ذلك:

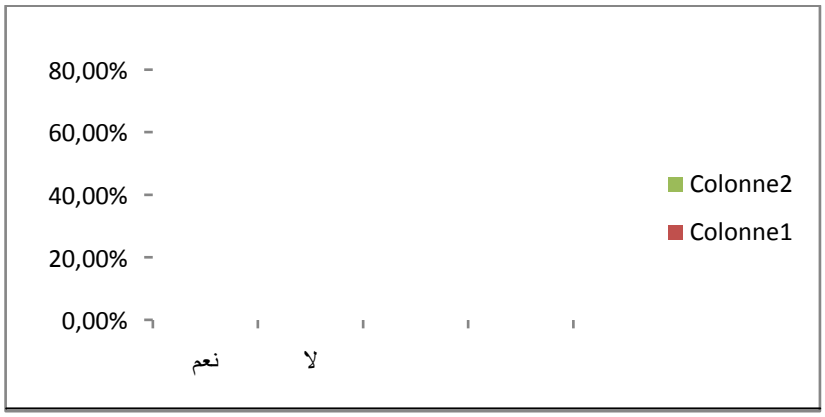
شكل رقم (18): موقع الفرع وساعات عمله



المصدر :من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات المعالجة الإحصائية

7 – في الإجابة عن السؤال العاشر ، كانت نسبة 22,7 % بنعم أي أنهم راضين عن الخدمات المقدمة عبر منصات الانترنت، في حين أجابت نسبة 77,3% من المستجوبين بلا أي أنهم غير راضين عن الخدمات المصرفية عبر الانترنت، شكل رقم 16 يبين ذلك:

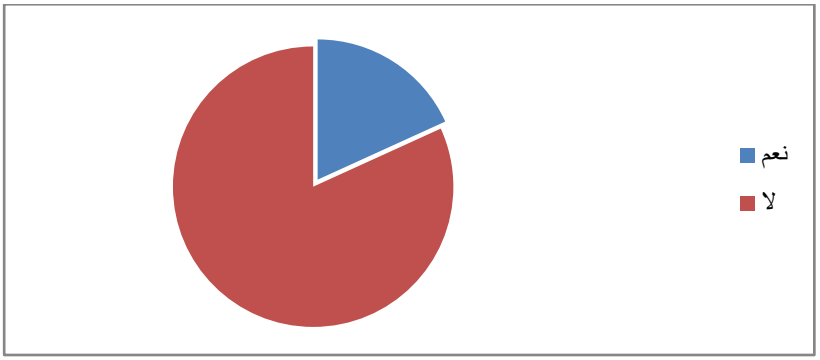
شكل رقم(19): الخدمات المصرفية عبر الانترنت:



المصدر :من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات المعالجة الإحصائية

8 – أما بالنسبة للسؤال الحادي عشر أجابت نسبة 18,2 % منهم بأن الإجابة على اتصالاتكم تكون بسرعة من قبل موظف مركز الاتصالات، أما نسبة 81,8 % منهم أن الإجابة على اتصالاتكم لا تكون بسرعة من قبل موظف مركز الاتصالات و هذا الأمر يظهر أن الحوكمة في هذا العنصر ليست جيدة، و الشكل التالي يبين ذلك:

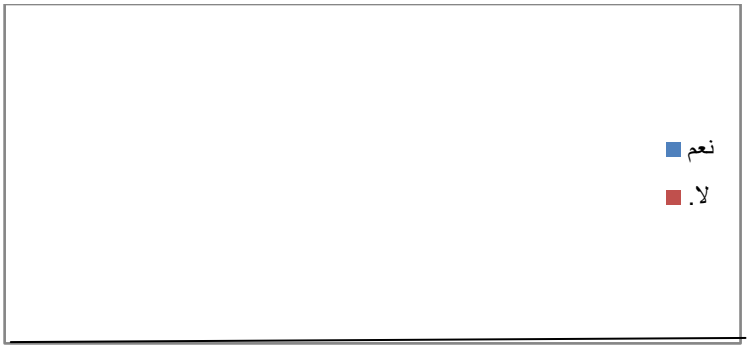
شكل رقم (20): الإجابة على اتصالات العملاء



المصدر :من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات المعالجة الإحصائية

9 - و فيما يخص السؤال الثاني عشر فإن نسبة 45,5 % تقول بأن الموظف مهتم بصدق في المساعدة على حل الشكوى، أما نسبة 54,5% تقول بأن الموظف غير مهتم بصدق في المساعدة على حل الشكوى و هذا غير لائق بوضعية الحوكمة في الفرع فهي ليست جيدة فيما يخص هذا الجانب، و الشكل الوالي يبين هذا:

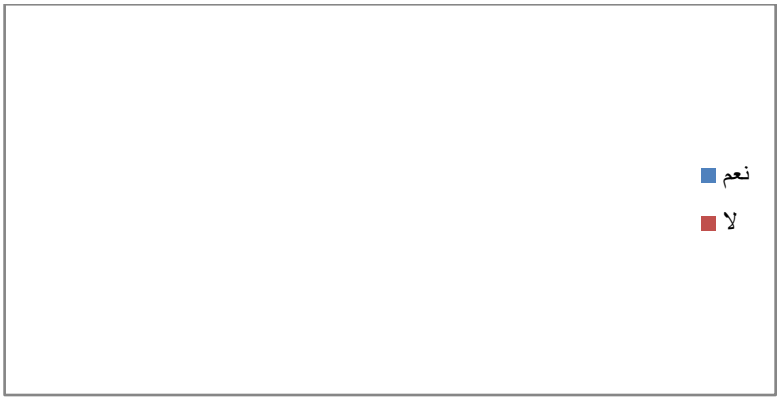
شكل رقم (21): اهتمام الموظف بحل الشكوى



المصدر :من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات المعالجة الإحصائية

10 - و فيما يخص الجواب عن السؤال الثالث عشر فكانت نسبة 54,5% أنهم راضون عن الحلول المقدمّة من قبل الموظف المساعد، أما نسبة 45,5% فهم غير راضين عن الحلول المقدمّة من قبل الموظف المساعد، والشكل التالي يبين ذلك:

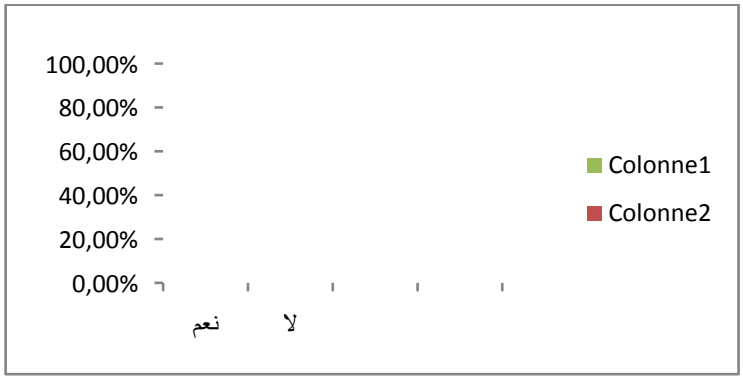
شكل رقم (22): الرضا عن حلول الموظف المساعد



المصدر :من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات المعالجة الإحصائية

11 – وفيما يخص السؤال الرابع عشر فكانت نسبة 81,8 % بنعم أي يوصون أقاربهم و أصدقائهم بالتعامل مع البنك و هذا لعلاقتهم الجيدة و إعجابهم به، أما نسبة 18,2 % فلا يوصون بذلك و الشكل أدناه يبين هذا :

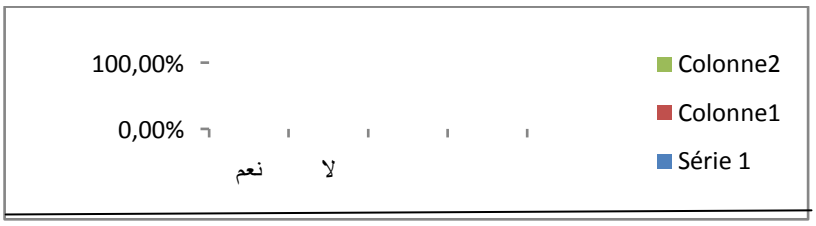
شكل رقم (23): ايصاء العملاء الآخرين بالتعامل مع البنك



المصدر :من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات المعالجة الإحصائية

12 – و عن السؤال السادس عشر أجابت نسبة 86,4% أنها راضية تماماً وبصورة عامة عن جودة الخدمات المقدمة من البنك و هي حركة ايجابية اتجاه البنك، أما نسبة 13,6% فأجابت بلا أي بأنها غير راضية تماماً وبصورة عامة عن جودة الخدمات المقدمة من البنك و هذا يؤثر بالسلب عن وضعية البنك، شكل رقم 20 يبين ذلك:

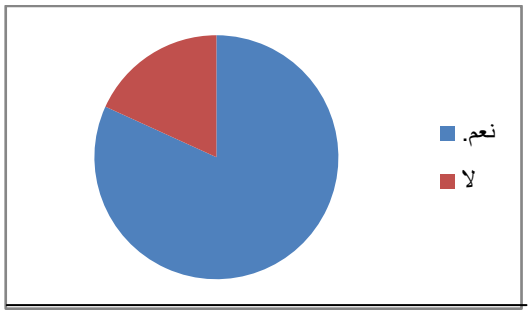
شكل رقم (24): الرضا عن جودة الخدمات المقدمة من قبل البنك



المصدر :من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات المعالجة الإحصائية

13 – أظهرت إجابات المشاركين على السؤال السادس عشر أن نسبة 81,8% أن موظفي الفرع يتحلون بجدية للاستماع والرد على احتياجاتكم في الوقت المناسب، في حين ترى نسبة 18,2% أنهم لا يتحلون بجدية للاستماع والرد على احتياجاتكم في الوقت المناسب، و الشكل التالي يوضح هذا:

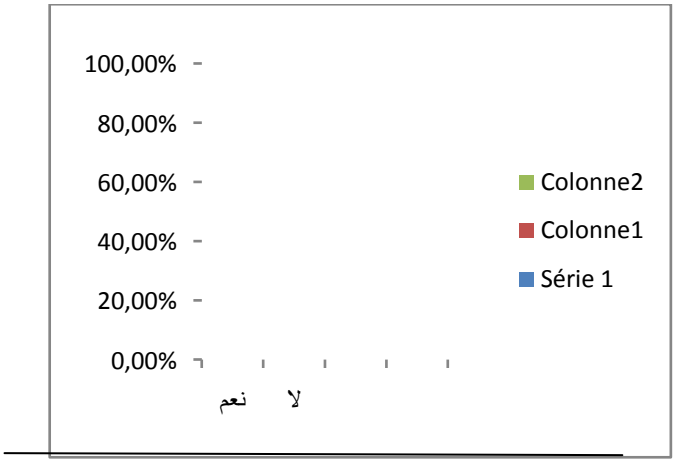
شكل رقم (25): رد موظفي الفرع عن احتياجات العملاء



المصدر :من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات المعالجة الإحصائية

14 – وفي الإجابة عن السؤال السابع عشر ترى نسبة 90,9 % أن موظفي الفرع مهنيين وذوي مظهر مرضي وأنيق، أما نسبة 9,1% فترى عكس ذلك ، حسب ما يوضحه الشكل أدناه:

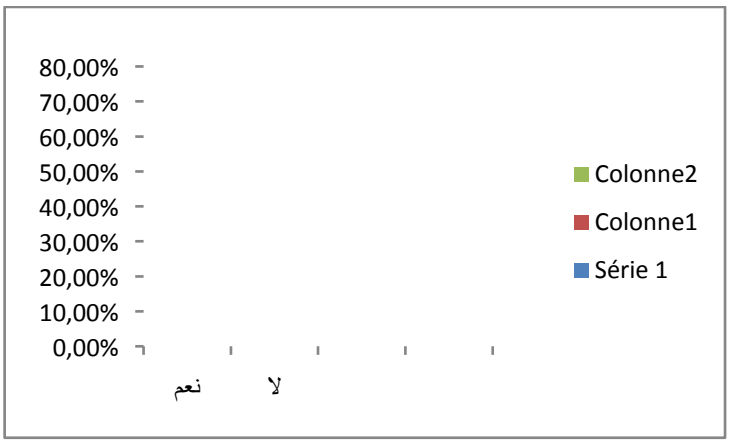
شكل رقم (26): مظهر موظفي الفرع



المصدر :من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات المعالجة الإحصائية

15 – و تتضمن الإجابة عن السؤال الثامن عشر نسبة 72,7% نعم وأن لديهم ثقة في قدرة البنك على الوفاء بالتزاماته اتجاهك كل ما احتاجوا لذلك و هذا يؤكد أن للبنك تحكم جيد أصوله المالية، أما نسبة 27,3% فترى عكس ذلك، و سيتوضح ذلك في الجدول أدناه:

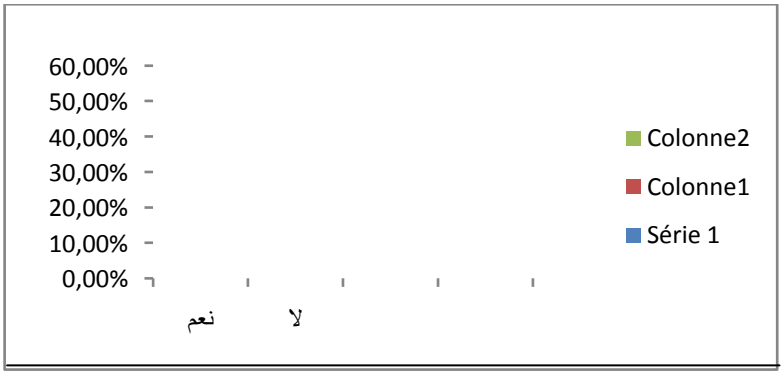
شكل رقم(27): قدرة البنك على الوفاء بالتزاماته



المصدر :من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات المعالجة الإحصائية

16 – تبين لنا من خلال الإجابات المتعلقة بالسؤال التاسع عشر أن نسبة 59,1% من المستجوبين تجد صعوبات عند طلب القرض أو منح وديعة للبنك، في حين نسبة 40,9% من الإجابات أجابت بعكس ذلك شكل رقم(24) يوضح ذلك:

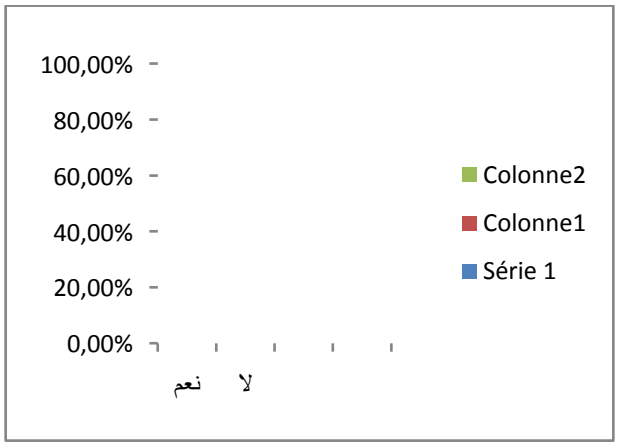
شكل رقم (28): الصعوبات عند طلب قرض أو منح وديعة



المصدر :من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات المعالجة الإحصائية

17 – و عن السؤال العشرين و الأخير فكانت نسبة 81,8% من الإجابات بنعم أي يتعامل موظفي البنك بسلوك لائق عند التعامل مع العملاء، و نسبة 18,2% بلا أي و جود سلوك غير لائق لموظفي الفرع مع العملاء و سيستوضح هذا في الشكل رقم (25) الذي في الأسفل:

شكل رقم (25): سلوك موظفي الفرع



المصدر :من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات المعالجة الإحصائية

من خلال الدراسة الميدانية يمكننا استخلاص ما يلي:

- من الإجابة رقم (1) من المجموعة الثانية إلى غاية الإجابة رقم (7) كانت الإجابات معظمها بنعم أي البنك يتميز بحوكمة ممتازة لاستقطاب زبائنه و هذا يدل على أن العلاقة جيدة بينه و بين عملائه فكل ما كانت الإجابة نعم تدل على تمسك العملاء ببنكهم،

- من الإجابة رقم(07) إلى الإجابة رقم(09) كانت معظم الأجوبة بلا أي حوكمة البنك اتجاه هذه العناصر ليست جيدة و على البنك مواكبتها في أقرب الآجال كي لا تؤثر أكثر بعلاقته بعملائه،
- من الإجابة رقم (10) إلى غاية الإجابة الأخيرة أغلب الإجابات كانت بنعم عدا الإجابات على السؤال الرابع عشر كانت أغلبها بلا هذا يدل على حسن سيرورة البنك الوطني الجزائري و هذا مسايرة لتطبيقه لعصر الحوكمة المصرفية أحسن تطبيق و هذا ما جعله يكسب رضاء عملائه و هنا يتبين دور تطبيق الحوكمة كأداة فعالة في تعزيز العلاقة بين البنك و عملائه.

خلاصة الفصل:

موضوع الحوكمة المصرفية و دورها في تعزيز العلاقة بين العملاء و الجهاز المصرفي للبنك الوطني الجزائري (وكالة القليعة 441)، تمت دراستها من خلال التعريف بالبنك الوطني الجزائري بصفة عامة و وكالة القليعة بصفة خاصة، حيث تعرفنا على ثلاث مباحث ، و قمنا بتقديم البنك الوطني الجزائري، نشأته وتطوره و هيكله التنظيمي،

أما في المبحث الثاني قمنا بوصف واقع الحوكمة من حيث رضا العملاء على عناصر الحوكمة في البنك الوطني الجزائري من خلال منهجية الدراسة التطبيقية، حيث بينا مدى التزام البنك الوطني الجزائري بتطبيق عناصر الحوكمة،

حيث توصلنا في المبحث الثالث بنتائج التحليل الإحصائي إلى أنها مطبقة بنسبة كبيرة من خلال مخرجات البرنامج الإحصائي spss ، و في الأخير توصلنا إلى أن للحوكمة دور فعال في تعزيز العلاقة بين الجهاز المصرفي و العملاء.

خاتمة عامة

خاتمة عامة:

هدفت دراستنا لموضوع دور حوكمة البنوك في تعزيز العلاقة بين الجهاز المصرفي و الزبون بمحاولة الالمام بالاطار النظري للحوكمة، و هذا بالتركيز على العناصر المساعدة على إيجادها بتوضيح أهمية الحوكمة في إدارة المخاطر المصرفية و تحسين أدائها المالي و الوصول إلى أهدافها بالاستغلال الأمثل لكل الإمكانيات، فالحوكمة أصبحت من ضروريات اليوم في ظل إخفاقات إدارة البنوك و المؤسسات المالية في تحقيق أهدافها،

و نظرا إلى الأهمية التي تكتسبها استراتيجية إدارة المخاطر في المؤسسة بالموازاة مع استراتيجيتها العامة، هذه الأهمية الاستراتيجية التي تزداد كلما اتجهت المؤسسة نحو تحقيق الميزة التنافسية من خلال ما تملكه من موارد، فلا يمكن تجاهل الدور الذي تؤدِّيه إدارة المخاطر في التخطيط الاستراتيجي للمؤسسة، من خلال توفير المعلومات عن المخاطر في الوقت المناسب و بالدقة المطلوبة، لتنمية البدائل الاستراتيجية التي تعكس أهدافاً ممكنة التحقق، بالإضافة إلى العمل على تقليل مقاومة الموارد البشرية للتغيير التنظيمي أثناء عملية التنفيذ الاستراتيجي، بحيث تعمل على كشف كل خطر قد يهدد هذا التغيير التنظيمي، و جعله هدفاً لهم عوض أن يكون مصدراً للتوتر و عدم الرضى الوظيفي. و مما تقدم ذكره نجد أن المؤسسة يجدر بها لإدارة المخاطرة أن تقوم باستحداث قسم ادارة المخاطرة في الهيكل التنظيمي للمؤسسة، بناء استراتيجية لإدارة المخاطر، و وضع خطة تنبثق منها تحدد مجموعة الطرق التي ستستعمل لمعالجة كل خطر، العمل على التطبيق الناجح للخطة الاستراتيجية،

و في الأخير أجرينا دراسة ميدانية سمحت لنا بتوضيح الدور الذي تلعبه الحوكمة المصرفية في تعزيز العلاقة بين الجهاز المصرفي و الزبون و كذا تبين لنا أهمية تطبيقها في البنك الوطني الجزائري وكالة القليعة 441، من خلال التعريف بهذا البنك ومحاولة معرفة مدى تطبيقه للحوكمة و توثيق علاقته بزبائنه.

2 - نتائج البحث و اختبار الفرضيات:

سمحت لنا عملية اختبار مختلف الفرضيات التي اعتبرت كإجابات أولية على إشكالية بحثنا هذا التوصل إلى نتائج تقدمها بشكل نتأكد معه من مدى صحة تلك الفرضيات المقدمة، كما يلي:

أ –الفرضية الأولى:

تحليل الفصل الأول و الذي ركز على فهم الإطار النظري للبنوك و لحوكمة البنوك و الأداء المالي سنح لنا باختبار الفرضية الأولى: " **الحوكمة هي الأداء الجيد للعمليات البنكية، و علاقتها بالأداء المالي تكمن في تحسينه و تنشيطه"**

تم قبول هذه الفرضية إلا أنها ناقصة الحوكمة هي مراقبة الأداء من قبل مجلس الإدارة والإدارة العليا للبنك وحماية حقوق حملة الأسهم والمودعين، بالإضافة إلى الاهتمام بعلاقة هؤلاء بالأطراف الخارجية، التي تحدّد من خلال الإطار التنظيمي سلطات الهيئة الرقابية.وتنطبق الحوكمة في الجهاز المصرفي على البنوك الخاصة والمشتركة.

ب – الفرضية الثانية:

تحليل الفصل الثاني الذي تطرقنا فيه إلى إدارة المخاطر المصرفية و طرق قياسها و كذا إلى الربط بينها و بين الحوكمة المصرفية، سمح لنا باختيار الفرضية الثانية التالية: **"تتمثل إدارة المخاطر المصرفية في كيفية مواجهتها و تفاديها، و علاقتها بالحوكمة علاقة وطيدة"**

تم قبول الفرضية الثانية فإدارة المخاطر تتمثل في احتمالية تعرض المؤسسة إلى خسائر غير متوقعة و غير مخطط لها و كيفية مواجهتها و تفاديها، و علاقتها بالحوكمة علاقة وطيدة و هي مكملة لها.

ج – الفرضية الثالثة:

تحليل الفصل الثالث المتركز على الدراسة الميدانية للبنك الوطني الجزائري، سمح لنا باختيار الفرضية الثالثة التالية: **"من الممكن أن البنك الوطني الجزائري له علاقة جيدة بعملائه من خلال تطبيقه للحوكمة"**

تم قبول هذه الفرضية بعد التأكد من وجود علاقة وطيدة بين البنك الوطني الجزائري و عملاءه من خلال مخرجات التحليل الإحصائي، و ذلك من خلال تطبيقه لموضوع الحوكمة المصرفية.

1 – اقتراحات الدراسة:

بناءا على النتائج المتوصل إليها يمكن اقتراح ما يلي:

- من الضروري إصدار قوانين تلزم المؤسسات المالية المصرفية و غير المصرفية الجزائرية بتطبيق الحوكمة و تقديم تقارير تحتوي على معلومات مالية وغير مالية حول المؤسسة، مجلس الإدارة،
- تحسيس المدراء بأهمية الحوكمة في تحقيق نتائج جيدة لمؤسساتهم، و اجتناب ممارسة الفساد و الإحتيال،
- عند وضع قواعد للحوكمة بكل مؤسسة، يجب مراعات جميع المصالح سواء الأعضاء الداخليين أو الخارجيين،
- زرع ثقافة الحوكمة لدى كل الأطراف ذات العلاقة بتطبيقها.

1 – آفاق الدراسة:

يمكن اقتراح بعض الدراسات التي يمكن أن تكون محور بحوث مستقبلية و هي:

- أثر الحوكمة على الأداء الكلي للمؤسسة الاقتصادية،
- واقع و آفاق حوكمة الشركات بالجزائر،
- دور الحوكمة في اكتساب الميزة التنافسية بالمؤسسة الاقتصادية،
- متطلبات و معوقات تطبيق حوكمة الشركات بالشركات الجزائرية.

الببليوغرافيا

أولا: المراجع باللغة العربية:

أ – الكتب باللغة العربية:

1. زياد سليم رمضان ، محفوظ أحمد جودة ، إدارة البنوك ، الطبعة الثانية ، دار المسيرة للنشر ، عمان ، الأردن، 1996 .
2. شعبان فرج،العمليات المصرفية وإدارة المخاطر،دروس موجهة لطلبة الماستر، جامعة البويرة ، الجزائر،2013/ 2014 .
3. إسماعيل محمد هاشم ، مذكرات في النقود والبنوك ، دار النهضة للنشر، بيروت ، لبنان ، 1996.
4. خالد أمين عبد الله، العمليات المصرفية، بدون طبعة، دار وائل للنشر، القاهرة، مصر، 1998.
5. هندي منير إبراهيم ، الفكر الحديث في الإستثمار ، الطبعة الأولى ، منشأة المعارف ، الإسكندرية ، مصر ، 1999.
6. عقيل جاسم عبد الله، النقود والمصارف، دار مجدلاوي للنشر، الطبعة الثانية، الاردن، 1999.
7. محمود سحنون، الاقتصاد النقدي و المصرفي، بهاء الدين للنشر و التوزيع، الجزائر، 2003.
8. منهل مطر ذيب شوتر، النقود والبنوك ، مؤسسة آلاء للطباعة ، عمان ، الأردن ، 1996.
9. محمد عبد العزيز عجيمية، النقود والبنوك والعلاقات الإقتصادية الدولية ، دار النهضة العربية للنشر ، بيروت ، لبنان
10. عبد المطلب عبد الحميد، البنوك الشاملة عملياتها و إدارتها، الدار الجامعية الإسكندرية،2000 .
11. شاكر قزويني ، محاضرات في اقتصاد البنوك ، الطبعة الثانية ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الساحة المركزية ، بن عكنون ، الجزائر ، 1992 .

12. محمد مصطفى سليمان، دور حوكمة الشركات في معالجة الفساد المالي والإداري، الدار الجامعية، الطبعة الثانية، الإسكندرية، 2009.

13. عبد الوهاب نصر علي، شحاتة السيد شحاتة، مراجعة الحسابات وحوكمة الشركات، الدار الجامعة، دون طبعة، الإسكندرية، (2006-2007).

14. كاظم نزار الركابي، الإدارة الإستراتيجية، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان ، الأردن، 2004.

15. حمزة محمود الزبيري، التحليل المالي تقييم الأداء و التنبؤ بالفشل، مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع، عمان الأردن، 2000 .

16. السعيد فرحات جمعة، الأداء المالي لمنظمات الأعمال و التحديات الراهنة، دار المريخ للنشر، السعودية، 2000 .

17. طارق الله خان، إدارة المخاطر" تحليل قضايا في الصناعة المالية الإسلامية"، جدة، المملكة العربية السعودية، 2003.

18. إبراهيم الكراسنة، أطر أساسية ومعاصرة في الرقابة على البنوك وإدارة المخاطر، معهد السياسات الاقتصادية صندوق النقد العربي،الطبعة الثانية،أبو ظبي، (مارس2010) .

19. طارق عبد العال حماد، التطورات العالمية و انعكاساتها على البنوك، الدار الجامعية، الاسكندرية، مصر، 2003.

20. أحمد سليمان خصاونة، المصارف الإسلامية "مقررات لجنة بازل، تحديات العولمة، إستراتيجية مواجهتها"، عالم الكتاب الحديث و جدار الكتاب العالمي، الطبعة الأولى ، الأردن، 2008.

21. ماهر الواكد، الحوكمة الرشيدة و المنشآت المالية، مجلة التدقيق، العدد 71، الأردن، 2007 .

المذكرات و المقالات و الملتقيات:

22. ثابت علال، الحوكمة في المصارف الإسلامية، يوم دراسي حول التمويل الإسلامي: واقع وتحديات، جامعة عمار ثليجي-الأغواط، (2010/12/09) .

23. فكري عبد الغني، مدى تطبيق مبادئ الحوكمة المؤسسية في المصارف الفلسطينية وفقا لمبادئ منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية ومبادئ لجنة بازل للرقابة المصرفية ، رسالة ماجستير، فرع العلوم التجارية، تخصّص إدارة أعمال، الجامعة الإسلامية–غزة، (2008).

24. شريقي عمر، دور وأهمية الحوكمة في استقرار النظام المصرفي، الملتقى العلمي الدولي حول الأزمة المالية الاقتصادية الدولية والحوكمة العالمية، جامعة فرحات عباس – سطيف، (20-2009/10/21).

25. نجراوي حمزة، أثر تطبيق الحوكمة على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية،مذكرة ماستر دراسة حالة فرع انتبيوتيكال بالمدية،2012-2013.

26. معراج عبد القادر هواري، أحمد عبد الحفيظ أبجدل، الحوكمة المؤسسية في القطاع البنكي و المالي و دورها في إرساء قواعد الشفافية، ورقة بحثية، متوفرة على الموقع : http://www.shatharat.net/vb/showthread.php?t= : 11761 تاريخ الاطلاع ، 2012/12/05 .

27. بلعزوز بن علي، استراتيجيات إدارة المخاطر في المعاملات المالية، مجلة الباحث، عدد 07 /2009-2010، جامعة الشلف، الجزائر.

28. آسيا قاسيمي، المخاطر المصرفية ومنطلق تسييرها في البنوك الجزائرية وفق متطلبات لجنة بازل، المؤتمر الدولي الأول: حول إدارة المخاطر المالية وانعكاساتها على اقتصاديات دول العالم، يومي، 12-13 ديسمبر 2011.

29. عدنان شاهر الأعرج، إدارة مخاطر السيولة في البنوك العاملة في الأردن، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد الخامس والعشرون، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا،الأردن، 2010 .

30. فطوم معمر، توجّهات النظام المصرفي الجزائري في ظل التحرير المصرفي ، رسالة ماجستير، البليدة، الجزائر، 2011 .

31. عبد الرشيد بن ديب، مدخل إستراتيجي لإدارة المخاطر، مداخلة مقدمة للمشاركة في الملتقى الدولي الثالث حول "إستراتيجية إدارة المخاطر في المؤسسات: الآفاق و

التحديات"، بجامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر، يومي 25 و 26 نوفمبر 2008.

32. عبد الكريم أحمد قندوز، إدارة المخاطر بالصناعة المالية الإسلامية: مدخل الهندسة المالية، جامعة الملك فيصل، الأكاديمية للدراسات الاجتماعية و الإنسانية، المملكة العربية السعودية، العدد9، 2012.

33. جبار عبد الرزاق، المنضومة المصرفية و متطلبات استيفاء مقررات لجنة بازل، رسالة ماجستير، غير منشورة، كلية العلوم الإنسانية و العلوم الاجتماعية،جامعة الشلف، الجزائر، سنة 2004/2003. سليمان ناصر، النظام المصرفي الجزائري و اتفاقيات بازل، مداخلة مقدمة إلى الملتقى الوطني الأول حول المنظومة المصرفية الجزائرية و التحولات الاقتصادية ،واقع و تحديات جامعة حسيبة بن بوعلي ، الشلف، الجزائر، أيام 14 و 15 ديسمبر، 2004.

34. عبد الرزاق خليل، الصناعة المصرفية العربية و تحديات اتفاقية بازل II، مجلة العلوم الاجتماعية و الإنسانية، العدد 15، سبتمبر 2006.

35. أحمد حميد الطابر، حلقة نقاشية تحت عنوان نظرة مستقبلية للمشهد الاقتصادي، دبي، 30 مارس 2011.

36. مفتاح صالح،تأثير مقررات لجاة بازل III على النظام المصرفي الإسلامي، ورقة عمل مقدمة للمؤتمر الدولي 9 حول النمو و العدالة و الاستقرار من منظور إسلامي، تركيا، 9 و 10 سبتمبر، 20 أسماء بلميهوب، العولمة المالية و آثارها على أداء الأسواق المالية الناشئة، مذكرة ماجستير، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2004.

37. بدر الدين قرشي مصطفي، التحوط وإدارة المخاطر في المؤسسات المالية الإسلامية، ملتقى الخرطوم للمنتجات المالية الإسلامية، بنك السودان المركزي، النسخة الرابعة، 5-6 أبريل، 2012.

38. عبد القادر بريش، التحرير المصرفي و متطلبات تطوير الخدمات المصرفية وزيادة القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية، أطروحة دكتوراه، فرع العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، (2006).

39. مخلوفي عبد الرزاق، تقييم مخاطر الائتمان باستعمال أدوات التحليل الإحصائي (دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية، مذكرة الماجستير في العلوم التسيير، 2013/2012.

40. سمير الخطيب، قياس و إدارة المخاطر بالبنوك، منشأة المعارف، بدون طبعة، الإسكندرية، القاهرة، 2005.

41. صوفان العيد، دور الجهاز المصرفي في تدعيم و تنشيط برنامج الخصخصة، دراسة التجربة الجزائرية، مذكرة ماجستير، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2010-2011.

قائمة المراجع باللغة الأجنبية:

42. Ammour Benhalima, le système bancaire algérienne texte et réalité, cd dahleb, Algérie, 1997 .

43. Abdullah Haron , Basel III: Impacts on the IIFS and the Role of the IFSB, World Bank Annual Conference on Islamic Banking and Finance , Islamic Financial Services Board, 23 – 24 October 2011.

44. Louis ESCH, Robert KIEFFER, Thierry LOPEZ, Asset et Risque Management, 1er Edition, De Boeck, Paris, 2003.

45. j- Bessis, gestion des risque et gestion actif-passif des banque, dalloz, paris, 1996.

46. Goohman John Downes & Jordan Elliott, Dictionary of Finance and Investment Terms, Barran'sInc. U.S.A , 1995.

47. Coks, j . l .m lemmon, ML. and Mescke, JF. (2003). Structural Models and Endogenity in Corporate Finance, Unpublished Working paper , Arizona State University ,2003.

قائمة المواقع الإلكترونية:

48. www.Microfinancegateway.org/audit/index.htm/file_3.pdf,le7/ 02/2016, 15:08:29 GMT.

49. www.ifc.org.corporate governance.com.14:30 . تاريخ الاطلاع2016/01/01.

الملاحق

الملحق رقم (1): أسئلة الاستبيان

استبيان للزبائن :

السؤال الأول:

1 - الاسم:

2 - العمر:

3 - الجنس:

السؤال الثاني:

أجب بنعم أو لا على ما يلي:

البيان	نعم	لا
1- يمتلك موظفي الفرع المهارات والمعرفة المطلوبة والإلمام الكافي بمنتجات وخدمات البنك.		
2- أنا راضي بصورة عامة عن أداء موظفي الفرع.		
3- يعتبر المظهر العام للفرع منظم ومُرتّب.		
4- يتوفر لدى الفرع مقاعد مريحة وكافية للجلوس.		
5- يعتبر عدد موظفي الفرع كافياً – موظفي خدمة العملاء والصرافين – لتلبية احتياجاتكم.		
6- يعتبر موقع الفرع وساعات عمله مناسبة ومريحة.		
7- هل أنت راضي عن عدد الخدمات المقدمة عبر منصات الخدمات المصرفية عبر الإنترنت؟		
8- هل يتم الإجابة على اتصالاتكم بسرعة من قبل موظف مركز الاتصالات؟		
9- الموظف مهتم بصدق في المساعدة على حل الشكوى.		

10- هل أنت راضي عن الحلول المقدمّة من قبل الموظف المساعد؟		
11- هل توصي زملائك/ أصدقائك/ أفراد عائلتك بالتعامل مع بنك الوطني الجزائري كوجهة مفضّلة للتعامل المصرفي؟		
12- إنني راضي تماماً وبصورة عامة عن جودة الخدمات المقدمة من البنك.		
13- يتحلى موظفي الفرع بجدية الاستماع والرد على احتياجاتكم في الوقت المناسب.		
14- يعتبر موظفي الفرع مهنيين وذوي مظهر مرضي وأنيق.		
15- هل لديك ثقة في قدرة البنك على الوفاء بالتزاماته اتجاهك كل ما احتجت لذلك.		
16- هل تجد صعوبات عند طلب القرض أو منح وديعة للبنك.		
17- هل يتعامل موظفي البنك بسلوك لائق عند التعامل معكم.		

الملحق رقم (2): معايير التشتت للفئة المستهدفة

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
Nom	6	1	6	3,50	1,871
Sexe	22	1	2	1,18	,395
Age	22	20,00	56,00	35,9091	11,73886
q1	22	1	2	1,18	,395
q2	22	1	1	1,00	,000
q3	22	1	2	1,09	,294
q4	22	1	2	1,23	,429
q5	22	1	2	1,36	,492
q6	22	1	2	1,36	,492
q7	22	1	2	1,77	,429
q8	22	1	2	1,82	,395
q9	22	1	2	1,55	,510
q10	22	1	2	1,45	,510
q11	22	1	2	1,18	,395
q12	22	1	2	1,14	,351
q13	22	1	2	1,18	,395
q14	22	1	2	1,09	,294
q15	22	1	2	1,27	,456
q16	22	1	2	1,41	,503
q17	22	1	2	1,18	,395
N valide (listwise)	6				

الملحق رقم(3): وصف الفئة المستهدفة في الدراسة من ناحية الجنس

Sexe

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	mas	18	81,8	81,8	81,8
	fem	4	18,2	18,2	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

الملحق رقم (4): و صف الفئة المستهدفة في الدراسة من ناحية العمر

Age

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	20,00	1	4,5	4,5	4,5
	21,00	1	4,5	4,5	9,1
	22,00	1	4,5	4,5	13,6
	23,00	1	4,5	4,5	18,2
	25,00	2	9,1	9,1	27,3
	29,00	1	4,5	4,5	31,8
	30,00	1	4,5	4,5	36,4
	31,00	1	4,5	4,5	40,9
	33,00	2	9,1	9,1	50,0
	34,00	1	4,5	4,5	54,5
	35,00	1	4,5	4,5	59,1
	37,00	1	4,5	4,5	63,6
	40,00	1	4,5	4,5	68,2
	41,00	1	4,5	4,5	72,7
	44,00	1	4,5	4,5	77,3
	47,00	1	4,5	4,5	81,8
	54,00	1	4,5	4,5	86,4
	55,00	2	9,1	9,1	95,5
	56,00	1	4,5	4,5	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

الملحق رقم (5): وصف طرق تقييم الحوكمة

q1

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	oui	18	81,8	81,8	81,8
	nom	4	18,2	18,2	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

q2

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	oui	22	100,0	100,0	100,0

q3

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	oui	20	90,9	90,9	90,9
	nom	2	9,1	9,1	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

q4

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	oui	17	77,3	77,3	77,3
	nom	5	22,7	22,7	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

q5

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	oui	14	63,6	63,6	63,6
	nom	8	36,4	36,4	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

q6

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	oui	14	63,6	63,6	63,6
	nom	8	36,4	36,4	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

q7

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	oui	5	22,7	22,7	22,7
	nom	17	77,3	77,3	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

q8

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	oui	4	18,2	18,2	18,2
	nom	18	81,8	81,8	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

q9

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	oui	10	45,5	45,5	45,5
	nom	12	54,5	54,5	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

q10

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	oui	12	54,5	54,5	54,5
	nom	10	45,5	45,5	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

q11

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	oui	18	81,8	81,8	81,8
	nom	4	18,2	18,2	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

q12

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	oui	19	86,4	86,4	86,4
	nom	3	13,6	13,6	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

q13

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	oui	18	81,8	81,8	81,8
	nom	4	18,2	18,2	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

q14

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	oui	20	90,9	90,9	90,9
	nom	2	9,1	9,1	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

q15

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	oui	16	72,7	72,7	72,7
	nom	6	27,3	27,3	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

q16

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	oui	13	59,1	59,1	59,1
	nom	9	40,9	40,9	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

q17

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	oui	18	81,8	81,8	81,8
	nom	4	18,2	18,2	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

		sexe	age	q1	q2	q3	q4	q5	q6	q7	q8	q9	q10
N	Valide	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	
	Manquante	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Moyenne		1,18	35,9091	1,18	1,00	1,09	1,23	1,36	1,36	1,77	1,82	1,55	
Erreur std. de la moyenne		,084	2,50273	,084	,000	,063	,091	,105	,105	,091	,084	,109	
Médiane		1,00	33,5000	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00	2,00	2,00	
Mode		1	25,00[a]	1	1	1	1	1	1	2	2	2	
Ecart-type		,395	11,73886	,395	,000	,294	,429	,492	,492	,429	,395	,510	
Variance		,156	137,801	,156	,000	,087	,184	,242	,242	,184	,156	,260	
Asymétrie		1,773	,471	1,773		3,059	1,399	,609	,609	-1,399	-1,773	-,196	
Erreur std. d'asymétrie		,491	,491	,491	,491	,491	,491	,491	,491	,491	,491	,491	
Aplatissement		1,250	-,919	1,250		8,085	-,057	-1,802	-1,802	-,057	1,250	-2,168	-2
Erreur std. d'aplatissement		,953	,953	,953	,953	,953	,953	,953	,953	,953	,953	,953	
Intervalle		1	36,00	1	0	1	1	1	1	1	1	1	
Minimum		1	20,00	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Maximum		2	56,00	2	1	2	2	2	2	2	2	2	
Somme		26	790,00	26	22	24	27	30	30	39	40	34	

a. Il existe de multiples modes