ملخص المحاضرة الخامسة: الخدمات البنكية

- الإتجاهات الحديثة في مجال الخدمة البنكية.

تتلخص الإتجاهات الحديثة في تقديم الخدمة البنكية من خلال إلى العناصر التالية:

- الخدمات البنكية التقليدية.
- الخدمات البنكية الحديثة.
- الخدمات البنكية الإلكترونية.

4- 1 الخدمات البنكية التقليدية:

- الودائع:

تقسم الودائع إلى:

- ودائع تحت الطلب.
- ودائع توفير.
- ودائع لأجل.
- ودائع بأخطار سابق.

حسب نوع العملة:

وتقسم الودائع طبقا لهذا المعيار إلى:

- ودائع بالعملة المحلية.
- ودائع بالعملة الصعبة.

حسب الجنسية:

وتقسم الودائع طبقا لهذا التقسيم إلى:

- ودائع مقيمون.
- ودائع غير مقيمون.

حسب الملكية:

وتقسم الودائع طبقا لهذا المعيار إلى:

- ودائع القطاع الخاص.
- ودائع مؤسسات القطاع المختلط.

- ودائع البنوك المتخصصة.
- الودائع الحكومية.
- ودائع القطاع العام.
- ودائع من مصادر أخرى.

حسب فئات الودائع:

- ودائع صغيرة الحجم.
- ودائع متوسطة الحجم.
- ودائع كبيرة الحجم.

- القروض:.

ويمكن تقسيم القروض حسب عدة معايير تتمثل في مايلي:

حسب أجالها:

وتنقسم القروض المصرفية تبعا لهذا المعيار إلى:

- **قروض قصيرة الأجل:** مدتها لا تزيد عن سنة وتمنح من مدخرات وودائع العملاء وتستعمل في تمويل النشاط التجاري للمؤسسة.
- **قروض متوسطة الأجل:** تمد أجلها إلى 5 سنوات وتستخدم في تمويل عمليات رأس المال للمشروعات كشراء آلات جديدة.
- **قروض طويلة الأجل:** تتجاوز مدتها 5 سنوات وتستعمل في تمويل المشروعات: الإسكان وإستصلاح الأراضي وبناء المصانع.

حسب الجهة الطالبة للقروض:

- **قرض مصرفي خاص:** يمنح لأشخاص القانون الخاص (الأفراد الطبعيين، الأشخاص الإعتبارية "الشركات") وتعتمد قدرة هذه الأخيرة في الحصول على القرض على الثقة في التعامل مع الدولة وعلى الظروف الإقتصادية والسياسية والمالية.
- **قرض مصرفي عام:** يمنح لأشخاص القانون العام (الدولة والهيئات والمؤسسات العامة والمصالح الحكومية)، تعتمد في حصوله على القدرة المالية لأشخاص القانون العام، وعلى الظروف الإقتصادية والسياسية والمالية.

حسب الأغراض:

- **قروض إستهلاكية:** ويتعلق بتمويل احتياجات الأفراد ذات الطبيعة الإستهلاكية.
- **قروض إنتاجية**تمنح لغرض تمويل تكوين الأصول الثابتة للمشروع (مباني، أراضي). كما يستعمل لدعم الطاقات الإنتاجية لها بواسطة تمويل شراء المواد الأولية اللازمة لعملية الإنتاج.
- **قروض تجارية:** يمنح لتمويل ممارسة النشاطات التجارية.
- **قروض إستثمارية:** يمنح لشركات الإستثمارية لتمويل جزء من مشترياتهم للأوراق المالية.

حسب النشاط الإقتصادي المراد تمويله:

- **القروض الموجهة لتمويل نشاطات الإستغلال:** مواجهة لتمويل الدورة الإستغلالية للمؤسسة. والتي لا تتعدى في الغالب 12 شهرا وتصنف إلى صنفين هما:

✓ **القروض العامة:** موجهة لتمويل الأصول المتداولة بصفة إجمالية وليس لأصل معين (تسهيلات الصندوق، المكشوف، القرض الموسم)

✓ **القروض الخاصة:** موجهة لتمويل أصل معين من بين الأصول المتداولة. (تسبيقات على البضائع، تسبيقات على الصفقات العمومية، الخصم التجاري).

- **القروض الموجهة لتمويل نشاطات الإستثمار:** وهي موجهة لتمويل العمليات التي تقوم بها المؤسسة لفترات طويلة والتي تهدف للحصول إما على وسائل الإنتاج وإما على عقارات ويمكن تقسيمها إلى:

✓ **عمليات القروض الكلاسيكية لتمويل الإستثمارات:** كالقروض متوسطة الأجل، والقروض طويلة الأجل.

✓ **الإئتمان الإيجاري:** وهو أن يقوم البنك بتأخير معدات وتجهيزات قام بشرائها إستجابة لطلب المستأجر لقاء دفعة لقسط إيجاري دوري، مع إمكانية تملكها عند تسديد ثمنها المقرر لها.

حسب الضمانات المقدمة:

وتنقسم إلى:

- قروض بضمانات عينية.
- قروض بضمانات شخصية.

.

2-4- أشكال الخدمات البنكية الحديثة:

تتجسد أهم أنواع الخدمات المصرفية الحديثة التي أصبحت البنوك تقدمها في:

-**التنويع في الخدمات:** أن البنك يسعى جاهدا إلى رفع رقم أعماله وإلى ضغط وترشيد مصروفاته وأعبائه، ومحاولته إلى رفع رقم أعماله أدت به إلى إبتداع خدمات يؤديها للمتعاملين معه من أبرزها:

1- تقديم خدمات إستشارية للمتعاملين معه: لوحظ مؤخرا أن البنوك أصبحت تشترك في إعداد الدراسات المالية المطلوبة للمتعاملين معها لدى إنشاء مشروعاتهم ويتم على أساس هذه الدراسات تحديد الحجم الأمثل للتمويل المطلوب، وكذلك طريقة السداد ومدى إتفاقها مع سياسة المشروع في الشراء والإنتاج والبيع والتحصيل، باعتبار أن الفلسفة المصرفية السليمة تعتبر مصلحة البنك ومصلحة المشروع الذي سيتعامل معه مصلحة مشتركة. على اعتبار أنه كلما ارتفعت كفاءة المشروع كلما كان ذلك أفضل للبنك الذي يموله.

2- إدخار المناسبات: تشجع البنوك المتعاملين معها أن يقوموا بالإدخار لمواجهة مناسبات معينة مثل مواجهة نفقات موسم الإصطياف، أو الزواج، أو تدريس الأبناء في الجامعة، شراء مسكن ...إلخ. حيث تعطيهم فوائد مجزية على هذه المدخرات وتمنحهم تسهيلات إئتمانية خاصة تتناسب مع حجم مدخراتهم، كأن تمنحهم الحق في الإقتراض بشروط سهلة بمبالغ توازي ضعف مبلغ مدخراتهم مثلا عند حلول المناسبة المدخر من أجلها.

3- إدارة ممتلكات وتركات المتعاملين مع البنك: كثيرا ما يوصي الأثرياء في الولايات المتحدة البنوك بإدارة أموالهم وممتلكاتهم لأولادهم القصر بعد وفاتهم، وإلى أن يبلغوا سن الرشد محددين للبنك مجالات إستثمار هذه الأموال وكيفية التصرف بالعوائد، وقد يتم ذلك أثناء حياة المالك ليربح نفسه من عناء الإستثمار ويستفيد من خبرة البنك في هذا المجال.

4- خدمات الكمبيوتر:عندما ينتشر إستعمال أجهزة إدخال إلكترونية صغيرة في مختلف المحلات والمؤسسات التجارية والمالية، ويمكن وضعها في جهاز الإدخال في المحل التجاري الذي يتم الشراء منه والضغط على أزرار خاصة لتحديد قيمة المشتريات يتم تسجيل هذه القيمة مباشرة في الكمبيوتر لحساب المحل التجاري وعلى حساب المشتري في سجلات البنك.

5-البطاقة الإئتمانية أو بطاقة الإعتماد: تتلخص هذه الخدمة في منح الأفراد بطاقات من البلاستيك تحتوي على معلومات عن إسم المتعامل ورقم حسابه، وبموجبها يستطيع المتعامل أن يتمتع بخدمات العديد من المحلات التجارية المتفقة مع البنك على قبول منح الإئتمان لحامل البطاقة على أن يقوم بسداد قيمة هذه الخدمات إلى البنك خلال 25 يوما من تاريخ إستلامه فاتورة بمختلف المشتريات التي قام بها.

- التنوع بدخول أنشطة غير مصرفية:

1- القيام بنشاط التأجير التمويلي leasing: أن نشاط التأجير يحقق للبنك عائدا يكاد يكون مضمونا، في الوقت الذي ينطوي فيه التأجير على تدفقات نقدية أسرع من التدفقات للقرض، وهو ماله من تأثير إيجابي على السيولة، يضاف إلى ذلك أنه إذا كان من حق البنك إسترداد الأصل على الفور وهو ما لا يتاح للقرض المضمون إضافة إلى حقه في المشاركة في أموال التصفية لتغطية الخسائر، فإن التأجير يقلل فرصة تعرض البنك للخسائر، ويحقق بالتالي قدرا أكبر من الأمان للمودعين مقارنة بالقرض المضمون بالأصل ذاته.

2- الإيجار بالعملة: إن البنوك التجارية التي تتاجر في العملة تركز تعاملاتها على السوق الحاضر، حيث أنها تقوم بإتمام صفقات تجارية دولية لصالح بعض المؤسسات لتحقيق عوائد تتمثل في العمولة التي تتحصل عليها دون تعرضها لمخاطر على الإطلاق

3- إصدار الأوراق المالية وتصريفها: يتولى البنك إصدار الأوراق المالية (أسهم وسندات) لمنشآت الأعمال.ولكن دون التعهد بتصريفه، بل يكتفي بالتعهد ببذل أقصى جهد لتصريف الإصدار دون أن يلتزم بتصريف أي قدر منه. ويحصل البنك في مقابل ذلك على عمولة عن الجزء الذي ينجح في تصريفه. وإذا ما تبقى جزء لم يتم تصريفه يرد إلى الجهة صاحبة الإصدار، وكما تستطيع البنوك تصريف السندات التي تصدرها الحكومة باعتبار المخاطر فيها غير موجودة وان وجدت فهي ضئيلة جدا. وهكذا إمتد البنك بنشاطه إلى السوق الإصدار، ليحقق عائدا إضافيا دون أن ينطوي ذلك على مخاطر تهدد مستقبل البنك ودون إستخدام لموارده المالية.

- الخدمات التي يقدمها البنك عن طريق الشركة القابضة:

1- خدمة التأمين وأثارها: في بداية تقديم هذه الخدمة من قبل البنك، كان هذا الأخير يتصرف كوكيل لشركة التأمين ينوب عنها في قبول الأخطار ولحسابها، بمعنى أنه عندم يقدم هذه الخدمة لا يحتفظ بالخطر المضمون لحسابه، إذ أنه تغطية أساسا بموجب عقد يحمل إسم شركة التأمين الشقيقة الضامنة له. وبفعل التطورات المالية إنتهج البنك العديد من الطرق الأخرى لممارسة نشاط التأمين، كأن يدخل البنك وشركة التأمين في إتفاقية توزيع، بحيث يحيل البنك لشركة التأمين زبائنه المحتملين مما يوفر إيرادات جديدة للطرفين، أو عن طريق التعاون في تقديم هذه الخدمة، خاصة في حالة إمتلاك الشركة القابضة بنكا وشركة تأمين.

2- إنشاء صناديق الإستثمار: لقد إستحودث هذه الصناديق على جزء ليس بالقليل من المدخرات العائلية بالإضافة إلى مدخرات بعض المستثمرين الذين تتوافر لديهم موارد مالية،

ويحجمون عن شراء الأوراق المالية نظرا لعدم توافر الخبرة والمعرفة أو الوقت لديهم، وقد أخذت تنتشر صناديق الإستثمار لتمتص جزء من ودائع العملاء. ولمواجهة البنوك لما يتسرب من ودائع إلى هذه الصناديق عهدت إلى إعادة تنظيم نفسها في شكل شركة قابضة لنفس صندوق إستثمار له كيان مستقل يقوم بتكوين محافظ الأوراق المالية وإدارتها لصالح العملاء الذين يرغبون في ذلك. وفي نفس الوقت يؤدي ذلك إلى تحقيق عائد مرتفع لصالح تنمية موارد هذه البنوك.

3- التوريق: وهو تحويل المديونات أو الأصول المالية غير السائلة مثل القروض المصرفية إلى مساهمات في شكل أوراق مالية قابلة للتداول في سوق رأس المال. وهي أوراق تستند إلى ضمانات عينية أو مالية ذات تدفقات نقدية متوقعة، ولا تستند إلى مجرد القدرة المتوقعة للمدين على السداد من خلال إلتزامه العام بالوفاء بالدين وتعتبر عملية التوريق أحد صور الإستثمار خارج الميزانية

3-4- الخدمات البنكية الإلكترونية:

- **اشكال الصيرفة الالكترونية:**

لقد ظهرت وسائل إلكترونية غاية في التطور تسهل العمل المصرفي بتقديم الخدمة بسرعة وبأقل تكلفة للعمل ومن هذه الوسائل ما يلي:

1- بنوك الإنترنت: هناك ثلاث صور أساسية للبنوك الإلكترونية على الإنترنت.

- **الموقع المعلوماتي:** يمكن تسميته بصورة الحد الأدنى من النشاط الإلكتروني المصرفي، ومن خلاله فإن البنك يقدم معلومات حول برامجه ومنتجاته وخدماته المصرفية، بعبارة أخرى فإن البنك يسوق ويعرض منتجاته وخدماته على موقع إلكتروني عنكبوتي (Web Site).
- **الموقع التفاعلي أو الإتصالي:** بحيث يسمح الموقع بنوع ما من التبادل الإتصالي بين البنك وعملائه كالبريد الإلكتروني وتعبئة طلبات الحصول على خدمات إئتمانية.
- **الموقع التبادلي أو التنفيدي:** وهو المستوى الذي يمارس البنك خدماته وأنشطته في بيئة إلكترونية حيث تشمل هذه الصورة السماح للزبون بالوصول إلى حساباته وإداراتها وإجراء الدفعات النقدية والوفاء بقيمة الفواتير وإجراء كافة الخدمات الإستعلامية وإجراء الحوالات بين حساباته داخل البنك أو مع جهات خارجية.

2- البنك الخلوي: يمكن تعريف البنوك المحمولة على أنها تقديم مجموعة من الخدمات البنكية الإلكترونية للعميل عبر الهاتف الخلوي المعتمد للخدمة، وذلك عبر قناة إتصال بين

البنك والعميل عن طريق تقنية تتيح إستخدام الإنترنت من خلال الهاتف المحمول، وهذه الخدمة تتيح للعميل الإتصال بحسابه البنكي وإجراء المعاملات البنكية المختلفة،

- **المقاصة الإلكترونية:** تعد المقاصة الإلكترونية أحد أهم وسائل الصيرفة الإلكترونية فللمقاصة الإلكترونية عدة تعريفات أهمها:

- هو اجراء تقاص الشيكات بين البنوك، عن طريق البنك المركزي بموجب صور الكترونية وبدون أن يجري تبادل الشيكات فعليا بين البنوك(.
- نظام المقاصة الإلكترونية قائم على الأتمتة (l'automatisation) الكاملة لطرق معالجة مختلف التحويلات المالية، والتجريد المادي (la dématérialisation) لوسائل الدفع.

- **أنظمة الدفع الإلكترونية:**

1- نظام خدمة الصرف الآلي: هناك ثلاث أنواع من آلات الصرف كقناة توزيع مصرفية وهي:(

- **آلات الصرف بعيدة المدى Remote ATM:** محطات طرفية إلكترونية متواجدة في أماكن بعيدة جغرافيا عن مبنى البنك، بحيث تعكس تلك الأماكن فرص تسويقية محتملة للتوزيع المصرفي نظرا لوجود تجمعات من العملاء الحاليين والمحتملين لها، الهدف الرئيسي وراء إستخدام هذا النوع من الآلات هو تحقيق درجة أكبر من الملائمة المكانية.
- **آلات صرف داخلية Internal ATM:** تتواجد داخل هياكل البنك والغرض منها إمتصاص الطلب الزائد، الهدف الرئيسي وراء إستخدام هذا النوع من الآلات هو لتخفيض الضغط الناتج عن صفوف الإنتظار، يعني ذلك أن هذه النوعية من الآلات توفر الملائمة الأدائية للخدمة المقدمة للعميل.
- **آلات الصرف خارج المبنى off permises ATM:** محطات طرفية إلكترونية متواجدة حول المبنى الخارجي للبنك بغرض توفير خدمات مصرفية بعد ساعات العمل الرسمية، أي توفير الملائمة الزمنية للخدمة.

2- نظام البطاقة الذكية: وهي بطاقة تمنح من قبل البنك إلى العميل، ويتم شحنها بمبلغ من المال من رصيد العميل يستطيع استخدامها في نقاط البيع المختلفة التي تتعامل بهذه الخدمة والمربوطة إلكترونيا مع البنك. ويتم شحنها بالرصيد المطلوب من خلال البنك الذي يتعامل معه العميل.

3- نظام السويتش الإلكتروني (E. Switch): وهو نظام يسمح بالربط الإلكتروني بين فروع البنك الواحد، أينما وجدت بحيث يستطيع العميل السحب والإيداع من حسابه من أي فرع من فروع البنك

دون ضرورة تواجده في البلد الذي يوجد فيه فرعه، كذلك يعمل هذا النظام على الربط بين البنوك المختلفة لإجراء عمليات التحويل بينها، ويتم ذلك من خلال تبادل الرسائل الإلكترونية بين البنوك المختلفة وذلك بطريقة مشفرة وعلى درجة عالية من الأمان والإتقان.

-4- نظام خدمة سويفت (Swift): وهو عبارة عن شبكة إتصال عالمية، تربط البنوك مع بعضها تستخدم لإرسال وإستقبال الرسائل المالية وغير المالية تسهيلا لإجراء العمليات المصرفية بين تلك البنوك في إطار نظام إلكتروني متطور، ويقوم هذا النظام بإرسال وتوزيع الرسائل الإلكترونية بين المشتركين بشكل آمن خلال 10 ثواني حول العالم كله.

-5- نظام الدفع الإلكتروني عبر الهاتف الخلوي: بدأ الدفع الإلكتروني عبر الهاتف المحمول بالنمو في السنوات الماضية القليلة، حيث ويمكن من إتمام عمليات البيع والشراء للبضائع والخدمات من أي مكان وفي أي زمان دون قيود عبر الهاتف المحمول الذي يستخدم الإتصال اللاسلكي لربط كل الأجزاء الضرورية إتمام العمليات.

6- الشيك الإلكتروني: الشيك الإلكتروني فهو عبارة عن رسالة تحتوي البيانات الموجود في الشيك الورقي العادي، حيث يقوم أحد طرفي العلاقة بتحريره للطرف الثاني وإرساله له عبر البريد الالكتروني، وتكون جميع التوقيعات التي يتضمنها الشيك توقيعات إلكترونية. ويأخذ هذا النوع من الشيكات الصفة القانونية في الدول التي تعترف بحجية التوقيع الإلكتروني.

7-الإعتماد المستندي الإلكتروني: لقد أنشأ العرف المصرفي نظام الإعتماد المستندي لتمويل التجارة الدولية التي تتم بين أطراف لا يعرف أي منهما حقيقة المركز المالي الأخر، فبما أن البنوك تعرف مراكز عملائها إلى حد كبير فإنها تفتح بناء على طلبهم هذا الإعتماد للطرف الآخر فالإعتماد المستندي هو تعهد صادر من البنك بناء على طلب عميلة الذي يسمى الامر بفتح اعتماد لصالح الغير الذي يسمى المستفيد مضمون بحيازة مستندات ممثلة لبضاعة منقولة أو معدات للنقل هذه المستندات تمثل الضمانات التي يتوفر عليها البنك مثل المستندات التي تثبت الشحن ووثيقة التأمين وغيرها. ولقد كانت الإعتمادات المستندية تتم بصورة يدوية إلا أن التطور التكنولوجي أدى إلى الإستغناء عن تلك الطريقة وإستبدالها بطريقة أخرى تعتمد على إستخدام الكمبيوتر وشبكة الإنترنت، حيث يقوم المستورد بإرسال طلبه لإصدار إعتماد مستندي عن طرق الإنترنت، فإذا ما وافق البنك على الطلب عميلة، يقوم بإرسال نص الإعتماد وبنفس الطريقة، وقبل إنهاء الأجل المحدد في الإعتماد يقوم المستفيد بإرسال كافة المستندات المتعلقة بالشحن واللازمة للحصول على قيمة الإعتماد بنفس الوسيلة وبطلب من كافة الأطراف المشاركة في العملية كالشاحن والمؤمن أن يقوموا بإرسال مستنداتهم للبنك مصدر الإعتماد عن طريق الإنترنت.

8- التحويل البنكي الإلكتروني: إن إصدار أمر التحويل البنكي الإلكتروني يكون بوسيلة إلكترونية وقد يأتي ذلك إما بواسطة أمر بسيط صادر عن العميل بتحويل مبلغ من حسابه إلى حساب أخر، وإما نتيجة إحدى التعاملات الإلكترونية، وفي هذه الأخيرة عادة ما يتدخل طرف ثالث وسيط يملك البرمجيات اللازمة لإجراء عملية التحويل بشكل أحسن.

9- النقود الإلكترونية: عرفها البعض بأنها "معالجة رقمية للمدفوعات عبر الإنترنت، حيث تحل قيمة النقد محل السيولة النقدية، ويتم ذلك بإستخدام الحوسبة والرقمية بأشكالها المختلفة من حواسيب وهواتف نقالة وكروت ذكية، أو أية وسيلة أخرى تحتوي على ذاكرة حاسوبية وقدرات تشفيرية. كما عرفها بنك التسويات الدولية، بأنها قيمة نقدية في شكل وحدات إئتمانية مخزنة بشكل إلكتروني أو على أداة إلكترونية يحوزها المستهلك