

تسويق الخدمات المصرفية الإلكترونية

طالب دكتوراه: كموم عبد القادر

علوم تخصص تسويق العمليات المصرفية والمالية

جامعة الجزائر3

المقدمة

التسويقي الذي تعمل البنوك التجارية على الاهتمام به وتولييه الأهمية القصوى من خلال ما يعرف بسياسة التوزيع. لقد كانت هذه السياسة قبل العقدين الأخيرين من القرن الماضي تركز على شبكة الفروع ولكن مع التطبيق المتنامي للتكنولوجيات الحديثة في توزيع الخدمات البنكية ظهرت للوجود طرق جديدة في التوزيع المصرفي حيث لاحظنا في السنوات القليلة الماضية ظهور قنوات توزيع جديدة إلى جانب الفروع التقليدية.

إن تبني الجزائر لاقتصاد السوق وفتح المجال للمنافسة إضافة إلى نيتها في الانضمام إلى المنظمة العالمية للتجارة وما يترتب عليه من تحرير تجارة الخدمات المالية سيؤدي إلى تسريع المنافسة في الأسواق الجزائرية

أفرزت المتغيرات العالمية تحديات تنافسية كبيرة نتيجة عولمة النشاط المصرفي وتحرير الخدمات المالية والمصرفية لتلتقي بتحدياتها على عاتق الإدارة المصرفية للعمل على التكيف مع هذه المتغيرات ومواجهة آثارها السلبية والاستفادة من المكاسب التي تحققها. وأصبح تبني النظم المعاصرة لتوزيع الخدمات المصرفية ومواكبة التطورات التكنولوجية المتلاحقة في مجال الصناعة المصرفية لتحقيق رغبات المستهلكين أحد المداخل الرئيسية لزيادة وتطوير القدرة التنافسية للبنوك التجارية الجزائرية.

يعتبر توزيع الخدمات على المستهلكين الحاليين والمرتبين واختيار الأماكن المناسبة عنصر مهم من

عناصر المزيج

- وازدیاد حدتها وبالتالي ستجد البنوك التجارية الجزائرية نفسها مجبرة على التطور في سوق تنافسي ومن غير الممكن تجاهل مؤشرات الثورة التكنولوجية الجارية حاليا في البنوك العالمية. إن المتغير التكنولوجي أصبح أكثر فأكثر سلاح أساسي في المنافسة العالمية ولهذا فمستقبل المصارف الجزائرية في هذه البيئة الجديدة يتوقف على مدى توظيفها بالفعالية اللازمة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتتمكن من الاستمرار وتعزيز قدرتها التنافسية. ولقد أدركت البنوك التجارية الجزائرية هذا فبادرت إلى إنشاء شركة لها SATIM من أجل توفير الإسناد التكنولوجي اللازم لها غير أن التكنولوجيا المصرفية ليست هدفا في حد ذاتها وإنما وسائل، ولهذا فإن نجاح استخدامها لن يتحقق إلا إذا كانت التكنولوجيات المستعملة تتماشى وتتطابق مع رغبات السوق وضمن استراتيجية واضحة.
- ومنه نطرح الإشكالية التالية: ما هو الإطار النظري والمفاهيمي لتقييم الأداء في البنوك؟
- وعليه يتم طرح الأسئلة الفرعية التالية:
1. ما مفهوم البنوك التجارية؟
 2. ما هي وظائف وأهداف البنوك التجارية؟
 3. فيما تتمثل خصائص وأنواع البنك التجاري؟
 4. ماهو مفهوم تقييم الأداء؟
 5. مفهوم رقابة تقييم الأداء في البنك التجاري؟
 6. مراحل الرقابة على الأداء البنكي وأنواعها؟
 7. مفهوم تقييم أداء في البنك التجاري؟
 8. تقييم الأداء عن طريق الرقابة اللاحقة على النسب المالية؟
 9. تقييم الأداء من خلال العائد والمخاطرة؟

الفرضيات:

- جمع المعلومات بطريقة علمية يؤدي إلى تحسين مردودية عملية التقييم.
- عملية تقييم الأداء عملية بعدية تعد من عمليات الرقابة.
- يمكن تقييم الأداء باستخدام نسب الأداء الربحية، النمو، المردودية، والهيكلة المالي.

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى كيفية تقييم الأداء المالي للبنوك التجارية من حيث العائد والمخاطرة، وكل من مفاهيم

❖ ماهية البنوك التجارية:

تعود تسمية البنوك التجارية إلى كونها في البداية كانت مختصة فعلا في تمويل التجارة عندما كان الطابع التجاري هو السائد على اقتصاديات الدول، ونشأت وتطورت مع تطور الأنظمة النقدية وخاصة بعد ظهور النقود الورقية لتصبح الآن أكثر أنواع البنوك استثمارا وأكثرها خدمات وأقدمها تاريخيا فهي تعتبر الحجر الأساسي في النظام المصرفي إلى الشكل الأول والبدائي للبنوك التجارية هو الصراف أو الصيرفي الذي كان يتعامل ببيع وشراء العملات الأجنبية ومبادلاتها بعملات وطنية، وتطور نشاط الصيرافة وبرز من خلال قبوله للودائع (المعادن الثمينة مقابل الإيصالات أو شهادات إيداع بمبلغ الوديعة).¹

تعريف البنوك التجارية.

● البنوك التجارية هي البنوك التي تقوم بقبول الودائع من الأفراد حيث أنها تدفع عند الطلب أو لأجل محددة، وتزاول عمليات التمويل الداخلي

عامة حول البنوك التجارية وكذلك عموميات حول تقييم الأداء البنوك ومفهوم رقابة تقييم الأداء في البنك التجاري ومراحل الرقابة على الأداء البنكي وأنواعها.

Summary:

The objective of this study is to assess the financial performance of commercial banks in terms of return and risk, and general concepts of commercial banks as well as generalizations about the performance evaluation of banks and the concept of performance evaluation control in the Commercial Bank and the stages of control over banking performance and types.

الكلمات المفتاحية: تقييم البنوك، أداء البنوك، الرقابة

على الأداء البنوك.

¹ -بوعتروس عبد الحق، الوجيز في البنوك التجارية ديوان المطبوعات الجامعية، قسنطينة، ط، 2000، ص05

والخارجي وخدمة ما يحقق خطة التنمية ودعم الاقتصاد القومي، وتباشر عمليات تنمية الادخار والاستثمار المالي في الداخل والخارج في ذلك المساهمة في إنشاء المشروعات وما يستلزمه من عمليات مصرفية وتجارية والمالية وفقا للأوضاع التي يقرها البنك المركزي.¹

كما يعرف أيضا بأنه عبارة عن أشخاص معنويين مهمتهم العادية والرئيسية إجراء العمليات الموضوعة في المادة 110 إلى 113 التي تنص أنها المؤسسات التي تقوم بعمليات جمع الودائع من الجمهور ومنح القروض وتوفير وسائل الدفع اللازمة ووضعها تحت تصرف الزبائن والسهر على إدارتها.

هي تلك المؤسسات المالية التي تقبل ودائع الجمهور بأنواعها المختلفة وتلتزم بدفعها عند الطلب أو في موعد يتفق عليه وتمنح القروض قصيرة الأجل والتي لا تزيد مدتها عن سنة (وتسمى أحيانا بنوك الودائع نسبة لأنها تشكل الجزء الأكبر من أموالها).

وبهذا التعريف فإن البنوك التجارية عبارة عن مؤسسات مالية وسيطة تتوسط بين الدائنين أو المدخرين من جهة لجمع أموالهم أو مدخراتهم واستخدامها لمنح المدينين أو

المقترضين القروض من جهة أخرى.²

❖ وظائف البنوك التجارية:

تشمل البنوك التجارية عدة وظائف والتي يمكننا أن نصنفها إلى وظائف تقليدية ووظائف أخرى حديثة:

• الوظائف التقليدية: والتي تشمل ما يلي:

- قبول الودائع: تقوم المصارف التجارية

بتلقي الودائع من الجمهور مهما كانت وضعيتهم أشخاص طبيعيين أو معنويين أصحاب المؤسسات العمومية أو الخاصة وتشكل هذه الودائع إلى (ودائع تحت الطلب، ودائع جارية، ودائع لأجل، ودائع بإشعار، ودائع ادخارية، موارد الصرف التجاري).

- تقديم القروض: تقوم المصارف التجارية

(بالإقراض وكذلك السحب على المكشوف، فتح الاعتماد المستند، خصم الأوراق التجارية)، أي إمداد الأفراد والمؤسسات والمنشآت بالأموال اللازمة على

² -عبدالوهاب يوسف أحمد ،التمويل وإدارة المؤسسات المالية، دار الحامد للنشر والتوزيع، المملكة الأردنية الهاشمية ط، 2008، ص150-151

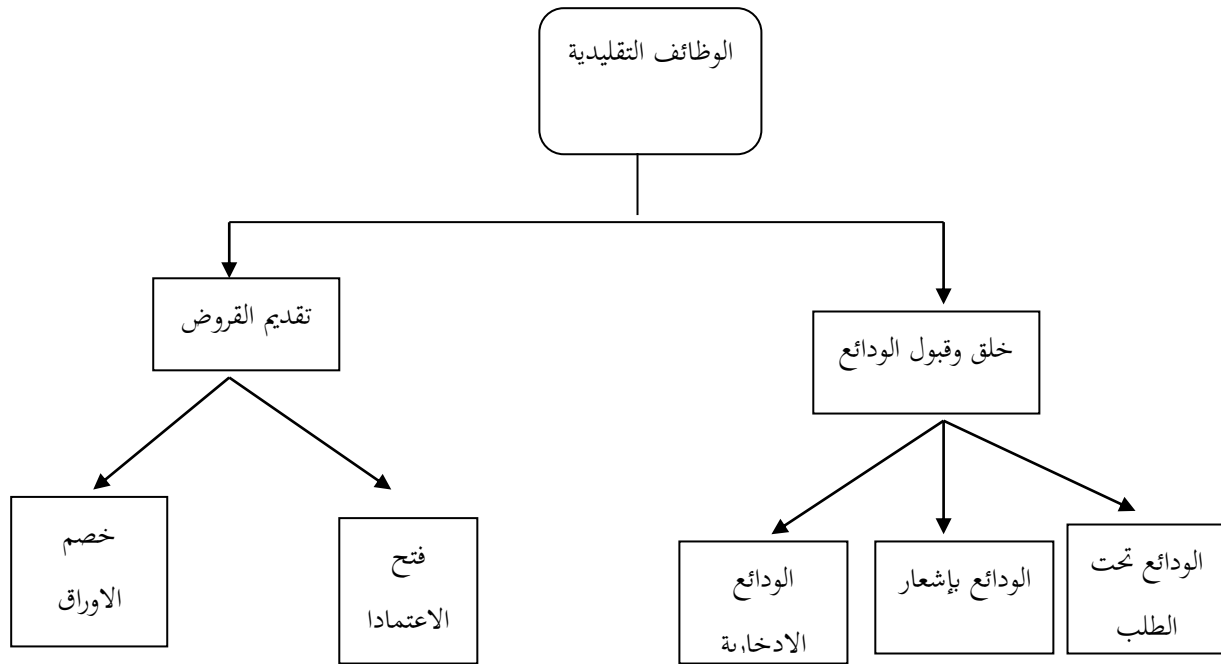
¹ -حنيفي عبد الغفار ،أبو حق عبد السلام ،إدارة البنوك وتطبيقاتها دار المعرفة الجامعية ،الإسكندرية، ط، 2000، ص25-26

- أن يتعهد المقترض بسداد تلك الأموال والفوائد والعمولات المستحقة عليها، والمصارف دفعة واحدة أو على أقساط في التواريخ المحددة، ويتم تدعيم هذه العلاقة بتقديم مجموعة من الضمانات التي تكفل للمصرف استرداد أمواله¹.
- الوظائف الأخرى للبنوك التجارية: تطورت وظائف المصارف إلى حد بعيد بحيث أصبحت تقوم:
- تقديم الاستثمارات المالية للعملاء وتزويدهم بالنصائح والإرشادات في كل ما يواجهه مشروعاتهم من الصعوبات والمشاكل.
 - إدارة الأعمال والممتلكات للمتعاملين معها.
 - تحويل العملة للخارج لسداد التزامات الزبائن فيما يتعلق بعمليات الاستيراد.
 - شراء الصكوك الأجنبية وصكوك المسافرين، ودفع المبالغ من أصل
- الاعتمادات الخاصة، خدمات البطاقات الائتمانية.
- تمويل مشروعات التنمية وذلك من خلال منح القروض بصيغ مختلفة ولفترات محددة.
 - يعمل البنك التجاري على شراء وبيع الأوراق المالية وحفظها لحساب المتعاملين معه، وإصدار خطابات الضمان²

¹ -جمعون نوال، دور التمويل المصرفي في التنمية الاقتصادية، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2004/2005، ص42-43.

² -فلاح حسين، عبد الرحمن الدوري مؤيد، إدارة البنوك، (ط-02)، دار وائل للنشر، الأردن، 2003، ص 34، 35.

الشكل 1: يبين وظائف البنك التجاري التقليدي.



❖ أهداف البنوك التجارية

سواء كانت بنوك (مملوكة لأفراد) أو عامة (مملوكة بواسطة الدولة) فإن هدفها الرئيسي هو أكبر ما يمكن من أرباح لدائنها وأصحابها (حامل اسمها) بالإضافة للأهداف الثانوية مثل المساهمة والمشاركة في العملية التنموية في البلاد، السعي لتقديم خدمات أفضل لربائنها.¹

❖ خصائص البنك التجاري:

تتسم البنوك التجارية بثلاث سمات هامة تميزها عن غيرها من منشآت الأعمال، وتتعلق هذه السمات

بالربحية، والسيولة، والأمان وترجع أهمية تلك السمات إلى تأثيرها الملموس على تشكيل السياسات الخاصة بالأنشطة الرئيسية التي تمارسها البنوك، والتي تتمثل في قبول الودائع، وتقديم القروض والاستثمار في الأوراق المالية، وفيما يلي نعرض باختصار كل سمة:

• الربحية: يتكون الجانب الأكبر من

مصروفات البنك من تكاليف ثابتة تتمثل

في الفوائد على الودائع. وهذا يعني وفقا

لفكرة الرفع المالي. أن أرباح تلك البنوك

أكثر تأثرا بالتغير في إيراداتها، وذلك

بالمقارنة مع منشآت الأعمال الأخرى لذا

¹ عبد الوهاب يوسف أحمد، مرجع سبق ذكره، ص 151

يقال أن البنوك التجارية تعد من أكثر منشآت الأعمال تعرضاً لآثار الرفع المالي فإذا ما زادت إيرادات البنك بنسبة معينة ترتب على ذلك زيادة الأرباح بنسبة أكبر، وعلى العكس من ذلك فإذا انخفضت الإيرادات بنسبة معينة انخفضت الأرباح بنسبة أكبر، بل قد تتحول أرباح البنك إلى خسائر، وهذا يقتضي من إدارة البنك ضرورة السعي لزيادة الإيرادات وتجنب حدوث انخفاض فيها.

حافة صافي تتمثل في الفرق بين الأرباح المتولدة عن استثمار تلك الودائع وبين الفوائد المدفوعة عليها وبالطبع يذهب هذا الفرق إلى ملاك البنك، مما يجعل العائد الذي يحصلون عليه أكبر بكثير من العائد على الاستثمار، هذا ويطلق أحياناً على حافة صافي الفوائد بعائد الرفع المالي أو عائد المتاجرة بالملكية، أي العائد الناجم عن الاعتماد على أموال الغير في تمويل الاستثمارات.

• السيوالة: يتمثل الجانب الأكبر من موارد

البنك المالية في ودائع تستحق عند الطلب ومن ينبغي أن يكون البنك مستعداً للوفاء بها في أي لحظة، وتعد هذه من أهم السمات التي تميز البنوك التجارية عن منشآت الأعمال الأخرى، ففي الوقت الذي تستطيع فيه هذه المنشآت تأجيل سداد ما عليها من مستحقات ولو لبعض الوقت، فإن مجرد إشاعة عن عدم توفر سيولة كافية لدى البنك كفيلة بأن تزعزع ثقة المودعين ويدفعهم فجأة لسحب ودائعهم مما قد يعرض البنك للإفلاس

وإذا كان للاعتماد على الودائع كمصدر رئيسي لموارد البنك المالية. بعض الجوانب السلبية نتيجة لالتزام البنك بدفع فوائد عليها سواء حقق أرباح أم لم يحقق، فإن للاعتماد على الودائع ميزة هامة، فالعائد الذي يحققه البنك على استثماراته عادة ما يقل عن العائد الذي يطلبه ملاكه ومن ثم إذا اعتمد البنك على أموال الملكية في تمويل استثماراته فسوف يقلل أبوابه من اليوم الأول، بل ربما لا يفتح أبوابه على الإطلاق أما الاعتماد على الودائع التي $\text{net interest margin or spread}$ كمصدر رئيسي لتمويل الاستثمارات فيحقق للبنك

ويزودنا التاريخ بدروس مستفادة في هذا

الصدد، فلقد اضطر بنك انترا اللبناني إلى

التوقف عن دفع مستحقات المودعين

وأففل أبوابه في 14 نوفمبر 1966،

وذلك نتيجة لزيادة مفاجأة في المسحوبات

التي يتمكن البنك من مواجهتها بما لديه

من موارد نقدية .

● الأمان: يتسم رأسمال البنك التجاري

بالصغر، إذ لا تزيد نسبته إلى صافي

الأصول عن 10

وهذا يعني صغر حافة الأمان بالنسبة للمودعين،

الذين يعتمد البنك على أموالهم كمصدر للاستثمار.

فالبنك لا يستطيع أن يستوعب خسائر تزيد

عن قيمة رأس المال، فإذا زادت الخسائر عن ذلك

فقتلتهم جزء من أموال المودعين والنتيجة هي إعلان

إفلاس البنك¹.

❖ أنواع البنك التجاري:

أ. بنوك الفروع: هي منشآت تتخذ غالبا

شكل الشركات المساهمة ولها فروع في كافة

أنحاء البلاد الهامة، بحيث تتبع اللامركزية في

إدارتها ويتصف هذا النوع من البنوك بأنه:

- يخضع للقوانين العامة للدولة وليس لقوانين

الولاية التي يقام فلها الفرع.

- تقوم سياسة الإقراض في هذه البنوك على

أساس التمييز بين أجل القروض فهي تمنح

قروض قصيرة الأجل تتراوح مدة

استحقاقها من 06 أشهر إلى سنة كاملة

ويشترط أن تستخدم هذه القروض في

تمويل رأس المال العامل وذلك لضمان

السرعة في استمرار القروض².

ب. بنوك السلاسل:

هي عبارة عن عدة بنوك منفصلة عن بعضها

البعض إداريا لكن يشرف عليها مركز رئيسي واحد

يتولى رسم السياسات العامة لها وتقوم هذه البنوك

بنشاطها من خلال فتح سلسلة متكاملة من الفروع

ويوجد هذا النوع من البنوك في الو.م.أ.

ت. بنوك المجموعات:

هي أشبه بالشركات القابضة التي تتولى إنشاء

² - محمد سعيد، أنور سلطان، إدارة البنوك، كلية التجارة، جامعة الإسكندرية، الدار الجامعية، ص 18، بتصرف

¹ - منير إبراهيم هندي، إدارة البنوك التجارية، مدخل اتخاذ القرارات، ط 3، 2014، ص 10-11-12

❖ مفهوم تقييم الأداء:

رغم تقارب وجهات نظر الباحثين حول الأداء بوصفه مفهوما عاما يعكس مدى نجاح أو فشل المؤسسات في تحقيق أهدافها، إلا أنهم لم يتفقوا على وضع صيغة نهائية لمفهوم تقييم الأداء بشكل محدد ودقيق، بسبب تنوع مجالات التي تسعى المؤسسة إلى تقييم أدائها

- ينظر الباحثين إلى عملية تقييم الأداء على أنها عملية لاحقة لعملية اتخاذ القرار، والغرض منها هو فحص المركز المالي والاقتصادي للمؤسسة في تاريخ معين كما في استخدام أسلوب التحليل المالي والمراجعة الداخلية¹.

- يعرف أيضا بأنه الأداة التي تستخدم للتعرف على نشاط المشروع بهدف قياس النتائج المحققة، ومقارنتها بالأهداف المرسومة بغية الوقوف على انحرافات وتشخيص مسببها مع اتخاذ الخطوات الكفيلة لتجاوز تلك الانحرافات وغالبا ما تكون

عدة بنوك أو شركات مالية فتمتلك معظم رأسمالها وتشرف على سياساتها وتقوم بتوجيهها حيث لهذا النوع من البنوك طابع احتكاري.

ث. البنوك الفردية:

هي منشآت صغيرة يملكها أفراد أو شركات أشخاص إذ يقتصر عملها في الغالب على منطقة صغيرة وتتميز

على باقي أنواع البنوك بأنها:

● يقتصر توظيف مواردها على أصول بالغة السيولة كالأوراق المالية والأوراق التجارية المخصصة.

● وتعد هذه البنوك في نشاطها على ما يتمتع به أصحابها أو مديروها من خبرات مصرفية وعلى ما يحوزونه من ثقة المتعاملين، ولا يوجد هذا النوع من البنوك إلا في الدول الرأسمالية.

ج. البنوك المحلية:

وهي عبارة عن بنوك تنشأ لتباشر نشاطها في منطقة جغرافية محددة قد تكون مقاطعة أو ولاية أو

مدينة محددة.

¹ توفيق محمد عبد المحسن، تقييم الأداء منخل جديد، دار الفكر العربي للنشر والتوزيع، مصر، 2004، ص3.

المقارنة بين ما هو متحقق فعلا وما هو مستهدف في نهاية فترة زمنية معينة هي السنة في الغالب¹.

ومن خلال التعاريف السابقة نستنتج أن تقييم الأداء هو عملية قياس انجازات المؤسسة بمؤشرات تعبر عن نتائج الأداء الفعلي ومقارنتها بالنتائج المقدرة، مما يسمح للمؤسسة باتخاذ إجراءات اللازمة لتصحيح الانحرافات.

مفهوم الرقابة تقييم الأداء في البنوك التجارية:

أولاً: مفهوم الرقابة:

تناول المهتمون بإدارة البنوك التجارية عدة مفاهيم للرقابة كوظيفة من وظائف الإدارة المصرفية، حيث حاولوا تحديد أبعادها وبيان دورها وأهميتها، وذلك من خلال التعاريف التي تم صياغتها في هذا المجال والتي من أهمها:

الرقابة هي: "جزء أساسي لا يتجزأ من العملية الإدارية وهدفها الأساسي هو التحقق من أن التنفيذ والألأ الفعلي يسيران طبقاً للخطة الموضوعة، فعملية الرقابة مسؤولية أساسية للإدارة،

والهدف منها كشف مواطن الضعف والأخطاء بغرض تصحيحها ووضع النظم الكفيلة بعدم تكرار تلك الأخطاء"²

ونلاحظ أن هذا التعريف ركز على أن الرقابة هي مطابقة ما بين الخطة الموضوعة والنتائج المحققة فعلا وصولاً إلى أهداف الإدارة من خلال معالجة الانحرافات.

كما يقصد بالرقابة أيضاً "أنها الجهد النظامي المتتابع الذي يحيطنا علماً وبشكل دوري عن ماهية الأداء التنفيذي للخطة المقررة، ويثبت من أن الألتا جاً محققاً للأهداف المرجوة".

وهذا التعريف ركز على الأعمال المقدمة من طرف الإدارة من أجل التحقق من مطابقة النتائج الفعلية مع الخطة الموضوعة.

مراحل الرقابة على الألتا البنكي وأنواعها:

كما جاء في المفهوم فإن للرقابة مراحل تتبعها الإدارة المصرفية لتأمين تحقيق الأهداف المخططة، ولها أنواع تختلف حسب أهميتها:

مراحل الرقابة على الأداء البنكي: وتتمثل في ثلاث مراحل يمكن تلخيصها كما يلي:

تحديد الأهداف (تحديد أهداف الألتا المعياري للبنك): ويقصد بها النتائج التي يريد البنك

¹ فلاح حسن الحسني ومؤيد عبد الرحمن، إدارة البنوك مدخل كمي وإستراتيجي معاصر، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، ط، 2006، ص31.

² عبد الكريم طيار، الرقابة المصرفية، الديوان الوطني للمطبوعات الجامعية، الجزائر ط2، 1989، ص06.

الوصول إليها خلال فترة زمنية محددة، حيث تقتضي الضرورة ترجمة هذه الأهداف في شكل كمي يمكن قياسه، وهذا لإمكانية المقارنة فيما بعد، وتسمى هذه المرحلة بمرحلة إعداد معايير القياس.

قياس الأداء الفعلي: وبعد قيام البنك بتحديد المعايير الكمية وتحديد العمليات المختلفة لتحقيق الأهداف، والقيام الفعلي لمختلف الأنشطة البنكية المختلفة، يتم قياس الألف الفعلي خلال فترة زمنية محددة. حيث يتطلب الأمر الجمع والتسجيل وتبويب بيانات الألف الفعلي بما يسمح بإجراء المقارنة لها مع الألف المخطط.

وتتعدد إجراءات التصحيح لدى البنوك وذلك لاختلاف أسباب الانحراف، فإذا كان الانحراف ناتجا عن أسباب يمكن معاودتها في الأجل القريب يتم وضع خطط قصيرة الأجل لتصحيح هذا الانحراف، والعكس إذا كان الانحراف يحتاج إلى وقت طويل لعلاجه مثل الاختلال في الهيكل التنظيمي للبنك.

. أنواع الرقابة على الألف البنكي: هناك ثلاثة أنواع من الرقابة على الألف العام للبنك وهي:

الرقابة قبل الألف (رقابة مسبقة)¹: وتتمثل هذه الرقابة في وضع الإدارة للسياسات والإجراءات والقواعد التي تهدف إلى تجنب وقوع النتائج غير

مقارنة الألف الفعلي بالألف المخطط واتخاذ الإجراءات التصحيحية: تتم في هذه المرحلة تقييم نتائج التنفيذ وذلك لتحديد مقدار الانحرافات، ومجال وزمن حدوثها، والوقوف على مدى تحقق الأهداف الموضوعية، كذلك معرفة الجهة أو الجهات المسؤولة عن هذه الانحرافات، ومن المعروف أن هناك درجة أو حد لمعظم أنشطة الأعمال بين الألف الفعلي والألف المرغوب (المعيار المتخذ كأساس للمقارنة)، حيث يطلق عليه "المدى المقبول للانحراف، فإذا ما تم تجاوزه يصبح الانحراف ذا دلالة يستلزم القيام بتصحيحات لعلاجه.

وفي حالة وجد أن الألف الحالي يفوق الألف المخطط يصبح الانحراف موجبا، ويصبح البنك في وضع يسمى بالفرصة، والذي يتعين معه اتخاذ التصرف الكفيل بالمحافظة على استمرارية هذا الألف المرتفع أو إعادة النظر في المعايير المتخذة كأساس للمقارنة لاحتمال عدم واقعيتها.

المرغوبة في العمل، أي الغاية منها هو الوصول إلى أرقام واقعية للأهداف التي تسعى الوحدة الاقتصادية للوصول إليها وذلك بتحقيق الانسجام والتناسق بين الرغبات المأمولة والإمكانات المتاحة، أي أن الرقابة المسبقة وظيفتها تحقيق التوازن بين الأهداف المطلوبة وانسجامها مع

¹ ابتهاج مصطفى عبد الرحمان، إدارة البنوك التجارية، دار النهضة العربية، القاهرة، ط2، 2000-2001، ص251.

الإمكانيات المتاحة، وترجمة ذلك إلى أرقام تعد منهاجاً للتنفيذ ومعياراً للأط.

الرقابة أثناء الأط (خلال التنفيذ): وتتم خلال فترات دورية و بأوقات منتظمة بغية متابعة الأط واستكشاف الانحرافات خلال مدة قريبة، ومعالجتها قبل تراكمها، أي تهدف هذه الرقابة إلى أن الأط الفعلي يجب أن يتماشى مع الأط المخطط.

الرقابة بعد الأط (الرقابة اللاحقة): وهي الرقابة التي تمارس بعد الأط من خلال قياس نتائج التنفيذ وتقييمها ومقارنتها مع الخطة واكتشاف الانحرافات، حيث يتم القيام بهذا النوع من الرقابة لاتخاذ إجراءات تصحيحية للمشاكل التي وقعت بالفعل، وغالبية البنوك تعتمد على هذا النوع من الرقابة.

مفهوم تقييم الأداء في البنك التجاري:

اتفقت معظم التعريفات لتقييم الأط في البنوك التجارية على أنه الوظيفة الإدارية التي تمثل الحلقة الأخيرة من سلسلة العمل الإداري المستمر، حيث تشمل مجموعة من الإجراءات التي يتخذها جهاز الإدارة للتأكد من النتائج أنها تتحقق على النحو المرسوم، وبأعلى درجة من الكفاءة.

ويختلف تقييم الأط في البنوك التجارية بحسب المستوى الذي يتم فيه التقييم بأدائها¹ وتتمثل هذه المستويات أساساً في:

المستوى القومي: وفي هذا المستوى يظهر دور البنوك التجارية في توفير الموارد التمويلية اللازمة للاقتصاد القومي، باعتبارها عصب الحياة الاقتصادية في المجتمع.

المستوى القطاعي: يتضمن هذا المستوى الجهاز المصرفي بأكمله وعلى رأسه البنك المركزي، ويتم تقييم أداء البنوك التجارية في هذا المستوى من ناحية تناسق قرارات السلطات النقدية القائمة على أمور هذه البنوك والسياسات النقدية والائتمانية المستهدفة لتحقيق الاستقرار النقدي.

مستوى البنك التجاري في حد ذاته: وفيه تركز الإدارة البنكية على تحقيق الأهداف المخططة والمرسومة لها، من تنظيم للربحية وتحقيق التحسن والرشد في أط الخدمة، حيث تضع البنوك عدة مؤشرات أو نسب مالية تكون صالحة لتقييم أدائها، وتمكن هذه المؤشرات إلى حد كبير من التعبير على المستويات الثلاثة السابقة.

والأغراض المرجوة من عملية تقييم الأط كثيرة نذكر منها:¹

التحقق من تنفيذ الأهداف الرقمية القياسية التي تضمها الخطط الموضوعة من طرف البنك التجاري في الوقت المحدد لها.

¹ ابتهاج مصطفى عبد الرحمان، مرجع سابق، ص 153.

الرقابة على كفاءة الألف من تنفيذ البنك لأهدافه، وممارسة أعماله المختلفة بكفاءة مختلفة، وذلك باستخدام موارده المتاحة أفضل استخدام ممكن.

تقييم النتائج ويعني ذلك الكشف عن التطورات والاتجاهات التي أسفر عنها ألف البنك الفعلي، ومدى انسجامها مع الاتجاهات المستهدفة، مع التعرف على نواحي القصور في الألف وبيان أسبابه وتحديد المسؤولين عنه، بما يمكن من تصحيح هذه الأخطاء مستقبلاً.

تقييم الأداء عن طريق الرقابة اللاحقة على النسب المالية:

تعد النسب المالية من أهم أدوات التحليل المالي في عملية الرقابة وتقييم الألف البنكي، حيث أصبحت هذه النسب من الأمور المألوفة والواسعة الانتشار، حيث يمكن تقييم ألف البنوك من خلال هذه النسب، وذلك بمقارنتها بمثيلاتها للبنوك الأخرى المنافسة، أو مقارنة هذه النسب المالية في السنة المحددة مع مثيلاتها في السنوات السابقة لنفس البنك، وهو ما يعرف بالنسب التاريخية لتمكن إدارة هذا البنك من رقابة أدائه، من خلال الكشف عن مواطن الضعف حتى تعالج، ومواطن القوة لتعزز، كما يمكن أيضاً إجراء مقارنة مع النسب المخططة من قبل إدارة البنك التجاري، وبالتالي مقارنة النسب المحققة فعلاً بالنسب المخططة، مما سيرز أوجه الاختلافات والانحرافات بين الألف الفعلي والمخطط من قبل

البنك التجاري المعني، ومن ثم اتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة.

وتكمن أهمية هذه النسب في أنها تزود إدارة البنك بمعلومات مفيدة عن كل من السيولة، مدى ملائمة رأس المال، الكفاءة في توظيف الموارد المتاحة وربحية البنك:¹

معلومات التي تتاح عن السيولة أنها من الأمور الحيوية للبنوك التجاري.

أما المعلومات التي تزودنا بها النسب في مدى ملائمة رأس الأموال فترجع أهميتها إلى أن رأس المال يعتبر عنصر لحماية المودعين.

أما المعلومات المتاحة عن الكفاءة في استخدام الموارد المتاحة فتعد أداة لترشيد قرارات الاستثمار.

أما الربحية فالبنوك شأنها شأن منشآت الأعمال الأخرى حيث يتعين عليها تحقيق الأرباح، والتي يحصل الملاك على جزئ منها في صورة توزيعات، بينما يضاف الباقي إلى الاحتياطات لمواجهة أمور غير متوقعة لتنميتها وتطوير عمليات البنك، بما يضمن له البقاء والاستمرار.

تقييم الأداء من خلال العائد والمخاطرة:

في ظل تحرير الاقتصاد العالمي واحترام المنافسة، تواجه البنوك الكثير من المخاطر من

¹ منير إبراهيم هندي، مرجع سابق، ص 409.

معدل العائد على حق الملكية = نتيجة الدورة
الصافية / حق الملكية.

ويهدف هذا المؤشر إلى قياس النسبة المئوية للعائد لكل دينار من حقوق الملكية، وكلما ارتفع هذا العائد كلما تمكن البنك من توزيع المزيد من الأرباح على المساهمين، وزيادة الأرباح المحتجزة، وهذا في حالة زيادة الأرباح¹

معدل العائد على الأصول: ويهدف هذا المؤشر إلى قياس الدخل لكل دينار من متوسط الأصول التي تم امتلاكها خلال فترة، أي أنه يفيد في معرفة العلاقة بين الربحية وجميع أصوله، ويكشف عن كفاءة البنك في توظيف لتحقيق مستوى معين من الربح² ويحسب بالعلاقة التالية:

العائد على الأصول = صافي الدخل / إجمالي الأصول

ويرتبط العائد على حق الملكية بالعائد على الأصول من خلال معامل الرفع (مضاعف حق الملكية) حيث:

العائد على حق الملكية = العائد على الأصول الرفع المالي ويقوم مضاعف الملكية بمقارنة أصول البنك التجاري بأمواله الخاصة، حيث تشير القيمة الأكبر من هذا المضاعف إلى درجة أكبر من التمويل بالديون مقارنة بالأموال الخاصة،

أجل تحقيق عائد مناسب، وهذا ما أدى بالبنوك إلى قياس المخاطر التي تواجهها وحدودها من أجل تحقيق معدل مقبول في ظل مواجهة التغيرات والعوامل الخارجية التي يصعب التحكم فيها، ولهذا أصبحت أكبر البنوك العالمية تقوم بتقييم أدائها من خلال العائد والمخاطرة.

مقاييس تقييم الأداء من خلال العائد والمخاطرة:

إن الهدف الأساسي لإدارة أي بنك هو تعظيم العائد وتحقيق ربحية مرتفعة، ولكي يتحصل على هذه الأخيرة عليه تحمل الكثير من المخاطر، وعلى هذا الأساس تستخدم إدارة البنك مقاييس العائد والمخاطرة لتقييم أدائها، وفيما يلي سنبين أهم المقاييس:

مقاييس العائد:

وأهم مقاييس العائد هو معدل العائد على حق الملكية والعائد على الأصول.

معدل العائد على حق الملكية: ويستخدم هذا المعدل كأساس لتحليل ربحية البنك التجاري، وزادت أهميته لارتباطه بمعدلات أخرى تخص الربحية، هي معدل العائد على الأصول والرافعة المالية (مضاعف الملكية)، ويتمثل هذا العائد في النسبة بين نتيجة الدورة الصافية (صافي الدخل) وإجمالي الأموال الخاصة، أي أن:

¹ ميلودي محمد كريم، الجهاز المصرفي في ظل العولمة (حالة

الجزائر)، رسالة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2003-2004، ص53.

² ابتهاج مصطفى عبد الرحمان، مرجع سابق، ص433.

الخلاصة

على ضوء ما ورد ذكره عن تقييم الأداء نقول بأن مفهوم الأداء يختلف باختلاف زاوية النظر إليه وباختلاف وجهة نظر الباحثين في هذا المفهوم، كل حسب تخصصه، فينظر الزبائن إلى أداء المؤسسة في قدرتها على توفير السلع والخدمات التي تشبع رغبتهم بأسعار معقولة، وينظر المهنيين أو الموظفين إليه في قدرة المؤسسة على ضمان استمرارية العمل وفي جو ملائم، وتنظر الدولة إليه في قدرة المؤسسة على تحقيق نتائج مالية جيدة وهذا لرفع حصيلة الضرائب والمساهمة في زيادة الدخل القومي، وينظر المسييرين إلى الأداء في الكفاءة والكفاءة في المؤسسة هي قدرتها على تحقيق النتائج بأدنى تكاليف والفعالية هي قدرة المؤسسة على بلوغ الأهداف المسطرة.

ومن خلال موضوع تقييم الأداء للبنوك في هذا البحث، اتضح لنا أن له دور كبير في حياة المؤسسة الذي يعتمد على معايير وأدوات وطرق علمية وعملية دقيقة يجب إتباعها لتعطي عملية التقييم الفعالية المثلى

ومن ثم فمضاعف الملكية يقيس درجة الرفع المالي للبنك؛ ويمثل مقياسا لكل من العائد والمخاطرة، ويؤثر هذا المضاعف على أرباح البنك وذلك لتأثيره المضاعف في العائد على الأصول، والتي تساهم في تحديد العائد على حق الملكية، ولكن في نفس الوقت يمثل مقياسا للمخاطرة لأنه يعكس حجم الأصول التي يمكن خسارتها قبل أن يصل البنك إلى مرحلة العجز عن الوفاء بالالتزامات¹ وتحسب بالعلاقة التالية:

مضاعف حق الملكية = إجمالي الأصول / إجمالي الأموال الخاصة

وبعد تحليل العائد على حق الملكية إلى معدل العائد على الأصول والرفع المالي، يمكن تحليل أيضا معدل العائد على الأصول إلى معدل هامش الربح ومنفعة الأصول للبنك.

هامش الربح: يقيس هذا الهامش قدرة البنك على تحقيق الأرباح الصافية، كما يعبر عن مقدرة نفس البنك في السيطرة والتحكم في مصاريفه وتخفيض ضرائبه. حيث كلما ارتفع هذا الهامش كلما كان ذلك مؤشرا على مقدرة البنك على تقليص مصاريفه.

¹ طارق عبد العال حماد، تقييم أداء البنوك التجارية "تحليل العائد والمخاطرة"، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، ط، 2003، ص 82-83.

وتصبح بذلك قرارات المؤسسة رشيدة وصحيحة، فهو
يعتبر من أهم الضروريات للتخطيط المالي.

التوصيات:

على ضوء النتائج السابقة الذكر يمكن اقتراح
التوصيات التالية:

- ضرورة وجود الإفصاح الكافي عن
المعلومات الصادقة والمعبرة عن الضعف
المالي للمؤسسة، بغرض رسم سياسات
مستقبلية مساعدة في اتخاذ القرارات
المختلفة من طرف الإدارة المالية وذلك
بارساء نظام محاسبي فعال تغلب عليه
الحقيقة الاقتصادية على الظاهرة القانونية.