

التسويق المصرفي كرافد لتنشيط النظام المصرفي في الجزائر

Le marketing bancaire comme levier de stimulation et d'animation du système bancaire algérien .

لخضر عزي

أستاذ مكلف بالدروس

جامعة محمد بوضياف – المسيلة (الجزائر)

Résumé

La crise de l'économie algérienne n'est pas seulement une crise financière, mais plutôt une crise systémique, vu les politiques économiques dont les politiques bancaires étaient et demeurent un obstacle de taille vis à vis de l'animation et de l'intégration de l'épargne et de l'écoulement des flux réels qui restent rigides .

Notre étude, vise essentiellement, à montrer à travers des exemples comparatifs le rôle du marketing bancaire dans l'exploitation des capacités de l'épargne à travers le produit bancaire pour une rentabilité accrue au service du développement et l'encouragement de la production et de la consommation en profitant du progrès technologique.

Pour ceci, on a essayé de donner des exemples concrets sur deux banques algériennes et un autre arabe (saoudite).

خلاصة:

لا يمكن النظر إلى أزمة الاقتصاد الجزائري على أنها أزمة مالية فقط، بقدر ما ينظر إليها على أنها قبل كل شيء أزمة في الأنظمة (المناهج) ، كون السياسات الاقتصادية وتبعاً لذلك السياسات المصرفية كانت ولا تزال كإبحار كبيراً للابتكار التكنولوجي في مجال الصناعة المصرفية واستقطاب المدخرات وتصريف التدفقات السلعية المجمدة .

يهدف بحثنا هذا إلى إبراز دور التسويق المصرفي في استغلال الطاقات الادخارية لخدمة التنمية الاقتصادية والاجتماعية وتشجيع الإنتاج باستغلال الشبكة المصرفية الجزائرية وإخراج

النشاط البنكي من مجرد شبائيك يكبح فيها صنع القرار المصرفي الذاتي. سوف نبرز عواقب إدماج التسويق المصرفي التي جعلت من النظام المصرفي غير قادر على استقطاب وتعبئة السيولات خاصة وأن هناك سوقا واسعة للعقار والسيارات وغير ذلك تلاقى ازدهارا كبيرا .

قمنا بالتطبيق على بنكين جزائريين وبنك آخر كنموذج في بلد عربي (السعودية) مظهرين

الفروقات وأسبابها من ناحية التسيير والتنشيط وكيف زاد ذلك في فعالية الجهاز المصرفي في البلد الثاني وكيف كبح ذلك في الجزائر.

وهناك سؤال محوري يطرح: هل حقيقة أن التسويق المصرفي يزيد من فعالية عمل النظام المصرفي في الجزائر ؟

الكلمات المحورية: الوساطة المالية، الادخار، بازل، تسويق، منتج مصرفي، صفقات ، بطاقة مصرفية، فعالية .

مدخل تمهيدي:

ليست أزمة الاقتصاد الجزائري مالية فقط، وإنما هي قبل كل شيء أزمة في الأنظمة⁽¹⁾ (أزمة مناهج) كون السياسات الاقتصادية وخاصة المصرفية منها غير نابعة من الواقع الجزائري . في بلد كأمریکا نجد أن رئيسها السابق " بيل كلنتون " كان يطالب دوما بالرجوع إلى النظرية الكينزية والاستنباط منها من جديد ، بينما فرنسا الليبرالية تسعى دوما للحفاظ على آليات تدخل الدولة في الشؤون الاقتصادية ، في حين أن السويد وألمانيا تسييران الاقتصاد وفق البعد الاجتماعي . قبل معالجة إشكالية التسويق المصرفي كإحدى كوابح تطور النظام المصرفي وترسيخ مبادئ اقتصاد السوق ، لنا أن نتساءل عن ماهية اقتصاد السوق ، ف**اقتصاد السوق هو :**

1- اقتصاد يتميز بفعالية السير الحقيقي للأسعار (حقيقة الأسعار) من خلال الشروط التالية :

أ- القيام بتحرير الأسعار حتى تلعب دورها في تطابق العرض والطلب وكذا تعميق دورها في نشر المعلومات لتصبح الأسعار قاطرة معلوماتية .

ب- تنشيط آليات المنافسة بإلغاء الاحتكارات واستقطاب الربوع وجعل السعر بمثابة مرآة للنشاط الاقتصادي .

ج- انفتاح الاقتصاد الوطني على الخارج والاستفادة من منظومة الأسعار العالمية للتحكم في الندرة والشحة على المستوى الوطني .

2- اقتصاد السوق تكون فيه الوساطة المالية متطورة⁽²⁾ من حيث تعبئة الادخار وتوزيعه بين العناصر الاقتصادية توزيعا بعيدا عن التدخلات البيروقراطية حيث يبقى البنك المركزي يقوم بدور الرقابة على التوازنات النقدية والمالية الداخلية والخارجية من مبدأ وظيفة الدولة المعاصرة التي تكون مبدئيا متواضعة وتسعى إلى تعميق فلسفة الدولة المتواضعة التي لا تتخلى عن دورها الريادي في مجال التسيير (دولة مسيرة) حسب تعبير P.PASCALLON.

مقومات السوق الجزائرية:

تملك الجزائر حاليا، مقومات سوق ملائمة، ذات اتجاه صاعد وبارز وهادئ، وذات طابع ترقوي رغم الاختلالات المفتعلة بين السوق المالية وسوق السلع والخدمات، ويتجلى ذلك من خلال عناصر أساسية تعكس هذا النشاط الملائم للاستثمار وتعبئة الادخار في الجزائر. الإشكال المطروح حاليا لا يكمن في الجانب الكمي وإنما في الجانب النوعي أي أن طرح السؤال لا يكون في كم يجب أن نستثمر ولكن كيف يجب أن نستثمر؟

الاستثمار يجب أن يطرح بمصطلحات النوعية وليس بمصطلحات الكمية، وقد أثبتت الدراسات أن المعدلات المتوسطة للاستثمارات في سنوات (20-80) في كل من الولايات المتحدة الأمريكية والاتحاد السوفياتي (سابقا) أعطت نتائج جد متباينة، ففي الولايات المتحدة كان معدل الاستثمار 20% بينما في الاتحاد السوفياتي 40% إلا أن النتيجة المحصل عليها كانت مذهلة:

معدل الناتج الداخلي الخام (P.I.B) لكل ساكن في الاتحاد السوفياتي وصل 7% من نفس المؤشر في الولايات المتحدة، فبالإضافة لنمط تسيير السوق في كلا البلدين برزت قوة وفعالية الجهاز المصرفي في الولايات المتحدة من خلال التسويق البنكي الذي يعتبر رافدا من روافد النظام المصرفي لأي بلد.

العناصر المحورية للنشاط الاقتصادي في الجزائر:

- 1- وجود تنظيم اقتصادي متجدد ومستقر وهذا ما ساهم في خلق ضمانات شبه دائمة.
- 2- استقرار الإطار الاقتصادي الكلي MACRO ECO بفضل سياسات التعديل، ووجود سوق مقرونة بطلب فعال (3).

3- وجود عملية نشيطة للتأهيل والتجديد والتوسع في الكفايات الإنتاجية من منظور أن الجزائر تصنف في خانة الأقطار الصناعية الجديدة، إضافة إلى قطاع مصرفي في تطور ويجاري العولمة والعصرنة مع أنه قابل لإعادة التأسيس.

من النقطة الأخيرة ، نلاحظ أن هناك طلبا على الخدمات المصرفية التي لا تتوقف عن الزيادة والنمو رغم مشكلة الاتصال وتفشي ظاهرة الاستهلاك المظهري التي أفرزتها حقبة الاحتكارات التجارية، إضافة إلى ذلك فإن المؤسسات والهيئات والمشاريع في تزايد كمي ونوعي دون إهمال نشاط قطاع العائلات والخواص الذين يطالبون بزيادة الخدمات المصرفية .

ظهور المفهوم الجديد للعولمة والتي أثر في تصرفات الأفراد والمجتمعات (المنظمات) من خلال اتفاقية " أجات " وبروز المنظمة العالمية للتجارة أصبحت كل دولة تسير بقوانين خارجية أكثر من ارتباطها بقوانينها الداخلية ، وأصبح تبعاً لذلك على كل دولة إعادة ترتيب اقتصادها ليتناسب مع الظروف الجديدة لواقع الاقتصاد العالمي . بما أن الجزائر تشكل قطبا هاما من هذا العالم ، يتوجب عليها إعادة ترتيب اقتصادها وبشكل خاص تأهيل أو إعادة تأسيس النظام المصرفي لكي يكون ركيزة أساسية للتغيرات الاقتصادية والاجتماعية اللاحقة خاصة وأن طبيعة الأنظمة الاقتصادية العالمية واتجاه العولمة قد فرضا على الأنظمة المصرفية الاندماج وتشكيل قوة مالية ضخمة بدلا من المجموعات الصغيرة ويعد ذلك مؤشرا هاما لإعادة النظر بالنظام المصرفي الجزائري وإعادة تأهيله وتأسيسه حسب الظروف ليتناسب مع هذه التطورات .

برز في التسعينيات القانون 90-10 المتعلق بالنقد والقرض الصادر في 14-04 1990- وهو أساس فلسفة الإصلاح الاقتصادي⁽⁴⁾ في الجزائر ومنه الإصلاح المصرفي أين ظهرت من واقع هذا القانون أفكار لإعادة هيكلة وإصلاح المنظومة المصرفية مع الأخذ بعين الاعتبار مبدأ العولمة المصرفية المكرسة في برنامج التعديل الهيكلي من خلال الأسس الإرتكازية للإصلاح المالي والنقدي . وبسبب هذه الإصلاحات وكمبر لها ، نرى أنها وحسب رأينا تعود إلى ما يلي :

1- النجاح الأولي لبرنامج التعديل الهيكلي وتحقيق التوازنات الاقتصادية الكبرى ولكن لم يتحقق النمو ، فالبنوك الجزائرية ليست سوى شبائيك بدون صنع القرار .

2- استخدام نتائج التطور التكنولوجي والمعلوماتي في الصناعة والخدمات أدى إلى اختصار المسافات بين الدول ، مع سهولة تحرك رؤوس الأموال عبر وسائل الاتصال الحديثة كالأنترنات وسيطرة الأقطاب الاقتصادية بدل الأقطاب السياسية.

أهم التطورات الاقتصادية والمصرفية في العالم

اتجهت العديد من البلدان إلى قبول وتبني سياسات لتحسين أداء القطاع المصرفي في الدفع بعجلة التنمية المتكاملة على ضوء برنامج متكامل للإصلاح الاقتصادي ، ولعل أهم هذه التطورات الاقتصادية والمصرفية تكمن في :

أ- التطورات الاقتصادية : وتتمثل في :

1- تحقيق التوازنات الاقتصادية الكبرى : مثل : التضخم ، تقلبات أسعار الصرف ، تقلبات أسعار الفائدة عبر الأسعار .

2- التحول نحو اقتصاد السوق : يلاحظ أن النجاح الواضح من تبني العولمة وخصخصة القطاع العام وزيادة حرية البنوك .

ب- التطورات المصرفية: اتخذت هذه التطورات الديناميكية عدة أبعاد وبمضامين النجاعة الاقتصادية والمالية عبر جملة من العناصر أهمها (ظاهرة التحرر من القيود و ابراز تشريعات لزيادة حرية الأسواق المالية وتخفيض الضرائب لمواجهة المنافسة والمخاطرة بسبب ظهور تقنيات عصرية في مجال البنوك مثل المشتقات المالية ودخول شركات صناديق الاستثمار الساحة المصرفية الدولية مما يخلق منافسة في القطاع المصرفي تدعم بالتطور التكنولوجي في نظم الاتصالات والمعلومات أصبحت التكنولوجيا إحدى القوى الرئيسية الدافعة للتغيير والتطوير في النشاط البنكي)

كما تبلورت مقررات لجنة بازل الدولية التي أقرتها الدول الصناعية الكبرى، حيث وجهت مقررات اللجنة لتحقيق ثلاثة أهداف جوهرية هي :

-مبدأ المعاملة بالمثل، مبدأ نسبة الملاءة (كفاية رأس المال) لتحقيق المساعدة على تقوية إستقرار النظام المصرفي وإزالة جيوب المنافسة غير العادلة بين البنوك نتيجة تباين متطلبات الرقابة الخاصة بالرأسمال ومعايير الكفاية ، كما أن هناك مسألة الرقابة المصرفية التي حددتها اللجنة باعتماد مبدأ الرقابة المجمعة على كافة الوحدات المصرفية العالمية وتنظيم نشاطها، وإضافة إلى ما سبق هناك أطروحة إنشاء المنظمة العالمية للتجارة سنة 1995 لتكون الإطار الأمثل المنظم للعلاقات التجارية بين الأعضاء ، وقد عملت على تحرير الخدمات المالية للبنوك مثل منح القروض ، خدمات التأجير التمويلي وإدارة الأصول المالية وكذلك خدمات المدفوعات والتحويلات وخدمات إصدار الأوراق المالية والترويج لها .

الدور المصرفي الاستراتيجي للمنظمات الدولية :

كان للمؤسسات المالية (الصندوق النقدي الدولي والبنك الدولي) دور كبير في مساعدة العديد من الدول في تحديد وتشخيص مشكلات الجهاز المصرفي وتصميم استراتيجية الإصلاح وإعادة هيكلة المصارف والتأكد من هذه الاستراتيجية تماشى مع السياسات الاقتصادية الكلية وقد خصصت منظمة التجارة العالمية⁽⁷⁾ ضمن المنظمة ما يسمى بـ "مجلس تجارة الخدمات"، وقد أعطي لهذا المجلس صلاحية الإشراف على تنفيذ تجارة الخدمات فيما بين الدول وياشر المجلس أعماله وقدم تعريفا للخدمات، حيث يخضع لتجارة الخدمات جميع الخدمات المالية (المصارف، التأمين، سوق المال)، وخدمات النقل البري والبحري والجوي وغير ذلك، وصنفت الخدمات في عدة فئات نوعية مثل: الخدمات المتنقلة بين الحدود والخدمات التي تباع في أحد الأعضاء وتحتاج إلى وجود شرعي للعارض وكذلك الخدمات التي تحتاج إلى انتقال المستهلك إلى مكان المنتج.

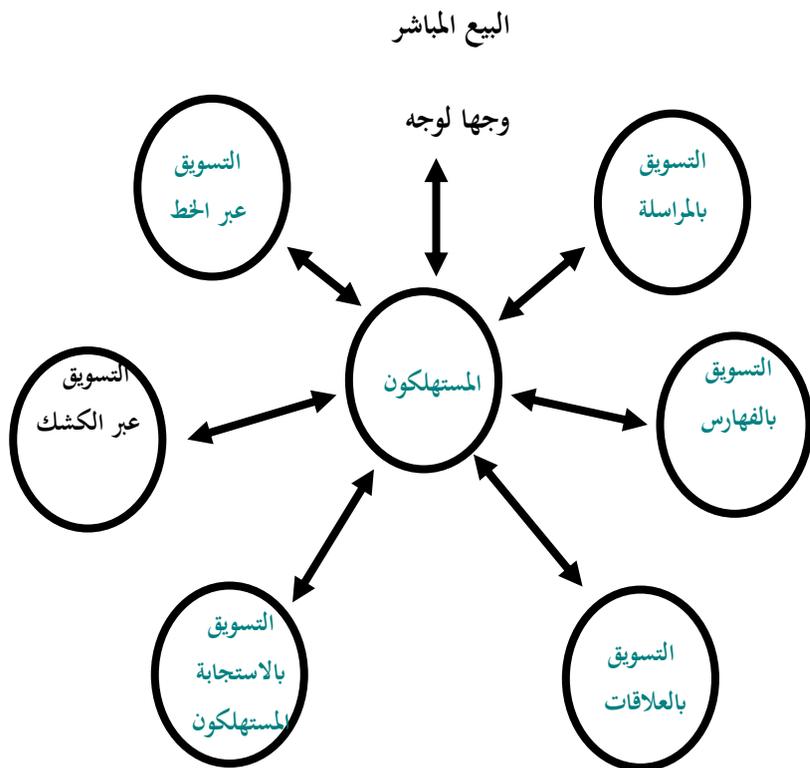
أهم المساعدات المقدمة من طرف المؤسسات المالية الدولية:

وجهت جهود وأفكار المؤسسات المالية الدولية إلى عدد كبير من الدول الأعضاء فيها وتتضمن: إجراء تحسينات حديثة حول التشريعات المبدئية للبنوك المركزية وبقية الجهاز المصرفي، ويتم ذلك عن طريق تحسين أوضاع الديون الحكومية وتسيير السوق النقدية وإدارة النقد الأجنبي مع تصميم نظم المدفوعات والتأمين على الودائع وإعداد الحيلة المالية لتعزيز الرقابة. مفهوم التسويق الخدمي:

يأخذ التسويق العديد من المفاهيم التقليدية والمعاصرة، فهو عبارة عن "وظيفة أعمال ذات علاقة ببيع المنتجات وتقديم الخدمات المادية ويعبر عن مجموعة من الأنشطة الاقتصادية بهدف تحقيق الربح في المنظمات التي تهدف إلى تقديم خدمات المجتمع بالنسبة للمنظمات"⁽⁹⁾، ويكون الغرض الرئيسي الحصول على الأموال من خلال علاقة معروفة هي:

التسويق ← الأسواق ← الصفقات ← الأموال

أما مصطلح META MARKETING بمعنى ما وراء التسويق، فهو عبارة عن آفاق أبعد وأوسع (منظمات، أشخاص، مواقع، قضايا وأفكار، إضافة إلى منتجات وخدمات وأعمال)، استنادا إلى هذا المفهوم لا تكون أهداف عملية التسويق الحصول على الأموال وإنما الحديث عن الولاء وكسب إرضاء المستهلكين وتقديم العون والمساعدة لهم أي تكون مهمة البائع هنا تحديد ما يجب تقديمه للمشتري ويركز مفهوم (ما وراء التسويق) أو الآفاق الواسعة للتسويق على 5 أنواع رئيسية للتسويق:



المصدر: د. محمد جاسم الصميدعي ، استراتيجية التسويق. عمان: دار الحامد، 2000 ، ص

التسويق في البنوك:

ظهر التسويق المصرفي حوالي (1966-1967) ولم يعرف تطورا حقيقيا إلا في الفترة (1973-1974) وقد تعدى التسويق المصرفي مع التطور الزمني مجرد سوق الأفراد (الادخار) إلى خدمات بنكية أخرى مثل الاستعلامات والسياسة وغير ذلك وتحقق ذلك بإثراء تشكيلة الخدمات وتنوع النشاطات الخاصة بالقروض والتوزيع بشكل مكثف من مبدأ أساسي " استقبل زبائنك ولا تنتظر قدومهم ". وفيما يلي بعض التعاريف المتعلقة بالتسويق المصرفي والتي نراها أكثر دلالة :

"التسويق المصرفي يعني ذلك الجزء من النشاط الإداري للبنك الذي يضطلع بتوجيه تدفق الخدمات والمنتجات المصرفية لإشباع رغبات مجموعة معينة من العملاء بما يحقق تعظيم ربحية البنك وتوسعه واستمراره في السوق المالية".

"التسويق المصرفي هو النشاط الرئيسي أو الوظيفة الفعالة⁽¹³⁾ التي يتم على ضوءها تحديد مختلف المعايير والأسس التي تحدد احتياجات السوق ورغباته وتحديد الإستراتيجيات اللازمة لبقاء الزبائن الحاليين وكسب زبائن جدد عن طريق فهم طريقة استنباط أسس معرفية لفهم المنافسين الحاليين والمرتبين (المتوقعين)". ولكن ما هو المنتج المصرفي وكيف يمكن ترسيخ ذلك؟ وهل الجهاز المصرفي الذي لا تزال تتحكم فيه الذهنيات الإدارية كفيل بتنشيط هذا المنتج المصرفي؟

إن الإجابة الأولية عن هذا السؤال يمكن استنباطها من القراءات المتعلقة بذلك والتي عولجت بصفة أكاديمية من طرف

R .BELLANGER(1977) M .ZOLLINGER(1985) وكذلك من مختلف الدراسات القليلة للأسف التي قام بها باحثون جزائريون ، فنجد أن الباحث الأول يعرف التسويق المصرفي على أنه " تعتبر العملة أو النقود المنتج المصرفي الأساسي الذي يرسم حضارة اليوم عبر التسويق المتمثل في مهمة إخضاع هذا المنتج وجعله في المستوى يمكنه من اشباع مختلف الحاجات والرغبات".

لم يعرف التسويق المصرفي إلا بعد ما تم اكتشاف وتطبيق مبادئ التسويق في عالم البنوك عن طريق أنشطتها في المحورين الأساسيين : السوق (العملاء) والمردودية ، وسوف نركز في بحثنا على دراسة الزبون (المستهلك) باعتباره العنصر المحوري.

التسويق في البنوك:

تعمل إدارة التسويق في البنوك باعتبارها أهم منظمات الأعمال الديناميكية على تحقيق الانسجام والتوافق بين إدارة البنك وإدارتها وأقسامها لتعمل بشكل متكامل على تحقيق الهدف المخطط للبنك من خلال السلطة الوظيفية لإدارات الإنتاج والتمويل والموارد البشرية ، وللتسويق نفس الأهمية في الجهاز المصرفي تبعاً لقدرته على حل مشاكل التسويق مثل : إنتاج فروع جديدة للبنك وإنتاج خدمات مصرفية وإجراء دراسات تسويقية للعميل ورغباته ودوافعه وكيفية إشباع هذه الرغبات من الناحية المصرفية مع الضمان استمرار رضا العميل تجسيدا لاستمرار التعامل والثقة .

بناءً على ما سبق ذكره ، يصبح التسويق في البنوك الأداة الرئيسية لتفاعل البنك وتفعيله وأداة توافقه⁽¹⁴⁾ وتحسين أدائه وموازنته وإثراء قوى العمل والفعل داخله والإبداع الذاتي وترسيخ الابتكار لكي تزداد السرعة والدقة والفعالية بما يعمل على تحقيق الهدف النهائي للبنك . فكل هذه

العوامل أدت إلى ازدياد الأنشطة التسويقية في البنوك ومن ثم تعقد الوظيفة التسويقية داخل البنك في ظل محددات الثبات والحركة المحيطة بالنشاط المصرفي محليا وعالميا.

عوامل ظهور وتطور التسويق المصرفي :

تكمن هذه العوامل في :

- 1- اكتشاف الزبائن الأفراد الذي نشأ من الحاجة الماسة إلى مصادر مالية لتمويل تطور المؤسسة أدى بالبنك إلى الاهتمام بسلوك هذا النوع من الزبائن وتغيير السلوكات (15) تجاه هذه السوق من اجل جلب واستقطاب وخلق منتجات تشبع رغبات وترفع من المردودية في نفس الوقت .
- 2- تشجيع السلطات العامة والسلطات النقدية على تغيير الهياكل البنكية وحرية إنشاء شبائيك "نقاط البيع " تمنح للمحيط المصرفي آلية محركة للنمو والتطور، ونشير أن اشتداد المنافسة بين البنوك والمؤسسات المالية الأخرى كان عاملا في توغل التسويق في البنوك ، وهذا ما أدى إلى زيادة الرفع الميزانيات المخصصة للاتصال وارتبط ذلك بارتفاع تكاليف البيع الجديدة حيث تعتمد كل دراسة إنشاء شبائيك على دراسات تقوم على تعظيم مردوديتها ، لأنه يمكن أن تصبح المنتوجات البنكية تافهة وعادية نتيجة التقليد .

تطور التسويق المصرفي

مر التسويق المصرفي بعدة مراحل كما بين ذلك P.KOTLER

- 1- مرحلة الإشهار : تم ذلك عن طريق المنافسة في مجال الادخار عبر توزيع الهدايا والعلامات .
- 2- مرحلة المعاملة الحسنة والمنسقة: تم ذلك عن طريق تكوين العمال وإدخال الحيوية بينهم .
- 3- مرحلة الابتكار والتجديد : عن طريق نظم ومنتجات جديدة ، لكن هذا لم ينجح بسبب المنافسة والتقليد وهذا ما دفع بالبنوك إلى إيجاد طريقة أخرى تكون أكثر شمولية .
- 4- مرحلة التموقع : أي التموقع في جزء من السوق للحصول على مجموعة من المعلومات المصرفية .
- 5- مراجعة المراقبة والتخطيط التسويقي: هي المرحلة الأخيرة من تطوره حيث أن المراقبة تسمح بتقييم أداء النشاط التسويقي والتخطيط مع الأخذ بعين الاعتبار تحديد مجموعة من الزبائن الحاليين والمرقبين .

الخدمات المصرفية في الاقتصاد الوطني والدولي

نظرا لتزايد الإنتاج العالمي في قطاعي الزراعة والصناعة فقد تطلب الأمر الاهتمام بتجارة الخدمات المصرفية⁽¹⁶⁾ لخدمة هذه القطاعات ، فكلما استطاعت الأنظمة المصرفية الوطنية والأجنبية تقديم القروض أسهمت بشكل مباشر في زيادة الإنتاج .

كما أن القروض والخدمات المصرفية بما تسهم به من آثار هامة على الصعيد المحلي والعالمي تعرض الاستقرار العالمي للخطر ، لاسيما أن المجموعات الكبرى من المصارف تستطيع المضاربة وتخفيض الفائدة وتقديم الخدمات المجانية وشبه المجانية الأمر الذي يؤثر في المصارف الوطنية الصغيرة ولذلك بات من الضروري وضع القيود والعراقيل في وجه التحركات المالية لتحقيق الأهداف التالية : الحد من المضاربات المالية لتفادي الإفلاس ، وضع قيود على دخول رؤوس الأموال قصيرة الأجل وضرورة التقييد بربط الإقراض بحجم الناتج المحلي لكل دولة سريان مفعول اتفاقية الغات وتحرير الخدمات مع تفادي حدوث الأزمات المالية المعروفة وإجراء الدراسات المالية والمصرفية كل ستة أشهر عند الشعور بالأزمات لتلافيها .

كل هذا لا يؤثر في مفعول اتفاقية " الغات " في تحرير الخدمات لكن التحرير يجب أن يتوافق بخدمات ومزايا إيجابية لكل اقتصاد وطني يندمج في السوق العالمية ، ولذلك يجب على الدول إحكام الرقابة على الأنظمة المصرفية كما هو الحال في الوضع الداخلي لكي تكون المصارف العالمية أداة استثمار وخدمات في الاقتصاديات الدولية أكثر من كونها مجموعات احتكارية تسعى إلى الأرباح المضاربية فقط .

عواقب إدماج التسويق المصرفي في البنوك:

لكي يصل البنك إلى مستوى تلبية حاجات الزبائن يجب أن يتحقق الشرطان التاليان : التكيف مع تطورات المحيط والسوق وأن تتميز المنتوجات المصرفية بالمنافسة عبر تقديم منتوجات تسمح بالوصول إلى تسويق حقيقي ، لكن هناك معوقات يجب أخذها بعين الاعتبار حيث نذكر أهمها : جهل البنك لزبائنه ، عدم تناسق سياسات التسويق المصرفي ، رفض البنوك للأفكار المفسرة لمعيار المخاطرة ، طبيعة المنتج المصرفي المتمثل في المال ، جهل البنوك لما يحدث من تطورات تكنولوجية .

مقاربة بين بنك صندوق التوفير الجزائري وبنك التنمية الريفية

سنعمل على إسقاط الطروحات النظرية على التسويق المصرفي في البنوك الجزائرية وإظهار مدى التحكم في الموارد البشرية المتخصصة ، وقد اخترنا بنكين من عينة متوسطة وبنكا عربيا في بلد بتزولي مشابه للجزائر ولكن يختلف عنه من حيث السياسات وآليات السير ومواكبة العوامة .

1- التسويق المصرفي في الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط : يعتبر هذا الصندوق بنكا كبيرا في الجزائر في مجال جمع المدخرات وتقديم القروض للاقتصاد الوطني خاصة قروض السكن وقروض الاستهلاك ويلاحظ أن هناك تزايدا في توزيع هذه القروض بصفة منتظمة ومتزايدة سواء للقطاع العام أو القطاع الخاص وكذلك قطاع العائلات ولهذا يرى مسيرو هذا البنك أنه بمثابة بنك للعائلة وللدلالة على ذلك هناك حوالي 6.5 مليون زبون أي ما يعادل 1/6 (سدس السكان)، لهذا يمكن القول أن هذا البنك قد اكتسب شعبية في مجال تعبئة الادخار وأصبحت ظاهرة اجتماعية واقتصادية تلقى الاحترام في الجزائر .

فيذا كان شعار التسويق المصرفي يقوم على أساس أن (النقود هي الأساس في التسويق⁽¹⁷⁾ وهي التي تم البنك في المقام الأول) فإن هذا البنك اتخذ شعار أن النقود الخاصة بالمودين تمه تماما مثلما تمه مشاريع المدخرين ، لا نستغرب ذلك إذا ما علمنا أن شبكة جمع الادخار لدى هذا البنك هي الأكبر في البلد من حيث الانتشار، فهناك أكثر من 3000 شبك بريدي و200 وكالة بنكية تقوم باستقطاب المدخرات ، ولكن من هم الذين يسوقون منتجات هذا البنك ؟ إنهم بالتحديد زبائنه من خلال الإشهار العفوي لمنتجاته خاصة في النشاط العقاري وسوق السيارات .

أهمية المعلومات الإحصائية في جمع المدخرات

لم يتوان هذا البنك في إقامة مديرية للتسويق لأجل الترويج لمنتجاته والقيام بالحملات الاشهارية السمعية والبصرية والمكتوبة وبطرق تسويقية ودعائية مبتكرة ومؤثرة ، وأبلغ دليل على ذلك النشرة الإشهارية التي يصدرها قسم الصحافة والاتصال التابع له ، تتخذ النشرة من المعلومة الإحصائية حجر الزاوية في التسويق والتعريف بالمنتجات ، وفيما يلي جانب من ذلك :

1-المنتجات : تظهر هذه المنتجات بصفة تفصيلية كما يلي :توظيفات الادخار ويتفرع عنها دفتر ادخار السكن ودفتر الإدخار الشعبي والإيداع الخاص بالسكن والإيداع الخاص

بالبنك وأذونات الصندوق، أما إذا أردنا دراسة هيكل موارد الزبائن فنجد هناك حوالي 386 مليار دينار (2001)، وتوزع من حيث الدفاتر ب 311 مليار تخص دفتر ادخار السكن و55 مليار تخص دفتر الإدخار الشعبي والباقي يخص باقي المنتجات الأخرى .

يظهر إذن أن البنك يشجع على الإقبال في طلب السكن وتمويله وتمويل العقار بصفة عامة وهذا ما أكسب البنك شعبية كبيرة وثقة من قاعدة أن القروض هي التي تخلق الإيداعات، ويحتل هذا البنك مكانة كبيرة في السوق فهو يحتكر 23% من النظام المصرفي أي ما يكافئ 34 % من مداخيل الادخار ، ويلاحظ إقبال على الادخار حيث انتقل الحجم من 305 مليار دينار سنة 1998 إلى 411 مليار سنة 2002 ، أي أن هناك زيادة بحوالي 105 مليار دج ، وهذه قرينة على فعالية الإشهار المصرفي .

2- الهيكل الاجتماعي للزبائن : من واقع الإحصائيات تبين أن :70% من الزبائن ذكور ، 64 % متزوجون و70 % يتراوح سنهم بين 25 إلى 50 سنة (وجود عنصر الشباب المنتج ، 30% ينتمون إلى فئات أخرى ومن حيث المستوى نجد أن 30% من المستوى الابتدائي والمتوسط والباقي من المستوى الثانوي والجامعي ، أما إذا أردنا معرفة الجانب الكمي للدفاتر فنجد أن الحيازة تتراوح بين دفتر إلى خمسة ، وأن 37 % يحوزون دفترا واحدا و 27 % بين 2 إلى 3 دفاتر و 36 % أكثر من خمسة دفاتر ، هذا يعني أن البنك لا يضع عائق العدد مما يساهم في تنويع الحيازة وتفعيل المنتج المصرفي ، نجد كذلك أن 64 % من الزبائن هدفهم الحصول على السكن و20 % هدفهم الاستفادة من قرض ، أما الباقي فالهدف هو الادخار والتوفير ، وعليه يمكن القول أن هذا البنك يساهم في تمويل السكن ورائد في هذا المجال ، خاصة إذا ما علمنا أن قطاع البناء هو أفضل قطاع لامتصاص البطالة، من مبدأ أنه إذا كان قطاع البناء في حراك فكل القطاعات الأخرى تستفيد من ذلك من حيث التنشيط .

أدرك البنك مكانته في السوق وفي الجهاز المصرفي برمته وأن له وزنا كرافد للنظام المصرفي في الجزائر، وعليه فقد قام بإجراء تغييرات وإصلاحات لدعم مكانته والحفاظ عليها على مستويين هما : المستوى المصرفي ، حيث انضم إلى هيئة البنوك والمؤسسات المالية ، وعلى مستوى الادخار والقرض فهو يسعى لتلبية اقتراحات الزبائن المتزايدة بفعل انفتاح السوق وتمثل هذه القروض النوعية ذات الطلب الكبير في قروض السيارات والقروض العقارية والحرفية والتجهيزات المهنية .

التسويق المصرفي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية:

حسب رأي المكلفين بالتسويق المصرفي على مستوى هذا البنك فإنه ولأول مرة يخرج البنك من معضلة درج الصندوق وسعى في محاولة جادة لتنشيط خدماته سعياً لخدمة القطاع الخاص الذي همش طويلاً وتم بعثه عبر المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وكذلك الصناعات المتوسطة والصغيرة مما ساهم في حراك المتعاملين الاقتصاديين كون عددها في تزايد مستمر بالإضافة إلى قطاع العائلات والخواص الذين يطالبون بزيادة الخدمات المصرفية وهذا ما تنبه له البنك كونه يدرك وبوعي دوره ومكانته الرائدة في مجال تأهيل القطاع المصرفي والمالي وتكليفه في إطار اقتصاد السوق المفتوح والتنافسي . على الرغم من إقامة العديد من المؤسسات فإن سوق الخدمات المصرفية يبقى دوماً واسعاً بتوفير فرص حقيقية للاستثمار والشراكة ، من هذه المنطلقات قام البنك بتسطير سياسته التسويقية عبر خمس اتجاهات نراها جذابة للادخار وتمثل في : فتح المزيد من الفروع وإعطائها حرية اتخاذ القرار ، توفير خدمات مرتبطة بالنشاط المصرفي ، تطوير مؤسسات متخصصة مثل صندوق الاستثمار وشركات رؤوس الأموال بالمخاطرة ، توفير خدمات مرتبطة بوظائف إدارة الأعمال، تنشيط عقود التسيير مع البنوك الحالية من فكرة أن إقامة وتنصيب المؤسسات المالية والفروع للبنوك الأجنبية في الجزائر مقننة .

من المنطلقات السابقة يقدم مسيرو هذا البنك مسار التسويق والاستثمار فيه من خلال 12 نقطة جوهرية وأكثر فاعلية مقارنة بنشاط صندوق التوفير والاحتياط (بنك) وهي ملخصة ومدمجة كما يلي :

1- يعتبر بدر بنك أول بنك في الجزائر يقدم للزبائن خدمة مستحقة ومشخصة بفضل معالجة التسيير معلوماتياً.

2- استعمال طريقة SWIFT للتحويل الآلي للأموال منذ العام 1991 .

3- المعالجة الآلية لمجموع الحساب الخارجي كونه يحوز الشبكة الأكثر كثافة نظراً لأنه من البنوك الشاملة⁽²⁰⁾.

4- تبلغ ميزانيته حوالي 5.8 مليار دولار وينشط بواقع 30% في التجارة الخارجية وهو أول بنك جزائري يجسد بنك جلسات .

5- المعالجة الأوتوماتيكية للشبكة على أساس برنامج PROGICIEL خاص ومكيف بهذا البنك ، تم تطويره عن طريق مهندسي البنك في مجال الإعلام الآلي وكذلك المعالجة الأوتوماتيكية في وقت حقيقي وقياسي عن بعد للعمليات مع وضع الاعتمادات المستندية بصفة تطبيقية خلال 24 ساعة.

أهم المنتجات المصرفية للبنك .

كل هذه النقاط المحورية والإستراتيجية تساهم في التسويق السريع لمنتجات هذا البنك ، فما هي هذه المنتجات؟

للإجابة عن هذا السؤال نشير إلى أن هذا البنك يقوم بشرح مبسط وجذاب لتسهيل فهمها من طرف الزبائن، وهو بهذا العمل يتفوق على (صندوق التوفير والاحتياط- بنك) وتمثل هذه المنتجات في : دفتر ادخار الأشبال ، بطاقة البدر ، بدر كونسيلت، المعالجة عن بعد للعمليات، دفتر الادخار بدر ، أذونات الصندوق ، الإيداع لأجل ، الحساب بالعملة الصعبة تجربة التسويق المصرفي في بلد عربي (السعودية)

تعتبر الوساطة المالية في المملكة العربية السعودية من أبرز الوساطات في منطقة الخليج العربي نظرا للمداخيل المرتفعة لقطاع الأعمال وقطاع العائلات بالإضافة إلى شدة المنافسة بين البنوك وأساسها الخدمات التي تتماشى وتطور المجتمع السعودي اقتصاديا واجتماعيا وثقافيا، وهكذا نجد بنك الرياض طرح منتوجا مصرفيا أسماه (حسابي الأول) وهو موجه لعملاء جدد من جيل الشباب خاصة الجامعيين ويقدم الكثير من المزايا والخدمات المصرفية ،فهو يوفر وبمجرد فتح الحساب سبع خدمات مصرفية⁽²¹⁾ علما أن هذا المنتج يجعل جميع الزبائن يتلقون معاملة مميزة بخصوص رسوم الخدمات بما فيها رسوم إصدار بطاقة الائتمان وبطاقة الصراف الآلي الدولية ، وكذلك استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية مجانا. تتمثل الخدمات المصرفية السبع في :

- 1- حصول صاحب الحساب على قرض شخصي يصل إلى 25000 ريال سعودي .
- 2- صرف فوري لشيك المكافأة الجامعية.
- 3 - بطاقة ماستر كارد الائتمانية
- 4 - بطاقة صراف آلي دولية .

5- خدمات مصرفية عبر الإنترنت والهاتف النقال واب . (WAP)

6 -دفتر شبكات .

7 -حساب ادخار .

لإشهار هذا المنتج المصرفي الجديد بغية التعريف به، سيجري بنك الرياض سحبا في شهرماي 2003 على أسماء أصحاب الحسابات المفتوحة ويقدم عددا من الجوائز تتضمن : 03 سيارات فولكسفاغن بالإضافة إلى دورات في اللغة الإنجليزية وأجهزة كمبيوتر ، إضافة إلى ما سبق ذكره ، فإن الشروط التي وضعها البنك لفتح الحساب تتميز بالسهولة والبساطة ، حيث يمكن لأي عميل فتح الحساب بمجرد تقديم الطلب بعد تعبئة النموذج وتسليمه إلى أي فرع من فروع بنك الرياض .

البنوك الجزائرية ومخطط الإنعاش

المعروف أن البنوك الجزائرية تعطي حاليا أهمية للمعاملات المالية الخاصة بالتجارة الخارجية على حساب المعاملات المرتبطة بالاستثمار والادخار والإنتاج وهو المحيط الخاص بالمؤسسات ، وأن النظام المصرفي الجزائري يعتبر من بين العناصر التي تكبح وتعوق الاستثمار الأجنبي المباشر ، وكذلك الاستهلاك المحلي . كما تعاني البنوك هذه من ثقل قروض متعثرة يتجاوز مبلغها 500 مليار دينار ، ورغم معرفة هذا المبلغ ، إلا أن البنوك العمومية لا تزال غير واعية بديونها ، وهناك دراسات تشير إلى ضرورة تخصيص مبلغ 340 مليار دينار لتبرير أرقام وإحصائيات نقدية ، فحسب تقرير المجلس الوطني الاقتصادي الاجتماعي لسنة 2001 ، فإن هناك فائض في العرض النقدي يقابله في الطرف الآخر ركود وانكماش كما أن الباحثة الجزائرية الدكتورة فاطمة الزهراء أوفريجة من (جامعة وهران) ، ترى بدورها أن الاقتصاد الجزائري وتبعاً لذلك النظام المصرفي غير معبأ لاستقطاب السيولات التي لم يتمكن من معرفة كيفية استخدامها . إن النظام المصرفي لا يزال ذا نمط بيروقراطي قائم على مركزية التسيير ولا بد من إعادة تأسيسه عبر عصرنه النظام المصرفي لخدمة المجتمع من خلال : توسيع قائمة المنتجات والخدمات المصرفية ، تطوير تركيب وصناعة السيارات محليا كون سوقها يمتص ما يعادل مليار دولار لتمويل حوالي 36000 سيارة جديدة ، ضرورة تفعيل قرض المستهلك لامتناس الكتلة النقدية الفائضة وتشجيع الهيئات المتخصصة في تمويل الاستثمار وتطوير الصادرات ، إضافة إلى تطوير أسواق رؤوس الأموال واندماج البنوك ، تكثيف البيئة المصرفية والتحسين المستمر في نوعية الخدمات حيث أن الإصلاح

الواجب تطبيقه يمر حتما عبر إعادة هيكلة البيئة المصرفية على المستويين التنظيمي والعملي من جهة والإسراع في تطوير دعومات الاتصالات الإلكترونية لتسهيل نقل المعلومات والمعطيات بشكل أسرع وأوثق .

خلاصة واستنتاجات

للعلاقات العامة دور هام وأساسي ويتم ذلك عبر توظيف الإطارات المدربة على العمل المصرفي العصري ومعرفة المعايير المصرفية التي بموجبها يتم تقييم عمل الموظف البنكي حتى تمنح المكافآت لأصحاب المؤهلات والكفاءات البارزة في العمل المصرفي وذلك بالاستناد إلى ما قدمه هذا الموظف للبنك بشكل عام ساهم في زيادة الربحية على مستوى قسم التسويق البنكي من جهة والبنك بصفة عامة ، وأن الجدارة تبرز في جلب أكبر عدد ممكن من المودعين أصحاب الملاءة المادية الذين يحققون ميزة هذا النوع من الوديعة الأخيرة ، وأحسن الودائع ما كان موضوعا لدى البنك على شكل سيولة نقدية ولأجل . إن ذكاء وحنكة الموظف المصرفي العامل في قسم التسويق تتجلى في جلب هذه الایداعات خدمة للزبون والبنك .

تنبّهت البنوك الجزائرية لمشكلة الكفاءات المدربة تدريباً تطبيقياً فعالاً وعلمياً ، فبادر بنك الجزائر إلى إقامة المدرسة العليا للصيرفة لضمان تكوين مختصين في البنوك من مستوى راق .

إن العبقورية في حسن اختيار المودعين ذوي الإمكانيات المادية الضخمة ولو كان عددهم قليلاً يبرز كفاءة مسير البنك ، وهكذا تصبح إدارة أعمال البنك مريحة جداً إذ يؤمن له ذلك شروطاً يستطيع من خلالها التحكم في عملياته الاستثمارية بشكل أفضل ، ويقدر ما يتعاون قسم التسويق المصرفي مع العملاء من حيث تسهيل معاملاته معهم وتقديم الخدمات المجانية إليهم مثل ما عالجنا ذلك في دراسة البنكين الجزائريين وبنك الرياض السعودي بالإضافة إلى حسن الاستقبال والبشاشة واحترام المتعاملين معه بقدر ما يستطيع جلب أكبر عدد من العملاء .

التوصيات

1- ضرورة تطوير وخلق صناعة مصرفية في الجزائر لمواكبة مثيلاتها في العالم وكذلك إعطاء أهمية كبيرة للمشتقات المالية غير المطبقة في الجزائر ، علماً أن القوانين تشجع ذلك، وكذلك مشكلة

رسكلة الكتلة النقدية الموجودة خارج الوساطة المصرفية مع إمكانية إيجاد تشريعات قانونية فعالة للعمل المصرفي الإلكتروني ، وهذا يتطلب إعادة هيكلة للبنوك المتخصصة وتدعيمها بالإطارات والتجهيزات والأنظمة المصرفية من منظور إمكانية العمل ضمن إطار البنوك الشاملة وتخصيص مصارف قطاعية.

2- لا بد من تحرير وتطوير مهنة الصيرفة والسماح بإنشاء شركات تقدم تسهيلات ائتمانية وإصدار المزيد من بطاقة الدفع وزيادة اعتماد شركات التمويل التأجيري وكذلك إصدار بطاقة اعتماد وطنية مشتركة بين البنوك .

3- يتعين توضيح السياسة الخاصة بالنظام الهيكلي والمؤسسي للبنوك خاصة العامة منها وتقليص تدخلات الوصاية لزيادة المنافسة .

4- لا بد من إعادة تأهيل للبنوك وتوسيع وظائفها وخدماتها لأن هذه الوظائف محدودة حاليا إذ تكتفي البنوك الجزائرية بخدمات كلاسيكية على غرار وظيفة القرض أو الشباك أو الاعتماد المستندي بالنسبة للتجارة الخارجية ، ويجب كذلك أن تتكيف البنوك مع المقاييس الدولية حتى تصبح مؤسسات ذات وظائف وخدمات متنوعة .

5- تشجيع قرض الاستهلاك والاستفادة من الفرص التسويقية للمنتوجات ، حيث يلاحظ وفرة في هذه السلع وطلب كبير عليها في غياب أطر التمويل ، وأبلغ دليل على ذلك مسألة تسويق الإنتاج الوطني الذي عرقل بسبب عدم فاعلية قرض المستهلك والذي لا يتعارض وتوجيهات المنظمة العالمية أو الصندوق النقدي الدولي في إطار برنامج التكيف .

6- ضرورة عصرنة مستمرة ومتواترة للنظام المصرفي في الجزائر كونه لا يزال غير فعال لأنه لا يستجيب لشروط ومتطلبات التحولات الاقتصادية التي تعرفها الجزائر ، فهناك تفاوتات كبيرة بين سرعة تحول النشاط الاقتصادي وسرعة تحول عصرنة البنوك .

قائمة المراجع المعتمدة في إنجاز البحث:

- 1- ABD EL MADJID BOUZIDI : l'algerie à l'épreuve de l'économie de marché, revue l'économie, n°08, sept 1993, pp 09-10.
- 2- EL HOCINE BEN ISSAAD : ALGERIE : restructuration et réformes économiques, opu, alger, 1994, p122.
- 3- د. سعيد عبد الفتاح، إدارة التسويق. القاهرة، دار المعارف، 1992، ص 43 .
- 4- BEN ISSAAD , op cit , pp 124-125.
- 5- د. علي كنعان ، النظام النقدي والمصرفي السوري. دمشق: دار الرضا للنشر ، 2000، ص 130.
- 6- نفس المرجع، ص ص 130-131.
- 7- محسن احمد هلال، إتفاقيات الجات (عرض الإتفاقات والنتائج)، ندوة غرفة صناعة دمشق، 1996، ص ص 15-16.
- 8- د.زينب حسين عوض الله، العلاقات الاقتصادية الدولية، بيروت: منشورات جامعة بيروت العربية، 1998، ص 341.
- 9- د. محمود جاسم الصميدعي، إستراتيجية التسويق. عمان: دار الحامد، 2000، ص 28.
- 10- نفس المرجع، ص 29
- 11- نفس المرجع، ص ص 30-31.
- 12- R.BELLANGER : initiation le marketing bancaire, banque collection, Paris,1977, p 83.
- 13- د. محسن احمد الخضيرى، التسويق المصرفي. القاهرة: دار أيتراك للنشر والتوزيع ، 1999، ص 16
- 14- نفس المرجع، ص 46 .
- 15- NADINE TOUNOIX : le marketing bancaire face aux nouvelles technologie, édition masson, Paris, 1989, p 73.
- 16- د. سعيد محمد المصري، إدارة تسويق الأنشطة الخدمية. الإسكندرية: الدار الجامعية، 2000، ص 75.
- 17- أنظر : التشریات الاشهارية لصندوق التوفیر والاحتياط، الجزائر، سنوات (99-2002) .

- 18 نفس المصدر .
- 19 نفس المصدر .
- 20 راجع: نشرية بنك الفلاحة والتنمية الريفية، الجزائر، سنوات(99-2000).
- 21 أنظر : مجلة عالم الاقتصاد السعودية، العدد 132 ، شبكة الأنترنت (موقع نسيج).