

## الجزء الثاني

### تقويم العملاء لمردود مكونات رسالة البنوك الإسلامية<sup>(١)</sup>

---

(١) أعد هذا الجزء د. عبد الشافي محمد أبو العينين وعاونته في جمع البيانات الميدانية مجموعة من الباحثين من المعهد .



## الجزء الثاني

### تقويم العملاء لمردود مكونات رسالة البنوك الإسلامية

تقديم:

سبقت الإشارة خلال الجزء الأول إلى أن من أهم مكونات رسالة البنك الإسلامى ما يلى:

١ - الغاية الرئيسية من وجود البنك.

٢ - التوجهات المستقبلية للبنك .

٣ - مجالات أعمال البنك.

٤ - احتياجات العملاء المجتمع المستهدف إشباعها.

٥ - الصيغة العقائدية الإسلامية للبنك.

كما سبق التنويه بأهمية وضرورة توافر الرسالة الفعالة والواضحة والمحددة، وسبق كذلك خلال الجزء السابق تقويم مدى توافر تلك المكونات أو العناصر بالرسالة بالبنوك الإسلامية وذلك من وجهة نظر الإدارة العليا بتلك البنوك. ونظراً لتلك الأهمية التى للرسالة فسيتم خلال هذا الجزء تقويم الرسالة بالبنوك الإسلامية من وجهة نظر المتعاملين مع تلك البنوك من خلال الوقوف على ردود أفعالهم وتقويمهم للمكونات الثلاثة التالية من مكونات رسالة البنك الإسلامى، وهى تلك المكونات التى فى مقدور المتعاملين مع البنك قياس مردود فعاليتها وتأثيرها عليهم من خلال تعاملهم مع تلك البنوك وهذه المكونات هى:

١ - تأكيد الصيغة العقائدية الإسلامية للبنك.

٢ - تحديد احتياجات العملاء - والمجتمع - المستهدف إشباعها.

٣ - تحديد مجالات أعمال البنك الإسلامى.

وعليه فسيتم خلال هذا الجزء تقويم تلك المكونات من وجهة نظر المتعاملين مع البنوك الإسلامية وفقاً لما يلى:

أولاً: تقويم العملاء لمردود تحديد «احتياجات العملاء - والمجتمع - المستهدف إشباعها» كعنصر رئيسى من عناصر تكوين رسالة البنوك الإسلامية، وذلك من خلال تحليل وتقويم العناصر التالية:

١ - الوقوف على دوافع وأسباب التعامل مع البنوك الإسلامية.

٢ - تقييم العملاء لجودة مناخ وأساليب تعامل البنوك الإسلامية مع العملاء.

٣ - تقييم العملاء لجودة الخدمة البنكية بالبنوك الإسلامية.

ثانياً : تقييم العملاء لمردود «تحديد مجالات أعمال البنوك الإسلامية» كعنصر رئيسي من عناصر تكوين رسالة البنوك الإسلامية، وذلك من خلال تقييم العناصر التالية:

١ - تقييم العملاء لمدي تنوع الخدمة البنكية بالبنوك الإسلامية.

٢ - تقييم العملاء لمدي تميز الخدمة البنكية بالبنوك الإسلامية.

ثالثاً : تقييم العملاء لمردود «تأكيد الصيغة العقائدية الإسلامية» كعنصر رئيسي من عناصر تكوين رسالة البنوك الإسلامية، وذلك من خلال تقييم العناصر التالية:

١ - تقييم العملاء لحقيقة التوجه الإسلامي للبنوك الإسلامية.

٢ - تقييم مدى فعالية دور هيئة الرقابة الشرعية في البنوك الإسلامية.

أولاً: تقييم العملاء لمردود «تحديد احتياجات العملاء - والمجتمع - المستهدف إشباعها» كعنصر رئيسي من عناصر تكوين رسالة البنوك الإسلامية:

( أ ) من حيث الوقوف علي دوافع وأسباب التعامل مع البنوك الإسلامية:

ولقد أسفرت الدراسة في هذا الصدد عن النتائج المبينة بالجدول التالي:

جدول رقم (٢١)

(رأي المتعلمين)

أسباب تفضيل التعامل مع البنوك الإسلامية

اجمالي		دبي		البنوك المصرية		بنك ناصر		المصرف الإسلامي		بنك فيصل		البنوك
		ل	ك	ل	ك	ل	ك	ل	ك	ل	ك	
٪٢١,٥	٨٤	٪٢٠,١	٢٦	٪٢٢,٢	٥٨	٪٣٨,٥	١٠	٪٢٥,٨	٨	٪١٩,٦	٤٠	الأمان والسعة الطيبة للبنك
٪١٧,٢	٦٧	٪١٨,٦	٢٤	٪١٦,٥	٤٣	٪١٥,٤	٤	٪١٢,٩	٤	٪١٧,٢	٣٥	نظام وأسلوب التعامل مع العملاء
٪١٤,٦	٥٧	٪١٤,٧	١٩	٪١٤,٦	٣٨	٪٧,٧	٢	٪١٢,٩	٤	٪١٥,٧	٣٢	موقع البنك وبسهولة المواصلات إليه
٪١٣,٨	٥٤	٪١٢,٤	١٦	٪١٤,٦	٣٨	٪١١,٥	٣	٪٩,٧	٣	٪١٥,٧	٣٢	تنوع الخدمة البنكية لدى البنك
٪٢٠,٨	٨١	٪٢٣,٣	٣٠	٪١٩,٥	٥١	٪١٩,٢	٥	٪٣٢,٣	١٠	٪١٧,٦	٣٦	لتزام البنك بالشرعية الإسلامية
٪١٢,١	٤٧	٪١٠,٩	١٤	٪١٢,٦	٣٣	٪٧,٧	٢	٪٦,٤	٢	٪١٤,٢	٢٩	في تعامله الربح والعائد المجزئ
٪١٠٠	٣٩٠	٪١٠٠	١٢٩	٪١٠٠	٣٦١	٪١٠٠	٣٦	٪١٠٠	٣١	٪١٠٠	٢٠٤	الإجمالي

وعلى ضوء تلك النتائج يتبين الآتى:

١ - ان من أهم عوامل وأسباب تفضيل التعامل مع البنوك الإسلامية ما يلي:

١/١: الأمان والسمعة الطيبة للبنك، حيث حصل هذا العامل على (٥, ٢١٪) من إجمالي التكرارات.

٢/١: التزام البنك بالشريعة الإسلامية، حيث حصل هذا العامل على (٨, ٢٠٪) من إجمالي التكرارات.

٣/١: نظام وأسلوب التعامل مع العملاء، حيث حصل هذا العامل على (٢, ١٧٪) من إجمالي التكرارات.

٢ - إن أقل العوامل من حيث التأثير في تفضيل التعامل مع البنوك الإسلامية:

١/٢: الربح أو العائد المجزى، حيث حصل على (١, ١٢٪) من إجمالي التكرارات.

٢/٢: تنوع الخدمة البنكية لدى البنك، حيث حصل على (٨, ١٣٪) من إجمالي التكرارات.

٣/٢: موقع البنك وسهولة المواصلات من وإلى البنك، حيث حصل على (٦, ١٤٪) من إجمالي التكرارات.

ويلاحظ بشكل عام وجود تباين كبير بين أسباب تفضيل التعامل مع البنوك الإسلامية مما يشير إلى الاهتمام المتوازن إلى حد ما من قبل المتعاملين فيما يتعلق بأسباب التعامل المشار إليها.

وإذا كانت تلك هي العوامل المؤثرة على تفضيل وإقبال العملاء على التعامل مع البنوك الإسلامية، فماذا عن العوامل التي يمكن أن تدعو هؤلاء العملاء لإنهاء تعاملاتهم مع البنك وسحب ودائعهم من البنك الإسلامي. لقد تم استقصاء آراء المتعاملين مع البنوك الإسلامية في هذا الصدد، ولقد أسفر الاستقصاء عن النتائج المبينة بالجدول التالي:

جدول رقم (٢٢)

(رأي المتعاملين)

أسباب الإقدام على سحب الإيداعات من البنك الإسلامي

البنوك	بنك فيصل		المصرف الإسلامي		بنك ناصر		البنوك المصرية		بنك دبي		اجمالي	
	ل	ك	ل	ك	ل	ك	ل	ك	ل	ك	ل	ك
حيثما ينخفض العائد الذي أحصل عليه حينما تهتز الثقة في البنك حينما أشعر بأن البنك لا يختلف عن البنوك التقليدية في شيء	٢	٤,٦٪	٢	١٣,٣٪	-	-	٤	٥,٣٪	-	-	٤	٢,٥٪
	٢١	٤٧,٧٪	٦	٤٠٪	١٢	٧٠,٦٪	٣٩	٥١,٣٪	١٠	٢٦,٣٪	٤٩	٤٣٪
	٢٦	٤٧,٧٪	٧	٤٦,٧٪	٥	٢٩,٤٪	٣٣	٤٣,٤٪	٢٨	٧٣,٧٪	٦١	٥٢,٥٪
الإجمالي	٤٤	١٠٠٪	١٥	١٠٠٪	١٧	١٠٠٪	٧٦	١٠٠٪	٣٨	١٠٠٪	١١٤	١٠٠٪

وعلى ضوء نتائج هذا الاستقصاء يتبين الآتي:

١ - ان انخفاض العائد المادي والاقتصادي ليس له تأثير يذكر كأحد العوامل المؤثرة على إقدام المتعاملين على إنهاء تعاملاتهم مع البنك الإسلامي وسحب ودائعهم منه حيث لم تتجاوز نسبته (٥,٣٪).

٢ - أن كل من العاملين التاليين لهما تأثير كبير في هذا الصدد:

١/٢: عندما يفقد البنك الإسلامي تميزه عن البنوك التقليدية، وبحيث يشعر المتعاملون بأن البنوك التي يتعاملون معها علي أنها إسلامية لا تختلف عن البنوك التقليدية في شيء عند ذلك يقدم هؤلاء المتعاملين على سحب ودائعهم وإنهاء تعاملاتهم معها، حيث ذكر ذلك (٥,٣٪) من المتعاملين وتجدر الإشارة إلى أن تلك النسبة ترتفع إلى (٧,٣٪) لدى عملاء بنك دبي.

٢/٢: حينما تهتز الثقة في البنك - وإدارته - حيث رأى ذلك (٤٣٪) من المتعاملين مع البنوك الإسلامية.

وعلى ضوء هذا الاستقصاء لأهم نتائجه يتضح أهمية تميز البنك الإسلامي في أنشطته ومعاملته عن البنوك التقليدية، وتأكيد هذا البنك لهويته الإسلامية في معاملته وتعامله مع العملاء، كذلك أهمية عنصر الاطمئنان والثقة في البنك الإسلامي وإدارته وحسن رعايته وإدارته لأموال المتعاملين.

وقد تاکد ذلك مرة ثالثة عند استقصاء آراء المتعاملين مع البنوك الإسلامية حول أهم مزايا التعامل مع البنوك الإسلامية (سؤال رقم ١١)، وأهم عيوب ومخاطر التعامل مع تلك البنوك (سؤال رقم ١٢) حيث أجمع معظم المتعاملين على الآتي:

١ - أن من أهم مزايا التعامل مع البنوك الإسلامية هو التزام تلك البنوك بتطبيق الشريعة الإسلامية في معاملاتها، وما يترتب على ذلك من فوائد أخرى شرعية ونفسية.

٢ - أن من أهم مخاطر التعامل مع تلك البنوك الإسلامية، هو كما قال بعضهم وبالنص «ألا تكون أهلاً في معاملاتها للاسم والمعنى الذي تحمله» وأن تكون «إسلامية قولاً لا عملاً».

وعلى ضوء هذه الاستقصاءات لعوامل وأسباب التعامل مع البنوك الإسلامية يتضح أن من أهم عوامل وأسباب تفضيل التعامل مع البنوك الإسلامية العوامل التالية:

١ - التزام البنك بالشريعة الإسلامية في تعامله كأهم عامل من عوامل تعامل العملاء مع البنوك الإسلامية.

٢ - توافر الثقة والاطمئنان والسمعة الطيبة للبنك الإسلامي، ولاشك أن ذلك يبرز أهمية الإدارة الواعية لتلك البنوك التي تحرص على تقديم صورة ذهنية جيدة وصادقة عن البنك لعملاء البنك الإسلامي.

٣ - نظام وأسلوب التعامل مع العملاء.

تلك هي أهم عوامل وأسباب تفضيل التعامل مع البنوك الإسلامية.

وتجدر الإشارة هنا إلى أن الربح أو العائد المجزئ قد جاء في المرتبة الأخيرة من بين مجموع أسباب ودوافع التعامل مع البنوك الإسلامية، ومع ذلك فيجب ألا تركز البنوك الإسلامية إلى ذلك ويتقاعس عن التوظيف الفعال لأموال وودائع العملاء وتحقيق العائد المجزئ لهم - فضلاً عن مراعاة العوامل والدوافع الأخرى - وذلك حتى يتسنى لها استمرار الاحتفاظ بعملائها في المدى الطويل وبشكل عام فإن هذا العامل يحتاج إلى بحث مستقل.

(ب) من حيث تقويم العملاء لمدي جودة مناخ وأساليب التعامل مع العملاء بالبنوك الإسلامية:

ولقد أسفرت الدراسة عن النتائج التي يوضحها الجدول التالي، والتي تعبر عن آراء المتعاملين مع البنوك الإسلامية موضع الدراسة في هذا الصدد:

جدول رقم (٢٣)

(رأي المتعاملين)

رضاء المتعاملين عن مناخ وأساليب التعامل مع العملاء بالبنوك الإسلامية

البنوك		بنك فيصل		المصرف الإسلامي		بنك ناصر		البنوك المصرية		بنك دبي		الإجمالي	
البيان		ز	ك	ز	ك	ز	ك	ز	ك	ز	ك	ز	ك
سرعة أداء الخدمة البنكية للعملاء ع ١	رضاء تام	٢٠	٪٤٧،٦	٢	٪١٤،٣	٩	٪٢٠	٣١	٪٣٦	١٩	٪٥٠	٥٠	٪٤٠،٣
	رضاء محدود	١٥	٪٣٥،٧	٧	٪٥٠	١١	٪٢٦،٧	٢٣	٪٢٨،٤	١٧	٪٤٤،٧	٥٠	٪٤٠،٣
	غير راض	٧	٪١٦،٧	٥	٪٣٥،٧	١٠	٪٢٣،٣	٢٢	٪٢٥،٦	٢	٪٥،٣	٢٤	٪١٩،٤
	الإجمالي	٤٢	٪١٠٠	١٤	٪١٠٠	٣٠	٪١٠٠	٨٦	٪١٠٠	٣٨	٪١٠٠	١٢٤	٪١٠٠
خدمات الاستعلام وإرشاد العملاء ع ٢	رضاء تام	٣٣	٪٥٤،٨	-	٠	١	٪٣،٤	٢٤	٪٢٨،٩	١٨	٪٤٧،٤	٤٢	٪٣٤،٧
	رضاء محدود	١٦	٪٢٨،١	٧	٪٥٨،٣	١٤	٪٤٨،٣	٢٧	٪٤٤،٦	١٦	٪٤٢،١	٥٣	٪٤٢،٨
	غير راض	٣	٪٧،١	٥	٪٤١،٧	١٤	٪٤٨،٣	٢٢	٪٢٦،٥	٤	٪١٠،٥	٢٦	٪٢١،٥
	الإجمالي	٤٢	٪١٠٠	١٢	٪١٠٠	٢٩	٪١٠٠	٨٣	٪١٠٠	٣٨	٪١٠٠	١٢١	٪١٠٠

تابع جدول رقم (٢٣)

إجمالي		دي		البنوك المصرية		بنك ناصر		المصرف الإسلامي		بنك فيصل		البنوك		البيان
ل	ك	ل	ك	ل	ك	ل	ك	ل	ك	ل	ك	ل	ك	
٪٣٩,٨	٤٩	٪٥٠	١٨	٪٢٥,٦	٣١	٪١٣,٣	٤	٪١٥,٤	٢	٪٥٦,٨	٢٥	رضاء تام	مستوى النظافة والنظام بالبنك ع ٣	
٪٤١,٥	٥١	٪٣٠,٦	١١	٪٤٦	٤٠	٪١٣,٤	١٩	٪٣٨,٥	٥	٪٣٦,٤	١٦	رضاء محدود		
٪١٨,٧	٢٣	٪١٩,٤	٧	٪١٨,٤	١٦	٪٢٣,٣	٧	٪٤٦,١	٦	٪٦,٨	٣	غير راض		
٪١٠٠	١٢٣	٪١٠٠	٣٦	٪١٠٠	٨٧	٪١٠٠	٢٠	٪١٠٠	١٣	٪١٠٠	٤٤	الإجمالي		
٪٢٧,٤	٣٤	٪١٣,٥	٥	٪٢٣,٣	٢٩	٪٦,٦٥	٢	٪٢٥	٣	٪٥٣,٣	٢٤	رضاء تام	أماكن انتظار واستقبال العملاء ع ٤	
٪٤٥,٢	٥٦	٪٤٨,٧	١٨	٪٤٣,٧	٣٨	٪٥٦,٧	١٧	٪٢٥	٣	٪٤٠	١٨	رضاء محدود		
٪٢٧,٤	٣٤	٪٢٧,٨	١٤	٪٢٣	٢٠	٪٣٦,٦٥	١١	٪٥٠	٦	٪٦,٧	٣	غير راض		
٪١٠٠	١٢٤	٪١٠٠	٣٧	٪١٠٠	٨٧	٪١٠٠	٣٠	٪١٠٠	١٢	٪١٠٠	٤٥	الإجمالي		
٪٤٠	٣٨	٪٢٤	٦	٪٤٥,٧	٣٢	٪١٦,٧	٢	٪١٣,٣	٢	٪٦٥,١	٢٨	رضاء تام	المصلى أو المسجد ع ٥	
٪٢٤,٧	٣٣	٪٣٢	٨	٪٢٥,٧	٢٥	٪٢٥	٣	٪٥٣,٤	٨	٪٢٢,٦	١٤	رضاء محدود		
٪٢٥,٣	٢٤	٪٤٤	١١	٪١٨,٦	١٣	٪٥٨,٣	٧	٪٣٣,٣	٥	٪٢,٣	١	غير راض		
٪١٠٠	٩٥	٪١٠٠	٢٥	٪١٠٠	٧٠	٪١٠٠	١٢	٪١٠٠	١٥	٪١٠٠	٤٣	الإجمالي		
٪٤١,٧	٥٣	٪٤٤,٧	١٧	٪٤٠,٤	٣٦	٪٢٠	٦	٪١٣,٣	٢	٪٦٣,٦	٢٨	رضاء تام	حسن الاستقبال والمعاملة للعملاء ع ٦	
٪٤٥,٧	٥٨	٪٤٧,٤	١٨	٪٤٥	٤٠	٪٥٦,٧	١٧	٪٤٦,٧	٧	٪٣٦,٤	١٦	رضاء محدود		
٪١٢,٦	١٦	٪٧,٩	٣	٪١٤,٦	١٣	٪٢٣,٣	٧	٪٤٠	٦	-	-	غير راض		
٪١٠٠	١٢٧	٪١٠٠	٣٨	٪١٠٠	٨٩	٪١٠٠	٢٠	٪١٠٠	١٥	٪١٠٠	٤٤	الإجمالي		
٪٤٢	٤٧	٪٤٧,١	١٦	٪٢٩,٨	٣١	٪٨	٢	٪٧,٧	١	٪٧٠	٢٨	رضاء تام	تنوع مجالات الخدمة البنكية ع ٧	
٪٢٧,٥	٤٢	٪٤٤,١	١٥	٪٢٤,٦	٢٧	٪٢٨	٧	٪٦١,٥	٨	٪٢٠	١٢	رضاء محدود		
٪٢٠,٥	٢٣	٪٨,٨	٣	٪٢٥,٦	٢٠	٪٦٤	١٦	٪٣٠,٨	٤	-	-	غير راض		
٪١٠٠	١١٢	٪١٠٠	٣٤	٪١٠٠	٧٨	٪١٠٠	٢٥	٪١٠٠	١٣	٪١٠٠	٤٠	الإجمالي		
٪٢١,٨	٢٤	٪١٤,٣	٤	٪٢٤,٤	٢٠	٪٨,٧	٢	-	-	٪٦١,٤	١٨	رضاء تام	العائد على الإنتاج والإيداعات ع ٨	
٪٢٧,٣	٤١	٪٦٠,٧	١٧	٪٢٩,٣	٢٤	٪١٧,٤	٤	٪٢٠	٣	٪٣٨,٦	١٧	رضاء محدود		
٪٤٠,٩	٤٥	٪٢٥	٧	٪٤٦,٣	٣٨	٪٣٣,٩	١٧	٪٨٠	١٢	٪٢٠,٦	٩	غير راض		
٪١٠٠	١١٠	٪١٠٠	٢٨	٪١٠٠	٨٢	٪١٠٠	٢٣	٪١٠٠	١٥	٪١٠٠	٤٤	الإجمالي		

تابع جدول رقم (٢٣)

إجمالي		في		البنوك المصرية		بنك ناصر		المصرف الإسلامي		بنك فيصل		البنوك		اليان
ل	ك	ل	ك	ل	ك	ل	ك	ل	ك	ل	ك	ل	ك	
٪٢٦,٢	٢٨	٪٢٢,٢	٦	٪٢٧,٥	٢٢	٪٣,٩	١		-	٪٥١,٢	٢١	رضاء تام	نظام تلقى الشكاوى والمقترحات ع ٩	
٪٢٩,٩	٣٢	٪٤٠,٨	١١	٪٢٦,٢٥	٢١	٪٢٦,٩	٧	٪١٥,٤	٢	٪٢٩,٢	١٢	رضاء محدود		
٪٤٣,٩	٤٧	٪٣٧	١٠	٪٤٦,٢٥	٣٧	٪٦٩,٢	١٨	٪٨٤,٦	١١	٪١٩,٥	٨	غير راض		
٪١٠٠	١٠٧	٪١٠٠	٣٧	٪١٠٠	٨٠	٪١٠٠	٣٦	٪١٠٠	١٣	٪١٠٠	٤١	الإجمالي		
٪٤٢,٦	٤٣	٪٦٩,٦	١٦	٪٣٤,٦	٢٧	٪٤,٦	١		-	٪١٣,٤	٣٦	رضاء تام	الخدمة البنكية للسيدات ع ١٠	
٪٢٤,٧	٢٥	٪٣٦,١	٦	٪٢٤,٤	١٩	٪٢٢,٧	٥	٪٦,٧	١	٪٣١,٧	١٣	رضاء محدود		
٪٣٢,٧	٣٣	٪٤,٣	١	٪٤١	٣٢	٪٧٢,٧	١٦	٪٩٣,٣	١٤	٪٤,٩	٢	غير راض		
٪١٠٠	١٠١	٪١٠٠	٣٣	٪١٠٠	٧٨	٪١٠٠	٣٢	٪١٠٠	١٥	٪١٠٠	٤١	الإجمالي		
٪٢٥	٣٦	٪٢٩,٦	٨	٪٣٣,٤	١٨	٪٤,٨	١		-	٪٤١,٥	١٧	رضاء تام	الخدمة البنكية لكبار السن والمرضى ع ١١	
٪٣١,٧	٣٣	٪٤٠,٨	١١	٪٢٨,٦	٢٢	٪٢٣,٨	٥		-	٪٤١,٥	١٧	رضاء محدود		
٪٤٣,٣	٤٥	٪٢٩,٦	٨	٪٤٨	٣٧	٪٧١,٤	١٥	٪١٠٠	١٥	٪١٧	٧	غير راض		
٪١٠٠	١٠٤	٪١٠٠	٣٧	٪١٠٠	٧٧	٪١٠٠	٣١	٪١٠٠	١٥	٪١٠٠	٤١	الإجمالي		
٪١٦,٥	١٩	٪١٧,٧	٦	٪١٦	١٣	٪٣,٧	١	٪٧,٧	١	٪٢٦,٨	١١	رضاء تام	أماكن انتظار سيارات المتعاملين ع ١٢	
٪٢١,٧٥	٢٥	٪٢٣,٥	٨	٪٢١	١٧		-	٪٧,٧	١	٪٣٩	١٦	رضاء محدود		
٪٦١,٧٥	٧١	٪٥٨,٨	٢٠	٪١٣	٥١	٪٩٦,٣	١٦	٪٨٤,٦	١١	٪٣٤,٢	١٤	غير راض		
٪١٠٠	١١٥	٪١٠٠	٣٤	٪١٠٠	٨١	٪١٠٠	٣٧	٪١٠٠	١٣	٪١٠٠	٤١	الإجمالي		
٪٣٩,٥	٤٩	٪٤٨,٧	١٨	٪٣٥,٦	٣١	٪٦,٧	٢	٪١٤,٣	٢	٪٦٢,٨	٣٧	رضاء تام	الثقة في إدارة وتعاملات البنك ع ١٣	
٪٤٤,٤	٥٥	٪٤٠,٥	١٥	٪٤٦	٤٠	٪٦٣,٣	١٩	٪٥٧,١	٨	٪٣٠,٢	١٣	رضاء محدود		
٪١٦,١	٢٠	٪١٠,٨	٤	٪١٨,٤	١٦	٪٣٠	٩	٪٢٨,٦	٤	٪٧	٣	غير راض		
٪١٠٠	١٢٤	٪١٠٠	٣٧	٪١٠٠	٨٧	٪١٠٠	٣٠	٪١٠٠	١٤	٪١٠٠	٤٣	الإجمالي		
٪٥٢,٣	٦٥	٪٦٥,٧	٣٣	٪٤٨,٣	٤٢	٪١٣,٣	٤	٪٢٣,١	٣	٪٧٩,٥	٣٥	رضاء تام	مستوى الدقة في البيانات والحسابات ع ١٤	
٪٣٦,٩	٤٥	٪٣١,٤	١١	٪٣٩,١	٣٤	٪٦٠	١٨	٪٥٣,٨	٧	٪٢٠,٥	٩	رضاء محدود		
٪٩,٨	١٢	٪٢,٩	١	٪١٢,٦	١١	٪٢٦,٧	٨	٪٢٣,١	٣		-	غير راض		
٪١٠٠	١٢٢	٪١٠٠	٣٥	٪١٠٠	٨٧	٪١٠٠	٣٠	٪١٠٠	١٣	٪١٠٠	٤٤	الإجمالي		

تابع جدول رقم (٢٣)

إجمالي		دبي		البنوك المصرية		بنك ناصر		المصرف الإسلامي		بنك فيصل		البنوك	
		ك	٪	ك	٪	ك	٪	ك	٪	ك	٪	البيان	
٪٤٤٫٩	٤٨	٪٤٦٫٩	١٣	٪٤٤٫٣	٣٥	٪١٦	٤	٪١٥٫٤	٢	٪٧٠٫٧	٢٩	رضاء تام	مرونة البنك في مواجهة مشكلات العملاء (فقد شيك) ع ١٥
٪٤٠٫٣	٤٣	٪٤٢٫٩	١٢	٪٣٩٫٢	٣١	٪٥٢	١٣	٪١١٫٥	٨	٪٢٤٫٤	١٠	رضاء محدود	
٪١٤٫٩	١٦	٪١٠٫٧	٣	٪١٦٫٥	١٣	٪٣٢	٨	٪٢٣٫١	٣	٪٤٫٩	٢	غير راض	
٪١٠٠	١٠٧	٪١٠٠	٢٨	٪١٠٠	٧٩	٪١٠٠	٢٥	٪١٠٠	١٣	٪١٠٠	٤١	الإجمالي	
٪٥٦٫٤	٦٦	٪٦٤٫٩	٢٤	٪٥٢٫٥	٤٢	٪١٤٫٨	٤	٪٤٤٫٥	٤	٪٧٧٫٣	٢٤	رضاء تام	مواعيد العمل والنوام البنك ع ١٦
٪٣٥٫٩	٤٢	٪٢٥٫٣	١٣	٪٣٦٫٢٥	٢٩	٪٦٦٫٧	١٨	٪٢٢٫٢	٢	٪٢٠٫٤	٩	رضاء محدود	
٪٧٫٧	٩	-	-	٪١١٫٢٥	٩	٪١٨٫٥	٥	٪٣٣٫٣	٣	٪٢٣٫٣	١	غير راض	
٪١٠٠	١١٧	٪١٠٠	٣٧	٪١٠٠	٨٠	٪١٠٠	٢٧	٪١٠٠	٩	٪١٠٠	٤٤	الإجمالي	
٪٣٢٫٥	٣٨	٪٣١	٩	٪٣٢٫٩	٢٩	٪٦٫٩	٢	٪٦٫٧	١	٪٥٩٫١	٢٦	رضاء تام	التوظيف الإسلامي لأموال العملاء ع ١٧
٪٤٧	٥٥	٪٥١٫٧	١٥	٪٤٥٫٥	٤٠	٪٤١٫٤	١٢	٪٧٣٫٣	١١	٪٣٨٫٦	١٧	رضاء محدود	
٪٢٠٫٥	٢٤	٪١٧٫٣	٥	٪٢١٫٦	١٩	٪٥١٫٧	١٥	٪٢٠	٣	٪٢٫٣	١	غير راض	
٪١٠٠	١١٧	٪١٠٠	٢٩	٪١٠٠	٨٨	٪١٠٠	٢٩	٪١٠٠	١٥	٪١٠٠	٤٤	الإجمالي	

وتجدر الإشارة إلى أن نتائج هذا الجدول تتضمن تقويم العملاء كذلك لدى جودة الخدمة البنكية بالبنوك الإسلامية- فضلاً عن تقويمهم لدى جودة مناخ وأساليب التعامل مع العملاء بتلك البنوك والتي سيتم تناولها في هذا الموضوع.

ولقد أسفرت الدراسة عن النتائج التالية فيما يتعلق بمدى جودة مناخ وأساليب التعامل مع العملاء بالبنوك الإسلامية.

١- تبين من الدراسة أن العناصر التالية هي موضع رضاء تام من غالبية المتعاملين مع البنوك الإسلامية.

١/١: مواعيد العمل والنوام بالبنوك الإسلامية، حيث ذكر ذلك (٥٦٫٤٪) من المتعاملين مع تلك البنوك، وفي المقابل فإن ٧٫٧٪ فقط غير راضين عن ذلك.

٢/١: الخدمة البنكية للسيدات، حيث قرر ذلك ٤٢٫٦٪، وفي المقابل فإن هناك ٣٢٫٧٪ غير راضين عن أسلوب الخدمة البنكية للسيدات بتلك البنوك.

٣/١: المصلى والمسجد بالبنوك الإسلامية لتيسير إقامة الصلاة، حيث ذكر ذلك ٤٠٪، وفي المقابل فإن هناك ٢٥٫٣٪ غير راضين عن دور ومساهمة البنوك الإسلامية في هذا الصدد

٢- تبين من الدراسة أن العناصر التالية موضع رضا محدود من غالبية المتعاملين مع البنوك الإسلامية:

١/٢: أسلوب الاستقبال والمعاملة للعملاء، حيث ذكر ذلك ٤٥٧٪ من المتعاملين مع تلك البنوك، في حين ذكر ٤١٧٪ أنهم راضين تماماً وذكر في المقابل ١٢٦٪ أنهم غير راضين عن أسلوب البنك في هذا الصدد.

٢/٢: أماكن انتظار واستقبال العملاء، حيث رأى ذلك ٤٥٢٪، في حين ذكر ٢٧٤٪ أنهم راضين تماماً، وذكر في المقابل ٢٧٤٪ أنهم غير راضين عن ذلك.

٣/٢: خدمات الاستعلام وإرشاد العملاء، حيث قرر ذلك ٤٣٨٪، في حين ذكر ٣٤٧٪ أنهم راضين تماماً، وذكر في المقابل ٢١٥٪ أنهم غير راضين عن ذلك.

٤/٢: مستوى النظافة والنظام بالبنك، حيث أجمع على ذلك ٤١٥٪ في حين قرر ٣٩٨٪ أنهم راضون تماماً، وذكر في المقابل ١٨٧٪ أنهم غير راضين عن ذلك العنصر.

٣- تبين من الدراسة أن العناصر التالية موضع عدم رضا من جانب غالبية المتعاملين مع البنوك الإسلامية.

١/٣: الأماكن المخصصة لانتظار سيارات المتعاملين، وقد قرر ذلك ٦١٧٥٪ من المتعاملين مع تلك البنوك، في حين ذكر (١٦٥٪) أنهم راضون عن ذلك، بينما ذكر ٢١٧٥٪ أن هذا العنصر موضع رضا محدود من جانبهم.

٢/٣: نظام تلقي الشكاوى والمقترحات، حيث ذكر ذلك ٤٣٩٪، في حين ذكر (٢٦٢٪) أنهم راضون تماماً، بينما ذكر ٢٩٩٪ أن هذا العنصر موضع رضا محدود من جانبهم.

٣/٣: الخدمة البنكية لكبار السن، حيث ذكر ذلك ٤٣٣٪ في حين ذكر ٢٥٪ أنهم راضون تماماً، بينما ذكر ٣١٧٪ أن هذا العنصر موضع رضا محدود من جانبهم.

وعلى ضوء هذه النتائج تبين وجود بعض أوجه القصور فيما يتعلق ببعض جوانب ونظم وأساليب العمل والتعامل مع العملاء بالبنوك الإسلامية، ونظراً لأن إشباع احتياجات العملاء تمثل أحد المكونات الرئيسية لرسالة البنك الإسلامي- راجع نتائج

جدول رقم (٢) - فضلاً عن أنها غاية أساسية تسعى إليها كافة المنظمات وعليه فإننا نوصى في هذا الصدد بالآتي:

«بوجوب تدارك أوجه القصور في نظم وأساليب العمل والتعامل مع العملاء بالبنوك الإسلامية وخاصة فيما يتعلق بما يلي:

- تحسين أسلوب الاستقبال والمعاملة للعملاء.
- الارتفاع بمستوى أماكن الانتظار والاستقبال للعملاء.
- الارتفاع بمستوى خدمات الاستعلام وإرشاد العملاء.
- الارتفاع بمستوى النظافة والنظام بالبنوك الإسلامية.
- توفير أماكن لانتظار سيارات المتعاملين.
- دراسة نظام تلقي الشكاوى والمقترحات والعمل على زيادة فعاليته.
- الارتفاع بمستوى الخدمة البنكية المقدمة لكبار السن والمرضى.

ويدهى أن تلك العناصر مع أهمية توافرها في أي بنك فإن معظم تلك العناصر تتراد أهمية توافرها بصفة خاصة في البنوك الإسلامية، نظراً لتوافقها مع مقتضيات ومتطلبات التوجه الإسلامي لتلك البنوك. فالنظافة والنظام، والكلمة الطيبة وحسن الاستقبال، والتيسير على المرضى وكبار السن كل هذه الأمور وغيرها من الأمور يجب الحرص على توافرها في كافة المنظمات الإسلامية، ناهيك عن البنوك الإسلامية. هذا فضلاً عن أن نظام وأسلوب التعامل مع العملاء يشكل أحد الأسباب أو الدوافع الهامة لتفضيل العملاء للتعامل مع تلك البنوك - جدول رقم (٢١).

ج- من حيث تقويم العملاء لمدي جودة الخدمة البنكية بالبنوك الإسلامية:

لقد أسفر إستقصاء آراء المتعاملين في هذا الصدد عن النتائج المبينة بالجدول التالي:

جدول رقم (٢٤)

(رأي المتعاملين) أفضلية الخدمة بالبنك الإسلامي

إجمالي		دبي		البنوك المصرية		بنك ناصر		المصرف الإسلامي		بنك فيصل		البنوك	
												اليان	
ل	ك	ل	ك	ل	ك	ل	ك	ل	ك	ل	ك	ل	ك
٪٤٣٫٣	٥٥	٪٥٧٫٩	٢٢	٪٣٧٫١	٣٣	٪٤٣٫٣	١٣	٪٤٦٫٧	٧	٪٢٩٫٥٥	١٣	من البنوك التقليدية	١٣
٪١٨٫٩	٢٤	٪٧٫٩	٣	٪٢٣٫٦	٢١	-	-	٪٢٠	٣	٪٤٠٫٩	١٨	من البنوك الإسلامية	١٨
٪١١٫٨	١٥	٪٥٫٣	٢	٪١٤٫٦	١٣	-	-	-	-	٪٢٩٫٥٥	١٣	الآخري	١٣
٪٣٫٦	٣٣	٪٢٨٫٩	١١	٪٢٤٫٧	٢٢	٪٥٦٫٧	١٧	٪٣٣٫٣	٥	-	-	من كليهما	-
٪١٠٠	١٢٧	٪١٠٠	٣٨	٪١٠٠	٨٩	٪١٠٠	٪٣٠	٪١٠٠	١٥	٪١٠٠	٤٤	الإجمالي	٤٤

يتبين من تلك النتائج الآتى:

١- أن (٤٣,٣٪) المتعاملين مع البنوك الاسلامية يعتقدون أن نوعية ومستوى الخدمة البنكية فيها أفضل من البنوك التقليدية .

٢- أن (١٨,٩٪) من المتعاملين يعتقدون أن نوعية ومستوى الخدمة البنكية بالبنك الإسلامى الذى يتعاملون معه أفضل من البنوك الإسلامية الأخرى :

٣- أن (١١,٨٪) يعتقدون أن نوعية ومستوى الخدمة بالبنك الإسلامى الذى يتعاملون معه أفضل من كل البنوك التقليدية والبنوك الإسلامية الأخرى.

ومن ذلك يتضح الآتى:

١- أن (٥٥٪) من المتعاملين مع البنوك الإسلامية يعتقدون أن نوعية ومستوى الخدمة البنكية بالبنوك الاسلامية أفضل من البنوك التقليدية .

٢- أن (٣٠,٧٪) من المتعاملين مع البنوك الاسلامية يعتقدون بتميز نوعية ومستوى الخدمة البنكية بالبنك الذى يتعاملون معه عن غيره من البنوك الإسلامية الأخرى، وخاصة بالنسبة لبنك فيصل حيث ترتفع تلك النسبة إلى (٧٠,٤٪).

٣- أن (٢٦٪) من المتعاملين لم يذكروا أن للبنوك الإسلامية التى يتعاملون مثل هذا التميز. ورغبة فى الوقوف على مجالات التميز أو عدم التميز فى جودة الخدمة البنكية بالبنوك الاسلامية، ثم استقصاء آراء المتعاملين مع تلك البنوك فى هذا الصدد، وقد أمكن الوقوف على النتائج التالية التى سبق أن تضمنها الجدول رقم (٢٤):

١- أن العناصر التالية هى موضع رضاء تام من غالبية المتعاملين مع البنوك الإسلامية:

١/١: مستوى الدقة فى البيانات والحسابات، حيث أى ذلك (٥٣٪) من المتعاملين مع تلك البنوك، وذكر فى المقابل (٩,٨٪) أنهم غير راضين عن ذلك، بينما ذكر (٣٦,٩٪) أن رضاهم محدود.

٢/١: مرونة البنك فى مواجهة مشكلات العملاء (كفقد شيك)، حيث عبر ٤٥٪ عن رضائهم التام بينما (٤٠,٢٪) أن رضائهم محدود، وفى المقابل فإن ١٥٪ فقط يرون أنهم غير راضين عن موقف البنك فى هذا الصدد.

٣/١: تنوع مجالات الخدمة البنكية، حيث أعرب (٤٢٪) عن رضائهم التام عن ذلك، فى حين يرى ٣٧٪ أن رضائهم محدود، وفى المقابل فإن (٢٠,٥٪) غير راضين عن تنوع مجالات الخدمة البنكية بتلك البنوك.

٤/١: سرعة أداء الخدمة البنكية للعملاء: حيث ذكر (٤٠.٢٪) أنهم راضون  
رضاء تاماً عن ذلك، في حين يرى أن ٤٠٪ أن رضائهم محدود في  
المقابل فإن ١٩.٤٪ غير راضين عن مستوى سرعة أداء الخدمة البنكية  
بالبانوك الإسلامية.

٢- تبين أن العناصر التالية هي موضع رضاء محدود من غالبية المتعاملين مع البنوك  
الإسلامية:

١/٢: التوظيف الإسلامي لأموال العملاء، حيث ذكر ذلك (٤٧٪)، في حين ذكر  
(٣٢.٥٪) أنهم راضون عن ذلك رضاء تاماً، وفي المقابل هناك (٢٠.٥٪) يرون  
أنهم غير راضين عن أسلوب البنك في هذا الصدد.

٢/٢: الثقة في إدارة وتعاملات البنك، حيث ذكر ذلك (٤٤.٤٪)، في حين يرى  
(٣٩.٥٠٪) أن رضائهم تام، وفي المقابل فإن (١٦.١٪) غير راضين عن  
إدارة وتعاملات البنك.

٣- تبين من الدراسة أن غالبية المتعاملين مع البنوك الإسلامية (٤٠.٩٪) منهم غير  
راضين عن مستويات العائد على الإستثمار والإيداعات بتلك البنوك، في حين ذكر  
(٣٧.٣٪) أن رضائهم محدود، وفي المقابل يرى (٢١.٨٪) أنهم راضون رضاء  
تاماً عن مستويات العائد على الاستثمار والإيداعات بتلك البنوك.

ولعل أبرز جوانب القصور في هذا الصدد هو تحفظ (٧٨.٢٪) من المتعاملين مع  
البنوك الإسلامية على مستويات العائد على الاستثمار والإيداعات التي تحققها البنوك  
الإسلامية والتي جاءت تحفظاتهم ما بين رضاء محدود (٣٧٪) وعدم رضاء تام (٤١٪).  
وعليه فإننا نوصي في هذا الصدد:

«بضرورة دراسة تلك الظاهرة والوقوف على العوامل وراء هذا التحفظ وعلاج أوجه  
القصور إن وجدت أو إعلام المتعاملين وتوعيتهم بحقيقة دور ورسالة البنوك الإسلامية.  
وأنها بخلاف غيرها البنوك التقليدية- الربوية التي تسعى لتحقيق أعلى فائدة ممكنة لها  
ولعملائها من أي باب وبأي أسلوب، وأن العائد أو الربح الذي تسعى البنوك الإسلامية  
لتحقيقه ينبغي أن يكون في إطار الإلتزام بالمفهوم والضوابط الإسلامية المحددة لذلك.  
ونوصي بذلك لأن البعض من المتعاملين قد يكون الباعث على عدم رضائه عن مستويات  
العائد على الاستثمار والإيداعات المحققة بالبنوك الإسلامية هو تجربة شركات توظيف  
الأموال وما أحاط بها من سلبيات، والعوائد المرتفعة التي كانت تمنحها تلك الشركات.  
كذلك قد يكون الباعث أيضاً على عدم الرضا من جانب عملاء البنوك الإسلامية هو  
مقارنة العائد هنا بالفائدة التي تمنحها البنوك التقليدية، التي تسعى لتحقيق أعلى

معدلات فائدة أو عوائد لها أو للمتعاملين معها بغض النظر عن أى اعتبارات تتعلق بالضوابط الشرعية لإدارة وتشغيل المال وتنمية وإستثماره، وبغض النظر حتى عن أى اعتبار يتعلق بالمصلحة العامة وصالح الوطن والمجتمع الإنسانى.

أما إذا كان عدم الرضا عن مستويات العائد بالبنوك الإسلامية جردة إلى ما يستشعره المتعاملون من وجود قصور من قبل إدارة البنك فى رعاية مصالح العملاء وتشغيل وإدارة أموالهم، فذاك أمر آخر يستوجب دراسة أسباب هذا القصور ومن ثم علاجها.

وللتحقق من مدى إستشعار المتعاملين بالثقة - أو عدم الثقة فى كفاءة وفعالية إدارة البنك الإسلامى ورعايتها لمصالح العملاء مساهمين ومودعين ومستثمرين، فقد تم استقصاء آراء المتعاملين فى هذا الصدد وقد أسفرت الدراسة عن النتائج المبينة بالجدول التالى:

### جدول رقم (٢٥)

(رأى المتعاملين) رعاية البنك الإسلامى لمصالح المساهمين والمودعين والمستثمرين

الاجمالي		بنك دبي		البنوك المصرية		بنك ناصر		المصرف الاسلامي		بنك فيصل		البنوك البيان
		ل	ك	ل	ك	ل	ك	ل	ك	ل	ك	
ل	ك	ل	ك	ل	ك	ل	ك	ل	ك	ل	ك	نعم إلى حد ما لا
٢٨٦	٤٤	٢٧٨	١٠	٤٢٦	٣٤	٢٢٧	٥	١٦٥	٢	١٤	٢٧	
٥٦١	٦٤	٦٩٤	٢٥	٥٠	٣٩	٧٢٧	١٦	٦٧٧	٨	٣٤١	١٥	
٥٣	٦	٢٨	١	٦٤	٥	٤٦	١	١٦٥	٢	٤٤	٢	الإجمالى
١٠٠	١١٤	١٠٠	٣٦	١٠٠	٧٨	١٠٠	٢٢	١٠٠	١٢	١٠٠	٤٤	

وعلى ضوء تلك النتائج يتبين:

١- أن أكثر من نصف المتعاملين مع البنوك الإسلامية (٥٦.١٪) يعتقدون أن تلك البنوك ترعى مصالح المساهمين والمودعين والمستثمرين بكفاءة وفعالية ولكن إلى حد ما، فضلاً عن أن هناك (٩٤٪) يرون أن البنوك الإسلامية ترعى مصالح تلك الفئات بكفاءة وفعالية - وبدون أى تحفظ.

٢- أن هناك ٥٣٪ فقط هم الذين يعتقدون بأن البنوك الإسلامية لا ترعى مصالح المساهمين والمودعين والمستثمرين بكفاءة وفعالية.

ولا شك أن ذلك جانب إيجابى، وإن كان الأمل أن تستطيع البنوك الإسلاميه أن

تحوز على الثقة الكاملة من جانب كافة المتعاملين معها في قدرتها على رعاية مصالح كافة الفئات المتعاملة معها.

وفيما يتعلق بتقويم آراء المتعاملين مع البنوك الإسلامية حول أي الفئات التي تتعامل مع تلك البنوك هي التي تلقى اهتماما أكبر من قبل البنك وإدارته والعاملين به، فقد أسفرت الدراسة في هذا الصدد عن النتائج المبينة بالجدول التالي:

### جدول رقم (٢٦)

(رأى المتعاملين) فئات المتعاملين مع البنك الإسلامي التي تلقى اهتمام أكبر

الاجمالي	بنك دبي		البنوك المصرية		بنك ناصر		المصرف الاسلامي		بنك فيصل		البنوك البيانات	
	ك	٪	ك	٪	ك	٪	ك	٪	ك	٪		
٪٢٠.٤	٥٧	٪٢٠.٢	١٩	٪١٧.٥	٢٨	٪٤	٢	٪٤٦.١٥	١٢	٪١٧	٢٤	المؤسسين والمساهمين
٪٢١.٤٥	٦٠	٪٩.٥	٦	٪٢٤.٩	٥٤	٪٢٨	١٩	٪٢٤.٦	٩	٪١٨.٤	٢٦	المودعين
٪٢١.٤٥	٦٠	٪٢٠.٦	١٣	٪٢١.٦٥	٤٧	٪٢٨	١٤	٪٧.٧	٢	٪٢٢	٢١	المستثمرين
٪٢٠.٧	٥٨	٪٢٠.٢	١٩	٪١٨	٣٩	٪١٨	٩	٪٣.٨٥	١	٪٢٠.٦	٢٩	كبار العملاء
٪٧.١	٢٠	٪١.٦	١	٪٨.٧٥	١٩	٪١٢	٦	-	-	٪٩.٢	١٣	صغار العملاء
٪١٣.٩	١١	٪١.٦	١	٪٤.٦	١٠	-	-	٪٣.٨٥	١	٪٦.٤	٩	العملاء من الخارج
٪٥	١٤	٪٦.٣	٤	٪٤.٦	١٠	-	-	٪٣.٨٥	١	٪٦.٤	٩	العملاء من الداخل
٪١٠٠	٢٨٠	٪١٠٠	٦٣	٪١٠٠	٢١٧	٪١٠٠	٥٠	٪١٠٠	٢٦	٪١٠٠	١٤١	الإجمالي

وعلى ضوء تلك النتائج يتبين أن هناك اهتماما متوازنا ومتكافئا إلى حد كبير من قبل الإدارة والعاملين بالبنوك الإسلامية بكل من الفئات التالية:

١- المودعين حيث بلغت نسبة التكرارات في هذا الصدد (٪٢١.٤٥)

٢- المستثمرين، حيث بلغت نسبة التكرارات في هذا الصدد أيضا (٪٢١.٤٥)

٣- كبار العملاء، حيث بلغت النسبة (٪٢٠.٧)

٤- المؤسسين والمساهمين، حيث بلغت النسبة (٪٢٠.٤)

ومع أن هذا الاهتمام المتوازن والمتكافئ بتلك الفئات يمثل نقطة إيجابية، إلا أنه تجدر الإشارة إلى هذا الاهتمام المتدني بصغار العملاء حيث بلغت نسبة التكرارات بالنسبة لهم (٪٧.١)

ونوصى في هذا الصدد بالإهتمام بتلك الشريحة والفئة من المتعاملين مع البنوك الإسلامية والحرص، على أن يظلهم ويمتد إليهم نشاط البنوك الإسلامية.

وعلى ضوء نتائج هذا التقييم لعدم رضا المتعاملين عن مستويات العائد على الاستثمارات والإيداعات بالبنوك الإسلامية ، وعلى ضوء نتائج الجدولين رقم (٢٣) و (٢٤) يمكن القول إن العملاء يستشعرون قدراً من الرضا عن رعاية وإدارة البنوك الإسلامية لمصالحهم. ويمكن أن نستنتج أن عدم رضا المتعاملين عن مستويات العائد بالبنوك الإسلامية مرده إلى التدنى النسبى لمستويات هذا العائد بها بالمقارنة بمستويات العائد بالبنوك التقليدية حالياً وبشركات توظيف الأموال سابقاً.

وتجدر الإشارة فى هذا الخصوص إلى أن الربح أو العائد المجزى قد جاء فى المرتبة الأخيرة من بين مجموع أسباب ودوافع تعامل العملاء مع البنوك الإسلامية - جدول رقم (٢١).

ومع ذلك فىجب ألا تركن البنوك الإسلامية إلى ذلك، وعليها أن تعمل بإستمرار على كسب ثقة واطمئنان عملائها على قدرتها على التوظيف الشرعى لأموالهم وودائعهم، وكذلك التوظيف الاقتصادى الفعال والمجزى لتلك الأموال والودائع، حتى يمكنها الحفاظ على إستمرار ارتباط وتعامل عملائها معها فى المدى الطويل.

وفى ختام هذا التقييم لمدى جودة الخدمة البنكية بالبنوك الإسلامية من وجهة نظر العملاء - وعلى ضوء نتائج هذا التقييم لمدى رضا المتعاملين عن مستويات العائد على الإستثمارات والإيداعات - يمكن القول إن هؤلاء المتعاملين راضون بشكل عام عن مستوى الخدمة البنكية بالبنوك الإسلامية.

ومن جماع هذا التقييم لردود تحديد احتياجات العملاء المستهدف إشباعها من قبل البنوك الإسلامية كعنصر رئيسى من عناصر تكوين الرسالة بتلك البنوك يتبين أن البنوك الإسلامية قد نجحت فى إرضاء وإشباع احتياجات العملاء معها بشكل عام، وخاصة فيما يتعلق بمستوى جودة الخدمة البنكية بتلك البنوك، وان كان هناك بعض التحفظ تجاه مستوى جودة بعض عناصر مناخ وأساليب التعامل مع العملاء بتلك البنوك الإسلامية.

وعليه يمكن أن نستنتج أن تقويم العملاء لردود هذا العنصر - من وجهة نظرهم - يعتبر تقويماً إيجابياً بشكل عام.

ثانياً: تقويم العملاء لمردود «تحديد مجالات أعمال البنوك الإسلامية» كمعصر رئيسي من عناصر تكوين رسالة البنوك الإسلامية:

(أ) من حيث تقويم العملاء لمدي تنوع اخدمة البنكية بالبنوك الإسلامية:

ولقد استلزم ذلك استقصاء الإدارة العليا بالبنوك الإسلامية للوقوف على مجالات وأنشطة الخدمة البنكية بالبنوك الإسلامية أولاً - على أن يتلو ذلك تقويم المتعاملين لذلك التنوع.

ولقد أسفر استقصاء رجال الإدارة العليا بصدد الوقوف على تلك المجالات والأنشطة عن النتائج المبينة بالجدول التالي:

جدول رقم (٢٧)

(رأى المتعاملين) المجالات والأنشطة التي يغطيها البنك الإسلامي

إجمالي		بنك دبي		البنوك المصرية		بنك ناصر		المصرف الإسلامي		بنك فيصل		البنوك	
		ل	ك	ل	ك	ل	ك	ل	ك	ل	ك		
٢١,٨	٣٢	٧,٥٥	١٠	٢٤,٤	٢٢	٤٠	١٠	٢٣,٨	٥	١٥,٩١	٧	أنشطة مجال الأعمال المصرفية	
١٠,٩	١٦	٠,٥٥١	١٠	٦,٧	٦	٤	١	٩,٥	٢	٦,٨١	٣	الحساب الجارى	
١٥,٧	٢٣	٠,٥٥١٧	١٠	١٤,٤	١٣	١٢	٣	١٤,٣	٣	١٥,٩١	٧	حساب التوفير	
٩,٥	١٤	٠,٢٥١٧	٣	١٢,٢	١١	٢٤	٦	٤,٧٥	١	٩,١٠	٤	حساب الوديعة	
١٢,٢	١٨	٥	٩	١٠	٩	-	١٤,٣	٣	١٣,٦٣	٦	١٣,٦٣	٦	حساب الاستثمار المخصص
١٢,٩	١٩	٥,٧٩	٥	١٥,٦	١٤	٢٠	٥	١٤,٣	٣	١٣,٦٣	٦	التحويلات النقدية	
١٠,٢	١٥	٠,٧٧١	٥	١١,١	١٠	-	١٤,٣	٣	١٥,٩١	٧	١٥,٩١	٧	الشبكات المصرفية
٦,٨	١٠	٨	٥	٥,٦	٠,٥	-	٤,٧٥	١	٩,١٠	٤	٩,١٠	٤	بيع وشراء العملات الأجنبية
١٠٠	١٤٧	٨,٧٧	٥٧	١٠٠	٩٠	١٠٠	٢٥	١٠٠	٢١	١٠٠	٤٤	الإجمالي	

تابع جدول رقم (٢٧)

إجمالي		بنك دبي		بنوك العمرة		بنك ناصر		الصرف الإسلامي		بنك فيصل		بنوك		اليان
أنشطة مجال الأعمال الاستثمارية														
٥٨,٢	٢٢	٤١,٧	١٠	٧١	٢٢	٩٠,٩	١٠	٧١,٤	٥	٥٢,٨	٧			بيع الراجحة
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	بيع المساومة
٢٠	١١	٢٠,٨	٥	١٩,٢	٦			١٤,٢	١	٢٨,٥	٥			التمويل بالمضاربة
٢١,٨	١٢	٢٧,٥	٩	٩,٧	٢	٩,١	١	١٤,٢	١	٧,٧	١			الاستصناع
١٠٠	٥٥	١٠٠	٢٤	١٠٠	٢٦	١٠٠	١١	١٠٠	٧	١٠٠	١٢			الإجمالي
أنشطة مجال الأعمال الاجتماعية:														
٥٥,٤	٢٦	٤٥	٩	٦١,١	٢٢	٦٢,٥	١٠	٧١,٤	٥	٥٢,٨	٧			صندوق الزكاة
١٦,١	٩	٢٥	٥	١١,١	٤	١٢,٥	٢	١٤,٢	١	٧,٧	١			صندوق وحسابات الصدقات
٢١,٤	١٢	٢٠	٦	١٦,٧	٦	٢٥	٤	١٤,٢	١	٧,٧	١			صندوق وحسابات التبرعات
٧,١	٤	-	-	١١,١	٤	-	-	-	-	٢٠,٨	٤			تنفيذ الوصايا
١٠٠	٥٦	١٠٠	٢٠	١٠٠	٢٦	١٠٠	١٦	١٠٠	٧	١٠٠	١٢			الإجمالي
أنشطة متنوعة														
٢٥,٩	١٢	٢١,٧	١٠	٢٠,٢	١٢	٥٠	٢	٤٠	٤	٢٤,١	٧			الاعتمادات المستقبلية
١١,٢	١٠	٢,٢	١	٢٠,٩	٩	٥٠	٢	٢٠	٢	١٧,٢	٥			بوالص التحصيل
٢٢,٥	٢٠	٢١,٧	١٠	٢٢,٢	١٠	-	-	٢٠	٢	٢٤,١	٧			خطابات الضمان
١٠,١	٩	١٧,٤	٨	٢,٢	١	-	-	-	-	٢,٥	١			الصراف الآلي
٤,٥	٤	-	-	٩,٢	٤	-	-	-	-	١٢,٨	٤			الهاتف الآلي
١٠,١	٩	١٧,٤	٨	٢,٢	١	-	-	-	-	٢,٥	١			بطاقات الفيزا
١٥,٧	١٤	١٩,٦	٩	١١,٦	٥	-	-	-	١	١٢,٨	٤			الخدمة البنكية للسيدات
١٠٠	٨٩	١٠٠	٤٦	١٠٠	٤٢	١٠٠	٤	١٠٠	١٠	١٠٠	٢٩			الإجمالي

وعلى ضوء نتائج الدراسة في هذا الصدد، يتبين الآتي:

١ - أن مجالات عمل البنوك الإسلامية، تمتد لتغطي المجالات التالية:

١/١ : مجال الأعمال المصرفية

٢/١ : مجال الأعمال الاستثمارية

٣/١ : مجال الأعمال الاجتماعية

٤/١ : مجالات وأنشطة متنوعة

٢ - أن أهم أنشطة مجال الأعمال المصرفية الأنشطة التالية:

١/٢ : الحساب الجاري حيث بلغت نسبة تكرارته (٨, ٢١٪).

٢/٢ : حساب الوديعة حيث نسبته (٧, ١٥٪).

٣/٢ : الشيكات المصرفية حيث نسبته (٩, ١٢٪).

٤/٢ : التحويلات النقدية حيث نسبته (٢, ١٢٪).

٥/٢ : حساب التوفير حيث بلغت نسبته (٩, ١٠٪).

٦/٢ : بيع وشراء العملات الأجنبية حيث النسبة (٢, ١٠٪).

٧/٢ : حساب الاستثمار المخصص (٥, ٩٪).

٨/٢ : وأخيراً الشيكات السياحية وبلغت نسبته (٨, ٦٪).

٣ - أن أهم أنشطة مجال الأعمال الاستثمارية، الأنشطة التالية:

١/٣ : بيع المراجعة، حيث بلغت إجمالي نسبة تكرارته (٢, ٥٨٪).

٢/٣ : الاستصناع، حيث بلغت النسبة (٨, ٢١٪).

٣/٣ : التمويل بالمضاربة، حيث بلغت نسبته (٢٠, ٢٪).

وقد تبين أن بيع المساومة غير متوافر في أي بنك إسلامي من البنوك موضع الدراسة، وعليه يمكن القول أن هذا النمط من الخدمة البنكية الاستثمارية لا يتوافر إلا لدى مصرف قطر الإسلامي، وأنه هو الذي ينفرد بتطبيقه على الأرجح<sup>(١)</sup>.

٤ - أن أهم أنشطة مجال الأعمال الاجتماعية، الأنشطة التالية:

١/٤ : صندوق الزكاة حيث بلغت إجمالي نسبة تكرارته (٤, ٥٥٪).

٢/٤ : صندوق وحسابات التبرعات، وقد بلغت نسبته (٤, ٢١٪).

(١) النشرة التعريفية، مصرف قطر الإسلامي، الدوحة: طباعة دار الشرق، ١٤١٠ هـ - ١٩٩٠ م، النشاط الاستثماري، البند (٢).

٣/٤ : صندوق وحسابات الصدقات، وقد بلغت نسبتها (١٦,١٪).  
٤/٤ : وأخيراً تنفيذ الوصايا، وقد بلغت نسبتها (٧,١٪) وقد انفرد بنك فيصل بتطبيق هذا النوع من الأنشطة.

#### ٥ - أن أهم الأنشطة المتنوعة، الأنشطة التالية:

١/٥ : الاعتمادات المستندية، وبلغت النسبة (٢٥,٩٪).  
٢/٥ : خطابات الضمان، وبلغت نسبتها (٢٢,٥٪).  
٣/٥ : الخدمة البنكية للسيدات، وبلغت نسبتها (١٥,٧)، وهذا النوع من النشاط لا يتوافر في بنك ناصر، ويكاد يكون غير مطبق بالمصرف الإسلامي.  
٤/٥ : بوالص التحصيل، وبلغت نسبتها (١١,٢٪).  
٥/٥ : الصراف الآلي، وبطاقات الفيزا، وقد بلغت نسبة كل منهما (١٠,١٪) ولا يتوافر هذين النشاطين إلا في بنك فيصل، وبنك دبي.  
٦,٥ : الهاتف الآلي، وقد بلغت نسبته (٤,٥٪) ولا يتوافر هذا النوع من النشاط إلا في بنك فيصل الإسلامي.

وتجدر الإشارة في هذا الصدد إلى شمول الأنشطة بكل من بنك فيصل الإسلامي، وبنك دبي الإسلامي لمعظمه إن لم يكن كافة نوعيات الأنشطة والمجالات - فيما عدا بيع المساومة.

ونستطيع القول بشكل عام لوجود تنوع في مجالات وأنشطة البنوك الإسلامية بشكل عام وأن تميز كل من بنك فيصل وبنك دبي الإسلاميين في هذا الصدد.

فما مدى تقويم وموقف المتعاملين مع كل بنك من تنوع المجالات والأنشطة بهذا البنك بالمقارنة بغيره من البنوك الإسلامية؟ هذا ما تصدت له الدراسة وقد أسفرت عن النتائج المبينة بالجدول التالي:

جدول رقم (٢٨)

رأى المتعاملين مقارنة اخدمات البنكية المصرفية والاستثمارية والاجتماعية بالبنوك الإسلامية

إجمالي		بنك دبي		البنوك المصرية		بنك ناصر		المصرف الإسلامي		بنك فيصل		البنك		اليان
٣٢,٦	٢٩	٥٥	١١	٣٦,١	١٨	١٦,٧	٣	١٤,٨	٤	٤٥,٨	١١	أفضل وأكثر تنوعاً		
٤٨,٣	٤٣	٣٠	٦	٥٣,٦	٣٧	٦١,١	١١	٦٦,٧	١٨	٣٣,٤	٨	تساوى وتماثل		
١٩,١	١٧	١٥	٣	٢٠,٣	١٤	٢٢,٢	٤	١٨,٥	٥	٢٠,٨	٥	أقل مستوى وتنوعاً		
١٠٠	٨٩	١٠٠	٢٠	١٠٠	٦٩	١٠٠	١٨	١٠٠	٣٧	١٠٠	٢٤	الإجمالي		

وعلى ضوء تلك النتائج يتبين الآتى:

١ - أن غالبية المتعاملين (٤٨,٣٪) يرون أن الخدمات البنكية، المصرفية والاستثمارية والاجتماعية المقدمة بالبنوك الإسلامية التي يتعاملون معها تتساوى وتتماثل مع غيرها من البنوك الاسلامية، وخاصة فيما يتعلق بالمتعاملين مع المصرف الإسلامي حيث ترتفع النسبة إلى (٦٦,٧٪)، وكذلك لدى المتعاملين مع بنك ناصر حيث تبلغ النسبة (٦١,١٪).

٢ - ان أكثر من نصف المتعاملين مع كل من بنك دبي (٥٥٪)، وما يقرب من نصف المتعاملين مع بنك فيصل (٤٥,٨٪) يرون أن الخدمات البنكية بهذين البنكين أفضل وأكثر تنوعاً بالمقارنة بالبنوك الإسلامية الأخرى.

ولا شك أن تلك النتيجة تتوافق مع نتائج الجدول السابق - الجدول رقم (٢٧) - حيث تبين تميز هذين البنكين كذلك من حيث تنوع وشمول مجالات وأنشطة الخدمة البنكية بهما وعلى ضوء تلك النتائج يتبين أن تقويم العملاء لمردود مدى تنوع مجالات الأعمال والأنشطة بتلك البنوك تقويم إيجابى بشكل عام، وذلك بالرغم من عدم توافر بعض الأنشطة ببعض البنوك الاسلامية - موضع الدراسة - فإن ذلك لم يؤثر كثيراً على تقويم العملاء بشكل عام فى هذا الصدد.

(ب) من حيث تقويم المتعاملين لمدي تميز الخدمة البنكية بالبنوك الإسلامية:

وفى هذا الخصوص فلقد سعت الدراسة لاستقصاء آراء العملاء تجاه حقيقة استشعارهم بوجود أو عدم وجود تميز فى أنشطة ومعاملات البنك الإسلامي الذى

يتعاملون معه عن غيره من البنوك، وقد أسفرت الدراسة فى هذا الصدد عن النتائج المبينة بكل من الجدول رقم (٣٠) الذى يوضح مدى استئشعار المتعاملين بتميز البنك الإسلامى الذى يتعاملون معه عن غيره من البنوك التقليدية والإسلامية والجدول رقم (٣١) الذى يوضح مدى تميز الخدمة البنكية بالبنوك الإسلامية عن البنوك التقليدية.

### جدول رقم (٢٩)

(رأى المتعاملين) مقارنة البنك الإسلامى بغيره من البنوك التقليدية

إجمالي		بنك دبي		البنوك المصرية		بنك ناصر		المصرف الإسلامى		بنك فيصل		البنوك		البيان
٣٦,٢	٣٣	١٣,٥	٥	٣١,٤٥	٢٨	٧,٠	٢١	٢,٠	٣	٩,١	٤	بنك كغيره من البنوك التقليدية		
٤٩,٢	٦٢	٧٨,٤	٢٩	٣٧,١٠	٣٣	٣٦,٧	٨	٨,٠	١٢	٢٩,٥	١٣	بنك كغيره من البنوك الإسلامية		
٢٤,٦	٣١	٨,١	٣	٣١,٤٥	٢٨	٣,٣	١	-	-	٦١,٤	١٧	بنك يتميز عن غيره من البنوك الإسلامية		
١٠٠	١٣٦	١٠٠	٣٧	١٠٠	٨٩	١٠٠	٣٠	١٠٠	١٥	١٠٠	٤٤	الإجمالي		

### جدول رقم (٣٠)

(رأى المتعاملين) وجود فروق جوهرية بين البنك الإسلامى والبنك التقليدى

إجمالي		بنك دبي		البنوك المصرية		بنك ناصر		المصرف الإسلامى		بنك فيصل		البنوك		البيان
٤٧,٦	٥٩	٤٢,٤	١٢	٥٤	٤٧	٤٦,٤	١٣	٣٦,٧	٤	٦٨,٢	٣٠	نعم		
٣٧,١	٤٦	٥٦,٨	٢١	٢٨,٧٥	٢٥	١٧,٩	٥	٥٣,٣	٨	٢٧,٣	١٢	إلى حد ما		
١٥,٣	١٩	١٠,٨	٤	١٧,٢٥	١٥	٣٥,٧	١٠	٢,٠	٣	٤,٥	٢	لا		
١٠٠	١٢٤	١٠٠	٣٧	١٠٠	٨٧	١٠٠	٢٨	١٠٠	١٥	١٠٠	٤٤	الإجمالي		

وعلى ضوء نتائج الجدول رقم (٣٠) يتبين الآتى:

١ - أن ٤٩٪ من المتعاملين يعتقدون أن البنك الإسلامى الذى يتعاملون معه يتماثل مع غيره من البنوك الإسلامية.

٢ - أن ٢٦,٢٪ من المتعاملين يعتقدون أن البنك الإسلامي الذي يتعاملون معه لا يتميز ولا يختلف عن البنوك التقليدية، وتجدر الإشارة هنا إلى أن تلك النسبة ترتفع في بنك ناصر إلى ٧٠٪ أي أن (٧٠٪) من المتعاملين مع هذا البنك يعتقدون أنه لا يتميز ولا يختلف عن غيره من البنوك التقليدية.

٣ - أن ٢٤,٦٪ من المتعاملين يرون أن البنك الإسلامي الذي يتعاملون معه يتميز عن غيره من البنوك الإسلامية.

وعلى ضوء نتائج الجدول رقم (٣١) يتبين الآتي:

١ - أن ٤٧,٦٪ من المتعاملين يعتقدون أن هناك فروقا جوهرية بين طبيعة نشاط ومعاملات البنك الذي يتعاملون معه عن غيره من البنوك التقليدية، وتجدر الإشارة هنا إلى أن تلك النسبة ترتفع في بنك فيصل إلى ٦٨,٢٪ من المتعاملين مع هذا البنك.

٢ - أن ١٥,٣٪ من المتعاملين يعتقدون بعدم وجود فروق جوهرية بين البنك الإسلامي الذي يتعاملون معه وبين غيره من البنوك التقليدية وهي نسبة محدودة إلى حد ما، ولكن تجدر الإشارة إلى أن تلك النسبة ترتفع إلى ٣٥,٧٪ بالنسبة لبنك ناصر.

٣ - أن ٣٧,١٪ من المتعاملين يعتقدون بوجود فروق إلى حد ما بين طبيعة ونشاط البنك الذي يتعاملون معه وبين غيره من البنوك التقليدية، وتجدر الإشارة إلى أن تلك النسبة ترتفع إلى (٥٦,٨٪) بالنسبة لبنك دبي، وإلى (٥٣,٣٪) بالنسبة للمصرف الإسلامي.

وعلى ضوء تلك النتائج يتضح الآتي:

١ - أن ما يزيد عن نصف المتعاملين مع البنوك الإسلامية (٥٢٪) يعتقدون إما بعدم وجود فروق جوهرية بين تلك البنوك والبنوك التقليدية، أو بوجود فروق إلى حد ما.

٢ - ان بنك فيصل يتميز بأن غالبية المتعاملين معه (٦٨,٢٪) يستشعرون وجود فروق جوهرية بينه وبين طبيعة نشاط ومعاملات البنوك التقليدية، فضلاً عن أن (٦١,٤٪) من المتعاملين معه جدول رقم (٣٠) - يعتقدون أن هذا التمييز يمتد ليشمل التمييز كذلك عن البنوك الإسلامية الأخرى ولا شك أن تلك ميزة ايجابية يتميز بها بنك فيصل، وتتوافق مع النتائج السابقة فيما يتعلق بتمييزه كذلك في مجال تنوع وشمول الخدمة البنكية به بالمقارنة بغيره من البنوك الإسلامية الأخرى - جدول رقم (٢٨)، جدول رقم (٢٩).

٣ - ان بنك ناصر يؤخذ عليه ارتفاع نسبة المتعاملين الذين لا يستشعرون وجود فروق جوهرية بين طبيعة نشاطه ومعاملاته وبين طبيعة ونشاط البنوك التقليدية، حيث

تبلغ تلك النسبة (٣٥,٧٪) في مقابل (٤,٥٪) فقط في بنك فيصل، و(٨,١٠٪) في بنك دبي، بل إن هناك (٧٠٪) من المتعاملين مع هذا البنك يستشعرون أنه بنك كغيره من البنوك التقليدية - الجدول رقم (٣٠).

وبناءً على ما سبق يتبين أن هناك قطاعاً كبيراً من المتعاملين لا يستشعرون وجود تمييز ملحوظ في أنشطة ومعاملات البنوك الإسلامية عن غيرها من البنوك التقليدية وخاصة فيما يتعلق ببنك ناصر.

وعلى ضوء تقويم العملاء لمردود مدى تنوع وتميز مجالات أعمال البنوك الإسلامية، يتضح أن هناك تحفظ وبعض جوانب قصور في هذا الصدد، وخاصة فيما يتعلق بوجود تمييز الخدمة البنكية بالبنوك الإسلامية عن الخدمة البنكية بالبنوك التقليدية.

ومن ثم فنوصي في هذا الصدد:

«بوجود دراسة العوامل والأسباب وراء هذا القصور في تمييز الخدمة البنكية بالبنوك الإسلامية عن البنوك التقليدية، والعمل على بلورة وتأكيد هذا التمييز، بالبنوك الإسلامية عامة، وبنك ناصر بصفة خاصة».

ولعل ذلك يثير التساؤل حول حقيقة التوجه الإسلامي للبنوك الإسلامية، ومن ثم تقويم مدى استئثار العملاء بمردود مكون «تأكيد الصبغة العقائدية الإسلامية» كعنصر رئيسي من عناصر تكوين رسالة البنوك الإسلامية.

ثالثاً: تقويم العملاء لمردود «تأكيد الصبغة العقائدية الإسلامية» كعنصر رئيسي من عناصر تكوين رسالة البنوك الإسلامية:

وسيتم ذلك من خلال الوقوف على تقويم العملاء لحقيقة التوجه الإسلامي للبنوك الإسلامية أولاً ثم تقويم مدى فعالية دور هيئة الرقابة الشرعية في البنوك الإسلامية:

(أ) من حيث تقويم العملاء لحقيقة التوجه الإسلامي للبنوك الإسلامية (١):

لقد أسفرت الدراسة في هذا الصدد عن النتائج المبينة بالجدول التالي:

(١) للوقوف على طبيعة الصبغة العقائدية الإسلامية والتوجه الإسلامي للبنوك الإسلامية انظر:

- الموسوعة العلمية والعملية للبنوك الإسلامية، القاهرة: الاتحاد الدولي للبنوك الإسلامية، ج ١، ١٣٩٧هـ - ١٩٧٧م، ص ٦٤ - ٦٥.

- د. أحمد عبد العزيز النجار وآخرون، ١٠٠ سؤال و١٠٠ جواب حول البنوك الإسلامية، ١٣٩٨هـ، ص ٢٩.

جدول رقم (٣١)

(رأى المتعاملين)

ثقة المتعاملين في حقيقة التوجه الإسلامي للبنك الإسلامي

إجمالي	دبي		البنوك المصرية		بنك ناصر		المصرف الإسلامي		بنك فيصل		البنوك	البيان
	ل	ك	ل	ك	ل	ك	ل	ك	ل	ك		
٣٣,٩	٣٩	٢٤,٣	٩	٣٨,٥	٣٠	٦,٩	٢	٢٠	٢	٦٦,٧	٣٦	لدى ثقة تامة
٥٥,٧	٦٤	٧٣	٢٧	٤٧,٤	٣٧	٦٢,١	١٨	٧٠	٧	٣٠,٨	١٢	إلى حد ما
١٠,٤	١٢	٢,٧	١	١٤,١	١١	٣١	٩	١٠	١	٢,٥	١	الثقة منعدمة
١٠٠	١١٥	١٠٠	٣٧	١٠٠	٧٨	١٠٠	٢٩	١٠٠	١٠	١٠٠	٣٩	الإجمالي

ويتبين من تلك النتائج:

١ - أن الغالبية من المتعاملين مع البنوك الإسلامية (٦, ٨٩٪) لديها قدر من الثقة في حقيقة التوجه الإسلامي لتلك البنوك، وإن كانت تلك الثقة تنقسم إلى ثقة تامة لدى البعض منهم (٩, ٣٣٪)، وإلى ثقة إلى حد ما لدى (٧, ٥٥٪). وتجدر الإشارة في هذا الصدد إلى أمرين:

الأمر الأول: ارتفاع درجة ثقة المتعاملين مع بنك فيصل في حقيقة التوجه الإسلامي للبنك، حيث أجمع (٧, ٦٦٪) من المتعاملين على أن لديهم ثقة تامة في حقيقة التوجه الإسلامي للبنك، فضلاً عن أن (٨, ٣٠٪) آخرين لديهم ثقة إلى حد ما في حقيقة توجهه الإسلامي.

الأمر الثاني: انخفاض درجة ثقة المتعاملين مع بنك ناصر في حقيقة الإسلامي، حيث لا تزيد نسبة الذين لديهم ثقة تامة في هذا الصدد عن (٩, ٦٪) فقط في مقابل (٧, ٦٦٪) لدى المتعاملين مع بنك فيصل، وفي مقابل (٩, ٣٣٪) لدى المتعاملين مع كافة البنوك موضع الدراسة.

٢ - أن هناك جانباً من المتعاملين (٤, ١٠٪) تنعدم لديهم الثقة في حقيقة التوجه الإسلامي للبنوك الإسلامية، وتجدر الإشارة في هذا الصدد إلى أمرين:

الأمر الأول: أن تلك النسبة تتدنى إلى أدنى مستوى لها لدى المتعاملين مع كل من بنك فيصل (٥, ٢٪) وبنك دبي (٧, ٢٪).

الأمر الثاني : أن تلك النسبة ترتفع لدى المتعاملين مع بنك ناصر إلى (٣١٪) بدلاً من ٥, ٢٪، و٧, ٢٪ في البنكين السابقين وبدلاً من (٤, ١٠٪) لدى المتعاملين في كافة البنوك موضع الدراسة.

ومما سبق يتبين وجود حاجة إلى دعم وتنمية ثقة المتعاملين في حقيقة التوجه الإسلامي للبنوك الإسلامية، ودراسة العوامل والأسباب وراء الانخفاض النسبي في نسبة المتعاملين الذين لديهم ثقة تامة في حقيقة التوجه الإسلامي لتلك البنوك، وخاصة لدى المتعاملين مع بنك ناصر حيث لم تتجاوز تلك النسبة ٧٪ فقط وذلك من منطلق أن عامل الثقة من جانب المتعاملين في حقيقة التوجه الإسلامي للبنوك الإسلامية هو أحد أهم العوامل وراء إقدام هؤلاء المتعاملين على التعامل مع تلك البنوك، فضلاً عن استمرار تعاملهم معها.

ونوصى في هذا الصدد بالآتي:

«ضرورة دراسة تلك الظاهرة، والوقوف على العوامل والأسباب وراء الانخفاض النسبي في نسبة المتعاملين الذين لديهم ثقة تامة في حقيقة التوجه الإسلامي للبنوك الإسلامية بشكل عام، ولدى المتعاملين مع بنك ناصر الاجتماعي بشكل خاص».

ومن التحليل السابق لنتائج تقييم العملاء لمرود مدى نجاح البنوك الإسلامية في إبراز وتأكيد توجهها الإسلامي، ومن ثم تقييم مردود التزام البنوك الإسلامية بالصيغة العقائدية الإسلامية كعنصر هام من عناصر تكوين رسالة البنوك الإسلامية، يتبين وجود قصور في هذا الصدد، مما يستوجب الحرص على تأكيد أهمية هذا العنصر، وتأكيد أهمية الالتزام بمقتضياته منهجاً وسلوكاً، وفكراً وعملاً، وضرورة الوقوف على أسباب عدم استشعار المتعاملين بحقيقة التوجه الإسلامي للبنوك الإسلامية.

ولزيد من الدراسة والتحليل في هذا الاتجاه تم استقصاء آراء المتعاملين والوقوف على مدى رضائهم عن التوظيف الإسلامي لأموالهم وودائعهم بالبنوك الإسلامية، ولقد أسفرت الدراسة في هذا الصدد عن النتائج المبينة بالجدول التالي:

جدول رقم (٣٢)

رأى المتعاملين

مدى رضا المتعاملين عن توظيف البنك الإسلامي لأموالهم

البيان	البنوك		بنك فيصل		المصرف الإسلامي		بنك ناصر		البنوك المصرية		دبي		إجمالي	
	ك	ل	ك	ل	ك	ل	ك	ل	ك	ل	ك	ل	ك	ل
رضاء تام	٣٦	٥٩,١	١	٦,٧	٢	٦,٩	٢٩	٣٢,٩	٩	٣١	٣٨	٣٢,٥	٢٨	٣٢,٥
رضاء محدود	١٧	٢٨,٦	١١	٧٣,٣	١٢	٤١,٤	٤٠	٤٥,٥	١٥	٥١,٧	٥٥	٤٧	٥٥	٤٧
غير راض	١	٢,٣	٣	٢٠	١٥	٥١,٧	١٩	٢١,٦	٥	١٧,٣	٢٤	٢٠,٥	٢٤	٢٠,٥
الإجمالي	٤٤	١٠٠	١٥	١٠٠	٢٩	١٠٠	٨٨	١٠٠	٢٩	١٠٠	١١٧	١٠٠	١١٧	١٠٠

وعلى ضوء تلك النتائج تبين الآتي:

١ - أن أقل من نصف - من المتعاملين مع البنوك الإسلامية (٤٧٪) راضون رضاءً محدوداً عن التوظيف الإسلامي لأموال العملاء بالبنوك الإسلامية.

٢ - أن العملاء الذين لديهم رضا تام عن التوظيف الإسلامي لأموال العملاء تبلغ نسبتهم (٣٢,٥٪)، إلا أن تلك النسبة ترتفع لدى عملاء بنك فيصل حيث تبلغ (٥٩,١٪)، ولاشك أن تلك نقطة إيجابية لدى ذلك البنك.

٣ - أن (٢٠,٥٪) من المتعاملين مع البنوك الإسلامية غير راضين عن التوظيف الإسلامي لأموال العملاء بتلك البنوك، وتجدر الإشارة هنا إلى أمرين:

الأمر الأول: أن تلك النسبة ترتفع لدى المتعاملين مع بنك ناصر الاجتماعي لتصل إلى (٥١,٧٪) وهذه نقطة سلبية.

الأمر الثاني: إن تلك النسبة تنخفض إنخفاضاً كبيراً لدى المتعاملين مع بنك فيصل لتقف عند (٢,٣٪) فقط وهذه نقطة إيجابية تحسب لهذا البنك ولادارته، كما سبق أن أشرنا.

وبناءً على ذلك فإننا نوصي في هذا الصدد بالآتي:

«بوجوب توخي وحرص البنوك الإسلامية على الالتزام بالتوظيف الإسلامي لأموال العملاء والمستثمرين، وبما يتوافق مع أصول ومبادئ الشريعة الإسلامية والعمل على

كسب ثقة المتعاملين معها فيما يتعلق بالتوظيف الإسلامي لأموالهم وودائعهم، ودراسة أسباب عدم رضا المتعاملين عن التوظيف الإسلامي لأموالهم وودائعهم بتلك البنوك».

ولاشك أن تحليل ونتائج تقويم ردود أفعال المتعاملين تجاه التوظيف الإسلامي للأموال والودائع بالبنوك الإسلامية، يتوافق إلى حد كبير مع تحليل ونتائج تقويم المتعاملين لحقيقة التوجه الإسلامي لتلك البنوك، ومن ثم فإن هذا وذاك يشير لوجود قصور في تأكيد وإبراز أهمية التوجه الإسلامي والصبغة العقائدية الإسلامية كعنصر هام من عناصر رسالة البنوك الإسلامية. ولقد سعت الدراسة للتحقق من موقف الإدارة العليا بالبنوك الإسلامية في هذا الصدد، من خلال تقويم مدى اعتقاد وإيمان تلك القيادات الإدارية بأهمية التحاكم إلى أصول أحكام الشريعة الإسلامية فيما يتعلق بالمجالات والأنشطة الرئيسية بالبنوك الإسلامية وقد أسفرت الدراسة في هذا الصدد عن وجود إجماع كامل من قبل الإدارة العليا بالبنوك الإسلامية على أن الأولوية يجب أن تكون أصول وأحكام الشريعة الإسلامية في توجيه مجالات وأنشطة البنوك الإسلامية.

ومن ذلك يتضح أن هذا القصور الذي يستشعره العملاء تجاه حقيقة التوجه الإسلامي ليس مرده عدم إيمان الإدارة العليا بهذا التوجه، وإنما مرده في الغالب هو عدم قدرة تلك الإدارة على ترجمة هذا الإيمان إلى واقع عملي من خلال سياسات ونظم وإجراءات العمل ومن خلال ممارسات وسلوكيات العاملين بتلك البنوك.

هذا فيما يتعلق بتقويم رد فعل المتعاملين تجاه التوجه الإسلامي للبنوك الإسلامية.

(ب) من حيث تقويم مدى فعالية دور هيئة الرقابة الشرعية بالبنوك الإسلامية:

ولقد سعت الدراسة في هذا الصدد للوقوف على آراء وتقويم كل من رجال الإدارة العليا، والعاملين، والمتعاملين مع البنوك الإسلامية حول مدى فعالية دور هيئة الرقابة الشرعية بتلك البنوك، كأحد عناصر تقويم حقيقة التوجه الإسلامي للبنوك الإسلامية.

ولقد أسفر استقراء رجال الإدارة العليا في هذا الخصوص عن النتائج الموضحة بالجدول التالي:

جدول رقم (٣٣)

(رأى الإدارة العليا)

دور هيئة الرقابة الشرعية بالبنوك الإسلامية

إجمالي		دبي		البنوك المصرية		بنك ناصر		المصرف الإسلامي		بنك فيصل		البنوك	
												اليان	
٪	ك	٪	ك	٪	ك	٪	ك	٪	ك	٪	ك	٪	ك
٣٠,٢	١٠	٢٠	٢	٣٤,٨	٨	١٠	١	٨٠	٤	٣٧,٥	٣		
٣٦,٤	١٢	٧٠	٧	٢١,٧	٥	-	-	٢٠	١	٥٠	٤		
٣٣,٢	١١	١٠	١	٤٣,٥	١٠	١٠	٩	-	-	١٢,٥	١		
١٠٠	٢٣	١٠٠	١٠	١٠٠	٢٣	١٠٠	١٠	١٠٠	٥	١٠٠	٨		

وعلى ضوء نتائج الدراسة فى هذا الصدد يتبين الآتى:

١ - أن ٣٠,٢٪ فقط من رجال الإدارة العليا بالبنوك الإسلامية موضع الدراسة هم الذين يرون أن الدور الذى تمارسه هيئة الرقابة الشرعية دور مؤثر وفعال.

٢ - أن ٣٦,٤٪ من الإدارة العليا يرون أن دور هيئة الرقابة هو دور محدود إلى حد ما، فضلاً عن أن هناك ٣٣,٢٪ آخرين يرون أن الدور الذى تمارسه هيئة الرقابة هو دور هامشى وشكلى، أى أن غالبية رجال الإدارة العليا (٦٩,٧٪) يرون أن الدور الذى تمارسه هيئة الرقابة الشرعية فى الرقابة على المجالات والأنشطة الرئيسية بالبنوك الإسلامية هو دور «محدود وهامشى وشكلى»

ولاشك أن ذلك الأمر يستوجب الاهتمام، فبدهى أن دور هيئة الرقابة الشرعية فى البنوك الإسلامية يجب أن يكون دوراً حيويًا وفعالاً ومؤثراً، نظراً للطبيعة المتميزة لمجالات عمل ولأنشطة تلك البنوك وكذلك نظراً لحدائثة تجربة البنوك الإسلامية، وكثرة التساؤلات المثارة حول نشاط تلك البنوك، فضلاً عن معطيات البيئة الخارجية التى يغلب عليها النشاط المصرفى التقليدى بأصوله ومبادئه، التى قد تتباين مع أصول وأحكام الشريعة الإسلامية.

وعليه فنوصى فى هذا الصدد:

بالاهتمام بدور هيئة الرقابة الشرعية والتأكيد على أهميتها وضرورة قيامها بدور فعال ومؤثر فى الرقابة على كافة الأنشطة ومجالات الأعمال الرئيسية بالبنوك الإسلامية.

ونود أن نشير في هذا الخصوص إلى أمرين:

**الأمر الأول:** هو الدور المتدني والهامشي لهيئة الرقابة الشرعية في بنك ناصر الاجتماعي، حيث أجمع على ذلك ٩٠٪ من رجال الإدارة العليا. ولاشك أن ذلك يستوجب دراسة حقيقة دور هيئة الرقابة الشرعية بهذا البنك.

**الأمر الثاني:** هو الدور الفعال والمؤثر الذي لهيئة الرقابة الشرعية في المصرف الإسلامي، حيث أجمع ٨٠٪ من رجال الإدارة العليا بالمصرف على ذلك، ولاشك أن ذلك الأمر يستوجب الإشادة.

وقد تطرقت الدراسة بعد ذلك للوقوف على آراء العاملين بالبنوك الإسلامية والمتعاملين معها ، فيما يتعلق بتقويم دور هيئة الرقابة الشرعية بالبنوك الإسلامية.

ولقد أسفرت الدراسة فيما يتعلق بآراء العاملين في هذا الصدد عن النتائج الموضحة بالجدول التالي:

جدول رقم (٣٤)

(رأى المتعاملين)

فعالية دور هيئة الرقابة الشرعية بالبنوك الإسلامية

إجمالي		ديبي		البنوك المصرية		بنك ناصر		المصرف الإسلامي		بنك فيصل		البنوك	
												البيان	
ل	ك	ل	ك	ل	ك	ل	ك	ل	ك	ل	ك	ل	ك
٣٢,٦	٣٠	٤٥	٩	٢٩,٢	٢٦	٢٠	٤٠	٢٥,٩	٧	٤٠	١٠	نعم	
٤٦,٧	٤٣	٥٥	١١	٤٤,٤	٣٢	٥٠	١٠	٤٠,٧٥	١١	٤٤	١١	إلى حد ما	
٢٠,٧	١٩	-	-	٢٦,٤	١٩	٣٠	٦	٣٣,٣٥	٩	١٦	٤	لا	
١٠٠	٩٢	١٠٠	٢٠	١٠٠	٧٢	١٠٠	٢٠	١٠٠	٢٧	١٠٠	٢٥	الإجمالي	

وكذلك أسفرت الدراسة فيما يتعلق بآراء المتعاملين مع البنوك الإسلامية في هذا الصدد أيضا عن النتائج الموضحة بالجدول التالي:

جدول رقم (٣٥)

(رأى المتعاملين)

فعالية دور هيئة الرقابة الشرعية بالبنوك الإسلامية

البنوك		بنك فيصل		المصرف الإسلامي		بنك ناصر		البنوك المصرية		دبي		إجمالي	
البيان		ك	ل	ك	ل	ك	ل	ك	ل	ك	ل	ك	ل
تمارس دور فعال ومؤثر		٢٥	٥٣,٢	٣	٢٠	-		٢٨	٣١,٥	٥	١٦,١	٣٣	٢٧,٥
تمارس دور محدود إلى حد ما		١٤	٢٩,٨	٦	٤٠	١٠	٣٧	٢٠	٣٣,٧	٢٣	٧٤,٢	٥٣	٤٤,٢
استيفاء الشكل ولا تمارس أى دور		٨	١٧	٦	٤٠	١٧	٦٣	٣١	٣٤,٨	٣	٩,٧	٢٤	٢٨,٣
الإجمالي		٤٧	١٠٠	١٥	١٠٠	٢٧	١٠٠	٨٩	١٠٠	٣١	١٠٠	١٢٠	١٠٠

ويتبين من هذا الاستقراء لاراء وتقويم العاملين والمتعاملين لدور هيئة الرقابة الشرعية فى البنوك الإسلامية ما يلى:

(أ) ان غالبية العاملين بالبنوك الإسلامية والمتعاملين معها قد أجمعوا على أن دور هيئة الرقابة الشرعية دور محدود التأثير، إن لم يكن دوراً شكلياً لا تأثير له، حيث تبين:

١ - أن (٤٦,٧٪) من العاملين يرون أن دور هيئة الرقابة الشرعية هو دور مؤثر إلى حد ما، هذا فضلاً عن أن (٢٠,٧٪) آخرين يرون أن هيئة الرقابة الشرعية بالبنوك التي يعملون بها ليس لها دور مؤثر أى أن (٦٧,٤٪) من العاملين يتحفظون على فعالية دور هيئة الرقابة الشرعية، بينما يرى ٣٢,٦٪ فقط أن لهيئة الرقابة دوراً فعالاً ومؤثراً.

٢ - أن ٤٤,٢٪ من المتعاملين مع البنوك الإسلامية يرون أن هيئة الرقابة الشرعية تمارس دوراً محدوداً إلى حد ما، كما أن هناك ٢٨,٣٪ آخرين يرون أن هيئة الرقابة هي مجرد استيفاء للشكل ولا تمارس أى دور، أى أن (٧٢,٥٪) من المتعاملين يتحفظون على فعالية دور هيئة الرقابة الشرعية فى مقابل ٢٧,٥٪ فقط هم الذين يرون أن لهيئة الرقابة الشرعية دوراً فعالاً ومؤثراً.

وتجدر الإشارة فى هذا الصدد إلى أمرين:

الأمر الأول: موقف هيئة الرقابة الشرعية بينك دى (الإمارات الإسلامى) حيث أجمع العاملون بالبنك (١٠٠٪) والغالبية العظمى من المتعاملين (٩٠,٣٪) على أن لهيئة الرقابة الشرعية بالبنك دوراً ما. بل ان البعض منهم يرى أن هذا الدور مؤثر وفعال -

(٤٥٪) من العاملين، و(١٦,١٪) من المتعاملين. ولا شك أن تلك نقطة إيجابية تحسب لهذا البنك.

الأمر الثاني: الدور المتدنى لهيئة الرقابة الشرعية ببنك ناصر الاجتماعي حيث أجمع (٨٠٪) من العاملين و(١٠٠٪) من المتعاملين على أن دور هيئة الرقابة الشرعية بهذا البنك دور محدد أولاً دور لها وانما هي - إن وجدت - مجرد استيفاء للشكل، ولعل هذا يتوافق مع ما سبق الإشارة عند تقويم رجال الإدارة العليا بهذا البنك لدور هيئة الرقابة الشرعية به. جدول رقم (٣٣).

ولا شك أن هذا التقويم لدور هيئة الرقابة الشرعية من قبل كل من العاملين والمتعاملين مع البنوك الإسلامية، يؤيد ما سبق ان انتهى اليه البحث عند تقويم هذا الدور من قبل الإدارة العليا(١).

وعليه فإننا نوصي «بوجوب الاهتمام بدور هيئة الرقابة الشرعية بالبنوك الإسلامية بصفة عامة، وبنك ناصر الاجتماعي بصفة خاصة».

ومن جماع ذلك التقويم لحقيقة التوجه الإسلامي للبنوك الإسلامية. من وجهة نظر المتعاملين مع تلك البنوك وما أسفر عنه البحث من وجود قصور في هذا الصدد، وكذلك هذا التقويم لدى فعالية دور هيئة الرقابة الشرعية بالبنوك الإسلامية من وجهة نظر المتعاملين والعاملين والإدارة العليا بتلك البنوك، وما أسفر عنه البحث من وجود قصور في هذا الصدد. فإن ذلك يؤكد وجود قصور يستشعره المتعاملون مع البنوك الإسلامية فيما يتعلق بمرود «الصبغة العقائدية الإسلامية» كعنصر رئيسي وهام من العناصر المكونة لرسالة البنوك الإسلامية، ومن ثم الموجهة لكافة مجالات وأنشطة تلك البنوك.

ولعل ذلك يشير بالإضافة إلى نتائج الجزء الأول من هذا البحث - إلى صحة الشق الأول من فرض هذا البحث حيث تبين «أن هناك عديداً من أوجه القصور في عملية تحديد وصياغة مخرجات عملية التخطيط بالبنوك الإسلامية، وخاصة فيما يتعلق بتحديد وصياغة كل من رسالة وأهداف وخطط تلك البنوك بحيث تتوافق مع الطبيعة المتميزة لتلك البنوك الإسلامية».

---

(١) تتزامن مع هذه الدراسة للجوانب الإدارية دراسة أخرى عن الجوانب الشرعية بالبنوك الإسلامية في إطار مشروع المعهد العالمي للفكر الإسلامي لتقويم أداء البنوك الإسلامية.