

## الفصل الثاني

### انعكاسات الاتفاقية العامة لتحرير تجارة الخدمات المالية على الجهاز المصرفي المصري

تقوم البنوك بالخدمات المصرفية، وتزاوُل عمليات التمويل الداخلي والخارجي بما يحقق أهداف خطة التنمية، ودعم الاقتصاد القومي وتباشر عمليات تنمية الادخار والاستثمار المالي في الداخل والخارج، بما في ذلك المساهمة في إنشاء المشروعات، وما ستلزمه من عمليات مصرفية وتجارية ومالية، وفقاً للأوضاع التي يقررها البنك المركزي

وإذ رأينا في الباب الأول أن مبدأ التزامات الجاتس هو أن البلدان توافق على تقييد مستوى الانفتاح الذي يمكنها الالتزام به، بحيث تستطيع البلدان الأخرى الاعتماد عليها بأن لا تخرج عن هذا الالتزام. كما أن مبدأ التزامات الجاتس يعتمد على مبدأ التحسين المستمر في التزام الأعضاء للوصول إلى السوق. وفي هذا الإطار يشير التحرير المالي إلى تحرير الوصول إلى مزودي الخدمة المالية الأجانب ومفهومي الدولة الأكثر رعاية والمعاملة الوطنية. وتعتمد آلية الجاتس على "أسلوب القائمة الإيجابية" وهذا يعني أن البلدان توافق فقط على تقييد الالتزامات التي تدرجها ضمن القائمة بشكل محدد، فإذا لم تدرجها ضمن القائمة فإنها غير مقيدة. أن أحد الخصائص السلبية لهذا الأسلوب هي أن البلدان أكثر تردداً في تحمل التزامات كبيرة، كما أن هذا الأسلوب لا يغطي بشكل مباشر الابتكارات الجديدة في الخدمات المالية، التي هي مجال أعمال دائم التطور من خلال الالتزامات السابقة. فإن هيكل عملية الجاتس المبني على أسلوب القائمة الإيجابي، يعني بالفعل أنه حتى إذا كانت الدولة عضواً في منظمة التجارة العالمية فإنه لا يمكن إجبارها على تحرير أي خدمات مالية. وقد تقدمت مصر بجدول تعهداتها المالية.

والتساؤل حول الآثار المترتبة على الجهاز المصرفي المصري، بعد قيام مصر بالانضمام إلى اتفاقية تحرير الخدمات المالية وتقديم جدول تعهداتها (نظام القائمة الإيجابية)، خاصة على العمليات المصرفية والخدمات المصرفية الجديدة التي ابتكرت بعد تقديم جداول التعهدات، أي أنها تخرج عن الالتزامات التي تعهدت بها مصر. أيضاً فإن تحرير الخدمات المالية على هذا السياق كان له أثره على مؤشرات السلامة المالية، خاصة مع تطبيق بازل 2 و3، أيضاً التساؤل هنا على تأثير الاتفاقية على قيام الجهاز المصرفي المصري بوظيفته في خدمة سياسات التنمية المصرية، خاصة دوره في تنشيط الاستثمار.

وفي هذا الإطار نتناول هذا الفصل في ثلاث مباحث على الوجه الآتي:

المبحث الأول: أثر الاتفاقية على العمليات المصرفية في الجهاز المصرفي المصري.

المبحث الثاني: أثر الاتفاقية على مؤشرات السلامة المالية للجهاز المصرفي المصري.

المبحث الثالث: دور البنوك في تنشيط الاستثمار وسوق المال.

## المبحث الأول أثر الاتفاقية على العمليات المصرفية في الجهاز المصرفي المصري

في الاقتصاديات الحديثة تكون هناك دائماً حاجة ملحة من جانب بعض الوحدات الاقتصادية إلى التمويل لأنها تستثمر أو تنفق مبالغ أكبر مما قد يكون متاحاً لها، وفي المقابل، توجد بعض الوحدات الاقتصادية الأخرى تكون طاقتها التمويلية أو قدرتها المالية أكبر مما قد تكون في حاجة إليه.

وهنا يأتي دور المصارف والمؤسسات المالية الأخرى لتقوم بدور الوساطة بين الوحدات ذات الفائض المالي والوحدات ذات العجز المالي أي بين المقرضين والمقترضين وبذلك تتيح الموارد المالية اللازمة لتمويل الاستثمارات الإنتاجية في مختلف الأنشطة الاقتصادية في المجتمع. وتبدو أهمية الوساطة المالية إذا تصورنا لجوء بعض المؤسسات الإنتاجية إلى الاقتراض المباشر من الوحدات الاقتصادية ذات الفائض المالية لتوفير التمويل اللازم لاستثماراتها. إن ذلك أمر يتعذر تحقيقه في ظل عدم وجود مؤسسات الوساطة المالية

وعليه نتناول في مطلب أول تطور إجمالي المراكز المالية للتعرف علي قوة الجهاز المصرفي المصري من حيث قوة رأس المال، وهو ما يعكس قدرتها على القيام بالعمليات المصرفية. وفي مطلب ثانى نتناول تطور إجمالي الودائع والقروض كعمليات تقليدية يقوم بها الجهاز المصرفي إلى جانب العمليات المصرفية الحديثة، وفي مطلب ثالث نتحدث فيه عن الدور التمويلي للبنوك (أرصدة التمويل والخصم)، وفي المطلب الرابع والأخير نتناول مدى تحقيق سياسة تحرير سعر الصرف لأهدافها على النحو التالي:

المطلب الأول : تطور إجمالي المراكز المالية للبنوك.

المطلب الثانى : تطور إجمالي الودائع

المطلب الثالث : الدور التمويلي للبنوك - أرصدة الإقراض والخصم

المطلب الرابع : مدى تحقيق سياسة تحرير سعر الصرف لأهدافها

## المطلب الاول تطور إجمالي المراكز المالية للبنوك

بلغ المركز الإجمالي - كما توضح بيانات الجدول رقم (2/17) - للبنوك المسجلة والعاملة في مصر 3,179 مليار جنيه في نهاية يونيو 1974، بينما بلغ المركز الإجمالي للبنوك المسجلة والعاملة في مصر 115,9 مليار جنيه في نهاية يونيو 1990، واستمرت الزيادة في المركز المالي للبنوك حتى بلغت 351,626 مليار جنيه في نهاية يونيو 1999، ثم استمرت الزيادة في المركز المالي للبنوك حتى بلغ 577,9 مليار جنيه مصري بزيادة بلغت 82,5 مليار جنيه بمعدل 16,6% مقابل زيادة بلغت 67,1 مليار جنيه بمعدل 15,7% في نهاية يونيو 2002، واستمرت الزيادة في المركز المالي للبنوك حتى بلغ 633,436 مليار جنيه في نهاية يونيو 2004 بزيادة قدرها 56,5 مليار جنيه بمعدل 9,6%، ثم استمرت الزيادة في المركز المالي للبنوك حتى بلغ 705,628 مليار جنيه مصري في نهاية يونيو 2005 بزيادة بلغت 71,7 مليار جنيه بمعدل 11,3%، وفي نهاية يونيو 2006 زاد المركز المالي للبنوك بمقدار 56,4 مليار جنيه بمعدل 8%،

جدول رقم: ( 2/17 ) يوضح  
المركز المالي للبنوك في مصر الفترة من يونيو 1974: يونيو 2013 (مليار جنيه)

نهاية يونيو	القيمة
1974	3.179
1990	115.9
1992	174.9
1995	236.60
1996	261.10
1997	302.01
1998	329.6
1999	351.626
2000	382.338
2001	428.362
2002	495.464
2003	577.9
2004	633.436
2005	705.628
2006	761.562
2007	937.923
2008	1083.311
2009	1091.993
2010	1220.655
2011	1269.7
2012	1366.2
2013	1563.8

المصدر: رشى صالح ع الفتاح، البنوك الشاملة وتطوير دور الجهاز المصرفى فى البلدان النامية، رسالة للحصول على درجة الماجستير، كلية الحقوق، قسم العلوم الاقتصادية والمالية، 1999، ص 65.  
- تقارير البنك المركزى من 1999/2011:2000/2013.

وبلغ المركز الإجمالي للبنوك المسجلة والعاملة في مصر ( 39 بنكا ) 1.1 مليار في نهاية يونيو 2009 بزيادة اقتصر على 8.7 مليار جنيه بمعدل 0.8% في نهاية يونيو 2009، مقابل زيادة قدرها 145.4 مليار جنيه بمعدل 15.5% في نهاية يونيو 2008. واستمرت الزيادة في المركز المالي للبنوك حتى بلغ 1220,655 مليار جنيه في نهاية يونيو 2010 بزيادة قدرها 128,7 مليار جنيه بمعدل 11,8%.

بينما حقق المركز المالى الإجمالى للبنوك المحلية والعاملة فى مصر ( 40 بنكاً) زيادة قدرها 96.5 مليار جنيه بمعدل 7.6% خلال السنة المالية 2011 / 2012 مقابل زيادة بلغت 49.5 مليار جنيه بمعدل 4,0% خلال العام المالى 2010 / 2011 ليصل فى نهاية يونيو 2012 إلى 1366.2 مليار جنيه.

كما بلغ المركز المالى الإجمالى للبنوك المسجلة والعاملة فى مصر ( 40) بنكاً 1563.8 مليار جنيه فى نهاية يونيو 2013 بزيادة قدرها 197.7 مليار جنيه بمعدل 14.5% خلال السنة المالية 2012 / 2013، مقابل زيادة بلغت 96.5 مليار جنيه بمعدل 7.6% خلال السنة المالية السابقة.

ويعكس الارتفاع فى جانب الخصوم أساساً فى زيادة الودائع، زيادة المخصصات فى تدعيم حقوق الملكية، الالتزامات قبل البنوك فى الخارج، والمخصصات والالتزامات قبل البنوك المحلية ومنها البنك المركزى.

أما فى جانب الأصول فكان التصاعد نتيجة زيادة أرصدة البنوك لدى البنك المركزى، زيادة أرصدة الاستثمارات فى الأوراق المالية، وأرصدة الإقراض والخصم، وأرصدة لدى البنوك فى الخارج والأصول الأخرى.

وخلال عام 2011 / 2012 تركز ما يقرب من ثلثي الزيادة فى جانب الخصوم (68.9%) فى نمو أرصدة الودائع لدى البنوك والتي ارتفعت بمقدار 66.5 مليار جنيه بمعدل 9.6% لتصل إلى 1023.5 مليار جنيه، بما يمثل 74.9% من إجمالى المركز المالى للبنوك فى نهاية يونيو 2012.

وفى جانب الأصول حققت استثمارات البنوك فى الأوراق المالية تصاعد خلال نفس السنة مقارنة بالعام السابق عليه بمقدار 81.2 مليار جنيه بمعدل 17.1% مقابل 68.3 مليار جنيه بمعدل 16.8% لتصل إلى 555.3 مليار جنيه بما يمثل 40.6% من إجمالى المركز المالى للبنوك فى نهاية يونيو 2012.\* بينما حقق المركز المالى للبنوك المسجلة والعاملة فى مصر خلال الفترة يوليو 2012 إلى مارس 2013 زيادة تفوق ضعف الزيادة التى تحققت خلال ذات الفترة من السنة المالية السابقة، حيث تصاعد بمقدار 165,7 مليار جنيه بمعدل 12,1% مقابل زيادة بلغت 78,8 مليار جنيه بمعدل 6,2% ليصل إلى نحو 1,5 تريليون جنيه مصرى فى نهاية مارس 2013.

وقد جاءت الزيادة المحققة خلال فترة العرض فى جانب الخصوم تبعاً لنمو أرصدة الودائع لدى البنوك بمقدار 120,8 مليار جنيه بمعدل 11,8%، لتصل إلى 1144,3 مليار جنيه فى نهاية مارس 2013. كما زادت حقوق الملكية لدى البنوك بمقدار 14,7 مليار جنيه بمعدل 15,8% لتصل إلى 107,6 مليار جنيه تمثل نحو 7,0% من إجمالى الأصول لدى البنوك كما قامت البنوك بتدعيم أرصدة المخصصات لديها بنحو 6,5 مليار جنيه لتصل إلى 60,6 مليار جنيه وبما يمثل 11,3% من أرصدة الإقراض والخصم للعملاء فى نهاية مارس 2013. كما زادت الالتزامات قبل البنوك فى مصر بمقدار 5,2 مليار جنيه، وأرصدة السندات والقروض طويل الأجل بمقدار 2,2 مليار جنيه كما ارتفعت أيضاً الخصوم الأخرى بنحو 16,1 مليار جنيه.

كما جاءت الزيادة فى جانب الأصول فقد تركز معظم الزيادة فيها فى نمو استثمارات البنوك فى الأوراق المالية والأدون بمقدار 74,2 مليار جنيه بمعدل 13,4% لتصل إلى 629,5 مليار جنيه بما يمثل 41,1% من اجمالى المركز المالى فى نهاية مارس 2013 كما ارتفعت أرصدة الإقراض والخصم لدى العملاء بنحو 30 مليار جنيه بمعدل 5,9% والأرصدة لدى البنوك فى مصر بمقدار 17,4% والأرصدة لدى البنوك فى الخارج بنحو 4,8 مليار جنيه والأصول الأخرى بنحو 35 مليار جنيه.

\* يرتبط هدف تحقيق الأرباح بالنسبة إلى أى بنك تجارى بجانب الأصول، حيث أنه فى هذا الجانب يتحقق التوظيف وتعدد الاستخدامات والتي ستؤكّد الدخل للبنك. ومع ذلك يجب مراعاة الاحتياط عند اختيار الأصول أو توزيع الموارد بين مختلف بنوده كما يجب تحديد الأولويات وإقامة أوزان مختلفة لكل نوعية من الأصول إذ أن الاستخدام أو التوظيف يتضمن عنصر المخاطرة وإمكانية عدم القدرة على السداد أو استرداد الأموال الموظفة والتي هى فى الحقيقة مستمدة من مصادر الأموال "أموال الغير" أى من الودائع.

وجاءت معظم الزيادة في استثمارات البنوك في الأوراق المالية والأذون خلال الفترة من تصاعد استثماراتها في الأذون على الخزانة بمقدار 42,4 مليار جنيه، والسندات الحكومية بمقدار 27,1 مليار جنيه، كما زادت مساهماتها في الشركات بنحو 4 مليار جنيه، وكذا استثماراتها في الأوراق المالية الأجنبية بما يعادل 1,6 مليار جنيه بينما تراجعت استثماراتها في السندات غير الحكومية بمقدار 0,9 مليار جنيه.

## المطلب الثاني تطور إجمالي الودائع

يتمثل الدور الرئيسي للجهاز المصرفي في الدول النامية في تعبئة أكثر قدر ممكن من الموارد المالية المتاحة، ووضعها في خدمة التنمية المتوازنة والسريعة للاقتصاد القومي وفي ضوء ذلك فإنه يمكن تحديد جوانب هذا الدور في أمرين: الأول تعبئة الموارد المالية، والثاني توظيف هذه الموارد في خدمة عملية التنمية من خلال أشكال التمويل المختلفة التي تقوم بها البنوك.

### أولاً: دور البنوك في تعبئة الموارد المالية:-

يعكس هذا الدور حجم الودائع لدى البنوك<sup>(1)</sup>، التي ارتفعت من نحو 69.3 مليار جنيه في نهاية 1990 إلى نحو 156.5 مليار جنيه في نهاية يونيو 1995 ثم إلى 200.6 مليار جنيه مصرى عام 1997 (قبل تفعيل الاتفاقية العامة لتحرير تجارة الخدمات المالية)، محققة متوسط معدل نمو سنوى قدره 17.4 % خلال نفس الفترة، انظر الجدول (2/18).

### جدول رقم ( 2/18 ) يوضح

الودائع لدى البنوك شاملة الودائع الحكومية (بالمليون جنيه) الفترة من يونيو 1997: يونيو 2013

السنة	الودائع بالعملة المحلية	بالعملة الأجنبية	إجمالى الودائع
1997	151,666	48,908	200,574
1998	166,206	50,260	216,466
1999	184,756	52,587	237,343
2000	199,619	608.10	260.429
2001	218,238	729.87	291.225
2002	250,106	907.62	340.868
2003	278,179	124,965	403,144
2004	310,870	150,827	461,697
2005	369,067	150,582	519,649
2006	401,143	167,698	568,841
2007	463,320	186,633	649,953
2008	552,079	195,120	747,199
2009	598,587	211,107	809,694
2010	686,052	206,440	892,492
2011	724,878	232,159	957,037
2012	777,806	245,711	1023,517
2013	896,477	290,508	1186,985

المصدر تقرير البنك المركزى المصرى 2012 – 2013

من الجدول (2/18) يمكن استنتاج زيادة رصيد الودائع خلال الفترة من 1997 وحتى نهاية يونيو 2012 ومعدلات التغير فيها والتي هي دائمة تغيرات بالزيادة إلى أن وصلت في نهاية يونيو 2012 بالعملة المحلية نحو 777.86 مليار جنيه وبالعملة الأجنبية 245.711 مليار جنيه بإجمالى 1023.517 مليار جنيه.

<sup>1</sup> - يعرض البنك في سبيل الحصول على الأموال اللازمة لعملياته، مجموعة متنوعة من الودائع للأفراد، ورجال الأعمال، والمشروعات، والحكومة والقطاع العام والمؤسسات المالية، والبنوك الأخرى. ويتلقى البنك من الأشخاص سالفى الذكر "الودائع الحقيقية"، أى تلك التى تتم فى صورة ايداع حقيقي فى شكل نقود قانونية وتنقسم إلى : 1 - ودائع جارية أو حسابات جارية أو ودائع لدى الطلب، حيث يمكن سحبها بمجرد الطلب أو فى أى لحظة ولا يتقاضى العميل فى مقابل إيداعها أى ثمن. 2- الودائع لأجل و الودائع الادخارية ، والأولى يشترط فيه مدة معينة قبل سحبها، واطار سابق ويتقاضى صاحبها ثمن، أى سعر فائدة يعادل هذا الأجل. أما الودائع الادخارية فهى تجميع المدخرات بالمعنى النوى ويودوعها الأفراد لأجل طويلى ويتقاضى عنها العميل أو المودع ثمن أى سعر فائدة يتجدد بتجدد المدعة، وللمزيد انظر د مصطفى رشدي شبحه، الاقتصاد النقدى والمصرفى والبورصات، مرجع سابق ذكره، ص 143.

كما حققت الودائع لدى البنوك (شاملة الودائع الحكومية) زيادة قدرها 163.5 مليار جنيه بمعدل بلغ 16% خلال السنة المالية 2012 / 2013، مقابل زيادة قدرها 66.5 مليار جنيه بمعدل 6.9% خلال السنة المالية السابقة، لتبلغ 1187.0 مليار جنيه بما يمثل 75.9% من إجمالي المركز المالى للبنوك فى نهاية يونيو 2013، وتركز 72.6% من الزيادة فى نمو الودائع بالعملة المحلية والتي ارتفعت بمقدار 118.7 مليار جنيه بمعدل 15.3% لتصل إلى 896.5 مليار جنيه فى نهاية يونيو 2013، أما الودائع بالعملات الأجنبية فقد بلغت الزيادة فيها ما يعادل 44.8 مليار جنيه بمعدل 18.2% لتصل إلى ما يعادل 290.5 مليار جنيه فى نهاية يونيو 2013.

والجدول رقم (2/19) يوضح معدلات التغير فى جانب الودائع ومنه نستنتج اتجاه التغير إلى تناقص معدلات الزيادة حيث بلغ عام 2009 معدل الزيادة 8.4% بقيمة 62.5 مليار جنيه عن العام السابق بعد أن بلغت معدلات الزيادة عام 2003 ما يعادل 18.3%، و14.5% عام 2004. ثم بلغت الزيادة 82.2 مليار عام 2010 بمعدل زيادة 10.2% عن العام السابق.

كما يشير ارتفاع حجم الودائع المتاحة لدى الجهاز المصرفى المصرى إلى الزيادة بمعدلات فاقت ضعف معدلات الارتفاع فى حجم القروض الممنوحة عن نفس الفترة ففى حين ارتفع حجم الودائع من (259.5 مليار جنيه) عام 2000/1999 إلى (463.5 مليار جنيه) عام 2004/2003 بنسبة زيادة بلغت 76.8% اقتصر الارتفاع فى حجم القروض الممنوح خلال نفس الفترة (من 226.8 مليار جنيه، إلى 296.2 مليار جنيه)، بنسبه زيادة 30.6% فقط مما يدل على أن معدل الزيادة فى الودائع أكثر من ضعف معدل الزيادة فى القروض.

جدول رقم: ( 2/19 ) يوضح  
معدل التغير فى الودائع الفترة من 2002 : 2012 (مليار جنيه)

معدل التغير	القيمة	نهاية يونيو
17 %	49.6	2002
18.3 %	66.23	2003
14.5 %	58.6	2004
12.6 %	57.9	2005
9.5 %	49.2	2006
14.3 %	81.1	2007
15 %	97.2	2008
8.4 %	62.5	2009
10.2 %	82.8	2010
7.2 %	64.5	2011
6.9 %	66.5	2012

المصدر: تقارير البنك المركزى المصرى، سنوات من 2002 حتى 2012.

كما نلاحظ انخفاض نسبة القروض / الودائع فى الجهاز المصرفى خلال الفترة المشار إليها حيث بلغت النسبة نحو 87.4% فى عام 2000/1999 مقابل ( 64 % ) خلال عام 2004/2003 واستمرار الانخفاض من عام 2004 / 2005 حتى عام 2012 / 2011 حيث بلغت النسب 59.3%، 56.96%، 54.42%، 53.72%، 56.8%، 52.21%، 49.45%، 49.5% على التوالي، وهو ما يشير إلى حدوث تراجع فى عملية التوظيف\* لأموال وإيداعات البنوك عن الصورة المقبولة نتيجة للعديد من العوامل التى صاحبت تلك الفترة، نتيجة قرار تحرير سعر صرف الجنيه المصرى فى يناير 2003 وما أدى إليه من ارتفاع فى الأسعار وبالتالي زيادة حدة الركود فى الأسواق، بالإضافة إلى

\* يتوقف حجم التوظيف على سياسة كل بنك وإمكانياته، وعلى عادات المتعاملين، والموقف المنتظر لأصحاب الودائع، والتقلبات التى يتعرض لها أصحاب القروض. وفى جميع الأحوال يجب أن نلاحظ أن ترتبط أولاً بالأهداف الموسمية ويقصد بها حركة الودائع والقروض، وتوقيت تدفقها، سواء من حيث النخول والخروج فى ذمة البنك التجارى، والتى إن كانت تختلف من موسم إلى آخر فهى تتكرر خلال الفترات المختلفة بصورة منتظمة

تفاقم القروض المتعثرة فى البنوك- كما يوضح الجدول رقم (2/20)- التى أدت إلى انخفاض معدلات الإقراض بالجهاز المصرفى، فضلاً عن تعميق حالة الركود والتباطؤ التى شهدتها الاقتصاد العالمى نتيجة أحداث الحادى عشر من سبتمبر ومنها الاقتصاد المصرى بالطبع .....، الأزمة المالية العالمية، وما أعقبهم من عدد من الآثار والنتائج الاقتصادية السلبية على الأوضاع الاقتصادية العالمية ومن بينها مصر، وكذا ثورة 25 يناير وما أعقبها من تدنى معدلات الاستثمار وهجرة بعض رؤوس الأموال الوطنية وبالتالي انخفاض معدلات الإقراض.

- كما يشير تطور حجم الودائع الذى استطاع الجهاز المصرفى المصرى تعبئتها خلال الأعوام المالية 2000/1999 حتى 2011 / 2012 وكذا تطور حجم القروض فى الجهاز المصرفى ونسب القروض / الودائع وأيضا الودائع / الأصول - انظر الجدول رقم (2/20) - إلى:  
- ارتفاع نسبة الودائع / الأصول خلال الفترة محل العرض لتسجل 67.9 % عام 2000/1999، 69.1 % عام 2002/2001، نحو 78.2 % عام 2004/2003، و 73.85 % عام 2005/2004، و 74.14 % عام 2009/2008، و 73.11 % عام 2010/2009، و 75.35 % عام 2011/ 2010، و 74.9 % عام 2012 وهو ما يشير إلى ارتفاع تكلفة الأموال لدى الجهاز المصرفى خلال الفترات المذكورة.

جدول (2/20) يوضح  
معدلات التغير (القروض/الودائع) الفترة من 1990: 2012

السنة	الودائع	معدل التغير	القروض	معدل التغير	القروض/الودائع
1990	96.3	--	48.8	--	50.67%
1995	165.5	14.37%	106.6	23.88%	64.4
1997	200.574	10.59%	152.189	21.38%	75.87
1998	216.466	7.34%	172.379	13.27%	79.63
1999	237.343	9.64%	204.132	18.42%	86.00
2000	260.469	9.74%	226.776	11.09%	86.01
2001	291.225	11.80%	241.470	6.48%	82.91
2002	340.868	17%	266.100	10.2%	77.7
2003	403.144	18.3%	248.722	3.2%	70.3
2004	461.697	14.5%	296.199	4.0%	63.9
2005	519.649	12.6%	308.195	4.0%	59.30
2006	568.841	9.5%	324.041	5.1%	56.96
2007	649.953	14.3%	353.746	9.2%	54.42
2008	747.199	15%	401.425	13.5%	53.72
2009	809.694	8.4%	429.990	7.1%	56.8
2010	892.492	10.2%	465.990	8.4%	52.21
2011	957.037	7.2%	474.139	1.7%	49.54
2012	1023.517	6.9%	506.736	6.9%	49.5

المصدر: البنك المركزى المصرى، أعداد مختلفة.

- ولاشك أن قدرة الجهاز المصرفى على استعادة دوره الحيوى فى منح مزيد من القروض وتأسيس المزيد من الشركات خلال المرحلة القادمة علاوة على تقديم المزيد من الخدمات سواء التقليدية أو المستحدثة يرتبط بدرجة كبيرة بمدى توافر إطار اقتصادى وتشريعى مناسب، ومدى قدرة السلطات المعنية على علاج العديد من المعوقات التى صادفتها البنوك خلال الفترة الأخيرة\*. وقد ساد الفترة ما قبل 30 يونيو 2013 شبة استقرار سياسى لذا نجد أنه فى تلك الفترة زادت الودائع لدى البنوك خلال الفترة بين 30 يونيو 2012 وحتى 30 مارس 2013 بما يجاوز ثلاثة أمثال الزيادة خلال الفترة المماثلة من العام

\* النيون المتعثرة، القروض غير المنتظمة على نسبة القروض.

السابق، حيث ارتفعت بنحو 120,8 مليار جنية بمعدل 11,8%، مقابل زيادة قدرها 39,2 مليار جنية بمعدل 4,1% لتصل إلى نحو 1144,3 مليار جنية في نهاية مارس 2013، وقد مثلت الزيادة في ودائع القطاع العائلي بالعملة المحلية ما يزيد عن ثلثي الزيادة في تلك الودائع حيث نمت ودائعة بنحو 58,8 مليار جنية بمعدل 9,8% لتبلغ 656,2 مليار جنية وبما يمثل 75,9% من إجمالي الودائع بالعملة المحلية في نهاية مارس 2013 كما ارتفعت ودائع قطاع الأعمال الخاص بمقدار 24,2 مليار جنية بمعدل 26,1%، وزادت ودائع القطاع الحكومي بنحو 4,9 مليار جنية بمعدل 8,3% هذا في حين تراجعت ودائع قطاع الأعمال بمعدل 6,3% بمقدار 1,6 مليار جنية.

أما الودائع بالعملات الأجنبية فقد زادت بما يعادل 34,5 مليار جنية بمعدل 14,5% لتصل إلى ما يعادل 280,2 مليار جنية في نهاية مارس 2013، وقد جاءت كمحصلة لنمو ودائع قطاع الأعمال العائلي بما يعادل 17,6 مليار جنية وودائع قطاع الأعمال الخاص بما يعادل 13,4 مليار جنية وودائع قطاع الأعمال العام بما يعادل 2,8 مليار جنية وودائع العالم الخارجى 0,4 مليار جنية وودائع القطاع الحكومي بما يعادل 0,3 مليار جنية.

## المطلب الثالث الدور التمويلي للبنوك

يتخذ التمويل الذي تقدمه البنوك لفروع الاقتصاد القومي أشكالاً متعددة يمكن تحديد أهمها في أرصدة الإقراض والخصم، والتمويل من خلال محافظ الأوراق المالية والاستثمارات\*، نوضح أولهما في هذا المطلب والثانية في موضعها من هذا الفصل الثاني.

### أرصدة الإقراض والخصم\*\*:

يشير الجدول رقم ( 2/21 ) والجدول رقم ( 2/22 ) إلى أن أرصدة الإقراض والخصم الممنوح من البنوك قد ارتفع من 48.8 مليار جنيه في نهاية يونيو 1990 إلى نحو 106.6 مليار جنيه في نهاية يونيو 1995 ثم إلى 152.189 مليار جنيه في نهاية يونيو 1997 (قبل تفعيل الاتفاقية العامة لتحرير تجارة الخدمات المالية) بمتوسط معدل نمو قدره 16.9 % سنوياً خلال الفترة من يونيو 1990 إلى يونيو 1997م. وهى فى زيادة مضطردة ولكن بنسب أقل حيث بلغت أرصدة الإقراض والخصم 226.776 مليار جنيه فى يونيو 2000، وفى يونيو عام 2003 بلغت 284.7 مليار جنيه يمثل ذلك 49.3 % من قيمة أصول البنوك، وفى يونيو عام 2007 بلغت 353.746 مليار جنيه بما يمثل 37.7 % من قيمة أصول البنوك، 54.4 % من قيمة الودائع لدى البنوك، وفى يونيو عام 2008 بلغت 401.4 مليار جنيه بما يوازى 37.1 % من قيمة الأصول و 53.7 % من قيمة الودائع، وفى يونيو عام 2009 بلغت 429.9 مليار جنيه بما يساوى 39.4 % من إجمالى الأصول، 53.1 % من قيمة الودائع. وفى يونيو 2010 بلغت 465.9 مليار جنيه بما يوازى 38.3 % من قيمة الأصول و 52.2 % من قيمة الودائع فى البنوك، إلى أن بلغت 506.7 مليار جنيه فى نهاية يونيو 2012 بما يمثل 49.5 % من قيمة الودائع.

جدول رقم ( 2/21 )  
يوضح معدل الزيادة فى الودائع / الإقراض فى الفترة من 2002 : 2012

معدل الزيادة فى الإقراض	معدل الزيادة فى الودائع	نهاية يونيو
10.2 %	17 %	2002
3.2 %	18.3 %	2003
4 %	14.5 %	2004
4 %	12.6 %	2005
5.1 %	9.5 %	2006
9.2 %	14.3 %	2007
13.5 %	15 %	2008
7.1 %	8.4 %	2009
8.4 %	10.2 %	2010
1.7 %	7.2 %	2011
6.9 %	6.9 %	2012

المصدر: تقارير البنك المركزي المصري السنوية، من عام 2002 حتى 2013

يشير الجدول رقم (2/21) إلى انخفاض معدلات الزيادة فى أرصدة الإقراض والخصم بشكل كبير بداية من يونيو 2009، حيث أصبحت نسب الزيادة 7.1 %، 8.4 %، 1.7 %، 6.9 % عن أعوام

\* - يخصص البنك الجارى نسبة معينة من أمواله فى شراء الأوراق المالية والسندات وهى تمثل سيولة من الدرجة الثالثة، ويصعب تحويلها إلى سيولة من الدرجة الأولى حيث تحتاج إلى الوقت والجهد، وتتعرض لتقلبات فى القيمة وهى تنطوى على احتمالات الخسارة والربح، وتمثل فروض طويلة الأجل.

\*\* - والفروض أو السلفيات التى يمنحها البنك الجارى لعملائه يحصل فى مقابلها على ثمن، أى سعر فائدة يحتسب على أساس مدة وطبيعة و قيمة القرض وهذه الفروض قد تكون فى شكل نقود قانونية أو فى شكل اعتمادات مستندية لتمويل التجارة الخارجية أو مجرد فتح حسابات دائنة يجوز السحب عليها بشيكات وهى تنقسم من حيث الغرض إلى قروض صناعية أو تجارية أو عقارية أو زراعية أو استهلاكية "قروض الأفراد والمستهلكين"، القروض المالية أو المقدمة للمؤسسات المالية المتخصصة، ومن حيث المدة أما قروض قصير أو متوسطة أو طويلة الأجل

2012 ، 2010، 2011، 2009 على التوالي، بعد أن كانت 13.5 % فى يونيو 2008 مما يؤكد ضيق فرص التوظيف ومن ثم تراجع معدلات الاستثمار.

من الجدول رقم (2/21) يتضح أنه فى عام 2003 بلغ معدل الزيادة فى الودائع 18.3 %، بينما معدل الزيادة فى الإقراض 3.2 % (بما يوازى حوالى ستة أضعاف)، بينما بلغ معدل الزيادة 14.5 % عام 2004 فى الودائع، بينما بلغ معدل الزيادة فى الإقراض 4 % فقط، بينما فى أعوام من 2007 : 2010 بلغت الزيادة فى الودائع " 10.2 ، 8.4 ، 15 ، 14.3 % " على التوالي وكانت معدلات الزيادة فى الإقراض " 9.2 ، 13.5 ، 7.1 ، 8.4 % " بما يعنى تقارب نسبة الزيادة فى الإقراض من نسب الزيادة فى الودائع، بينما تقلصت نسب الزيادة فى معدلات الودائع والإقراض حيث بلغت الأولى 7.2 % بينما بلغت الثانية 1.7 % فقط فى نهاية يونيو 2011، بينما تتساوى النسبتان عند 6.9 % عام 2012. وذلك نظراً لما تمر به مصر من متغيرات تنعكس بالسلب على الحالة الاقتصادية.

#### جدول رقم: ( 2/22 ) يوضح

أهم مؤشرات الجهاز المصرفي المصري خلال الفترة من عام 1999/ 2000 : عام 2011 / 2012

نهاية يونيو	الأصول	الودائع	القروض	القروض/الودائع %	الودائع/الأصول %
2000	382.3	259.5	226.8	87.4	67.9
2001	428.4	292.6	241.5	82.5	68.3
2002	495.5	342.4	266.1	77.7	69.1
2003	577.9	405.2	284.7	70.3	70.1
2004	592.4	463.5	296.2	63.9	78.2
2005	703.628	519.649	308.195	59.30	73.85
2006	761.562	568.841	324.041	56.96	74.7
2007	937.923	649.953	353.746	54.42	69.29
2008	1083.311	747.199	401.425	53.72	68.97
2009	1091.993	809.694	429.957	56.8	74.14
2010	1220.655	892.492	465.990	52.21	73.11
2011	1269.690	957.037	474.139	49.54	75.35
2012	1366.160	1023.517	506.736	49.5	74.9

لا تشمل البنوك المتخصصة

المصدر : البنك المركزى المصرى - الرقابة على البنوك - يونيو 2004 .

- البنك المركزى المصرى - النشرة الاحصائية الشهرية - يونيو 2003 : 2004 .

- البنك المركزى المصرى - تقارير البنك المركزى السنوى أعوام 2002 : 2012 .

#### أرصدة الإقراض والخصم وعلاقتها بالخدمات:-

وبخصوص قطاع الخدمات فقد ارتفع رصيد الإقراض والخصم الممنوح له من البنوك من 12.2 مليار جنيه (تمثل نحو 25.1 % من إجمالى المركز المالى للبنوك) فى نهاية يونيو 1990 إلى نحو 24.6 مليار فى نهاية يونيو 1995 (تمثل نحو 23.1 % من إجمالى المركز المالى للبنوك)، بمتوسط معدل نمو سنوى بلغ 15.0 % خلال الفترة يونيو 1990 - يونيو 1995 ، انظر الجدول رقم ( 2/23 ) .

ويتضح من التوزيع النسبى للقروض الممنوحة وفقاً لقطاعات النشاط الاقتصادي، استحواذ قطاع الخدمات على ما نسبته 26.5 من إجمالى القروض الممنوحة بالعمليتين سواء المحلية أو العملات الأجنبية حتى نهاية يونيو 2012 ، انظر الجدول رقم (2/23) .

#### دور البنوك فى تعبئة و توظيف موارد النقد الأجنبى:-

يوضح الجدول رقم (2/24) تطور أرصدة الودائع بالعملات الأجنبية ونمط توظيفها لدى البنوك فى الفترة من 1999 : 2012 ، ومنه يتضح زيادة أرصدة هذه الودائع من 36.6 مليار جنيه فى نهاية يونيو 1990 إلى نحو 48.908 مليار جنيه فى نهاية يونيو 1997 ، ثم إلى نحو 245.711 مليار جنيه فى نهاية يونيو 2012 .

جدول رقم ( 2/23 ) يوضح  
نصيب قطاع الخدمات من إجمالي أرصدة الإقراض والخصم  
خلال الفترة من عام 2000/1999 : 2011/2012

النسبة %	الخدمات	إجمالي التسهيلات	نهاية يونيو
	49.5	214.4	2000
24.199	55.2	228.1	2001
24.98	62.9	251.5	2002
26.78	72.7	271.4	2003
	74.4	280.0	2004
27.27	84.058	308.195	2005
27.36	88.662	324.041	2006
28.51	100.877	353.746	2007
26.6	106.801	401.425	2008
24.75	108.907	439957	2009
23.20	108.115	465990	2010
27.15	128.758	474139	2011
26.5			2012

المصدر : البنك المركزى المصرى - النشرة الإحصائية الشهرية - سبتمبر 2003:2004 .  
تقارير البنك المركزى المصرى أعاد من 2001/2000 : 2012/2011 .

أما عن نمط توظيف هذه الودائع فيلاحظ ارتفاع أرصدة الإيداعات لدى البنوك فى الخارج من 21.9 مليار جنيه فى نهاية يونيو 1990 إلى 36.6 مليار جنيه فى نهاية يونيو 1995، ثم إلى 32.931 فى نهاية يونيو 1997 ثم إلى 75.905 مليار جنيه فى نهاية يونيو 2012.

أما صافى الأرصدة لدى البنوك فى الخارج (الأرصدة لدى البنوك فى الخارج مطروحاً منها الالتزامات قبل البنوك فى الخارج) فقد ارتفع من 14.0 مليار جنيه فى نهاية يونيو 1990 إلى نحو 34.3 مليار جنيه فى نهاية يونيو 1995 ثم إلى 26.117 فى نهاية يونيو 1997 ثم إلى 61.113 مليار جنيه فى نهاية يونيو 2012، وارتفعت نسبتها إلى أرصدة الودائع بالعملة الأجنبية لدى البنوك من 38.3 % فى نهاية يونيو 1990 إلى 73.3 % فى نهاية يونيو 1995 ثم إلى 53.3 % فى نهاية يونيو 1997 ثم إلى 24.9 % مليار جنيه فى نهاية يونيو 2012. الأمر الذى يشير إلى أن الجانب الأكبر من الودائع بالعملة الأجنبية لدى البنوك لا يتم توظيفه داخل البلاد.

أما التوظيفات داخل البلاد والتي يمثلها رصيد الإقراض والخصم بالعملة الأجنبية فقد ارتفع من 11 مليار جنيه فى نهاية يونيو 1990 إلى 18.9 مليار جنيه فى نهاية يونيو 1995، ثم إلى 38.609 مليار جنيه فى نهاية يونيو 1997 (قبل الاتفاقية العامة لتحرير تجارة الخدمات المالية) وصولاً إلى نهاية يونيو 2010 حيث بلغت قيمة الإقراض والخصم بالعملة الأجنبية 152.336 مليار جنيه، ثم هبطت إلى 146,4 مليار جنيه فى نهاية يونيو 2011، 142,6 مليار جنيه فى نهاية يونيو عام 2012. مما يدل على تنامى معدلات الإقراض والخصم بالعملة الأجنبية قبل وبعد الاتفاقية وليس لها دور سلبي فى تطور حجم أرصدة الإقراض والخصم بالعملة الأجنبية. كما يوضح الجدول رقم ( 2/25 ) والجدول رقم (2/26) انخفاض أرصدة الإقراض والخصم فى نهاية يونيو 2011 إلى 146.375 مليار جنيه، وفى نهاية يونيو 2012 إلى 142.561 .

جدول رقم ( 2/24 ) يوضح  
تطور أرصدة الودائع بالعملة الأجنبية ونمط توظيفها لدى البنوك (\*)  
من الفترة 1990 : 2012 ( القيمة بالمليار جنيه )

نسبة % 5 ÷ 4	نسبة % 5 ÷ 3	أرصدة الودائع بالعملة الأجنبية "5"	أرصدة الأقراض و الخصم بالعملة الأجنبية "4"	صافي الأرصدة لدى البنوك في الخارج "3"1-2	التزامات قبل البنوك في الخارج "2"	أرصدة لدى البنوك في الخارج "1"	الرصيد يونيو
30.05	38.25	36.6	11.0	14.0	7.9	21.9	1990
24.1	24.2	53.2	12.8	12.9	9.9	22.8	1991
30.1	60.0	47.0	14.3	28.2	8.2	36.4	1992
42.4	74.1	41.3	17.5	30.6	4.6	35.6	1993
54.8	76.5	40.0	21.9	20.6	3.1	33.7	1994
40.5	73.4	46.7	18.9	34.3	2.3	36.6	1995
78.94	53.4	48.908	38.609	26.117	6.814	32.931	1997
91.204	23.87	50.260	45.839	12.000	11.121	23.121	1998
90.98	9.13	52.587	47.845	4.800	11.306	16.106	1999
75.8	12.84	60.810	46.103	8.706	9.970	17.776	2000
65.0	6.53	72.987	47.489	4.766	11.486	16.252	2001
58.5	9.04	90.762	53.092	8.172	11.830	20.002	2002
52.8	10.84	124.965	66.026	13.550	16.248	29.798	2003
45.1	21.85	150.827	68.040	32.958	10.332	43.290	2004
49.8	25.86	150.582	75.054	38.942	12.262	51.204	2005
50.8	38.0	167.698	85.115	63.784	87.770	72.554	2006
56.4	61.3	186.633	105.202	114.360	10.006	124.366	2007
68.8	65.1	195.120	134.259	109.465	13.327	122.792	2008
63.8	27.9	211.108	134.765	58.925	18.195	77.120	2009
73.79	17.95	206.440	152.336	37.066	20.305	57.371	2010
63.0	34.9	232.159	146.375	80.912	15.168	96.080	2011
58.01	24.9	245.711	142.561	61.113	14.792	75.905	2012

\*تشمل البنوك التجارية وبنوك الاستثمار والأعمال والبنوك المتخصصة.  
المصدر: البيانات من يونيو 1990: يونيو 1995 من زينب محمد الجوادى، أثر اتفاقية الجات على الجهاز المصرفى  
المصرى بالتطبيق على البنوك، رسالة ماجستير، أكاديمية السادات للعلوم الإدارية، 1997، ص 192.  
والبيانات من يونيو 1997: حتى يونيو 2012 جمعت من واقع تقارير البنك المركزى المصرى السنوى أعوام  
1997/2011:1998/2012 بمعرفة الباحث.

جدول (2/25) يوضح  
أرصدة الإقراض والخصم (بالمليون جنيه)  
الفترة من يونيو 1990 : يونيو 2012

السنة	الأرصدة بالعملة المحلية	أرصدة بالعملة الأجنبية	إجمالي الأرصدة
1997	113,580	38,609	152,189
1998	126,540	45,839	172,379
1999	165,287	47,845	204,132
2000	180,73	461,03	226,776
2001	193,981	474,89	241,470
2002	213,008	530,92	266,100
2003	218,696	660,26	284,722
2004	228,159	68,040	296,199
2005	233,141	75,054	308,195
2006	238,926	85,115	324,041
2007	248,544	105,202	353,746
2008	267,166	134,259	401,425
2009	295,192	134,765	429,957
2010	313,654	152,336	465,990
2011	327,764	146,375	474,139
2012	364,175	142,561	506,736

المصدر: تقارير البنك المركزي المصري من 1998/1997 : 2011 - 2012 .

جدول رقم: ( 2/26 ) يوضح  
معدل تصاعد أرصدة الإقراض والخصم الممنوحة للعملاء للفترة من 2002 : 2012 ( مليار جنيه )

نهاية يونيو	القيمة	معدل التغير
2002	24.6	10.2 %
2003	18.6	3.2 %
2004	11.5	4.0 %
2005	12	4.0 %
2006	15.8	5.1 %
2007	29.7	9.2 %
2008	47.7	13.5 %
2009	28.5	7.1 %
2010	36.0	8.4 %
2011	8.1	1.7 %
2012	32.6	6.9 %

المصدر: تقارير البنك المركزي أعداد مختلفة

## المطلب الرابع مدى تحقيق سياسة تحرير سعر الصرف لأهدافها

### أولاً : سعر الجنيه المصري في مواجهة الدولار الأمريكي:-

نجحت سياسة تحرير سعر الصرف - في بداية التسعينات- في هذا الجانب بشكل كبير حيث استقر سعر صرف الجنيه المصري. كما واصلت حصيلة النقد الأجنبي الارتفاع منذ تطبيق تلك السياسة وحتى الآن، وهو ما يعد من أهم المؤشرات الإيجابية التي تعكس مدى نجاح برامج الإصلاح الاقتصادي بعد أن فشلت السياسات السابقة لسعر الصرف في تحقيق هذا الهدف حيث كان هناك تدهور مستمر للقوة الشرائية للجنيه المصري.

### \*أسعار السوق الحرة في آخر يونه من كل عام

ويوضح الجدول رقم (2/27) تطور أسعار صرف الجنيه المصري مقابل الدولار الأمريكي على فترتين الفترة الأولى من 1991 حتى عام 1996 (قبل تفعيل اتفاقية الخدمات المالية) ومنه يتبين حالة الاستقرار التي شهدتها سعر الصرف حيث يدور معدله حول 339 قرشاً، والثانية من بداية العقد الأول من القرن الواحد والعشرين تلاحظ انخفاض قيمة الجنيه في مقابل الدولار حيث بلغ في نهاية يونيو من عام 2002 ما قيمته 462.65 قرشا وانخفض بشكل ملحوظ خلال أعوام 2003 و 2004 إلى 603.23، 615 قرشا على الترتيب.

جدول رقم ( 2/27 ) يوضح  
تطور أسعار صرف الجنيه المصري مقابل الدولار الأمريكي (بالقرش)

السنة	الدولار / الجنيه
1991	334.07
1992	332.11
1993	335.25
1994	338.96
1995	339.47
1996 (سبتمبر)	339.02
2002	462.65
2003	603.23
2004	615
2005	580
2006	575
2007	569
2008	533
2009	559
2010	569
2011	596
2012	605
2013	700

المصدر: البيانات من 1991 : 1996 محمود عبد السلام عمر، التطورات الاقتصادية العالمية و انعكاساتها على عمليات البنوك مع إشارة خاصة لمصر، سلسلة أوراق للمناقشة، الورقة العشرون، المعهد المصرفي، 1996 ، ص 103. البيانات من 2002 : 2013 من التقارير السنوية للبنك المركزي أعداد مختلفة

وتلاحظ أدنى قيمة للدولار مقابل الجنيه خلال تلك الفترة هي يونيو 2008 بقيمة 533 قرش مقابل الدولار وقد بلغت عام 2013 ما قيمته سبعة جنيهات في السوق الرسمي لما شهدته البلاد من حالة عدم استقرار سياسي واقتصادي وقد انعكس ذلك على تدنى قيمة الاحتياطات الدولية وعلاقة ذلك بقيمة سعر صرف الجنيه مقابل الدولار.

### ثانياً: المساهمة في السيطرة على معدلات التضخم:-

مما لا شك فيه أن استقرار سعر صرف الجنيه واستعادة قيمته في مواجهة الدولار بعد وقف الطلب غير الحقيقي على الدولار لاكتنازه أو تهريبه أو إيداعه في صورة مدخرات قد أسهم في خفض معدل التضخم بصورة متتالية بلغ 7.6 % في أغسطس 1996<sup>(1)</sup> ويوضح الجدول رقم ( 2/28 ) تطور معدل التضخم في مصر في الفترة من 1991/1990 حتى عام 2012 حيث انخفض المعدل من 20.7 % في عام 1991/1990 إلى 7.6 % في عام 1996/1995 .

جدول رقم ( 2/28 ) يوضح  
تطور معدل التضخم في مصري الفترة من 1990: 2012

السنة	معدل التضخم
1991 / 90	% 20.7
1992 / 91	% 9.7
1993 / 92	% 15
1994 / 93	% 6.4
1995 / 94	% 9.9
1996 / 95	% 7.6
2002	% 2.7
2003	% 4
2004	% 11.1
2005	% 4.7
2006	% 7.2
2007	% 8.6
2008	% 20.2
2009	% 9.9
2010	% 10.1
2011	% 11.8
2012	% 7.3

المصدر: تقارير البنك المركزي المصري، سنوات من 1990 حتى 2012.  
(\* ) وفقاً لأسعار المستهلكين ( 1987/86 = 100 )  
( \*\* ) طبقاً لبيانات الدخل والإنفاق والإستهلاك العام ( 1991/90 )

### ثالثاً: زيادة احتياطيات مصر من العملات الأجنبية لدى البنك المركزي:-

لم يتجاوز حجم الاحتياطيات من النقد الأجنبي لدى البنك المركزي 2.3 مليار دولار بما فيها الذهب حتى عام 1990/89 ، بينما ارتفع إلى 17.5 مليار دولار في آخر أكتوبر 1994 ، ثم إلى ما يزيد عن 18 مليار دولار في أغسطس 1996 ، وهو ما يمثل بكل المقاييس إنجازاً ضخماً يضاف إلى خطوات نجاح الاقتصاد المصري - في هذا الوقت - حيث غطت احتياجات مصر من الواردات لأكثر من عامين كما يساعدها على مواجهه أية طوارئ محتملة أو فجوات في عمليات التجارة الخارجية وتسوية المدفوعات بجانب تدعيم قدرة البنك المركزي في التدخل في حالة المضاربة على العملات في مصر .

وقد واصل صافي الاحتياطيات الدولية صعوده حتى وصل إلى 34.6 مليار دولار في نهاية عام 2008 ، وفي نهاية عام 2010 وصل إلى 35.221 مليار دولار ، انظر الجدول رقم (2/29) .

ثم تراجع بنحو 11.1 مليار دولار بمعدل 41.5 % خلال السنة المالية 2012/2011 ليصل إلى 15.5 مليار دولار في نهاية يونيو 2012 ، مقابل 26.6 مليار دولار في نهاية يونيو 2011 ، وذلك كنتيجة

<sup>1</sup> - وهو الأمر الذي فشلت فيه السياسات السابقة حيث أدى انخفاض سعر الصرف وفقاً لهذه السياسات إلى زيادة الدخل النقدية وحجم الطلب، وهو ما زاد من حدة التضخم في الاقتصاد المصري حيث ارتفع معدل التضخم من 15.8 % في عام 1987 إلى 22.5 % في عام 1989 ، محمود عبد السلام عمر، مرجع سبق ذكره، ص

لخروج استثمارات الأجانب في أدون الخزانة والأوراق المالية بالبورصة المصرية \* فضلاً عن تراجع الإيرادات السياحية والإستثمارات الأجنبية المباشرة. ويغطي الإحتياطيات الدولية 3.2 شهراً من الواردات السلعية في نهاية يونيو 2012. بعد أن كان يكفي لأكثر من 24 شهراً عام 1996 كما يوضح ذلك الجدول رقم(2/30).

جدول رقم ( 2/29 ) يوضح  
تطور حجم الإحتياطيات من العملات الأجنبية  
لدى البنك المركزي المصري في نهاية السنة المالية 1990 : 1996 (بالمليار دولار )

199695	199594	199493	199392	199291	199190
18.1	17.9	17	14.9	10.6	4.6

المصدر : - محمود عبد السلام عمر، التطورات الإقتصادية العالمية وإنعكاساتها على عمليات البنوك مع إشارة خاصة لمصر، مرجع سبق ذكره، الورقة العشرون ، المعهد المصرفي، 1996 .

جدول ( 2/30 ) يوضح  
حجم الإحتياطيات الدولية في الاقتصاد المصري الفترة من 2002 : 2013 (النيمة بالمليار دولار)

عدد الشهور	القيمة	البيان نهاية يونيو
-	14.179	2002
-	14.8	2003
18	14.8	2004
-	19.3	2005
-	22.9	2006
9.1	28.6	2007
7.9	34.6	2008
7.5	31.3	2009
8.6	35.221	2010
6.3	26.564	2011
3.2	15.5	2012
3.1	14.9	نهاية يونيو 2013
3.9	17.8	نهاية نوفمبر 2013

المصدر : البنك المركزي المصري، أعداد مختلفة.

## 1 - المساهمة في علاج الاختلال الهيكلي بميزان المدفوعات:-

كان لسياسة تحرير سعر الصرف أثرها الواضح في زيادة موارد الدولة من النقد الأجنبي مما أسهم بدوره في تحول رصيد المعاملات مع العالم الخارجي من عجز قدره 634 مليون دولار في عام 1990/89 إلى فائض بلغ 1.4 مليار دولار عام 1991/90 ارتفع إلى 3.7 مليار دولار في عام 1992/91 ثم إلى 4.8 مليار دولار في عام 1993/92، وفي عام 1994/93 تراجع إلى 2.1 مليار دولار ثم 0.8 إلى مليار دولار في 1995/94، وصعد عام 2002 إلى 7,5 مليار دولار، انظر الجدول رقم (2/31).

\* حيث تبين أنه في النصف الأول من العام 2010/2011 - يوليو /ديسمبر - قد شهد صافي تدفق الداخ لمقاربه 4,5 مليار دولار بينما سجل النصف الثاني من العام المالي نفسه يناير /يونيو 2011 - التحول إلى صافي تدفق للخارج مقاربه 7.1 مليار دولار ناتج عن بيع الأجانب لما في حوزتهم من أوراق مالية خاصة أدون الخزانة المصرية التي أسفرت عن صافي مبيعات بلغ 6.1 مليار دولار، وذلك تأثرًا بالأحداث الجارية في مصر، ولم يستمر الوضع على هذا بل تضاعف صافي التدفق لخارج للاستثمارات بمحفظه الأوراق المالية ليبلغ نحو 5,0 مليار دولار وقد جاء ذلك أيضا نتيجة لبيع الأجانب لما في حوزتهم من أوراق مالية، خاصة أدون الخزانة المصرية والتي أسفرت صافي مبيعات بلغ نحو 4,0 مليار دولار خلال السنة المالية 2011/ 2012 وكذا تحول تعاملات الأجانب في سوق الأوراق المالية إلى صافي مبيعات بلغ نحو 1,1 مليار دولار مقابل صافي مشتريات بلغ 316,7 مليون دولار.

جدول (2/31) يوضح  
قيمة الفائض/العجز بميزان المنفوعات المصرى  
فى الفترة من 1990 : 2013 (مليار دولار)

السنة	قيمة الفائض / العجز
1991/90	1.3732
1992/91	3.7372
1993/92	4.7739
1994/93	2.1062
1995/94	.7542
2002	7.5
2003	6.6
2004	7.5
2005	4.5
2006	3.3
2007	5.3
2008	5.4
2009	3.4-
2010	3.36
2011	9.8-
2012	11.3-
2013	237.0

المصدر: تقارير البنك المركزى المصرى، سنوات من 1990 حتى 2013.

2 - المساهمة فى رفع معدلات النمو الاقتصادي المصرى:-

تحول معدل النمو الاقتصادي من معدل (سالِب) قدره 1.5 % فى عام 1987/86 إلى معدل (موجب) بلغ 1,7 % فى عام 1992/91 ، وقد أشار تقرير البنك المركزى عن عام 1995/94 حول الأوضاع النقدية والاقتصادية إلى تصاعد معدل النمو الاقتصادي إلى 4,7 % فى عام 1995/94 مقابل 3,6 % فى عام 1994/93 - انظر الجدول رقم (2/32).

وفى وقت لاحق للتوقيع على الاتفاقية العامة لتحرير تجارة الخدمات المالية أى فى عام 2000/2001 بلغ معدل النمو الاقتصادي 3,2 % واستمر على ذلك المعدل عام 2001/2002 ، وعام 2002/2003 ( 3,1 %) ثم اتجه إلى الصعود الأعوام التالية 2003/2004 ، 2004/2005 ، 2005/2006 ، 2006/2007 ، 2008/2007 ، بنسب بلغت 4,2 ، 5,1 ، 6,9 ، 7,1 ، 7,2 % ، ومنذ عام 2008 / 2009 وحتى عام 2011/2012 كان الهبوط فى معدل النمو هو الخيار الأُوحد حيث بلغت معدلات النمو 4,7 ، 5,1 ، 1,8 ، 2,2 % وكما نلاحظ تدنى معدلات النمو خلال العامين الأخيرين وذلك تأثرًا بالأحداث الجارية فى مصر.

جدول (2/32) يوضح  
معدل نمو الناتج المحلي الإجمالي في  
مصر الفترة من 2001 / 2002 : 2012 / 2013

معدل النمو	السنة
%0.4	1991/90
%3.9	1992/91
%2.4	1993/92
%3.6	1994/93
%4.7	1995/94
%3.2	2001 /2000
% 3.2	2002 / 2001
% 3.1	2003 / 2002
% 4.2	2004/ 2003
% 5.1	2005/ 2004
% 6.9	2006 / 2005
% 7.1	2007 /2006
% 7.2	2008 / 2007
% 4.7	2009 / 2008
%5.1	2010/ 2009
%1.8	2011/ 2010
%2.2	2012 / 2011
%2.1	2013/2012

المصدر:

- فيما يخص الفترة من 1991/1990 : 2006/2005 ، انظر : محمود عبد السلام عمر ، مرجع سبق ذكره ، ص 263 وما قبلها.
- تقارير البنك المركزي أعداد مختلفة 2006 : 2013 .

## المبحث الثاني أثر الاتفاقية على مؤشرات السلامة المالية للجهاز المصرفى المصرى

يتولى البنك المركزى تقييم سلامة أداء البنوك من خلال متابعته لعدد من المؤشرات الدولية المتعارف عليها والتي توضح مدى كفاية رأس مال البنك، ومدى جودة الأصول خاصة الموظف منها فى النشاط الإقراضى، وكذا مستوى الربحية التى يحققها إلى جانب مدى التزام البنوك بنسب السيولة والاحتياطى التى يقررها البنك المركزى كسلطة رقابية عليها.

و فيما يخص مؤشرات السلامة المالية للبنوك والتي يعتد بها فى تقييم سلامة أداء البنوك والتي توضح مدى كفاية رأس مال البنك، ومدى جودة الأصول خاصة الموظف منها فى النشاط الإقراضى، وكذا مستوى الربحية التى يحققها إلى جانب مدى التزام البنوك بنسب السيولة والاحتياطى التى يقررها البنك المركزى كسلطة رقابية عليها. وسوف نتناول ذلك بالتفصيل فى مطالب أربعة على النحو التالى:

- المطلب الأول: مدى كفاية رأس المال.
- المطلب الثانى: جودة الأصول.
- المطلب الثالث: معدل الربحية.
- المطلب الرابع: معدل نمو السيولة المحلية.

## المطلب الأول مدى كفاية رأس المال

بمقتضى هذا المعيار تلتزم البنوك المسجلة لدى البنك المركزي - عدا فروع البنوك الأجنبية - وعددها 32 بنكاً بالحفاظ على نسبة بين رأس المال بعنصرية (الأساسي والمساند) من ناحية، والأصول والالتزامات العرضية مرجحة بأوزان مخاطر من ناحية أخرى، وبحيث لا تقل هذه النسبة عن 10 % كحد أدنى. ويوضح الجدول رقم (2/33) تطور نسبة كفاية رأس المال لبعض البنوك المصرية في الفترة من 1992 حتى 1998.

**جدول (2/33) يوضح**  
نسبة كفاية رأس المال لبعض البنوك المختارة في مصر  
(نسبة القاعدة الرأسمالية / الأصول المرجحة بأوزان المخاطر)  
في الفترة من 1992 : 1998

1998	1997	1996	1995	1994	1993	1992	نهاية يونيو
10	12.2 2	10.9	9.7	5.27	3.61	3.5	بنك الأهلي المصري
--	--	--	--	2.98	2.95	3.77	بنك مصر
12.4	18.4	--	--	13.7	11.9 7	10.2 1	بنك العربي الدولي
17.1	12.0 4	13.4 6	15	13.8 2	13.9 1	8.58	بنك التجارى الدولي
8.42	8.28	--	--	3.82	4.62	5.72	بنك القاهرة
11.7 5	11.7 4	10.8 7	9.72	5.38	5.38	6.13	بنك الإسكندرية
14.3	14.1 0	9.4	--	--	3.9	--	بنك مصر الأهلي

المصدر: أكرم نعمان الطيب، أثر التحرر الاقتصادي على الجهاز المصرفي المصري، رسالة ماجستير، جامعه عين شمس، كلية التجارة، قسم الاقتصاد، 2001، ص 207.

فقد بلغت نسبة القاعدة الرأسمالية / الأصول المرجحة بأوزان المخاطر نحو 15.7 % فى نهاية 2012، مقابل 16.0 % فى نهاية يونيو 2011 (مقابل 10 % حد أدنى مقرر)، انظر الجدول رقم (2/34).

**جدول (2/34) يوضح**  
مؤشرات السلامة المالية للبنوك المتعلقة بكفاية رأس المال  
(نسبة القاعدة الرأسمالية / الأصول المرجحة بأوزان المخاطر)  
الفترة من 2004 : 2013

2013	2012	2011	2010	2009	2008	2007	2006	2005	2004	السنة
%13.4	%15.7	%16	15.3	%14.3	%14.6	%14.6	%14.9	---	%11.2	النسبة

المصدر: تقارير البنك المركزي المصري، أعداد مختلفة.

## المطلب الثاني جودة الأصول

يعبر هذا المؤشر عن مدى قدرة البنوك على التوظيف الجيد لما هو متاح لديها من موارد، ومدى قدرتها على تغطية ما منحته من قروض. وعادة ما تركز تلك المؤشرات على جودة القروض باعتبار النشاط الإقراضي هو النشاط الرئيسي للبنوك. وتشير نتائج متابعة البنوك في هذا المجال إلى أن مخصصات القروض إلى إجمالي القروض قد بلغت 12.3 % في نهاية يونيو 2003 مقابل 11.3 % في نهاية يونيو 2002- انظر الجدول رقم (2/35)، أما إجمالي المخصصات إلى إجمالي الأصول فقد بلغ 7.6 % مقابل 8.0 % عن نفس العام.

### جدول (2/35) يوضح

مؤشرات (معدل العائد على متوسط الأصول) السلامة المالية للبنوك  
في الفترة من 2006 / 2007 : 2011 / 2012

البيان	/2006 2007	/2007 2008	200 2009/ 8	200 2010 9	201 2011 0	2011 2012/
معدل النمر			0.8	1.0	0.8	0.8

المصدر: تقارير البنك المركزي أعداد مختلفة 2006 : 2012.

وفيما يتعلق بمؤشرات جودة الأصول بالبنوك - وفقاً لما هو موضح بالجدول رقم (2/36) - فقد بلغت نسبة القروض غير المنتظمة إلى إجمالي القروض 9.9 % بنهاية يونيو 2012 ، مقابل 11.0 % في نهاية يونيو 2011.

### جدول رقم: (2/36) يوضح

مؤشرات حجم مشكلة الدين المتعثرة خلال الفترة 1990 : 2003 ( القيمة بالمليون جنيه )

السنة	إجمالي القروض الممنوحة**	إجمالي القروض المتعثرة***	نسبة القروض المتعثرة للقروض الممنوحة %	معدل الزيادة السنوي للقروض الممنوحة %	معدل الزيادة السنوي للقروض المتعثرة %
1990	48789	4527	9.3	--	--
1991	60831	5318	9	25	17.5
1992	58249	5362	9.2	4.2 -	0.83
1993	67594	4591	7	16	14.4
1994	79834	6322	8	18	38
1995	106613	6739	6.3	33.5	66
1996	128826	14300	11.1	21	112.2
1997	152189	18263	12	18	27.7
1998	172379	20685	12	13	13.3
1999	204132	26538	13	18	28.3
2000	226776	31749	14	11	20
2001	241470	38635	16	6.5	21.7
2002	266100	45237	17	10.2	17
2003	284722	51250	18	7	13.3

المصدر : - رانيا عبد الحليم ، رضا عبد العال، تقييم خطة البنك المركزي المصري في تحسين أداء الجهاز المصرفي خلال الفترة 2000 / 2008 ، " دراسة مقارنة"، كلية التجارة، جامعة عين شمس، قسم الاقتصاد، ص 165 .

وارتفعت نسبة مخصصات القروض إلى إجمالي القروض غير المنتظمة لتصل إلى 95.4 % مقابل 93.6 % خلال العامين المذكورين على التوالي. ويتضح من الجدول (2/36) تزايد نسبة أرصدة القروض المتعثرة إلى أرصدة إجمالي التسهيلات الائتمانية الممنوحة. حيث تدرجت هذه النسبة من 9.3 % في نهاية يونيو 1993 حتى وصلت لأقصى نسبة لها وهي 18 % في نهاية يونيو 2003.

ضخامه حجم مشكلة التعثر لا تظهر فقط من خلال زيادة أرصدة القروض المتعثرة عام بعد عام ولكن أيضاً من خلال زيادة حجم هذه الأرصدة بمعدل متزايد وهذا يعنى تزايد معدلات الزيادة السنوية لهذه الأرصدة ويلاحظ انه بدأ من يونيو 1996 بدأت حدوث طفرة كبيرة فى معدل الزيادة الثانوية للقروض المتعثرة. وقد بلغت نسبة الديون المتعثرة عام 2009 حوالى 13.4 % وعام 2010 حوالى 13.6 % وعام 2011 حوالى 11 % وعام 2012 حوالى 9.9 %.

كما تلاحظ فى الجدول السابق بدءاً من عام 1997 يتجاوز معدل الزيادة السنوى للقروض المتعثرة معدل الزيادة السنوى للقروض الممنوحة حيث تلاحظ أن الأول يبلغ 27.7 % ، 13.3 % ، 28.3 % ، 20 % ، 21.7 % و 17 % ، 13.3 % عن السنوات من 1997 وحتى 2003 فى حين يبلغ الثانى - معدل الزيادة السنوى للقروض الممنوحة- 18 % ، 13 % ، 18 % ، 11 % ، 6.5 % ، 10.2 % ، 7 % عن نفس الفترة مما يدل على عدم وجود سياسة رشيدة فى الوقوف على أسباب معدلات الزيادة للقروض المتعثرة والحد منها.

كما يوضح الجدول رقم (2/37) نسبة القروض الغير منتظمة إلى إجمالى القروض المنتظمة أعوام 2009 ، 2011 ، 2012 حيث وصلت تلك النسب الى 13.4 % ، 11 % ، 9.9 % على الترتيب. وقد بلغت نسبة القروض الغير منتظمة الى إجمالى القروض المنتظمة 9.9 % فى نهاية يونيو 2013 بعد أن بلغت 18 % عام 2003 بما يشير الى اتباع سياسة أكثر وعياً الآن عن ذى قبل.

جدول رقم: (2/37) يوضح  
نسبة القروض الغير منتظمة: إجمالى القروض المنتظمة  
فى الفترة من 2006 : 2013

السنة	2006	2007	2008	2009	2011	2012	2013
النسبة	-	-	-	13.4 %	11 %	9.9 %	9.5 %

المصدر: البنك المركزى المصرى، أعداد مختلفة.

## المطلب الثالث معدل الربحية

يعكس مستوى الربحية الذي يحققه البنك، مدى قدرته على تدعيم حقوق الملكية لديه وإجراء توزيعات نقدية على مساهميه. وتلجأ البنوك المركزية عادة إلى إيقاف توزيع البنك لأي أرباح في حالة وجود أصول غير جيدة لديه أو قروض غير فعالة وغير مغطاة بمخصصات كافية.

وفيما يخص مؤشرات الربحية عن عام المالي 2011، بلغ العائد على متوسط الأصول 0.3 %، والعائد على متوسط حقوق الملكية 6.8 %، وصافي هامش العائد 2.6 %، مقابل 1.2 %، 13.2 %، 2.3 % على الترتيب عن العام المالي 2010.

وتشير نتائج متابعة البنوك لمستويات ربحيتها المحققة إلى الآتي:-

أ - بنوك تنتهي السنة المالية لها في 30 يونيو من كل عام<sup>(1)</sup> (بنوك القطاع العام والبنك المصري لتنمية الصادرات)

- يوضح الجدول رقم (2/38) مستوى الربحية من خلال معدل العائد على الأصول في الفترة من 2001 حتى 2011 للبنوك التي تنتهي السنة المالية لها في نهاية يونيو من كل عام، نجد أنها 0.3 ، 0.2 ، 0.2 ، 0.2 ، 0.5 ، 0.2 ، 0.1 ، 0.1 ، 0.3 ، 0.3 على التوالي. وأن معدل العائد على حقوق الملكية خلال الفترة من 2001 حتى 2012 للبنوك التي تنتهي السنة المالية لها في نهاية يونيو من كل عام نجد أنها 9,6 ، 7,2 ، 4,5 ، 4,1 ، 3,9 ، 11,6 ، 4,2 ، 2,8 ، 1,3 ، 8,0 ، 6,8 ، مما يدل على تدنى مؤشرات الربحية في البنوك العامة بالمقارنة بالبنوك الخاصة وذلك أن البنوك الأولى كانت تستحوذ على نصف موجودات القطاع المصرفي حتى عام 2003، وذلك لاستثمارها بنسبة كبيرة من الدين المتعثر، وإعطائها قروض لشركات عامة ضعيفة، بالإضافة إلى عدم وجود إدارات مخاطر مناسبة بتلك البنوك، مما أثر على معدلات العائد على حقوق الملكية، والعائد على الأصول.

### جدول رقم: (2/38) يوضح

مستوى الربحية الذي تحققه البنوك التي تنتهي السنة المالية لها في 30 يونيو الفترة من 2001:2012

البيان /نهاية يونيو	صافي الربحية	العائد على الأصول %	العائد على حقوق الملكية %
2001	1050	0.4	9.6
2002	852	0.3	7.2
2003	592	0.2	4.5
2004	696	0.2	4.1
2005	714	0.2	3.9
2006	2204	0.5	11.6
2007	589	0.2	4.2
2008	560	0.1	2.8
2009	266	0.1	1.3
2010	1611	0.3	8
2011	1655	0.3	6.8
2012	233 0	0.4	8.9

المصدر: تقارير البنك المركزي سنوات مختلفة.

ب - بنوك تنتهي السنة المالية لها في 31 ديسمبر من كل عام:

يوضح الجدول رقم (2/39) مستوى الربحية من خلال معدل العائد على الأصول في الفترة من 2001 حتى 2011 للبنوك التي تنتهي السنة المالية لها في نهاية ديسمبر من كل عام نجد

<sup>1</sup> - تتضمن نتائج أعمال أحد البنوك تحت الإ اعتماد.

أنها 1،1،0،7،1،5، 1،2،1،4،1،4،1،5،1،6،1،8،1،5 على التوالي، وأن معدل العائد على حقوق الملكية خلال الفترة من 2001 حتى 2011 للبنوك التي تنتهي السنة المالية لها في نهاية ديسمبر من كل عام نجد أنها 15،1 ، 10،6 ، 15،9 ، 17،9 ، 22،1 ، 16،5 ، 26،2 ، 20،1 ، 17،5 ، 16،2 ، 13،2 ، مما يدل على ارتفاع مؤشرات الربحية في البنوك الخاصة بالمقارنة بالبنوك العامة.

#### جدول (2/39) يوضح

مستوى الربحية الذي تحققه البنوك التي تنتهي السنة المالية لها في 31 ديسمبر الفترة من 2001:2013

العائد على حقوق الملكية%	العائد على الأصول%	صافي الربحية	البيان نهاية يونيو
15.1	1.5	1762	2001
10.6	0.7	1322	2002
15.9	1.0	2147	2003
17.9	1.1	2686	2004
22.1	1.5	3714	2005
16.5	1.8	3730	2006
26.2	1.6	7140	2007
20.1	1.5	7276	2008
17.5	1.4	7640	2009
16.2	1.4	9062	2010
13.2	1.2	7759	2011
%11.7	%0.8		2012
%13.9	%1		2013

المصدر: تقارير البنك المركزي المصري، سنوات مختلفة.

- حيث نجد أنه طوال فترة المقارنة (2001-2013) أن العائد على حقوق الملكية في البنوك التي تنتهي السنة المالية لها في نهاية ديسمبر من كل عام -البنوك الخاصة- تفوق بكثير العائد على حقوق الملكية فالبنوك التي تنتهي السنة المالية فيها في نهاية يونيو من كل عام البنوك العامة. والأمر نفسه ينطبق على العائد على الأصول.

- ارتفاع نسبة صافي الربح إلى متوسط حقوق المساهمين وكذلك نسبة صافي الربح إلى متوسط الأصول في البنوك التي تنتهي عامها المالي في 31 ديسمبر عن تلك البنوك التي ينتهي عامها المالي في 30 يونيو طوال سنوات المقارنة مما يدل على جودة القرار الاستثماري في تلك البنوك.

ومن خلال تحليل الربحية يمكن قياس مدى نجاح إدارة البنك في توليد عوائد وإيرادات لأصحاب رأس المال (المساهمين) ويعتمد على:-

صافي الدخل

- معدل العائد على حقوق الملكية =

حقوق الملكية

صافي الدخل

- معدل العائد على الأصول =

إجمالي الأصول

## المطلب الرابع معدل نمو السيولة المحلية

يلزم على البنوك مجتمعة أن تحافظ على الحد الأدنى المقرر لنسبتي السيولة بالعملة المحلية 20% وبالعملة الأجنبية 25% <sup>(1)</sup>. كما يوجد بعض المؤشرات الأخرى وثيقة الصلة بموقف السيولة منها نسبة النقدية وزيادة الأرصدة لدى البنك المركزي إلى ودائع العملاء لدى البنوك مجتمعة، وهو ما يشير إلى وفاء معظم البنوك لمتطلبات نسبة الاحتياطي (14%) بالإضافة إلى إبداعات البنوك بالعملات الأجنبية لدى البنك المركزي. ومن ناحية أخرى يعكس المستوى المرتفع لهذه الأرصدة قدرة الجهاز المصرفي في مجموعه على مواجهه التزاماته ووجود درجة مناسبة من الحماية لأموال المجتمع لدى البنوك.

حافظت البنوك مجتمعة على الحد الأدنى المقرر لنسبتي السيولة بالعملة المحلية (20%) وبالعملات الأجنبية (25%)، حيث بلغ متوسط النسبة بالعملة المحلية (36.4%) في الفترة من 2003:2011 وذلك لارتفاع نسبة السيولة إلى 45.2، 55.3% عامي 2010،2011 على التوالي ومتوسط النسبة بالعملات الأجنبية (50.7%) عن نفس الفترة كما يوضح الجدول رقم (2/40).

كما حافظت البنوك مجتمعة على الحد الأدنى المقرر لنسبة الاحتياطي (14%) حيث بلغت النسبة 14.1% خلال الفترة المنتهية في 21 يونيو 2004\*.

**الجدول رقم (2/40) يوضح  
نسب السيولة بالعملة المحلية والأجنبية للفترة من 2003 : 2011**

السنة (نهاية يونيو)	بالعملات المحلية %	بالعملات الأجنبية %
2003	30.5	53.4
2004	31.9	58.2
2005	34.9	52.7
2006	38	51
2007	27.9	55
2008	29.6	50.1
2009	44.3	43.2
2010	45.2	41.8
2011	55.3	51.1

المصدر: تقارير البنك المركزي سنوات مختلفة

1 - فالسيولة بالبنك أو الجهاز المصرفي هي قدرة البنك على تلبية مسحوبات الودائع، و سداد الالتزامات المختلفة، وتلبية الطلب على الفروض، دون أن يؤثر ذلك على قدرة البنك على تلبية التزامات بأسرع ما يمكن وبأقل خسارة ممكنة والبنوك التجارية يجب أن تراعى بدقة معدلات السيولة بها، وذلك لارتفاع نسبة خصوم البنك مقارنة بأصوله النقدية، وبالإضافة إلى طبيعة الخصوم التي قد تكون قصيرة الأجل كالودائع تحت الطلب ولذلك من الضروري الموازنة بين التزامات البنك واحتياجاته واعتبارات السيولة والربحية بالجهاز المصرفي، للمزيد، مجلة مصر المعاصرة، العدد 483، السنة السابعة والتسعون، مرجع سابق ص 30.

\* يفرض القانون على البنوك التجارية الاحتفاظ بنسبة معينة من أرصدها المستمدة من ودائع في شكل رصيت نقدى سائل، لحماية حقوق المودعين، وتجنب التوظيف غير الرشيد، ونطلق على هذه النسبة وصف " الرصيت النقدى الاجبارى" أو "الاحتياطي الاجبارى". هذه الأرصدة في حالة ايداعها البنك المركزي، تعتبر حقاً للبنك النجارى قبل البنك المركزي. ويجوز له أن يستخدمها اذا لزم الامر، وهذا الاحتياطي يتزايد مع تزايد حجم الودائع. وليس الهدف الوحيد هو حماية المودعين ضد أخطاء تصرفات البنوك التجارية إنما أصبح وسيلة فنية من شأنها التأثير في قدرة البنوك التجارية على خلق الائتمان. فرفع هذه النسبة يعتبر أجراً انكماشياً المقصود به الإقلال من سيولة البنك التجاري، وتجميد جزء كبير من احتياطياته النقدية، مما يقلل من مقدرته على التوسع في الإقراض. والعكس من ذلك عندما يقلل البنك المركزي من هذه النسبة فعنى ذلك الإفراج عن جزء كبير من أصول البنك التجاري السائلة ويمكنه بالتالى من الحصول على الغطاء النقدى القانونى اللازم لقيامه بعمليات الائتمان.

## 1 - انخفاض أسعار الفائدة على الودائع:-

توجد علاقة عكسية بين أسعار الفائدة على الودائع وحجم فائض السيولة لدى البنوك، فكلما ارتفع حجم هذا الفائض كلما انخفض معدل أسعار الفائدة على الودائع، وبالعكس كلما انخفض حجم هذا الفائض عن طريق استغلال الودائع لدى البنوك كلما ارتفع معدل أسعار الفائدة على الودائع، لأن زيادة حجم الودائع غير المستغلة لدى البنوك تؤدي إلى الهبوط بمعدل الفائدة على الودائع في المقابل زيادتها على الائتمان.

وقد تميزت الفترة السابقة على إنشاء صناديق الاستثمار في مصر بانخفاض معدلات الفائدة على الودائع نتيجة حجم الودائع لدى البنوك بسبب زيادة إقبال المدخرين على البنوك خلال تلك الفترة، وفي الوقت الذي لم تقم فيه البنوك بتوظيف هذه الودائع للتوظيف الأمثل، حيث اعتمدت على منح القروض ومحافظ مالية غير نشطة تتكون من أوراق مالية حكومية وأوراق مالية تضمنها الدولة.

## 2 - التساهل في منح الائتمان:-

نتيجة لزيادة حجم الودائع لدى البنوك خلال الفترة السابقة على إنشاء صناديق الاستثمار، وضعف تدوير محافظ الأوراق المالية بالبنوك، لم تجد البنوك سبيلاً لتوظيف هذه الأموال سوى التوسع في منح الائتمان وذلك لاستثمار فائض السيولة لديها حتى تستطيع الوفاء بالتزاماتها قبل المودعين.

وقد شهدت حقبة الثمانينات وبداية التسعينات توسعاً ملحوظاً من جانب البنوك في منح الائتمان مقابل ضمانات ضعيفة في بعض الأحيان لا تتناسب مع حجم القروض الممنوحة، مما ترتب عليه ضياع كثير من أموال البنوك، إما نتيجة لتعثر الجهات المقترضة، وإما نتيجة لتحويل أموالها إلى الخارج- كما رأينا عند دراسة المراكز المصرفية الخارجية، وهو ما أدى إلى تشدد البنوك فيما بعد في الضمانات المطلوبة لمنح الائتمان، ويوضح الجدول (2/41) حجم الائتمان المحلي خلال الفترة 1998 حتى 2012 الأمر الذي أدى إلى زيادة فائض السيولة لدى البنوك. ويوضح الجدول رقم (2/42) حجم السيولة المحلية في الفترة من 1999 حتى 2012 .

### جدول (2/41) يوضح

الائتمان المحلي في الفترة من 1997 / 1998 : 2011 / 2012 (مليار جنيه)

السنة	البيان
1998 / 1997	183.506
1999 / 1998	211.827
2000 / 1999	256.830
2001 / 2000	286.639
2002 / 2001	321.870
2003 / 2002	360.090
2004 / 2003	387.446
2005 / 2004	466.771
2006 / 2005	509.532
2007 / 2006	531.314
2008 / 2007	570.953
2009 / 2008	695.326
2010 / 2009	775.268
2011 / 2010	982.766
2012 / 2011	1072.566

المصدر: تقارير البنك المركزي أعداد مختلفة 1997 : 2012 .

وتعتبر السيولة من أهم المشاكل التي تواجه إدارة البنك التجاري، لأن احتفاظ البنك بسيولة أكثر من اللازم يؤدي إلى ضياع أرباح كان من الممكن تحقيقها إذا تم استثمار هذه الزيادة في استثمارات تزيد من ربحية البنك، كما تعتبر زيادة السيولة

أموالاً عاطلة تمثل عبئاً على البنك متمثلة في الفوائد التي يدفعها البنك لعملائه نتيجة احتفاظه بهذه الأموال، كما أنها تقلل من فرص البنك في استثمار أمواله.

جدول رقم (2/42) يوضح  
حجم السيولة المحلية في الفترة من 1999 : 2012 (مليار جنيه)

السنة	القيمة
1999	244.092
2000	255.272
2001	284.873
2002	328.728
2003	384.262
2004	434.911
2005	493.884
2006	560.356
2007	662.688
2008	766.664
2009	831.211
2010	917.459
2011	1009.411
2012	1094.408

المصدر: تقارير البنك المركزي أعداد مختلفة 1998 : 2012.

ومن ناحية أخرى قد تكون السيولة سبباً في انهيار البنك، إذ يجب أن يوفر البنك النقود اللازمة لمواجهة طلبات السحب، وإلا قد يؤدي ذلك إلى عدم ثقة العملاء في البنك، ومن ثم انهياره، وما قد يتبع ذلك من سلسلة من الانهيارات لعدة بنوك تجارية قد تؤدي إلى حدوث هزات عنيفة للاقتصاد القومي.

وبالنسبة لحالة نقص السيولة لدى البنك، فإنه يجب على إدارة البنك أن تبحث عن توازن أمثل بين الربحية والسيولة في إدارتها للأصول والخصوم، وعلى الرغم من أن هذه المشكلة قد حظيت باهتمام كثير من الكتاب والممارسين، إلا أنه حتى وقتنا هذا لم يتوصل أحد إلى تحديد معادلة متكاملة تحدد احتياجات البنك من السيولة، ولا يستطيع أى بنك تجارى أن يقدر احتياجاته من السيولة<sup>(1)</sup> على وجه الدقة، إذ إن ذلك يرتبط بالدرجة الأولى بالتقدير الدقيق للطلب على القروض ودراسة تدفق الودائع.

ولكن نظراً للمخاطر التي يواجهها البنك التجارى في العمل في ظل عدم التأكد، فإن على إدارة البنك أن تقدر احتياجات البنك من السيولة، ولا تعتمد على مجرد التخمين، وذلك من خلال وضع نموذج إحصائى يشتمل على المتغيرات التي تؤثر في السيولة وتتأثر بها، ومعرفة مدى تأثير كل منها على السيولة، ومن ثم يمكن التنبؤ بالحجم الأمثل من السيولة التي يحتاجها البنك.

لذلك كان على البنوك أن تبحث لنفسها عن قنوات استثمارية آمنة وذات عوائد مرتفعة تمكنها من توظيف فوائض السيولة ومن أمثلتها:-

- صناديق الاستثمار.
- أسواق الأوراق المالية.

<sup>1</sup> - على الرغم من أن توافر السيولة يعنى قدرة البنوك على تلبية احتياجاتها والوفاء بالتزاماتها في مواعيد استحقاقها، ومقابلة مسحوبات الودائع من قبل العملاء، إلا أن ذلك يعنى ضياع فرص على البنوك في استثمار السيولة بعائد استثمارى مجزى. لمزيد راجع إبراهيم مصطفى أحد معمر، أثر تحرير تجارة الخدمات المالية على النمو في جمهورية جنوب أفريقيا، رسالة للحصول درجة دكتوراة، قسم السياسة والاقتصاد معهد البحوث والدراسات الأفريقية، قسم السياسة والاقتصاد، جامعة القاهرة، 2011، ص 123.

## المبحث الثالث دور البنوك فى تنشيط الاستثمار وسوق المال

من العمليات المصرفية غير التقليدية للمؤسسات المالية و التى تتميز بعائد مرتفع و يكون لها دور مباشر فى عملية التمويل ومن ثم فى التنمية الاقتصادية مثل صناديق الاستثمار و سوق الأوراق المالية, فقد اتجهت البنوك إلى انشاء صناديق الاستثمار, على أن تكون البنوك مساهمة فيها و هذا ما اتجهت إليه البنوك المصرية.

تكون صناديق الاستثمار فى هذه الحالة قادرة على امتصاص فائض السيولة و الزيادة فى حجم الودائع الغير موظفة, وتحقيق عائد مرتفع للمساهمين, وتنوع مجالات التوظيف.

كما تشكل سوق الأوراق المالية ركناً أساسياً من أركان الهيكل المالى فى أى اقتصاد حر من خلالها يتم توفير رأس المال اللازم لتمويل الأنشطة الاستثمارية المختلفة علاوة على توفير المعلومات عن الشركات مما يشكل رقابة على رؤوس أموالها لحماية أصحاب الأسهم كما يعمل سوق الأوراق المالية على زيادة معدلات النمو الاقتصادى فى مصر ذلك من خلال توجيه مدخرات الاقتصاد القومى إلى الشركات الأكفاء فى استخدام الموارد بلاضافة إلى أنها عامل جذب لرؤوس الأموال الأجنبية, وسوف نتناول هذا المبحث فى مطلبين على النحو التالى :

المطلب الأول: دور البنوك فى تنشيط الاستثمار (صناديق الاستثمار).  
المطلب الثانى: دور البنوك فى تنشيط سوق المال.

## المطلب الأول دور البنوك في تنشيط الإستثمار

تتمثل الوظيفة الرئيسية للبنوك التجارية في تجميع الأموال من مصادر ادخارها المختلفة ثم توزيعها على مجالات الإقراض والاستثمار المختلفة، بهدف تحقيق أقصى ربح ممكن، وتعتبر السيولة قيداً على هذا الهدف.

ومنذ بداية الثمانينات من القرن الماضي تزايدت أعداد ونشاط صناديق الاستثمار على المستوى العالمي وبوجه خاص في الدول ذات الأسواق المالية المتقدمة كالولايات المتحدة الأمريكية وفرنسا والمملكة المتحدة\*، وكذلك الدول النامية ذات البرامج التنموية الناجحة مثل دول النور الآسيوية واللاتينية، ويعود السبب الرئيسي لهذا الاتجاه المعاصر إلى تلاقي أهداف ورغبات المستثمرين مع النظام الاستثماري الجديد (صناديق الاستثمار) وذلك لما يتحلى به من عوائد أعلى نسبياً من العوائد البنكية، بالإضافة إلى درجة السيولة شبه الكاملة التي توفرها هذه الصناديق، حيث يستطيع المستثمر تسهيل استثماراته في هذا النظام دون التقيد بأجل معين كما في نظام الودائع المصرفية، كل هذا دفع المودعين في النظام المصرفي إلى التوجه للاستثمار في صناديق الاستثمار<sup>(1)</sup>.

ووجدت البنوك نفسها في مأزق بسبب الانخفاض في معدلات نمو الودائع والتي وصلت في بعض الأحيان لمعدلات نمو سالبة، وقد نتج عن ذلك انخفاض في معدلات الإقراض والذي أدى في النهاية إلى تباطؤ في معدلات نمو الأرباح.

لذلك فقد اتجهت البنوك إلى الابتعاد عن منافسة صناديق الاستثمار وقامت بتحويل الدفعة بذكاء، وذلك بالمساهمة في إنشاء صناديق استثمار تكون البنوك نفسها مساهمة فيها، حيث اتجهت البنوك في جميع أنحاء العالم لإنشاء صناديق استثمار تماشياً مع الاتجاه العام للاستثمار العالمي\*\*.

وفي مصر أجاز القانون 95 لسنة 1992 بشأن سوق رأس المال<sup>(2)</sup>، للبنوك أن تباشر بنفسها نشاط صناديق الاستثمار المفتوحة شريطة الحصول على موافقة البنك المركزي المصري والحصول على

---

\* عرفت صناديق الاستثمار لأول مرة في الولايات المتحدة الأمريكية في أواخر الثلاثينات من القرن الماضي، وصدر في عام 1940 قانون لتنظيم تكوينها وإدارتها عرف بقانون شركات الاستثمار. وقد ازدهرت صناديق الاستثمار بشكل كبير في الولايات المتحدة في أعقاب الحرب العالمية الثانية، حيث بلغ عددها في يونيو 1947 إلى 352 صندوقاً بلغ صافي أصولها 4 مليارات دولار. وتطور العدد على مدار الأعوام إلى أن وصل 550 صندوقاً في يونيو 1966، وكان صافي أصولها 50 مليار دولار.

1 - ويزيد عند صناديق الاستثمار في الولايات المتحدة في عام 1995 على خمسة آلاف صندوق، و في اليابان نحو أربعة آلاف صندوق استثمار ويرجع نجاح صناديق الاستثمار في العالم الغربي واستمرارها منذ عام 1924 حتى الآن إلى أن المستثمر يحقق من خلالها عائد يفوق فوائد الودائع، والواقع أنه نتيجة لتطور السريع في مجالات الاتصالات وسرعة تناقل المعلومات فقد أصبحت هذه الصناديق الآن أهم الوسائل المتخصصة في الاستثمارات المالية في العالم. للمزيد على نجم، سوق الأوراق المالية و صناديق الاستثمار، مجلة البنوك، اتحاد البنوك، العدد الأول، (يوليو - سبتمبر) 1995، القاهرة، ص 57.

\*\* وتتلخص فكرة صناديق الاستثمار في قيام عدد كبير من المستثمرين بتجميع مواردهم وإدارتها بواسطة مؤسسات مالية لتحقيق المزايا التي لا يمكنهم تحقيقها منفردين، فالخبرة التي يوفرها مديرو الاستثمار قد تضمن تحقيق عوائد أعلى مما لو قام المستثمر وحده بتشغيل أمواله بمفرده في الأسواق لا يعرف عنها إلا القليل كما أن تجميع الأموال القابلة للاستثمار ضمن صندوق واحد سيخفف العبء الإداري على المستثمرين فضلاً عن أن المخاطر التي يتعرض لها المستثمر في الصندوق تعتبر أقل مما تواجه من يستثمر أمواله في السوق مباشرة.

2 - وقد كانت الأنشطة المصرفية فيما مضى تركز على المؤسسات والعملاء ذوي الملاة العالية، إلا أن المصارف أخذت في توسيع قاعدة خدماتها لتشمل العملاء الأقل ثروة وذوي الدخل المتوسط، ونتيجة لانخفاض الفائدة على الودائع بدأت هذه الفئة تتجه إلى تقليص استثماراتها في الحسابات المصرفية وتوظيف أموالها في مجالات أخرى، ويفضل الكثير صناديق الاستثمار كأداة لدخول الأسواق المالية بدلاً من الدخول مباشرة إليها بسبب عدم توافر الوقت والخبرة لإدارة مثل هذه الاستثمارات. للمزيد على نجم، سوق الأوراق المالية و صناديق الاستثمار، مجلة البنوك، اتحاد البنوك، مرجع سابق ذكره، ص 57.

ترخيص بمزاولة النشاط من الهيئة العامة لسوق المال وفقاً للضوابط التي تضعها الهيئة وتكون أموال الصندوق واستثماراته وأنشطته مفرزة عن أموال البنك وعلى البنك أن يفرّد للصندوق حسابات مستقلة عن الأنشطة الأخرى أو ودائع العملاء، وعليه إمساك الدفاتر والسجلات اللازمة لممارسة نشاط الصندوق\*.

والهيئة العامة لسوق المال الإشراف على نشاط الصندوق والإطلاع وطلب البيانات والمستندات التي تتعلق بذلك النشاط والتحقق من ممارسته طبقاً لأحكام القانون واللائحة والقرارات الصادرة تنفيذاً لهما وذلك وفقاً للقواعد المقررة لصناديق الاستثمار التي تتخذ شكل شركة المساهمة\*.

وكما سبق وأوضحنا زيادة حجم الودائع لدى البنوك بدرجة كبيرة في الوقت الذي لا يقوم فيه البنك باستغلال هذه الودائع، مما يخلق لدى البنك فائضاً كبيراً في حجم السيولة المتاحة لديه، وهو ما يعتبر عائقاً للبنك لا يقل خطورة عن حالة نقص السيولة، حيث تؤدي زيادة حجم الودائع غير المستغلة لدى البنك إلى الهبوط بمعدل الفائدة على الودائع مقابل زيادتها على الائتمان، فزيادة حجم الإيداعات في البنوك لا بد وأن يقابلها مزيد من الاستثمارات والمشروعات لتحقيق الفائدة والمودعين والمجتمع ككل.

ومن ثم فإن مشكلة السيولة التي تعوق البنك عن تحقيق أهدافه لا تقتصر فقط على حالة نقص الأموال السائلة بحوزة البنك والتي يحتاجها لتسيير عملياته الجارية، بل تشمل كذلك حالة وجود فائض في حجم السيولة المتوفرة لدى البنك بدون إستغلال.

وقد اتسمت البنوك التجارية في مصر قبل إنشاء صناديق الاستثمار بعدم تنويع مجالات توظيف مواردها، إلى جانب انخفاض استثماراتها في الأوراق المالية، وكذلك بطء دوران محافظ الأوراق المالية الخاصة بها بسبب غلبة الأوراق المالية الحكومية في هذه المحافظ<sup>(1)</sup>.

### تطور نشاط صناديق الاستثمار في مصر-

بدأ سوق الصناديق في مصر بداية قوية صاحبها إقبال كبير من الجمهور على الاكتتاب فيها، وساعدت الحملة الإعلانية المنظمة من قبل البنوك صاحبة هذه الصناديق على تحقيق نتائج إيجابية. ولقد كانت التجربة العملية ناجحة بكل المقاييس واستطاعت أن تثبت أقدامها في السوق المالي.

ولقد بدأت صناديق الاستثمار في العمل بعد الترخيص لها اعتباراً من سبتمبر 1994 م ولقد تطورت رؤوس أموالها بدرجة كبيرة على النحو الذي يوضحه الجدول رقم (2/43).

فكما يوضح الجدول السابق، زاد عدد الصناديق من 3 صناديق عام 1994 إلى 18 صندوقاً عام 1998، وزادت رؤوس أموالها من 0.5 مليار جنيه إلى 3.4 مليار جنيه، وهذا يدل على الإنتشار الواسع لهذا النشاط، ومنذ بداية عام 1997 م حققت الصناديق عوائد مرتفعة بلغت حوالي 20 % عام 1997 م، في الوقت الذي بلغ فيه مؤشر سوق المال 19.8 % . ولكن تعرضت هذه الصناديق منذ نهاية العام 1997 م لانخفاض مستمر في العوائد وذلك للعديد من الأسباب والظروف الداخلية منها والدولية\*.

\* وهو ما نصت عليه الفقرة الثالثة من المادة ( 35 ) من القانون رقم 95 لسنة 1992 بقولها " يجب أن يتخذ الصندوق شكل شركة المساهمة برأسمال نقدي ..... "، وأنه - تفريراً على هذا الأصل - قد أجازت المادة ( 41 ) من القانون المائل و المادة ( 173 ) من لائحته التنفيذية.

\* يقرر المشرع المصري حكماً عاماً في الفقرة الأخيرة من المادة ( 173 ) من اللائحة التنفيذية - وهي المادة الخاصة بصناديق الاستثمار التي تنشئها البنوك وشركات التأمين - مفاده أنه فيما عدا ما ورد به نص خاص في هذه المادة تسرى على صناديق الاستثمار المؤسسة بواسطة البنوك وشركات التأمين الأحكام والإجراءات المقررة لشركات صناديق الاستثمار الواردة في الفرع الأول من الفصل الثاني من الباب الثالث من هذه اللائحة.

1 - أحد عبد الصبور عبد الكريم أحد، أثر صناديق الاستثمار على تطور سوق الأوراق المالية "دراسة مقارنة - فرنسا - مصر"، رسالة دكتوراه، جامعة أسيوط، كلية الحقوق، قسم المالية العامة، 2009، ص 456.

\* منها: الأزمة المالية الآسيوية، حادث الأقصر في نوفمبر 1997 م وما أدى إليه من انخفاض السياحة وأثره على القطاعات الأخرى، غياب الإصدارات الكبيرة للقطاعات المنشأة حديثاً، وحدث بعض المغالاة في تسعير الأسهم

جدول رقم (2/43) يوضح  
تطور صناديق الاستثمار في مصر عن الفترة 1994 : 1998 م بالمليون جنيه مصرى

السنة	إجمالى رأس مال صناديق الاستثمار	إجمالى عدد الصناديق	نسبة رأس المال إلى إجمالى ودائع الجهاز المصرفى
1994	500	3	--
1995	1400	8	% 1
1996	1700	12	% 1.7
1997	2600	16	% 1.7
1998	3400	18	% 1.5

المصدر: رثنى صالح عبد الفتاح صالح، البنوك الشاملة وتطوير دور الجهاز المصرفى فى البلدان النامية، مرجع سالف الذكر، ص 171.

ولكن مع البدايات المبكرة لعام 1999 م بدأت صناديق الإستثمار تعوض جانبا كبيرا من تراجع أسعار وثائقها خلال العام 1998 م بأكمله ومن هذه الصناديق صندوق بنك مصر الأول، الصندوق الثانى للشركة المصرفية، وصندوق بنك مصر أكستريور، وصندوق بنك مصر الدولى. وعوضت 9 صناديق أكثر من ثلثي تراجعها فى عام 1998 م فمنها الصندوق الأول والثانى للبنك الأهلى، ويلاحظ أن الصناديق التى حققت تحسناً ملموساً هى الصناديق التى شكلت الأسهم النسبة العظمى من أصولها لارتفاع أسعار الأسهم. ويعد تراجع وتزايد العوائد ظاهرة طبيعية لأسواق المال، وبصفة عامة تعد الصناديق من المؤسسات المالية المستحدثة التى أثبتت جدواها وأهميتها فى مجال الاستثمارات المالية.

#### أداء صناديق الاستثمار فى مصر-

- 1 - ارتفاع معدل العائد الذى تقدمه هذه الصناديق مقارنة بمتوسط العائد الذى يحققه سوق المال، إذ بلغ متوسط عائد الصناديق مقارنة بمتوسط العائد الذى يحققه سوق المال، بالإضافة إلى قلة المخاطر التى يتعرض لها المستثمر فى الأولى عنها فى الثانية.
- 2 - أنقذت هذه الصناديق البورصة المصرية من الهبوط الحاد فى الأسعار حيث كانت تدخل كمشترية للأسهم فى الوقت المناسب -وليس الأمس ببعيد ففى أعقاب ثورة 25 يناير 2011 قامت صناديق الاستثمار بدور فعال كمشترية للأسهم الأمر الذى حال دون تفاقم حالة الانهيار التى استمرت منذ قيام الثورة وحتى الآن، بالإضافة الى أنها سدت ثغرة مهمة فى السوق المصرية نظراً لعدم قدرة صغار المستثمرين على الدخول إلى أسواق الأوراق المالية.
- 3 - ساعدت هذه الصناديق على تنشيط سوق الأوراق المالية والتعريف بها وزيادة الاستثمار فى الأوراق المالية، بالإضافة إلى أنها حققت مزايا متعددة للبنوك التى أنشأتها سواء من حيث المحافظة على مصادر التمويل أو توسيع عملياتها المستقبلية، أو تعويض انخفاض أرباح البنوك الناتجة عن العمليات المصرفية التقليدية نتيجة زيادة المنافسة فيها.
- 4 - أدت الى توسع البنوك فى أنشطة الأوراق المالية، علماً بأن هذه الصناديق مستقلة إدارياً، وأرباح هذه الصناديق تدخل ضمن إيرادات البنك، والاستثمارات تظهر ضمن الاستثمارات المالية بغرض الاحتفاظ بها فى جانب الأصول. وتساهم صناديق الاستثمار فى زيادة إيرادات البنوك من خلال:-
- نصيب البنك فى إيرادات الصناديق بقدر مساهمته فيها.
- أتعاب البنك عن قيامه بتنظيم عملية الاكتتاب فى الصندوق وإدارته، وحفظ أوراقه المالية.
- الأرباح التى تحصل عليها البنوك من المزايا غير المباشرة الأخرى مثل (الاعلان والتسويق، والمحافظة على مصادر التمويل، والتوسع فى حجم العمليات المصرفية وغيرها).
- إنشاء الشركات الجديدة (أو المساهمة فيها) مثل شركات ضمان المخاطر ومؤسسات ضمان الاكتتاب، وإدارة المحافظ المالية.

المعروضة ضمن برامج الخصخصة خلال الربع الأخير من عام 1997 م و بداية عام 1998 م، غياب صانع السوق عن البورصة المصرية، وقلة الوعى الاستثمارى لدى الجمهور، الاحتكار فى إدارة الصناديق حيث أن 4 شركات للإدارة فقط كانت تتولى إدارة 83 % من أموال الصناديق وعدم التوزيع فى السياسات الاستثمارية.

5 - يحقق التوسع في نشاط الصناديق فائدة كبرى للجهاز المصرفي، كنتيجة لتشجيع المستثمر على الدخول في سوق الأوراق المالية من خلال مصدر موثوق به هو البنك وليس من خلال البورصة مباشرة، مما يؤدي إلى توسيع نطاق السوق المصرفية وسوق الادخار وبالتالي تحقيق مزيد من الاستثمار المباشر وغير المباشر.

وقد احتلت البنوك المرتبة الأولى في انشاء صناديق الاستثمار في مصر حيث أقامت الغالبية العظمى منها مقارنة بالصناديق التي أنشأتها شركات التأمين وشركات المساهمة، ولعل ذلك يرجع إلى ما لهذه المؤسسات المالية " البنوك " من خبرات سابقة في مجال إدارة محافظ الاوراق المالية بها، وكذلك توافر الإمكانيات المادية والبشرية التي تسمح بإنشاء هذه الصناديق<sup>(1)</sup>. ويوضح الملحق رقم ( 6 ) صناديق الاستثمار المحلية العاملة في مصر حتى 31 يونيو 2012 مرتبة\*، ويتضمن الجدول أسماء الصناديق، ومديرو الاستثمار في كل منها والعائد الذي تمنحه لعملائها، ورأس مال كل منها والقيمة الاسمية للوثائق المصدرة وقيمة الوثيقة في نهاية يونيو 2011، ويونيو 2012 ويوضح ذلك الملحق رقم (6) ضمن ملاحق الدراسة.

ويتضح من تحليل البيانات الواردة بالملحق رقم (6) الآتي :

أن إجمالي عدد صناديق الاستثمار المحلية المرخص لها والعاملة في مصر حتى 31 / 6 / 2012 هو عدد 85 صندوق، منها 82 صندوقاً من النوع المفتوح (ذو رأس مال متغير)، وثلاثة صناديق مغلقة (ذو رأس مال ثابت) وهي أورينت تراست، مصر لصندوق الاستثمار المباشر (تم شطبه كما هو واضح في الملحق)، العقارى العربى المباشر، منها عدد 33 متوازن – وعدد 27 ذو دخل ثابت، وهناك 10 صناديق استثمار إسلامية، وعدد 2 صندوق استثمار بالعملة الاجنبية وهما بنك مصر للسيولة "بالدولار"، بنك مصر للسيولة "بالبيورو". وبلغ عدد صناديق الاستثمار 88 صندوقاً في نهاية مارس 2013 (منها عدد 86 صندوقاً مفتوحاً، وعدد 2 صندوق مغلقة) وذلك مقابل 82 صندوق في نهاية مارس 2012 (منها عدد 80 صندوق مفتوحاً، وعدد 2 صندوق مغلقة)<sup>(2)</sup>.

مما سبق نجد أنه في كل المراحل أن عدد الصناديق المغلقة قليل جداً بالمقارنة بعدد الصناديق المفتوحة\*، وهي سمة سائدة في جميع أسواق المال العالمية تقريباً، حيث لا تتيح قاعدة ثبات رأس المال في الصناديق المغلقة إمكانية زيادة رأس المال عندما تدعو الحاجة لذلك، كما أنها لا توفر للمستثمر السيولة إلا إذا وجد مشترياً لما يحوز به من أسهم (وثائق الاستثمار)، كذلك طول فترة الاستثمار في الصناديق المغلقة تؤدي إلى ارتفاع درجة المخاطر، ولهذه الأسباب لم تلق صناديق الاستثمار المغلقة نجاحاً في السوق المصرية، كما أنها لم تلق انتشاراً كبيراً في دول العالم، وذلك منذ الأزمة الاقتصادية العالمية -الكساد الكبير- التي وقعت في عام 1929، والتي نجت منها الصناديق المفتوحة وتعرش خلالها الصناديق المغلقة.

1 - بلغ عدد صناديق الاستثمار في فرنسا 4676 صندوق عام 1992 بينما تزايد عددهم الى أن وصل عددها 8243 صندوقاً عام 2007 بزيادة قدرها 3567 صندوقاً، بينما بلغ إجمالي عدد الصناديق المنشأة في مصر خلال 20 عام 85 صندوقاً وهو ما يعبر عن بطئ التوسع في إنشاء صناديق الاستثمار في مصر، مع الأخذ في الاعتبار الفوارق الكبيرة بين الاقتصاد الفرنسى والاقتصاد المصرى من حيث حجم الناتج الإجمالى، ومستوى دخل الأفراد في كلا البلدين، وكذلك حجم الفائض المتاح للادخار، ودرجة الوعي الادخارى والاستثمارى لدى الأفراد في كلا البلدين إلا أن كل ذلك لا يبهر الانخفاض الكبير في عدد صناديق الاستثمار المصرية وكذا رؤوس أموالها.

1 - أحمد عبد الصبور عبد الكريم أحد، أثر صناديق الاستثمار على تطور سوق الأوراق المالية"، مرجع سابق ذكره، ص 452.

\* ويتضمن الجدول أسماء الصناديق، ومدير الاستثمار في كل منها والعائد الذي تمنحه لعملائها، ورأس مال كل منها والقيمة الاسمية لوثائق المصدرة وقيمة الوثيقة في نهاية يونيو 2011، ويونيو 2012.

2 - البنك المركزى المصرى، المجلة الاقتصادية، المجلد الثالث والخمسون، العدد الثالث 2013 -2012.

\* ولا يتمتع صندوق الاستثمار المفتوح الذى ينشئه البنك بالشخصية المعنوية المستقلة عنه، وذلك لأنه عبارة عن نشاط إضافي يمارسه البنك، لذلك لا يحتاج إلى مجلس إدارة مستقل عن مجلس إدارة البنك المنشئ له، حيث يعتبر مجلس إدارة البنك نفسه مجلساً لإدارة الصندوق، باعتبار أن الصندوق أحد الأنشطة التى يمارسها البنك. ومن ثم يبرز دور صناديق الاستثمار في توظيف فائض السيولة لدى البنوك.

2 - إن البنوك تكاد تكون الجهة الوحيدة التي تحمل على عاتقها نجاح تجربة صناديق الاستثمار في مصر، حيث قامت بإنشاء عدد كبير من الصناديق العاملة في مصر حتى نهاية يونيو 2012 مما يعكس ما لدى هذه المؤسسات المالية (البنوك) من خبرات سابقة في إدارة محافظ الأوراق المالية بها، وكذلك توافر الإمكانيات المادية التي تسمح بإنشاء هذه الصناديق.

**مديرو الاستثمار في صناديق الاستثمار المحلية المرخص لها والعاملة في مصر حتى يونيو 2012:-**  
أوجب المشرع طبقاً لقانون سوق رأس المال رقم 95 لسنة 92 ولائحته التنفيذية، أن على الجهة المنشأة للصندوق أن تعهد بإدارة الصندوق إلى جهة أخرى متخصصة في إدارة صناديق الاستثمار وأطلق على هذه الجهة اسم "مدير الاستثمار" ويوضح الجدول رقم (2/44) بيان باسم مديري الاستثمار وعدد الصناديق التي يديرها على النحو التالي:-

**جدول رقم (2/44) يوضح**  
**مدير الاستثمار في صناديق الاستثمار المحلية المرخصة لها والعاملة في مصر**  
**حتى 31 / 3 / 2012**

م	اسم مدير الاستثمار	عدد الصناديق التي يديرها
1	إتش سي للأوراق المالية للاستثمار	13
2	بلتون لإدارة صناديق الاستثمار	10
3	برايم انفيستمنس لإدارة صناديق الاستثمار	10
4	المجموعة المالية هيرمس	7
5	الأهلي لإدارة صناديق الاستثمار	6
6	هيرمس لإدارة صناديق الاستثمار	6
7	ان بي كي كابيتال لإدارة الأصول - مصر	4
8	سي اي ايستس مانجمنت	4
9	القاهرة لإدارة صناديق الاستثمار	3
10	الرشاد لإدارة صناديق الاستثمار	2
11	دلنارسملة لإدارة صناديق الاستثمار	2
12	العربي الأفريقي لإدارة الاستثمارات	2
13	بنك بيريوس	2
14	مصر كابيتال للاستثمار	2
15	أموال للاستثمارات المالية	1
16	فاروس لتكوين وإدارة محافظ الأوراق المالية	1
17	المجموعة المصرية لإدارة صناديق الاستثمار	1
18	ايه كي لإدارة الأصول	1
19	نعيم للاستثمارات المالية	1
20	الشركة المصرية للاستثمار والأعمال المالية	1
21	الأهلي للتنمية والاستثمار	1
22	سي اي كابيتال	1

المصدر:- أحمد عبد الصبور عبد الكريم أحد، أثر صناديق الاستثمار على تطور سوق الأوراق المالية "دراسة مقارنة- فرنسا- مصر"، رسالة دكتوراة، جامعة أسنوط، كلية الحقوق، قسم المالية العامة، حتى 2009.  
- البنك المركزي المصري، أعداد مختلفة.

وبتحليل الجدول السابق يتضح:-

أن شركة إتش سي للأوراق المالية والاستثمار تتولى وحدها إدارة ثلاثة عشر صندوق من إجمالي 85 صندوقاً عاملة في مصر حتى نهاية يونيو 2012، وهو ما يعادل 15.29 % من إجمالي عدد الصناديق، في حين تدير شركة برايم انفيستمنس لإدارة صناديق الاستثمار عدد عشر صناديق وهو يعادل 8.5 % من إجمالي عدد الصناديق، والمجموعة المالية هيرمس عدد 7 صناديق، وهيرمس لإدارة صناديق الاستثمار 6 صناديق، والأهلي لإدارة صناديق الاستثمار أيضاً 6 صناديق.

لذا يثور التساؤل: كيف لهذه الشركات "مديرو الاستثمار" أن تتولى إدارة هذا العدد الكبير من الصناديق دون أن يحدث تعارض مصالح مع بعضها البعض. ويرى الباحث أنها مهما أوتيت من إمكانيات مادية وفنية لا يمكن لها أن تدير هذا العدد بالكفاءة المطلوبة، لذلك يجب أن يتدخل المشرع المصرى بأن يجعل هناك حد أقصى لعدد الصناديق التى يجوز لشركة الإدارة أن تتولى إدارتها وما يتفق مع القدرات الفنية والمادية والتكنولوجية والبشرية لشركات الإدارة حتى لا يكون ذلك عائقاً يحول دون ازدهار هذه الصناديق.

مما سبق يتضح أن حق مباشرة نشاط صناديق الاستثمار المفتوحة، وكذلك نشاط صناديق أسواق النقد للبنوك، يؤدي إلى اضطلاع البنوك بدور أكبر وأكثر شمولاً، وذلك لمواكبة التغيرات الدولية فى الأداء المصرفى والتي من أهمها زيادة الاستثمارات فى الأوراق المالية، حيث تتيح صناديق الاستثمار للبنوك الفرصة لزيادة نشاطها والخروج من إطار الأعمال المصرفية التقليدية والمتمثلة فى أعمال الوساطة المالية<sup>(1)</sup>.

كذلك يؤدي مباشرة البنوك لنشاط صناديق الاستثمار إلى تحقيق موارد إضافية للبنك خارج الميزانية، حيث تحصل البنوك على أتعاب وعمولات من خلال إدارتها لصناديق الاستثمار، مثل عمولات الاكتتاب والاسترداد ورسوم حفظ الأوراق المالية وتحصيل الكوبونات ..... إلخ، كذلك تحصل البنوك على إيرادات إدارية وعوائد رأس مال التأسيس، كما تحقق البنوك أرباحاً من خلال شركات الإدارة التى تنشئها بغرض إدارة صناديق الاستثمار<sup>(2)</sup>.

ومع ذلك فإن الهدف الأساسى من السماح للبنوك بتأسيس صناديق الاستثمار، يتمثل فى توظيف فائض السيولة لديها وتدوير محافظ الأوراق المالية للبنوك التى تساعد بدورها على توظيف هذا الفائض. وبين الجدول رقم (2/45) صافى مبيعات شهادات الاستثمار فى الفترة من 1999 حتى 2012، حيث تضاعفت مبيعات شهادات الاستثمار خلال فترة البيان، فقد كانت فى بداية الفترة (عام 1999) حوالى 36888 مليون جنية وتضاعفت فى عام 2012 نهاية فترة البيان إلى حوالى 97745 مليون جنية، كما يلاحظ من البيان أنها فى تزايد مستمر طوال فترة البيان.

جدول رقم (2/45) يوضح  
صافى مبيعات شهادات الاستثمار فى الفترة من 1999 : 2012

القيمة	نهاية يونيو
36888	1999
39007	2000
43966	2001
49008	2002
56014	2003
30178	2004
60300	2005
63697	2006
68311	2007
79354	2008
81262	2009
90931	2010
94428	2011
97745	2012

المصدر: البنك المركزى المصرى، أعداد مختلفة.

<sup>1</sup> - أ / على سلامة أنراوس، سوق المال فى مصر، البنك المركزى المصرى، معهد الدراسات المصرفية، محاضرات عام 94 / 95 ، ص 8

<sup>2</sup> - على نجم، مرجع سبق ذكره، ص 57.

## المطلب الثاني دور البنوك في تنشيط سوق المال

تعد سوق الأوراق المالية إحدى أهم آليات تجميع وتوجيه الموارد المالية وتوظيفها في المشروعات الاستثمارية، حيث تلعب هذه السوق دوراً أساسياً في تطوير وتنظيم أساليب التمويل للمشروعات، وتوفير هذا التمويل بالأحجام المطلوبة والمناسبة، وذلك من خلال اقتناء الأفراد والشركات لما يصدر في هذه السوق من أسهم وسندات، ويعتبر نمو هذه السوق مطلباً أساسياً لتنفيذ برامج التنمية الاقتصادية لأي دولة، وخاصة في الدول التي تتبنى برامج لخصخصة العديد من شركات القطاع العام.

وتشكل سوق الأوراق المالية بتنظيماتها المختلفة الأولية والثانوية ركناً أساسياً من أركان الهيكل المالي في أي اقتصاد حر، يدرك أهمية تجميع المدخرات من الأفراد والمؤسسات، من خلال أدوات مالية متنوعة الأشكال تصدر عن المشروعات المختلفة<sup>(1)</sup>. إذ تتيح هذه الأدوات قيام المشروعات أو تحقق توسعها بأن توفر عنصراً ضرورياً ومهماً من عناصر الإنتاج وهو المال. حيث تتمثل الوظيفة الأساسية لسوق الأوراق المالية في توفير رأس المال اللازم لتمويل الأنشطة الاستثمارية المختلفة، وذلك من خلال تعبئة المدخرات ثم توجيه هذه المدخرات إلى المجالات الاستثمارية المختلفة.

كما يقوم سوق الأوراق المالية بدور هام في توفير المعلومات عن الشركات التي يساهم فيها الأفراد مما يشكل رقابة على رؤوس أموالها لحماية أصحاب الأسهم كما يعمل سوق الأوراق على زيادة معدلات النمو الاقتصادي في مصر ذلك من خلال توجيه مدخرات الاقتصاد القومي إلى الشركات الأكفأ في استخدام الموارد<sup>(2)</sup>.

وتقتضى دراسة سوق الأوراق المالية التطبيقية إلقاء الضوء على تطور حركة تداول الأوراق المالية -عدد العمليات، عدد الأوراق المالية المتداولة، صافي قيمة الأوراق- تطور حركة قيد الشركات، هيكل محفظة الأوراق المالية موضعاً بها حجم التعامل في الأسهم والسندات، حجم الاستثمارات المالية بالنسبة للمراكز المالية للبنوك المصرية، حجم تعاملات الأجانب في سوق الأوراق المالية موضعاً إجمالي مشتريات ومبيعات الأجانب بالجنيه والدولار خلال الخمسة عشرة سنة الأخيرة أي إبان فترة انعقاد الاتفاقية العامة لتحرير تجارة الخدمات المالية لبيان دور الجهاز المصرفي في سوق الأوراق المالية وأثر الاتفاقية عليه.

نجحت البورصة المصرية في تحقيق إنجاز ملموس بقياس نسبة رأس المال السوقي إلى إجمالي الناتج المحلي، فقد تجاوزت الأهمية النسبية لرأس المال السوقي إلى إجمالي الناتج المحلي 84%،

<sup>1</sup> - من الجدير بالذكر أن وظيفة سوق الأوراق المالية لا تقتصر على تعبئة المدخرات وتوجيهها إلى الاستثمارات المختلفة، وإنما تؤدي هذه السوق العديد من الوظائف الأخرى للاقتصاد القومي نذكر منها على سبيل المثال: 1- تحقيق الأسعار العادلة. 2- خلق رؤوس أموال جديدة. 3- نشر الوعي المالي والاستثماري. 4- الوظيفة الرقابية. 5- توجيه الاستثمار. 6- إتاحة الفرصة لقيام بمشروعات متفاوتة المخاطر. 7- البورصة تساعد على التنبؤ باتجاه الأسعار وحجم الإنتاج. 8- إصلاح الأوضاع الاقتصادية بالدولة. 9- المساهمة في تنفيذ برامج الخصخصة وتوسيع قاعدة الملكية. لمزيد من التفاصيل عن وظائف سوق الأوراق المالية راجع:-

دمصطفى رشدي شبيحة، الوجيز في الاقتصاد النقدي والمصرفي والبورصات، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، الطبعة السادسة، 1996، ص 438: 413.

د. محمد عثمان إسماعيل حديد، أسواق رأس المال وبورصة الأوراق المالية ومصادر تمويل مشروعات الأعمال، دار النهضة العربية، القاهرة، 1993، ص 42: 40.

د. حسنة حامد نعمت الله، أسواق الأوراق المالية، (دراسة نظرية مقارنة)، رسالة مقمنة إلى قسم الاقتصاد والمالية العامة بكلية الحقوق، جامعة المنصورة لنيل درجة الدكتوراه في الحقوق، 2005، ص 24: 16.

<sup>2</sup> - Raafat, s. ; "An Action Plan for Engenering Capital Market Growth in Egypt", ECES, WP, No 32 - Sept 1998, pp 10 - 17.

- Middle Eastern investors - Reforming Egypt, S CAPITAL MARKET. Magazine Financial Times Mandate; Apr 1, 2008

80.8%، 90.8% خلال أعوام 2005، 2007، 2008 على التوالي مقارنة بنسبة (45%) خلال العام المالي 2004 / 2005 مما يعكس تزايد الدور الاقتصادي للبورصة المصرية.

ولقد احتلت البورصة المصرية<sup>(1)</sup> صدارة الأسواق الناشئة والعربية على حد سواء كأفضل أداء خلال عام 2005، حيث تفوق السوق المصرى على سائر الأسواق المالية وفقاً للمؤشرات التي تصدرها كبرى المؤسسات العالمية، فقد جاءت مصر في المركز الأول طبقاً لمؤشر Standard & Poor's Global (S&P / IFCG) بارتفاع قدره (155.9%) ليتجاوز مؤشر السوق الأردني الذي حقق ارتفاع قدره (117.8%) والسعودية التي سجلت (111%) ثم كوريا (108%)، أما بالنسبة لمؤشر Standard & Poor's للاستثمار (S&P / IFCG) فقد جاءت مصر في المركز الأول بارتفاع قدره (158.8%) بفارق كبير عن روسيا التي تحتل المركز الثاني بمعدل نمو قدرة (64.9%)، أما بخصوص مؤشر (MSCI) فقد تبوأ البورصة المصرية مكان الصدارة بنسبة نمو قدرها (155.23%) يليها كولومبيا بارتفاع قدرة (102.3%) كما سجلت البورصة المصرية أفضل أداء خلال عام 2005 من بين الأسواق الناشئة التي تم رصدها

ويبين الجدول رقم (2/46) الأهمية النسبية لرأس المال السوقي إلى إجمالي الناتج المحلي الفترة 2003 - 2004 إلى 2012 - 2012. ونظراً لتراجع حجم التعاملات من المصريين والأجانب نظراً لحالة عدم اليقين التي سادت العالم في أعقاب الأزمة المالية العالمية، والظروف التي مرت بها مصر في أعقاب ثورة 25 يناير والتي مازالت أثارها ممتدة حتى الآن.

1 - بالرغم من أن حركة قيد الشركات بداول البورصة تشير إلى انخفاض عدد الشركات المقيدة من 1036 شركة عام 2000 برأس مال سوقي 119.734 مليار جنيه إلى 212 شركة عام 2012 كما سوف يرد توضيحه- برأس مال سوقي قدره 339.8 مليار جنيه بالرغم من تدنى مستواه حيث وصل إلى 377.070 مليار جنيه عام 2006 بما يوازي 61% من قيمة الناتج المحلي الإجمالي وواصل ارتفاعه حتى وصل 700.0 مليار جنيه عام 2007 بما يوازي 80.8% من قيمة الناتج المحلي الإجمالي، واستمر في ارتفاعه إلى أن وصل 813.341 مليار جنيه عام 2008 بما يعادل 90.8% من قيمة الناتج المحلي الإجمالي، وبعدها أي منذ عام 2009 بدأ التراجع متأثراً بانخفاض حجم التعاملات في سوق الأوراق المالية انعكاساً للأزمة المالية العالمية مسجلاً 463.644 مليار جنيه عام 2009 بما يعادل 44.6% من قيمة الناتج المحلي الإجمالي، 410.1 مليار جنيه عام 2010 بما يعادل 34.2% من إجمالي الناتج المحلي، 399.8 مليار جنيه عام 2011، 339.8 مليار جنيه بما يعادل 22% من قيمة الناتج المحلي الإجمالي.

2 - ويعزى تراجع رأس المال السوقي خلال عامي 2011، 2012 إلى انخفاض أسعار أغلب الأسهم المتداولة بالبورصة متأثراً بأحداث ثورة 25 يناير وما أعقبها من عدم استقرار سياسي، وأمنى، ومن ثم اقتصادى مما خلق حالة من عدم اليقين لدى المستثمر سواء المصرى أو الأجنبي أدت إلى إجماعهم عن الاستثمار في السوق المصرى الوقت الذي يتوافر فيه أسواق إقليمية كثيرة جاذبة مثل جنوب أفريقيا. ودول مجلس التعاون الخليجي العربي<sup>(2)</sup>.

<sup>1</sup> - تعتبر بورصة الأوراق المالية في مصر من أقدم أسواق المال في الشرق الأوسط حيث أنشأت أقدم بورصة للأوراق المالية بالأسكندرية 1883، ثم أنشأت بورصة القاهرة في عام 1890 لكي تتعامل كلاهما في الأسهم و السندات. ومنذ ذلك الحين وحتى عام 1955 كانت القاهرة مركزاً مالياً إقتصادياً دولياً واسع النشاط إذ بلغ عدد البنوك الأجنبية التي كانت تعمل في مصر في ذلك الحين نحو 7 بنوك، وكان الجنية المصري من العملات القابلة للتحويل وكانت له قوة إبراء أعلى من قيمة الجنية الاسترليني في السوق النقدية الدولية.

و استمرت تعمل تحت إشراف أجنبي إلى أن صدر قرار تمصير البنوك وشركات التأمين والبورصات في اوائل عام 1957، ولإعادة تنشيط البورصة المصرية تم إنشاء الهيئة العامة لسوق المال بموجب القرار رقم 520 في 1979 و التي تهدف إلى تنظيم سوق المال، وكانت أيضاً من أنشط البورصات في العالم حتى الستينات عندما أثرت قرارات التأميم على تداول الأسهم و السندات وتسببت في سكون حركة البورصة، وعادت البورصة لظهور مرة أخرى مع برامج إعادة الهيكلة الاقتصادية في العقد الأخير من القرن العشرين للمؤيد البنك الأهلى المصرى: النشرة الاقتصادية العدد الأول، تطور سوق المال في مصر، المجلد الخامس والأربعون، 1992، ص 22.

<sup>2</sup> - مجلة البورصة المصرية، العدد 454، 23 يناير 2006.

جدول رقم (2/46) الأهمية النسبية لرأس المال السوقي إلى إجمالي الناتج المحلي

السنة	رأس المال السوقي	الناتج المحلي الإجمالي القيمة بالمليار جنية	الأهمية النسبية لرأس المال إلى إجمالي الناتج المحلي
2004/2003	172.9	381.0	%45.4
2005/2004	337.1	400.4	%84.2
2006/2005	456.2	617	%88
2007/2006	700	796.5	%80.8
2008/2007	813.341		%90.8
2009/2008	463.644		%44.6
2010/2009	410.1		%34.2
2011/2010	399.8		
2012/2011	339.8		%22

المصدر: النشرة الإحصائية للبنك المركزي المصري - تقرير البورصة المصرية يونيو 2008 .

يوضح الجدول رقم (2/47) تطور حركة تداول الأوراق المالية ببورصة الأوراق المالية خلال الفترة من السنة المالية 1998/97 وحتى السنة المالية 2013/2012، وتحليل بيانات الجدول أمكن تقسيم الفترة إلى مرحلتين كالآتي:

جدول رقم (2/47) يوضح تطور حركة تداول الأوراق المالية خلال الفترة من 1998 : 2013

البيان السنة	عدد العمليات (بالمليون)	عدد الأوراق المتداولة (بالمليون)	صافي قيمة الأوراق
1998	927	405	22000
1999	762	762	30878
2000	1144	1222	51193
2001	1197	1065	35124
2002	1030	1094	35479
2003	890	1076	29548
2004	1501	2112	32422
2005	2436	3251	83715
2006	5904	7024	254609
2007	7698	11259	27709
2008	12974	23615	610591
2009	13169	31956	319682
2010	12116	32880	441315
2011	7160	23236	200578
2012	5408	22344	152881
2013	5438	22368	173319

المصدر: تقرير البنك المركزي، أعداد مختلفة.

**المرحلة الأولى:** وتبدأ هذه المرحلة بالسنة المالية 1998/97، وتنتهي بالسنة المالية 2003/2002، وخلال هذه المرحلة يلاحظ أن هناك تذبذباً في عدد العمليات التي تمت بالبورصة خلال هذه الفترة، وبالتالي في عدد الأوراق المالية المتداولة وقيمة هذا التداول في بعض السنوات، فعلى الرغم من انخفاض عدد العمليات من 927 ألف عملية خلال السنة المالية 1998/97 إلى 762 ألف عملية خلال السنة المالية 1999/98، إلا أن عدد الأوراق المالية المتداولة ارتفع من 405 ملايين ورقة إلى 762 مليون ورقة. وكذلك ارتفعت قيمة التداول من 22 مليار جنيه إلى 30.9 مليار جنيه، وخلال العامين التاليين 2000/99، 2001/2000 ارتفع عدد العمليات من 1144 ألف عملية خلال السنة المالية 2000/99 إلى 1197 ألف عملية خلال السنة المالية 2000/2001، ومع ذلك فقد انخفض عدد الأوراق

المالية المتداولة من 1222 مليون ورقة 1065 مليون ورقة، وكذلك انخفضت قيمة التداول من 51.2 مليار جنيه إلى 35.1 مليار جنيه، وخلال السنتين الماليتين 2002/2001، 2003/2002 انخفض عدد العمليات وكذلك عدد الأوراق المالية المتداولة، وهو ما ترتب عليه انخفاض قيمة التداول لتصل إلى 2905 مليار جنيه خلال السنة المالية 2003/2002.

**المرحلة الثانية:** وتبدأ هذه المرحلة بالسنة المالية 2004/2003 وتنتهى بالسنة المالية 2009/2008، ويلاحظ على هذه المرحلة انتعاش حركة التداول ببورصة الأوراق المالية، حيث تزايدت خلال هذه الفترة وبصورة متكررة من سنة إلى أخرى عدد العمليات التي تمت بالبورصة، وعدد الأوراق المتداولة، وكذلك قيمة التداول، فخلال السنوات المالية من 2004/2003 : 2009/2008 بلغ عدد العمليات التي تمت ببورصة الأوراق المالية على التوالي 1501، 2436، 5904، 7698، 12974، 13169 ألف عملية، وبلغ عدد الأوراق المتداولة 2112، 3251، 7024، 11259، 23615، 31956 مليون عملية، في حين بلغت قيمة هذه التداولات خلال تلك السنوات 32.4، 83.7، 254.6، 277.0، 610.6، 319.7 مليار جنيه. ويمكن إرجاع هذا الانتعاش الذي شهدته البورصة المصرية خلال هذه الفترة إلى قيام الشركات المقيدة بالبورصة بزيادة رؤوس أموالها، وكذلك إلى زيادة تدفقات رؤوس الأموال العربية والأجنبية للاستثمار في البورصة المصرية باعتبارها إحدى الأسواق المالية الناشئة، ويضاف إلى ذلك تزايد عدد صناديق الاستثمار المنشأة فقد أدت كل هذه العوامل إلى زيادة الطلب على الأوراق المالية قابلها زيادة في المعروض منها من جانب الشركات المقيدة بالبورصة، وهو ما يعنى نجاح البورصة خلال السنوات القليلة الماضية في تعبئة المدخرات وجذب رؤوس الأموال العربية والأجنبية للاستثمار في مصر.

**وفي الفترة من 2009 حتى 2012:** بداية من عام 2010 يتلاحظ انخفاض حجم التعامل متمثلاً في عدد العمليات إلى 12116 عملية بإجمالي عدد الأوراق المتداولة 32880 وصافى قيمة الأوراق المالية 441315 تلاها انخفاض حاد في عدد العمليات وإجمالي عدد الأوراق وقيمة الأوراق المالية حيث وصلت خلال يونيو 2011 إلى أكثر من النصف حيث وصل عدد العمليات إلى 7160 عملية وعدد الأوراق المتداولة إلى 23236 مليون ورقة وقيمة الأوراق المالية إلى 200578 في نهاية السنة المالية 2011/2010 ولم يختلف عام 2012 عن هذا الوضع كثيراً ومع بداية الاستقرار السياسى والاقتصادي اعتباراً من يونيو 2013 بدأت السوق المالية المصرية في التحرك إلى الأفضل حيث زادت عدد العمليات وعدد الأوراق المتداولة وصافى قيمة الأوراق.

#### **دور الجهاز المصرفى فى تنشيط سوق المال<sup>1</sup>:**

تلعب البنوك دوراً هاماً فى تنشيط التداول فى سوق الأوراق المالية فى مصر من خلال عدة وجوه منها:-

- تعمل المصارف على تمويل التعامل فى البورصة من خلال تقديم التسهيلات للمتعاملين فى البورصة سواء المستثمر أو المضارب، كما تعمل المصارف على إعداد دراسات الجدوى الاقتصادية والفنية والمالية للمجالات التى يمكن الاستثمار فيها بحيث تكون هذه الدراسات متاحة حين التنفيذ<sup>2</sup>.
- كما يعمل الجهاز المصرفى على المبادرة بالإعلان عن المجالات التى يمكن الاستثمار فيها من خلال دراسات يقوم بها، والعائد من تلك المشروعات حيث يتوفر لدى القطاع المصرفى الكثير من المعلومات والدراسات حول التطورات فى السوق، كما توفر المشورة لمن يتقدم إليها للحصول على المشورة الفنية لاستثمارات بعينها سواء كانت المشورة بمقابل مالى أو من قبيل التسهيلات لعملاء البنك.

<sup>1</sup> - د/ محمد حسنى على، أثر تحرير التجارة الدولية فى الخدمات المالية على النمو الاقتصادى فى النول النامية مع إشارة خاصة لمصر، رسالة ماجستير فى اقتصاديات التجارة الخارجية، كلية التجارة وإدارة الأعمال، جامعة حلوان، 2003 ص 123.

<sup>2</sup> - د/ عبد الهادى مقبل، فى بورصة الأوراق المالية وقانون سوق المال، الناشر دار النهضة العربية، 2007، ص 121 - 124.

- يعمل الجهاز المصرفي على تدعيم نشاط أمناء الاستثمار بدءاً من مرحلة إنشاء الشركة والترويج لها إلى مرحلة التأسيس وإصدار الأسهم.

- يقوم الجهاز المصرفي بدور هام في القيام بعملية الصيرفة الاستثمارية، حيث يقوم من خلالها بثلاثة أدوار وهي عملية الإسناد عن طريق شراء الأوراق المالية المصدرة حديثاً، وبيعها على حساب ومخاطرة المصارف وتتضمن هذه العملية تحمل البنك للمخاطرة من خلال احتمال انخفاض قيمة السهم خلال حيازة وبيع السهم، كما يقوم البنك بعملية التسويق للأوراق المالية لصالح الشركة المصدرة للأوراق المالية وهنا لا يتحمل البنك مخاطر تحمله للخسائر عند حيازة الأوراق المالية، بالإضافة إلى الدور الهام للبنوك في تقديم الاستشارات حول الإصدارات الجديدة عند تأسيس شركة أو زيادة رؤوس أموالها فكمنا يتوافر لدى القطاع المصرفي قاعدة بيانات لأحوال السوق<sup>(1)</sup>.

- تلعب المصارف دوراً هاماً في دعم التوجهات نحو خصخصة القطاع العام من خلال إعداد دراسات الجدوى لتحويل شركات ومؤسسات القطاع العام إلى القطاع الخاص، كما تقوم المصارف بدور آخر في ذلك من خلال شراء بعض هذه الأسهم وادخالها في محافظ استثماراتها.

- يعمل الجهاز المصرفي على تقديم القروض للوسطاء والمتعاملين في سوق الأوراق المالية بضمن الأوراق المالية وبسبب هذه القروض يستطيع المتعاملين شراء الأوراق المالية بمبالغ كبيرة.

- تعمل مساهمة البنوك في التمويل إلى تنامي ظاهرة تسنيد (توريق) القروض أي تحويل القروض المصرفية إلى سندات أو أوراق مالية، بذلك يمكن للبنوك أن تتوسع في الإقراض من خارج ميزانياتها العمومية أو تسنيد تمويلاتها للحكومة أو القطاع الخاص.

توسعت البنوك في استثماراتها في الأوراق المالية والأذون التي وصلت إلى 60114 مليون جنيه عام 1999 بنسبة 17,09% من إجمالي المركز المالي للبنوك - انظر الجدول رقم (2/48)، حيث ارتفع رصيد الاستثمارات في الأوراق المالية وأذون الخزنة المصرية من 87726 مليون جنيه عام 2002 إلى 111337 مليون جنيه عام 2003 بزيادة بلغت قيمتها 23611 مليون جنيه بمعدل 26%، ثم إلى 137431 مليون جنيه عام 2004 بزيادة 26094 مليون جنيه وبمعدل 23% بلغت الزيادة مداها عامي 2011، وفي عام 2012 حيث بلغت 474,176، 555,326 مليار جنيه بما يعادل 37.34%، 40.64% على التوالي من إجمالي المراكز المالية.

#### جدول رقم (2/48) يوضح

#### حجم الاستثمارات في الأوراق المالية / لإجمالي المراكز المالية للبنوك للفترة من 1999 : 2012

السنة	المركز المالي	حجم المستثمر في الأوراق المالية	النسبة%
1999	351.626	60.114	17.09
2000	382.338	60.818	15.9
2001	428.362	71.142	16.6
2002	495.464	87.726	17.7
2003	577.938	111.337	19.26
2004	633.436	137.431	21.69
2005	705.146	172.177	24.4
2006	761.562	193.965	25.46
2007	937.923	176.098	18.77
2008	1083.311	201.858	18.6
2009	1091.993	332.597	30.45
2010	1220.655	405.895	33.25
2011	1269.690	474.176	37.34
2012	1366.1860	555.326	40.64

المصدر: من تقارير البنك المركزي، أعداد متفرقة.

<sup>1</sup> - د / عصام الدين عباس، العولمة المصرفية، رسالة دكتوراه، كلية الحقوق، جامعة طنطا، 2008، ص 350 - 358.

ويقوم البنك المركزي بالعمل على تحقيق التوازن في أسعار الأوراق المالية من خلال اتباع عمليات السوق المفتوحة، يساعد الجهاز المصرفي على خلق نظام الإفصاح المالي بالشكل الذي يزيد من قدرة المستثمر على تقييم حركة الأوراق المالية مما يزيد من ثقة المستثمرين في الأوراق المالية المطروحة. **تطور حركة قيد الشركات ببورصة الأوراق المالية:-**

يوضح الجدول رقم (2/49) تطور عدد الشركات المقيدة ببورصة الأوراق المالية والقيمة الاسمية والسوقية للأسهم المقيدة خلال الفترة من 1998 حتى 2012. يتضح من الجدول ارتفاع عدد الشركات المقيدة ببورصة الأوراق المالية من 702 شركة في نهاية يونيو 1998 إلى 1136 شركة نهاية يونيو 2002، حيث تزايد عدد الشركات خلال هذه الفترة بصفة مستمرة، وربما يرجع السبب في هذا التزايد الكبير في عدد الشركات المقيدة بالبورصة المصرية خلال هذه الفترة إلى التسهيلات التشريعية والحوافز الضريبية التي منحها المشرع المصري للشركات التي تمارس أنشطة استثمارية، وبداية من عام 2003 بدء عدد الشركات المقيدة بالبورصة المصرية في الانخفاض ليصل في عام 2012 إلى 212 شركة، حيث أسفرت عمليات القيد بداول البورصة عن شطب عدد من الشركات التي لم تلتزم بالشروط والمعايير المحددة لذلك.

**جدول رقم: (2/49) يوضح  
تطور حركة قيد الشركات في الفترة من 1998 : 2012**

البيان السنة	عدد الشركات المقيدة	عدد الأسهم المقيدة بالمليون	القيمة الاسمية للأسهم (مليون جنيه)	القيمة السوقية للأسهم (مليون جنيه)
1998	702	2505	23172	70873
1999	960	3534	40897	94843
2000	1036	4450	69535	119734
2001	1072	5146	76737	110317
2002	1136	5410	89127	118673
2003	1123	5933	99029	150214
2004	803	6252	96527	172865
2005	770	6985	108209	337059
2006	656	10457	109165	377070
2007	544	14993	121072	601826
2008	377	19809	137974	813341
2009	333	22430	149587	463644
2010	215	-	134700	410100
2011	211	-	144700	399800
2012	212	-	150100	339800

المصدر: تقارير البنك المركزي المصري، سنوات مختلفة.

وبالرغم من ذلك الانخفاض في عدد الشركات المقيدة بالبورصة المصرية، فقد ارتفعت القيمة الاسمية لرؤوس أموال الشركات بصفة مستمرة بداية من عام 1998 وحتى عام 2009 حيث بلغ عدد الشركات 1123 شركة خلال عام 2003 ثم أخذ هذا العدد في الانخفاض حتى وصل عام 2009 إلى 333 شركة ومع ذلك فقد ارتفعت القيمة الاسمية إلى 149.587 مليار جنيه مقابل 99 مليار جنيه في نهاية يونيو 2003 كما ارتفعت القيمة السوقية لأسهمها من 150.214 عام 2003 إلى 463.644 مليار جنيه عام 2009، ثم اتجهت القيمة الاسمية والسوقية في الانخفاض أعوام 2010، 2011 حيث بلغت القيمة الاسمية 134.700 مليار جنيه، 144.700 على التوالي متأثرة بالظروف السياسية والاقتصادية، ثم عاود في الارتفاع بنسبة طفيفة عام 2012 حيث بلغت 150.00 مليار جنيه وكذا انخفاض القيمة السوقية للأسهم خلال الأعوام الثلاثة السابقة حيث بلغت 410.100، 399.800، 339.80 مليار جنيه على التوالي. كما تشير حركة قيد الشركات بداول البورصة إلى تراجع عدد الشركات المقيدة بالبورصة ليصل إلى 211 شركة في نهاية مارس 2013، مقابل 212 شركة في نهاية يونيو 2012 في حين ارتفع رأس المال الأسمى لتلك الشركات بمعدل 0,8% لتبلغ 151.3 مليار جنيه مقابل 150,1 مليار جنيه كما ارتفع رأس المال السوقي لها بمعدل 4,5% ليصل إلى 355 مليار جنيه

مقابل 339,8 مليار جنيه، ويعزى هذا الارتفاع في رأس المال السوقي إلى ارتفاع أسعار أغلب الأسهم بالبورصة المصرية.

وبناءً على ما تقدم يمكن القول إن انخفاض عدد الشركات المقيد ببورصة الأوراق المالية لم يقابله انخفاض في رؤوس أموالها، بل على العكس فقد ارتفعت رؤوس أموال هذه الشركات في السنوات الأخيرة رغم الانخفاض المستمر في عددها، ومعنى ذلك أن قدرة السوق الثانوية (البورصة) على تعبئة المدخرات لم تتأثر بانخفاض عدد الشركات المقيدة بها، حيث استطاعت هذه الشركات رغم قلة عددها زيادة رؤوس أموالها بصورة كبيرة فاقت الانخفاض الذي حدث في أعدادها نتيجة لشطب عدد من الشركات التي لم تلتزم بشروط ومعايير القيد بداول البورصة.

### هيكل محفظة الأوراق المالية:

يتكون هيكل محفظة الأوراق المالية لدى البنوك في نهاية يونيو 2003 من أدون على الخزانة بنسبة 48.2%، والسندات الحكومية بنسبة 30.3%، والمساهمات في رؤوس أموال الشركات بنسبة 12.0% والاستثمارات في الأوراق المالية الأجنبية بنسبة 5.5% والاستثمارات في السندات غير الحكومية بنسبة 4.0%. بينما بلغ هيكل محفظة الأوراق المالية في نهاية يونيو 2012 51.2، 37.8، 5.8، 3.5، 1.7% على التوالي - انظر الجدول رقم (2/50) - مما يدل على ارتفاع حجم الاستثمار في كل من الاستثمار في الأدون على الخزانة، والسندات الحكومية، بينما انخفض الاستثمار في رؤوس أموال الشركات والأوراق المالية الأجنبية والسندات غير الحكومية خلال فترتي المقارنة.

### جدول رقم : (2/50) يوضح

### هيكل محفظة الأوراق المالية في الفترة من 2003 : 2012

البيان السنة	أدون على الخزانة	السندات الحكومية	المساهمة في رؤوس أموال الشركات	الاستثمارات في الأوراق المالية الأجنبية	السندات غير الحكومية	إجمالي %
2003	48.2 %	30.3 %	12 %	5.5 %	4 %	100
2004	47.3 %	28.3 %	12.8 %	8.1 %	3.5 %	100
2005	42.1 %	31.2 %	13 %	7.2 %	5.5 %	100
2006	36.7 %	30.9 %	12.2 %	6.2 %	2.9 %	100
2007	34.4 %	28.8 %	12.8 %	8.2 %	2 %	100
2008	42 %	31.6 %	16.2 %	8.6 %	2.6 %	100
2009	58.1 %	24.9 %	10 %	4.8 %	2.2 %	100
2010	43 %	35.8 %	8.2 %	11.3 %	1.9 %	100
2011	52.4 %	33.7 %	6.9 %	4.6 %	2.3 %	100
2012	51.2 %	37.8 %	5.8 %	3.5 %	1.7 %	100

المصدر: تقارير البنك المركزي من 2003 : 2012

ارتفعت الأرصد لدى البنوك في الخارج بمقدار 13.5 مليار جنيه، ويعكس ذلك زيادة استثمارات البنوك في أدون الخزانة بمقدار 5 مليار جنيه، وفي الأوراق المالية الأجنبية بمقدار 3,9 مليار جنيه،

واستثماراتها في رؤوس أموال الشركات بمقدار 2,6 مليار جنيه، والسندات الحكومية بالعملة المحلية بمقدار 1,4 مليار جنيه.

الأدوات المالية: هناك العديد من الأوراق المالية<sup>(1)</sup> التي يتم تداولها في سوق الأوراق المالية، وتعتبر الأوراق المالية بمثابة العمود الفقري لأسواق الأوراق المالية<sup>(2)</sup>. وذلك باعتبارها السلعة الوحيدة المتداولة في تلك الأسواق.

استحوذ التعامل في الأسهم على معظم تعاملات البورصة المصرية خلال السنوات 2002 : 2012 ويوضح الجدول رقم (2/51) حجم التعامل في الأسهم والسندات، ومنه يتبين أن النسبة الأكبر في التعامل في صالح الأسهم.

#### جدول رقم (2/51) يوضح

#### حجم التعامل في الأسهم والسندات في الفترة من 2002 : 2013

سندات %	اسهم %	البيان نهائية يونيو
37.5	62.5	2002
31.1	68.9	2003
5.0	95.0	2004
8.9	91.1	2005
4.6	95.4	2006
5.6	94.4	2007
4.6	95.4	2008
8.8	91.2	2009
10.9	89.1	2010
22.5	77.2	2011
20.5	79.5	2012
20.1	79.9	2013

المصدر: تقرير البنك المركزي المصري، أعداد مختلفة.

#### حجم تعاملات الأجانب في سوق الأوراق المالية المصرية:-

بصدور القانون رقم 95 لسنة 1992 لتنظيم سوق المال تم السماح للأجانب بالاستثمار في هذا القطاع دون القيام بدفع ضرائب عن ذلك مع عدم إلزامهم بحد أدنى لحيازة الأسهم قبل تداولها، ويلاحظ من ذلك وجود مساواة كاملة بين المستثمر المحلي والمستثمر الأجنبي في جميع الحقوق والإلتزامات<sup>(3)</sup>، بالإضافة إلى الحرية التامة لرأس المال الأجنبي في الدخول للسوق عن طريق شراء الأوراق المالية وكذلك للخروج عن طريق البيع في أي وقت، مع الحق في تحويل حصيلة البيع بالعملة المحلية التي تعتمد على تقليل المخاطر من خلال توزيع رأس المال المستثمر على \_ عدد كبير من الأصول التي تختلف معدلات العائد عليها كالأسهم والسندات والأرصدة النقدية أو أي أصول أخرى والغرض من ذلك تجنب تركيز الاستثمار في ورقة مالية واحدة أو قطاع واحد مما قد يعرض المستثمر إلى خسائر كبيرة في حالة هبوط أداء هذه الورقة المالية أو هذا القطاع، زاد إقبال الأجانب على التعامل في البورصة المصرية بسبب ارتفاع مؤشرات تقييم المؤسسات الدولية للاقتصاد المصري على مدار العامين السابقين 2006 –

1 - تتنوع الأوراق المالية إلى عدة أنواع يمكن إجمالها في 1 -أوراق مالية تمثل حق ملكية -الأسهم بجميع أنواعها - 2- أوراق تمثل حق دائنية أو مديونية -السندات 3-الأوراق المالية الأخرى ومنها حصص التأسيس - صكوك التمويل ذات العائد المتغير - وثائق الاستثمار راجع هذه الأنواع تفصيلاً في:

- دعاشور عب الجواد عب الحميد، دور البنك في خدمة الأوراق المالية (دراسة مقارنة في القانون المصري والفرنسي)، دار النهضة العربية، القاهرة، ص20:10.

محمود مصطفى حسن محمد، النظام القانوني لعقد إدارة الأوراق المالية، رسالة مقدمة إلى قسم القانون الخاص بكلية الحقوق جامعة القاهرة للحصول على درجة الدكتوراة في الحقوق ص217:95

2 - وتعرف الأوراق المالية بأنها صكوك تمثل حق ملكية -الأسهم -أو حق دائنية -السندات -على الجهات التي تصدرها، بحيث يكون لحملة ذات الصك حقوق وإلتزامات متساوية، وتقلب أسعارها بصورة أكبر مما تتعرض له الأدوات المالية الأخرى في سوق النقد.

3 -المصدر: وزارة النولة للتنمية الاقتصادية - التقرير السنوي 2007 - مرجع سابق.

2007 نتيجة للإصلاحات والسياسات التي تمت بالإضافة إلى تدعيم توقعات هذه المؤسسات باستمرار تلك الإصلاحات كما ظلت البورصة المصرية جاذبة للاستثمارات الأجنبية من حيث مؤشرات الربحية مقارنة بالبورصات الأخرى في المنطقة وكذلك مستوى الأسواق الناشئة وفقاً لمؤشر ستاندر أند بورز وهيئة التمويل الدولية<sup>(1)</sup>.

كما تؤكد الأرقام في بدأ من سنوات 2006 / 2007 وحتى 2009 / 2010 زيادة أرقام تعاملات الأجنبي في البورصة المصرية، وبشكل كبير سنوياً مما يؤكد ثقة المتعاملين فيها. – وتبين الجداول أرقام (2\52) و(2\53) و (2\54) - التطور في إجمالي عدد العمليات، كمية الأوراق المالية المتداولة، إجمالي قيمة الأوراق المتداولة الأجنبي، في سوق الأوراق المالية المصرية بالجنيه المصري وبالدولار الأمريكي والذي يبين ارتفاع إجمالي وقيمة تعاملات الأجنبي في البورصة سنوياً.

كما أظهرت تعاملات الأجنبي في البورصة المصرية ارتفاعاً بنحو 88,4% خلال الفترة يوليو/مارس من السنة المالية 2012-2013 مقارنة بالفترة المناظرة من السنة المالية السابقة، لتبلغ 77,1% مليار جنيه مقابل 40,9 مليار جنيه، وأسفرت معاملاتهم عن صافي مشتريات بلغ 4,1 مليار جنيه مقابل صافي مشتريات 377 مليار جنيه خلال الفترة من يوليو/مارس من السنة المالية 2011-2012<sup>(2)</sup>.

#### جدول رقم (2/52) يوضح حجم تعاملات الأجنبي في سوق الأوراق المالية الفترة من 2001 : 2012

السنة	صافي عدد العمليات (بالمليون)		صافي كمية الأوراق (بالمليون)		صافي قيمة الأوراق (بالمليون)	
	بالدولار الأمريكي	بالجنيه	بالدولار الأمريكي	بالجنيه	بالدولار الأمريكي	بالجنيه
2001						
2002	894	188364	10	259	164.6	9321.2
2003	6831	162773	58	204	671.0	4549.4
2004						
2005	1839	45312	20	94	352.6	4944.9
2006	17326 -	25166	24 -	139	363.7 -	4754.7
2007	11162	178688	276 -	464	1264.2 -	21206.1
2008	2486	157788	6 -	261	308.7	4071.2 -
2009	10194 -	77401 -	72 -	404 -	85 -	2875 -
2010	6747	131934	30	346	106	5004
2011	3731	57000	7	42	15 -	2070
2012	6323 -	104562 -	11 -	416 -	24 -	14454

المصدر : تقارير البنك المركزي أعداد مختلفة

#### جدول رقم : ( 2/53 ) يوضح إجمالي مشتريات ومبيعات الأجنبي في سوق الأوراق المالية (بالجنيه المصري) الفترة من 2002 : 2012

السنة	إجمالي عدد العمليات (بالوحدة)		إجمالي كمية الأوراق (بالمليون)		إجمالي قيمة الأوراق (بالمليون)	
	مشتريات	مبيعات	مشتريات	مبيعات	مشتريات	مبيعات
2002	90776	9751	121	138	4915.2	4500.7
2003	90372	72401	106	98	2719.2	1830.2
2004	138681	127935	209	258	5890	6428.5
2005	288082	242770	465	371	22297.5	17352.6
2006	638554	613388	1232	1093	73384.7	68630
2007	765591	586903	1710	1246	27294.9	50888.8
2008	1220528	1062740	3068	2807	1130047	117075.9
2009	849530	926931	2808	3212	53424	56299

<sup>1</sup> - خليل الضبع، خصخصة البنوك والتنمية في مصر، كتاب الأهرام الاقتصادي، العدد 153، نوفمبر 2000، ص 9 -

14.

<sup>2</sup> - البنك المركزي المصري، المجلة الاقتصادية، المجلد الثالث والخمسون، العدد الثالث 2012-2013.

59417	64421	123838	3895	4241	8136	923671	1055605	1979276	2010
42034	44104	2070	3684	3726	7410	813112	870112	1683224	2011
30770	45223	75993	4056	3640	7696	781638	677076	1458714	2012

المصدر: البنك المركزي المصري: التقارير السنوية - أعداد مختلفة

يتضح من البيانات الإحصائية الواردة بالجدول المذكورة أن تعاملات الأجانب في السوق المصري ضخمة ومؤثرة بشكل كبير على مستوى الأسعار في البورصة المصرية حيث يتم التعامل من خلال عدد من صناديق الاستثمار الأجنبية الكبرى التي تتخذ شكل موجات من البيع والشراء في ظل القوانين التي تتيح للمستثمر الأجنبي دون تحمل عناء الضرائب أو التقيد بحد أدنى بحيازة الأسهم قبل تداولها مما يساعدها على تكوين أموال سريعة الحركة تمكنها من تحقيق الأرباح من خلال تحريك أسعار الأسهم في الاتجاهات التي تريدها مما قد يشكل جانب سلبي إذا ما قامت تعاملات الأجانب السريعة بالتأثير على سوق المال على تحقيق الربح دون الاهتمام بما قد يسببه من عواقباً).

#### جدول رقم: ( 2/54 ) يوضح

اجمالي مشتريات و مبيعات الأجانب في سوق الأوراق المالية ( بالدولار ) في الفترة من 2002 : 2012 .

السنة	إجمالي عدد العمليات (بالوحدة)	مشتريات	مبيعات	إجمالي كمية الأوراق (بالمليون)	مشتريات	مبيعات	إجمالي قيمة الأوراق (بالمليون)	مشتريات	مبيعات
2002	894	529	365	10	5	5	164.6	45.7	118.9
2003	6831	5472	1359	58	32	26	795	397.2	397.8
2004	5405	2525	2880	27	14	13	108.1	60.5	47.6
2005	8435	4687	3748	438	409	29	944.6	648.6	296
2006	17326-	16986	34312	158	67	91	832.4	305.5	568.9
2007	74194	42678	31516	508	216	292	2221.8	478.8	1743
2008	105516	54001	51515	724	354	370	2253.7	1281.1	972.5
2009	83830	36818	47012	390	159	231	667	291	376
2010	87545	47196	40449	456	243	213	1054	580	474
2011	61391	32561	28830	239	123	116	449	217	232
2012	49851	21764	28087	225	107	118	280	128	152

المصدر: البنك المركزي المصري: التقارير السنوية - أعداد مختلفة.

من ضمن عناصر تحرير التجارة الدولية في الخدمات المالية هي حرية حركة رؤوس الأموال، ولما كان الاستثمار الأجنبي في سوق الأوراق المالية على مستوى العالم، يعد أحد صور هذا التحرير بالإضافة إلى الاستثمار الأجنبي المباشر، رأينا أنه من المفيد تحديد آثار هذا التحرير على سوق الأوراق المالية في مصر لجعله سوقاً عالمياً جاذباً للاستثمارات الأجنبية؛ والذي نلمسه واضحاً عند استعراض حجم تعاملات الأجانب في سوق الأوراق المالية المصرية وذلك من خلال إجمالي عدد العمليات (شراء وبيع)، إجمالي كمية الأوراق (شراء وبيع)، وأخيراً إجمالي قيمة تلك الأوراق. ويمكن بيان تلك التطورات في النقاط التالية<sup>(2)</sup>:-

#### - إرساء قواعد الشفافية والعدالة للمستثمرين من خلال:-

- إصدار تنظيم جديد للقواعد المنظمة لعروض الشراء بهدف تحقيق العدالة بين حملة الأسهم.

1 - علاء الدين زهران، خاك عبد العزيز عطية، مؤشرات سوق المال ودورها في اتخاذ القرارات الاستثمارية وتقييم اتساقها مع مؤشرات الأداء في الاقتصاد القومي، معهد التخطيط القومي، مذكرة خارجية رقم 1610، سبتمبر، 2002، ص 23 : 25.

2 - وفاء عبد الله حبيش، الاتفاقية العامة في التجارة الدولية لخدمات و آثارها على قطاع الخدمات في مصر، مرجع سابق ذكره، ص 136 وما بعدها.

- إصدار معايير المحاسبة المصرية الجديدة طبقاً للمعايير الدولية والتي تصبح ملزمة لجميع الشركات حيث يؤدي ذلك إلى ارتفاع جودة القوائم المالية بما فيها الإفصاح والشفافية مما يساعد الشركات على اتخاذ القرارات الاقتصادية.
  - إدخال نظام الإفصاح الإلكتروني بالبورصة المصرية ويتم ذلك في إطار الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات بسوق المال حيث قامت البورصة بالإعداد لبدء تشغيل نظام الإفصاح الإلكتروني لحوالي 17 شركة يمثلون 58% من إجمالي رأس المال السوقي لضمان دقة وسرعة تدفق المعلومات الواجب الإفصاح عنها من قبل الشركات المقيدة بالبورصة الأمر الذي سيؤدي إلى زيادة الإفصاح والشفافية وزيادة كفاءة سوق رأس المال.
  - تطوير المؤسسات العاملة في مجال الأوراق المالية عن طريق تقديم الدعم الفني لشركات الوساطة، وتطوير القواعد التي تنظمها بدءاً من إجراءات الترخيص وانتهاء بوضع قواعد ممارسة المهنة بهدف تقليل الشكاوى ومنع الممارسات الخاطئة التي تؤدي لضياع العديد من الاستثمارات.
  - تم وضع قواعد جديدة لعضوية شركات الوساطة بالبورصة بهدف الحد من المخاطر المرتبطة بالتعامل بالبورصة من خلال إدارة تلك المخاطر والتحكم فيها من خلال القواعد.
  - تم وضع شروط جديدة لتأسيس وترخيص شركات وذلك بهدف إصلاح وتطوير سوق المال والمؤسسات العاملة به، لذلك صدرت قواعد جديدة لتأسيس شركات السمسرة والترخيص لها مثال ذلك: إلزامها بميكنة كافة أعمالها وأنشطتها سواء المرتبطة بأنشطة الشركات بتعامل العملاء معها بشكل يضمن حماية حسابات وبيانات العملاء.
  - وتماشياً مع التحرير في سوق الأوراق المالية تم وضع نظام لتأهيل وترخيص الأفراد العاملين في الشركات العاملة في مجال الأوراق المالية والذي يحد من مخاطر المستثمرين في السوق حيث تم توقيع مذكرة تفاهم مع معهد الأوراق المالية والاستثمار في المملكة المتحدة تهدف إلى تدريب وتأهيل واختبار العاملين في شركات الأوراق المالية، وشملت هذه الاتفاقية أربعة جوانب-
    - (1) إنشاء معهد الأوراق المالية والاستثمار المصري بهدف تطوير المناهج التعليمية ووضع اختبارات واعتماد شهاداتها على المستوى الدولي.
    - (2) إنشاء سجل في الهيئة للحاصلين على تراخيص بهدف حفظ البيانات التي تتعلق بالعاملين الحاصلين على التراخيص ليتم اختيار أفضل العناصر منهم.
    - (3) اعتماد مراكز تدريب وتأهيل مهني تقوم بالتدريب المهني اللازم لتأهيل العاملين فنياً وإدارياً على أيدي أساتذة مصريين يتم اعتمادهم من خلال معهد الأوراق المالية في المملكة المتحدة.
    - (4) ولضمان استمرارية كفاءة العاملين يتم تقديم دورات بصفة مستمرة بهدف مواكبة التطورات العالمية.
  - ولملاحقة التطورات العالمية تم استخدام الحاسب الآلي لتسجيل أوامر العملاء كبديل للتسجيل اليدوي وذلك للحيلولة دون إمكانية التلاعب بأوامر البيع والشراء بالبورصة.
  - وأيضاً في سبيل التطوير تم تحديث أساليب وطرق التداول والتعامل مع الوسطاء ومن أبرز أساليب التطوير التعامل بنظام الحسابات المجمعة والذي يضمن تحقيق العدالة بين المتعاملين، وكذلك تم استخدام أسلوب المالك المسجل والذي يسمح بقيام المالك المسجل بعدد من العمليات لصالح الملاك المستفيدين بناء على أوامرهم ويؤدي هذا الأسلوب إلى تبسيط الإجراءات وتخفيض التكلفة من خلال دمج الأوامر وتوحيد الأسعار.
- وإلى جانب الايجابيات التي تحققت بالفعل في سوق الأوراق المالية في مصر، في أعقاب الاتفاقية العامة لتحرير الخدمات المالية (تحرير سوق المال)، وتماشياً مع التطورات العالمية يمكن تحديد بعض الآثار الملموسة لتحرير السوق من خلال التعاملات في البورصة في السنوات الأخيرة منها زادت المنافسة الأجنبية من كفاءة وفعالية سوق الأوراق المالية في مصر، وذلك بالخبرة التي يتمتع بها المستثمر الأجنبي، بالإضافة إلى ما يمتلكه من أموال تمكنه من التعامل في المشروعات الكبرى التي تعود بالنفع على الاقتصاد ككل، عمل تحرير سوق الأوراق المالية على جذب رؤوس أموال جديدة وتشجيع تدفق الاستثمار الأجنبي مما يعمل على توفير رؤوس أموال تعمل على إنشاء شركات جديدة بإصدارات جديدة للأسهم تعمل على تشجيع التداول بالعملة الأجنبية والعملة المحلية.

كما يعمل التحرير على خضوع حركة السوق للتفاعل الحر بين الطلب والعرض على الخدمات المالية، مما يؤدي إلى تحديد السعر التوازني لهذه الخدمات مما يعمل على زيادة جذب المستثمرين في البورصة سواء المحليين أو الأجانب يؤدي تحرير الأسواق المالية إلى تطوير البنية التحتية للبورصة المصرية بما يتوافق مع التطور التكنولوجي العالمي بحيث أصبحت ذات قدرة استيعابية كبيرة ويؤكد ذلك ما تم من توقيع اتفاق مع شركة O.M.X السويدية المتخصصة في مجال تسويق نظم التداول والمعلومات بمنطقة الشرق الأوسط وأفريقيا، وذلك في شراكة بين البورصة المصرية وتلك الشركة مما يجعل مصر بمثابة المركز التكنولوجي الرئيسي للأسواق المالية لمنطقة الشرق الأوسط وأفريقيا، كما يمكنها من تصدير تلك التكنولوجيا للمنطقة فضلاً عن توفيرها نظم تداول عالية الجودة للسوق المصري وإتاحة فرص عمل في مجال تكنولوجيا المعلومات وزيادة الاستثمار الأجنبي في هذا المجال أدى دخول مصر في اتفاقية تحرير أسواق المال إلى خروج المستثمر المصري للعمل في البورصات العالمية وإن كانت بنسبة مازالت محدودة إلا أنها في نمو مستمر.

**الأثار السلبية لتحرير سوق الأوراق المالية<sup>(1)</sup>:** يشكل السماح للمستثمرين الأجانب في سوق الأوراق المالية مصر بتحويل الأرباح المحققة من العمليات التي تتم داخل مصر دون قيود أو وضع حد أقصى للأموال المحولة عملية نزوح للأموال إلى الخارج بما يتضمن عدم استفادة الاقتصاد المصري من العمليات التي تتم داخل السوق أدى زيادة أرباح الاستثمارات الأجنبية الكبيرة في السوق المالي إلى زيادة السيولة داخل السوق مما يعمل على زيادة نمو البورصة دون أن يقابلها زيادة حقيقية في معدلات نمو الاقتصاد.

يتمتع المستثمر الأجنبي بخبرة كبيرة في مجال التعامل في الأوراق المالية والبورصات العالمية مما يمكنه من تحقيق قدر كبير من الأرباح في السوق المصرية بحيث يصبح قادر على التحكم في اتجاهات أسعار الأسهم بالصعود أو الهبوط وفق توجهات تعاملته مما قد يتسبب بالأضرار بالمستثمرين الآخرين حديثي العهد في التعامل في مجال البورصة.

#### - دور سوق الأوراق المالية في الاقتصاد المصري:-

يلعب سوق الأوراق المالية دوراً هاماً في الاقتصاد حيث توجد علاقة طردية قوية بين نمو أسواق الأوراق المالية ومعدل النمو الاقتصادي حيث تحشد أسواق الأوراق المالية الفعالة والكفاء الموارد المالية المحلية والأجنبية في خدمة برامج الاستثمار والتي تؤثر إيجابياً على النمو الاقتصادي، كما يعد وجود بورصة للأوراق المالية في الدولة شرطاً ضرورياً للتقدم في مختلف الميادين ويمكن تلخيص الدور الاقتصادي لبورصة الأوراق المالية في النقاط التالية<sup>(2)</sup>:-

1- يعمل سوق الأوراق المالية على تعبئة المدخرات لتنشيط الاستثمار مما يترتب عليه تنشيط الاقتصاد ككل عن طريق حفز المدخرين على توظيف أموالهم والمشاركة في عملية الاستثمار بجانب تحقيق الربح، ولذلك تعمل على تسهيل إجراءات انتقال ملكية الأوراق المالية وتداولها في السوق لتشجيع المتعاملين على الاستثمار في هذا المجال، كما تقوم بدور الاحتفاظ بالثورة من خلال الأدوات المالية المتوفرة كما أن الأسهم لا تتعرض للإهلاك مع احتفاظها بقيمتها مع الحصول على عائد خلال فترة الاحتفاظ.

كما يعمل سوق الأوراق المالية على توفير السيولة سواء للجهات التي أصدرت الأوراق المالية أو حاملي تلك الأوراق حيث يمكنهم بسهولة تحويل الأوراق المالية إلى أموال نقدية بشكل سريع مع انخفاض المخاطرة، ويستفيد من السيولة كل من المدخر والمستثمر مما يترتب عليه تشجيع الاستثمار في سوق الأوراق المالية ونمو الاستثمارات في الاقتصاد، ولقد ساعد علي ذلك التعديلات في قانون سوق رأس المال والتي أتاحت للمستثمر البيع والشراء في أي وقت و دون حد أدنى.

1 - وفاء عبدالله حبيش، الاتفاقية العامة في التجارة الدولية للخدمات وأثارها على قطاع الخدمات في مصر، مرجع سابق ذكره، ص 141.

2 - د/ عبد الهادي مقبل، في بورصة الأوراق المالية وقانون سوق المال، دار النهضة العربية، 2007، ص 46 - 51.

توفير التمويل للمشروعات من خلال طرحها في سوق المال والحصول على التمويل اللازم للاستثمار أو التوسع فيه، ويتميز التمويل الذى توفره سوق رأس المال بأنه تمويل طويل الأجل، كما يتيح سوق الأوراق المالية الفرصة لزيادة التمويل عن طريق إصدار أوراق جديدة.

تحقيق قدر من الأمان للأموال المستثمرة وللمستثمر بصفة خاصة عن طريق تنويع المحفظة المالية والتي تحقق قدر كبير من الأمان للمتعاملين وللأموال المستثمرة حيث يترتب على تركيز الأموال المستثمرة في قطاع أو شركة واحدة إلى المخاطرة برأس المال في حال تحقق انخفاض كبير في قيمة تلك الأسهم.

توسيع قاعدة المستثمرين حيث يؤدي انخفاض قيمة الأسهم إلى إمكانية دخول أصحاب الدخل المنخفضة في مجال الاستثمار في الأسهم مما يؤدي إلى اتساع شريحة المتعاملون في سوق الأوراق المالية وزيادة الاستثمارات فيه.

كما يعمل سوق المال على تعظيم دور البنوك حيث تلعب البنوك دورًا هامًا في عمليات سوق الأوراق حيث سمح القانون رقم 95 لسنة 1992 للبنوك بإنشاء صناديق الاستثمار التي تقوم بتوظيف أموالها في التعامل في الأسواق المالية فقط من خلال البورصة، كما تقوم البنوك بتمويل التعامل في البورصة عن طريق تقديم التسهيلات اللازمة أطراف التعامل مما يؤدي إلى تنشيط حركة التعامل داخل البنوك<sup>(1)</sup>.

كما تتبين أهمية سوق الأموال في النشاط الاقتصادي في تحفيز المستثمرين على الاستثمار باستخدام أساليب تنطوي على درجة كبيرة من المخاطر عن طريق توفير فرص المشاركة في المخاطر، والمقصود بذلك تحفيز المستثمر على الاستثمارات ذات العائد المرتفع<sup>(2)</sup>.

كما تعمل سوق الأوراق المالية على توفير المعلومات الخاصة بالاستثمارات وتوفير الموارد، وتسهم بالرقابة على الشركات للتأكد من توظيف رؤوس الأموال بكفاءة وفاعلية حيث لا تتوافر لدى المساهمون من الأفراد الوقت والخبرة الكافية لتحليل وضع الشركات، ومن هنا يمكن لإدارة سوق المال بالدور الرقابى عن طريق إجبار القائمين على إدارة الشركات بمراعاة مصالح المساهمين وتوجيه مصالح المساهمين وتوجيه الاستثمارات بشكل آمن<sup>(3)</sup>.

### - وتظهر أهمية سوق المال فيما يلى:-

1 - تشجيع الأفراد والمؤسسات على استثمار مدخراتهم ورؤوس الأموال المتاحة لديهم وذلك لمرونة التعامل فى الأوراق المالية بالمقارنة بالأنواع الأخرى من الاستثمار مثل إنشاء الشركات وشراء الأراضى والعقارات، وترجع مرونة التعامل فى الأوراق المالية إلى عدد من الأسباب<sup>(4)</sup> منها:-  
أ - إمكانية استثمار أى مبلغ كبيراً كان أم صغيراً، ولأى مدة زمنية مطلوبة.  
ب - لا يحتاج الاستثمار فى الأوراق المالية إلى خبرات خاصة فنية أو إدارية متعلقة بالمشروعات التى يتم التعامل فى أسهمها أو سنداتها.  
ج- إمكانية تنويع الاستثمار فيمكن تنويع رأس المال المستثمر فى سندات حكومية وفى أسهم شركات مختلفة وهكذا

2- تشجيع الاستثمار فى الأوراق المالية و ذلك عن طريق نشر الوعى بين أفراد المجتمع عن أهمية سوق المال مما يؤدي إلى تجميع المدخرات من الأفراد، وإمكانية تنفيذ المشروعات الضخمة التى يعجز

1 - د/ إيهاب إبراهيم السوقي، دور كفاءة سوق رأس المال فى تخصيص ونمو الاستثمارات فى مصر (دراسة مقارنة مع الولايات المتحدة الأمريكية)، رسالة دكتوراة ، تجارة عين شمس، 2000، ص 97.

2 - محمد حسنى على، أثر تحرير التجارة الدولية فى الخدمات المالية على النمو الاقتصادي فى النول النامية مع إشارة خاصة لمصر، مرجع سبق ذكره، ص 122.

3 - الأهرام الاقتصادي، مرجع سبق ذكره، ص 17.

4 - البنك المركزى المصرى، المجلة الاقتصادية، المجلد السابع والثلاثون، العدد الثانى، 1996 / 1997 ، ص 28.

عن إنشائها رجال الأعمال بمفردهم، وهذه المشروعات تساهم في تنمية الدخل القومي وتشغيل الأيدي العاملة وخفض معدلات التضخم.

3- خلق رؤوس أموال جديدة للمستثمرين في الأوراق المالية حيث يمكن للمستثمرين فيها الاقتراض بضمانها من أحد البنوك بالإضافة إلى أن زيادة القيمة السوقية للأوراق المالية تعتبر زيادة حقيقية في رأس المال المستثمر، كما تقوم الشركات الناجحة باستقطاع جزء من الأرباح السنوية وتعلي به الاحتياطات المختلفة، وقد تلجأ هذه الشركات إلى زيادة رأس المال بقيمة هذه الاحتياطات وتوزيع هذه الزيادة في صورة أسهم مجانية على المساهمين.

4- ضمان سيولة أموال المستثمرين فالمستثمر في الأوراق المالية تظل لديه القدرة على بيع هذه الأوراق في البورصة وقتما يريد ولأى سبب يدفعه إلى ذلك.

### دور البنوك في تنشيط سوق الأوراق المالية:-

من المفترض أن تقوم البنوك المصرية بفضل ما لديها من خبرات عريقة وإمكانيات متقدمة بدور رائد في دعم وتنشيط سوق الأوراق المالية وهو ما حدث بالفعل أقدمت البنوك على تقديم العديد من الخدمات في هذا الصدد والتي نذكر منها ما يلي<sup>(1)</sup>:-

### 1- التقييم:-

نظراً لما يتمتع به الجهاز المصرفي من خبرات وكفاءات تتيح له فرص القيام بعمل تقييم شامل ودقيق لأصول الشركات التي يتم عرضها للبيع والتعرف على القيمة الحقيقية والعادلة لهذه الشركات فقد استعان المكتب الفني لوزير قطاع الأعمال العام (وهو الجهة المنوط بها تنفيذ برامج الخصخصة) بخبرات الجهاز المصرفي في هذا المجال حيث أن البنوك قد اكتسبت خبرة كبيرة في التعامل مع شركات قطاع الأعمال العام من واقع قيامها بمنح الائتمان اللازم لهذه المشروعات وهو ما يجعلها تتفوق على غيرها من سائر الجهات التي يمكن أن تضطلع بعملية التقييم مما منحها ثقة كبرى تمكنها من مراجعة عمليات التقييم التي تقوم بها بعض المكاتب الأجنبية.

### 2- التسويق والترويج:-

اشتركت كل من البنوك التجارية وبنوك الاستثمار في تقديم خدمات التسويق والترويج لأسهم الشركات المخصصة وذلك تمشياً مع موجات التحرر وعدم التمييز بين وظائف البنوك التجارية وبنوك الاستثمار على المستوى العالمي وأيضاً لأن مقتضيات المرحلة الحالية في مصر تقضى بأن يقدم كل ذي خبرة خبرته حرصاً على إنجاح أهداف الإصلاح الاقتصادي، فالبنوك المصرية على اختلاف أنواعها تتمتع بقدرات وإمكانيات وخبرات لا يمكن الاستغناء عنها إذا ما أردنا لعملية الخصخصة النجاح<sup>(2)</sup>. وبالفعل فقد قامت البنوك المصرية بدور المسوق والمروج لأسهم الشركات التي يتم خصصتها استناداً لما تتمتع به من ثقة العملاء وكافة المتعاملين في سوق المال بصفة عامة وانطلاقاً من شبكة فروعها المنتشرة في كافة أنحاء الجمهورية حيث يمكنها حشد أكبر قدر ممكن من المستثمرين على نحو يضمن أكبر درجات النجاح لعمليات تسويق أسهم الشركات المباعة كما أن قيام البنوك بإنشاء صناديق الاستثمار سوف يساعدها على جذب أكبر قدر من المستثمرين لما توفره خدمات صناديق الاستثمار من عائد مرتفع في ظل توزيع حصيف للمخاطر بين الأنواع المختلفة من الأسهم يقل معه حجم المخاطرة التي يتعرض لها المستثمرون.

ولاشك أن وجود بنك ما وراء مثل هذه العملية كفيل بأن يضيف قدراً كبيراً من الثقة لدى جمهور المتعاملين في الأوراق المالية اعتماداً على دور البنوك في إجراء التقييم الموضوعي الدقيق للأوراق المالية مع توفير المعلومات اللازمة والكافية بشكل دوري عن المراكز المالية للشركات فضلاً عن الدراسات المالية والتسويقية التي تعد البنوك من أقدر الجهات على إعدادها.

### 3- تدوير المحافظ:-

كما تقوم البنوك بطرح جزء مما بحوزتها من أوراق مالية للبيع واستخدام حصيلته أو جزء منها في شراء أوراق مالية جديدة، وتعد سياسة تدوير المحافظ التي انتهجتها البنوك منذ بدء برنامج الخصخصة من أفضل السياسات التي أسهمت في دعم هذا البرنامج من خلال بيع أسهم البنوك في مشروعات القطاع العام لأن ذلك يدعم سياسة الخصخصة مرتين، مرة لأن البيع يشكل في حد ذاته تحويلًا لملكية هذه

1 - بنك الأسكندرية، النشرة الاقتصادية، المجلد السادس والعشرون، 1994، ص 88.

2 - بنك الإسكندرية، مرجع سابق الذكر، ص 89.

المشروعات إلى القطاع الخاص والأخرى أنه يعمل على تنشيط جانب العرض في البورصة، كما أن البدء تدريجياً بطرح أسهم الشركات الناجحة ذات العائد المرتفع سيترتب عليه تحفيز المستثمرين على اللجوء إلى البورصة سعياً وراء العائد المرتفع ويزيد من وعى الجماهير بطبيعة وأسلوب التعامل في البورصة الأمر الذى يؤدي إلى اتساع السوق ودخول عملاء جدد مما ينعكس بدوره على إنعاش سوق المال<sup>(1)</sup>.

كذلك فقد اتخذت البنوك العامة خطوة هامة في مجال تدوير محافظ استثماراتها تمثلت في البدء بطرح مساهماتها في البنوك المشتركة للبيع في سوق الأوراق المالية وفقاً لبرنامج زمنى وتعد تلك الخطوة في غاية الأهمية بالنسبة لتنشيط المعاملات بسوق الأوراق المالية من ناحية ومساندة برامج الخصخصة من ناحية أخرى نظراً لما هو معروف عن نجاح البنوك المطروحة للبيع و تسجيلها أرباحاً متميزة.

#### 4- التمويل:-

يعد التمويل أحد الوظائف الأساسية للبنوك، فقد اتجهت البنوك إلى استخدام إمكاناتها وفوائدها لتمويل عمليات شراء الأسهم، لإعطاء دفعة لجانب الطلب على الأسهم لمقابلة العرض الجديد من أسهم الشركات التي تم خصصتها ولزيادة حركة التعامل بالبورصة أيضاً وقد يأخذ التمويل عدة صور منها قيام البنوك بتقديم القروض لشراء الأسهم، أو أن تقوم بالإقراض بضمان الأوراق المالية لتلبية احتياجات حائزيها من السيولة، دون لجوئهم إلى بيع هذه الأوراق في وقت قد تتعرض فيه أسعارها للانخفاض، وقد أقدمت بنوك القطاع العام على عمليات تمويل شراء الأسهم بما يوفر ميزة أخرى وهى دراسة البنك المانح للقروض للقيمة السوقية للأوراق المالية فضلاً عن قيامه بتصنيفها وفقاً لمستوى الجودة وهو ما يزيد من ثقة المعاملات في الأوراق المالية.

ومن ناحية أخرى فإن للبنوك دوراً تمويلياً آخر في مجال إصلاح وتعويم المشروعات المتعثرة، وتصويب هياكلها بما يكفل توافر مقومات النجاح لهذه المشروعات، سواء بمنحها جرعته تمويلية لحقن رأس المال العامل بما يساعدها على تخطي الأزمات التمويلية العارضة، ويساعد على استمرارية النشاط أو عن طريق زيادة رأس مال هذه المشروعات.

وشهدت الفترة الأخيرة تطوراً في أنشطة البنوك في مصر ودخولها إلى مجالات جديدة تعد من وظائف البنوك الشاملة، وبصفة خاصة نشاط صناديق الاستثمار وأنشطة التأمين والتأجير التمويلي وغيرها.

<sup>1</sup> - بنك الإسكندرية، مرجع سابق الذكر، ص 89.

## الفصل الثالث

### استراتيجية تطوير الجهاز المصرفي المصري في ضوء إيجابيات اتفاقية تحرير الخدمات المالية وسلبياتها

عرف القطاع المالي العالمي خلال السنوات الأخيرة العديد من التحولات الجذرية الهامة أفرزتها العولمة المالية، ودعت إلى ضرورة المواءمة والتكيف كمتطلبات أساسية وذلك لما كان لها من تأثير كبير على القطاع المالي والمصرفي أبرزها وأهمها تحرير تجارة الخدمات المالية والمصرفية، والتطورات التكنولوجية، وتطبيق برامج الإصلاح الاقتصادي، والتكتلات المصرفية، والأخذ بمفهوم الصيرفة الشاملة\* وزيادة حدة الضغوط التنافسية بين المتدخلين في السوق المصرفية بتقديم تشكيلة متنوعة من الخدمات المصرفية بجودة عالية وتكاليف منخفضة.

ويواجه الجهاز المصرفي المصري كغيره من الأجهزة المصرفية تحديات عميقة ومتباينة جراء الانفتاح المالي والتحرير المصرفي الذي يدعو إلى إزالة كافة القيود والحواجز عن الأنشطة المصرفية، وكذلك منافسة البنوك الأجنبية للبنوك المحلية والتي زادت حدتها أكثر خلال السنوات الأخيرة، فكان من الضرورة القصوى التي تملئها المتغيرات المصرفية أن تتبنى إدارات المصارف المصرية إستراتيجيات مناسبة لمواجهة هذه التحديات بهدف ضمان بقاءها ونموها في السوق المصرفية وعليه فإن تبني هذه الإستراتيجية يسمح بتعزيز قدرة البنوك في الاستفادة من الفرص والحد من التهديدات في ظل انفتاح الأسواق المصرفية العالمية نتيجة تحرير الخدمات المصرفية التي أقرتها المنظمة العالمية للتجارة، إن استخدام التكنولوجيا المتطورة مكن البنوك الكبرى من تعزيز قدراتها التنافسية نتيجة ما أضفته من جودة على المنتجات والخدمات المصرفية، ولعل من أهم هذه الخيارات التي يمكن أن تأخذ بها لتأهيل القطاع المصرفي ومواءمة مستجدات الصناعة المصرفية وبالتالي تحقيق الميزة التنافسية التي تسعى إليها كل مؤسسة مصرفية تبتغي استمرارها وتفوقها.

---

\* واكتسب مدخ الصيرفة الشاملة أهمية كبيرة في النول الأوروبية ثم انتشر إلى بقية دول العالم المتقدم وامت إلى النول النامية تحت تأثير عوامل متعددة داخلية وخارجية، وتم الأخذ بمفهوم البنوك الشاملة التي تمثل حدوداً فاصلة بين وظائف البنوك التجارية والاستثمارية وتخرج عن النطاق التقليدي، وتقوم على استراتيجية التوزيع في الخدمات المصرفية بما يتلائم واحتياجات العملاء وفق صنغ تمويلية متنوعة شبيهة بنشاط البنوك والمؤسسات المالية المنافسة في السوق المصرفية.

## المبحث الأول

### إيجابيات اتفاقية تحرير الخدمات المالية وسلبياتها

لاشك أن تحرير تجارة الخدمات المالية والمصرفية على المستوى الدولي أمر من شأنه إتاحة آفاق واسعة أمام تحفيز النمو في هذا القطاع الحيوى، وتحقيق العديد من المكاسب لعدد كبير من دول العالم، غير أن تلك المنافع لن توزع بالتساوى على هذه الدول، بل سيتوقف نصيب كل دولة من عائد تحرير تجارة الخدمات المالية على حجم هذا القطاع في كل منها ودرجة مرونته والمزايا النسبية التي يتمتع بها، ومدى قدرته على المنافسة<sup>(1)</sup> ولا يمكن أن توجد دولة مستفيدة ولا متضررة من اتفاقية بالمطلق، ودرجة الاستفادة والضرر تتوقف على مستوى التقدم الاقتصادي والإمكانيات المالية والقدرات التكنولوجية، للتعرف إلى كيفية وإمكانية استفادة الدول النامية<sup>(2)</sup>.

**المكاسب التي تتحقق من تحرير الخدمات المالية:** ورغم ما ينطوى عليه التحرير للخدمات المالية في الدول النامية من تحديات ماثلة للعيان -سبق تناولها-، إلا أنه يتضمن أيضًا عديد من المزايا الملموسة التي يمكن أن يكون لها آثار إيجابية على الجهاز المصرفي وانطلاقًا من واقع وطبيعة هيكل الجهاز المصرفي المصري تختلف التوقعات حول انعكاسات اتفاقية تحرير تجارة الخدمات المالية والمصرفية على الجهاز المصرفي المصري في جوانبها الإيجابية من خلال النقاط الآتية:-

- تفتح المجال للمنافسة بين البنوك الوطنية والبنوك الأجنبية مما يؤدي إلى تحفيز البنوك الوطنية على تطوير خدماتها للمحافظة على حصتها في السوق.
- يرتبط دخول المؤسسات المالية الأجنبية إلى الأسواق المحلية بنقل التكنولوجيا المصرفية بما يؤدي إلى تطوير الأساليب والممارسات المصرفية ويتواءم مع أحدث التقنيات الحديثة المتاحة على الصعيد العالمي.
- إن المنافسة تدفع بالبنوك الوطنية إلى تحسين نظم الإدارة، وزيادة كفاءة تقديم الخدمات المصرفية.
- يؤدي تحرير الخدمات المالية والمصرفية إلى تحسين المناخ الذي تعمل فيه البنوك المصرية وتطوير النظم الإشرافية والرقابية وتحقيق متطلبات كفاية رأس المال ودعم الأساليب الرقابية في ضوء الاحتكاك والتواجد الأجنبي، وهو أمر من شأنه زيادة قدرة البنوك الوطنية على مواجهة العولمة المالية.
- كما يؤدي تحرير التجارة في الخدمات المصرفية إلى جعل هذا القطاع أكثر كفاءة وتنافسية.
- يؤدي إلى إتاحة الفرص أمام البنوك المصرية للتعرف على أفضل الأساليب الإدارية والمحاسبية وذلك من خلال الخبرة التي تتمتع بها العمالة المصرفية الأجنبية بما يساعد على إعداد كوادر وطنية على مستوى عال من الكفاءة المصرفية.
- سوف يسمح اتفاق تحرير تجارة الخدمات المالية والمصرفية بتوسيع السوق المالي والمصرفي ويدفع البنوك المصرية للقيام بأعمال الصيرفة الشاملة وتقديم الخدمات المالية والاستثمارية، بالإضافة إلى ما سوف تحمله تيارات التحرير والانفتاح على العالم الخارجى من أنواع الابتكارات المالية التي لم تكن موجودة على الساحة المحلية.

### - زيادة كفاءة القطاع المالى:

إذ يمكن للمؤسسات المالية فى الدول النامية من خلال التحرير المالى أن تستفيد من مزايا

### اقتصادات زيادة حجم الإنتاج، وأن تخصص وفقاً لمزاياها التنافسية

ولتحديد الأثر الذى يعود على مصر من جراء تطبيق الاتفاقية عليها تنازعه رأيان:- الأول منهم إن تطبيق تلك الاتفاقية على الدول النامية ومنها مصر يكون ذو أثر سلبي<sup>(3)</sup> حيث إن هذا التحرير سيؤدي إلى خلق نوع من المنافسة غير المتكافئة مع البنوك الأجنبية، حيث إن البنوك مازالت غير مهيئة وذلك لضآلة رؤوس أموالها، وتواضع خدماتها بالنسبة للخدمات التي تقدمها البنوك الأجنبية، أيضاً فإن تواجد البنوك الأجنبية فى الدول النامية ومنها مصر سوف يهيئ لها إمكانيات تحريك الاموال والمدخرات الوطنية وفقاً لمصلحتها. بل ويتعدى ذلك إلى خروج النقد الأجنبي المتاح فى مصر الى الدول الأم لهذه

1 - بنك الاسكندرية، النشرة الاقتصادية، المجلد 32، 2000، ص19.

2 - المصدر د/ حسين النحل، الجاتس وأفاق التجارة العربية في الخدمات، مرجع سبق ذكره.

3 - د/نبيل حشاد، الجات ومنظمة التجارة العالمية، أهم التحديات فى مواجهة الاقتصاد العربى، الهيئة المصرية العامة للكتاب، القاهرة، سنة 2001، ص341 و344.

البنوك وتوجيهه إلى أمور أخرى غير الاستثمار داخل الدولة المضيفة مما يؤدي إلى الإضرار بمصلحتها العامة.

- كما أضافوا بأن تحرير التجارة الدولية في القطاع المالي والمصرفي يؤثر على سياسات التنمية في ظل المنافسة الضارة مما يؤثر على بعض السياسات الاقتصادية بالدولة، ومن أمثلتها السياسات النقدية وتخفيض الائتمان وسياسة الرقابة على النقد الأجنبي، مما يؤدي إلى عرقلة نمو الصناعات الوطنية الوليدة والتي تقوم بدعمها البنوك الوطنية.

- يؤدي تحرير التجارة الدولية في القطاع المالي المصرفي الى عجز في ميزان المدفوعات، ذلك أن الدول التي لا تتمتع بميزة نسبية كبيرة في قطاع الخدمات سوف تلجأ إلى استيراد هذه الخدمات، ويساعدها في ذلك التحرير الدولي لها، وفتح أسواق الخدمات المحلية لاستيرادها، مما يؤدي إلى زيادة أعباء إضافية في الجانب المدين من ميزان التجارة غير المنظورة (استيراد الخدمات)، دون أن يؤدي إلى زيادة بالمقابل في الجانب الدائن (تصدير الخدمات).

- وتلك الحجج والأسانيد لا تخلو من إمكانية الرد على البعض منها<sup>(1)</sup> فيما يتعلق بالتخوف من التحرير من أجل حماية الصناعات الخدمية الوليدة التي تدعمها البنوك الوطنية، وعدم القدرة على المنافسة مع البنوك الأجنبية ذات الخبرة الطويلة، فيمكن الرد عليها بأن الاتفاقية منحت للدول النامية الحق في تحديد التزاماتها بشأن القطاعات الخدمية والتي من بينها الخدمات المالية والمصرفية والتي تقبل أن يعمل بها مقدمو خدمات أجنبية -وتستطيع هذه الدول- وفقاً لذلك أن تحدد التزاماتها بما لا يضر صناعاتها الخدمية الوليدة.

أما عن التخوف من حدوث عجز في ميزان المدفوعات نتيجة لاستيراد الخدمات المالية، دون أن يقابلها صادرات لها بما يؤدي إلى زيادة الأعباء على موازين المدفوعات للدول النامية. ورداً على ذلك يمكن القول بأنه توجد دول نامية كثيرة مثل مصر والهند تتمتع بمزايا نسبية كبيرة في مجال الخدمات، والتي تحتاج إلى عمالة كثيرة كقطاع النقل والسياحة والمقاولات والبنوك تحديداً، وهذا سوف يؤدي إلى زيادة صادراتها الخدمية بعد تحرير تجارة الخدمات مع إمكانية زيادة فرص الوصول إلى الأسواق العالمية، ويحدث التوازن المطلوب في ميزان المدفوعات، ومن ثم فإن ذلك يقلل الفجوة في عجز ميزان الخدمات وهذا ما يتوافق في مصر.

أما عن الرأي الثاني:- الأثر الإيجابي لتطبيق الاتفاقية على الدول النامية ومنها مصر. ووفقاً لهذا الرأي فإن تحرير تجارة الخدمات المالية والمصرفية نتيجة تطبيق الاتفاقية سوف يؤدي إلى إحداث أثر إيجابي على الخدمات المالية في الدول النامية، ومنها القطاع المصرفي المصري ويستند هذا الرأي إلى مايلي<sup>(2)</sup>:-

(1) إن السماح للبنوك الأجنبية بممارسة نشاطها في أسواق الدول الأخرى، لا ينفى بالضرورة غزو الأجانب لهذه الأسواق والإضرار بها، وأن البنوك المحلية في مجال تقديم الخدمات المالية والمصرفية تتمتع بميزة نسبية مهمة، وهي معرفة السوق واحتياجات المستهلكين لنوعية البنوك التي يقبلون عليها ويحتاجونها، كما توجد لديه قدره على تشغيل العماله بأجور غير باهظة، مما يجعلها تستطيع ممارسة هذه الخدمات، ومنافسة البنوك الأجنبية وذلك في ظل وجود مبدأ المنافسة والذي سوف يدفع البنوك الوطنية إلى عرض الخدمات في أحسن مستوى من الكفاءة وأقل تكلفة، بالإضافة إلى أن البنوك المصرية تتمتع بخبرة طويلة الآن بعد اتباع سياسة الانفتاح الاقتصادي، والسماح بإنشاء البنوك المشتركة وفروع للبنوك الأجنبية في مصر. وما زالت البنوك المصرية قادرة على المنافسة والسيطرة على سوق تقديم الخدمات المالية والمصرفية.

(2) إنه وفقاً لتحرير الخدمات المالية والمصرفية، وتحديداً بالنسبة للالتزامات مصر وتعهداتها التي تقدمت بها، فقد حددت مصر بعض القيود على هذه الالتزامات، للحفاظ على مصالحها الوطنية ولكي تستطيع أن تواجه منافسة البنوك الأجنبية.

1 - د/ صفوت عبد السلام عوض الله، الجات ومنظمة التجارة العالمية وتحرير التجارة في الخدمات المالية، مرجع السابق، ص 63,64.

2 - د/ سهير محمود معتوق، أثر تحرير التجارة في الخدمات المالية على القطاع المصرفي المصري، مرجع سابق ذكره، ص 89 - 92،

عبد العزيز سليمان " اتفاقيات الجات، المكاسب والمخاوف"، مجلة السياسة الدولية، أبريل 1994م.

ومن بين هذه القيود أحقية البنك المركزي المصري في تصدير السلعة المصرفية المحلية، والتي تسمح بقبول طلب الترخيص من عدمه لبنك أجنبي للعمل بالسوق المحلية، من خلال القواعد التي يضعها لتنظيم أوضاع الجهاز المصرفي، وتوفير الحماية المناسبة للبنوك المصرية في ظل منافسة عادلة مع المصارف الأجنبية، وهو ما يعرف باختبار الحاجة الاقتصادية، كذلك اشترطت مصر ضرورة أن تقوم البنوك المشتركة بتدريب العاملين بها من المصريين لاكتساب الخبرة اللازمة لتقديم تلك الخدمات.

(3) إن التحرير في القطاع الخدمي المالي وتطبيق مبدأ شرط الدولة الأكثر رعاية المنصوص عليه في الالتزامات العامة بالاتفاقية، سوف يتيح الفرص إلى مصر لكي تستفيد من تطبيق هذا المبدأ والحصول على تيسيرات وتسهيلات مماثلة من الدول الأعضاء الأخرى في قطاع الخدمات المصرفية، كما يمكنها أن تستفيد أيضاً من الآثار الجانبية الأخرى التي يمكن أن يحدثها هذا التحرير على المستوى الدولي، والتي تتلخص في الآثار الآتية:-

(أ) زيادة فرصة نفاذ الخدمات المصرفية المصرية إلى أسواق البلدان المتقدمة، وتأسيس فروع بنكية لها في الخارج. وهذا ما حدث بالفعل لعدة بنوك مصرية لها فروع في أسواق المال العالمية مثل فروع البنك الأهلي المصري الموجودة في عدة دول، مثل فروع البنك الأهلي المصري الدولي ليمتد بمدينة لندن- المملكة المتحدة، كما أن البنك الأهلي المصري يمارس نشاطه بمدينة نيويورك بالولايات المتحدة الأمريكية وذلك من خلال البنك العربي الأمريكي، والذي يمتلك فيه أكثر من 28% من رأسماله، ومكتب تمثيل في شنغهاي بالصين، كذلك يوجد لديه مكتب تمثيل في جوهانسبرج بجنوب أفريقيا وفرع ومكتب تمثيل بأديس أبابا، هذا بالإضافة إلى أنه يوجد لبنك مصر فرع في مدينة باريس بفرنسا.

ولاشك أن تواجد هذه الوحدات المصرفية بالخارج قد يقابله بعض القيود التي يمكن أن تفرضها البنوك المركزية في تلك الدول تنفيذاً لسياسة الحد من وجود البنوك الأجنبية بها، أما في ظل التحرير التي تسمح به الاتفاقية، فإن هذا سوف يعمل على انتشار هذه الفروع وتزايدها في أسواق الخدمات المالية العالمية، لما يعود بفوائد كثيرة يغتنمها الجهاز المصرفي المصري.

(ب) تحفيز البنوك المصرية على تحسين خدماتها المصرفية، بصورة حقيقية في ظل اعتبارات المنافسة الأجنبية وذلك بالتحديث والتغيير دائماً في تقديم الخدمات وزيادة الكفاءة الإدارية والمالية للمؤسسات البنكية الوطنية.

(ج) نقل التكنولوجيا المصرفية إلى مصر، وهذا يتيح لمصر مواكبة التطورات العالمية في هذا المجال، والتي تخضع كل يوم إلى مزيد من التقدم الفني والتكنولوجي في تسهيل تقديم الخدمات المالية والمصرفية. وهذا واضح في نصوص الاتفاقية، حيث تعني بالدول النامية ومنها مصر بنص خاص وهو زيادة مشاركة البلاد النامية في التجارة الدولية للخدمات ومساعدة الدول المتقدمة لها، مع إمكانية حصولها على التكنولوجيا على أسس تجارية، وزيادة فرص وصول الدول النامية إلى قنوات التوزيع وشبكات المعلومات، بل ويقع على عاتق الدول المتقدمة التزاماً بإنشاء نقاط اتصال في غضون سنتين من إنشاء منظمة التجارة العالمية والتي تهدف إلى تيسير وصول مقدمي الخدمات في البلدان النامية إلى هذه المعلومات.

(د) وأخيراً، فإن مصر بما قطعت من شوط كبير في مجال تحرير القطاع المصرفي قبل تطبيق الاتفاقية عليها، وإتباعها برنامج الإصلاح الاقتصادي، وما أصدرته من تشريعات مختلفة تسمح بالتعامل بالنقد الأجنبي، ووجود فروع للبنوك الأجنبية\* وجذب المدخرات بالعملة المحلية بل وإتاحة التعامل بالجنيه المصري لهذه الفروع، كل هذا التطور الذي حدث في مصر كدولة نامية والذي لم تصل إليه بعد دول نامية أخرى، سوف يؤدي إلى إحداث أثر إيجابي وفعال على مستوى أداء البنوك المصرية وفي تقديم الخدمات المالية و المصرفية وبالمثل انتعاش الاقتصاد المصري.

\* ويتمثل الأثر الإيجابي المباشر لبنوك الأجنبية في تحسين الإستفادة من الموارد المالية، وتخفيض تكاليف الاقتراض، وتحسين جودة الخدمات المصرفية، كما أن لها أثراً غير مباشر يتمثل في زيادة القدرة التنافسية والكفاءة في القطاع المصرفي المحلي، وتشجيع التطوير المصرفي المحلي.

وجهة نظر الباحث في هذا الموضوع بعد أن فرغنا من العرض السابق لأسانيد كل من قال بتحقيق أثار سلبية أو إيجابية من أثر تطبيق الاتفاقية العامة لتحرير التجارة على الخدمات المصرفية في مصر بداية فإنني أعرض وجهة نظري من خلال طرح بعض الأسئلة على النحو التالي:-

- (1) هل يملك أو يمكن للقطاع المصرفي المصري أن يعيش بمعزل عن المؤسسات المصرفية الأجنبية العملاقة في ظل المتغيرات والتطورات الحادثة على الساحة الدولية والعمولة الاقتصادية التي لم يعد الحديث على الحدود السياسية للدول أى معنى ؟
- (2) هل يمكن للسياسة النقدية في مصر أن ترفض إنشاء فروع لبنوك أجنبية داخل مصر؟
- (3) هل من المسموح للقائمين على وضع السياسة النقدية في مصر أن يرفضوا إنشاء مكاتب تمثيل لبنوك أجنبية داخل مصر؟
- (4) هل من الممكن ألا تواكب البنوك المصرية التكنولوجيا والخدمات المصرفية الحديثة والخبرات الإدارية والخبرة الأجنبية في مجال البنوك ؟
- (5) هل كان للجهاز المصرفي في مصر أن يصل إلى مستوى الخدمة المالية والمصرفية الذي وصل إليه وما اعترأها من مستحدثات بدون تبادل خبرات مع البنوك الأجنبية ؟

بالإجابة على هذه الأسئلة يمكن أن نصل إلى ما إذا كان سوف تغلب المزايا على العيوب أو العكس، وفي رأيي أن توافر أيهما لا ينفي الأخرى عنه، وأن نتأكد من قناعتنا بأن الدول المتقدمة عندما تطرح مثل تلك الاتفاقية فإنها تهدف تحقيق مصلحتها أولاً وليس مصلحة الدول النامية فهي لا تنظر إلى الدول النامية إلا على أنها مجرد امتداد للسوق لتصدير خدماتها، فهذا التحرير أولاً وأخيراً لا يهدف ولا يصب في صالح الدول النامية بل على العكس فإنه أولاً يصب في صالح الدول المتقدمة ويهدف إلى خلق فرص لتصدير الفائض من الخدمات ليسيطر نفوذها الاقتصادي على الدول النامية ومن ثم الهيمنة عليها، وأن النفاذ للأسواق وارد لا محالة، وابلغ مثال على ذلك انتشار التجاره الالكترونية والتي لا تحتاج إلى سوق ولا تمثل الحدود لها عائق.

إذن فماذا على الدول النامية أن تفعل ؟ هذا ما سوف نتناوله من خلال طرح إستراتيجية واضحة تركز على عدة محاور أساسية- في المبحث الأخير من هذا الفصل- بات على الدول النامية أن تسلك مبدأ التحرير المبني على أساس المصلحة الجماعية لها، ففي مرحلة ما قبل الانضمام عليها تحديد الالتزامات التي تناسبها، وحتى بعد الانضمام لها سلطة تعديل الالتزام أو إلغاؤه، وأن تُفعل الاستثناءات التي تضمنتها الاتفاقية والتي تعزز مواقفها، وتصب في مصلحتها من خلال مواقف جماعية تنبئ عن صلابة مواقفها في مواجهة الدول المتقدمة، وحرصها على تحقيق مبدأ تكافؤ الفرص فيما بينها وبين الأخيرة وذلك بعد الوقوف على المخاطر المشتركة التي تواجهها.

وقبل أن نختم هذا المبحث نود أن نشير إلى أحد الدراسات التي أجراها البنك الدولي للإنشاء والتعمير ومنظمة التجارة العالمية، بشأن المزايا والحوافز التي تواجه الخدمات البنكية والمالية في الدول النامية، وذلك من خلال البنوك الأجنبية بها<sup>(1)</sup> حيث ارتأت هذه الدراسة إلى أن تطبيق الاتفاقية الخاصة بتحرير تجارة الخدمات المالية سوف يؤدي ذلك إلى تحقيق مكاسب أكثر وحد أدنى من التكلفة لهذه الخدمة، وأن ما تحققه الدول النامية من مكاسب سوف يكون أقل من المخاطر التي تواجهها، لذلك ووفقاً لهذه الدراسة ينبغي على الدول النامية أن تقوم بتغيير أنظمتها المالية في البداية، وإزالة كافة الحواجز، وعناصر عدم التمييز التي تقف أمام مقدمي الخدمات الأجنبية مقارنة بمقدمي الخدمات المحليين، وهذا يتطلب تغيير القواعد القانونية الحالية لكي تأخذ طابع الدولية بدلاً من الطابع المحلي، وأيضاً حتى تتناسب هذه القواعد مع قواعد الاتفاقية وأنه لكي تقوم تلك الدول بهذا التغيير الشامل لابد من مساعدتها بمصادر تمويلية دولية من المؤسسات والمنظمات المالية الدولية.

<sup>1</sup> - راجع شبكة المعلومات الدولية على العنوان التالي [Http://www.Wto.Org/Services/News](http://www.Wto.Org/Services/News) تاريخ الإطلاع

2010/10/15

وتؤكد هذه الدراسة أن الواقع العملي أثبت على مستوى العديد من الدول أن الدخول الأجنبي في الأسواق المحلية يؤدي إلى زيادة المنافسة في القطاع المالي، ونمو الاقتصاد، وتوظيف السوق البنكي المحلي، وهذا يؤدي إلى مكاسب يجنيها كل من البنوك الوطنية والعملاء حيث التنوع المختلف لتقديم الخدمات مع تكلفة أقل لتقديمها، وليس معنى ذلك الدخول الحر لمقدمي الخدمات الأجانب مما يضر بمصالح الدول النامية، بل يتم هذا الدخول في ظل قواعد منظمة تتناسب مع التحرير الدولي للخدمات المالية. أي أن الإصلاح المالي والتشريعي أمر ضروري للوصول إلى استقرار الأنظمة المالية في الدول النامية.

كما تشير أيضاً إلى أهمية دور الدولة في الإشراف على النظام المالي، والأسواق المالية مع إمكانية تطبيق نظام الخصخصة لغالبية البنوك الوطنية، حتى يمكن تطبيق آليات السوق وتقديم الخدمات المالية في ظل عدم سيطرة الحكومة عليها كلياً، وترك عملية تقديم الخدمات لقوى الطلب والعرض وفقاً لاحتياجات السوق، وإتاحة الفرصة للدول النامية للدخول في اتفاقات ثنائية أو إقليمية فيما بينها، للإصلاح المالي وتحرير أنظمتها المالية وهذا ما تسمح به الاتفاقية، مما يؤدي إلى إزالة كافة المخاطر والعوائق التي يمكن أن تعوق التحرير المالي للخدمات في الدول النامية.

وبذلك يتضح أن هاتين المنظمتين حاولتا الوقوف على المخاطر التي يمكن أن تواجهها أي دولة نامية عند تطبيق الاتفاقية في مجال تحرير الخدمات المالية، مع تقديم اقتراحات وحلول لتجنب هذه المخاطر.

## المبحث الثانى نحو إستراتيجية تطوير الجهاز المصرفى المصرى

أدت الاتفاقية العامة لتحرير الخدمات المالية إلى شدة المنافسة فى السوق المصرفى، ليس بين البنوك وبعضها البعض فقط وإنما بين البنوك والمؤسسات المالية وغير المالية، وذلك فى ظل إزالة الحواجز الجغرافية من جهة، تزايد رغبة هذه المؤسسات فى تقديم الخدمات المصرفية من جهة أخرى. إن الإدارة الجيدة لأى بنك لابد وأن يكون لديها توجهات واضحة تأخذ فى الحسبان التطورات المالية والمصرفية - محليه كانت أو دولية- والتي تؤثر بصورة مباشرة أو غير مباشرة فى العمل المصرفى.

ولكى يتم تحقيق المنافسة ومن أجل الاستمرار فى تحقيق التميز، لابد من وجود جهاز رقابى جيد قائم على أسس علمية، من أجل التأكد من تطبيق الأساليب المحاسبية وفق المعايير الدولية المتعارف عليها، خاصة قرارات منح التسهيلات الائتمانية، من أجل ضمان حقوق المودعين، وعدم التلاعب بأموال البنك وفق أهواء مجموعة من ذوى النفوس الضعيفة، وهذا يضمن تحقيق إدارة فعالة قادرة على السير قدماً فى اتجاه النمو وتحقيق ربحية عالية مما يجعلها قادرة على تحقيق المنافسة.

ومن الأمور الهامة التى يجب مراعاتها ونحن بصدد تحقيق المنافسة هى رفع كفاءة أداء القطاع المصرفى عن طريق تحسين أداء الخدمات المصرفية التى لابد أن تتصف بالسرعة والتنوع والدقة، وذلك لا يتأتى إلا من خلال امتلاك المؤسسات المصرفية أيدى عاملة مدربة تدريباً جيداً ومستمرًا ومتجددًا على أداء الخدمات المصرفية بالسرعة الفائقة وبالجودة والدقة المتناهية، لذا كان على هذه المصارف امتلاك جهاز تدريب عالى الكفاءة، ويقوم عليه مدربون متخصصون فى أحدث ما وصل إليه العلم فى مجال العمل المصرفى، ولكن كيف يتأتى هذا مع صغر حجم المؤسسات، ونحن بصدد تكلفة عالية لا يتحملها إلا مؤسسات ضخمة.

ومن الجدير بالذكر أن التحولات العالمية فى مجال الخدمات المصرفية بمثابة تيار متدفق مستمر، تتحدد بناء عليه الارتكازات والتوجهات والهوية المصرفية للبنك الذى يشق طريقه نحو العولمة، وهى عملية تحتاج إلى إدراك أن البنى الذاتية للبنك يجب أن تنمو بالشكل الذى يمكنها من عبور الحدود، ونشر شبكة فروع ووحداته على مستوى العالم فى إطار يتصف بكونه:

- متكامل الخدمات والأنشطة المصرفية.
- متوافق مع المتغيرات والمستجدات المصرفية.
- متسق مع الأوضاع والإمكانات والموارد المتوفرة لدى البنك.

من هنا ينبغى أن تكون مواجهة التحولات العالمية المصرفية انبعاثاً من داخل البنك، وليس وضع نظام نمطى يتم استنساخه من الخارج أو نقله من مصارف أو بنوك أخرى بهدف تحقيق الفاعلية. فعلى البنوك تبنى استراتيجيات فعالة للارتقاء بخدماتها إلى مستوى تلك التحديات المتباينة.

لذا فإن الباحث يرى أن القائمين على السياسات النقدية والمالية فى الدول النامية ومنها الجهاز المصرفى المصرى بات عليهم ضرورة وضع إستراتيجية واضحة، تركز على بعض المحاور وتكون محددة الفترة الزمنية، لرفع كفاءة الأجهزة المصرفية الأمر الذى يكون له بالغ الأثر على التنمية والنمو الاقتصادى فى الدول النامية على النحو الآتى:-

- المحور الأول: الاتجاه نحو الاندماج بين الوحدات المصرفية.
- المحور الثانى: ممارسة وظائف البنوك الشاملة.
- المحور الثالث: تبنى سياسة تسويقية تنافسية.
- المحور الرابع: تطوير الخدمات المصرفية.
- المحور الخامس: الاتجاه نحو خصخصة البنوك.
- المحور السادس: الارتقاء بالعنصر البشرى.
- المحور السابع: الاتجاه نحو تحقيق جودة أداء الخدمات.

## المحور الأول: الاتجاه نحو الاندماج بين الوحدات المصرفية:-

لقد حدث تغير في الأسواق والخدمات المالية والمصرفية على مستوى العالم، وأصبحت الخدمات المصرفية التقليدية تؤدبها مؤسسات وهيئات أخرى -أقرب مثال ما تقدمه هيئة البريد من خدمات مصرفية- لذا كان على القطاع المصرفي كى يحقق المنافسة أن يؤدي خدمات غير تقليدية تواكب الإيقاع السريع لحركة تحرير وفتح الأسواق، وثورة الاتصالات والمعلومات، ولكن كيف لهذه البنوك المصرفية الصغيرة أن تلبى احتياجات الأسواق من هذه الخدمات وليس في استطاعتها تحمل تكاليف هذه الخدمات، ومن هنا يأتي دور الدمج المصرفي حيث من خلاله يتم تحقيق زيادة الحجم وتحقيق وفورات داخلية وخارجية، وكذلك تعظيم رأس المال وبالتالي إمكانية امتلاك التكنولوجيا الحديثة والتي من خلالها يمكن توفير الخدمات الحديثة والسريعة والمتطورة التي تواكب إيقاع العصر السريع.

إن زيادة قدرة البنوك على التواجد والاستقرار في السوق المصرفي مع التمتع بميزة تنافسية مالية، يعتبر الدافع الرئيسي للتفكير في الاندماج المصرفي. ومن الجدير بالذكر أن عمليات الاندماج المصرفي لم تقتصر على البنوك والمؤسسات المصرفية المحلية على نطاق الدولة الواحدة فقط. بل شملت حالات اندماج مصرفي بين بنوك من دول مختلفة وقد لجأت إلى الاندماج لمواجهة أزمة مالية معينة أو رغبة في تحسين أوضاعها.

يتضح من الاتجاهات العالمية في الصناعة المصرفية وواقع الجهاز المصرفي في الدول النامية أن هناك حاجة ملحة لدمج واستحواد البنوك، خاصة في ضوء تزايد انفتاح الأسواق المالية بالتزامن مع تطبيق اتفاقية تحرير تجارة الخدمات المالية، وما تفرضه متطلبات لجنة بازل، كما أن دمج واستحواد البنوك أصبح ظاهرة عالمية سواء على مستوى الدول المتقدمة أو النامية وأصبحت البنوك والكيانات المصرفية والكبيرة هي الأقدر على المنافسة.

فضلاً عما تتمتع به هياكل الأجهزة المصرفية في الدول النامية ومنها الجهاز المصرفي المصري من زيادة درجة التركيز وسيطرة البنوك العامة على نسبة كبيرة من حجم السوق، ووجود عدد كبير من البنوك الخاصة والمشاركة صغيرة الحجم سواء من حيث رأس المال أو حجم الأصول على المستوى النسبي أو المطلق مما يتطلب دمج هذه البنوك مع كيانات أكبر لتجنب مخاطر التعثر المالي.

ومما لا شك فيه إن عملية الدمج والاستحواد بين البنوك يساعد على تدعيم القاعدة الرأس مالية وتقويتها، وتحسين ربحية البنوك الضعيفة، زيادة وتعزيز القدرة التنافسية سواء في الأسواق المحلية أو العالمية، من خلال تحسين الخدمات المالية للعملاء الناتجة عن الدقة والسرعة في تنفيذ العمليات والارتقاء بجودة الخدمات المصرفية، بالإضافة إلى تحقيق اقتصاديات الحجم الكبير نتيجة زيادة قدرة البنك على النمو والتوسع وفتح فروع جديدة في الداخل والخارج، زيادة قدرة البنوك على مواجهه المخاطر والأزمات<sup>(1)</sup>.

كما يؤدي إلى وجود نظام مصرفي قوى وقادر على القيام بالدور الرئيسي في تحفيز النمو من خلال وضع مصادر التمويل تحت تصرف القطاعات الإنتاجية والخدمية المختلفة وتمثل بعض المكاسب التي يحققها الاندماج في الآتي:-

1 - بالنسبة للبنوك المتباينة من حيث رأس المال، يفيد الاندماج في تحسين ربحية البنوك الضعيفة، وزيادة قيمتها من خلال زيادة معدل نموها أو حصتها السوقية، أو من خلال ضخ رأس مال إضافي إليها. أما بالنسبة للبنوك المتقاربة من حيث رأس المال فإن الاندماج يحقق كفاءة الأرباح من خلال تحقيق كفاءة الإيرادات.

<sup>1</sup> - نتيجة زيادة القدرة على تكوين احتياطات سرية وعينية، وتنوع النشاط المصرفي مما يؤدي إلى تدعيم المركز المالي، للمزيد انظر، ريهام صلاح النين محمد صارو، استخدام المقياس المتوازن للاداء لتقويم خدمات القطاع المصرفي المصري، دراسة تطبيقية، جامعه الأزهر، كلية التجارة، قسم المحاسبة، ص 9 وما بعدها.

- 2 - زيادة و تعزيز القدرة التنافسية سواء فى السوق المحلية أو العالمية، من خلال تحسين الخدمات المالية للعملاء والناجحة عن الدقة والسرعة فى تنفيذ العمليات، والارتقاء بجودة الخدمات المصرفية وهى مسائل ضرورية فى ظل العولمة وتحرير تجارة الخدمات المصرفية.
- 3 - تحقيق اقتصاديات الحجم الكبير نتيجة زيادة قدرة البنك على النمو والتوسع وفتح فروع جديدة فى الداخل والخارج، وتوسيع حجم الفروع القائمة.
- 4 - زيادة قدرة البنوك على مواجهه المخاطر والأزمات نتيجة زيادة القدرة على تكوين إحتياطات علنية وسرية، وتنويع النشاط المصرفى مما يؤدى إلى تدعيم المركز المالى.
- 5 - زيادة القدرة على الإنفاق على البحوث والتطوير والتحديث وتبنى التكنولوجيا المتطورة، وتوظيف العمالة الماهرة ذات الكفاءة العالية.
- 6- تدعيم قاعدة رأس مال البنوك وزيادة قدرتها التمويلية، مما يمكنها من مواكبة المعايير العالمية للعمل المصرفى خاصة معايير كفاية رأس المال.

### المحور الثانى: ممارسة وظائف البنوك الشاملة:-

تخضع عملية التحول إلى البنوك الشاملة لضوابط معينة تأخذ بعين الاعتبار الجوانب الاقتصادية والقانونية، والبيئة المصرفية التى يعمل فى إطارها البنك، ووفق ذلك يتم التحول إلى البنوك الشاملة فى خلال ثلاث مناهج اساسية.

أولاً: دوافع التحول إلى مصارف شاملة:-

يمكن إيجاز الأسباب التى تدعو البنوك فى الدول النامية ومنها البنوك المصرية إلى التحول إلى مصارف شاملة على النحو التالى:-

#### أسباب تتعلق بالبيئة المالية والمصرفية:-

أدت ظروف مجارة العولمة المالية التى نشهدها إلى تحرير الخدمات المالية من القيود التشريعية المحلية على تنقل رؤوس الأموال والاستثمارات من ناحية، وتحرر العمليات المصرفية من القيود التى كانت مفروضة عليها، ولما كان من النادر وجود اقتصاد منغلق على نفسه حيث انفتحت جميع الاقتصادات على الشركات والمصارف الدولية الأمر الذى يشكل تحدى خطر للمصارف المحلية فى مواجهة المصارف العالمية، لما لها من باع طويل فى المجال المصرفى، فهى قادرة على تقديم خدمات متنوعة فى الأسواق التى تدخل إليها محتكرة بذلك العديد من الخدمات والتسهيلات التى لا تستطيع المصارف المحلية تقديمها.

#### أسباب تتعلق بالبيئة الاقتصادية الدولية والمحلية:-

فعلى الصعيد الدولى، تميزت العقود الأخيرة بظهور العديد من التكتلات الاقتصادية العملاقة (مثل: EU, NAFTA, APEC, ASEAN) التى تزامنت مع تحرر اقتصادى كبير، توسع فى السوق، تنوع الأنشطة وفرص الاستثمار، واتساع نطاق المنافسة بين الشركات المحلية للبلدان الداخلة فى هذه التكتلات.

أما على الصعيد الوطنى فلم يعد هناك اقتصادات منغلقة على نفسها، حيث انتهجت معظم البلدان سياسات خصخصة فى بعض القطاعات، بالإضافة إلى فتح أسواقها للاستثمارات الأجنبية متمثلة بالشركات الصناعية أو التجارية بالإضافة إلى الانفتاح على الصعيد المالى متمثلة بدخول المصارف والمؤسسات المالية الأجنبية كل هذا يتطلب من المصارف المحلية ضرورة إعادة النظر بألية عمل وخدمات هذه المصارف، الأمر الذى يقود البنوك المصرية إلى مجارة هذه التحولات بهدف تحمل مسؤولياتها تجاه الاقتصاد الوطنى.

#### أسباب تتعلق بالبيئة التكنولوجية والمصرفية:

شهد النصف الثانى من القرن العشرين ثورة تكنولوجية كبيرة تمثلت بتطور الحاسب الآلى، ووسائل الاتصال وما تلى ذلك من قفزات كبيرة فى مجال نظم المعلومات، وتطبيقاتها فى مختلف القطاعات ومن بينها القطاع المالى و المصرفى وبالتالي تعتبر محاولة المصارف التقليدية لمجارة التطور العلمى

والتكنولوجى واقتناء التقنيات والتطبيقات الحديثة لوسائل الاتصال ونظم المعلومات المصرفية أحد أهم الدوافع للبنوك المصرية باعتبارها بنوك تقليدية للتحويل إلى بنوك شاملة إذ تساعد التكنولوجيا البنوك على تقديم مجموعة متنوعة من الخدمات المصرفية فى المكان والوقت وبالشكل الذى يلائم العميل ومن صورها استخدام التطبيقات المصرفية عبر شبكة الانترنت (البنوك الإلكترونية) والتى أصبحت تشكل عنصر منافسة جديد لجميع أنواع البنوك التى تعتمد على التواجد الفيزيائى فى مكان محدد لخدمة العميل.

### أسباب تتعلق بالعميل:

حتى العميل فى خضم التغييرات المشار إليها، لم يعد ذلك العميل التقليدى الذى اعتاد على تلقى عدد محدد من الخدمات بألية تناسب البنك دون النظر لاحتياجاته، فقد أدت التغييرات ومعطيات العصر الحديثة إلى زيادة اطلاع العميل، ومعرفته بأنواع الخدمات التى تقدمها البنوك العالمية والتى يجب على البنوك المحلية التى يتعامل معها أن تقدمها له حتى يبقى كعميل فى هذه البنوك.

بالإضافة إلى أن العميل أصبح على دراية بأهمية العميل كمفهوم بالنسبة للبنك، وبالتالى الخدمة والاحترام الذى يجب أن يحصل عليه من بنكه، فقد أصبح من الضرورى لدى العميل التعامل مع البنك الذى يحصل منه على جميع الخدمات المصرفية التى يحتاجها فى أعماله المحلية والدولية، بدلاً من أن يضطر بالتعامل مع أكثر من مصرف هذا من جهة، ومن جهة أخرى، أصبح العميل مهتمًا بالأمر الأخرى المتعلقة بكيفية حصوله على الخدمة، ومدى تعاون وسرعة المصرف بتقديم هذه الخدمة له الأمر الذى جعل المصارف التقليدية امام تحديين هما:

أولاً: محاولة تقديم مجموعة متكاملة من الخدمات المصرفية بما يلائم بيئة العمل الحديثة.  
ثانياً: الاهتمام بموضوع جودة ومعايير تقديم الخدمة المصرفية، ومدى تلاقى هذه الخدمات مع المعايير التى يتوقع العميل الحصول عليها.

### متطلبات التحول إلى بنوك شاملة:-

عملية التحول إلى بنك شامل لها متطلبات تخص البنك من جهة فلا يستطع البنك التقليدى أن يتحول إلى بنك شامل بمجرد اتخاذ القرار بهذا الشأن، فلا بد للبنك من دراسة مدى توافر البيئة والشروط اللازمة لعملية التحول هذه والتى نستطيع تلخيصها بما يلى:

#### أولاً: متطلبات تخص بيئة العمل والبلد الذى يعمل به البنك وتمثل فى:-

**البنية التحتية التقنية على مستوى البلد :** فالبنك لا يعمل بشكل منعزل عن البنوك والمؤسسات المالية والاقتصادية الأخرى، لذلك لابد من توافر مستوى معين من وسائل الاتصال وشبكات الربط السريع بما يسمح بالتبادل والنقل السريع للبيانات والمعلومات والصفقات بين هذه المؤسسات، وهنا نشير أن توفير بنية تحتية يجب أن يكون من أولويات حكومة البلد الذى يعمل فيه البنك.

#### الجانب التشريعى المصرفى:

بداية يلزم اقتناع أجهزة الدولة بأهمية الصيرفة الشاملة، والقيام بتغيير وتحديث وسن القوانين والتشريعات الخاصة بتسهيل عمل المصارف الشاملة والتحول إليها.

**مستوى الوعى المصرفى :** حيث لابد أن يتوافر لدى أفراد المجتمع وعى مصرفى، عن أهمية ودور المعاملات والخدمات والتسهيلات المصرفية والفرص التى يمكن لهم الحصول عليها، من خلال هذه البنوك، بالإضافة إلى فهم معنى المصارف الشاملة بشكل خاص، وما يمكن أن تقدمه من خدمات متكاملة تساعد المستثمر أو العميل أيًا كان على تسهيل عملية انفتاحه إلى الخارج فى العمل الذى يقوم به.

**ثانياً: متطلبات تخص البنك التقليدى الذى يرغب التحول إلى بنك شامل:-** أن يتوفر لدى البنك البنية التحتية التقنية اللازمة لعملية التحول، من أجهزة وتقنيات وبرمجيات وشبكات ربط لفروع البنك مع بعضها البعض من ناحية، ومع بقية البنوك والمؤسسات الاقتصادية من ناحية أخرى وذلك بما يخدم أهداف البنك بالتحول إلى بنك شامل، ويلبى الخدمات التى ينوى تقديمها.

- أن يتوفر لدى البنك إمكانيات تطوير وتأهيل الكفاءات الفنية والإدارية اللازمة لعملية التحول إلى مصرف شامل، وذلك بغية أن تسهم هذه الكفاءات فى عملية بناء النظم الجديدة التى ستطبق فى البنك،

وصنع قاعدة البيانات والمعلومات الخاصة بالبنك، ومن ثم البدء بتنفيذ الأعمال وتقديم الخدمات بالطرق الجديدة التي ينوي البنك الدخول بها إلى الأسواق.

- دراسة وتحليل السوق بهدف التعرف على الخدمات المصرفية المقدمة فيه من قبل البنوك الأخرى المتطورة وآلية تقديمها، بالإضافة إلى الكشف الدقيق عن الخدمات التي يحتاجها العميل في هذه السوق والخدمات التي يتمنى أن يحصل عليها أيضاً، وذلك بهدف تكوين فكرة شاملة عن الخدمات التي ينوي البنك تقديمها بعد عملية التحول إلى بنك شامل.

**متطلبات الاستمرارية:-** من خلال رسم معايير لأداء البنك ومراجعة هذه المعايير وتطويرها بشكل دوري، بالإضافة إلى دراسة متطلبات وحاجات السوق المصرفية بشكل مستمر بشكل يجعل البنك سباق في تقديم كل جديد.

هناك الكثير من الآثار والنتائج تنتج عن التحول إلى بنك شامل، نبرز منها الأثر على آلية تقديم الخدمة المصرفية (العمليات)، وجودة الخدمة المصرفية، فمع المصرف التقليدي يعد العميل متلقى فقط للخدمة المصرفية بالإضافة إلى عدم وجود التقنيات التي تسهل العمل ضمن الفرع الواحد أو بين مختلف فروع البنك الواحد، بخلاف الصيرفة الشاملة التي تتيح آفاق جديدة من العمليات. فمع انتشار الصيرفة الشاملة وتقنياتها الحديثة، استطاعت البنوك زيادة سرعة الاتصال بين العاملين وتطوير وتبسيط نظم عملياتها واختصار مراحل تقديم الخدمة.

ومن ثم تتطلب زيادة القدرة التنافسية في القطاع المصرفي المصري اتباع إستراتيجية المصرف الشامل الذي يقدم كافة الخدمات المالية محلياً و دولياً للعملاء، وبدون حدود جغرافية. حيث إن توسيع مجالات العمل المصرفي في ظل اتباع إستراتيجية المصرف الشامل، يمكن أن يحقق العديد من المزايا التنافسية، شريطة تحديد نوعية الخدمات الجديدة التي تناسب احتياجات الأسواق والعملاء، والتي يمكن أن يقدمها البنك إلى جانب تأسيس إدارات متخصصة لإدارة المخاطر، ويمكن إيجاز بعض مزايا البنوك الشاملة فيما يلي:-

- 1 - تحقيق وفورات في التكاليف نتيجة للعمل على أساس الحجم الكبير.
- 2 - التنوع الهيكلي لمكونات محفظة القروض والاستثمارات مما يترتب عليه تخفيض المخاطر الائتمانية.
- 3 - الاستفادة من تنوع الخبرات للعاملين في هذه البنوك ذات الأنشطة المتعددة.
- 4 - تنوع و زيادة مجال الخدمات المصرفية.
- 5 - القيام بدور فعال في تشجيع وتنشيط سوق الأوراق المالية.

### المحور الثالث: تبني سياسة تسويقية تنافسية<sup>(1)</sup>: يعد تبني مفهوم التسويق المصرفي الحديث أمراً

ملحاً في ظل التطورات المتلاحقة التي تشهدها الساحة المصرفية، والتي تبلورت أهم ملامحها في احتدام المنافسة، حيث يساهم هذا المفهوم في زيادة موارد البنك ومن ثم تحقيق التوازن في هيكل موارد البنك واستخداماته، ومن أهم ركائز وظائف التسويق المصرفي الحديث التي يجب التركيز عليها:-

- خلق أو صناعة العميل بالسعي نحو العميل المرتقب.
- المساهمة في اكتشاف الفرص الاقتصادية ودراستها وتحديد المشروعات الجيدة، بما يكفل إيجاد عميل جيد.
- تصميم مزيج الخدمات المصرفية بما يكفل إشباع رغبات واحتياجات العملاء بشكل مستمر يكفل رضا العميل، وذلك بعد القيام بدراسة وافية لاحتياجات العملاء.
- ضرورة قيام مسئولى التسويق المصرفي بالمعيشة الكاملة للبيئة الاقتصادية والاجتماعية التي يعمل بها البنوك، مع استخدام المنهج العلمي في تحليل قدرات العملاء المالية وتحديد احتياجاتهم وتصميم مزيج الخدمات المصرفية الذي يتلاءم معهم، وذلك من خلال استخدام أساليب وأدوات ابتكارية غير تقليدية سواء في نوعية أو وسيلة تقديم الخدمة.
- تحقيق التكامل بين الوظائف التسويقية المختلفة والوظائف المصرفية الأخرى، ولأن أى انفصام بينهما أو تعارض يؤثر على وحدة الرؤية ووضوح المهام، وبالتالي لن يؤدي إلى تحقيق الأهداف المرجوة.

<sup>1</sup> - د/ عبدالله مهنا سالم غانم، تسويق الخدمات المصرفية، مرجع سابق ذكره.

يعتبر التسويق المصرفي الحديث أداة تحليلية هامة في فهم النشاط المصرفي ومعاونة العاملين بالبنك في رسم السياسات ومراقبة ومتابعة العمل المصرفي.

- القيام ببحوث السوق وجمع وفحص وتحليل تطورات السوق واتجاهاته.
- مراقبة ومتابعة المعلومات المرتدة من السوق المصرفي والتي تتضمن قياس انطباعات العملاء عن مزيج الخدمات المقدمة ومدى تقبلهم له ورضاهم عنه وتحديد الأوجه الإيجابية والسلبية التي يتعين الاستفادة منها.

○ تهيئة بيئة مصرفية مناسبة للعملاء تمكن البنك من الاحتفاظ بهم من خلال الاهتمام بتحسين الانطباع المصرفي لدى العميل عن طريق انتقاء من يتعامل مع العملاء ممن تتوافر فيهم بعض الصفات الشخصية المميزة مثل اللباقة والذكاء والثقة والكفاءة.

تبرز أهمية التسويق\* في مجال عمل البنوك بصفة خاصة للعديد من الأسباب منها المنافسة الحادة في كافة مجالات العمل المصرفي كنتيجة لنمو المؤسسات المالية غير المصرفية. حيث أصبح على البنوك الذهاب إلى العملاء بدلاً من الانتظار لقدوم العملاء إليها. وهو ما يعنى ضرورة تبني البنوك مدخلاً تسويقياً في تقديم الخدمات المصرفية لعملائها.

وقد مر التسويق المصرفي في تطوره بعدة مراحل هي:- مرحلة الترويج، مرحلة الاهتمام الشخصي بالعملاء، مرحلة التجديد والابتكار، مرحلة التركيز على قطاع محدد في السوق، مرحلة نظم التسويق، ومرحلة المفهوم الإجتماعي للتسويق. وفيما يلي توضيح موجز لكل مرحلة من هذه المراحل:-

1 - **مرحلة الترويج**: ينصرف مفهوم التسويق في هذه المرحلة إلى مفهوم الإعلان أو الإعلان والعلاقات العامة معاً. من ذلك تتحدد الوظيفة الأساسية للتسويق في القيام بالأنشطة الترويجية من إعلان وترويج للخدمات، وذلك بهدف اجتذاب عملاء جدد إلى البنك أو المحافظة على أو زيادة حجم العملاء الحاليين.

2 - **مرحلة الاهتمام الشخصي بالعملاء** :- تمثل هذه المرحلة بداية اقتناع البنوك بعدم جدوى أو فاعلية النشاط الترويجي ما لم يواكبه تغير مماثل في الكيفية التي يتم بها معاملة البنك لعملائه، وقد ترسخ هذا الاعتقاد بعد تزايد أهمية الاهتمام بالعملاء نتيجة عوامل المنافسة من ناحية، وبعد أن بات واضحاً للبنوك في ضوء ما تم القيام به من دراسات أن الكيفية التي يتم بها تقديم الخدمة لا تقل أهمية عن الخدمة ذاتها كعامل أساسي في استمرار العملاء في تعاملهم معها من ناحية أخرى.

- ومع ظهور هذا المفهوم بدأ التسويق المصرفي ينحو منحى آخر، تمثل في العمل على كيفية خلق جو من الصداقة بين البنك وعملائه، وقد أخذ هذا الاتجاه عدة صور أو أشكال منها ما يلي:-

(أ)- **تدعيم مفهوم التوجيه بالعملاء customer orientation لدى العاملين بالبنوك** ، وخاصة ذوى الاتصال المباشر بعملاء البنك، وقد تمثلت إدارة ذلك في، عقد الدورات التدريبية للعاملين بالبنوك للتعرف على كيفية معاملة العملاء، والأساليب المناسبة الواجب اتباعها في ذلك، وعلى كيفية تغيير اتجاهاتهم نحو مفهوم العملاء وأهمية الاهتمام بهم.

(ب)- **تحديث أنظمة وأساليب العمل بالبنوك** بما يؤدي إلى سرعة أداء الخدمات وتقليل معدلات شكاوى العملاء.

(ج)- **تقديم الخدمات الاستشارية للعملاء** ومعاونتهم في اتخاذهم للقرارات المالية بطريقه سليمة.

(د)- **تحديث أماكن تأدية الخدمات** وصالات انتظار العملاء بما يجعلها أكثر جاذبية وبما يعطى للعميل الانطباع بأنه موضع ترحيب مستمر.

3- **مرحلة التجديد والابتكار**:- تمثل هذه المرحلة سعى البنوك المستمر لمواجهة المنافسة والتغلب عليها بتطوير مفهوم التسويق المصرفي إلى مفهوم التجديد والابتكار، سواء في نوعية الخدمات التي تقدمها أو في الكيفية التي يتم بها تقديم هذه الخدمات، وذلك لتحقيق أكبر إشباع ممكن للحاجات غير

\* يكمن جوهر النشاط التسويقي في إحداث نوع من التوافق بين رغبات واحتياجات المستهلكين من ناحية، وبين إمكانيات وموارد المنظمة من ناحية أخرى، وتنتج المؤسسة في جهودها التسويقية بالقدر الذي تنتج فيه في إحداث هذا التوافق والعكس صحيح، ويتوقف النجاح في إحداث التوافق بين احتياجات العملاء وموارد المؤسسة "البنك" على إدراك العملاء للسلع والخدمات المقدمة اليهم وتوفير هذه السلع والمنتجات لهم في الوقت والمكان المناسب، وبالسعر والجودة المناسبين حتى يمكنها أن ترضى رغبات وحاجات هؤلاء العملاء.

المشبعة للعملاء، وقد ساعد على تطوير مفهوم التسويق المصرفي على هذا النحو النتائج الايجابية التي حققتها الشركات ذات السياسة المنظمة في تقديم أو تبني المنتجات الجديدة، والتي تمثلت في استمرار بقائها وفي تحقيق الاستقرار والنمو في مبيعاتها وأرباحها.

فلم يعد الأمر يقتصر على تطوير أساليب التعامل معه، وإنما تعدى ذلك إلى الدراسة والبحث المستمرين عن سلوك العميل والحاجات المالية غير المشبعة له، بهدف العمل على تقديم أو تطوير ما يقابلها من خدمات تؤدي إلى تحقيق أهداف كل من العميل والبنك، وفي ضوء ذلك فقد شهدت هذه المرحلة قيام البنوك بدراسات تسويقية مكثفة عن سلوك العملاء كان من نتيجتها تطوير البنوك للعديد من خدماتها وتقديم خدمات جديدة مثل خدمات الصرف الآلي Autonated Tallar Machinas وبطاقات الائتمان Credit Cards والتعامل مع البنك عبر الهاتف.

**4-مرحلة التركيز على قطاع محدد في السوق :-** انتشرت الخدمات المصرفية الجديدة وأدركت البنوك أنها لا تستطيع تلبية رغبات كل فئات العملاء وأنها لا بد لها من التخصص والاهتمام بفئات معينة من السوق. وعليه فقد سعت إلى محاولة خلق صورة مميزة للبنك لدى فئات مختارة من السوق وذلك من خلال برنامج تسويقي معين يوحى لهم باختلاف الخدمات المصرفية للبنك وتميزها عن البنوك المنافسة.

**1 - مرحلة نظم التسويق:-**

تتسم هذه المرحلة بقيام البنوك بممارسة النشاط التسويقي في إطار أنظمة متكاملة للمعلومات، وإعداد الخطط التسويقية والرقابة عليها. من هذا المنطلق فقد بدأ اهتمام البنوك في هذه المرحلة بإعداد وتطوير أنظمة بحوث التسويق والمعلومات التسويقية وتدعيم أنظمة الاتصالات التسويقية. كما بدأت البنوك تهتم بتطوير أنظمة التخطيط وإعداد خطط تسويقية متنوعة (قصيرة ومتوسطة الأجل) وذلك لكل مجال من مجالات النشاط المصرفي، هذا فضلاً عن تطوير أنظمة وأساليب الرقابة على مدى تحقيق البنك لأهدافه بالكيفية المطلوبة.

## **2 - مرحلة المفهوم الاجتماعي للتسويق:-**

ويقوم مفهوم التسويق في هذه المرحلة على ضرورة أخذ المصلحة العامة للمجتمع ككل في الاعتبار، إلى جانب أخذ مصلحة العميل الفرد أو المنظمة (البنك). ويرجع ذلك إلى أن تحقيق المنظمة لأهدافها أصبح يعتمد وبدرجة كبيرة على قدرتها على الموازنة بين تحقيق أهداف عملائها من ناحية، وتحقيق أهداف الصالح العام للمجتمع من ناحية أخرى.

وينعكس تطبيق البنوك للمفهوم الاجتماعي للتسويق على عدة نواحي أهمها ما يلي:-

**1 -** تأكيد أهمية تمويل مشروعات الأعمال، وتوجيه الاستثمارات إلى المجالات التي تساهم بدرجة أكبر من غيرها في تحسين جودة أو نوعية الحياة، وتحقيق أكبر إشباع ممكن لرغبات واحتياجات أكبر عدد من الأفراد.

**2 -** تأكيد أهمية معاونة العملاء على اتخاذهم للقرارات المالية والاستثمارية على أسس سليمة، وتوجيههم إلى المجالات التي يؤدي الاستثمار فيها إلى تحقيق مصالحهم، فضلاً عن تحقيق مصالح المجتمع.

**3 -** تأكيد أهمية تحقيق البنك لأهداف عملائه كعامل أساسي في تحقيق البنك لأهدافه، وذلك من خلال إعداد أنظمة واستحداث أساليب متطورة لتقييم درجة رضا العملاء عما يقدمه البنك من خدمات.

## **العلاقة بين العميل والبنك:-**

لاشك أن طبيعة العلاقة بين العميل والبنك هي الأساس في تحقيق رضا العملاء عن الخدمات التي يقدمها البنك. وبالتالي فإن مستويات الأداء للخدمة في فروع البنك هي التي تحول الطبيعة غير الملموسة للخدمة إلى جوانب ملموسة. لذا فإنه يجب على البنك أن يعطى أسلوب تقديم الخدمة نفس مستوى أهمية الخدمة المصرفية نفسها. ويبدو ذلك صحيحاً في حقيقة أن تقليد الخدمات المصرفية هو العرف السائد في البنوك. فبمجرد أن يبتكر أى بنك خدمة جديدة تقلده بقية البنوك على الفور. وهناك مجال واحد فقط يمكن أن يتفوق به على غيره من البنوك المنافسة، ولا يمكن تقليده بسرعة، وهو مستوى أداء وكفاءة موظفي البنك. بعبارة أخرى فإن العنصر الشخصي والمهارات الشخصية في تقديم الخدمة يعتبر من الأسباب الرئيسية في نجاح أى بنك.

من ناحية أخرى، فإنه يجب على البنوك، حتى تتجنب المنافسة، أن تركز على مفهوم الخدمة الكلية وليس على مفهوم الخدمة المصرفية أو "المنتج". ويتكون مفهوم الخدمة الكلية من العديد من العوامل التي تشمل موقع الفرع، كفاءة الموظفين، تنوع الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء، سمعة البنك، الإعلان والترويج، الخدمات الجديدة التي يطرحها البنك من وقت لآخر.

والذي نراه اليوم هو أنه كلما تشابهت الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك كلما اتجهت للأسف إلى الإعلان والترويج أكثر من اهتمامها بتقديم مستوى متميز من الأداء فيما تعرضه من خدمات. وتعتمد البنوك في ذلك على الاعتقاد بأن العميل المرتبط بالبنك يصعب عليه التحول إلى بنك آخر إلا إذا انتقل هو نفسه إلى مكان آخر، أو إذا كانت الخدمة سيئة بدرجة لا تحتمل.

تدعو الإستراتيجية التسويقية الناجحة البنك إلى الاهتمام ليس فقط بالتسويق الخارجي للعملاء بل الاهتمام كذلك بالتسويق الداخلي، أي تسويق البنك للموظفين والحفاظ عليهم لكي يتمكنوا من تقديم خدمة أفضل للعملاء، والاهتمام بتدريبهم لاكتساب مهارة التعامل مع العملاء. فالعملاء لا يحكمون على مستوى الخدمة المصرفية من خلال معايير فنية فقط، بل يستخدمون معايير تتعلق بكيفية أو أسلوب تقديم الخدمة للعميل والمتمثلة في العنصر الشخصي والإنساني في التعامل.

### تقسيم السوق المصرفية:-

اتجه المسئولون عن التسويق في البنوك والمؤسسات المالية الناجحة من الاعتماد على إستراتيجية التسويق الكلى، وكذلك إستراتيجية التمييز بين المنتجات / الخدمات المصرفية إلى التركيز على التسويق إلى قطاع أو قطاعات مستهدفة. وتعتبر الخطوة الأساسية في التسويق إلى قطاع مستهدف هي تقسيم أو تجزئة السوق إلى قطاعات، أو بمعنى آخر هي عبارة عن تقسيم السوق المصرفي إلى مجموعات مميزة ومعروفة من العملاء، تجمع بينها خصائص مشتركة بشكل يسمح بتوجيه مزيج تسويقي خاص بالنسبة لكل مجموعة. وهناك العديد من الأسس والعوامل التي يمكن اتباعها في تقسيم السوق المصرفي بالنسبة لقطاع الأفراد Retail Sector وتشمل العوامل الجغرافية، العوامل الديموغرافية، والاقتصادية، والاجتماعية، والعوامل النفسية أو السيكولوجية، وكذلك العوامل المرتبطة باستخدام المنتجات/الخدمات المصرفية. أما المتغيرات أو العوامل التي يمكن تقسيم السوق المصرفي على أساسها إلى قطاعات بالنسبة لقطاع الشركات والتجار Corporate Sector فتشمل نوع النشاط، أو الصناعة، حجم المؤسسة، أو موقعها الجغرافي.

### أهمية تقسيم السوق إلى قطاعات:-

لتقسيم السوق المصرفي أهمية كبرى للبنوك. فنظرًا للاختلافات بين خصائص العملاء، سواء أفراد أو مؤسسات، كثيرًا ما نجد اختلافات في رغبات هؤلاء العملاء. فعلى سبيل المثال بالنسبة لخدمة حسابات التوفير نجد تنوعًا كبيرًا بين عملاء هذه الخدمة. وقد ينعكس هذا التنوع على رغباتهم وبالتالي على إستراتيجية البنك التي يتبعها لتحقيق أهدافه.

فعلى سبيل المثال إذا ما حاولنا تقسيم عملاء هذه الخدمة حسب تفضيلهم لطريقة تقديمها (بشكل شخصي أو آلي) يمكن أن يتضح أن هناك مجموعة تفضل الخدمة الآلية، وهناك مجموعة أخرى تفضل الخدمة الشخصية ولا تشعر بارتياح لدى التعامل مع البنك الآلي. كما قد يتضح أن لكل مجموعة عدة خصائص مميزة لها مثلًا درجة التعليم، والدخل، والشخصية وما إلى ذلك، ومعنى ذلك أن الخصائص المميزة لكل مجموعة تؤثر على تفضيلهم لطريقة تقديم خدمة حسابات التوفير. وبالتالي فإن دراسة خصائص العملاء تمكن بطريقة أو بأخرى من تقسيم هؤلاء العملاء إلى قطاعات لكل قطاع رغباته واحتياجاته والتي يجب على البنك أن يخطط تسويقيًا لإشباعها. بالطبع فإن المعاملة الموحدة للعملاء في حالة اختلاف رغباتهم وفقًا لخصائصهم المميزة سوف تؤدي إلى إشباع البعض ومقابلة احتياجاته وعدم إرضاء البعض الآخر والذي قد يتحول إلى بنك آخر للحصول على حاجته.

من ناحية أخرى، قد يتضح أن غالبية العملاء يفضلون الحصول على خدمة حسابات التوفير بطريقة شخصية، بمعنى أنهم يمثلون قطاعًا تسويقيًا واحدًا ولا يستدعي الأمر معاملة كل قطاع بشكل مختلف عن معاملة القطاع الآخر.

ويمكن حصر المزايا أو الفوائد الناتجة عن تقسيم السوق إلى قطاعات فيما يلي:-

- التعرف على الفرص التسويقية المتاحة في السوق واستغلالها لصالح البنك.
- التمكن من إحداث التواءم المطلوب للخدمات المصرفية المقدمة لتلائم احتياجات العملاء في السوق.

- إحداث التعديلات الدقيقة المطلوبة في الأسعار، ونظم التوزيع، وأساليب الترويج المستخدمة. تعتبر الإستراتيجية التي يتبناها البنك بالنسبة للخدمات المصرفية التي يقدمها للعملاء من أهم العوامل التي تحدد نجاحه في السوق. وحتى يضمن البنك استمرار النجاح في السوق فإنه عليه أن يتبنى إستراتيجية تسويقية تساهم في ظروف السوق المتغيرة باستمرار. بالإضافة إلى ذلك فإن اختيار وتطوير الخدمات المصرفية الجديدة يعتبر عملية حيوية لنجاح البنك في السوق، ويتطلب ذلك من البنك دراسة متأنية للعلاقة بين الخدمات الجديدة التي يقدمها، وبين احتياجات العملاء في السوق. وأمام البنك أربع إستراتيجيات للتعامل مع السوق المصرفي وهي\*:-

### إستراتيجية التغلغل في السوق:-

طبقاً لهذه الإستراتيجية تبحث إدارة البنك عن الطرق والأساليب التي تحقق زيادة في حصة البنك في السوق من خلال الأسواق الحالية ومن خلال عملاء البنك الحاليين. وهناك ثلاثة أساليب رئيسية أمام البنك لاتباع هذه الإستراتيجية:

- 1 - أن يحاول البنك حث عملائه الحاليين على زيادة حجم ودائعهم بشكل عام، أو استخدام القروض بدرجة أكبر، أو زيادة التعامل مع أجهزة الصرف الآلي في عمليات السحب النقدي أو الإيداع أو غيرها.
- 3 - أن يحاول البنك جذب عملاء البنوك المنافسة إذا شعر أن هناك نقاط ضعف لدى المنافسين.
- 3- يمكن للبنوك أن تحاول إقناع عملائها غير المستخدمين حالياً لبطاقات الائتمان أو غير المستخدمين لأجهزة الصرف الآلي بالإقبال على هذه الخدمات والاستفادة منها.

### إستراتيجية تنمية السوق:-

في ظل هذه الإستراتيجية ينبغي على إدارة البنك أن تبحث عن أسواق جديدة وعملاء جدد يمكنها الوفاء باحتياجاتهم المالية والمصرفية عن طريق الخدمات الحالية التي يقدمها البنك. من خلال البحث عن عملاء متوقعين يمكنهم الاستفادة من خدمات البنك الحالية في المنطقة الموجودة فيها البنك عن طريق جذب هؤلاء العملاء الجدد إلى البنك. فمثلاً إذا كان البنك يقدم خدمات إقراض للتجار ورجال الأعمال يمكن أن يقدم نفس الخدمات لفئات أخرى كالأطباء والمهندسين وغيرهم. ومن جهة أخرى يمكن للبنوك أن تفكر في فتح فروع جديدة، أو أجهزة صرف آلي متعددة في مناطق أخرى، وذلك للوصول إلى عملاء جدد وكذا فتح فروع جديدة في الخارج.

### إستراتيجية تطوير الخدمة:-

طبقاً لهذه الإستراتيجية فإن على إدارة البنك أن تأخذ في الحسبان إمكانية تقديم خدمات مصرفية جديدة كبطاقات الصرف الآلي، والخدمة المصرفية الهاتفية TELEPHONE BANKING، أو البنك المنزلي HOME BANKING، أو تطوير الخدمات الحالية وقد تأخذ أشكال تطوير الخدمات المصرفية الحالية العديد من الجوانب منها:-

\* وتتم عملية تقديم خدمة مصرفية جديدة للسوق بالعديد من الخطوات و المراحل منذ ابتكار فكرة تقديم خدمة معينة إلى تقديم هذه الخدمة في سوق التعامل التجاري. ويمكن الحصول على الأفكار الجديدة لإستحداث خدمات مصرفية جديدة في العديد من المصادر أهمها: المستويات الإدارية المختلفة في البنك، العملاء، المنافسين، الحكومة، والعاملين في البنك. وبمجرد الحصول على هذه الأفكار ينبغي أن تخضع للدراسة والتحليل، كما ينبغي اختبار الخدمات المصرفية الجديدة بوسائل عديدة قبل تقديمها للسوق على نطاق واسع.

تحسين أو تطوير ملامح أو مواصفات الخدمة، ويهدف ذلك إلى زيادة منافع الخدمة أو الفوائد المتوقعة من الخدمة الحالية التي يقدمها البنك. على سبيل المثال فإن إضافة خدمات جديدة إلى بطاقة الصرف الآلى تؤدي إلى تعميق مزيج الخدمات بدلاً من التعامل في عدد محدود من الخدمات. ومن جوانب تلك الخدمة مثلاً استخدام بطاقة الصرف الآلى في دفع فواتير الكهرباء والتليفون ودفع قسط القرض.

تحسين أو تعديل أسلوب تقديم الخدمة، STYLE MODIFICATION ويمكن ملاحظة ذلك في قيام مديري الفروع بزيارة كبار العملاء في أماكنهم ومكاتبهم، أو تخصيص بعض الموظفين لعملاء معينين فيما يعرف PRIVATE BANKING.

### إستراتيجية التتويج فى تقديم الخدمات:-

تختلف هذه الإستراتيجية عن الإستراتيجيات السابقة، إذ أنها تركز على التعامل مع خدمات جديدة كلية، وعملاء جدد خارج نطاق الأنشطة المصرفية العادية ولكنها تعتبر خدمات مكتملة لما تعرضه من أنشطة وخدمات مصرفية تقليدية. على سبيل المثال يمكن أن يملك البنك شركة تأمين ويمارس نشاط التأمين، أو أن يعمل في مجال العقارات أو فى مجال خدمات السفر والسياحة..... الخ. ويتضح مما سبق أن على إدارة البنك أن تعيد النظر باستمرار فى مزيج الخدمات المصرفية\* إذا ما أرادت تحقيق رغبات ومطالب العملاء. ومن الأسئلة التى يجب أن تطرح باستمرار ما يلى:

ما هى المنافع والفوائد المترتبة على كل خدمة مصرفية يقدمها البنك ؟  
هل يبحث العملاء بالفعل عن تلك المنافع أو الفوائد؟

ولعل السبب وراء ذلك أن حاجات ومطالب العملاء فى تغير مستمر، وينبغى أن تلاحق الخدمات المصرفية تلك الاحتياجات المتغيرة. وإذا اعتقد المسؤولون عن التسويق فى البنك أن عملاء اليوم سوف يكونون راضين عن خدمات أمس فإنهم يرتكبون خطأ مكلفاً. ولذلك ينبغى أن يكون هناك تحليل مستمر لاحتياجات العملاء، وتعديل السياسات والإستراتيجيات المتصلة بالخدمات المصرفية بناء على هذا التحليل.

### المحور الرابع: تطوير الخدمات المصرفية:-

فى ظل التطورات والتحديات التى يشهدها الجهاز المصرفى فى الدول النامية تحركت البنوك والمؤسسات المالية فى عدة اتجاهات لتطوير مجالات نشاطها والخدمات المصرفية التى تقدمها ومن أمثلتها:-

### المشتقات المالية:-

تعتبر المشتقات المالية أدوات استثمارية جديدة ومتنوعة، حيث إنها تعبر عن عقود أو اتفاقيات مالية تتعلق بالمستقبل وتشتق من الأدوات المالية الأساسية (الأسهم، والسندات، والعملات)، ويترتب على هذه العقود ظهور حقوق أو التزامات تؤدي إلى تحويل المخاطر المرتبطة بالأدوات المالية الأساسية من طرف لا يرغب فى تحملها إلى طرف آخر يرغب فى تحملها، دون أن تمتد عملية التحويل إلى الأداة الأساسية<sup>(1)</sup>، وتبرز أهمية المشتقات المالية نتيجة التقلبات الكبيرة فى أسواق المال العالمية، باعتبارها أداة هامة لتغطية المقترضين والمقرضين من مخاطر تقلبات الأسعار، والعائد وأسعار الصرف، و مخاطر الأزمات المالية، و بذلك فإن هذه الأدوات تكتسب أهميتها من الآتى: -

\* من الخدمات التقليدية المعتادة للبنوك كقبول الودائع، منح القروض، فتح الاعتمادات المستندية، إصدار خطابات الضمان، تحصيل الشيكات، إجراء التحويلات، ومن الخدمات الغير تقليدية التى ظهرت نتيجة التطورات المتلاحقة فى البيئة الاقتصادية المحيطة مثل التعامل فى الأوراق المالية، خدمات التأمين والنقل، تقييم المشروعات المطروحة للبيع، إمكانية امتلاك أسهم فيها مع القيام بدور مستشار مالى لمستثمرين الراغبين فى شراء أصول وأسهم تلك الشركات، القيام بعمليات الناجير التمويل العقارى والتمويل.

<sup>1</sup> - وهذه العقود لا يمكن معرفة مقدارها الضمنى او التعاقدى فى قائمة المركز المالى للمستخدمين، لذلك يشار إليها بالعمليات خارج الميزانية.

1 - الحد من المخاطر (التغطية):- حيث أن المشتقات المالية لديها القدرة على تجزئة المكونات المختلفة للمخاطرة، وتوزيعها على الراغبين والمستعدين لتحمل كل عنصر من عناصرها، وبأدنى تكلفة ممكنة، وهذا يؤدي إلى تقليل إجمالي تكاليف المخاطرة، وتحسين الكفاءة الاقتصادية للأسواق المالية.

2 - المضاربة وتحقيق الأرباح: تسهم المشتقات المالية في زيادة جانب الإيرادات من الأعمال غير المصرفية للبنوك، عن طريق الصفقات مع العملاء في أسواق المشتقات، وكذلك عن طريق الاستفادة من تقلبات أسعار السوق لهذه المشتقات.

وفي ضوء السعي نحو زيادة القدرة التنافسية للبنوك في الدول النامية، يمكن لهذه البنوك البدء في التعامل مع المشتقات بصورة تدريجية، وبالتوازي مع أنشطتها الاستثمارية في ضوء مايلي<sup>(1)</sup>:-

- وجود تنظيم داخلي للبنوك يسمح بقياس حجم المخاطر.
- وضع الضوابط الرقابية الملائمة.
- إلزام المؤسسات المالية بمعايير المحاسبة، والإفصاح<sup>(2)</sup> عن المعلومات المتعلقة بنشاطها في المشتقات.

- توفير بيئة تكنولوجية متطورة لتيسير إتمام عمليات التسوية، والمقاصة الخاصة بالمشتقات والتي تتسم بالتعقيد.

- توفير الكوادر البشرية المتخصصة في تلك الأدوات للبنوك والمؤسسات الرقابية.

### 1 - التوريق المالي (التسديد):-

ويعبر عن عملية تحويل الأصول غير السائلة مثل القروض والأصول الأخرى إلى أوراق مالية قابلة للتداول في أسواق رأس المال، وهي أوراق تستند إلى ضمانات عينية أو مالية، وهذا يوفر للبنوك وسيلة ملائمة لسد احتياجاتها التمويلية، وتتميز بالاستقرار والتكلفة المنخفضة والأجل الطويل. وقد حقق التوريق العديد من المزايا للبنوك، ومنها على سبيل المثال ما يلي<sup>(3)</sup>:-

- يمثل التوريق وسيلة مستقرة ومتجددة للحصول على مصادر التمويل، حيث يمكن استخدامها لتحويل مجموعة كبيرة من القروض بما فيها الرهونات العقارية والتجارية ومنتجات بطاقات الائتمان، وقروض المشروعات الصغيرة وغيرها إلى أوراق مالية قابلة للتداول.
- تمكين البنوك التي تحتاج إلى رؤوس أموال من تحقيق ذلك من خلال توريق ديونها ونقل درجة من مخاطرها إلى مستويات أقل.
- تنمية إيرادات البنوك من الرسوم التي تتقاضاها نظير مدفوعات خدمة القروض إلى حامل الورقة، كما يمكن أن يحصل البنك على هامش فائدة إضافي بأن تكون الفائدة على الورق أقل مما يتقاضاه البنك من المقترض الأصلي.

ويرى الباحث أن التوريق يمكن البنوك من تحسين الربحية والميزانيات العامة لها بما يتيح من تحريك واستبعاد القروض التي يتم توريقها من بنود الميزانية خلال فترة قصيرة.

### التأجير التمويلي:-

تقوم البنوك حالياً بدور المستشار المالي والاقتصادي لعمليات التأجير التمويلي، من خلال إعداد الدراسات اللازمة له. ويعد هذا النشاط نوعاً من التمويل العيني لأصحاب المشروعات التي تفتقد رأس المال لشراء الأصول، ومن ثم توفير السيولة للمشروع، ومن ناحية أخرى يساهم هذا النشاط في إدخال التكنولوجيا المتطورة للمنشآت التي قد يحول ضعف رأس مالها دون الاستعانة بالآلات والمعدات ذات

1 - بنك الأسكندرية، النشرة الاقتصادية، 2003، ص 22.

2 - وترتبط كفاءة وفاعلية هذه الأسواق بدرجة الإفصاح المالي عن أعمال المؤسسات التي خدمات مالية لعملاء والمستثمرين، ولاشك أن تركيز اتفاقية تجارة الخدمات في أحد جوانبها على الإفصاح المالي هو عنصر في غاية الأهمية لأسواق المال في النول النامية، ونظراً لما ينتج هذا الإفصاح من توفير كافة المعلومات حول الفوائض والتشريعات ومبادئ الرقابة والتوجهات الإدارية المتعلقة بالخدمات المالية، ومن شأن هذه الإحاطة المعلوماتية أن تلعب دوراً في مواكبة حركة التكنولوجيا المالية ونظم الجودة الشاملة والمتكاملة للارتقاء بنوعية الخدمات المالية، وتحديث السبل الكفيلة بتوفير أدوات وأساليب أداء هذه الخدمات على الوجه الأمثل وللمزيد د. محمد المتولى الموجي، (تأثير الجات على تجارة وإنتاج الخدمات المالية والمصرفية بالنسبة للجهاز المصرفي المصري)، ص 13.

3 - يمكن الرجوع إلى جمال يوسف، 2005، ص 65، ANDREWS, D., et al. 2004, p.

التكنولوجيا المتقدمة، كما أن تكلفة التمويل بالتأجير التمويلي تقل عن تكاليف كثير من وسائل التمويل الأخرى مثل التمويل العقاري، فضلاً عن أن المشروعات تواجه بمتطلبات أقل بالنسبة للضمانات، ويتمتع العميل بوفورات ضريبية حيث يتم خصم قيمة إيجار الأصل من الوعاء الضريبي له (1). وبذلك يعتبر تأجير الأصول بديلاً عن طرح أسهم جديدة للشركة أو البحث عن شركاء جدد.

### التمويل العقاري:-

ساهمت البنوك في الفترة الأخيرة في تقديم القروض العقارية للأفراد، مما أدى إلى تحقيق الرواج المنشود في سوق العقارات بتفعيل جانب الطلب، ومنح دعم خاص لفئة محدودى الدخل. هذا إلى جانب المزايا التي يحققها هذا النوع من التمويل للبنوك ذاتها من خلال ضمان تدوير أموالها بصورة أسرع، وتحسين المراكز المالية للبنوك بعد تحصيلها لمستحقاتها لدى الشركات العقارية التي تعرضت للإعسار المالي في الفترات السابقة، فضلاً عن الانعكاسات الإيجابية على رأس المال.

### استخدام التكنولوجيا في مجال تقديم الخدمات المصرفية:-

تحرص البنوك حالياً على مواكبة التطورات التكنولوجية وتطبيقاتها المصرفية، وقد اتخذت عملية التطوير أشكالاً متعددة منها على سبيل المثال (2):-

- التوسع في استخدام أجهزة الحاسب الآلى للقيام بالأعمال المحاسبية التقليدية مع ربطها بالمركز الرئيسى، وهو ما يسمح بإجراء العمليات المصرفية الفورية للعملاء من أى فرع من الفروع المرتبطة بشبكة اتصالاته بغض النظر عن الفرع المفتوح به الحساب.

- ميكنة نظم المعلومات بالبنوك عن طريق إنشاء مراكز حاسبات آلية متقدمة توفر معلومات متكاملة، بهدف مساعدة الإدارة العليا بالبنك على اتخاذ القرارات الفورية على أسس علمية، وإمدادها بمعلومات دورية.

- إدخال خدمة التحصيل الإلكتروني للشيكات وهي خدمة متميزة تعمل على اختصار مدة تسوية المقاصة للشيكات بين البنوك مما يؤدي إلى تخفيض تكلفة المعاملات المالية.

- السعى نحو استخدام أسلوب متطور لحفظ الوثائق والمستندات وخاصة الشيكات وشهادات الاستثمار وشهادات الادخار، ويطلق عليه نظام الأرشفة الإلكتروني ويقوم على أساس تسجيل هذه الوثائق وتلك المستندات على أسطوانة ليزر صغيرة الحجم، مما يوفر حوالى 99% من مساحة التخزين ويؤدي إلى حمايتها من مخاطر الحريق والسرقة.

أما على مستوى الدول النامية فيرى الباحث ضرورة تبنى البنوك إستراتيجية واضحة ورسالة محددة قوامها القدرة على المنافسة، والإستفادة بصورة كاملة من الفرص التي يتيحها هذا التطور التكنولوجي على المستوى العالمى، وبذلك يمكن زيادة القدرة التنافسية للبنوك من خلال توفير الوقت والجهد، وتقليل التكلفة المتعلقة بتقديم الخدمة المصرفية.

### التوسع في تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية:-

لقد شهدت المنتجات والخدمات المصرفية وقنوات توزيعها تطورات سريعة، ساهمت بدورها في انتشار نظم الدفع الإلكترونية، وكان نتيجة التقدم الهائل في تكنولوجيا المعلومات وظهور التجارة الإلكترونية، وقد ساعدت تلك التطورات في تهيئة البنوك للإستفادة من هذا التقدم التكنولوجي في تقديم منتجات وخدمات حديثة في نطاق ما يسمى بالبنوك الإلكترونية ومن أهم هذه الخدمات ما يلي (3):-

- 1 - بطاقات الدفع الإلكترونية: ومن أهم أنواعها بطاقات الائتمان - بطاقات الخصم.
- 2 - وحدات الصرف الآلى **Automatic Teller Machine (ATM)** حيث يتم تقديم الخدمة بشكل سريع ومتميز على مدار 24 ساعة بما فيها أيام العطلات، وبذلك يتوفر الوقت والجهد للعميل وأيضاً لموظفى البنك.

1 - راجع بنك الأسكنرية، النشرة الاقتصادية، 2003، ص 27.

2 - راجع د. نبيل على، 2003، ص 56.

3 - يمكن الرجوع إلى: سايمون كولن، 1999، ص 142 - د.محمد العادلى، 2003، ص 139 - Kabeil, M.M. Al. - 139، 2003، p.357 .Sfar, E.,

3 - خدمة الصيرفة بالتليفون: وهي خدمة تتيح فرصة الاطلاع على حساباته طوال اليوم، ومعرفة رصيده داخل البنك، والتعرف على أسعار الصرف والفائدة على الودائع، وفتح الحسابات وكل ذلك من خلال التليفون.

4 - خدمة البنك المحمول : وتسمح هذه الخدمة للعميل بالاتصال بحسابه عن طريق التليفون المحمول، والحصول على بعض الخدمات المصرفية حيث تم الاتفاق مع منظمة الفيزا العالمية وشركات خدمات المحمول على إصدار بطاقة ائتمانية تربط بين عالم البنوك وتكنولوجيا التليفون المحمول ويطلق على هذه البطاقة الجديدة "موجافيزا".

5 - تقديم الخدمات المصرفية عبر شبكة الإنترنت: فيما يسمى بنوك الإنترنت، فقد بادرت العديد من البنوك بالاشتراك في شبكة الإنترنت، وإنشاء مواقع على تلك الشبكة بهدف عرض الخدمات المصرفية والمالية التي تقدمها على أوسع نطاق وبذلك يستطيع العميل القيام بالعديد من الخدمات المصرفية من خلال الإنترنت دون الحاجة للذهاب إلى البنك. ومن المتوقع أن تشهد الفترة القادمة إقبالاً من جانب جميع البنوك لنقل تعاملاتها إلى شبكة الإنترنت والاستغناء عن فكرة إقامة فروع جديدة لها، مما سيمنحها قدرات تنافسية جديدة لجذب عملاء جدد كان من الصعب الوصول إليهم بالطرق التقليدية.

6 - إدخال نظام التحويلات الإلكترونية للأرصدة النقدية عن طريق شبكة Swift\* .

7 - تقديم خدمة الحوالات السريعة مع أكبر البنوك وشركات الصرافة باستخدام نقل الأموال إلكترونياً.

وإزاء ظهور وانتشار الخدمات المصرفية الإلكترونية السابق الإشارة إليها ظهر التوقيع الإلكتروني كنتيجة حتمية لضرورة توثيق المستندات المتداولة عبر الحاسب الآلي وإضافة الرسمية عليها\*. مواكبة المعايير المصرفية الدولية:- في ضوء ما تموج به الساحة المصرفية العالمية من تطورات هامة، فرضت على صانعي السياسة المصرفية العالمية والمؤسسات الدولية وضع العديد من القواعد والمعايير الرامية إلى تحقيق السلامة المصرفية الدولية، فإن البنوك المصرية في سعيها إلى تنويع خدماتها والارتقاء بمستوى الخدمة المقدمة بالسوق المصرفية مراعاة هذه القواعد ومنها:-

1 - تدعيم القواعد الرأسمالية بوصفها خط الدفاع الأول عن أموال المودعين، وصمام الأمان في مواجهة الصدمات والأزمات، وفضلاً عن أهميتها في منح قدرة أكبر للبنك على تنويع خدماته.

وفي ضوء ما تقدم فإن البنك المركزي المصري ألزم كافة البنوك بالتقيد بمعدل كفاية رأس المال 8 % بنهاية عام 1999، كما تم رفع رأس المال التأسيسي إلى 500 مليون جنيه للبنوك المصرية، و 50 مليون دولار أو ما يعادلها بالجنيه المصري بالنسبة لافرع البنوك الأجنبية.

2 - تطوير السياسات الائتمانية للبنوك

3 - الاهتمام بإدارة المخاطر Risk Management:- في ضوء ما شهدته الصناعة المصرفية من انفتاح غير مسبوق على الأسواق المالية العالمية والتطور السريع للتقدم التكنولوجي، فضلاً عن تنامي استخدام الابتكارات المالية أصبحت الصناعة المصرفية تركز في مضمونها على فن إدارة المخاطر ولاشك أن حسن إدارة المخاطر يتطلب ثلاثة مراحل وهي:-

- تعريف المخاطر التي يتعرض لها العمل المصرفي.

- القدرة على قياس تلك المخاطر بصفة مستمرة من خلال نظم معلومات مناسبة.

- قدرة الإدارة على مراقبة تلك المخاطر قياساً بمعايير مناسبة واتخاذ القرارات الصحيحة في الوقت المناسب لتعظيم العائد مقابل تحجيم المخاطر، وهو ما يتطلب جهد متواصل يمثل صميم العمل المصرفي، ومن المعروف أن العمل المصرفي يتعرض للعديد من المخاطر

\* وهي شبكة اتصالات دولية تستخدم في العديد من المجالات مثل تحويل الأموال عبر الحدود بسرعة ودقة كبيرة، كما تخدم عمليات التبادل الإلكتروني للبيانات.

\*\* يعبر التوقيع الإلكتروني عن بصمة إلكترونية توضع على المحرر الإلكتروني، وتدل تلك البصمة على اتصال منطقي بين شخص معين و بين مستند إلكتروني معين على وجه يدل على هذا الشخص و على قبوله بمحتوى هذا المستند.

## المحور الخامس: الاتجاه نحو خصخصة البنوك:-

تعد خصخصة البنوك أحد المداخل الرئيسية للبدء فى تطوير القطاع المصرفى وزيادة كفاءته، وبالتالي زيادة قدرته التنافسية وقد كان التفكير فى خصخصة البنوك نتيجة الاثار السلبية للتدخل الحكومى فى أعمال البنوك قد أثبتت بعض الدراسات نجاح خصخصة بعض البنوك فى الدول المتقدمة وذلك من خلال\*:-

- 1 - تعميق المنافسة فى السوق المصرفية وتحسين الأداء من خلال توجيه الائتمان نحو المشروعات الأكثر إنتاجية والأكثر ربحية، وإمتلاك القدرة التنافسية التى تقدم الخدمة المصرفية بأقل تكلفة وأحسن جودة، وأعلى إنتاجية وبسعر تنافسى.
  - 2 - تنشيط سوق الأوراق المالية وتوسيع قاعدة الملكية من خلال طرح أسهم تلك البنوك للبيع، وبالتالي زيادة المعروض من الأوراق المالية، ومن ثم زيادة سعة السوق وتطويرها.
  - 3 - تحسين الكفاءة الاقتصادية للوحدة المصرفية من خلال انخفاض المخاطر التى تتعرض لها من جانب، واستقطاب العناصر البشرية من جانب آخر. لذا يرى الباحث أن: خصخصة البنوك تعتبر أحد السبل لمواجهة التحديات المصرفية الحديثة مع الأخذ فى الاعتبار استقلالية البنوك المركزية فى الدول التى اتجهت نحو الخصخصة، وعدم الاخلال بضروريات الرقابة على المؤسسات المصرفية المالية.
- ### المحور السادس: الارتقاء بالعنصر البشرى:-

غنى عن البيان أن العنصر البشرى يعد من الركائز الأساسية للارتقاء بالأداء المصرفى، فعلى الرغم من الجهود التى بذلتها إدارات البنوك فى السنوات الأخيرة لتطوير الخدمة المصرفية، إلا أن هذه الجهود سوف تظل محدودة النتائج ما لم يتواكب معها تطوير إمكانيات العاملين وقدراتهم اللازمة لاستيعاب التطورات المتلاحقة فى مجال الخدمات المصرفية، بما يضمن رفع مستوى تقديم الخدمة المصرفية، وتحقيق أفضل استثمار للموارد البشرية فى البنوك المصرية.

هذا ويتطلب الارتقاء بمستوى أداء العنصر البشرى تبني عدد من الإستراتيجيات المتكاملة إلى نموذج "المصرفى الفعال" نذكر منها ما يلى:

- الاستعانة بأحد بيوت الخبرة العالمية أو البنوك الكبرى لتدريب الكوادر المصرفية على استخدام أدوات العصر الحديث مثل الإنترنت والسويفت SWIFT وغيرها.
- إرسال موظفى البنوك لبعثات تدريبية فى الخارج لاستيعاب أدوات التكنولوجيا المستخدمة فى البنوك العالمية وطرق التعامل معها وكيفية تطبيقها فى مصر.
- ترسيخ بعض المفاهيم المتطورة لدى موظفى البنوك التى تتعلق بأهمية الابتكار والإبداع ومواكبة التكنولوجيا الحديثة، وتطوير المنتجات المصرفية والمبادرة لكسب عملاء جدد مع التحرر من القيود الروتينية التى تعوق سير العمل.
- يجب صياغة الأهداف التدريبية لتناسب المستويات الوظيفية بحيث يتم التركيز على تنمية وصقل مهارات حسن التصرف، والقدرة على التفاوض، والتخطيط واتخاذ القرار، وتطبيق مبدأ قيادات المستقبل بصورة أكثر فعالية، وذلك بإعطاء الفرصة للعناصر الشابة لتولى الوظائف القيادية، على أن يتم اختيار من تتوافر لديهم الكفاءة والصفات الشخصية التى تؤهلهم لذلك، مع تزويدهم بالبرامج التدريبية المناسبة خارجياً وداخلياً فى المجالات المصرفية والمالية، مع التدريب العملى على مجالات العمل المصرفى التى لم يسبق لهم العمل بها حتى يصبحوا قادرين فى المستقبل على المراقبة والمتابعة وإتخاذ القرارات المناسبة لحل المشاكل التى قد تعترض الأداء.
- إلزام كافة العاملين بالبنوك بتلقى برامج تدريبية على استخدام تكنولوجيا الاتصالات والحاسب الآلى باعتباره عنصراً رئيسياً لتحقيق التطوير المطلوب فى مهارات موظفى البنوك.
- تشجيع العاملين المتميزين والمجدين على بذل مزيد من الجهد واستنهاض طاقاتهم الإبداعية وذلك باستخدام أسلوب الحوافز والمكافآت إما بصورة مادية أو عن طريق الترقية لوظائف أعلى.
- ضرورة مشاركة العاملين فى وضع أساليب تطوير الأداء وهو ما يضمن التزامهم وحماسهم عند التطبيق.

\* حيث تتبنى تكلفة الإقراض مما شجع على الإفراط فى عمليات الائتمان، وبالتالي ارتفاع معدلات التضخم وتراكم الديون المتعثرة، وتزايد الفساد داخل البنوك العامة إلى جانب تزايد العمالة بشكل ملحوظ.

من الأمور الهامة التي يجب مراعاتها ونحن بصدد تحقيق المنافسة هي رفع كفاءة أداء القطاع المصرفي، عن طريق تحسين أداء الخدمات المصرفية التي لا بد أن تتصف بالسرعة والتنوع والدقة، وذلك لا يتأتى إلا من خلال امتلاك المؤسسات المصرفية أيدي عاملة مدربة تدريباً جيداً ومستمرًا ومتجددًا على أداء الخدمات المصرفية بالسرعة الفائقة وبالجودة والدقة المتناهية، لذا كان على هذه المصارف امتلاك جهاز تدريب عالي الكفاءة، ويقوم عليه مدربون متخصصون في أحدث ما وصل إليه العلم في مجال العمل المصرفي، ولكن كيف يتأتى هذا مع صغر حجم المؤسسات، ونحن بصدد تكلفة عالية لا يتحملها إلا مؤسسات ضخمة.

ويرى الباحث أنه ليس من الممكن إغفال أهمية العنصر البشري<sup>(1)</sup> في مختلف المجالات الإنتاجية والخدمية وبالأولى الخدمات المالية، باعتباره حجر الزاوية في دفع عملية التنمية الاقتصادية والاجتماعية.

وأن تطوير الجهاز المصرفي لا بد أن يبدأ أولاً بخلق جيل من الكوادر المصرفية المدربة، والقادرة على استيعاب التقنيات الحديثة، والأدوات المالية الجديدة وبالتالي يتعين على البنوك في الدول النامية الاستمرار في الاهتمام بالتدريب، وإيفاد البعثات إلى الخارج، والاستعانة بالخبرات المتخصصة المختلفة، بل وتطوير المفهوم التقليدي للتدريب من مجرد استيعاب وإجادة الأعمال الحالية إلى تنمية القدرات على الخلق والابتكار، وإكتشاف العناصر الشابة التي يمكن أن تمثل قيادات المستقبل، وتعهدها بالرعاية العلمية والعملية بما يؤهلها لتحمل مسؤوليات العمل والتطوير والمنافسة<sup>(2)</sup>.

1 - تنظر نماذج النمو الجديدة الى رأس المال نظرة اوسع لتشمل رأس المالى البشرى، بالإضافة الى رأس المال المادى المتعارف عليه، ولنا فإن الاستثمار فى رأس المال بمعناه البشرى الأوسع وما ينتج عنه من أفكار ومعارف وتكنولوجيات متقدمة ومتجددة لها وفورات خارجية Externalities، يتميز بتزايد الغلة وليس تناقصها على عكس الحال بالنسبة للاستثمار فى رأس المال المادى. كما اوضح كوزنتس أن ما يقرب من 90 فى المئة من النمو الاقتصادى الذى حققته النول الصناعية خلال عتد الخمسينات يرجع - فى الأساس - إلى تحسين قدرات الإنسان، والمعرفة، والتنظيم الأمر الذى أدى الى التمييز بين الجانبين الكمي والكيفي للبشر.

عن رأس المال البشرى والاستثمار فى البشر " تشير العديد من الكتابات الى أن أول من استخدم مصطلح (( رأس المال البشرى )) فى العصر الحديث هو الاقتصادى الشهير جاكوب مينسر ، انظر : - Investment in Human Capital and the Personal Income Distribution, >> Journal of Political Economy , vol. 66, no. 4 ( August 1958 ) .

وهكذا ظهر مفهوم رأس المال البشرى باعتباره جزءاً لا يتجزأ من إستراتيجيات النمو الاقتصادى . وفى ذلك يقول شولتز : (( رغم أنه كان من المعروف أن الأفراد يكتسبون مهارات ومعارف مفيدة، إلا أنه لم يكن من المعروف أن هذه المهارات والمعارف شكل من أشكال رأس المال، وأن هذا الشكل من رأس المال هو جزء هام منه نتاج عملية استثمار مخطط )) . و أضاف شولتز (( أن رأس المال البشرى هذا قد نما فى المجتمعات الغربية بمعدل أسرع بكثير من رأس المال التقليدي - غير البشرى - ، وأن هذا النمو كان أحد أهم السمات التى ميزت النظام الاقتصادى فى تلك النول )) . وانتهى شولتز إلى فكرته الأساسية عن رأس المال البشرى قادته إلى فكرة الاستثمار فى رأس المال البشرى، بمعنى الإستثمار فى تعليمهم، وفى صحتهم، وفى تدريبهم، وفى تنمية مهاراتهم التنظيمية والإدارية. وفرق بيكر بين نوعين من التدريب، تدريب عام General Training وتدريب متخصص Specific Training، فإذا كان المترب هو المستفيد الأكبر من النوع الأول فإن المنشئة أو صاحب العمل هو المستفيد بدرجة أكبر من النوع الثانى، ومن ثم من المنطقى أن يتحمل العامل الجانب الأكبر من تكلفة التدريب العام على عكس التدريب التخصصى.

و للمزيد:- راجع، أشرف العربى، التنمية البشرية فى مصر: الوضع الحالى، وأسبابه، انعكاساته، وإمكانية تطويره، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القاهرة، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، 1997 . ، بحوث اقتصادية عربية، السنة الرابعة عشرة، العدد التاسع والثلاثون، صيف 2007 .

لو نظرنا لأهمية العنصر البشرى فى قطاعات الإنتاج الأولية كالزراعة والصناعة فهى تزداد أهميتها فى قطاع الخدمات ولاسيما الخدمات المالية، فالخمة كما سبق وذكرنا لا تصنع مقمًا وانما تقم لعميل فى الحال لذلك يجب أن يكون مقدم الخدمة من المهارة ولديه روح الابتكار والإبداع وذلك لرفع كفاءة الجهاز المصرفى، الباحث.

2 - مجلة المصارف العربية، اتحاد المصارف العربية، العدد 177، المجد الخامس عشر، سبتمبر 1995 ، ص 47 : 48.

وإيماناً من الجهاز المصرفى المصرى و على قمته البنك المركزى، بأهمية الارتقاء بالعنصر البشرى والقضاء على مشاكله\* ، وذلك لتحسين بيئة العمل، ورفع إنتاجية العاملين بالجهاز المصرفى، ورفع كفاءة أداء الجهاز المصرفى، وزيادة تنافسيته، وقدرته على إدارة المخاطر المصرفية. يتولى المعهد المصرفى التابع للبنك المركزى القيام بإعداد وتنفيذ البرامج التدريبية بأحدث المستجدات المصرفية على الساحة الدولية. وحرصاً من البنك المركزى المصرى على تأهيل ورفع كفاءة الكوادر المصرفية لقيادة هذا الجهاز الحيوى الذى يعد قاطرة الاقتصاد القومى ويظهر هذا من زيادة عدد البرامج التدريبية وتنوعها، وكذا زيادة عدد المشاركين، وزيادة عدد البرامج ويتضح ذلك من الجدول رقم (2/55).

من الجدول رقم ( 2/55 ) يتضح زيادة البرامج التدريبية من 498 برنامج عام 1999 / 2000 الى 724 برنامج عام 2002 / 2003.

كما تبين زيادة عدد المشاركين من 13506 عام 1999 / 2000 الى 16785 مشارك عام 2002 / 2003 الى 29193 مشارك عام 2012 / 2013 . كما تم استحداث حزم تدريبية جديدة تفى باحتياجات ومتطلبات كل من القطاعين المصرفى والمالى منها برنامج إعداد القيادات المصرفية لما لها من أهمية بالغة فى إعداد القيادات المستقبلية للقطاع المصرفى. فضلاً عن شهادة تأهيل شباب المصرفيين من خلال برنامج Emerging LeadersK، والذى يهدف على تطوير أداء شباب المصرفيين، وبناء شخصيات قيادية شابة قادرة على الابتكار إلى جانب تطبيق المهارات الإدارية والتدريب على التفكير غير النمطى والذى يساهم فى التطوير المؤسسى.

#### الجدول رقم (2/55) يوضح النشاط الإجمالى للمعهد المصرفى

2003/2002		2000/99		خلال السنة المالية
عدد المشاركين	عدد البرامج	عدد المشاركين	عدد البرامج	
16785	724	13506	498	أولاً التدريب القصير المدى
				البرامج المصرفية
2698	144	2734	95	التمويل والائتمان
1047	40	688	24	التسويق المصرفى
2610	117	3093	93	العمليات الخارجية
250	13	936	37	أسواق المال والبورصات
640	25	221	8	الجوانب القانونية
2951	166	2403	89	برامج الإدارة
1838	57	582	33	البرامج الخاصة – التعاقبية
20	1	125	4	برامج الإدارة العليا
4731	241	2724	115	برامج الحاسب الألى
812	--	283	--	ثانياً: الشهادة التعليمية
454	--	667	--	ثالثاً: اللغة الإنجليزية

المصدر: تقارير البنك المركزى أعداد مختلفة

#### المحور السابع:- الاتجاه نحو تحقيق جودة أداء الخدمات:-

تعد جودة الخدمات المصرفية أحد مداخل زيادة القدرة التنافسية للبنوك لذا أضحي لزاماً على البنوك المصرية أن تسعى خطوات متسارعة نحو تطوير جودة الخدمات المصرفية المقدمة، حتى تستطيع الارتقاء إلى مستوى التحديات المتباينة التى تواجهه العمل المصرفى خلال القرن الحادى والعشرين

ويمكن في هذا الخصوص تحديد عدد من محاور العمل الرئيسية لتطوير جودة الخدمات المصرفية تتمثل في:-

**مواكبة أحدث التطورات التكنولوجية في العمل المصرفي** لاشك أن أهم ما يميز العمل المصرفي في عصر العولمة هو تعاظم دور التكنولوجيا المصرفية والعمل على تحقيق الاستفادة القصوى من ثمار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بغية تطوير نظم ووسائل تقديم الخدمات المصرفية وابتكار تطبيقات جديدة للخدمة المصرفية تتسم بالكفاءة والسرعة في الأداء، بما يتواءم مع الإيقاع المتسارع للصناعة المصرفية في القرن الحادي والعشرين

**تنويع الخدمات المصرفية**:- في ظل المنافسة المحتدمة التي أصبحت تواجه البنوك ليس فقط من قبل البنوك المنافسة ولكن من المؤسسات المالية غير المصرفية الأخرى ولاسيما بعد موجة التحرر من القيود التي سادت خلال العقود الثلاثة الأخيرة، وإزاء هذا التحدي يعد لزاماً على البنوك إذ أرادت الاستمرار على الساحة أن تقدم حزمة متكاملة من الخدمات المصرفية تجمع ما بين التقليدي والمستحدث، وما بين الخدمات التي تنتجها صيرفة الجملة وخدمات التجزئة، وذلك حتى تستطيع الاحتفاظ بعملائها وفي هذا الإطار يجب على البنوك تلبية كافة احتياجات العملاء للوصول إلى مفهوم البنوك الشاملة مع التركيز على صيرفة التجزئة التي أصبحت تستحوذ على اهتمام متزايد من قبل البنوك خلال السنوات القليلة الماضية.

حيث حدد Schwartz مفهوم جودة الخدمات المصرفية في أربعة أبعاد رئيسية هي الخدمة المصرفية، أسلوب تقديمها وخدمة العميل، والموارد والإمكانات المادية والإلكترونية. بينما قدم Parasuraman وزملاؤه (1991) نموذج الفجوات وهو من أحدث الدراسات في هذا المجال والذي عرف أيضاً بنموذج (PZB) إختصاراً لأسماء الباحثين الثلاثة الذين طوروا النموذج، وفقاً لهذا النموذج SERVQUAL فإن الأبعاد الرئيسية التي تقاس بها جودة الخدمة المصرفية هي: الاعتمادية سرعة الاستجابة، القدرة أو الكفاءة، سهولة الحصول على الخدمة، اللباقة، الاتصال، المصداقية، الأمان، معرفة وفهم العميل، الجوانب المادية الملموسة (المكونات المادية).

و فيما يلي تفصيل لكل عنصر من العناصر (الأبعاد) السابقة المفسرة لجودة الخدمة المصرفية.

**1 - الاعتمادية Reliability:-** وتعني ثبات الأداء وإنجاز الخدمة بشكل سليم وأحسن من المرة الأولى ووفاء البنك لما تم وعد العميل به، وهذا يتضمن:

- دقة الحسابات والملفات وعدم حدوث الأخطاء.
- تقديم الخدمة المصرفية بشكل صحيح.
- تقديم الخدمة في المواعيد المحددة وفي الوقت المصمم لها.
- ثبات مستوى أداء الخدمة.

**2 - سرعة الاستجابة من قبل العاملين Responsiveness:-** وتشير إلى رغبة واستعداد العاملين بالبنك في تقديم الخدمة ومساعدة العملاء ولرد على استفساراتهم والسرعة في أداء الخدمة، والاستجابة الفورية لطلب العميل.

**3 - القدرة أو الكفاءة Competence:-** وتعني امتلاك العاملين بالبنك للمهارة والمعرفة اللازمة لأداء الخدمة، وتكوينهم على روح الاتصال وتفهم العملاء.

**4 - سهولة الحصول على الخدمة Access:-** ويتضمن هذا سهولة الاتصال وتيسير الحصول على الخدمة من طرف العميل وذلك بقصر فترة انتظار الحصول على الخدمة، وملاءمة ساعات العمل للعميل، وتوفير عدد كافي من منافذ الحصول على الخدمة.

**5 - اللباقة Courtesy:-** وتعني أن يكون موظفي البنك وخاصة من لهم اتصال مع الزبائن على قدر من الاحترام وحسن المظهر، والتمتع بروح الصداقة والود والاحترام للعملاء.

**6 - الاتصال communication:-** ويقضي تزويد العملاء بالمعلومات وباللغة التي يفهمونها، وتقديم التوضيحات والشرح اللازم حول طبيعة الخدمة وتكلفتها، والمزايا المترتبة عن الخدمة، والبدائل الممكنة.

**7 - المصداقية Credibility:-** وتتضمن مراعاة البنك للأمانة والصدق في التعامل مع العملاء مما يولد الثقة بين الطرفين لأن العمل المصرفي قائم على أساس الثقة.

8 - الأمان Security:- ويعكس ذلك خلو المعاملات مع البنك من الشك والخطورة، ويتضمن الأمان المادى والمالى وسرية المعاملات.

9 - معرفة وتفهم العميل Knowing The Customer:- وتعنى بذل الجهد لفهم احتياجات العميل ومعرفة احتياجاته الخاصة، الاهتمام الفردى بالعميل، ومعرفة العميل الدائم للبنك، وتقديم النصح والاستشارة والتوجيه اللازم.

10 -الجوانب المادية الملموسة (المكونات المادية) Physical Assets :- وتشمل التسهيلات المادية المستخدمة فى العمل بدءًا بالمظهر الخارجى للبنك، وتهيئته من الداخل والأجهزة والوسائل المستخدمة فى أداء الخدمة.

فكلما تمكن البنك من التحكم فى هذه الأبعاد أمكنه تقديم خدمات بجودة عالية، وبإمكانه تطوير الخدمات، وتحقيق الميزة التنافسية.

فجودة الخدمة المصرفية ترتبط وتعتمد على احتياجات وتوقعات العملاء، فإذا تم تقديم خدمة تتفق مع احتياجات وتوقعات العملاء أو تتفوق عليها قيل إن الخدمة تتصف بالجودة.

إن جودة الخدمة المصرفية تعتبر مقياس للدرجة التى يرقى إليها مستوى الخدمة لتقابل توقعات العملاء، وأن الجودة التى يدركها العميل للخدمة هى الفرق بين توقعات العميل لأبعاد جودة الخدمة وبين الأداء الفعلى الذى يعكس مدى توافر هذه الأبعاد بالفعل.

إن تقديم الخدمة بالجودة التى يريدها العملاء وبشكل مستمر يعتبر هدف أساسى للبنك ويحقق له مزايا إيجابية كزيادة الأرباح والنمو والاستمرارية فى السوق والقدرة على المنافسة.

وقد تضمن نموذج الفجوات الشهير الذى قدمه Parasuraman عام 1985 عدة أنواع من الجودة وهى:-

1 - الجودة المتوقعة:- وتمثل توقعات العميل لمستوى جودة الخدمة، وتعتمد على احتياجات العميل وخبراته وتجربته السابقة وثقافته واتصاله بالآخرين.

2 - الجودة المدركة من قبل الإدارة :- وتمثل مدى إدراك البنك لاحتياجات وتوقعات عملائه، وتقديم الخدمة المصرفية بالموصفات التى أدركها لتكون فى المستوى الذى يرضى العميل.

3 - الجودة المروجة:- وتعنى المعلومات الخاصة بالخدمة وخصائصها وما تعهد البنك بتقديمه والتى نقلها من خلال المزيج الترويجي من إعلان وترويج شخصي ومطبوعات .

4 - الخدمة الفعلية المقدمة للعميل:- وتعنى أداء العاملين بالبنك للخدمة وتقديمها طبقاً للمواصفات التى حددها البنك، وهى تتوقف بلا شك على مهارة العاملين وحسن تكوينهم وتدريبهم وقد تختلف الخدمة المقدمة وجودتها من بنك لآخر وفي نفس البنك من عامل لآخر، وتختلف بالنسبة للعامل الواحد حسب حالته ونفسيته ومدى إرهاقه فى العمل.

5 - الخدمة المدركة:- وهى تقدير العميل لأداء الخدمة الفعلى (الخدمة الفعلية المقدمة له) والتى تعتمد إلى حد كبير على مدى توقع العميل، فمثلاً إذا كانت الخدمة المصرفية الفعلية تقدم للعميل فى 10 دقائق، فإذا كان يتوقع الحصول عليها فى زمن أكبر (15 دقيقة مثلاً) فإن العميل يدرك الخدمة المصرفية على أنها منخفضة الجودة.

إذن فجودة الخدمة المصرفية تعتبر مقياس للدرجة التى يرقى إليها مستوى الخدمة المقدمة لعملاء ليقابل توقعاتهم، وبالتالي فإن تقديم خدمة ذات جودة متميزة يعنى تطابق مستوى الجودة الفعلى مع توقعات العملاء لأبعاد جودة الخدمة ومستوى الأداء الفعلى الذى يعكس مدى توافر تلك الأبعاد بالفعل فى الخدمة المقدمة لهم.

**جودة الخدمة المصرفية كمدخل لاكتساب وتعزيز القدرة التنافسية للبنك:-**

1 - جودة الخدمة المصرفية كميزة تنافسية :- تعدد الإستراتيجيات التنافسية المصرفية فهناك التنافس بالوقت، والتنافس بالتكلفة، والتنافس بالجودة.

تعد جودة الخدمة المصرفية سلاحاً تنافسياً فاعلاً أصبحت البنوك تستعمله كوسيلة لتمييز خدماتها عن منافسها لتحقيق الميزة التنافسية، ويتطلب التنافس بالجودة، تحت مظلة إدارة الجودة الشاملة TQM، فى البنك عدة مقومات أهمها:-

- استلهم حاجات العملاء وتوقعاتهم كأساس لتصميم الخدمات وكافة وظائف ونظم البنك، أى اعتبار العميل هو المحور الرئيسي الذى تدور حوله كل إستراتيجيات البنك.
- جعل الجودة على رأس أولويات الإدارة العليا فى البنك.
- زرع و تنمية ثقافة الجودة لدى كل العاملين بالبنك.
- اختيار وتدريب وتحفيز العاملين لتقديم أداء متميز قائم على الابتكار المصرفى فنياً وتسويقياً.
- تبنى فلسفة تأكيد الجودة المنسجمة مع مبدأ الجودة من المنبع، والأداء السليم من المرة الأولى بدلاً من تبنى فلسفة مراقبة الجودة.
- تبنى مفهوم التحسين المستمر تحت مظلة إدارة الجودة الشاملة.
- استخدام التكنولوجيا المتقدمة للمعلومات فى تصميم وتقديم الخدمات المصرفية. والبنوك يمكنها أن تجنى العديد من المزايا فى حالة تقديم خدمات مصرفية عالية الجودة واكتساب ميزة تنافسية حيث يمكنها زيادة ولاء المستهلك ودفعه لاستمرار التعامل معها وتقل حساسيته للسعر، ويمكن البنك من زيادة أرباحه والحصول على نصيب وحصه سوقية أكبر.
- ويمكن تلخيص المزايا التى تعود على البنوك من وراء تركيز الجهود على تحسين جودة خدماتها فى الآتى:-

- تحقيق ميزة تنافسية فريدة عن بقية البنوك وبالتالي القدرة على مواجهه الضغوط التنافسية.
- تحمل تكاليف أقل بسبب قلة الأخطاء والتحكم فى أداء العمليات المصرفية.
- إن الخدمة المتميزة تتيح الفرصة للبنك إمكانية رفع الأسعار والعمولات وتحقيق أرباح أكبر.
- إن الخدمة المتميزة وذات الجودة العالية تمكن البنك من الاحتفاظ بالعملاء الحاليين وجذب عملاء جدد.

- إن الخدمة المتميزة تجعل من عملاء البنك كمندوبي بيع فى توجيه وإقناع عملاء جدد من الأصدقاء والزملاء.

## 2 - جودة الخدمة واكتساب القدرة التنافسية للبنك:-

القدرة التنافسية شقين، أما الأول فهو قدرة التميز على المنافسين، وأما الثانى فهو قدرة على مغازلة فعالة ومؤثرة للعملاء من خلال جودة كل من تصميم الخدمة وتقديمها، ولا شك أن النجاح فى الشق الثانى متوقف على النجاح فى الشق الأول، ويؤدى النجاح فى الشقين إلى تقديم منفعة أعلى للعميل وكسب رضاه وولائه و من ثم إلى زيادة الحصه السوقية للبنك.

إن الاهتمام بمستوى جودة أداء الخدمات أدى إلى التركيز على العميل الذى أصبح مؤشراً إستراتيجياً هاما لتأمين الاستمرار والنمو للوحدات المصرفية، ويمكن الوصول إلى رفع كفاءة الجهاز المصرفى ومن ثم إلى زيادة التنافسية محلياً وإقليمياً ودولياً من خلال عدد من الآليات:-

- العمل على تنمية الكوادر البشرية المؤهلة من خلال التدريب على الأساليب الإدارية الحديثة.
- تحقيق التميز لكافة العمليات والأنشطة التى يقدمها البنك للوصول إلى معدلات مثلى من الجودة المتميزة.

- إجراء العديد من البحوث كوسيلة لجمع المعلومات عن توقعات العملاء للخدمة وتقييمهم لمستوى الأداء الفعلى لها.

- وضع رغبات العملاء فى الاعتبار، وتكامل الادارات لتحقيق هذه الرغبات.

- وجود نظام إدارى جيد لتطبيق نظام إدارة الجودة مع إزالة كافة الصعوبات أمام جهود تحسين الجودة والإنتاجية.

ومن خلال اتباع الإجراءات السابقة يمكن زيادة رضاه العميل عن الخدمة المصرفية من ناحية، وزيادة الحصه السوقية للبنك من ناحية أخرى، إلى جانب تحقيق الكفاءة والفاعلية فى أداء الأنشطة والعمليات المصرفية مع تخفيض التكلفة المصرفية من خلال جذب عملاء جدد مما يؤدى إلى زيادة الأرباح.

## دور العميل فى إستراتيجية تطوير الجهاز المصرفى

تركز جميع الدراسات على جانب مقدم الخدمة المصرفية، وتغض الطرف على متلقى تلك الخدمات ألا وهو العميل، فما هو المطلوب من العميل ؟

تقديم الملاحظات بشأن أى قصور أو سلبيات أثناء تلقيه الخدمة، وتقديم المقترحات والحلول من وجهة نظره، وإبراز الإيجابيات التى شعر بها أثناء تلقيه الخدمة لتفعيلها وأثر ذلك على القائمين بتقديم الخدمات المصرفية.

وعلى البنوك تخصيص أماكن للإعلان فيها عن مقترحات للعملاء التى تم دراستها وكانت فكرة لتقديم خدمة جديدة تشجع العملاء على تقديم أفكار أخرى.

تحول العملاء فى تعاملاتهم مع المصارف من الأسلوب التقليدى إلى الأسلوب الإلكترونى للتكيف مع التطورات المستقبلية ومواكبتها. إبراز متطلباتهم التى يفضلون تواجدها فى البنوك حتى تتمكن هذه البنوك من توفيرها وتقديمها لهم على شبكة الإنترنت لضمان جودتها.