



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشاذلي بن جديد - الطارف -



UNIVERSITE CHADLI BEN DJEDID - EL Tarf-

كلية العلوم الاقتصادية، العلوم التجارية وعلوم التسيير

Faculté des sciences économiques commerciales et science de gestion

السنة الجامعية: 2022/2021

الرقم التسلسلي:

قسم: علوم اقتصادية

مذكرة مقدمة في إطار متطلبات نيل شهادة الماستر

تحت عنوان:

إشكالية تفعيل خدمات الصيرفة الإسلامية في الجزائر

لتحقيق رضا العميل: القروض العقارية نموذجا

-دراسة ميدانية لعينة من عملاء المصارف والنوافذ الإسلامية بولايتي الطارف وعنابة-

تخصص: اقتصاد نقدي وبنكي

- تحت إشراف:

الدكتورة: سالم راضية

من إعداد الطلبة:

- العاقل أشرف إسلام
- بوصخرية رفيقة



ملخص

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على إشكالية تفعيل خدمة القروض العقارية بالصيغة الإسلامية التي تقدمها المصارف و/أو النواذ الإسلامية لكسب رضا العملاء، ولتحقيق ذلك فقد تم توزيع استبانة مكونة من ثلاثة أجزاء على عينة ذات صلة بموضوع الدراسة في ولايتي الطارف وعنابة، وقد تم الاستعانة ببرنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS. V.22 لتحليل البيانات المجمعة بواسطة أداة الدراسة، وذلك بالاعتماد على جملة من الأساليب الإحصائية.

وقد توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها وجود علاقة ارتباط موجبة ومتوسطة بين المتغير المستقل (خدمة القروض بالصيغة الإسلامية) والمتغير التابع (رضا العميل)، إذ بلغ معامل الارتباط بينهما 0,615، وهذا يدل على أن إدراك العملاء لمتغيرات الخدمة يؤدي لتعزيز رضاهم عن المصارف الإسلامية، وقد جاء التقييم الإجمالي للعملاء لكل من معيار الدافع الديني، الملموسية، سعر الخدمة: موافق بشدة، موافق، غير موافق على التوالي، وعليه فإن العميل يميل للحصول على هذا النوع من الخدمات التي يتوافق مع مبادئ الشريعة الإسلامية بالدافع الديني، غير أن سعر الخدمة يقف حاجزا أمام العميل، إذ يتحمل هذا الأخير تكلفة مرتفعة جدا، الشيء الذي يتعارض مع كل من دخل ومستوى معيشة الفرد الجزائري بشكل عام.

الكلمات المفتاحية: مصارف و/أو نواذ إسلامية؛ قروض عقارية؛ رضا العميل؛ تفعيل؛ سعر الخدمة.

Résumé

Cette étude vise à identifier le problème de l'activation du service de prêt immobilier au format islamique fourni par les banques et/ou les guichets islamiques pour gagner la satisfaction des clients. Les données ont été analysées à l'aide du logiciel SPSS.V.22. Les données recueillies par l'outil d'étude, en se basant sur un certain nombre de méthodes statistiques.

L'étude a trouvé un certain nombre de résultats, dont le plus important est l'existence d'une corrélation positive et moyenne entre la variable indépendante (service de prêt dans la formule islamique) et la variable dépendante (satisfaction client), le coefficient de corrélation entre eux atteignant 0,615 et cela indique que la connaissance des clients des variables de service conduit à améliorer leur satisfaction à l'égard des banques islamiques, l'évaluation globale des clients pour chacun des critères de motivation religieuse, et en conséquence, le client a tendance à obtenir ce type de services conformes aux principes de la charia islamique avec une motivation religieuse, mais le prix du service constitue une barrière devant le client car ce dernier supporte un coût très élevé, ce qui contredit à la fois le revenu et le niveau de vie de l'Algérien en général.

Mots clés : banques et/ou guichets islamiques ; prêts immobiliers ; satisfaction du client ; la mise en œuvre; prix des services.

-إهداء-

" الْحَمْدُ لِلَّهِ الَّذِي هَدَانَا لِهَذَا وَمَا كُنَّا لِنَهْتَدِيَ لَوْلَا أَنْ هَدَانَا اللَّهُ "

أهدي ثمرة جهدي إلى من وهبني الله في الحياة

إلى من تعب حتى ذاق الصعب لأحقق كل نجاح

إلى من شجعني بكل عزم وإلى من منحني الثقة و أمد لي يد
العون طوال مشواري الدراسي وكان له الفضل في ما أنا عليه
إليك

"أبي الغالي محبوب"

إلى والدتي الحنونة التي علمتني العطاء والاصرار الغالية
"وسيلة"

وإلى كل الأصدقاء والزملاء الذين وقفوا معي في وقت الشدة
وشجعوني

حفظكم الله ورعاكم

أشرف إسلام ✍

-إهداء-

" الْحَمْدُ لِلَّهِ الَّذِي هَدَانَا لِهَذَا وَمَا كُنَّا لِنَهْتَدِيَ لَوْلَا أَنَّ هَدَانَا اللَّهُ "

أهدي عملي هذا إلى روح والدي العزيز الذي قدم الغالي والنفيس من أجل وصولي لهذه
المرحلة

إلى والدتي الحنونة التي علمتني العطاء والاصرار الغالية

إلى من شجعني ودفعتني نحو الأحسن زوجي العزيز

إلى قرة عيني ابنتي نور اليقين وميار حفظهما الله

إلى سندي في الحياة إخوتي

رفيقة " 

-شكر وعرفان-

"وَمَا تَوْفِيقِي إِلَّا بِاللَّهِ عَلَيْهِ تَوَكَّلْتُ وَإِلَيْهِ أُنِيبُ"

لكل مبدع انجاز ولكل شكر قصيدة ولكل مقام مقال، ولكل نجاح شكر وتقدير،
أول الشكر لله الواحد القهار صاحب الفضل والإكرام أكرمنا بنعمة الإسلام ويسر لنا
سبيل العلم، فله الشكر حتى يرضى وله الشكر بعد الرضا والصلاة والسلام على
المصطفى صلى الله عليه وسلم تسليما كثيرا.

ثم كامل الشكر والتقدير لأستاذتنا الفاضلة: **الدكتورة سالم راضية**، لتفضلها
بالإشراف على هذا العمل، ولما لها من جهود فاضلة ومقترحات وملاحظات
قيمة أثمرت إيجابا فيما قدمناه، فجزاها الله عنا خير الجزاء.
كما نتوجه بالشكر لكافة أعضاء الهيئتين الإدارية والتعليمية في الكلية، كما لا ننسى
كل من ساعدنا على إتمام هذا العمل من قريب أو بعيد.
كما لا يفوتنا أن نشكر أعضاء لجنة المناقشة لقبولهم مناقشة هذا العمل، وتسخيرهم
وقتنا لقراءته وتقييمه.

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
25	تطور حجم الأصول في النظام المصرفي الإسلامي الماليزي 2018-2010	1-1
27	تطور حجم التمويل حسب المفهوم في النظام المصرفي الإسلامي للفترة 2020-2010	2-1
57	خصائص الرضا	1-2
71	نموذج الدراسة	1-3

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
1-1	تطور حجم الأصول في النظام المصرفي الإسلامي المالي 2010-2018	24
2-1	تطور حجم التمويل حسب مفهوم النظام المصرفي الإسلامي المالي للفترة 2010-2020	26
1-2	تطور صيغ التمويل الممنوحة من طرف مجموعة البركة المصرفية 2011-2017	45
2-2	يوضح صيغ التمويل لبنك البركة في الجزائر 2011-2017	46
3-2	محصلة نشاط بنك البركة الجزائري خلال الفترة 2013-2019	47
4-2	تطور حجم تمويلات بنك السلام الجزائر 2011-2017	49
5-2	مؤشرات النشاط لبنك السلام 2016-2020	50
1-3	مقياس ليكارت الخماسي	73
2-3	ثبات وصدق المفردات	73
3-3	نتائج اختبار معاملات الارتباط بيرسون لفقرات محاور الاستبيان	74
4-3	اختبار التوزيع الطبيعي	75
5-3	الخصائص الديمغرافية لنتائج الدراسة	76
6-3	سلم تحديد اتجاه الايجابيات	77
7-3	تقييم عينة الدراسة لمؤشر الدافع الديني	78
8-3	تقييم عينة الدراسة لمعيار الملموسية	79
9-3	تقييم عينة الدراسة لمعيار سعر الخدمة	80

81	تقييم رضا العملاء	10-3
83	مقياس الارتباط الكلي	11-3
83	تقدير معاملات نموذج الانحدار البسيط	12-3

قائمة المختصرات

المختصر	معنى المختصر	ترجمة المختصر
PLS	: Share In Profit And Loss	المشاركة في الربح والخسارة
CPI	: Climate Policy Initiative	سياسية مبادرة المناخ
ISO	: International Origination For Standardization	المنظمة الدولية للمعايير
UKAS	: United Kingdom Accreditation	خدمة اعتماد المملكة المتحدة
OHSAS	: signify Occupational Health And Safety Assessment Series	الصحة المهنية وسلسلة تقييم السلامة
FIB	: Faysel Islamic Bank	بنك فيصل الإسلامي
BNA	: Bank National Algerian	البنك الوطني الجزائري
SPSS	: Statistical Package For The Social Sciences	الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتوى
I	- ملخص
II	- Résumé
III	- إهداء
V	- شكر وعرفان
VI	- قائمة الأشكال
VII	- قائمة الجداول
IX	- فهرس المحتويات
ب	- المقدمة
الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للبنوك الإسلامية	
02	تمهيد
03	1. مدخل مفاهيمي للتمويل حسب الفكر الاقتصادي الاسلامي
03	1.1. التطور التاريخي للتمويل الإسلامي
03	1.1.1. التمويل في عصر الدولة الإسلامية
03	2.1.1. التمويل الإسلامي في العصر الحديث
05	2.1. التمويل الإسلامي: تعريفه، خصائصه، أهميته
05	1.2.1. تعريف التمويل الإسلامي
06	2.2.1. خصائص التمويل الإسلامي
07	3.2.1. أهمية التمويل الإسلامي في الاقتصاد
07	3.1. مصادر التمويل الإسلامي
07	1.3.1. المصارف الإسلامية
08	2.3.1. التأمين التكافلي
10	3.3.1. الأسواق المالية الإسلامية
12	2. مفاهيم أساسية حول الصيرفة الإسلامية

12	1.2. المصارف الإسلامية: النشأة، التعريف، الأهداف
12	1.1.2. نشأة المصارف الإسلامية
12	2.1.2. تعريف المصارف الإسلامية
13	3.1.2. أهداف المصارف الإسلامية
14	2.2. صيغ التمويل في المصارف الإسلامية
14	1.2.2. أساليب التمويل القائمة على المشاركة في المصارف الإسلامية
15	2.2.2. أساليب التمويل القائمة على المديونية
15	3.2. أسس ومبادئ العمل المصرفي الإسلامي
16	1.3.2. التزام المصارف الإسلامية بأحكام الشريعة الإسلامية الغراء في جميع تعاملاتها
16	2.3.2. منع التعامل بالفائدة (الربا) أخذاً أو إعطاء بأي شكل من الأشكال
17	3.3.2. تطبيق أسلوب الوساطة المالية القائمة على المشاركة في الربح والخسارة تطبيقاً لمبدأ «الغنم والغرم»
17	4.3.2. المشاركة في تحمل مخاطر التمويل والاستثمار
17	5.3.2. الالتزام بتطبيق المعايير الأخلاقية في التمويل
17	6.3.2. توجيه المدخرات نحو الاستثمار الحلال ونحو المجالات التي تخدم التنمية الاقتصادية والاجتماعية
17	7.3.2. إرساء مبدأ التكافل الاجتماعي
18	3. الانتشار العالمي لخدمات الصيرفة الإسلامية
18	1.3. تجربة الصيرفة الإسلامية في بريطانيا
18	1.1.3. دوافع الاهتمام الأوروبي بالصيرفة الإسلامية
19	2.1.3. محطات تاريخية وواقع التمويل الإسلامي في بريطانيا
20	3.1.3. أهداف المملكة المتحدة فيما يتعلق بالتمويل الإسلامي
22	2.3. تجربة الصيرفة الإسلامية في ماليزيا
22	1.2.3. نشأة الصيرفة الإسلامية في ماليزيا
23	2.2.3. أداء الصيرفة الإسلامية في ماليزيا
24	3.2.3. النظام المصرفي الإسلامي
27	3.3. تجربة الصيرفة الإسلامية في السودان
27	1.3.3. تقديم عام لبنك فيصل الإسلامي السوداني

28	2.3.3. التصنيفات والجوائز التي نالها البنك وعوامل نجاحه الأساسية
29	3.3.3. الخدمات البنكية التمويلية التي يقدمها بنك فيصل الإسلامي السوداني
31	خلاصة الفصل الاول
الفصل الثاني: الصيرفة الإسلامية في الجزائر: تشخيص الواقع وتحليل الأداء	
33	تمهيد
34	1. الصيرفة الإسلامية في الجزائر: الأطر التشريعية والتنظيمية
34	1.1. الصيرفة الإسلامية في الجزائر: التطور، مبررات التوجه وأسباب التحول
34	1.1.1. تطور الصيرفة الإسلامية في الجزائر
35	2.1.1. مبررات التوجه نحو الصيرفة الإسلامية
36	3.1.1. أسباب التوجه إلى الصيرفة الإسلامية
38	2.1. الإطار القانوني والنظري للصيرفة الإسلامية في الجزائر
38	1.2.1. الإطار القانوني والتنظيمي للصيرفة الإسلامية في الجزائر
39	2.2.1. الإطار النظري للصيرفة الإسلامية في الجزائر
40	3.1. التطور القانوني في مجال الصيرفة الإسلامية
40	1.3.1. النصوص التشريعية
40	2.3.1. النصوص التنظيمية
43	2. تجربة بنك البركة وبنك السلام والنوافذ الإسلامية على مستوى البنك الوطني الجزائري
43	1.2. بنك البركة الجزائري
48	2.2. بنك السلام الجزائري
51	3.2. البنك الوطني الجزائري
51	1.3.2. نشأة وتعريف البنك الوطني الجزائري
51	2.3.2. أنواع التمويلات والحسابات المطروحة من طرف البنك الوطني الجزائري
53	3. مفاهيم أساسية حول الخدمة المصرفية ورضا العميل
53	1.3. مفهوم الخدمات المصرفية
53	1.1.3. تعريف الخدمة المصرفية

53	2.1.3. أهمية الخدمة
54	2.3. خصائص وتصنيفات الخدمة
54	1.2.3. خصائص الخدمة
55	2.2.3. تصنيفات الخدمة
57	3.3. رضا العميل: تعريفه، خصائصه، أهميته، قياسه
57	1.3.3. تعريف رضا العميل
57	2.3.3. خصائص الرضا
58	3.3.3. أهمية رضا العملاء
58	4.3.3. قياس رضا العملاء
60	خلاصة الفصل الثاني
	الفصل الثالث: تقييم خدمة القروض العقارية بالصيغة الإسلامية وقياس مدى تأثيرها على رضا العملاء
62	تمهيد
63	1. التعريف بخدمة القروض العقارية بالصيغة الإسلامية في المصارف الإسلامية
63	1.1. تعريف التمويل العقاري و أهميته
63	1.1.1. تعريف التمويل العقاري
63	2.1.1. أهمية التمويل العقاري
65	2.1. خصائص التمويل العقاري
65	1.2.1. التمويل العقاري عقد مالي
66	2.2.1. التمويل العقاري من العقود ذات التنفيذ المتتابع
68	3.2.1. التمويل العقاري من عقود الإذعان
68	3.1. أنواع وشروط التمويل العقاري لدى البنك الوطني الجزائري
68	1.3.1. صيغة المراجعة لشراء عقار أو سكن
69	2.3.1. الإجارة المنتهية بالتملك
70	2. عرض وتحليل بيانات الاستثمار
70	1.2. الإجراءات المنهية للدراسة
70	1.1.2. منهج الدراسة ومصادر جمع البيانات
71	2.1.2. مجتمع وعينة الدراسة
71	3.1.2. حدود الدراسة

72	2.2. أداة الدراسة والأساليب الإحصائية المستخدمة
72	1.2.2. أداة الدراسة
72	2.2.2. الأساليب الإحصائية المستخدمة
73	3.2. عرض نتائج الدراسة
73	1.3.2. اختبار ثبات وصدق المفردات
73	2.3.2. صدق أداة الدراسة
74	3.3.2. اختبار التوزيع الطبيعي وفروقات استجابات افراد الدراسة باستخدام اختبار كولمغوروف-سمرنوف
75	4.2. التحليل الاحصائي للبيانات واختبار الفرضيات
75	1.4.2. تحليل خصائص عينة الدراسة
77	2.4.2. تحليل فقرات محاور الاستبيان
82	3.4.2. اختبار الفرضيات
85	خلاصة الفصل الثالث
87	خاتمة
91	قائمة المصادر والمراجع
97	قائمة الملاحق

– المقدمة –

يفرض التمويل الإسلامي نفسه يوم بعد يوم على الساحة المالية، إذ تزايد الاهتمام والإقبال على النموذج الإسلامي لتمويل مختلف القطاعات وعلى نطاق واسع في جميع أنحاء العالم، حيث يشهد نمواً متسارعاً وملحوظاً بسبب الدور التمويلي الذي يؤديه والبقاء ضمن حدود الشريعة الإسلامية إطلافاً من الخدمات المصرفية وأسواق رأس المال إلى قطاع التأمين التكافلي.

وقد اكتسبت صناعة التمويل الإسلامي الحديثة معظم حجمها وسيادتها منذ عام 1990، حيث أطلق أول مؤشر للأسهم الإسلامية وهو مؤشر داو جونز للسوق الإسلامية في سنة 1999، وأول صكوك تشاركية shell Mds أو شهادة الاستثمار الإسلامي والمعروفة باسم السندات الإسلامية من قبل shell Mds في ماليزيا، وأول صكوك أجنبية مصدرة من طرف مصرف البحرين المركزي في عام 2001، إذ أن حادثة هذه التطورات تفسر لماذا يعتبر الكثيرون التمويل الإسلامي مجالاً شاباً ومتطوراً.

وتعتبر المصارف الإسلامية أحد أهم مصادر التمويل الإسلامي وأكثرها ديناميكية وأسرعها نمواً حول العالم، حيث ساهم الإقبال الكبير والمتزايد على الخدمات المصرفية المتوافقة مع مبادئ الشريعة والتي تستند إلى الشفافية والضوابط الشرعية في إحداث نقلة نوعية في اقتصاديات بعض دول العالم، والجزائر من بين الدول التي تريد إحداث النقلة تلك النوعية، ولا شك أن هذه الخدمات الإسلامية وانتشارها على مستوى العالم كان بسبب قبولها العام باعتبار أن هذه الأخيرة تقوم على تحريم المعاملات الربوية.

وفي ظل التطورات التي تحدث على مستوى القطاع العقاري بالجزائر تشهد الساحة المصرفية تطوراً ملحوظاً في مجال الصيرفة الإسلامية بعد تدهور وضعية البنوك التقليدية وهو الأمر الذي دفع الجزائر إلى إصدار تشريعات لتبني خدمات الصيرفة الإسلامية في جهازه المصرفي، وتبرز ظاهرة التحول في الأعمال المصرفية بفتح نوافذ إسلامية على مستوى البنوك التقليدية لتكون قائمة بذاتها وهذا ما يعتبر تحدياً كبيراً يواجه صانعي القرار عند صياغة خطة التحول.

وعلى الأخذ بالتجربة العملية للبنوك التقليدية بالجزائر والمداخل التي تتبناها في توجيهها للعمل المصرفي الإسلامي، فقدمت بذلك تشكيلة متنوعة بشتى المجالات ونظراً للحاجة الماسة للعقارات لاسيما السكنية منها وما تتطلبه من رؤوس أموال كبيرة فقد ركزت الصيرفة الإسلامية بالجزائر اهتمامها على تطوير وتدعيم التمويل العقاري غير أن مسار تنميته يصطدم بالكثير من المشاكل التي تعرقل تطورها، وتأتي في مقدمتها القيود القانونية والتحديات التي تواجه هذه الصناعة المصرفية، إلا أنها حققت نتائج إيجابية مع التزامها بالضوابط والأحكام الشرعية في تعاملاتها ناهيك عن تلبية حاجة العملاء ممن يفضلون تجنب التعامل بالفوائد الربوية واتباع الشبهات في المعاملات المصرفية.

1. إشكالية الدراسة:

تبعاً لما سبق، تحاول هذه الدراسة معالجة الإشكالية التالية: « ما هو أثر خدمة القروض العقارية بالصيغة الإسلامية المقدمة من طرف المصارف و/أو النوافذ الإسلامية في الجزائر على رضا العميل؟ ». ويتفرع عن الإشكالية الرئيسية للدراسة الأسئلة الفرعية التالية:

- ❖ ما هي درجة تقييم العملاء لخدمة القروض العقارية تبعاً لمعيار الدافع الديني، الملموسية، وسعر الخدمة؟
- ❖ هل توجد علاقة ارتباط خطية بين خدمة القروض العقارية بالصيغة الإسلامية ورضا العملاء؟
- ❖ هل توجد علاقة أثر ذات دلالة احصائية بين خدمة القروض العقارية بالصيغة الإسلامية ورضا العملاء؟

2. فرضيات الدراسة:

- على ضوء ما تقدم يمكن صياغة الفرضيات التالية:
- ❖ إن درجة تقييم العملاء لخدمة القروض العقارية تبعاً لمعيار الدافع الديني، الملموسية، وسعر الخدمة هي الموافقة بشدة؛
 - ❖ توجد علاقة ارتباط خطية بين خدمة القروض العقارية بالصيغة الإسلامية ورضا العملاء؛
 - ❖ توجد علاقة أثر ذات دلالة احصائية بين خدمة القروض العقارية بالصيغة الإسلامية ورضا العملاء.

3. أسباب اختيار الموضوع:

❖ المبررات الموضوعية:

- الاهتمام المتزايد بالاقتصاد الإسلامي والبنوك الإسلامية في الجزائر خاصة في السنوات الأخيرة بعد أن أثبتت نجاعتها في الدول الأخرى.
- محاولة إلقاء الضوء على مدى قدرة البنوك والنوافذ الإسلامية على تحقيق رضا العميل من خلال الخدمات المقدمة للقروض العقارية.
- تفاقم مشكلة السكن في الجزائر بسبب ارتفاع أسعار العقار مع تدني القدرة الشرائية للمواطن.

❖ المبررات الذاتية:

- الميل الشخصي للبحث في المالية الإسلامية عامة، والبنوك الإسلامية خاصة.
- الأمان العميق بضرورة اهتمام الباحثين بموضوع البنوك الإسلامية كونها البديل الحقيقي عن البنوك التقليدية.
- ارتباط موضوع البحث بمجال التخصص.

4. أهمية الدراسة:

يمكن حصر أهمية الدراسة في النقاط التالية:

- ❖ تظهر أهمية الدراسة من خلال ما أثير في الآونة الأخيرة من اهتمام من طرف الدولة فيما يتعلق بخدمات الصيرفة الإسلامية؛
- ❖ تستمد هذه الدراسة أهميتها من أهمية النظام المالي الإسلامي وخاصة البنوك الإسلامية التي أصبحت محل اهتمام الكثير من الاقتصاديين والباحثين وحتى الدول الغربية، وذلك لقدرتها على توفير خدمات متناسبة مع إمكانيات عملائها؛
- ❖ أهمية خدمة القروض العقارية بالنسبة للفرد، حيث أن الحصول على مسكن لائق يعد أولوية كل فرد، وباعتبار المجتمع الجزائري مجتمع مسلم فإنه يميل لتوفير هذه الخدمة بالصيغة الإسلامية (الدافع الديني).

5. أهداف الدراسة:

تكمن الغاية من هذه الدراسة في تحقيق الأهداف التالية:

- ❖ التطرق إلى التمويل الإسلامي وإبراز أهم مصادره؛
- ❖ التعرف على واقع الصيرفة الإسلامية في الجزائر، وأهم البنوك والنوافذ الإسلامية المتواجدة في السوق المصرفي؛
- ❖ إلقاء الضوء على خدمات القروض العقارية المقدمة بالصيغة الإسلامية من طرف البنوك الجزائرية، ومدى تأثيرها على رضا العملاء؛
- ❖ إبراز أهم المحددات التي تشكل عائقا أمام تفعيل خدمات الصيرفة الإسلامية في الجزائر على وجه العموم، وخدمات القروض العقارية على وجه الخصوص.

6. منهج الدراسة:

للإجابة على إشكالية الدراسة واختبار فرضياتها، سيتم الاعتماد على المناهج العلمية المناسبة مع الموضوع، حيث تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي والتحليلي وهذا بغرض تغطية الجانب النظري من خلال تحديد المفاهيم وتحليل البيانات المرتبطة بموضوع الدراسة والتي شكلت مدخلا للدراسة، بالإضافة إلى استخدام المنهج الإحصائي وهذا لتحليل بيانات الاستمارة للوصول إلى طبيعة العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.

أما أدوات الدراسة فقد تم الاستعانة ببرنامج الحزم الإحصائية SPSS وذلك لاستخدام مجموعة من الاختبارات المناسبة لاختبار صحة فرضيات الدراسة.

7. الدراسات السابقة:

يمكن حصر أهم الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة في:

❖ دراسة إينال فوزي 2015: « الصيرفة الإسلامية وإمكانية إدماجها في النظام البنكي الجزائري ».

أطروحة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة البليدة 2، الجزائر.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على إمكانية إدماج الصيرفة الإسلامية في النظام البنكي وذلك بمحاولة سليط الضوء عن الصيرفة الإسلامية وتحليل الإصلاحات المصرفية في الجزائر المتعلقة بعمل المصارف التقليدية والإسلامية.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن الصيرفة تملك أدوات مرنة مؤهلة لتطوير منتجات تخدم المشروعات، كما أصبحت الصيرفة الإسلامية على الرغم من حداثة التجربة أمرا واقعا في الحياة المصرفية المحلية والدولية حيث باتت هناك حتمية واضحة إلى إقامة مصارف إسلامية في المنظومة البنكية الجزائرية ، وخلق ثقافة بنكية جديدة لدى الجمهور. كما تبين في نتائج إن الوضع الراهن والمتسم بالتحفظ والتردد من قبل السلطات العليا في البلاد للسماح بإنشاء المصارف الإسلامية، وقد تكون فكرة إنشاء النوافذ الإسلامية للبنوك التقليدية العمومية البديل المتاح حاليا لإدماج الصيرفة الإسلامية، خاصة وأن البنوك التقليدية العمومية تحتكر بشدة كبيرة نشاط التمويل في الجزائر حيث يصل رأس مالها إلى 88 % من رأس مال البنوك المتواجدة في الجزائر وهو ما يؤهلها اذا ما فتحت نوافذ إسلامية بالقيام بالدور الهام المنوط بها والمتمثل في تمويل المشروعات الكبيرة التي يرفض أصحابها نمط التمويل التقليدي.

❖ دراسة بن قايد الشيخ 2020: « دور الصكوك الإسلامية في تطوير التمويل الإسلامي وتحقيق التنمية

الاقتصادية ». أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، مخبر التنمية الإدارية للارتقاء بالمؤسسات الاقتصادية، جامعة غرداية الجزائر.

هدفت هذه الدراسة إلى بيان مفاهيم التمويل الإسلامي، مفهوم، مبادئ، خصائص، بالإضافة إلى بيان أهم المسائل الفقهية الناجمة عنه، كما هدفت إلى تحديد واقع وتحديات تطوير منتجات التمويل الإسلامي، كما هدفت في الجانب التطبيقي إلى إبراز التجربة الماليزية في استخدام الصكوك الإسلامية.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها أن الصكوك الإسلامية تساهم في تطوير وتنشيط السوق المالية في ماليزيا بالإضافة إلى تقديم أدوات كمية ونوعية ومؤسسات جديدة تنشط في هذا المجال، كما توصلت إلى أن سوق رأس المال الإسلامي يتطور من خلال تنوع إصدارات الصكوك وكثافة تداوله، كما توجد علاقة بين حجم الإصدارات ومؤشرات التنمية الاقتصادية.

❖ دراسة عبدلي حبيبة 2020: « الصيرفة الإسلامية في الجزائر: الواقع والتحديات ». مجلة الحقوق والعلوم السياسية، جامعة خنشلة، الجزائر.

هدفت هذه الدراسة إلى تقديم عرض شامل فيما يتعلق بالبنوك الإسلامية من مفهوم وخصائص وأهداف وعرض تجارب العمل المصرفي الإسلامي كبنك البركة وبنك السلام، مع توضيح أهم العوائق والتحديات التي تواجهها وتحدها من التطور في الجزائر، وكذلك المتطلبات والاقتراحات الواجب توفرها في البيئة الجزائرية بما يفعل الصيرفة الإسلامية. وقد توصلت الباحثة في هذه الدراسة إلى أن الصيرفة الإسلامية تواجهها العديد من العقبات والتحديات التي تحد تطورها في الجزائر كالعوائق القانونية، وأخرى التي تتعلق بالعنصر البشري، والتي تستدعي تبيان المتطلبات الواجب توفرها في بيئة الجزائرية بما يفعل ويعزز تطورها كالتدريب والتثقيف الشرعي للعنصر البشري العامل بالمصارف الإسلامية، تكييف القوانين بما يخدم العمل المصرفي الإسلامي وإنشاء هيئات محلية داعمة والاستفادة من الهيئات الإقليمية والدولية بما يخدم هذه الصناعة.

إن أهم ما يميز دراستنا عن الدراسات السابقة كونها تتطرق إلى أحد أهم الخدمات التي تقدمها المصارف و/أو النوافذ الإسلامية في الجزائر ألا وهي خدمة القرض العقاري، وتقييم درجة رضا العملاء عن هذه الخدمة انطلاقاً من ثلاثة محددات الدافع الديني؛ الملموسية؛ سعر الخدمة.

8. حدود الدراسة:

يمكن تقسيم حدود الدراسة إلى ، حدود مكانية، زمانية، وحدود موضوعية ويمكن إيجازها فيما يلي:

❖ **الحدود المكانية:** استهدفت الدراسة مجموعة من عملاء المصارف وفروعها على مستوى ولايتي عنابة والطارف؛

❖ **الحدود الزمانية:** أجريت الدراسة الميدانية خلال فترة قدرت بشهر (01 أفريل إلى غاية 01 ماي من نفس السنة 2022)؛

❖ **الحدود الموضوعية:** اهتمت الدراسة بتقييم خدمة القروض العقارية بالصيغة الإسلامية وقياس مدى تأثيرها على رضا العملاء.

9. صعوبات الدراسة:

يمكن حصر صعوبات الدراسة فيما يلي:

❖ قلة المراجع والدراسات التي تناولت موضوع تأثير خدمات الصيرفة الإسلامية على رضا العملاء؛

❖ قلة البنوك الإسلامية وعدم التفعيل الكلي للنوافذ الإسلامية على المستوى البنوك التقليدية؛

❖ صعوبة الوصول إلى أفراد عينة الدراسة.

10. هيكل الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن الإشكالية الرئيسية والأسئلة الفرعية التي أثارناها فيما سبق، واختبار مدى صحة الفرضيات المقدمة وتحليلها، ارتأينا تقسيم الدراسة إلى ثلاث فصول، حاولنا من خلالها الإلمام بكل جوانب الدراسة، والحرص على الترابط والتسلسل بين الأفكار، وقد جاءت خطة الدراسة الآتية:

مقدمة حول موضوع الدراسة شملت كل من الإشكالية الرئيسية والتساؤلات الفرعية وفرضيات الدراسة.

الفصل الأول بعنوان " الإطار المفاهيمي للبنوك الإسلامية " تم التطرق في الفصل إلى دراسة ماهية التمويل حسب الفكر الاقتصادي الإسلامي، مصادر التمويل الإسلامي وهذا بالإضافة إلى التركيز على الانتشار العالمي لخدمات التمويل الإسلامي.

أما الفصل الثاني بعنوان " الصيرفة الإسلامية في الجزائر: تشخيص الواقع وتحليل الأداء " وقد خصص هذا الفصل لمعرفة التطورات التي شهدتها الجزائر فيما يتعلق بالصيرفة الإسلامية ومبررات التوجه بالإضافة إلى عرض تجربة البنوك والنوافذ الإسلامية والخدمات التي تقدمها في الجزائر، ثم التطرق إلى مفاهيم الخدمة المصرفية ورضا العملاء وأساليب قياسها.

وفيما يتعلق **بالفصل الثالث الذي جاء بعنوان تقييم خدمة القروض العقارية بالصيغة الإسلامية وقياس مدى تأثيرها على رضا العملاء**، وقد تم التطرق في هذا الفصل إلى مفاهيم الأساسية المتعلقة بخدمة القروض العقارية بالصيغة الإسلامية في البنوك الجزائرية، بالإضافة إلى القيام بدراسة تطبيقية لعينة من عملاء البنوك الإسلامية التابعين لولاية الطارف وعناية ومدى قدرة تأثير خدمة القروض العقارية المقدمة بصيغة الإسلامية على رضا العملاء.

خاتمة تضمنت النتائج التي خلصت بها الدراسة واختبار الفرضيات بالإضافة إلى مجموعة من الاقتراحات.

– الفصل الأول: الاطار المفاهيمي للبنوك الاسلامية–

تمهيد:

اكتسب التمويل الإسلامي في السنوات الأخيرة اهتمام بالغاً نظراً لأهميته وناجته كمصدر تمويلي يتماشى مع ضوابط الشريعة الإسلامية ويجعل العدالة من مبادئه الأساسية، كما يكن القول بأن التمويل الإسلامي يشكل مجرد نقطة في بحر القطاع المالي على مستوى العالم، ولكن امكانياته واعدة ويحتاج الناس إلى فهم أن القطاع التمويل الإسلامي هو وسيلة لمزاولة الأعمال بما يتوافق مع احكام الشريعة، فهو بديل أخلاقي للاستثمار يتمتع بالنزاهة، والمسؤولية الاجتماعية إضافة إلى أنه وسيلة تساهم في تنويع محافظ المستثمرين.

وسيتم التطرق في هذا الفصل إلى النقاط الرئيسية التالية:

1. مدخل مفاهيمي للتمويل حسب فكر الاقتصاد الإسلامي.
2. مفاهيم أساسية حول الصيرفة الإسلامية.
3. الانتشار العالمي لخدمات الصيرفة الإسلامية.

1. مدخل مفاهيمي للتمويل حسب فكر الاقتصاد الإسلامي

1.1. التطور التاريخي للتمويل الإسلامي:

يمكن تصنيف تاريخ نشأة التمويل الإسلامي على مرحلتين الأولى تشمل عصر الدولة الإسلامية والثانية تتناول تطور التمويل الإسلامي في العصر الحديث:

1.1.1. التمويل في عصر الدولة الإسلامية:

ترجع بدايات التمويل الإسلامي إلى قيام الدولة الإسلامية، حيث كان النظام المالي في تلك الفترة نظاما محكما منضبطا ساعد على ازدهار الإسلام وترسيخ مبادئه وحقق توازن المجتمع الإسلامي وكفل قدسية المال العام وحرمة، حيث انتعشت التجارة الداخلية والخارجية، ما أدى إلى وجود آليات مالية ومصرفية واكبت هذا التطور وفق ما يلي:

أ. **في جانب الإيداع:** كان الناس يضعون أموالهم لدى من يتقون في أمانته، ويأتي الرسول صل الله عليه وسلم في مقدمة أهل الثقة، وكان بعض المستأمنين يفضلون تحويل الوديعة إلى قرض، ومنه الزبير بن العوام رضي الله عنه الذي كان عندما يأتيه الناس بالمال يقول لهم الزبير: " بل هو سلف، أني أخشى عليه الضياع ".

ب. **في جانب التعامل بالعملات:** حيث كان شائعا ومستخدما في بدايات الدولة الإسلامية، فقد روي ابن عمر رضي الله عنه رواية تفيد جواز المصارفة بين العملات المختلفة في عهد الرسول صلى الله عليه وسلم، حيث سأل ابن عمر رضي الله عنه " أني ابيع الابل بالبيع فالبيع بالدنانير وأخذ الدراهم، وأبيع بالدراهم وأخذ الدنانير " فقال عليه الصلاة والسلام: " لا بأس أن تأخذها بسعر يومها، ما لم ترفقا وبينكما شيء "، وهو ما سمح للتجار من تحويل أموالهم من بلد لآخر، وتجنبهم مخاطر التنقل بها، وهذا النوع من أعمال التحويل وصرف العملات تطور حاليا وصار له قواعد معروفة تنظمه وله أسواق محلية ودولية.

ت. **الجانب المتعلق بالإيرادات والنفقات:** فالرسول صلى الله عليه وسلم عمل على تنفيذ تعاليم الشريعة بحذافيرها، فنجد أن بعض الإيرادات حدد الله سبحانه وتعالى طريقة إنفاقها والتكفل بها دون أحد سواه، كتحديد مصارف الزكاة.

2.1.1. التمويل الإسلامي في العصر الحديث:

تكاد الكتابات عن تاريخ التمويل الإسلامي تتفق على أن فكرة الصيرفة الإسلامية قد برزت خلال أربعينيات القرن العشرين، ولكن الحقيقة تشير إلى أن أول فكرة لإنشاء بنك إسلامي تعود لسنة 1928 لصاحبها الشيخ أبو اليقظان في ولاية غرداية بالجزائر حسب ما ذكر في كتاب محمد ناصر بعنوان " المقالة الصحفية الجزائرية"، والذي تضمن مقال يرجع تاريخه إلى نهاية عشرينيات القرن العشرين، وحسب مضمون هذا المقال المنشور في صحيفة واد ميزاب يوم

الجمعة 29 جوان 1928 الذي أشار فيه الشيخ أبو اليقظان اقتراح تأسيس مصرف إسلامي يدعى " البنك الإسلامي في الجزائر" وفق مبادئ الشريعة الإسلامية وذلك بتقديمه ملفا كاملا كمشروع إلى إدارة الاستعمار آنذاك، ولكن سلطات الاحتلال الفرنسي رفضت المشروع آنذاك.

في عام 1963، أسس الدكتور أحمد النجار بما يعرف ببنوك الادخار المحلية في مدينة ميت غمر بمحافظة الدقهلية بدولة مصر، وامتد نشاطها إلى 53 قرية واستمرت التجربة ثلاث سنوات، بعدها تم دمجها مع بنك الأهلي المصري عام 1968. في عام 1971، تم إنشاء بنك ناصر الاجتماعي، كأول بنك ينص على قانون إنشائه على عدم التعامل بالفائدة المصرفية المحددة مسبقا، أما طبيعة هذا البنك فتبقى ذات طابع اجتماعي مملوك بالكامل للدولة.

أما في سنة 1975، تم إنشاء البنك الإسلامي للتنمية في جدة بالسعودية، كبنك دولي هدفه تنشيط حركة التنمية الاقتصادية والاجتماعية، وتشجيع التجارة البينية بين الدول الأعضاء في منظمة المؤتمر الإسلامي، كما تم في نفس السنة إنشاء بنك دبي الإسلامي الذي يعد أول تجربة حقيقية للبنوك التجارية الإسلامية، وفي عام 1977 تم إنشاء بنك فيصل الإسلامي السوداني، وبنك فيصل الإسلامي المصري وبيت التمويل الكويتي، كما تم إنشاء الاتحاد الدولي للبنوك الإسلامية الكائن مقره بمكة المكرمة بهدف دعم الروابط بين البنوك الإسلامية وتوثيق أواصر التعاون بينهما وتأكيد طابعها الإسلامي والتنسيق بين أنشطتها وتمثيل مصالحها.

في عام 1978، تأسس البنك الإسلامي الأردني والاستثمار بموجب قانون خاص كشركة مساهمة عامة برأس مال قدره أربعة ملايين دينار أردني، وتم تحويل بيت الاستثمار الإسلامي الأردنية إلى البنك الوطني الإسلامي الأردني عام 1978، كما تم إنشاء بنك البحرين الإسلامي سنة 1982، وبنك فيصل الإسلامي البحريني عام 1983، وبنك فيصل الإسلامي في أنقرة عام 1985، والبنك الاسلامي الماليزي بير هاد عام 1987، كما تم تحويل مؤسسة الراجحي للصرافة السعودية إلى بنك إسلامي تحت اسم شركة الراجحي المصرفية للاستثمار عام 1987، وفي عام 1990 تم تأسيس كل من مصرف قطر الدولي وبنك البركة الجزائري.

أما على الصعيد الدولي، فقد تأسست دار المال الإسلامي بسويسرا، ومصرف البركة الدولي المحدود كمؤسسة دولية في بريطانيا، ومصرف قبرص الإسلامي عام 1981، والمصرف الإسلامي الدولي بالدماركة عام 1983، وأما التطورات التي عرفها التمويل الإسلامي من حيث الأدوات المالية (التي تعتمد على الصكوك بشكل كبير) فقد ظهرت منذ أربعة قرون من القرن الماضي حيث كانت البداية في 1977 كمشروع مقترح من طرف البنك الاسلامي الأردني، بعدها تداعمت الفكرة سنة 1983 بماليزيا التي رفض بعض بنوكها التعامل بالسندات، وفي سنة 1988 أصدر مجمع الفقه الإسلامي في دورته الرابعة بجدّة قرار رقم 05 بشأن السندات المقترضة، وأول إصدار للصكوك كان من قبل مؤسسة نقد البحرين (بنك البحرين المركزي) لصالح حكومة البحرين وذلك في سنة 2001، بعدها تعززت الصكوك الإسلامية

بإطار قانوني وتشريعي ضمن معيار رقم: 17 سنة 2003 من طرف هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية.

هذه التطورات الحاصلة في المالية الإسلامية أشارت إليها دراسة أجراها توماس رويترز ونشرت نتائجها يوم الثلاثاء 27 نوفمبر 2018 عبر موقعها ، أن قطاع التمويل الإسلامي نما بنسبة 11 % على أساس سنوي في 2017 ويتجه لمواصلة النمو بنسب عالية بدعم من منتجات أسواق المال وتبني التكنولوجيا المالية، وقدّرت الدراسة أن القطاع تمثله الآن 1389 شركة مالية تتوافق معاملاتها مع الشريعة في 56 دولة، بأصول إجمالية قيمتها 2.4 تريليون دولار، كما أضافت هذه الدراسة أن البنوك الإسلامية مازالت تحوز نصيب الأسد في القطاع، بنسبة 71 % من إجمالي الأصول. (الشيخ، 2020/2019، الصفحات 128-129)

2.1. التمويل الإسلامي: تعريفه، خصائصه وأهميته

1.2.1. تعريف التمويل الإسلامي:

هناك العديد من التعريفات لتمويل الإسلامي ومنها ما يلي:

- يعرف محمد البلتاجي التمويل الاسلامي على أنه: "تقديم تمويل عيني أو معنوي إلى المنشآت المختلفة بالصيغ التي تتفق مع أحكام ومبادئ الشريعة الإسلامية، ووفق معايير وضوابط شرعية وفنية لتساهم بدور فعال في تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية".

- وفي دراسة للمعهد الإسلامي للبحوث والتدريب فقد تم النظر للتمويل بأنه: "تمويل عيني ومالي إلى المنشآت المختلفة بصيغ تتفق مع احكام ومبادئ الشريعة الإسلامية، ووفق معايير وضوابط شرعية وفنية لتساهم بدور فعال في تحقيق التنمية".

- كما يعرف التمويل الاسلامي "بأن يقوم الشخص بتقديم شيء ذي قيمة مالية لشخص آخر إما على سبيل التبرع أو على سبيل التعاون بين الطرفين، من أجل استثماره بقصد الحصول على أرباح تقسم بينهما على نسبة يتم الاتفاق عليها مسبقا وفق طبيعة عمل كل منهما ومدى مساهمته في رأس المال واتخاذ القرار الإداري والاستثماري".

- التمويل الإسلامي هو عملية توفير المال لطالبه، عبر مجموعة من الصيغ والأساليب، التي تبيحها الشريعة الإسلامية في مبادئ الاقتصاد الإسلامي، ويتضمن هذا التعريف توفير المال، والمال هنا قد يكون عينا، كما لم يحدد هذا الهدف من توفير المال من طرف صاحب، فقد يكون بهدف الربح، أو التبرع بغية الثواب من الله عز وجل، أما طالبه يقصد بها كل من يطلب التمويل سواء أفراد أو مؤسسات، ومهما كان الغرض منه استهلاكي أو استثماري".

- في إطار مبادئ الاقتصاد الإسلامي: "فلا يكفي أن يكون التمويل الإسلامي فقط بما تبيحه الشريعة الإسلامية وما يخدمها، وهذا ما يميز التمويل الإسلامي عن غيره من التمويل، حتى لو كان ربويا". (خالد موسى و لحيلح، 2018، الصفحات 245-246)

- أما التمويل الإسلامي بالمفهوم المعاصر، "هو عبارة علاقة بين المؤسسات المالية بمفهومها الشامل والمؤسسات أو الأفراد، لتوفير المال لمن ينتفع به سواء للحاجات الشخصية أو بغرض الاستثمار، عن طريق توفير أدوات مالية متوافقة مع الشريعة، مثل عقود المراجعة أو المشاركة أو الاجارة أو السلم أو الإستصناع أو القرض". (سالم، 2017، صفحة 03)

2.2.1. خصائص التمويل الإسلامي:

يمكن بيان ثلاث خصائص رئيسية تحدد معالم التمويل الإسلامي، وهي:

أ. **التمويل من خلال دعم المبادلات في السوق الحقيقية:** تربط الشريعة التمويل بعقود البيع والإيجارات والمشاركات، مما يجعل التمويل مساعدا ومسيرا لعمليات إنتاج السلع والخدمات وتداولها، فالتمويل من خلال البيع يتم بتقديم السلع مع تفاوت المدى الزمني بين الحصول على السلع ودفع ثمنها، فيكون التمويل إما بيعا آجلا أو تسليما آجلا مع دفع الثمن مقدما، أما التمويل بالإيجارات فيقوم على تملك سلعة، وتقديم منافعتها وخدماتها للغير، دون أن يحتاج المنتفع منها إلى دفع كامل ثمنها، أما التمويل بالمشاركات فيتضمن تجميع الموارد من جهات متعددة من أجل إقامة المشروعات، وإنتاج السلع والخدمات.

ب. **صون حق الملكية الفردية وما يرتبط بها من حق الاستحقاق:** يشكل صون حق الملكية الفردية، وما يرتبط بها من حق الاستحقاق، قاعدة أساسية من قواعد النظام الاقتصادي الإسلامي، وبخاصة في جميع جوانبه المالية. فإن المبادلات التعاقدية بين الناس تخضع لمبدأ التوازن والتعادل بين طرفي العقد لذلك ترفض الشريعة الظلم بكل أشكاله، بما في ذلك عدم التعادل في عقود المبادلات الذي ينبئ عن عدم سلامة الرضا في الإرادة التعاقدية، إذ أن اشتراط التعادل أو التكافؤ في عقود المبادلات يشكل قاعدة من قواعد الشريعة الأساسية.

ت. **الالتزام بتمويل الطيبات وعدم تمويل الخبائث:** إن اقتصار التمويل الإسلامي على الطيبات، يعني أنه يساعد على زيادة إنتاج السلع والخدمات وتوزيعها، بما ينفع الناس في معاشهم وأحوالهم الأخرى. فتطبيق المعيار الأخلاقي في التمويل أمر يرتبط بمصلحة الإنسان نفسه، ويجعله ملتزما بإعانة الإنسان على تحسين بيئته الفردية والجماعية وتنميتها معا.

3.2.1. أهمية التمويل الإسلامي في الاقتصاد:

- يقوم التمويل الإسلامي على الربط بين التمويل والهدف المراد التمويل لأجله. وباتفاق الاقتصاديين اعتبر التمويل وسيلة لتشجيع العملية الإنتاجية وتسهيل التبادل الحقيقي بغرض الاستثمار أو الاستهلاك.
 - استنباط منطق الكفاءة الذي يقتضي على دمج التمويل بالهدف منه مباشرة وهذا هو الحاصل في جميع صيغ التمويل في الشريعة الإسلامية المرتبطة مباشرة بالنشاط الحقيقي.
 - تستلزم صيغ التمويل الإسلامي التخصص وهو أساس التقدم الاقتصادي، على عكس التمويل التقليدي الذي يمول كافة المجالات دون تمييز وذلك لانعدام عنصر التخصص.
 - يحقق التمويل الإسلامي عائدا أكبر من عائد الربا، كما أن فصل التمويل عن التبادل يؤدي إلى نمو وتضاعف المديونية على حساب الناتج الحقيقي ولهذا يجعل التمويل عاملا سلبيا مؤدي إلى حدوث كوارث اقتصادية.
 - يكون التمويل وسيلة للحصول على النقد، والنقد وسيلة للتبادل وللحصول على السلع والخدمات على عكس النقيض الربوي الذي تصبح فيه السلع والخدمات وسيلة للحصول على النقد والتمويل.
 - تعدد صيغ التمويل الإسلامي في إطار ما تحمله من مشروعية وكفاءة إتمام المعاملات الاقتصادية تضمن لواقعي السياسات المالية بالسوق تحقيق الاحتواء الكامل لجميع رغبات التمويل بكل شرائح المشروعات المختلفة.
- (هشام كامل، 2018، الصفحات 19-22)

3.1. مصادر التمويل الإسلامي:

1.3.1. المصارف الإسلامية:

إن التطور السريع والنجاح الباهر الذي حققته المصارف الإسلامية على مدى العقود الأخيرة يبين لنا أهمية الدور الذي تحققه المصارف الإسلامية في النهوض بالأمة اقتصاديا واجتماعيا وسياسيا ودينياً، فلقد أصبحت المصارف الإسلامية قوة اقتصادية تفرض نفسها على الواقع الاقتصادي، حيث تنامت أعدادها بشكل ملفت للنظر، إذ بلغ عدد المصارف الإسلامية في الدول العربية والإسلامية 190 مصرفاً تدير استثمارات تقدر بحوالي 166 مليار دولار.

كما تنبع أهمية المصارف الإسلامية من الهدف الذي قامت من أجله وهو تحرير الأمة والفرد والمسلم من التبعية الاقتصادية والفكرية، وهي تحاول تحقيق ذلك الهدف من خلال التزامها في منهجها وسلوكها بمبادئ الشريعة الإسلامية فالمصارف الإسلامية تمتاز عن غيرها من البنوك الربوية من حيث الأساليب والأدوات التي تستخدمها في تمويل العمليات الاستثمارية فهي تستمد أساليبها وصيغ تمويلها من الإسلام الحنيف تلك الصيغ التي تحقق نموذجاً رائعاً وفريداً من التوازن بين الجوانب الروحية والجوانب المادية للتمويل. (فرحان، 2011، صفحة 82)

هذا وسنقوم بتوضيح المصارف الإسلامية بشكل محدد في المفاهيم الأساسية حول الصيرفة الإسلامية:

2.3.1. التأمين التكافلي:

يعتبر التأمين من أهم الأنشطة الاقتصادية التي تبناها الاقتصاد الإسلامي، حيث تم استيراد فكره من صور التأمين التقليدي بعد إخضاعه للبحث والتدقيق الفقهي بغرض التوصل لصورة مثلى للتأمين تنفق مع مبادئ الشريعة الإسلامية، وقد شهد بعد اعتماده كمصدر تمويلي نموا ملحوظا وفوائد عديدة للدول التي انتهجت تطبيق نظام التأمين التكافلي.

أ. **تعريف التأمين التكافلي:** عرف التأمين التكافلي من طرف هيئة المحاسبة والمراجعة والضوابط للمؤسسات المالية الإسلامية [البحرين]، على أنه تقديم الحماية بطريقة تعاونية مشروعة خالية من الغرر المفسد للعقود والربا وسائر المخطورات وذلك بتقديم المؤمن له اشتراكات متبرع بها كليا أو جزئيا لتكوين محفظة تأمينية تدفع منها التعويضات عند وقوع الضرر المؤمن عليه، وما يتحقق من فائض بعد التعويضات والمصاريف واقتطاع الاحتياطات يوزع على حملة الوثائق المؤمن لهم". (بوزينة، 2012، صفحة 02)

ب. **الدور الاقتصادي والاجتماعي للتأمين التكافلي:** يلعب هذا الأخير دورا اقتصاديا واجتماعيا مهما من خلال:

- يحقق التأمين التكافلي الأمان للمستأمن، وذلك بتعويضه عن أي خسارة قد تلحق به في حالة تحقق الخطر، ما يوفر له وضعاً مناسباً من أجل خوض جميع الأنشطة الاقتصادية والصناعية؛
- تعد وثائق التأمين التكافلي وسيلة من وسائل الائتمان في المعاملات التجارية فيجوز رهنها للغير؛
- تكوين رؤوس الأموال، وتعد من أهم وظائف نظام التكافل؛
- يعمل التأمين التكافلي على تمويل المشاريع الاقتصادية، من خلال استثمار أموال التأمين (الاشتراكات المدفوعة)، ما يؤدي إلى بعث نشاط الحركة الإنتاجية والتجارية في الدولة وتقوية مركزها المالي؛
- إيجاد المزيد من فرص العمل، ومن ثم التخفيف من حدة البطالة؛
- استكمال حلقات الاقتصاد الإسلامي، عن طريق دعم البنوك والمؤسسات المالية الإسلامية.

ت. **أنواع التأمين التكافلي:** للتأمين التكافلي صورتان هما:

- **التأمين التكافلي البسيط (التبادلي المباشر):** والمراد به تعاون مجموع من الأشخاص لتفادي الأضرار الناتجة عن خطر معين، بحيث يدفع كلّ منهم مبلغ من المال ليتم تعويض من أصيب بالخطر منهم من مجموع تلك الاشتراكات وإذا بقي شيء أعيد لهم، وإذا لم تكف الأقساط يتم الأخذ منهم؛ (العاظمي، 2009، صفحة

- **التأمين التكافلي المركب (التبادلي المتطور):** وهو تأمين تكافلي بسيط في الأصل إلا أنه تتولاه إداريا شركة متخصصة بصفة الوكالة، ويكون جميع المستأمنين مساهمين في هذه الشركة، وتتكون منهم الجمعية العمومية ثم مجلس الإدارة، ويتمثل الفرق في كون التأمين التكافلي البسيط فيه عدد محدود من المستأمنين يعرف بعضهم بعضا، ولكن إذا كثر عددهم وتعددت المخاطر، أصبحوا في حاجة إلى إدارة مستقلة تتولى إدارة شؤونهم، وتكون منهم على أساس الوكالة بأجر معلوم وهي شركة تأمين. (بهلول و خويلد، 2012، صفحة 05)
- ث. **المبادئ والضوابط الشرعية التي تحكم التأمين التكافلي:** يتميز نظام التأمين التكافلي بمجموعة من الضوابط والمبادئ الشرعية التي تحكم نشاطه والتي سنذكرها كالآتي:
- **عقد التأمين التكافلي عقد تبرع:** لأن ما يدفعه المستأمن من الاشتراكات يتبرع بها لمن يصيبه الضرر، فالمشترك لا يقصد بعقد التأمين ربحا أو تجارة، وقد ترتب على هذا وجود شبه اجماع بين العلماء المعاصرين على جوازه ومشروعيته رغم ما فيه من غرر باعتباره عقدا احتماليا، وذلك لعدم تأثير الغرر على عقود التبرعات؛
- **اتحاد صفتي المؤمن والمستأمن:** بمعنى آخر المشترك هو نفسه المؤمن في ذات الوقت، وذلك لأن هناك هيئة ينشأها المشتركون، وهذا على خلاف التأمين التجاري؛
- **قابلية الاشتراك للتغيير:** والمقصود به عدم تحديد قيمة الاشتراك بمبلغ ثابت، ذلك أن الاشتراك قابل للتعديل، إما بالزيادة وذلك في حالة حدوث عجز، أو بالنقصان في حالة تحقق فائض مالي لشركة التأمين توزيعه على المشتركين أو تخفيض قيمة اشتراكاتهم عن الفترات اللاحقة، وهذا ما أدى إلى إحجام كثير من الناس عن الاشتراك فيه، ولتجنب هذا الأمر اضطرت الشركة إلى تحديد التزام كل عضو منها بمبلغ معين، وأصبحت تلجأ إلى استثمار فائض الاشتراكات لمواجهة الأخطار الاستثنائية؛
- **عدم اشتراط وجود رأس مال للهيئة عند إنشائها:** غير أن هذه الخاصية لها سلبيات تؤدي إلى هشاشة وضعف المركز المالي للشركة، لذا نجد أن القوانين المنظمة لعمل شركات التأمين التكافلي تسجلها كشركة مساهمة عامة، وهذا يتطلب وجود رأس مال يدعم موقفها أمام شركات إعادة التأمين؛
- **توزيع الفائض على المشتركين:** الفائض في التأمين التكافلي يخلف عن الربح في التأمين التجاري حيث يكون هذا الأخير حقا للمؤسسين، أما الفائض فإنه يكون حقا للمشاركين، ولا تلزم شركة التأمين بتوزيعه على المشتركين، إذ يمكن أن تقرر وضع الفائض كله أو نسبة منه كاحتياطي لمقابلة أي عجز غير متوقع. (ياسمينه، 2015-2016، الصفحات 32-37)

3.3.1. الأسواق المالية الإسلامية:

أ. تعريف الأسواق المالية الإسلامية: وتعرف بأنها "الأماكن التي يتم فيها تداول الأصول المالية، أي يتم فيها تدفق الأموال من تلك الوحدات المدخرة إلى الوحدات المستثمرة، حيث تنتقل الأموال من الوحدات التي لديها فائض مالي وليس لديها فرص استثمارية كافية لاستخدام هذه الأموال إلى الوحدات التي لديها فرص استثمارية، ولكن لا تتوفر لديها الأموال الكافية لاستثمار وتوظيف هذه الفرص". (العرييد، 2009، صفحة 24)

ب. الضوابط الشرعية التي تنظم عمل الأسواق المالية الإسلامية: وهي:

- حرية المنافسة: وتظهر هذه الحرية في أسواق المال من خلال التقاء قوى العرض والطلب، لتحديد أسعار الأوراق المالية المتداولة بها، والتنافس المشروع بين المتعاملين في سوق المال، حيث أن التعامل في شريعة الإسلام مبناه على الحرية، وصحة ما يتراضى عليه المتعاقدان؛

- الإفصاح: فنظرا لاتساع نطاق الشركات وانفصال ملكيتها عن إدارتها، أصبح الإفصاح الدوري عن مركزها المالي، ضرورة من ضرورات العصر في العلاقات المالية، ومن وسائل الإفصاح نشر القوائم المالية للشركة وإرسالها للمساهمين والرقابة الخارجية عليها من خلال مكاتب المحاسبة، ودراسة كل ما يتعلق بالسوق وأساليب اتخاذ القرار وملاءمة المشروع ونسب ربحه أو خسارته؛

- تحريم القمار: أهم ما يميز سوق الأوراق المالية يتحول بفعل سلوك المقامرين، و هو يعتبر انتهاز الفرص الناشئة عن تغيرات الأسعار، وهو عمليات صورية يؤجل فيها كلا طرفي المعوضة وهي الثمن والسلعة، اعتمادا على حساسية السوق تجاه هذه الإشاعات. (قندوز، 2007، الصفحات 257-258)

ت. أهمية إنشاء الأسواق المالية الإسلامية: وتكمن أهمية إنشاء أسواق مالية تضمن تطبيق تعاليم الشريعة الإسلامية في:

- إن إنشاء سوق مالية إسلامية يضمن تسويق المصارف الإسلامية لمنتجاتها، وتأمين السيولة اللازمة لها؛
- إنشاء السوق المالية الإسلامية يؤدي إلى تحقيق هدفين وهما التعاون والمنافسة، حيث يتم التعاون بين جميع المتعاملين في السوق المالية الإسلامية على الالتزام بالعدل والتعاليم الإسلامية؛
- إن إنشاء السوق المالية الإسلامية يؤدي إلى زيادة الأموال الموجهة إلى المشاركات في رؤوس أموال المؤسسات؛
- وجود سوق مالية تعمل بأدوات وقواعد إسلامية من شأنه أن يساهم في جذب المدخرات وإعادة توطين الأموال المهاجرة إلى الخارج؛

- وجود السوق المالية الإسلامية بأدواتها ووسائله يجعل المقارنة الكاملة بين وسائل الاستثمار الإسلامية والوسائل المتاحة للبنوك التقليدية ممكنة وموضوعية، أما قبل وجود السوق فإن المقارنة لا تكون منصفة وعادلة. (غرازي، 2015، الصفحات 186-187)

ث. الفرق بين السوق المالي التقليدي والسوق المالي الإسلامي: يتميز السوق المالي الإسلامي عن السوق المالي التقليدي بجوانب عدة هي:

- من حيث المتعاملين في السوق: إذ يضم السوق المالي السماسرة والشركات) شركات الاكتتاب والتغطية والمقاصة وغيرها)، والتي تتعامل في الأوراق المالية الجائزة شرعاً، وهذا لا يمنع من دخول الشركات والمؤسسات التقليدية في التعامل ضمن هذه السوق ولكن في نطاق المعاملات التي تجزيها الشريعة الإسلامية؛
- من حيث الأوراق المالية المتداولة في السوق: يتم تداول أنواع عديدة من الأوراق المالية في السوق الإسلامي، ومن أبرزها السهم بحسب الضوابط، فكل أسهم الشركات أي كان نوع نشاطها يمكن قبولها في السوق المالي الإسلامي، ما عدا الأسهم الصادرة عن شركات تتعامل بأساليب محرمة شرعاً، وإضافة إلى الأسهم هناك صكوك الاستثمار الشرعية بأنواعها كصكوك الإجارة وصكوك المشاركة وصكوك المضاربة وصكوك السلم وصكوك المراجعة وصكوك الإستصناع؛
- من حيث أساليب التعامل: يتم التعامل في السوق الإسلامي وفقاً لأحكام الشريعة الإسلامية، ومن ثم يتم الالتزام في إصدار الأوراق المالية بالأحكام المنظمة للعقود الشرعية المؤسسة عليها مثل عقد المراجعة والمشاركة والمضاربة، ومن ثم لا وجود في هذا السوق للتعامل بالمستسقة ولا بالمستقبليات، فكل صور التعامل التي تجري في السوق التقليدية التي لا تجزيها الشريعة الإسلامية لا يتم التعامل بها مع الأخذ بعين الاعتبار الالتزام بالقيم الإسلامية مثل الصدق والأمانة وعدم الغش والتدليس. (الشامسي، 2010، الصفحات 753-755)

2. مفاهيم أساسية حول الصيرفة الإسلامية

1.2. المصارف الإسلامية: النشأة، التعريف، والأهداف:

1.1.2. نشأة المصارف الإسلامية:

شهدت بداية السبعينيات من القرن الماضي انطلاقة جديدة لفكرة إنشاء المصارف والمؤسسات المالية، ففي عام 1971 تم إنشاء بنك ناصر في مصر ليقوم بالأعمال المصرفية والاستثمارية متحاشيا الربا والمحظورات الشرعية، ثم في عام 1974 تم إنشاء المصرف الإسلامي للتنمية (كمصرف إسلامي دولي) في مدينة جدة في السعودية، وفي عام 1975 تم إنشاء مصرف دبي الإسلامي، وبعد ذلك بدأ نشاط المصارف الإسلامية بالتسارع، إذ تأسس مصرف فيصل الإسلامي المصري في 1977، وكل من بيت التمويل الكويتي ومصرف فيصل الإسلامي السوداني، والبنك الإسلامي الأردني في عام 1978، وفي عام 1990 انظم مصرف قطر الدولي الإسلامي إلى قافلة المصارف الإسلامية... الخ، إضافة إلى إنشاء شركات إسلامية متخصصة في مجال الاستثمار والتمويل التكافلي، واليوم تشهد الصناعة المصرفية الإقليمية والعالمية تطورا هائلا في تقديم العمليات المصرفية الإسلامية بأشكال متعددة أبرزها ما يلي:

أ. إنشاء مصارف إسلامية في جميع دول الخليج والدول العربية والإسلامية؛

ب. تحول مصارف تقليدية إلى مصارف إسلامية مثل: مصرف الجزيرة بالسعودية، مصرف الشارقة بالإمارات، مصرف العقاري وتبعه بنك الكويت والشرق الأوسط في الكويت؛

ت. وعلى النطاق الدولي قامت مؤسسات مالية في الدول الغربية بتقديم العمليات المصرفية الإسلامية، كما تم إنشاء مصارف إسلامية عديدة في بريطانيا وسويسرا وألمانيا وغيرها.

ولقد انتشرت المصارف والمؤسسات المالية الإسلامية في 48 دولة بقارات العالم الخمسة، وهذا الانتشار السريع للبنوك الإسلامية مع أن ولادتها لا تزيد عن الثلاثين السنة الماضية يدل على نجاح وتزايد الطلب على المصارف الإسلامية، وكان من أهم عوامل انتشار العمل المصرفي الإسلامي هو تعهد تلك المؤسسات المالية بالالتزام بالضوابط الشرعية في جميع معاملاتها حيث تعد الضوابط الشرعية الركيزة الأساسية التي تتعامل بها المصارف الإسلامية مع عملائها.

2.1.2. تعريف المصارف الإسلامية:

تنوعت وتعددت التعاريف للبنوك الإسلامية، إلا أنا نتقارب في عدة جوانب والتي نذكر منها:

- يعرف الدكتور أحمد النجار البنوك الإسلامية بأنها " كيان ووعاء يمتزج فيه فكر استثماري اقتصادي سليم، ومال يبحث عن الربح حلال لتخرج منه قنوات تجسد الأسس الجوهرية للاقتصاد الإسلامي، وتنقل مبادئه من النظرية إلى

التطبيق ومن التطور إلى الواقع المحسوس، فهو يجذب رأس المال الذي يمكن أن يكون عاطل ليخرج أصحابه من التعامل به مع بيوت يجدون في صدورهم حرجاً من التعامل معها". (محمد، 2012، الصفحات 840-841)

- كما تعرف البنوك الإسلامية على أنها " مؤسسة مالية مصرفية استثمارية تقوم بتجميع الأموال وتوظيفها وفق أحكام الشريعة الإسلامية متحاشية الربا أخذاً وعطاءً، واجتناب المحظورات الشرعية وتلتزم بالضوابط الشرعية في جميع معاملاتها، وتستهدف التنمية الاقتصادية والاجتماعية، وتلتزم بالقيم الأخلاقية كعدالة التوزيع والتكافل، وكل ما هو من مبادئ وقيم الشريعة الإسلامية ". (الحبي، 2010، صفحة 16)

- وتعرف أيضاً على أنها: " البنك الذي يلتزم بتطبيق أحكام الشريعة الإسلامية في جميع معاملاته المصرفية والاستثمارية، من خلال تطبيق مفهوم الوساطة المالية القائم على مبدأ المشاركة في الربح والخسارة ومن خلال الوكالة بنوعيتها العامة والخاصة. (حسين محمد و سهيل أحمد، 2010، صفحة 189)

وبشكل عام، يمكن تعريف البنك الإسلامي على أنه واسطة مالي تجمع المدخرات وتحركها في قنوات الاستثمار بأساليب متوافقة مع الشريعة الإسلامية والتي تحقق التنمية والاستقرار. (الطلبة)

3.1.2. أهداف المصارف الإسلامية:

ويمكن التمييز بين أهداف عامة وأخرى خاصة:

أ. الأهداف العامة: وتتمثل في:

- إن الهدف العام للبنك الإسلامي هو تحقيق المصالح المعتمدة شرعاً، فتقوم البنوك الإسلامية بالحرص على تحقيق ما دعا إليه الإسلام، سواء داخل نطاق الوطن الإسلامي أو خارجه (عن طريق إنشاء فروع أخرى)؛
- يهدف البنك الإسلامي إلى تحقيق الربح الأمثل، وهو مفهوم إنساني يقوم على الكم والكيف معاً، فالهدف تحقيق القيمة المثلى للربح، وهذا بمراعاة مصلحة الآخرين فضلاً عن المحافظة على البيئة؛
- تهدف البنوك الإسلامية إلى إدخال التصور الإسلامي على النظام المصرفي العالمي في المال؛
- جذب وتجميع الفوائض المالية وتعبئة الموارد المتاحة في الوطن الإسلامي وتنمية الوعي الادخاري لدى الأفراد؛
- توظيف الأموال في المشاريع الاستثمارية التي تساعد على تحقيق أهداف التنمية الاقتصادية والاجتماعية في الوطن الإسلامي.

ب. الأهداف الخاصة: هناك أهداف خاصة للبنك الإسلامي والتي يمكن إجمالها فيما يلي (أرشيد، 2015، صفحة

- **هدف الربحية:** وهو أهم الأهداف فبدونه لا تستطيع البنوك الإسلامية الاستمرار والبقاء، بل ولن تحقق أهدافها الأخرى، ومن الأهمية أن تكون الربحية مستقرة وفي نمو مستمر حتى يتمكن ليس فقط من توزيع عائد متزايد على المساهمين وكذا المذيعين، بل لتنمية موارده والحفاظ على أوجه النمو للبنك وتحقيق أهدافه الكلية.
- **هدف الأمان:** يسعى البنك إلى العمل في مناخ يتسم بالأمن والابتعاد عن المخاطر، وذلك بمحاولة اتباع سياسة التنويع في توظيفاته، وهذا الهدف لا يتعارض مع الهدف السابق ومهمة البنك هي تحقيق التوازن بين الهدفين عن طريق ربط الربح بمستويات معينة من المخاطر على أساس اختيار البنك مشروعات الاستثمار التي تتناسب مع درجات المخاطر المقبولة.
- **هدف النمو:** يعتبر هذا الهدف أهم أهداف البنك الإسلامي، ويقصد به نمو الموارد الذاتية للبنك المتمثلة في رأس ماله، الأرباح المحتجزة، الاحتياطات، وكذلك نمو الموارد الخارجية المتمثلة في الودائع بمختلف أنواعها.

2.2. صيغ التمويل في المصارف الإسلامية:

1.2.2. أساليب التمويل القائمة على المشاركة في المصارف الإسلامية:

أ. **المضاربة:** المضاربة على وزن مفاعلة وهي مشتقة من الضرب في الأرض أو السفر للتجارة طلباً للرزق الذي يستلزم عادة السفر، أما اصطلاحاً فقد عرفت بعدة تعريفات وكلها تنفق على أنها: "يدفع رجل ماله لأخر بغرض الإيجار على أن ما يحمل من الربح بينهما يقسم حسب ما يشترطان، وهي من عقود الأمانة التي لا تتطلب الرهن أو الضمانات وتقوم في جوهرها على التقاء أصحاب المال مع أصحاب الخبرات، بحيث يقدم الطرف الأول ماله والثاني خبرته بغرض تحقيق الربح الحلال الذي يقسم حسب الاشتراط بينهما (موساوي و خالدي، 2009)، أما بالنسبة لمشروعيتها فهي جائزة بأذلة القرآن والسنة والإجماع والقياس باتفاق المذاهب الأربعة ويظهر ذلك في كتاب الله فيقول تعالى: ﴿وَأَخْرُونَ يَضْرِبُونَ فِي الْأَرْضِ يَنْتَعُونَ مِنْ فَضْلِ اللَّهِ﴾ [المزمل: 20] (الشمرى، 2010، صفحة 311)

ب. **المشاركة:** تعرف لغة على أنها من الفعل شارك والمشاركة على وزن المفاعلة تضم عقداً بين طرفين أو شريكين (القيومي، 2015، صفحة 311)، أما اصطلاحاً فهي عقد بين شخصين أو أكثر على الاشتراك في رأس المال والربح، وهي عقد يشترط فيه الأمانة كونه لا يشترط ضمان، ويقول الحنفية عن المشاركة أنها عبارة عن عقد بين المتشاركين في رأس المال والربح. (شيخون، 2002، صفحة 120)، وأما مشروعيتها فهي جائزة وفقاً للحديث الذي رواه الإمام أبو داود، عن أبي هريرة رضي الله عنه قال: قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: "يقول الله تعالى: أنا ثالث الشريكين، ما لم يَحْنُ أحدهما صاحبه. فإن خانه خرجت من بينهما (قدسي)"

ت. **المزارعة**: المزارعة عقد من عقود المشاركة وهي لغة من الزرع أي الإنبات وهو المعنى الحقيقي للمزارعة، وفي الاصطلاح هي عقد على الزرع لبعض ما يخرج منه بشروط وهي شركة في الزرع، وهي بالتالي عقد مشاركة بين مالك الأرض والعامل فيها على استثمار الأرض بالمزارعة بحيث يكون الناتج مشترك، ولكن حسب حصص معلومة لكل منهم ولأجل محدد وقد تكون الأرض والبذار من المالك، والعمل من العامل المزارع، وقد تكون الأرض فقط من المالك والبذار والعمل من المزارع.

ث. **المساقاة**: وتعتبر أداة من أدوات استخدام الأموال المتاحة للبنوك الإسلامية، والتي يمكن من خلالها ليس فقط تشغيل أموال البنك وتحقيق الربح، وإنما أيضا المساهمة في التنمية الزراعية واستغلال المزارع والأراضي المعطلة وتشغيل العمالة. فالمساقاة عقد شراكة بين مالك الشجر والعامل عليها، وهي شبيهة بالمزارعة، ولهذا يشترط فيها ما يشترط بعقد المزارعة على وجه الخصوص، وما يشترط في العقود الإسلامية على وجه العموم. (العجلوني، 2008، الصفحات 273-279)

2.2.2. أساليب التمويل القائمة على المديونية:

أ. **المرابحة**: وتعني المربحة اتفاق بين المصرف وأحد عملائه لبيع سلعة معينة، يقوم بمقتضاها المصرف بشراء سلعة معينة، بمواصفات محددة، ليعيد بيعها للعميل على أساس السعر الذي اشتراها به المصرف مضافا إليه هامش ربح يتفق عليه الطرفان، ويتكون عقد المربحة من ثلاثة أركان وهي: الصيغة (الإيجاب والقبول)؛ طرفي العقد (البائع والمشتري)؛ المحل (المتعاقد عليه)، ولصحة هذه الأركان يجب توفر مجموعة من الشروط (عمارة، 2013، الصفحات 94-96)

- أن يكون الثمن الأول معلوما للمشتري، فإن لم يكن معلوما له كان العقد فاسدا؛
- أن يكون الربح معلوما؛
- أن يكون الثمن في العقد الأول مقابلا بجنسه من أموال الربا كان يشتري البضاعة بجنسها (ذهب مقابل ذهب) فلا يجوز بيعها بجنسها مرابحة، كما أنه لا يجوز بيع النقود مرابحة، لأن الزيادة في هذه الحالة تكون ربا؛
- بيان نفقات البائع على السلعة، أي تحديد ما أنفقه البائع عليها.

ب. **السلم**: في المصارف الإسلامية يعني السلم أنه هو شراء سلعة ما بثمن مدفوع في الحال مع تأجيل تسليمها إلى وقت لاحق. وبيع السلم هو عكس البيع بثمن مؤجل، وللسلم أربعة أركان المسلم (المشتري للسلعة الذي يدفع ثمنها)، المسلم إليه (بائع السلعة الذي يقبض ثمنها مع وعد بتسليمها بعد أجل معين)، المسلم (ثمن شراء

السلعة)، والمسلم فيه (أي السلعة أو البضاعة بعد تحديد مواصفاتها، فتتحقق للعميل السيولة اللازمة، ويستفيد المصرف من فرق الأسعار، لأن ثمن السلعة المؤجلة أقل في العادة من ثمن السلعة الحاضرة".

ت. الإجازة: تعتبر الإجازة نظاما تمويليا تقليديا، وقد أصبحت الإجازة من الصيغ التي تم تكييفها شرعيا لعملية التمويل الإسلامي. وتعتبر من الأنشطة التجارية، وليست مجرد أسلوب تمويل لطلبي الأصول الرأسمالية كآلات والمعدات وغيرها، فهي تعبر عن عملية نقل الملكية من خدمة مقابل مبلغ محدد مسبقا. (Siargh, 2012, p. 64)

ث. تعريف الإستصناع: يمكن تعريف الإستصناع اقتصاديا بأنه صيغة من صيغ تمويل إنتاج السلع في مرحلة ما قبل التسليم، أي بمعنى تمويل عملية إنتاج السلعة ذاتها، فهو أسلوب تتمكن من خلاله المؤسسات الصناعية أو المقاولات من بيع وتسويق مستقبلي لمصنوعاتها وخدماتها التي تعاقدت على توريدها أو توفيرها لعملائها، وبالمقابل فإن المؤسسة المقتنية تضمن تأمين الحصول على سلع مصنوعة، وبما أنه لا يشترط في الإستصناع الدفع المسبق للثمن فهو بذلك صالح لتمويل البائع إذا كان الدفع قبل التسليم وتمويل المشتري إذا كان الدفع بعد التسليم. (كمال، 2019، صفحة 61)

3.2. أسس ومبادئ العمل المصرفي الإسلامي:

يرتكز العمل المصرفي الإسلامي على أسس ومبادئ وآليات وضوابط اقتصادية مستمدة من أحكام الشريعة الإسلامية، والتي نسردها كالآتي:

1.3.2. التزام المصارف الإسلامية بأحكام الشريعة الإسلامية الغراء في جميع تعاملاتها:

تعتمد المصارف الإسلامية على الشريعة الإسلامية أساسا لجميع التطبيقات واتخاذها مرجعا في ذلك، لذا يجب على المصارف الإسلامية أن تضمن هياكلها التنظيمية وجود هيئة للرقابة الشرعية، تتصف بالاستقلال التام عن الإدارات التنفيذية وتقوم بدور الإفتاء والرقابة، ولها أن تستعين في ذلك بإدارة أو وحدة للرقابة والتدقيق الشرعي تكون حلقة الوصل بينها وبين إدارات وفروع المصرف الإسلامي، ويؤدي التزام البنوك الإسلامية بأحكام الشريعة الإسلامية إلى تطبيق منهج الله في مجال المال والاقتصاد وتصحيح وظيفة رأس المال في المجتمع، إضافة إلى إبراز دور العمل الإنساني والجهد البشري باعتباره عنصرا هاما من عناصر الإنتاج، وبالتالي تحقيق التنمية الشاملة.

2.3.2. منع التعامل بالفائدة (الربا) أخذا أو إعطاء بأي شكل من الأشكال:

أي التحريم الكامل للفائدة أخذا وعطاء، وهذا ما هو معروف بلفظ الربا، المال وحده لا يستطيع تحقيق أرباح، وعندما يتفشى الربا في اقتصاد بأكمله فإن ذلك يعرض رفاه كل فرد يعيش في ذلك المجتمع للخطر.

2.3.3. تطبيق أسلوب الوساطة المالية القائم على المشاركة بالربح والخسارة تطبيقاً لمبدأ "الغنم بالغرم":

الإسلام ينظر إلى النقود على أنها وسيط للتبادل ومقياس لقيمة الأشياء وأداة للوفاء، وليست سلعة تباع وتشترى، لذا فإن المصارف الإسلامية اعتمدت مبدأ المشاركة في الربح والخسارة المبني على عقد المضاربة الشرعية وعلى القاعدة الشرعية "الغنم بالغرم" في تشغيل الأموال، إلى جانب صيغ البيوع المعتبرة شرعاً كبديل لسعر الفائدة المصرفية الثابتة التي اعتمدتها البنوك التقليدية.

2.3.4. المشاركة في تحمل مخاطر التمويل والاستثمار:

فالنقود لا تنمو إلا بفعل استثمارها، وأن هذا الاستثمار يكون معرضاً للمخاطر، وفي ضوء ذلك فإن نتيجة الاستثمار قد تكون ربحاً أو خسارة يجب أن تشارك جميع الأطراف المعنية على حد سواء في المخاطر والربح من أي مسعى أو عمل، للتأكد من إتباع هذه المبادئ يجب أن يكون لكل مؤسسة تمويل إسلامية هيئة للرقابة الشرعية، الذين لهم خبرة علمية وعملية في فقه المعاملات وخاصة المعاملات المصرفية.

2.3.5. الالتزام بتطبيق المعايير الأخلاقية في التمويل:

يجب على المسلم أن يلقي نظرة متمعنة على العمل الذي سيكون على وشك المشاركة فيه بشكل يضمن التوازن في تحقيق المصالح وعدم الاستثمار في مشاريع أو تمويلها إذ كانت تضر بمصالح أطراف أخرى في المجتمع أو إذا كانت تضر بالبيئة أو الاقتصاد.

2.3.6. توجيه المدخرات نحو الاستثمار الحلال ونحو المجالات التي تخدم التنمية الاقتصادية والاجتماعية:

من المعلوم أن المصارف الإسلامية مصارف تنموية بالدرجة الأولى، ولما كانت تقوم على اتباع منهج الله المتمثل بأحكام الشريعة الغراء. لذا فإنها في جميع أعمالها تكون محكومة بما أحله الله، وهذا يدفعها إلى استثمار وتمويل المشاريع التي تحقق الخير للبلاد والعباد والتقيد في ذلك بقاعدة الحلال والحرام التي يحددها الإسلام مما يترتب عليه توجيه الاستثمار وتركيزه في دائرة إنتاج السلع والخدمات التي تشبع الحاجات السوية للإنسان المسلم.

2.3.7. إرساء مبدأ التكافل الاجتماعي:

ليس فقط بجمع الزكاة وصرفها في مصارفها الشرعية، وإنما أيضاً بالسعي إلى تحقيق عدالة في توزيع عوائد الأموال المستثمرة وتعظيم العائد الاجتماعي للاستثمار (سمحان، 2013، الصفحات 85-90)

3. الانتشار العالمي لخدمات الصيرفة الإسلامية

1.3. التجربة المصرفية الإسلامية في بريطانيا:

1.1.3. دوافع الاهتمام الأوروبي بالصيرفة الإسلامية:

أ. تنامي الطلب على المنتجات الإسلامية: أصبحت الصيرفة الإسلامية خلال السنوات الأخيرة صناعة حديثة تستقطب اهتمام العديد من البنوك والمؤسسات المالية الدولية والأطراف الفاعلة في النظام المالي العالمي، ويعود ذلك إلى النمو الهائل الذي شهدته هذه الظاهرة إثر الطفرة النفطية التي اكتسحت المنطقة الإسلامية والخليجية خصوصا تزامنا مع صعود الصحوحة الإسلامية على صعيد عالمي واسع وتزايد الطلب على المعاملات المالية التي تراعي القيم والأخلاق وأحكام الشريعة الإسلامية. واكبت البنوك الغربية هذه الموجة المتصاعدة شرقا وغربا وسارعت في تكييف خدماتها وتطويع نشاطاتها لتلبية حاجيات العملاء من هذه الفئة من الجمهور وخطب ودها بهدف استقطاب ما أمكن من رؤوس الأموال التي تبحث عن خدمات مطابقة لمصنفاتها وقيمها الدينية. وأنشأت لذلك الفروع والنوافذ المالية حيثما كانت هناك حاجة، وهو الشيء الذي ساهم في نمو المصارف الإسلامية وانتشارها في غير مراكزها التقليدية، حيث يوجد اليوم ما يزيد عن 300 بنك ومؤسسة إسلامية تتعامل وفق أحكام الشريعة في أكثر من 80 بلدا في العالم، وتدير ما بين 500 و800 مليار دولار. وأصبح العديد من المصرفيين الغربيين ينظرون إلى التمويل الإسلامي باعتباره أمرا مهما جديرا بالكامل وكفرصة عمل نادرة من حيث الكفاءة والمردودية، معتبرين المصرفية الإسلامية والتمويل الإسلامي من أكثر الجوانب الإيجابية في الإسلام، بل هو الجانب الذي يمكن للغربيين الدخول في حوار مع المسلمين بشأنه والتعرف على الوجه المضيء للإسلام من خلاله.

ب. احتدام التنافس على الصناعة المالية الإسلامية: كان من شأن هذا النمو المتزايد لحركة الصيرفة الإسلامية أن يزيد التنافس وتتسابق البنوك الكبرى نحو الصناعة المالية الإسلامية، ومنتجاتها المتنوعة التي تمثل بديلا أخلاقيا وعمليا لما تقدمه البنوك التقليدية من خدمات لا تجتذ تفاعلا كبيرا من كل العملاء الذين لا يطمنون للاستثمار والتمويل، الذي لا يراعي الأخلاق والقيم، وليس له من هم سوى الربح والمزيد من الربح بكل الأشكال والأساليب، ويزداد عدد البنوك والمؤسسات المالية الغربية التي تقدم خدمات مصرفية تتوافق مع تعاليم الشريعة الإسلامية في أوروبا وآسيا يوما بعد يوم. ولم يقتصر نمو الظاهرة على الدول الأوروبية وأمريكا بل وصل إلى دول أمريكا الجنوبية والصين واليابان التي من المنتظر أن تكون أولى الدول الصناعية الكبرى التي تصدر سندات إسلامية بعدما وقع "البنك الياباني للتعاون الدولي" خطته التي أعلن عنها لاجتذاب أموال من الدول الإسلامية الغنية بالبترو.

ت. توسع الاهتمام بالاقتصاد والتمويل الأخلاقي: لم تكن هذه النزعة الأخلاقية في المعاملات المالية خاصة بالمسلمين فحسب، بل أضحت ظاهرة تستقطب شرائح واسعة من المجتمعات الغربية التي نشرت الاساليب الجشعة للبنوك الرأسمالية وجوعها المفرط لتحقيق الأرباح الخيالية على حساب الأخلاق والقيم الإنسانية مما أوقعها في كثير من الفوضى والاضطراب من جراء هيمنة المعاملات غير المشروعة والإفراط في الائتمان السلبي والصفقات الوهمية التي لا تمت للإنتاج الحقيقي بأي قرابة أو ارتباط.

ث. الحرص على جذب الرساميل الإسلامية: مما لا شك فيه أن هذا الاهتمام المتزايد بظاهرة الصيرفة الإسلامية لم يكن بعيدا عن المنطق النفعي وحسابات المصالح والأرباح، وهو منطق مفهوم ولا عيب فيه في غرف التجارة والاقتصاد وقواميس المال والأعمال، ولا يجب اتخاذه ذريعة للتشهير بالتجارب التي تخوضها البنوك الغربية في طريق الاستفادة من الصناعة المالية الإسلامية والمساهمة في تطوير أدوات هذه الصناعة الناشئة ما دام العديد من المهزومين ثقافيا في ديار المسلمين لا يعيرون لهذه الظاهرة أي اهتمام ولا يكونون لثقافتهم أي احترام. (النوري، 2009، الصفحات 10-13)

2.1.3. محطات تاريخية وواقع التمويل الإسلامي في بريطانيا:

أ. محطات تاريخية مهمة: لقد تم تقسيم المحطات التاريخية إلى فترتين الأولى من 1995 إلى 1999 أطلق عليها فترة التهيئة والاستكشاف والتي عملت على توفير الأرضية الملائمة لمرحلة الانطلاق والتطور والتي ابتدأت من عام 2000 إلى غاية عام 2008.

● مرحلة المهينة والاستكشاف (1995-1999): في 1995 قام محافظ البنك المركزي السابق، اللورد

إيدي جورج بإلقاء كلمة حول التمويل الإسلامي في مؤتمر نظمته المؤسسة الإسلامية The ISLAMIC FOUNDATION في شهر سبتمبر، وفي 1997 بدء تقديم منتجات مالية إسلامية (المراجحة والإجارة) من قبل البنك الأهلي المتحد الكويتي لتمويل المساكن، وقد أنشأ المصرف وحدة خاصة تشرف على هذه العمليات أطلق عليها اسم المتر (Manzil)، وفي 1999 كانت هناك مشاورات بين الحكومة البريطانية والجالية المسلمة بخصوص تقدم وتطور التمويل الإسلامي في المملكة المتحدة".

● مرحلة الانطلاق والتطور (2000-2008): في 2001 تم إنشاء أول مجلس عمل رفيع المستوى بقيادة

اللورد إيدي جورج، محافظ بنك إنجلترا، مع ممثلين من حي المال، والحكومية، والجالية المسلمة وهيئة الإشراف المالي (FSA) لتحديد العوائق التي تواجه التمويل الإسلامي في بريطانيا، وفي سنة 2003 تم إدخال أول تغييرات على بعض القوانين النظامية والضريبية للسماح للشركات البريطانية بتقديم منتجات مالية إسلامية، وفي

2004 الترخيص لإنشاء أول مصرف إسلامي وهو البنك الإسلامي البريطاني (ISLAMC Bank BRITAINE). في سنة 2005 إدخال مزيد من التغيرات التشريعية الضريبية على تلك التي أدخلت عام 2003، وبعد ثلاثة سنوات تم إدخال مزيد من التغيرات التشريعية الضريبية على تلك التي أدخلت عام 2005، وفي عام 2007 إدخال مزيد من التغيرات التشريعية الضريبية على تلك التي أدخلت عام 2006. بالإضافة إلى إصدار وثيقة من هيئة الرقابة زائد دراسة جدوى إصدار الصكوك من قبل الحكومة. وفي سنة 2008 إدخال مزيد من التغيرات التشريعية الضريبية على تلك التي أدخلت عام 2007 زائد منور هذه الوثيقة والاستمرار في دراسة جدوى إصدار الصكوك الإسلامية، وفي يوليو قررت الحكومة عدم الإصدار لأن العملية ليست مجدية اقتصاديا، كما قررت عدم تقديم منتجات التجزئة المالية الإسلامية لنفس السبب.

ب. واقع تطور التمويل الإسلامي في بريطانيا (التجربة البريطانية): تضافرت في هذه التجربة جملة من العوامل المساعدة التي جعلت من بريطانيا رائدة بحق في هذا المجال على الصعيد الأوروبي، وتتطلع إلى أن تتحول في السنوات القليلة القادمة إلى أن تصبح مركزا عالميا في المالية الصيرفة الإسلامية، وفي مقدمة هذه العوامل توفر الإرادة السياسية الداعمة لهذا التوجه وانخراطها العملي بكل شجاعة وحمام الإلحاح هذا المشروع الاستراتيجي بالنسبة لبريطانيا في ظل التحولات التي يشهدها محيطها الإقليمي والدولي ووضعه في قائمة الأولويات السياسية التي تخوضها، وهو ما أثار حفيظة بقية القادة الأوروبيين وجعل الكثيرين منهم يتداركون هذه الغفلة التي انتبهت إليها بريطانيا مبكرا ويمتطون نفس القطار. وفي هذا الاتجاه أقدمت السلطات البريطانية على حث بنوكها ومؤسساتها المالية على اقتحام هذه التجربة محليا ودوليا من خلال فتح نوافذ إسلامية في كبرى البنوك البريطانية والسماح لأول بنك إسلامي بريطاني بالعمل في مجال التجزئة المصرفية بالتزامن مع فتح فروع إسلامية في الشرق العربي والبلدان الإسلامية التي تشهد نموا ملحوظا للمالية الإسلامية، وعلى الرغم من وجود خدمات مصرفية إسلامية في لندن منذ 30 عاما لم تبرز البنوك الإسلامية على الساحة البريطانية بشكل ملحوظ إلا أخيرا، عندما سنت الحكومة تشريعات تقنن الخدمات التي تتفق مع أحكام الشريعة وسعت إلى الترويج للندن كمركز للتمويل الإسلامي في الغرب.

3.1.3. أهداف المملكة المتحدة فيما يتعلق بالتمويل الإسلامي:

جاءت في الوثيقة الصادرة من الخزانة (HM TREASURY) في ديسمبر عام 2008 الوزير الاقتصادي للخزانة بأن لان بارسون (Lan Pearson) أن الهدف من إصدار هذه الوثيقة هو زيادة الوعي حول تطورات التمويل الإسلامي في المملكة المتحدة مع إبراز العوائق التي لا تزال قائمة في وجه تطور هذا النوع من التمويل. إن أهداف الحكومة البريطانية

فيما يتعلق بالتمويل الإسلامي، لقد حددت الوثيقة هدفين رئيسيين تسعى الحكومة البريطانية لتحقيقهما من خلال فسخ المجال التمويل الإسلامي، وهما:

- أ. تعزيز قدرة بريطانيا التنافسية، وذلك بالعمل على أن يكون حي المال في لندن مركزا عالميا لتمويل الإسلامي؛
- ب. العمل على عدم استبعاد أي مواطن، بغض النظر عن معتقداته الدينية، من عدم الاستفادة من خدمات القطاع المالي ترى من خلال مما سبق أن أهداف الحكومة البريطانية فيما يتعلق بالتمويل الإسلامي واضحة، وتتمثل في:
- الحكومة تثمن الدور الذي يقوم به التمويل الإسلامي في سبيل تعزيز مكانة لندن كمركز مالي عالمي، وكذا الفوائد التي يوفرها هذا التمويل لدافعي الضرائب البريطانيين؛
- كما أن الحكومة تثمن دور هذا التمويل في توسعة الخيارات المتاحة للمواطن، مما يضمن عدم استبعاد أي شخص في المملكة المتحدة من الاستفادة من الخدمات المالية التي يقدمها النظام المالي شديد التنافس بسبب معتقداته الدينية. وأشار بيرسون إلى المبادئ التي تحكم تعامل الحكومة مع هذا الملف، (collaboration) التعاون (Fairness) وتتمثل في: الانسجام مع القواعد المتبعة وقد أكد ملخص الوثيقة على ذات الأهداف والمعايير، (Commitment). والالتزام، وقدم تعريفا للتمويل الإسلامي على أنه " ذلك الجزء من قطاع الخدمات المالية الذي تتوافق منتجاته مع مبادئ الشريعة". وفي هذه الوثيقة قدم تعريف التمويل الإسلامي على أنه: "يصف المعاملات المالية التي تتوافق مع مبادئ القانون الإسلامي (الشريعة)". وفي نفس الوثيقة ذكرت المبادئ الخمسة الأساسية التي يقوم عليها التمويل الإسلامي وتتمثل في:

- تحريم دفع أو أخذ الفائدة: لأن النقود لا تحمل قيمة في ذاتها بقدر ما هي وسيط للمبادلات ومخزن للقيمة؛
 - تحريم الغرر والمجازفة (الميسر)؛
 - تحريم تمويل بعض القطاعات والأنشطة؛
 - المشاركة في الربح والخسارة (PLS)؛
 - ربط التمويل بالنشاط الحقيقي (Asset-backing principle) -
- ومن أجل الوصول إلى تلك الأهداف فإن الحكومة تسترشد بالمبادئ التالية:
- الانسجام مع القواعد المتبعة (Fairness): لن تقدم الحكومة البريطانية مزايا خاصة لنوع معين من التمويل، ولا لجلالية بعينها، بل ستعمل على خلق جو منافسة ملائم للجميع بتهيئة الأرضية المناسبة لذلك؛
 - التعاون (collaboration): مع الأطراف المعنية؛
 - الالتزام (Commitment): بإنشاء هيئات مثل هيئة خبراء التمويل الإسلامي، وهيئة خبراء الضرائب للدراسة الوافية والمتأنية.

2.3. تجربة المصرفية الإسلامية في ماليزيا:

1.2.3. نشأة المصرفية الإسلامية في ماليزيا:

تعتبر تجربة صندوق الحج الماليزي الشارة الأولى التي شجعت المفكرين الاسلاميين في ماليزيا للمطالبة بتوسيع نطاق التطبيقات الاقتصادية الإسلامية في بلدهم، وعقدوا لذلك الندوات المتعددة لحث الحكومة على ذلك، وتركزت مطالباتهم في ضرورة توجه الدولة نحو صناعة المصرفية الإسلامية وإتاحة الفرصة لها للعمل جنباً إلى جنب مع المصرفية التقليدية الربوية. لقد كانت استجابة الحكومة الماليزية لتلك المطالبات إيجابية، فكان أن وجهت عام 1981 بتشكيل لجنة وطنية تتولى دراسة الفكرة وصياغة الأطر العامة لصناعة المصرفية الإسلامية، ودراسة كافة القضايا والمسائل المرتبطة بها، وتحديد مدى إمكانية تطبيقها ونجاحها في مجتمع متعدد الأعراق والديانات كالمجتمع الماليزي، والخروج بتحديد للإطار القانوني والفكري والتنظيمي لتأسيس المصرفية الإسلامية.

في عام 1983، صدر قرار حكومي بتأسيس أول مصرف إسلامي وصدر بالتزامن معه قانون المصرفية الإسلامية الذي عني بتنظيم عمل المصارف الإسلامية، وجاء في القانون استثناء المصارف الإسلامية من قانون المصارف العام المطبق في ماليزيا من حيث البيع والشراء التجاري واقتناء الممتلكات والالتزام بأحكام الشريعة الإسلامية وتجنب الربا. هذا المصرف الأول في ماليزيا سمي بمصرف الإسلام الماليزي (Bank Islam Malaysia Berhad)، ولعل التسمية كانت مقصودة للدلالة على تمايزه عن المصارف الربوية السائدة حينها، بدأ مصرف الإسلام برأسمال قدره ثمانون مليون رنقت ماليزي، وارتفع ليصل إلى حوالي 2,25 بليون رنقت عام 2011، ونظراً للإقبال الذي حظي به هذا المصرف ولتزايد الطلب على خدماته (بلغت فروعه خلال عشر سنوات من إنشائه حوالي الثمانين فرعاً)، فقد قامت الجهات الرسمية المسؤولة بدراسة موضوع التوسع في إنشاء المصارف الإسلامية، وشكلت من أجل ذلك لجنة عليا لدراسة الموضوع والتي أوصت بدورها: بفتح مصارف إسلامية جديدة، بل والسماح للمصارف التقليدية بفتح نوافذ إسلامية لتقديم الخدمات المصرفية المتوافقة مع الشريعة الإسلامية، ولكن بشروط عن أهمها: وجود اللجنة شرعية تشرف على أعمال تلك المصارف. وفصل أموال وإدارات الفروع والنوافذ الإسلامية عن أموال المصرف التقليدي وإدارته الضمان الاستقلالية التامة لها. مع العناية بتدريب الموظفين العاملين في هذا الحقل، وضرورة تعديل القوانين المصرفية المعمول بها لتتوافق والتطورات الجديدة.

ثم أصدر المصرف المركزي الماليزي برنامج المصرفية الخالية من الربا في مارس 1992 أمر لينظم ويتيح للمصارف التقليدية تقديم الخدمات المصرفية الإسلامية، واتبه في عام 1999 ببرنامج المصرفية الإسلامية ليشمل وينظم أنشطة المصارف الإسلامية والنوافذ الإسلامية في المصارف التقليدية. وكان لهذا التوجه ثماره الوفرة، فتم تكوين جمعية تعاونية بين مصرف الإسلام والنوافذ الإسلامية الجديدة لتعزيز عوامل نجاح التجربة وتمتين مقوماتها، كما شهد عام 1999 متى تأسيس مصرف إسلامي جديد هو مصرف المعاملات الإسلامي.

بحلول عام 2000، كان هناك مصرفان إسلاميان بالكامل، و 17 نافذة إسلامية لمصارف تقليدية، وبعد سنوات قليلة سمح للمصارف الأجنبية بالعمل في المصرفية الإسلامية فكان لمصرف الراجحي وبيت التمويل الكويتي ومصرف قطر الإسلامي قصب السبق في العمل في هذا القطاع وذلك خلال عامي 2006 و 2007، وبهذا زاد عدد المصارف الإسلامية إلى 11 مصرفاً إسلامياً و 8 نوافذ إسلامية و 4 مصارف استثمارية إسلامية، و 5 مؤسسات تمويلية تقدم خدمات ومنتجات إسلامية. وفي عام 2009 تم تعديل قانون المصارف الإسلامية ليناسب التطورات الجديدة في صناعة المصرفية الإسلامية ويعزز منافستها المصرفية التقليدية، في ظل ما أصبح يعرف بالنظام المصرفي المزدوج.

واليوم يوجد في ماليزيا حوالي 16 مصرفاً إسلامياً، منها تسعة مصارف أجنبية، مقابل 27 مصرفاً تقليدياً و 13 مصرف استثماري يقدم معظمها خدمات مصرفية متوافقة مع أحكام الشريعة الإسلامية، بل توسعت أعمال النوافذ الإسلامية في بعض المصارف التقليدية لتتحول إلى بنك إسلامي متكامل ومستقل عن التقليدي (كما حدث المصرف المعاملات التابع لمصرف بومي بوترا). ومصرف رشيد حسين الإسلامي (كان يسمى بمصرف رشيد حسين). وتقدم تلك المصارف خدماتها الإسلامية للمتعاملين معها من خلال أكثر من 3171 فرعاً تنتشر في مختلف الولايات الماليزية (المجلد ، 2015، الصفحات 21-24)

2.2.3. أداء المصرفية الإسلامية في ماليزيا:

حققت المصارف الإسلامية في ماليزيا تطورات جيدة في حجم الودائع. وإجمالي الأصول، وحجم التمويل حيث بلغت حصتها من السوق ما مقداره 22%، وهو رقم يتجاوز المستهدف تحقيقه بنهاية 2010 في خطة التمويل الشاملة القطاع المصارف الإسلامية في ماليزيا والمقدرة ب 20% وبنهاية مارس عام 2013م وصلت أصول المصارف الإسلامية في ماليزيا إلى حوالي 400 بليون رنقت ماليزي، مقارنة بحوالي 132 بليون رنقت عامر 2009، وبزيادة قدرها حوالي 203%. وبمعدل نمو يقدر بحوالي 20% سنوية.

في أبريل عام 2013، بلغ إجمالي الودائع لدى المصارف الإسلامية في ماليزيا حوالي 314 بليون رنقت، وهو ما يمثل 21% من إجمالي ودائع جميع المصارف خلال تلك الفترة مقارنة بإجمالي ودائع قدره 99 بليون رنقت ونسبة 15% من إجمالي الودائع لدى المصارف في عام 2006م، وهو ما يؤكد على المدى التوسع في التحول إلى المصرفية الإسلامية في هذا البلد وما تحظى به من دعم وقبول، وتتركز النسبة الكبرى من ودائع المصارف الإسلامية في أربع أنواع من الحسابات هي: ودائع الاستثمار العامة بنسبة 30% تقريباً، وودائع تحت الطلب بنسبة 17% وودائع الاستثمار الخاصة بنسبة 9%، وودائع الادخار الجارية بنسبة 4%.

لقد وصل حجم إجمالي التمويل الممنوح من قبل المصارف الإسلامية بنهاية أبريل 2013 إلى 298,810 بليون رنقت مقارنة ب 189,7 بليون رنقت في عام 2009، وبنسبة قدرها 22% من إجمالي التمويل المصرفي في السوق

المالي. ويحظى قطاع تمويل العقارات بالنصيب الأوفر (حوالي 28%)، ثم تمويل السيارات والمركبات (27,5%) ويليهما تمويل رأس المال العامل (21%). والتمويل الشخصي (11%)، في حين تحظى صيغة البيع بثمن أجل بنسبة 32% من إجمالي التمويل، تليها صيغة التأجير المنتهي بالتمليك بنسبة 23%، وصيغة المراجعة بنسبة 17% مقارنة بنسبة 5% للمشاركة والمضاربة، وهو ما يؤكد غلبة صيغ المدينيات على التمويل.

من المؤشرات الإيجابية زيادة صافي أرباح المصارف الإسلامية من 900 مليون رنقت عام 2000 إلى 4,894 بليون بنهاية 2012. وهو ما أدى إلى سماح المصرف المركزي الماليزي للمصارف بإعطاء عوائد منافسة أعلى مما أسهم في جذب المزيد من المودعين- (بللعماء، تجربة السودان في مجال الابتكار المالي في إطار الصيرفة الإسلامية، 2020، الصفحات 24-25)

3.2.3. النظام المصرفي الإسلامي:

يمثل النظام المصرفي الذي يضم البنوك التجارية والاستثمارية والإسلامية المحرك الرئيسي للموارد المالية والمصدر الرئيسي للتمويل من أجل دعم النشاطات الاقتصادية في ماليزيا. واليوم تمتلك ماليزيا نظام مصرفي إسلامي شامل، حيث يوجد في ماليزيا حاليا 16 بنك ماليزي عالي المستوى، إذ توفر نطاقا عرضا من المنتجات والخدمات المالية الإسلامية على أساس مبادئ الشريعة الإسلامية، كما تم دخول بنوك مصرفية أجنبية مما أدى إلى تحسين التنافس وتحفيز الابتكار في صناعة المالية الإسلامية.

الجدول رقم 1-1: تطور حجم الأصول في النظام المصرفي الإسلامي الماليزي للفترة 2010-2018

الوحدة: مليون رنجيت ماليزي

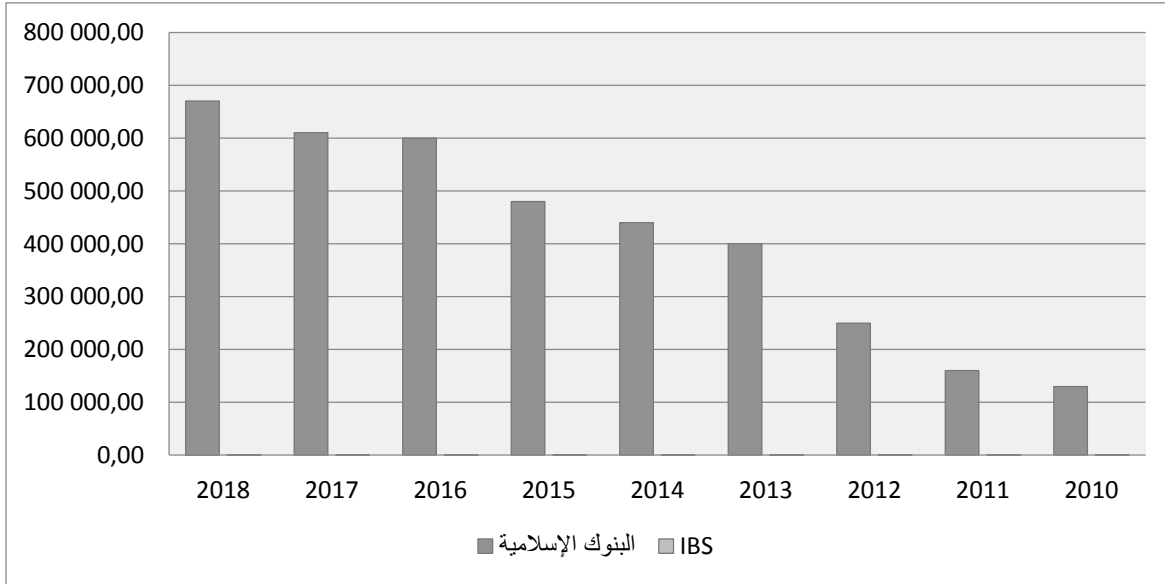
2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	
716 692.2	642 716.8	572 865.1	526 328.8	469 024.1	419 548.7	367 685.9	320 518.5	253 516.0	البنوك الإسلامية
16 227.7	10 598.8	8 697.7	9 021.0	8 013.6	7 092.8	8 268.1	8 130.8	8 688.5	IBS
732 920.0	653 315.6	581 562.8	353 349.7	477 055.7	426 641.5	375 954.3	328 649.3	260 382.5	المجموع

المصدر: دراسة التجربة الماليزية في الصناعة المالية الإسلامية (تقييم أداء النظام المالي الإسلامي للفترة 2010-2018).

إن التمويل الإسلامي في ماليزيا يتمتع بعد حوالي 37 سنة منذ انطلاقه بميزة تنافسية راسخة ومعترف بها، وينمو في ظل بيئة تشغيلية وأنظمة ضريبية مواتية، والأهم من ذلك دعم الحكومات المتعاقبة له، فعلى مدى السنوات الماضية تضاعف حجم الأصول المصرفية الإسلامية في ماليزيا ونوسع من 262 مليون رنجيت ماليزي عام 2010 إلى 732

مليون رنجيت ماليزي في نهاية ديسمبر 2018، ويمكن كذلك توضيح تطور حجم الأصول في النظام المصرفي الإسلامي الماليزي للفترة 2010-2018 في الشكل التالي:

الشكل رقم 1-1: تطور حجم الأصول في النظام المصرفي الإسلامي الماليزي للفترة 2010-2018



المصدر: دراسة التجربة الماليزية في الصناعة المالية الإسلامية (تقييم أداء النظام المالي الإسلامي للفترة 2010-2018).

من خلال ما سبق، لا تزال هناك إمكانية كبيرة لتطوير الخدمات المصرفية الإسلامية، حيث أن النظرة الإيجابية السائدة في جذب العملاء خاصة غير المسلمين نحو الصيرفة الإسلامية، وهو أمر مهم لأن المصارف الإسلامية يمكنها أن تتنافس بشكل مباشر مع البنوك التقليدية تحت النظام المصرفي المزدوج من أجل الاستحواذ على أكبر حصة في السوق وتطوير قدرتها التنافسية التي تمكنها من تلبية احتياجات عملائها، عموماً تلعب الخدمات المصرفية الإسلامية دوراً هاماً في الصناعة المالية بماليزيا.

وينقسم التمويل المعتمد في النظام المصرفي الإسلامي بماليزيا إلى التمويل حسب النوع، حسب المفهوم، وحسب الغرض والقطاعات، لذا سنتطرق بالتفصيل للتمويل حسب المفهوم للفترة بين 2010 إلى 2018 لبيان مختلف الخدمات المصرفية الإسلامية المقدمة من البنوك الإسلامية الماليزية.

الجدول رقم 1-2: تطور حجم التمويل حسب المفهوم في النظام المصرفي الإسلامي المالي للفترة 2010-2018

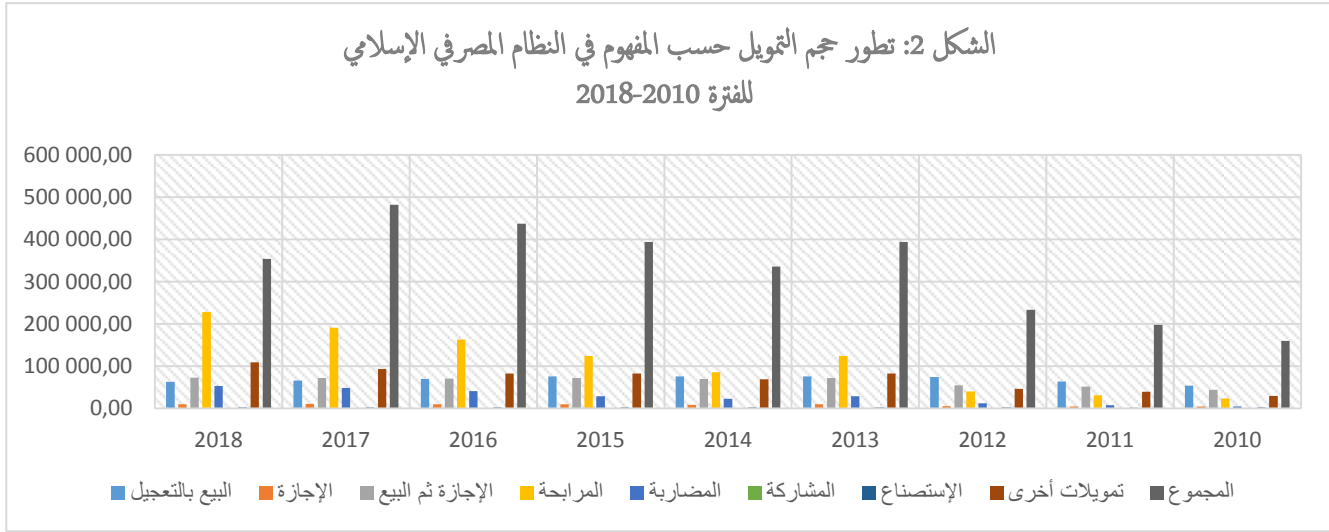
الوحدة: مليون رنجيت ماليزي

2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	
62 306.0	65 465.0	69 321.4	75 661.2	75 784.2	75 661.2	74 200.4	63 211.2	53 697.4	البيع بالتعجيل
9 740.3	10 308.8	9 845.6	9 692.3	8 125.4	9 692.3	4 922.5	4 275.7	3 946.9	الإجازة
72 263.0	71 401.4	70 054.0	71 771.0	69 236.3	71 771.0	54 103.9	50 981.9	43 497.4	الإجازة ثم البيع
227 416.2	190 543.9	162 368.4	123 703.9	84 964.2	123 703.9	39 999.3	30 462.3	23 433.7	المراجعة
52 902.7	48 459.5	40 423.6	28 749.6	22 733.6	28 749.6	11 940.1	7 397.6	3 958.3	المضاربة
43.7	61.0	71.4	77.8	77.3	77.8	142.2	251.6	275.8	المشاركة
1965.3	1951.0	2 060.9	2 238.2	1 766.9	2 238.2	1 584.6	1 465.2	1621.0	الإستصناع
108 883.1	93 056.6	82 563.0	82 062.8	68 696.7	82 062.8	46 025.9	39 181.1	28 924.1	تمويلات أخرى
353 520.4	481 247.3	436 708.4	393 956.9	335 385.1	393 956.9	918.9 232	197 226.6	159354.5	المجموع

المصدر: دراسة التجربة الماليزية في الصناعة المالية الإسلامية (تقييم أداء النظام المالي الإسلامي للفترة 2010-2018).

يتضح من خلال الجدول أعلاه، أن حجم التمويل في النظام المصرفي الإسلامي حسب المفهوم بشهد تطوراً ملحوظاً، حيث ارتفعت قيمة التمويل في هذا المجال من 159 مليون رنجيت ماليزي سنة 2010 إلى 535 مليون رنجيت ماليزي عام 2017، حيث تصدر التمويل عن طريق المراجعة السنوات الأخيرة بقيمة 227 مليون رنجيت ماليزي في سنة 2018، تليه تمويلات أخرى التي بلغت نحو 108 مليون رنجيت ماليزي، ومنه يمكن القول أن قطاع التمويل حسب المفهوم مستمراً في تحقيق النمو بدعمه في ذلك قوة البيئة التنظيمية والمبادرات الحكومية المتعددة، ويمكن أيضاً توضيح تطور حجم التمويل حسب المفهوم في النظام المصرفي الإسلامي في ماليزيا للفترة 2010-2018 من خلال الشكل التالي: (بن شوك و عبدوس، 2020، الصفحات 23-24-25)

الشكل رقم 1-2: تطور حجم التمويل حسب المفهوم في النظام المصرفي الإسلامي للفترة 2018-2010



المصدر: دراسة التجربة المالية في الصناعة المالية الإسلامية (تقييم أداء النظام المالي الإسلامي للفترة 2018-2010).

3.3. تجربة الصيرفة الإسلامية في السودان:

1.3.3. تقديم عام لبنك فيصل الإسلامي السوداني:

من خلال هذا المحور سيتم التعريف لبنك فيصل الإسلامي السوداني وبخصائصه والأهداف التي يرمي إليها عن طريق توليفة الخدمات البنكية والتمويلية لمختلف فئات وقطاعات المجتمع.

أ. التعريف بالمصرف وأهدافه:

- تأسيس بنك فيصل الإسلامي السوداني: تقوم البنوك الإسلامية على فلسفة تحريم الربا أخذاً وعطاءً، وفقاً لهذه الثوابت تم إنشاء بنك فيصل الإسلامي السوداني بموجب الأمر المؤقت رقم 9 لسنة 1977 بتاريخ 1977/04/04 كمؤسسة مصرفية تعمل وفق أحكام الشريعة الإسلامية، ولها صلاحيات القيام بجميع الأعمال المصرفية والمعاملات المالية والتجارية والاستثمارية والحرفية والمساهمة في المشروعات التنموية الاقتصادية والاجتماعية وتنشيط التعامل في مجال التجارة الخارجية.
- أهداف بنك فيصل الإسلامي السوداني وأغراضه: حدد البند الرابع من بنود عقد التأسيس أهداف البنك وأغراضه في الآتي:

- القيام بجميع الأعمال المصرفية والتجارية والمالية وأعمال الاستثمارات والمساهمة في مشروعات التصنيع، والتنمية الاقتصادية والعمرانية والزراعية والتجارية والاجتماعية داخل وخارج السودان وقبول الودائع بمختلف أنواعها؛

- سحب واستخراج وقبول وتظهير وتنفيذ وإصدار الكمبيالات والشيكات، سواء أكانت تدفع في جمهورية السودان أو في الخارج وبواليص الشحن وأي أوراق قابلة للتحويل أو النقل أو التحصيل أو التعامل بأي طريقة في هذه الأوراق شريطة خلوها من أي محظور شرعي؛
- إعطاء القروض الحسنة وفقاً للقواعد التي يقررها البنك؛
- القيام بتمويل المشروعات والأنشطة المختلفة التي يقوم بها أفراد أو أشخاص اعتبارين؛
- القيام بالبحوث والدراسات المتعلقة بإنشاء المشروعات الاقتصادية وتوظيف آخرين لهذا الغرض؛
- أن يشارك البنك في اتحاد المصارف الإسلامية وتبادل الخبرة مع البنك الإسلامي للتنمية والبنوك الإسلامية الأخرى وأن يقدم المشورة للهيئات العامة والخاصة والحكومات والأفراد حول تجربته الإسلامية في المجالات الاقتصادية والمالية.

2.3.3. التصنيفات والجوائز التي نالها البنك وعوامل نجاحه الأساسية:

أ. التصنيفات والجوائز التي نالها البنك: توج البنك بعدة ألقاب عالمية وإقليمية ومحلية، ونذكر منها على سبيل المثال لا الحصر: جائزة أفضل مؤسسة مالية إسلامية في إفريقيا للعام 2017، وذلك ضمن سياق جوائز (Islamic Business & Finance) السنوية التي تمنحها مؤسسة (CPI Financial) في مدينة دبي بدولة الإمارات العربية المتحدة، في إطار برامجها المفتوحة لجميع البنوك والمؤسسات المالية والمؤسسات الداعمة للصناعة المصرفية. كما حصل بنك فيصل الإسلامي السوداني على شهادات المطابقة لثلاثة أنظمة متوافقة مع معايير المنظمة الدولية للتقييس (الأيزو ISO 1400) وشهادة المطابقة مع نظام السلامة والصحة المهنية البريطاني (OHSAS 18001) واستيفاء مؤشرات المواصفة (ISO 26000) والخاصة بالمسؤولية الاجتماعية، وتم منح الشهادات بواسطة المؤسسة الدولية المانحة لشهادات المطابقة والاعتماد بتركيا QA Téchiné وهي معتمدة من مجلس المواصفات والاعتماد الألماني (DAKKS) وهيئة المواصفات والاعتماد البريطانية (UKAS) كما حاز بنك فيصل الإسلامي السوداني على تصنيف أفضل بنك وأفضل مؤسسة مالية إسلامية في السودان، وذلك في سياق الجوائز التي تمنحها مؤسسة غلوبال فاينانس الأمريكية المختصة في النشر وتصنيف المؤسسات المالية والمصرفية حول العالم، كما أنه توج بجائزة أفضل بنك لتمويل المؤسسات في إفريقيا، وذلك ضمن سياق جوائز Islamic (Business & Finance) السنوية التي تمنحها مؤسسة CPI Financial من خلال المنافسة التي شهدت مشاركة أكثر من 150 مؤسسة مالية ومصرفية حول العالم (FIB Soudan)

ب. عوامل النجاح الأساسية للبنك:

- اختيار عاملين مؤهلين واعتماد خارطة لترقيتهم علماً ومهاراً واستقراراً وولاء؛
- تطوير وتنويع صيغ الخدمة المصرفية والامتياز فيها، والتدقيق في تنفيذ الشرعي؛
- تنفيذ سياسة ائتمانية نشطة تستوعب متطلبات العملاء وتجذب عملاء جدد وتعيد السابقين.

ت. التحول التقني الشامل: ظل البنك منذ تأسيسه رائد للعمل المصرفي والآن يحتل الصدارة في إدخال أحدث ما

توصل إليه الصناعة المصرفية وتقنية المعلومات لبناء نظام مصرفي يعتمد أحدث التقنيات في مجال الحواسيب والبرمجيات ووسائل الاتصال، ويعتبر بنك فيصل الإسلامي السوداني أول مصرف تحول فعلياً إلى بنك إلكتروني مما أتاح له توفير خدمات ومنتجات مصرفية تماثل نظيراتها العالمية ومن تلك التقنيات:

- تم استخدام خدمات الربط الإلكتروني مع المصارف العالمية من خلال شبكة السويفت (Swift) لتنفيذ التحويلات المالية بصورها المختلفة؛

- تم تركيب النظام المصرفي الأساسي البنكاسنك penta Bank لكل الفروع، وهو يتيح للبنك إجراء كافة العمليات المصرفية إلكترونياً، وبالتالي يكون أول من طبق هذا بنجاح على مستوى الجهاز المصرفي السوداني؛

- تم إدخال نظام البنكاسنك ونظام إدارة عمليات الرئاسة وهما نظامان متطوران من خلالهما يمكن للبنك متابعة كل العمليات التي تتم بالفروع المربوطة إلكترونياً والتحكم في شجرة الحسابات والصلاحيات وعمليات الاستثمار المحلي والأجنبي؛

- تم إدخال نظام الخدمة المصرفية عبر الهاتف بالإضافة إلى إنشاء نقاط البيع في عدد كبير من المحال التجارية لتسهيل التعاملات التجارية على عملاء البنك.

3.3.3. الخدمات البنكية والتمويلية التي يقدمها بنك فيصل الإسلامي السوداني:

تنقسم الخدمات المصرفية والتمويلية التي يقدمها المصرف إلى ثلاثة أقسام، القسم الأول موجه للأفراد، والقسم الثاني وهو موجه للشركات، أما القسم الثالث فهو يمثل الخدمات الإلكترونية.

أ. الخدمات المصرفية الموجهة للأفراد: وتتضمن هذه الخدمات ما يلي:

- **الحسابات:** ويشمل ذلك جميع أنواع الحسابات كالجارية وحسابات الادخار وحسابات الوديعة الاستثمارية.
- **التمويل الأصغر:** يقصد به كل تسهيل مالي أو عيني للفقير النشط اقتصادياً أو لمجموعة من الفقراء النشطين اقتصادياً وذلك وفقاً لشروط يضعها البنك تتوافق مع أحكام الشريعة الإسلامية، ويستهدف من خلال هذا النوع من التمويل فئات من كل قطاعات المجتمع في الريف والحضر (صغار منتجين، الحرفيين والصناعات

اليدوية، صغار مهنيين، خريجين، ربات الأسر، صغار مزارعين، طلاب، متقاعدين، موظفين وعمال محدودي الدخل) بالإضافة للنقابات والاتحادات المهنية، ويندرج ضمنه عدة مجالات للتمويل:

- قروض صغيرة غالباً لرأس المال العامل؛

- الزراعي: المشاريع الصغيرة (البساتين الفلاحية، الجمعيات التعاونية الزراعية، البيوت المحمية الزراعية...)؛

- الحيواني: تربية الدواجن، الاستزراع السمكي، تربية المواشي؛

- الصناعي: مصانع الزيوت والصابون الصغيرة وورش الحدادة وصيانة السيارات وخلافه.

ب. الخدمات المصرفية الموجهة للشركات: للمصرف تجربة راسخة في تقديم أفضل الحلول المالية الإسلامية

لتمويل الشركات العاملة في السوق السودانية، وفق أسس مصرفية توفر السرعة والدقة والأمان، ويضع المصرف كل ذلك في خدمة قاعدته من الشركات في كل القطاعات الاقتصادية، وتشمل هذه الخدمات:

• الحسابات: ويشمل ذلك جميع أنواع الحسابات كالحسابات الجارية للشركات وحسابات الهيئات والمنظمات،

وأنواع الخدمات وذلك وفقاً لبنود العقد التأسيسي للبنك، وتسهيلاً من البنك في تقديم خدمته لمن يطلبها.

• تمويل الشركات والمؤسسات: ويشمل ذلك توفير الحلول المالية لتمويل الشركات والمؤسسات في القطاعين

العام والخاص كتمويل مشروعات البنية التحتية، صناعة النفط والغاز، قطاع الاتصالات والإعلام، وغيرها من

المشروعات التي تدخل في هذا الاختصاص، وتنقسم عمليات التمويل إلى:

- تمويل التجارة المحلية: وذلك وفق صيغتين إما حالة وجود فترة سماح أو عدم وجود فترة السماح، وذلك

مقابل تقديم ضمانات متوافقة مع شروط قبول البنك لعملية التمويل.

- تمويل القطاع الصناعي والزراعي: ويشمل تمويل الأنشطة في القطاعين الصناعي والزراعي بتوفير الحلول

التمويلية المناسبة التي تقود لإنجاح أعمال هذه القطاعات: كالتمويل بصيغة المزارعة، المضاربة، المراجعة،

الإستصناع، التمويل التأجيري، الخ، حيث يوفر البنك مجموعة من الخدمات التي تساعد الشركات والمؤسسات

بأنواعها في الحصول على التمويل المناسب وفقاً لأحكام الشريعة الإسلامية. (حفاي و شخوم، 2019،

الصفحات 376-381)

خلاصة الفصل الأول:

وفقا لما تم التطرق اليه في هذا الفصل فقد أشرنا الى تطور التمويل الإسلامي في عهد الدولة الإسلامية حتى العصر الحديث، مع بيان خصائصها الرئيسية المحددة لمعالم التمويل الإسلامي بعدم تمويل الخبائث وصون الملكية الفردية ودعم المبادلات في السوق الحقيقية، وبأن التمويل الإسلامي داعم للاستثمار الحقيقي على عكس التمويل التقليدي القائم على الاحتكارات والاستثمارات الوهمية المنافي لما جاءت به النصوص القرآنية، كما أننا أشرنا إلى أهم مصادر التمويل الإسلامي المتعارف عليها كالتأمين التكافلي من مفهوم ودوره الاقتصادي والاجتماعي، وكذلك الأسواق المالية والضوابط الشرعية المنظمة لها وأيضا المصارف الإسلامية مع إبراز الصيغ القائمة على المشاركة والأخرى على المديونية. وفي الأخير عرضنا بعض التجارب الدولية في مجال الصيرفة الإسلامية (التجربة البريطانية، التجربة الماليزية، تجربة السودان)، حيث نستنتج أن الدين الإسلامي وضع طرق تمويلية لخدمة المجتمع والاقتصاد ككل وفق ضوابط شرعية، كما تم ترجمة بعض التطورات في مجال الصيرفة الإسلامية التي شهدتها تلك الدول في شكل جداول ومنحنيات بيانية معبرة عن مدى نجاعة هذا النوع من التمويل عن غيره.

– الفصل الثاني: الصيرفة الاسلامية في الجزائر:

تشخيص الواقع وتحليل الأداء –

تمهيد:

لقد شهدت الساحة المصرفية الجزائرية مع نهاية القرن العشرين وبداية القرن الواحد والعشرين العديد من التطورات تمثل أساسا في جملة من الاصلاحات من بينها تلك التي جاء بها قانون النقد والقرض، والذي سمح بانفتاح النظام البنكي الجزائري على العمل المصرفي الخارجي خاصة في ظل التوجه العالمي نحو المولود الجديد الذي صار واقعا مفروضا في مجال الصيرفة عبر العالم ألا وهي الصيرفة الاسلامية.

وسيتم التطرق في هذا الفصل إلى النقاط الرئيسية التالية:

1. التطورات القانونية والتشريعية للنظام المصرفي الجزائري في مجال الصيرفة الاسلامية.
2. تجربة بنك البركة وبنك السلام والنوافذ الاسلامية على مستوى البنك الوطني الجزائري.
3. مفاهيم أساسية حول الخدمة المصرفية ورضا العميل.

1. الصيرفة الإسلامية في الجزائر: الأطر التشريعية والتنظيمية

1.1. الصيرفة الإسلامية في الجزائر: التطور، مبررات التوجه وأسباب التحول:

1.1.1. تطور الصيرفة الإسلامية في الجزائر:

ترجع أول محاولة لتأسيس بنك إسلامي في الجزائر إلى أواخر عام 1929، تحت تسمية "البنك الإسلامي الجزائري" بعد أن تم إعداد قانونه الأساسي وجمع رأسماله الاسمي بمبادرة من الشيخ أبي اليقظان وبعض كبار التجار والأثرياء الجزائريين، لكن سلطات الاحتلال الفرنسية تصدت لهذا المشروع وأجهضته. واعتمدت الجزائر المستقلة أول بنك هو يتلك البركة الجزائري في 06/12/1990، أي بعد أشهر قليلة من صدور قانون النقد والفرض الذي فتح المجال للقطاع الخاص والأجنبي لإنشاء البنوك في الجزائر، ثم فتح أبوابه رسمياً في 20/05/1991، برأسمال نصفه من القطاع الخاص الأجنبي وهو يعتبر أول مؤسسة مصرفية تعمل وفق أحكام الشريعة الإسلامية في الجزائر. وقد بلغ عدد فروع المصرف 3 فرع، وحجم أصوله حوالي 2.15 مليار دولار سنة 2019، وفي عام 2008 تم تسجيل إنشاء يتلك جديد في هذا المجال هو مصرف السلام الجزائري، والذي باشر أعماله من خلال تقديم مجموعة من الخدمات المالية وفقاً لأحكام الشريعة الإسلامية، ليكون بذلك ثاني مصرف إسلامي يدخل السوق المصرفية الجزائرية. ويقدر رأس مال مصرف السلام الذي تم افتتاحه بتاريخ 20/10/2008 بـ 72 مليار دينار جزائري (100 مليون دولار)، ليصبح حينها أكبر المصارف الخاصة العاملة بالجزائر.

وقد بلغ عدد فروع المصرف 19 فرعاً، وحجم أصوله حوالي 196 مليون دولار سنة 2019، كما قامت بعض البنوك التجارية الأجنبية الخاصة بفتح نوافذ إسلامية، قدمت من خلالها بعض التمويلات الإسلامية لشراء عقارات (أراض وعقارات وسيارات ومواد استهلاكية) (أثاث وتجهيزات)، فضلاً عن تمويل مشاريع استثمارية صغيرة بمبالغ محدودة، وقد فتحت المؤسسة العربية المصرفية التي تأسست عام 1998 فرع يطلق عليه اسم "بنك ABC الإسلامي" قدمت من خلاله خدمات مصرفية إسلامية هدف طمأنة العملاء والأطراف المقابلة بشأن استمرار توافق ومصادقية المنتجات والخدمات، كما قام بنك الخليج الجزائر بفتح فرع إسلامي له، وبعد صدور نظام بنك الجزائر رقم 20-02 الذي رخص للبنوك التقليدية الجزائرية بفتح شبائيك إسلامية، تم إطلاق نشاط الصيرفة الإسلامية رسمياً في 04 أوت 2020 على مستوى البنوك العمومية الجزائرية، بفتح أول شبك للصيرفة الإسلامية على مستوى البنك الوطني الجزائري بهدف تسويق منتجات مطابقة للشريعة، هذا وقد بلغ حجم الأصول الإسلامية في الجزائر أكثر من 3 مليار دولار سنة 2018، أي حوالي 02% من إجمالي الأصول المصرفية، وهي لا تمثل إلا 15% فقط من مجموع أصول المصارف الخاصة، مع محدودية انتشارها. (العراي و طرويا، 2020، الصفحات 253-254)

2.1.1. مبررات التوجه نحو الصيرفة الإسلامية في الجزائر:

أ. الإرادة السياسية: توفر قدر من الإرادة السياسية التي دفعت في اتجاه توطين المصرفية الإسلامية في البنوك الجزائرية. وقد عبر عن ذلك رئيس الحكومة الجزائرية بقوله: "أن العمل بالصيرفة الإسلامية يدخل ضمن توجيهات الحكومة لتطوير المنظومة المالية وتنويع منتجاتها وخدماتها، وأكد أن الصيرفة الإسلامية سيتم العمل بها وتعميمها بشكل تدريجي بالاعتماد على طرق علمية ودقيقة في إطار مبادئ الشريعة وذلك لكسب ثقة المواطن.

ب. الاستفادة من مزايا التمويل الإسلامي: لعل من أهم أسباب هذا التوجه هو الاستفادة من مزايا التمويل الإسلامي ودوره في تحقيق الاستقرار المالي، فالتمويل الإسلامي تمويل أخلاقي يلعب دور كبير في تطوير الاقتصاد الحقيقي والوقاية من الأزمات المالية، فهذا التمويل يحظر المتاجرة بالقروض، ويعتمد على مبدأ العدل بتقاسم المخاطر بين المصرف والعميل، وتحريم الربح بدون مخاطرة، وتوخي المعايير الأخلاقية في المعاملات، وهو ما جعله أكثر قدرة على التصدي وامتصاص آثار الأزمات المالية، هذا وقد أقر العالم بصلابة الأسس التي تقوم عليها الصيرفة الإسلامية وصحة القوانين التي تحكمها بل تعدى الأمر إلى الدعوة إلى الأخذ بها. فقد لاقت المصارف الإسلامية اعتراف المجتمع الدولي ما، وإفساح المجال لعملها بل والإشادة الدولية ما خاصة بعد اعقاب أزمة 2008، فقد قال وزير المالية البريطاني في مؤتمر المصرفية الإسلامية الذي عقد في لندن عام 2009م: إن المصرفية الإسلامية تعلمنا كيف يجب أن تكون عليه المصرفية العالمية، وقد دعا مجلس الشيوخ الفرنسي إلى ضم النظام المصرفي الإسلامي للنظام المصري في فرنسا، وقال المجلس في تقرير أعدته لجنة تعنى بالشؤون المالية في المجلس إن النظام المصري الذي يعتمد على قواعد مستمدة من الشريعة الإسلامية مريح للجميع مسلمين وغير مسلمين. في نفس السياق، صرحت وزيرة المالية الفرنسية سابقا والمانية السابقة لصندوق النقد الدولية والمديرة العامة للبنك المركزي الأوروبي (ECB) حاليا كريستان لاغارد، بأنها ستكافح لاستصدار قوانين تحمل المصرفية الإسلامية تعمل بجانب المصرفية التقليدية في فرنسا.

ت. وضعية الاقتصاد الجزائري: كما هو معلوم أن الاقتصاد الجزائري هو اقتصاد ريعي مرهون بتقلبات أسعار البترول وقد مرت الجزائر بأزمة اقتصادية حادة منذ سنة 2014 جراء تراجع إيراداتها النفطية، التي تشكل أكثر من 90 في المئة من إجمالي إيراداتها. أن التراجع الحاد في أسعار النفط بالأسواق الدولية لتبلغ أدنى مستوياتها منذ عقود في بداية سنة 2020، وتفشي جائحة كورونا بالبلاد وتعطيلها لأغلب مرافق الحياة، أدى إلى تآكل جزء كبير من احتياطات الجزائر من العملة الصعبة لتصل إلى حدود 62 مليار دولار في فيفري 2020. من هذا المنطلق فإن الجزائر تعول على الصيرفة الإسلامية ضمن حملة إصلاحات اقتصادية لدعم اقتصادها وتوفير التمويل اللازم لموازنة الدولة، والاستفادة مما تقدمه الصيرفة الإسلامية من خدمات ومنتجات تعزز وتدعم النمو والتنمية،

فبالإضافة إلى تعبئة المدخرات تساهم في ترقية الادخار المحلي وتوفير التمويل اللازم لمختلف القطاعات الاقتصادية ومختلف المؤسسات من خلال مختلف الصيغ التي تقدمها.

ث. محاولة امتصاص السيولة من السوق الموازية (محااربة الاكتناز المالي): تشير بعض التقديرات أن السيولة المتداولة في القطاع غير الرسمي تتجاوز 50 مليار دولار، وهو ما يقارب حجم ميزانية الدولة حسب تقديرات غير رسمية. وقد حاولت البنوك امتصاص هذه السيولة من قبل لكن كل محاولاتها باءت بالفشل، فقد سبق للجزائر أن أطلقت، في أبريل 2016، عملية اقتراض داخلية في شكل سندات خزانة بهدف استقطاب الأموال المتداولة في الاقتصاد الموازي، لكن الغالبية من الجزائريين تجنبوا العملية بسبب الفوائد، وبلغ حجم الشراء قرابة 5 مليارات دولار فقط، في حين كانت الحكومة تسعى إلى جمع قرابة 27 مليار دولار على الأقل. إن مشروعية صيغ التمويل الإسلامي وتنوعها ومرونتها في توفير التمويل بآجال مختلفة، من شأنها تعبئة جزء كبير من المدخرات المحلية والسيولة النقدية المتراكمة خارج القنوات غير الرسمية وتوجيهها نحو أهداف تمويل الاقتصاد وتنويعه.

ج. الواز الديني: إن اعتماد المصرفية الإسلامية في البنوك يأتي استجابة لرغبات فئة كبيرة من المواطنين الجزائريين الذين يرغبون في توظيف واستثمار أموالهم وفق أحكام الشريعة الإسلامية وبالتالي تعزيز الأدوات المالية بما يلائم قناعاتهم.

ح. صغر حجم السوق المصرفي الإسلامي: هناك سبب آخر لهذا التوجه وهو أن الجزائر كبلد إسلامي لا تتوفر إلى غاية الآن إلا على بنكين فقط (بنك البركة وبنك السلام)، الذين يتعاملان بالتمويل الإسلامي مع 03% فقط من الحصة السوقية. وكما هو معلوم توجد بالجزائر 29 مؤسسة بنكية، منها 7 بنوك عمومية (حكومية)، وأكثر من 20 بنك أجنبي.

خ. الدفع نحو شمولية البنوك الجزائرية وتعظيم أرباحها: إن من بين مبررات اعتماد الصيرفة الإسلامية في المصارف التقليدية العمومية هو السعي نحو زيادة شموليتها من خلال تقديم منتجات وخدمات مصرفية متوافقة مع أحكام الشريعة الإسلامية، وزيادة تنافسيتها وتعظيم أرباحها، خاصة إذا علمنا أن معدلات عائد الاستثمارات في الصيغ المصرفية الإسلامية مرتفعة مقارنة بمعدلات العائد في التمويل التقليدي والمعتمد أساسا على الإقراض بالفائدة. (العراي، مرجع سبق ذكره، الصفحات 254-256)

3.1.1. أسباب التحول إلى المصرفية الإسلامية:

يتزامن الحديث عن التحول إلى المصرفية الإسلامية في الجزائر مع التحولات التي يعرفها الاقتصاد الوطني جراء الانخفاض الملحوظ لأسعار النفط ومنه لإيرادات الدولة من العملة الأجنبية، بالإضافة إلى الانعكاسات التي ترتبت عليها

خاصة على نطاق التجارة الخارجية، حيث فرضت قيود على عمليات الاستيراد بالإضافة إلى تحميد العديد من العمليات الاستثمارية كما عرف معدل التضخم تزايداً مستمراً. هذا ما كان له الأثر البالغ على مستوى حجم المعاملات الاقتصادية في ظل القوانين والأنظمة المصرفية الحالية؛ كصدور عدة قوانين تهدف إلى تعزيز الإجراءات الحكومية وتشديد الرقابة على نشاط المؤسسات المصرفية.

وعليه؛ فانفتاح النظام المصرفي الجزائري على المصرفية الإسلامية يمكنه من الاستفادة مما تقدمه من خدمات ومنتجات تعزز وتدعم النمو والتنمية، فبالإضافة إلى تعبئة المدخرات تساهم في ترقية الادخار المحلي وتوفير التمويل اللازم لمختلف القطاعات الاقتصادية ولمختلف المؤسسات من خلال مختلف الصيغ التي تقدمها المصارف الإسلامية، ويمكن تلخيص أسباب توجه الحكومة الجزائرية نحو الصيرفة الإسلامية بعدما كان هذا الموضوع إلى وقت قريب لا يمكن الحديث عنه والآن أصبح قناعة لدى الحكومة وأن هذا هو التوجه السليم في النقاط الآتية:

أ. تزايد الضغط من كثير من الجهات الأفراد والمؤسسات والمختصين والهيئات بضرورة الاستفادة من خصائص

المصرفية الإسلامية وتطبيقات المعاملات الإسلامية وعدم حرمان شريحة واسعة من المجتمع منها،

ب. وجود كتلة مالية كبيرة خارج القطاع المصرفي تعادل 40 مليار دولار، بسبب عدم تعامل الأفراد ورجال الأعمال

مع البنوك بسبب الفوائد الربوية،

ت. آثار الأزمة المالية التي تعاني منها الجزائر جراء انخفاض أسعار النفط وتراجع الاحتياطات الأجنبية وتأثيرها على

ميزانية الدولة، وبالتالي اللجوء إلى الصيرفة الإسلامية كحل يساهم في التخفيف من وطأها بدل اللجوء إلى

الاستدانة الخارجية.

وبدأ بنك الجزائر يدرس مجموعة من المقترحات تحضيراً للانفتاح على الصيرفة الإسلامية، بإنشاء وتأسيس مصارف

إسلامية، وكذا السماح للمصارف والمؤسسات المالية العمومية والخاصة العاملة في الجزائر بفتح نوافذ خاصة بالتمويل

الإسلامي على مستوى المصارف التقليدية، من أجل تعزيز أهداف الاستقرار النقدي والمالي، وتحقيق أهداف التنمية

الاقتصادية، وذلك بتمكين شريحة واسعة من المواطنين وأصحاب المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بالاستفادة من المنتجات

والخدمات المالية الإسلامية المختلفة المطروحة في الساحة المالية، إلى جانب تمكين الاقتصاد الوطني من إمكانيات الادخار

العالية المتوفرة والتي لا يتم استغلالها بسبب نفور شريحة واسعة من المجتمع من التعامل مع المصارف التقليدية الربوية.

(موساوي س.، 2018، الصفحات 215-216)

2.1. الإطار القانوني والنظري للصيرفة الإسلامية في الجزائر:

1.2.1. الإطار القانوني والتنظيمي للصيرفة الإسلامية في الجزائر:

لقد شهد النظام البنك الجزائري جملة من الإصلاحات لمواكبة ما تشهده الساحة الدولية من رهانات وتحديات للمرحلة المقبلة، ومن بين جملة الإجراءات والتدابير المتخذة للإصلاح. تلك التي مست هيكل النظام البنكي الجزائري، سواء فيما يتعلق بهيكل البنك المركزي والسلطة النقدية أو فيما يتعلق بهيكل البنوك حيث:

- لأول مرة تم السماح للبنوك الأجنبية بأن تقيم أعمالها بالجزائر؛

- تم أيضا وبموجب نفس الأحكام السماح بإنشاء بنوك خاصة.

وهو ما اعتبر بمثابة الحافز الأساسي الذي دفع بالمصارف الإسلامية إلى طلب الاعتماد. وبالفعل فقد تم في إطار هذا القانون، اعتماد بنكين إسلاميين أصبحا جزءا من النظام البنكي الجزائري، وهما بنك البركة وبنك السلام.

ويعتبر قانون النقد والقرض الذي يحكم عمل البنوك في الجزائر يتحدث عن بنوك ومؤسسات مصرفية شاملة (إسلامية وغير إسلامية)، وأن شرطه الوحيد هو تقديم خدمات مصرفية تستوفي شروط الشفافية بالنسبة للمعلومات التي تهم العملاء، والتقيّد بأخلاقيات العمل وحماية حقوق المتعاملين، وكذلك ضرورة تقديم مدونة المنتجات والأسعار المطبقة بصفة دائمة ومستمرة، وكغيرها من الدول، تعاني المنظومة المصرفية الجزائرية من غياب الإطار القانوني والمؤسسي والتنظيمي يعترف صراحة بالمصارف والمؤسسات المالية الإسلامية، ويراعي خصوصياتها والمبادئ التي تقوم عليها، فالمصارف الإسلامية في الجزائر تواجه عقبات أثناء ممارسة نشاطها وأهمها خضوعها لنفس القوانين واللوائح التي تطبق عادة على العمل المصرفي التقليدي، وذلك رغم الاختلاف في طبيعة العمل بين المصارف الإسلامية والبنوك التقليدية الأخرى، علما أنه يوجد ثلاثة نماذج من البيئات التي تعمل فيها المصارف الإسلامية في العالم من الناحية القانونية وهي:

أ. نموذج نظام مصرفي إسلامي كامل : وهي حالة النظام المصرفي الإيراني، والباكستاني والسوداني؛

ب. نموذج نظام ذو قوانين خاصة لمراقبة أعمال المصارف الإسلامية: مثل نظام ماليزيا، تركيا، الإمارات، اليمن، الكويت، لبنان؛

ت. نموذج نظام تخضع فيه المصارف الإسلامية للقوانين المنظمة للبنوك الأخرى، وهي حالة الأنظمة المصرفية لبقية البلدان الإسلامية والغربية.

إن الجزائر تدخل ضمن النموذج الأخير، حيث أن المشرع الجزائري ومن خلال قانون النقد والقرض رقم (10/90)، الذي يحدد تنظيم مؤسسات القرض وعمليات جميع البنوك العاملة في الدولة، وتعديلاته من خلال الأمران المعدلان له، لم يتضمن بشكل صريح أي إشارة إلى نشوء مصارف إسلامية لا من قريب ولا من بعيد.

كما لا توجد أي تعليمة صادرة عن بنك الجزائر تتكلم عن أحكام خاصة بالنشاطات المصرفية المستوحاة من مبادئ الشريعة الإسلامية أو حتى الإشارة إليها، وهذه مشكلة أغلب المصارف الإسلامية التي تمنح التراخيص تحت مظلة القوانين الربوية دون مراعاة لمعايير الملائمة، سواء في المحاسبة والقوائم المالية أو في نسبة الاحتياطي النقدي وإعادة التمويل، إلى غير ذلك من المتطلبات، باستثناء بعض المنتجات المالية الجديدة التي تنسجم موضوعيا من حيث المبدأ مع قواعد الشريعة الإسلامية، دون أن يكون المقصود من وضع هذه الأحكام الخاصة مراعاة الأحكام الشرعية بقدر ما كان الهدف إيجاد أساس قانوني لتطوير هذه المنتجات في السوق الجزائري بوصفها منتجات طورتها الصناعة المالية التقليدية. فخصوصيات الصيرفة الإسلامية مقبولة واقعيًا، لكن غير منصوص عليها قانونًا، والبنك المركزي الجزائري لا يمنع إنشاء مؤسسات مالية إسلامية، ولكن عليها أن تخضع لقانون مؤسسات القرض التقليدية، وهو ما يطرح إشكالية مدى تلاؤم الإطار القانوني للنشاط المصرفي في الجزائر مع خصوصيات المصرفية الإسلامية، وهل يتطلب إدخال تعديلات على المنظومة القانونية الحالية أو إنشاء قانون مواز يسمح للصيرفة الإسلامية بالعمل جنبًا إلى جنب البنوك التقليدية.

2.2.1. الإطار النظري للصيرفة الإسلامية في الجزائر:

إن أكثر ما يميز الساحة المصرفية في الجزائر خاصة في السنوات القليلة الأخيرة، هو الاهتمام المتزايد يوما بعد يوم بالصيرفة الإسلامية وانتعاش حركية البحث العلمي في هذا المجال حيث نجد على سبيل المثال لا الحصر:

أ. هناك العديد من الشهادات والديبلومات العليا التي تعرض في الجامعات والمعاهد الجزائرية مثل ماجستير التمويل والمصارف الإسلامية والتأمين التكافلي، بجامعة فرحات عباس سطيف وكذلك، ماجستير البنوك الإسلامية بجامعة

الأمير عبد القادر بقسنطينة؛

ب. إعداد مجموعة كبيرة من الأطروحات والرسائل الجامعية والبحوث المنشورة في الدوريات العلمية والمقدمة إلى المؤتمرات العديدة؛

ت. اقتناع بعض الجامعات الجزائرية بأهمية تدريس بعض المواد العلمية المرتبطة بالتمويل الإسلامي، كالمدرسة العليا للبنوك بالجزائر العاصمة على سبيل المثال التي تسير على نفس المنهج التكويني. (إينال ، 2014/2015،

الصفحات 152-155)

3.1. التطور القانوني في مجال الصيرفة الإسلامية

1.3.1. النصوص التشريعية:

قبل صدور قانون النقد والقرض (القانون 90-10) كان حكرا على البنوك العامة فقط أي البنوك التي يكون رأس مالها ملكا للدولة أو أحد مؤسساتها، وإلى غاية 1990 ظلت جميع البنوك في الجزائر ملكا للدولة، لكن وبعد صدور قانون النقد والقرض 90-10 عرف النظام البنكي الجزائري توجهها نحو فتح المجال أمام القطاع الخاص لإنشاء البنوك برأس مال خاص، وكان من أحد أبرز نتائج هذا التوجه الجديد إنشاء أول بنك إسلامي في الجزائر وهو بنك البركة.

إن القانون 90-10 كان انعكاسا لتحولات سياسية واقتصادية واسعة عرفتها الجزائر، هدفه إعادة تنشيط وظيفة الوساطة المالية وإبراز دور النقد والسياسة النقدية، ونتج عنه نظام تتميز فيه البنوك عن المؤسسات المالية الأخرى، وعن البنك المركزي الذي يمثل السلطة النقدية، حيث أعيد لهذا الأخير كل صلاحياته في تسيير النقد والائتمان " مع منحه استقلالية واسعة، كما أعيد للبنوك التجارية وظائفها التقليدية بوصفها أعوانا اقتصادية مستقلة، كما حول القانون السلطة التقليدية إلى مجلس النقد والقرض وهو نفسه مجلس إدارة بنك الجزائر، فهذا الأخير يتمتع بصلاحيات واسعة في مجال النقد والقرض، يرأسه محافظ بنك الجزائر، وللمجلس الحق في إصدار الأنظمة المتعلقة بالنقد وشروط إنشاء البنوك والمؤسسات المالية وذلك تديما للنظام المالي والنقدي لمسايرة اقتصاد السوق.

ولأن القانون نص صراحة على منح رخص إنشاء البنوك والمؤسسات المالية الجزائرية والأجنبية أو الاكتتاب في رأس مال البنوك الوطنية القائمة بهدف إحداث منافسة حقيقية بين البنوك لتحسين خدمات القطاع المصرفي فقد كان من أهم نتائجه إنشاء أول بنك إسلامي خاص في الجزائر وهو بنك البركة، وما توجب الإشارة إليه أن العمل بقانون النقد والقرض 90-10 استمر إلى غاية صدور الأمر 03-11 والذي ألغى كليا القانون 90-10، حيث تضمن قواعد التنظيم البنكي بما في ذلك تحديد الجهات المكلفة بتنظيم المهنة البنكية وهي بنك الجزائر ومجلس النقد والقرض واللجنة المصرفية.

2.3.1. النصوص التنظيمية:

يعرف القانون البنكي في مجال الصيرفة الإسلامية نظامين صادرين عن مجلس النقد والقرض في إطار اختصاصاته كسلطة نقدية وهما النظام 02-18 والنظام 02-20.

أ. النظام 02-18 المتعلق بالمالية التشاركية: يعتبر النظام 02-18 والمتضمن قواعد ممارسة العمليات المصرفية

المتعلق بالصيرفة التشاركية من طرف البنوك والمؤسسات المالية أول إطار قانوني وتنظيمي خاص بالمعاملات المتوافقة

مع ضوابط الشريعة الإسلامية، حيث نص صراحة في المادة 01 منه على:

• يهدف هذا النظام إلى تحديد القواعد المطبقة على المنتجات المسماة التشاركية التي لا يترتب عنها تحصيل أو تسديد فوائد"، وبذلك يكون هذا النظام قد أشار لأول مرة إلى إمكانية قيام البنوك بالعمليات المصرفية دون تحصيل للفوائد التي تتعارض مع مبادئ الشريعة الإسلامية.

• العمليات المصرفية المتعلقة بالصيرفة التشاركية هي كل العمليات التي تقوم بها البنوك والمؤسسات التي تندرج ضمن العمليات المذكورة في المواد من 66 إلى 69 من الأمر 03-11 والمتمثلة في عمليات تلقي الأموال الودائع وعمليات توظيف الأموال والتمويل والاستثمار التي لا يترتب عنها تحصيل أو تسديد فوائد، وتخص هذه العمليات على الخصوص فئات المنتجات التالية: المراجعة، المشاركة المضاربة، الإجارة، الاستصناع، السلم، وكذا الودائع في حساب الاستثمار، ويتعين على البنك أو المؤسسة المالية الراغبة في تقديم منتجات مالية تشاركية تقديم معلومات وافية دعماً لطلب الترخيص المسبق من بنك الجزائر منها: بطاقة وصفية للمنتج، رأي مسؤول المطابقة للبنك أو المؤسسة المالية، الإجراء الواجب اتباعه لضمان الاستقلالية الإدارية والمالية لشباك المالية التشاركية عن باقي أنشطة البنك أو المؤسسة المالية.

• يقصد بشباك المالية التشاركية دائرة ضمن بنك معتمد أو مؤسسة مالية معتمدة تمنح حصرياً خدمات ومنتجات الصيرفة التشاركية، ويتمثل الإجراء الواجب اتباعه لضمان الاستقلالية في الفصل المحاسبي بين شباك المالية التشاركية والأنشطة الأخرى للبنك أو المؤسسة المالية من خلال استقلالية حسابات الزبائن ضمن شباك المالية التشاركية عن باقي حسابات زبائنهم.

كما يتعين على البنوك والمؤسسات المالية المعتمدة وبعد حصولها على ترخيص مسبق من بنك الجزائر الحصول على شهادة مطابقة منتجاتها لأحكام الشريعة الإسلامية من طرف هيئة وطنية مؤهلة قانوناً لذلك، غير أن النظام لم ينص على الجهة المخولة لإنشاء هذه الهيئة.

إن النظام 02-18 لم يجد طريقه للتطبيق لعدة اعتبارات أهمها: التغييرات السياسية التي حصلت وأدت إلى إجراء انتخابات رئاسية نهاية عام 2019، قبل أن يدخل الاقتصاد العالمي في صراع مع وباء كورونا المستجد والذي رافقه انخفاض كبير في أسعار النفط وما صاحبه من آثار في الجانب الاقتصادي للبلاد، غير أن ذلك كله لم يمنع من إصدار النظام 02-20 المحدد للعمليات البنكية المتعلقة بالصيرفة الإسلامية.

ب. النظام 02-20 المحدد للعمليات البنكية المتعلقة بالصيرفة الإسلامية ألغى النظام 02-20 الذي يحدد العمليات البنكية المتعلقة بالصيرفة الإسلامية وقواعد ممارستها من طرف البنوك والمؤسسات المالية جميع أحكام النظام 02-18 السالف الذكر، وتضمن النظام 02-20 تعريف العمليات البنكية المتعلقة بالصيرفة الإسلامية في المادة 02 منه، حيث جاء فيها ما يلي: في مفهوم هذا النظام " تعد عملية بنكية متعلقة بالصيرفة الإسلامية كل عملية بنكية لا يترتب عنها تحصيل أو تسديد للفوائد، يجب على هذه العمليات أن تكون مطابقة للأحكام المشار إليها في المواد من 66 إلى 69 من الأمر 03-11 المتعلق بالنقد والقرض المعدل والمتمم"، ومما تجب الإشارة إليه أن النظام 02-20 قد حصر منتجات الصيرفة الإسلامية ولم يذكرها على سبيل المثال كما فعل النظام 02-18 الملغى، حيث جاءت صياغة المادة 4 من النظام 02-20 كما يلي:

● تخص العمليات البنكية المتعلقة بالصيرفة الإسلامية المنتجات الآتية: المراجعة، المشاركة، المضاربة، الإجارة، السلم، الاستصناع، حسابات الودائع، الودائع في حسابات الاستثمار، والبنوك والمؤسسات المالية التي ترغب في تسويق منتجات الصيرفة الإسلامية يتعين عليها تقديم ملف البنك الجزائر من أجل طلب الترخيص المسبق. من العرض السابق يمكن القول أن النظام 02-20 قد تضمن الإشارة كذلك إلى شبابيك الصيرفة الإسلامية التي تنشأ ضمن البنوك أو المؤسسات المالية وتكلف حصريا بخدمات ومنتجات الصيرفة الإسلامية وهو ما نحاول التطرق إليه في محطات لاحقة من دراستنا.

من خلال إجراء مقارنة بين النظام 02-18 والنظام 02-20 نلاحظ أن هذا الأخير لم يختلف كثيرا عن سابقه، فقط أزال بعض الغموض الذي كان يكتنف النظام السابق، حيث استبدل مصطلح الصيرفة التشاركية بالصيرفة الإسلامية، في حين أن المفهوم لم يتغير، فيقصد بكليهما كما ورد في النظامين العمليات التي تقوم بها البنوك أو المؤسسات المالية والتي تندرج ضمن العمليات المذكورة في المواد من 66 إلى 69 من الأمر 03-11 والتي لا يترتب عنها تحصيل أو تسديد للفوائد.

أما فيما يتعلق بشروط ممارسة هذا النوع من الصيرفة فقد كانت نفسها مع تعديل بسيط يتعلق بتحديد الهيئة المؤهلة قانونا لتقديم شهادة مطابقة المنتجات الأحكام الشريعة الإسلامية وهي كما أشار إليها النظام 02-20.

في المادة 16 منه الهيئة الشرعية الوطنية للإفتاء للصناعة المالية الإسلامية، كما عوض مصطلح الشبابيك التشاركية بالشبابيك الإسلامية لكن دائما المفهوم بقي نفسه لم يتغير، عدا عن ذلك يمكن القول أن بقية أحكام النظامين كانت متطابقة. (مهداوي، 2021، الصفحات 139-140)

2. تجربة بنك البركة وبنك السلام والنوافذ الاسلامية على مستوى البنك الوطني الجزائري

1.2. بنك البركة الجزائري:

بنك البركة الجزائر هو أحد الوحدات المصرفية التابعة لمجموعة البركة المصرفية السعودية ومقرها البحرين، فهو شركة أسهم خاضعة لأحكام الأمر 10/03 المؤرخ في 26/08/2003 المتعلق بقانون النقد والقرض، ذات رأسمال مختلط بين الشريك الجزائري (بنك الفلاحة والتنمية الريفية) بنسبة 44.10 % والشريك السعودي (مجموعة البركة المصرفية) بنسبة 55.90 % باشر البنك أعماله بتاريخ 1991/09/01 (معمّر، 2014، صفحة 279) برأس مال 500.000.000 دج فهو أول بنك ضمن قائمة البنوك الإسلامية التي ظهرت في الجزائر، نشاطاته عديدة (تجارية، استثمارية...) هدفها تحقيق التنمية الشاملة مراعاة لمبادئ الشريعة الإسلامية، وتجنيد لها هيئات خاصة تسهر على تطبيقها مكونة من مستشارين شرعيين، ويمكن إيجاز أهم المراحل التي مر بها بنك البركة الجزائري كما يلي (بنك البركة الجزائري، 2018):

1991	تأسيس بنك البركة الجزائري
1994	الاستقرار والتوازن المالي للبنك
2000	المرتبة الأولى بين البنوك ذات الرأس المال الخاص
2002	إعادة الانتشار في قطاعات جديدة في السوق بالخصوص المهنيين و الأفراد
2006	زيادة رأسمال البنك إلى 2,5 مليار دينار جزائري
2009	زيادة ثانية لرأسمال البنك إلى 10 مليار دينار جزائري
2012	تفعيل أول منظومة بنكية شاملة و مركزية متطابقة لمبادئ الشريعة الإسلامية
2016	الريادة في مجال التمويل الاستهلاكي على مستوى القطر الجزائري
2017	زيادة ثالثة لرأسمال البنك إلى 15 مليار دينار جزائري
2018	أحسن Global finance، من بين أحسن وحدات مجموعة البركة المصرفية من حيث المردودية

وطرق التمويل في بنك البركة الجزائر التي تميزه عن البنوك الربوية، تتمثل في كل من المراجعة، السلم، الإستصناع، المشاركة والاعتماد الايجاري، وفيما يخص خطة نشاط البنك يسعى بنك البركة الجزائري لتنويع أعماله إلى مجالات تمويلية، إذ أسس سنة جديدين وانتهى من الأعمال الرئيسية في مبنى المقر الرئيسي الجيد للبنك، كما عزم على افتتاح فرعين جديدين في نفس السنة، ليصبح مجموع فروع 32 فرعاً، ووضع أجهزة الصراف الآلي في جميع الفروع بالإضافة إلى المطارات المختارة ومحطات السكك الحديدية والموانئ ومحطات الحافلات.

حقق بنك البركة الجزائري نتائج مالية متميزة خلال العام 2016، حيث ارتفع صافي الدخل التشغيلي 13.4%، مجموع الأصول 9% ومحفظة التمويلات والاستثمارات 15% والودائع 10% وحقوق المساهمين 5% مقارنة مع سنة 2015، وذلك على الرغم من الأوضاع الاقتصادية السائدة في الجزائر نتيجة لانخفاض الإيرادات النفطية، إذا استطاع البنك من خلال الزيادات في الأصول المدرة للدخل والتوسع في المنتجات والخدمات المقدمة وتنويع مصادر الدخل المحافظة على الدخل عند مستويات جيدة، وساهم الارتفاع في تمويلات المشاركة ومحفظة الإجازة المنتهية بالتمليك والاستثمارات جميعها في تلك الزيادات.

وفيما يتعلق بمحفظة نشاط مجموعة البركة المصرفية، والتي تعد شركة قابضة متحصلة على ترخيص العمل كبنك شمولي يقدم مجموعة واسعة من المنتجات والخدمات بما يتفق مع مبادئ وأحكام الشريعة الإسلامية والجدول المدون أدناه رقم (2-1) يبين صيغ التمويل التي تقدمها مجموعة البركة المصرفية وتطورها من سنة 2011 إلى غاية 2017.

الجدول رقم (1-2): تطور صيغ التمويل الممنوحة من طرف مجموعة البركة المصرفية (2011-2017)

الوحدة: ألف دولار

السنة الصيغة	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
التمويل بالمراجحة	8.880.444	10.297.161	10.632.286	11.761.908	11.727.017	11.119.981	11.627.669
التمويل بالإجازة	25.450	32.587	20.504	17.380	34.832	57.086	68.620
إجازة منتھية التمليك	561.721	719.619	942.048	1.494.799	1.734.457	1.830.339	1.856.018
التمويل بالسلم	80.284	106.400	126.174	163.173	125.339	154.649	188.035
التمويل بالاستصناع	26.879	26.353	39.255	57.086	71.864	91.732	116.726
التمويل بالمضاربة	606.437	557.787	809.178	1.025.223	1.043.517	821.729	1.400.598
التمويل بالمشاركة	344.498	395.767	382.947	524.563	515.076	760.667	977.056
المجموع	9.727.713	12.135.674	12.952.392	15.044.132	15.252.102	14.836.183	16.234.722

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على التقارير السنوية لمجموعة البركة المصرفية للسنوات 2011-2017.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن صيغ التمويل التي تعتمد عليها مجموعة البركة المصرفية هي المراجحة، الإجازة واللاجزة المنتھية بالتمليك، السلم، الاستصناع، المضاربة والمشاركة، كما نلاحظ أن قيمها في تطور وارتفاع مستمر من سنة لأخرى خلال الفترة 2011-2017،

أما الجدول رقم (2-2) يوضع صيغ التمويل لبنك البركة في الجزائر:

الجدول رقم (2-2): يوضع صيغ التمويل لبنك البركة في الجزائر

الوحدة: ألف دولار

السنوات	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
صيغ التمويل							
التمويل بالمزايحة والسلم والاستصناع والاجازة	392.567	434.000	937.762	1.035.030	1.050.895	1.0099.779	1.035.429
التمويل بالمضاربة والمشاركة	63.435	77.290	81.803	95.859	101.177	126.248	210.776
إجازة منتهية بالتملك	52.879	64.045	70.835	96.242	126.010	135.999	138.989
المجموع	508.881	575.335	1.090.400	1.227.131	1.278.082	1.362.026	1.385.194

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على التقارير السنوية لمجموعة البركة المصرفية للسنوات 2011-2017.

من خلال المعطيات المبينة في الجدول نلاحظ ارتفاع مستمر لعوائد المنتجات المالية الإسلامية للبنك بجميع أنواعها خلال فترة الدراسة، حيث ارتفعت من 1.090.400 ألف دولار أمريكي سنة 2013 إلى 1.385.194 ألف دولار أمريكي سنة 2017، وهذا يدل على الاقبال عليها من طرف العملاء.

إن ارتفاع العوائد سنويا من هذه المنتجات دليل واضح على ارتفاع مردودية الاستثمارات الممولة لهذه الأدوات المالية، وعليه يمكننا القول أن ارتفاع العوائد ليس ناتج من رفع الحصة المالية الموجهة لهذه المنتجات وإنما لعوائد الاستثمار، لأن البنك له حصة من هذه الاستثمارات نظرا لطبيعته التشاركية، ويوضح الجدول رقم (2-4) محصلة نشاط البنك خلال الفترة 2011-2017.

الجدول رقم (2-4): محصلة نشاط بنك البركة الجزائري خلال الفترة 2013-2019

الوحدة: مليون دينار جزائري

السنة	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
البيان							
مجموع الميزانية	157.073	162.772	193.573	210.344	248.633	270.996	261.561
حقوق الملكية	22.965	23.610	23.463	24.312	24.576	27.429	30.704
الودائع	125.435	131.175	154.562	170.137	207.944	223.995	213.500
التمويلات	63.354	20.627	96.453	110.711	139.677	156.460	154.600
الايراد المصرفي الصافي	7.760	7.473	7.818	8.539	8.669	11.849	13.290
نسبة السنة المالية	4.092	4.306	4.108	3.984	3.548	5.160	6.333

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على التقارير لبنك البركة الجزائري للسنوات 2013-2019.

من خلال قراءتنا لمعطيات الجدول المدون أعلاه، نلاحظ أن مختلف البنود قد سلكت منحى إيجابى، الشيء الذي يعكس النتائج الإيجابية المحققة خلال فترة الدراسة 2013-2019، الأمر الذي ساعد البنك على الاستمرار في التوسع في نشاطه التمويلي، حيث تضاعفت تمويلاته بحوالي مرة ونصف إذ انتقلت قيمتها من 63.354 مليون دينار جزائري سنة 2013 إلى ما قيمته 154.600 مليون دينار جزائري.

ولا شك أن البنك حقق طوال الفترة الماضية إنجازات كبيرة و نجاحات متميزة ولاسيما في السنوات الأخيرة، تزامن معه نمو مستدام في الاعمال والربحية والحصة السوقية، حيث يتبوأ البنك اليوم أحد مراكز الصدارة بين قائمة البنوك الخاصة، وهو في طليعة البنوك الإسلامية في الجزائر التي قدمت خدمات للاقتصاد الجزائري.

2.2. بنك السلام الجزائري:

بنك السلام الجزائري هو فرعا إماراتيا خاضعا للقوانين الجزائرية، حيث تم اعتماده من قبل السلطات النقدية الجزائرية نهاية شهر سبتمبر 2008، بينما دخل حيز أعماله بشكل رسمي في أكتوبر 2008.

وهو بنك شمولي يعمل طبقا للقوانين الجزائرية وفقا لأحكام الشريعة الإسلامية في كافة تعاملاته، كثمرة للتعاون الجزائري الخليجي تم اعتماد البنك من قبل بنك الجزائر في سبتمبر 2008، لبدأ مزاولة نشاطه مستهدفا تقديم خدمات مصرفية مبتكرة تتبع من المبادئ والقيم الأصلية الراسخة لدى الشعب الجزائري بغية تلبية حاجيات السوق والمتعاملين والمستثمرين، حيث تضبط معاملاته هيئة شرعية تتكون من كبار العلماء في الشريعة والاقتصاد، ويمول مصرف السلام-الجزائر مختلف المشاريع الاستثمارية، وكافة الاحتياجات في مجال الاستغلال، والاستهلاك عن طريق عدة صيغ تمويلية منها: المشاركة؛ المضاربة؛ الإجازة؛ الإستصناع؛ السلم؛ البيع بالتقسيط؛ بالإضافة الى البيع الأجل.

لا يزال القطاع المصرفي العمومي التقليدي يحوز حصة الأسد في السوق المصرفي بأكثر من 87% وتتنوع الـ 13% المتبقية بين أكثر من 20 مؤسسة مصرفية خاصة، يحتل منها مصرف السلام الجزائري وبنك البركة نسبة 15% تقريبا، وما نلاحظه هو الاقبال الكبير على منتجات الادخار والتمويل التي تقدمها هاتان المؤسستان ولا سيما في مجال التجزئة المصرفية (التمويل الاستهلاكي)، وفيما يخص مصرف السلام الجزائري فقد انتهج بداية 2016 استراتيجية ثلاثية الأبعاد تركز على تعزيز الانضباط والتأصيل الشرعي الصحيح للمعاملات وعصرنة وتحسين جودة الخدمات بتطوير المنتجات البنكية الرقمية وخدمات التجزئة المصرفية وتوسيع شبكة الفروع، ولا سيما في المناطق الداخلية للبلاد وفقا منهجية جوارية مدروسة، كما اعتمد على سياسة اتصال منفتحة وشفافة للتواصل مع المحيط.

كانت النتائج المسجلة لسنة 2016 ممتازة، حيث بلغ إجمالي المركز المالي مستوى 53 مليار دينار جزائري ينمو نسبته 31% عن مستواه عند نهاية سنة 2015، وبلغت قيمة السيولة مستوى 19 مليار دينار جزائري بزيادة نسبة 19% عن مستواها نهاية سنة 2015، كما بلغ رصيد محفظة التمويلات المباشرة سنة 2016 مستوى 29 مليار دينار جزائري بزيادة بلغت نسبتها 38% عن المستوى المسجل في نهاية سنة 2015، كما تجدر الإشارة إلى أن المصرف قام باسترجاع أصول تحصيل مستحقات الديون المتعثرة بمبلغ 706 مليون دينار جزائري.

ومن جانب آخر، عرفت ودائع العملاء خلال سنة 2016 نموا معتبرا بنسبة 46% مقارنة بمستواها عند سنة 2015 مما سمح بتسجيل معامل الاستخدامات إلى الموارد مستوى 85% مع نهاية سنة 2016 مقارنة بـ 95% نهاية 2015، أما حقوق المساهمين فقد عرفت زيادة لتبلغ مستوى 15.3 مليار دينار جزائري بزيادة نسبتها 8% عن مستواها عند نهاية سنة 2015.

وبخصوص التزامات المصرف تجاه متعامليه فقد ارتفعت التزامات التمويل بنسبة 20% لتصل إلى مستوى 11 مليار دينار جزائري في نهاية ديسمبر 2016 مقارنة بمستوى 9 مليار دينار جزائري وعند نهاية سنة 2015، وذلك على الرغم من الإجراءات المتخذة من طرف السلطات والمهادفة إلى تقليص حجم الاستيراد لتشجيع الاقتصاد الوطني، ويبين الجدول رقم (2-5) تطور حجم تمويلات بنك السلام الجزائر من سنة 2011 إلى غاية 2017:

الجدول (2-5): تطور حجم تمويلات بنك السلام الجزائر من 2011 إلى 2017

الوحدة: مليون دينار جزائري

المتعامل الاقتصادي	تمويل المؤسسات الخاصة	تمويل الأفراد	المجموع
السنة			
2011	13.841	65	13.906
2012	19.906	789	20.695
2013	28.353	422	28.775
2014	23.796	143	23.939
2015	23.038	92	23.130
2016	30.304	542	30.846
2017	42.409	5.030	47.439

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على التقارير السنوية لبنك السلام للسنوات 2011-2017.

نلاحظ من خلال الجدول ان تمويل المؤسسات متذبذب بنسب متفاوتة حيث بلغت أقصاها في 2016 بنسبة 98.24% مقارنة بسنة 2017 التي قدرت نسبتها 89.39% وهي منخفضة مقارنة بسنة 2013، أما فيما يخص تمويل الأفراد بلغت أقصى قيمة لها بنسبة 10.6% لسنة 2017 مقارنة لسنة 2016 التي قدرت نسبتها 1.75%، وعليه من خلال تطور حجم الودائع والتمويلات الممنوحة للأفراد والمؤسسات الخاصة.

وبخصوص التزامات المصرف تجاه متعاملي فقد ارتفعت التزامات التمويل بنسبة 20% لتصل إلى مستوى 11 مليار دينار جزائري في نهاية ديسمبر 2016، مقارنة بمستوى 9 مليار دينار جزائري عند نهاية سنة 2015 وذلك على الرغم من الإجراءات المتخذة من طرف السلطات والمهادفة إلى تقليص حجم الاستيراد لتشجيع الاقتصاد الوطني.

بلغ مجموع المركز المالي للمصرف مبلغ 86 مليار دينار جزائري مقابل 53 مليار دينار سنة 2016 بنمو قدره 62%، حيث عرفت محفظة تمويلات الزبائن مستوى بلغ 45 مليار دينار جزائري بزيادة قدرها 53% عن مستواها لسنة 2016، نتيجة لتوسيع قاعدة زبائن المصرف وكذا ولوج قطاع التجزئة والأفراد.

وبلغ مجموع موجودات المصرف مع نهاية 2017 مبلغ 69 مليار دينار جزائري مقابل 38 مليار دينار جزائري عند نهاية 2016 أي بنمو قدره 83%، حيث بلغ مجموع ودائع العملاء ما قيمته 64 مليار دينار جزائري سنة 2017 مقابل 34 مليار دينار جزائري سنة 2016 بنمو قدره 88%، ما يعبر عن تحسن صورة المصرف لدى متعامليه وزيادة ثقتهم فيه.

بلغ تمويل الأفراد 4.95 مليار دينار جزائري في نهاية عام 2017، و يعتبر قطاع البنوك من القطاعات المستهدفة بامتياز من قبل البنوك الإسلامية، حيث تقدم له منتجات وخدمات تتوافق مع مبادئ الشريعة، وتلبية لمتطلبات وحاجيات متعامليه، سواء الاستهلاكية منها أو الاستثمارية، أطلق مصرف السلام الجزائر توليفة واسعة ومتنوعة من المنتجات والخدمات، تمول من جهة شراء بناء، توسيع وتهيئة العقارات من خلال منتج "دار السلام" ومن جهة أخرى تمول اقتناء السيارات المنتجة أو المركبة في الجزائر من خلال منتجات "السلام تيسير".

الجدول رقم (2-6): مؤشرات النشاط لبنك السلام 2016-2020

الوحدة: مليون دينار جزائري

البيان	السنة	2016	2017	2018	2019	2020
مجموع الأصول	53.104	85.775	110.109	131.09	162.626	
تمويلات	29.377	45.454	75.340	93.510	99.252	
الودائع	34.512	64.642	85.432	102.405	129.320	
حقوق المساهمين	15.381	16.562	17.305	19.012	18.900	
المداخيل المصرفية	2.769	3.990	7.016	9.331	7.705	
النسخة الصافية	1.080	1.181	2.418	4.007	3.069	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على التقارير السنوية لبنك السلام الجزائري للسنوات 2016-2020.

من خلال المعطيات التي يتضمنها الجدول أعلاه والمتمثلة في أهم مؤشرات النشاط لبنك السلام، يتضح أن البنك أحرز تقدما كبيرا، والذي يعكس النتائج الإيجابية المحققة خلال فترة الدراسة 2016-2020، حيث نلاحظ تطور المداخيل الصافية بنسبة 64.06 بالمائة أي ما يقدر بـ: 4936 مليون دينار، وهذا مؤشر يدل على مدى تطور اقبال العملاء على خدمات الصيرفة الإسلامية و مدى مساهمتها في تنمية القطاعات الاقتصادية. (سالم ، مرجع سبق ذكره، الصفحات 7-12)

3.2. البنك الوطني الجزائري BNA:

1.3.2. نشأة وتعريف البنك الوطني الجزائري:

في سنة 1966 أنشأ أول بنك تجاري وطني بـ13 جوان، حيث مارس كافة النشاطات المرخصة للبنوك التجارية ذات الشبكة، كما تخصص إلى جانب هذا في تمويل القطاع الزراعي، وفي 1982 تم إعادة هيكلة البنك الوطني الجزائري، وهذا لإنشاء بنك جديد متخصص (بنك الفلاحة والتنمية الريفية) مهمته الأولى والأساسية هي التكفل بالتمويل وتطوير المجال الفلاحي.

في عام 1988 تم إصدار بتاريخ 12 جانفي تم إصدار القانون 01/88 المتضمن توجيه مؤسسات الاقتصادية نحو التسيير الذاتي، كان له تأثيرات أكيدة على تنظيم مهام البنك الوطني الجزائري.

في سنة 1990 بتاريخ 14 أفريل تم إصدار قانون رقم 10/90 المتعلق بالنقد والقرض، سمح بالصياغة الجذرية للنظام البنكي بالتوافق مع لتوجهات الاقتصادية للبلاد. هذا القانون وضع احكام اساسية من بينها انتقال المؤسسات العمومية من التسيير الموجه الى تسيير ذاتي. على غرار البنوك الأخرى، يعتبر البنك الوطني الجزائري كشخص معنوي يؤدي كمهنة اعتيادية، كافة العمليات المتعلقة كافة العمليات المتعلقة باستلام اموال الناس، عمليات القروض وأيضاً وضع وسائل الدفع وتسييرها تحت تصرف الزبائن. لقد تحصل البنك الوطني الجزائري في 5 سبتمبر 1995 على أول اعتماد بعد مداولة مجلس النقد والقرض.

وفي سنة 2009 تم رفع رأس مال البنك من 14 الف مليار دينار إلى 41 الف مليار دينار، وفي شهر جوان 2018 تم رفع رأس مال البنك مرة أخرى من 41 الف مليار إلى 150 الف مليار دينار جزائري.

تحصل البنك الوطني الجزائري على رخصة تسويق منتجات الصيرفة الاسلامية يوم الخميس 30 جويلية 2020 كما طرح البنك مجموعة ثرية من صيغ الادخار والتمويل المتوافقة لتعاليم الشريعة الاسلامية و التي تمت المصادقة عليها من قبل هيئة الرقابة الشرعية بالبنك ومن طرف الهيئة الشرعية الوطنية للإفتاء في الصناعة المالية الاسلامية. (www.BNA.dz, 2022)

2.3.2. أنواع التمويلات والحسابات المطروحة من طرف البنك الوطني الجزائري:

يتيح البنك الوطني الجزائري نوعان من التمويلات الاسلامية:

- أ. **المرابحة في مجال العقارات:** حيث تم ابرام عملية واحدة من هذا النوع، كما تم اتمام خمس عمليات من المrabحة الناجحة للتجهيزات والأدوات الكهرو منزلية والأثاث، ويوجد نوع من المrabحة لكنه غير مفعّل لأسباب مركزية وهو المrabحة في مجال السيارات ذات الصنع الجزائري؛

ب. الإجارة: يوفر البنك اجارة عقارية منتهية بالتمليك واجارة التجهيزات، إلا أن هاذين المنتجين ليس مفعلين على مستوى هذا الفرع؛

كما يوفر هذا الفرع التابع للبنك الوطني الجزائري مجموعة من حسابات الدفع المختلفة منها:

أ. حساب الصك الاسلامي: وهو خاص بالموظفين، المهن الحرة والمتقاعدين، حيث تم افتتاح 63 حساب من هذا النوع على مستوى الفرع المتواجد في ولاية الطارف.

ب. حساب جاري اسلامي: حيث تم افتتاح حسابين منهم وهو خاص بالتجار والمؤسسات.

ت. حساب التوفير الاسلامي للشباب أقل من 18 سنة: تم افتتاح 11 حساب، كما يمنح صاحب هذا النوع امتياز بالنسبة لهامش الربح مستقبلا.

ث. حساب التوفير الاسلامي للشباب: وهو خاص بالشباب ما فوق 18 سنة، كما تم فتح حساب على مستوى فرع ولاية الطارف.

ج. حساب الاستثمار الاسلامي: في هذا النوع من الحساب يكون البنك والزيون شركاء في مدة تنحصر بين ستة

اشهر الى خمس سنوات، وحقق هذا الحساب على مستوى فرع ولاية الطارف منذ انشاءه 12140000,00

دينار جزائري نتيجة ايداع خمسة اشخاص فقط. (المكلف بالزبائن، 2022)

3. مفاهيم أساسية حول الخدمة المصرفية ورضا العميل

1.3. مفهوم الخدمات المصرفية:

1.1.3. تعريف الخدمة المصرفية:

أ. تعريف الخدمة: اختلفت تعاريف الخدمة بسبب اختلاف وجهات النظر بين الباحثين، وفيما يلي عرض لأهم هذه التعاريف:

● عرفت الخدمة من طرف الجمعية الأمريكية للتسويق بأنها: "النشاطات أو المنافع التي تعرض للبيع أو التي تعرض لارتباطها بسلعة معينة".

● أما كوتلرو أرمسترونج (ARMSTRONG ET KOTLER)، فقد عرفها على أنها "نشاط أو منفعة يمكن أن يقدمها أحد الأطراف لطرف آخر لا تكون ملموسة بالضرورة، ولا ينتج عنها ملكية أي شيء". (ارمسترونج و كوتلر، صفحة 456)

● وعرفها (PLOMER et ADRAIN) بأنها: "عملية إنتاج منفعة غير ملموسة بالدرجة الأساس، أما بحد ذاتها أو كعنصر جوهري من منتج من حيث يتم من خلال شكل من أشكال التبادل إشباع حاجة أو رغبة مشخصة لدى العميل أو المستفيد.

● هي تلك المنفعة الغير ملموسة التي تقدم للبيع بين مقدم الخدمة و العميل المستهدف بغية تحقيق منفعة للطرفين. (الضمور، صفحة 18)

ويمكن تعريف الخدمة المصرفية على أنها مجموعة من العمليات ذات المضمون المنفعي الكامن في مجموعة من العناصر الملموسة والغير الملموسة المدركة من قبل الأفراد أو المؤسسات من خلال دلالتها وقيمتها المنفعية التي تشكل مصدرا لإشباع حاجاتهم المالية والائتمانية منها الخدمات التجارية، خدمات التحصيل،

2.1.3. أهمية الخدمة:

لقد نما قطاع الخدمة بشكل كبير بعد الحرب العالمية الثانية ويرجع ذلك التحول إلى حركة عصر المعلومات التي نشأت بفعل اختراع الحاسوب وتطور الاتصالات وهذه الظاهرة كغيرها من الظواهر لها مسببات كثيرة منها:

- الحاجة إلى الخدمات الطبية ومراكز اللياقة البدنية؛
- ازدياد الدخل القابل للإنفاق على الخدمات الترفيهية وازدياد مراكز رعاية الطفولة نظرا لازدياد واتساع دائرة عمل المرأة؛
- تعقيد المنتجات مما يستدعي الحاجة إلى خدمات الصيانة مثل الكمبيوتر والانترنت وأنظمة الأمان فهي سلع تتطلب خدمات متخصصة سواء كان ذلك قبل أو أثناء أو بعد الاستخدام؛

- زيادة نسبة عدد العاملين في صناعة الخدمة،
 - التغيرات في بيئة منظمات الأعمال وكذلك المستهلك الأخير زادت من أهمية الخدمات في الوقت الحاضر عما كان عليه الأمر في السابق.
- وقد أصبحت الخدمات ذات أهمية بالغة في الوقت الحاضر كونها تحتل أهمية كبيرة في مجالات متعددة، وتظهر أهمية الخدمات من خلال التطور الذي شهدته في السنوات الماضية، حيث نمت نموا هائلا وهذا بسبب التطورات التكنولوجية التي شهدتها العالم مما وجه اهتمام دول العالم بها، كما ان اهتمام دول العالم بالخدمات نتيجة تطور المجتمع وزيادة قوته الشرائية فضلا عن تزايد عدد العاملين في هذا القطاع.
- إضافة إلى ذلك أصبح قطاع الخدمات في الاقتصاديات المتقدمة يشكل من 60 إلى 70 من الناتج المحلي الخام و50 من الناتج المحلي الخام في الاقتصاديات النامية وهذا يؤكد التوسع الكبير المتوقع في التجارة الدولية المتعلقة بتحرير تجارة الخدمات التي تشكل حاليا من 20 بالنسبة لحجم التجارة الدولية بمبلغ يزيد عن 1200 مليار دولار، وقد أصبحت للخدمات أهمية كبيرة وتحتل دورا هاما في حياة المجتمع وتساهم في رفاهيتهم واستقرارهم، فالجميع يعتمد ويحتاج إلى الخدمات بأي شكل من الأشكال في الحياة اليومية، من صحة وكهرباء ومواصلات وبريد وتعليم وخدمات مالية...

الخ. (كوتلر، صفحة 76)

2.3. خصائص وتصنيفات الخدمة:

1.2.3 خصائص الخدمة:

تنفرد الخدمة مهما كان مجالها بالمقارنة مع السلعة بعدد من السمات والخصائص المتفق عليها من قبل الباحثين المختصين، ومن أهمها:

أ. **اللاملموسية:** إن أبرز ما يميز الخدمة عن السلعة، أن الخدمة غير ملموسة بمعنى إليها، ومن الناحية العملية فإن عملية الإنتاج والاستهلاك تحدثان في آن واحد، ويترتب على ذلك خاصية فرعية أخرى وهي صعوبة معاينة تجربة الخدمة من قبل شرائها، بمعنى آخر أن المستفيد من الخدمة لن يكون قادر على إصدار قرارات وأحكام مستندة على تقييم محسوس من خلال حواس البصر، الشم والتذوق قبل شرائه للخدمة كما يفعل لو أنه اشترى سلعة مادية، ولهذا نقول أن قرار شراء السلعة يكون أسهل بكثير من قرار شراء الخدمة. (المؤذن، 2002، صفحة 217)

ب. **التلازمية (عدم الانفصال):** تتصف الخدمة بتلازمية انتاجها وتوزيعها حيث أنهما تؤديان معا وفي نفس المؤسسة، أو أحد فروعها أو عن طريق أي من نظم توصيل الخدمة لديها، إن خاصية التلازم في إنتاج وتوزيع الخدمات تفرض وجود علاقة شخصية مباشرة بين المؤسسة وعملائها مما يساعد الإدارة على معرفة ردود فعل

العملاء إزاء ما تتبناه من سياسات واستراتيجيات وإدراك حاجاتهم وتفضيلاتهم وأخذها في الاعتبار عند تصميم وتطوير أية خدمات جديدة، كما أنها توفر قدرا كبيرا من المرونة في تكييف السياسات والاستراتيجيات التسويقية التي تتناسب مع توقعات ورغبات العملاء. (عبد العزيز بن سعد، صفحة 20)

ث. **عدم التجانس أو عدم التماثل:** نعني بهذه الخاصية الصعوبة البالغة أو عدم القدرة في كثير الحالات، على تمييز الخدمات وخاصة تلك التي يعتمد تقديمها على الأفراد بشكل كبير وواضح، وهذا يعني ببساطة أنه يصعب على مقدم الخدمة أن يتعهد بأن تكون خدماته ماثلة أو متجانسة على الدوام، وبالتالي فهو لا يستطيع ضمان مستوى جودة الخدمة مثلما يفعل منتج السلع. (العلاق ، 2006، الصفحات 27-29)

ث. **عدم القابلية للتخزين:** باعتبار الخدمة غير ملموسة تكون غير قابلة للتخزين، وبالتالي لا يمكن حفظ الخدمة على شكل مخزون وهذا ما يجعل تكاليف التخزين لا توجد نسبيا أو بشكل كامل في المؤسسات الخدمية، فالخدمة تستهلك وقت لإنتاجها وبالتالي عدم إمكانية تخزينها وهذا ما يجعل الأمر صعب بالنسبة للمؤسسات الخدمية وذلك في حالة حدوث تقلبات في الطلب لهذا عليها إما بتغيير الأسعار أو استخدام طرق جديدة في الترويج. (بوعنان، مرجع سبق ذكره، مرجع سبق ذكره، صفحة 60)

ج. **عدم الحصول على ملكية الخدمة:** إن عدم انتقال الملكية تمثل صفة واضحة تميز بين الإنتاج السلعي والإنتاج الخدمي، ذلك لأن المستهلك له فقط الحق باستعمال خدمة معينة دون أن يمتلكها كاستئجار غرفة فندق، فالدفع يكون بهدف الاستعمال أو الاستئجار للشيء، بينما في حالة شراء السلعة، فالمستهلك له حق التصرف بها. (الضمور، صفحة 297)

2.2.3. تصنيفات الخدمة:

بسبب التداخل والتنوع فيما بين الخدمة بمختلف ميادينها والسلعة، فإن مزيد من الفهم لطبيعة الخدمة يمكن أن يحقق من خلال استعراض تصنيفات الخدمة كما يلي (زكرياء و آخرون، 2008، صفحة 252):

أ. **تقسيم الخدمات حسب الاعتمادية في تقديم الخدمة:** ويمكن تصنيفها إلى خدمات تعتمد في تقديمها على الإنسان بدرجة كبيرة فهناك بعض الخدمات تعتمد في تقديمها على الإنسان مثل الأطباء والإداريين، وهؤلاء يجب أن يكونوا مهنيين وبالمقابل هناك بعض الخدمات تعتمد على بعض اليد العاملة الغير مؤهلة مثل: حراسة العمارات والفلاحة، وأخيرا هنالك خدمات تعتمد على مقدمي مهارات مثل تصليح السيارات والخدمات الفندقية، وهذا بالإضافة إلى خدمات تعتمد على المكائن والمعدات بدرجة كبيرة وهذه الخدمات قد تكون

مؤتمنة مثل البيع الآلي والصرف الآلي، أو تدار من قبل مشغلين غير مهرة مثل خدمات سائقي الجرارات الزراعية أو تدار من قبل أشخاص مهرة مثل خدمات النقل الجوي والتحليل الطبية.

ب. تقسيم الخدمات حسب ضرورة العميل إلى أماكن تقديم الخدمة: ويمكن تصنيفها إلى:

- العمليات الجراحية أو السفر فحضور المستفيد أمر ضروري؛
- خدمات لا تتطلب حضور المستفيد إلى أماكن تقديم الخدمة: مثل السياحة، التأمين لهذا سميت بالخدمات الشخصية؛

• خدمات الأعمال: وهي الخدمات التي تقدم لإشباع حاجات المنظمات كما هو الحال في الاستشارات الإدارية والمحاسبية والقانونية والمالية وصيانة المباني والآلات؛

ت. حسب دوافع مقدم الخدمة: ويتم تصنيفها كما يلي:

- خدمات تقدم بدافع الربح: مثل المنظمات الخاصة كالمستشفيات والمدارس والجامعات الخاصة؛
- خدمات تقدم ليس بدافع الربح: مثل الخدمات المقدمة من الدولة كالتعليم والعلاج الطبي؛

ث. تصنيف الخدمات حسب الخبرة المطلوبة في أداء الخدمة: ويمكن تصنيفها إلى:

- خدمات مهنية: مثل خدمات أطباء والمستشارين والمرضى؛
- خدمات غير مهنية: مثل خدمات تنظيف الملابس وحراسة العمارات والفلاحة الحداثق.

ج. تصنيف الخدمة حسب طبيعة الخدمة: ويمكن تصنيفها إلى:

- خدمات ضرورية: مثل الخدمة الصحية والتعليم الإلزامية؛
- خدمات كمالية: مثل خدمة التسلية والترفيه.

ح. حسب وجهة النظر التسويقية: ويتم تصنيفها كما يلي:

- خدمات سهولة المنال: مثل الخدمات التي يحصل عليها المستهلك بشكل سهل كالنقل والحلاقة؛
- خدمات خاصة: مثل خدمات استئجار بعض الأشخاص لحماية الشخصيات المهمة والثرية.

وتجدر الإشارة إلى أن تقسيم الخدمة هو ليس دائما تقسيما قاطعا ومحددا بل ربما تكون الأنواع متداخلة مع

بعضها وذلك حسب طبيعة العمل والشخص الذي يقوم على تأديته.

3.3. رضا العميل: تعريفه، خصائصه، أهميته، قياسه:

1.3.3. تعريف رضا العميل:

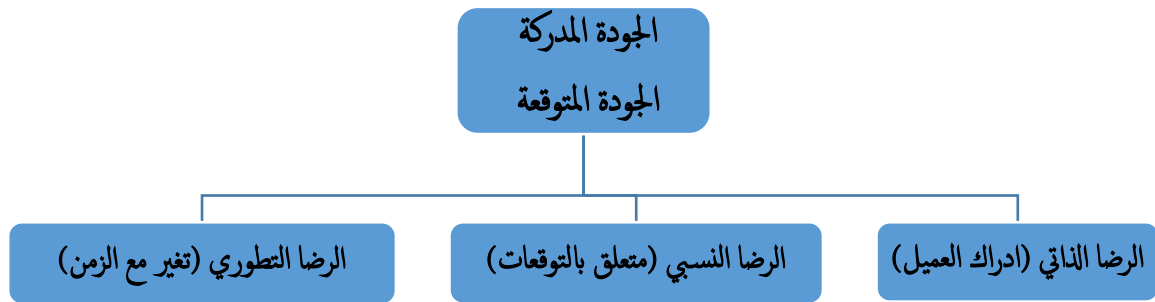
توجد عدة تعريفات خاصة برضا العملاء، نذكر منها:

- الرضا هو الحكم على جودة الخدمة الناتج عن مقارنة بين توقعات العميل للخدمة والأداء. ويعرف بأنه الانطباع بالمكافأة أو عدم المكافأة لقاء التضحيات التي يتحملها العميل عند الشراء. كما يعرف على أنه " هو ردة فعل إيجابية أو سلبية من خلال خبرته الشرائية نتيجة المقارنة بين توقعاته للمنتج والأداء المدرك ويمثل الشعور بالسعادة نتيجة تلبية رغباته ". (خوالد، 2016/2015، صفحة 197)

2.3.3. خصائص الرضا:

يمكن التعرف على طبيعة الرضا من خلال الخصائص الثلاث الموضحة في الشكل التالي:

الشكل رقم (3-1): خصائص الرضا



المصدر: Daniel Ray, (2001): mesure et développer la satisfaction des clients, 2^{eme} tirage Edition d'organisation, Paris, p24.

وتتمثل خصائص الرضا في التالي:

أ. الرضا الذاتي: يتعلق رضا العميل هنا بعنصرين أساسيين هما طبيعة ومستوى التوقعات الشخصية للعميل من جهة والإدراك الذاتي للخدمات المقدمة من جهة أخرى، فالعميل يحكم على جودة الخدمة من خلال ما يتوقعه من الخدمة لذلك يمكن أن يرى بعض العملاء أن الخدمة المقدمة أحسن من الخدمات المنافسة ويراها البعض الآخر بأنها أقل جودة من الخدمات الموجودة بالسوق، ومن هنا تظهر أهمية الانتقال من النظرة الداخلية التي تركز على (الجودة-المطابقة) إلى النظرة الخارجية التي تعتمد على (الجودة-الرضا). فالمؤسسة يجب أن لا تقدم خدمات وفق مواصفات ومعايير محددة، وإنما تنتج وفق ما يتوقعه ويحتاجه العميل.

ب. الرضا النسبي: يتعلق الرضا هنا بالتقرير النسبي فكل عميل يقوم بالمقارنة من خلال نظريته لمعايير السوق، فبالرغم من أن الرضا ذاتي إلا أن يتغير حسب مستويات التوقع، ففي حالة عميلين يستعملان نفس الخدمة في نفس

الشروط يمكن أن يكون رأيهما حولها مختلف تماما لأن توقعاتهما الأساسية نحو الخدمة مختلفة، وهذا ما يفسر لنا بأنه ليست الخدمات الأحسن هي التي تباع بمعدلات كبيرة وإنما هي التي تكون الأكثر توافقا مع توقعات العملاء.

ت. الرضا تطوري: يتغير رضا العميل من خلال تطوير هاذين المعيارين مستوى التوقع من جهة ومستوى الأداء المدرك من جهة أخرى، فمع مرور الزمن يمكن لتوقعات العميل أن تعرف تطورا نتيجة لظهور خدمات جديدة أو تطور المعايير الخاصة بالخدمات المقدمة وذلك بسبب زيادة المنافسة ونفس الشيء بالنسبة لإدراك العميل لجودة الخدمة الذي يمكن أن يعرف هو أيضا تطورا خلال عملية تقديم الخدمة، إن قياس رضا العميل أصبح يتبع نظام يتوافق مع هذه التطورات عن طريق الأخذ في الحسبان جميع التغيرات الحاصلة. (بوعنان، مرجع سبق ذكره، الصفحات 113-116)

3.3.3. أهمية رضا العملاء:

يستحوذ رضا العميل على أهمية كبيرة في سياسة أي مؤسسة وبعد من أكثر المعايير فاعلية للحكم على أدائها لاسيما عندما تكون هذه المؤسسة متوجهة نحو الجودة إذ أكد كل من Baston et Hoffman سنة 1997 على الأمور الآتية لأنها الوسيلة المعبرة عن رضا الزبون بالنسبة لأداء المؤسسة كالآتي (الطائي، 2009، صفحة 223):

- أ. إذا كان الزبون راضيا عن أداء المؤسسة فإنه سيتحدث للأخرين مما يولد زبائن جدد؛
- ب. إذا كان الزبون راضيا عن الخدمة المقدمة إليه من قبل المؤسسة، فإن قراره بالعودة إليها سيكون سريعا؛
- ت. إن رضا الزبون عن الخدمة المقدمة إليه من قبل المؤسسة سيقول من احتمال توجه الزبون إلى مؤسسات أخرى للمنافسة؛
- ث. إن المؤسسة التي تهتم برضا الزبون ستكون لديها القدرة على حماية نفسها من المنافسين ولا سيما فيما يخص المنافسة السعرية؛
- ج. إن رضا الزبون تغذية عكسية للمؤسسة فيما يتعلق بالخدمة المقدمة إليه مما يقود المؤسسة إلى تطوير خدماتها المقدمة إلى المستهلك؛
- ح. إن المؤسسة التي تسعى إلى قياس رضا الزبون تتمكن من تحديد حصتها السوقية.

4.3.3. قياس رضا العملاء:

- أ. هناك العديد من الأدوات لقياس رضا العملاء أبرزها ما يلي:
- ب. نظام الشكاوي والمقترحات: شكاوي العميل هي التعبير عن عدم الرضا (عدم القبول) وباقتناع المؤسسة أن مركز عملياتها هو العميل يجعلها تعمل على وضع نظام سهل للعملاء بغرض تقديم شكواهم واقتراحاته للمؤسسة

مثال من خلال تخصيص خط هاتفي للعملاء مجاناً أو بريد الكتروني، سجلات لتسجيل الملاحظات، وهذا يساهم في الكشف عن الجوانب الضعف مما يؤدي إلى قيام المؤسسة بإجراءات تصحيحية سريعة واتخاذ القرارات اللازمة التي من شأنها تحسين الأداء وتعزيز الرضا.

ب. **المسح الميداني لرضا العميل:** تقوم المؤسسة بمسوحات ميدانية من خلال توزيع استبيانات لقياس مستوى رضا العملاء للتعرف أكثر عن وجهة نظر العملاء اتجاه الخدمة المقدمة من طرف المؤسسة وكذا رأيهم في الخدمات التي تمنحها المؤسسات المنافسة كل هذا يتم بعد عملية جمع البيانات وترتيبها وبعدها قياس وتحليل الرضا.

ت. **التسويق الوهمي:** يجري فيه استخدام أفراد لتقمص دور العميل المزيف وتثبيت نقاط الضعف والقوة التي يراها من خلال شراء منتجات المؤسسة والمقارنة قصد اختيار كفاءة وفعالية العاملين في التعامل مع مختلف الموافق ويعتمد هذا الأسلوب على عدة مبادرات منها:

- قيام بعض مدراء المؤسسة بالاتصال الهاتفي أو الإلكتروني بالمؤسسة وتقديم استفسارات أو شكاوى لمعرفة كيفية التعامل معها؛
- قيام المدراء أنفسهم بزيادة مواقع البيع لمنافسهم لاكتشاف أسلوب التعامل مع العملاء ومقارنتها بأسلوب التعامل في مؤسسته.

ث. **تحليل العملاء المتوقفين عن التعامل مع المؤسسة:** حيث تقوم المؤسسة بالاتصال بالعملاء الذين أوقفوا تعاملهم مع المؤسسة وتحولوا إلى مؤسسة أخرى لمعرفة سبب حدوث ذلك من جهة ومن جهة أخرى مراقبة معدل العملاء الذي تفقدتهم، فتزايد معدلاتهم يعني أن المؤسسة لم تنجح في إرضائهم.

ج. **المقابلات الشخصية والاتصال بالعملاء الحاليين:** يقدم كل من المدراء ممثلي المؤسسة مندوبي المبيعات بمقابلات شخصية تسمح لهم باستطلاع مستوى الرضا ومدى التغير في التوقعات والرغبات لأن المقابلة الشخصية تمكن المسؤولين من معرفة مدى صدق الكلام الذي عبر عنه العملاء اتجاه المنتج المقدم وكذا المؤسسة، تهدف عملية قياس رضا العملاء إلى معرفة درجة رضاهم من عدمه اتجاه ما تقدمه المؤسسة من خلال السلوكيات التي يعبر بها العملاء عن مدى استجابة الخدمة لتوقعاتهم المسبقة عنه.

خلاصة الفصل الثاني:

وفقا لما تم التطرق إليه في هذا الفصل، فقد أشرنا الى التطور القانوني لصيرفة الإسلامية في الجزائر من بداية التسعينات إلى الوقت الحاضر مع إبراز أهم الأطر التشريعية والتنظيمية بالإضافة إلى مبررات وأسباب التوجه النظام المصرفي الجزائري إلى تبني خدمات الصيرفة الإسلامية على مستوى البنوك التقليدية.

كما أشرنا إلى أهم البنوك الإسلامية المتعرف عليها كبنك البركة وبنك السلامة والنافذة المتواجدة على مستوى البنك الوطني الجزائري وعرض بعض الجداول الإحصائيات المترجمة لمحصلة النشاط لخدمات الصيرفة الإسلامية وفي الأخير تطرقنا إلى مفاهيم أساسية حول الخدمة المصرفية ورضا العميل وأساليب قياسهما، كما تم الاعتماد على نظام الشكاوي والمقترحات، مسح الميداني وكذلك التسويق الوهمي لقياس رضا العميل عن الخدمة المقدمة.

– الفصل الثالث: تقييم خدمة القروض العقارية
بالصيغة الاسلامية وقياس مدى تأثيرها على رضا
العملاء –

تمهيد:

بعد استعراض الاطار النظري والذي تضمن مختلف الأساسيات النظرية التي من شأنها التعريف بالموضوع وإعطاء إطار نظري شامل انطلاقا من ضبط المفهوم الجوهرى للتمويل الإسلامى حسب الفكر الإسلامى والانتشار العالمى لخدمات الصيرفة الإسلامية، مروراً إلى تشخيص الواقع وتحليل الأداء للصيرفة الإسلامية في الجزائر، سنحاول في هذا الجانب التطبيقي تسليط الضوء على أحد أهم خدمات الصيرفة الإسلامية وهي خدمة القروض العقارية بالصيغة الإسلامية المقدمة في المصارف والنوافذ الإسلامية في الجزائر وقياس مدى رضا العملاء عليها من خلال إعداد استمارة أسئلة بالاعتماد على نموذج Sevperf ومعالجة البيانات عن طريق البرنامج الإحصائي SPSS.

وعليه تم تقسيم هذا الفصل إلى:

1. التعريف بخدمة القروض العقارية بالصيغة الإسلامية في المصارف الجزائرية.

2. عرض وتحليل بيانات الاستمارة.

1. التعريف بخدمة القروض العقارية بالصيغة الاسلامية في المصارف الجزائرية

1.1 تعريف التمويل العقاري وأهميته:

1.1.1 تعريف التمويل العقاري:

هو عملية مالية وانتمائية، وه بهذا الوصف له طابعه القانوني المميز، كما نجد أن له جوهره الاقتصادي المحدد وهو إما يقتضي اعطاءه تعريفا منضبطا، بحيث يحدد ذاتيته الخاصة به ويميزه عما قد يختلط به من نظم أخرى قانونية أو اقتصادية ورغم وجود عدة تعريفات لإنفاق التمويل العقاري، منها ما يوسع هذا التمويل ومنها ما يحدده إلا أنه ما يجمع هذه التعريفات موضوع أو هدف واحد ألا وهو المجال العقاري وبالتحديد العقارات المبنية (Immobili (ثروت، 2007، الصفحات 9-10)

تعددت آراء الفقهاء في معنى التمويل العقاري إلا أنها لم تختلف كثيرا عن بعضها البعض فقد عرف التمويل العقاري على " أنه عملية طابعه القانوني ائتمانية وهو بهذا الوصف له طابعه القانوني المميز"، في الواقع يوجد عدة تعريفات بعضها موسع وبعضها محدد هناك من يشير إلى أن التمويل العقاري بأنه "نشاط تمويلي يهدف الاستثمار في مجالات شراء أو بناء أو ترميم أو تحسين المساكن والوحدات الإدارية والمنشأة الخدمية ومباني المجال المخصصة للنشاط وذلك بضمان حق الامتياز على العقار أو رهنه رسميا أو غير ذلك من الضمانات التي يقبلها الممول. (بودالي، 2005، صفحة 163)

ويعرف أيضا التمويل العقاري بأنه " اتفاق بين طالب التمويل (المستثمر) والممول وأي طرف آخر له شأن في التمويل يلتزم بمقتضاه الممول بتمويل المستثمر من أجل شراء أو بناء أو ترميم أو تحسين المنشأة الخاصة أو الإدارية أو الخدمية والتجارية بحيث يلتزم باقي الأطراف بتقرير أي ضمان يرتضيه الممول كضمان لحقوقه.

2.1.1 أهمية التمويل العقاري:

إن الآلية الأساسية في التمويل العقاري هي عملية القيام بتحويل موارد المدخرات إلى المقترضين من أجل تمكينهم من شراء وحدات سكنية، وذلك في عدة ودائع ادخارية التي يقوم بإعادة تكوينها في صورة تمويلات أو قروض عقارية، لذا يكتسي هذا النظام أهمية كبيرة تتلخص في جوانب عدة حسب الزاوية التي ينظر إليها.

أ. الأهمية المالية: إن التأقلم مع التحديات الحديثة في مجال العولمة والتطور السريع للأنظمة المالية يعني بالضرورة إدخال إصلاحات جذرية على النظام المالي التقليدي بما يتماشى مع متطلبات العصر، هذه الإصلاحات يجب أن تؤدي إلى انشاء نظام مالي موحد للبنوك. إن تمويل السكن عن طريق نظام الرهن العقاري يعتبر من إحدى العوامل الأساسية التي تساعد على تنمية القطاع المالي وتدعيم استقراره واستقرار الاقتصاد الوطني ككل، فعادة ما تكون

المؤسسات المالية للدول النامية متحفظة نوعا ما في تقديم القروض طويلة المدى بما فيها التمويل (خاصة قروض السكن).

ب. **الأهمية المالية:** إن الإصلاحات التي أجريت مع تطوير القانون المالي في الدول المتقدمة أبرزت أن تمديد استحقاقات القروض يتطلب إنشاء مؤسسات مالية جديدة متخصصة في القروض السكنية مثل: الصناديق العقارية وشركات التمويل العقاري وشركات التوريق التي تؤدي إلى زيادة في سوق رأس المال. وهذا ما انتهجته الجزائر في كثرة الإصلاحات نذكر من ذلك تمويل السكن عن طريق نظام الرهن العقاري الذي يعتبر من إحدى العوامل الأساسية التي تساعد على تنمية القطاع المالي وتدعيم استقراره، فعادة ما تكون المؤسسات المالية للدول النامية منخفضة نوعا ما في تقديم القروض طويلة المدى بما فيها التمويل العقاري خاصة قروض السكن.

ت. **الأهمية الاقتصادية:** إن للتمويل العقاري أهمية بحيث يمثل الاستثمار السنوي لإنجاز السكنات نسبة من الناتج الوطني الخام وكذلك نسبة من مجموع الاستثمارات لفترة زمنية معينة وأيضاً نسبة من مجموع النشاط الصناعي العمراني، حيث يساهم إنتاج السكنات في امتصاص نسبة البطالة وفي تشغيل اليد العاملة وكذا يزيد في نمو قطاع البناء والأشغال العمومية، للتمويل العقاري وظيفة اقتصادية فهو يهدف إلى تدبير المال بأقل تكلفة ممكنة، وذلك بغية استثمار هذا المال فهو يساعد في تحقيق التنمية الاقتصادية للدول.

ث. **الأهمية الاجتماعية والقانونية:**

● **الأهمية الاجتماعية:** تحدث الدكتور مصطفى هيدب رئيس الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية خلال ندوة اقليمية في القاهرة تحت عنوان " مواجهة مشاكل الإسكان من خلال التغلب على معوقات التمويل العقاري في الوطن العربي أن مشكلة السكن في الوطن العربي تزداد حدة بسبب الزيادة السنوية المرتفعة في السكان وتضاعف عدده كل ربع قرن والهجرة الريفية نحو المدن وزيادة معدل الأفراد للمسكن الواحد عن المتوسطات الدولية المستهدفة، وكون حوالي ثلث المساكن القائمة غير مستوفية لأدنى الشروط المناسبة، والبذخ في بناء بعض المساكن بما يخالف قدرات البناء في الوطن العربي، وأكد أيضا الدكتور هيدب على ضرورة انتهاج الأساليب السليمة في تقديم العقار وضرورة التغلب على أوجه القصور في الهيكل القانوني.

● **الأهمية القانونية:** نظرا لأهمية التمويل العقاري ظهرت حاجة ماسة إلى تشريع ينظم هذا النوع الائتمان، وفي ظل غياب تشريع خاص ينظم هذا النوع من الائتمان في الجزائر، أصبح هذا النظام يخضع لقواعد هي من اتباع التطبيق العملي للبنوك والمؤسسات المصرفية والتي ما إن فتئت تنفرد في وضع قواعده وأساسه.

ففي الجزائر نجد أن أول من احتضن الائتمان العقاري هو الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط CNEP والذي تأسس في سنة 1964 بموجب المرسوم رقم 64/227 المؤرخ في 1964/10/08 واشتهر بكونه مستودع للمدخرات الصغيرة للأفراد بتشجيعه للإدخار في مجال السكن، حيث بادر منذ السبعينات بتحفيز الأفراد على الإدخار من أجل الحصول على مسكن بتقسيط طويل الأجل، إما لبناء مسكن أو شراء مسكن جديد أو لتمكين المقترض من المشاركة في جمعية تعاونية سكنية ليصبح مالكا لمسكن أو بقصد توسيع أو ترميم دار للسكن، وهو يقدم هذه القروض بشروط تكاد تكون موحدة، دون تفرقة بين القروض الممنوحة للأفراد العاديين والمحترفين. (بودالي، 2005، الصفحات 15-16)

2.1. خصائص التمويل العقاري:

تختلف صور وأشكال تطبيق نظام التمويل العقاري في دول العالم وفقا لعدة من المحددات كأنماط المعيشة والأوضاع الاقتصادية والمالية، ورغم كل هذه الاختلافات إلا أن التمويل العقاري ينفرد بخصائص يمكن إجمالها فيما يلي:

1.2.1. التمويل العقاري عقد مالي:

إن نظام التمويل العقاري يسمح بالتدخل المالي ويبدو هذا من خلال الالتزامات المتبادلة بين أطراف الاتفاق ومن خلال المؤسسات المخول لها مزاوله أنشط التمويل العقاري. فاتفاق التمويل العقاري كغيره من العمليات القانونية يتضمن بنودا أو شروطا تتمثل في:

أ. الشروط التي يتم قبولها من البائع و المشتري في شأن بيع العقار بالتقسيط بما في ذلك بيان العقار و ثمنه، البيع أداء المشتري للبائع؛

ب. مقدار المعجل من البيع الذي أداه المشتري للبائع؛

ت. عدد وقيمة أقساط باقي الثمن وشروط الوفاء بها، على أن تكون محددة إلى حين استيفائها بالكامل؛

ث. قبول البائع حوالة حقوقه في أقساط الثمن إلى الممول بالشروط التي يتفقان عليها، وهذه الالتزامات كما يبدو جليا هي كلها التزامات مالية، كما أن الجهات المخول لها ممارسة نشاط التمويل العقاري تتمثل في:

● الأشخاص الاعتبارية العامة التي يدخل نشاط التمويل العقاري ضمن أعراضها والتي من المفترض أن تراعي عند مزاوله نشاطها البعد الاجتماعي.

● شركات التمويل العقاري التي تنشأ لهذا الغرض عليها أن تتخذ شكل شركة مساهمة ويجوز للبنوك المستقلة لدى البنك المركزي أن تزاوّل نشاط التمويل العقاري شريطة الحصول على موافقة البنك المركزي عن ذلك، ومجمل هذه المؤسسات هي مؤسسات مالية تزاوّل نشاط التمويل العقاري وفقا للقواعد القانونية التي تنظم طريقة

عملها، كما أنها توفر الأموال اللازمة لعمليات الإقراض عن طريق الأدوات المالية المتاحة كالأسهم والسندات وغيرها.

فالتمويل العقاري هو عملية مالية في صورة ائتمان نقدي، يتم سواء مباشرة بأن يوضع بين يدي المشتري ليسند منه ثمن العقار أو نفقات ترميمه أو تحسينه، أو بطريقة غير مباشرة بأن يسلم للبائع وفاء للثمن، وحتى في الأحوال التي يتعاقد فيها الممول مع الغير (مقاولاً) لإقامة بناء على أرض طالب التمويل، فإن هذه العملية تتوج في النهاية في صورة دين بمبلغ من النقود يلتزم طالب التمويل بسداد أقساطه إلى الممول وفقاً لما تم الاتفاق عليه.

2.2.1. التمويل العقاري من العقود ذات التنفيذ المتتابع:

إن اتفاق التمويل العقاري يعتبر من العقود الزمنية أو عقود المدة، إذ تعرف هذه الأخيرة أنها تلك العقود التي تعتبر المدة، إذ تعرف هذه الأخيرة أنها تلك العقود التي تعتبر المدة عنصر أساسياً فيه إذ تحدد محله وهي إما ذات تنفيذ مستمر كعقدي الإيجار والعمل وإما عقود ذات تنفيذ دوري كعقد التوريد.

وذلك وفقاً للشروط التي يجب أن يتضمنها اتفاق التمويل العقاري المدة المحددة، لكن الواقع عكس ذلك تماماً إذ أن المدة لا تتدخل في تحديد التزامات طرفي العقد، فمقدار التزامات كل طرف لا تتغير بحسب المدة التي تستغرقها فترة السداد، كما أن مبلغ التمويل المتعلق عليه يمكن أن يوفى به المقترض دفعة واحدة أو أكثر وفقاً لمعدل انجاز أعمال البناء أو الترميم أو التحسين.

اتفاق التمويل العقاري يختلف عن العقود الزمنية، إذ أنه ينتج عن هذه الأخيرة أثر هام وهو أن ليس للفسخ أثر رجعي، كما أن المنفعة التي حصل عليها أحد أطراف العقد لا يمكن استردادها، غير أن اتفاق التمويل العقاري ليس كذلك فيمكن إعمال الأثر الرجعي للفسخ بحيث يعود المتعاقدان للحالة التي كانا عليها قبل انعقاد العقد، وهذا ما أكدته محكمة النقض الفرنسية بمقتضى حكم نقض مدني صادر في 16/03/1994، حيث قضت أن عدم مراعاة أحكام المادة الخامسة من قانون 13 يوليو 1979 الخاص بتبصير وحماية المقترضين في المجال العقاري والتي أصبحت المادة L312-8 من قانون الاستهلاك والتي تقرر سقوط حق الممول برد الفوائد والأقساط التي حصل عليها.

نصل أن اتفاق التمويل العقاري هو من العقود ذات التنفيذ المتتابع ويترتب على هذا الاعتبار أن يكون لكل قسط من الأقساط ميزة ذاتية الخاصة به، فيتم الوفاء به في موعده المحدد في الاتفاق كما يخضع لمدة تقادم مستقلة عن الأقساط الأخرى ومتميزة عن المدة اللازمة لتقادم الدعاوي الناشئة عن عقد التمويل العقاري فإن البدء في تنفيذ العقد ولو جزئياً يحول بين المقترض وبين التمسك بالقاعدة التي تقضي بأنه: "إذا كانت الدعوى تقادم فإن الدفع مؤيد، فلا يقبل منه إثارة الدفع بإبطال العقد خلال دعوى بقيمها الممول " مثلاً:

المطالبة بالوفاء بالأقساط المستحقة، وهذا ما قرره محكمة النقض الفرنسية في قضية تتعلق بقرض عقاري أبرمه زوجان لتملك مسكن، لكنهما بعد فترة توقفا عن سداد الأقساط، فطالبهما الممول بسداد كامل الحكم القرض، لكنهما دفعا أمام محكمة الموضوع ببطالان عقد التمويل العقاري لمخالفته لأحكام قانون 13 يوليو 1679 المتعلق بتبصير وحماية المقترضين، لكن المحكمة رفضت الدفع فطعن في الحكم أمام محكمة النقض الفرنسية على أساس أنه إذا كانت مدة تقادم دعوى إبطال العقد قد انقضت فإن الدفع بالبطالان أبدي يتقادم.

رفضت محكمة النقض الفرنسية الطعن وقررت أن "الدفع بالبطالان يمكن إثارته فقط بخصوص العقد القابل للإبطال الذي لم ينفذ بعد أو لم ينفذ بعد أو لم يبدأ في تنفيذه، أما العقود ذات التنفيذ المتتابع كاتفاق التمويل العقاري والذي بدأ تنفيذه بالفعل من خلال سداد بعض الأقساط، فلا يقبل إثارة الدفع ببطالانه. (ثروت، 2007، الصفحات 13-14)

التمويل العقاري في عقود الاستهلاك: إن تحديد مفهوم عقود الاستهلاك يعتمد بشكل كبير على التعريف الذي تعتمده للاستهلاك وفي هذا الصدد هناك تصور شخصي يضيق من مفهوم مصطلح عقود الاستهلاك، وتصور "موضوعي" يتجه نحو التوسع في هذا المفهوم:

فعقود الاستهلاك بالمعنى الضيق هي عقود يبرمها الشخص إشباعا لحاجاته الشخصية من الأموال والخدمات، فيدخل في هذا التعريف كل ما يبرمه الشخص من عقود بهدف إشباع حاجاته الاستهلاكية الخاصة، ويستبعد من نطاقها كل ما كان له صلة بالأنشطة المهنية للشخص، وفقا لهذا التصور الشخصي لمفهوم المستهلك فإنه يجب أن نأخذ في الاعتبار أهداف المتعاقد، ومقاصده من إبرام العقد، لتحديد ما إذا كان العقد قد تم إشباعا لحاجاته الاستهلاكية الخاصة أو العكس، كان ذلك لغايات مهنية بحتة.

أما عقود الاستهلاك بالمعنى الموسع هي عقود يأخذ في اعتبارها طبيعة العلاقة بين أطراف العقد، ودرجة التوازن المحققة فعليا، ليس فقط من ناحية القوة الاقتصادية لأطراف العقد، بل أيضا فيما يخص المعلومات التي يمتلكها كل منهم على السلعة أو المال أو الخدمة العقد، من حيث المبدأ، فإن الشخص المهني ليس مجردا تماما من الخيارات التي تؤهله للمحافظة على حقوقه، يعاب على هذا المفهوم التوسيع غير المبرر في نطاق قانون الاستهلاك والاعتداد بالمؤهلات الخاصة بكل مستهلك من شأنه أن يثير نزاعات لا نهاية لها، وينزع عن قانون الاستهلاك فاعليته.

3.2.1. التمويل العقاري من عقود الإذعان:

يعتبر التمويل العقاري من قبيل عقود الإذعان، وأن الشروط التي تضمنها هذه الاتفاقيات هي في حقيقتها شروط تعسفية وردت في علاقة قانونية تربط بين المهنيين والمستهلكين، بما يوجب حذف هذه الشروط وإبطال مفعولها أو على الأقل تفسيرها لصالح الطرف المذعن أي المستثمر فعقد الإذعان عقد يملئ فيه المتعاقد الثاني الذي ليس له إلا رفض العقد أو قبوله.

ويتميز هذا النوع من العقود بسيطرة أحد المتعاقدين على الآخر ليفرض عليه شروطه ولا يقبل مناقشتها وترجع هذه السيطرة عادة إلى احتكار فعلى أو قانوني للسلع أو الخدمات من طرف المتعاقد القوي (حسب المادة 70 من القانون المدني الجزائري). (مجلة، 2020، الصفحات 163-177)

3.1. أنواع وشروط التمويل العقاري لدى البنك الوطني الجزائري:

وضع البنك الوطني الجزائري آليات وكيفيات الاستفادة من التمويل الاسلامي عن طريق:

1.3.1 صيغة المراجعة لشراء عقار أو مسكن:

حيث يشير البنك أن الزبون الراغب في اقتناء مسكن عن طريق المراجعة العقارية بأن يعين مسكن معين الراغب في اقتنائه، حيث يقوم البنك بشراء العقار وإعادة بيعه بhamash فائدة معروف ومتفق عليه، حيث يتوزع سعر البيع على فتر تصل إلى 40 سنة مع أقساط شهرية ثابتة ويصل سقف التمويل إلى غاية 90% من قيمة العقار.

أ. شروط منح تمويل مراجعة السكنات:

- أن يكون موظف وذا دخل لا يقل عن 40000 دج؛
- السن يتراوح بين 18 و 75 سنة؛
- السكن يكون لائق وجديد؛
- السكن لديه عقد ملكية مع الدفتر العقاري وشهادة عدم الرهن؛
- الخبرة من طرف خبير عقاري معتمد من طرف البنك وذلك لتقييم حالة السكن وثنه؛
- مصاريف السكن تكون على عاتق الزبون من مصاريف التسيير ومصاريف التأمين؛
- توفير عقود وهي عقد شراء السكن وعقد البيع.

2.3.1. الإجارة المنتهية بالتملك:

أ. تعريف الإجارة المنتهية بالتملك: هو عقد أصله إجارة تشغيلية أضيف له وعد بالتملك من المؤجر فصارت إجارة منتهية بالتملك فتحول بذلك عقد تمويلي لأن المستأجر تحول من المؤجر وتملك أصلاً بيتاً بسداد قيمته على دفعات متعددة. (مقابلة، 2022)

ب. أركان الإجارة وشروطها: للإجارة أركان وشروط تتمثل في الآتي:

• أركان الإجارة: يقوم عقد الإجارة على أربعة أركان أساسية هي:

- العقدان: أي أطراف العقد؛
- المؤجر: المالك الذي يؤجر العين موضوع الانتفاع؛
- المستأجر: المنتفع بالعين مقابل عوض؛
- الصيغة: ما يريد من نصوص في العقد تظهر إرادة الطرفين في عملية الإجارة فعلى سبيل المثال يقول المستأجر: أجر لي هذا... فيقول المؤجر قبلت ذلك، أو أجرتك إياه؛
- المنتفعة: وهي موضوع العقد سواء كانت منفعة الأعيان أو الأبدان حسب الأحوال، ويجب أن تكون مشروعة ومباحة ومحددة ومعلومة.
- الأجرة: وهي العوض الذي يدفعه المستأجر مقابل المنفعة التي سوف يحصل عليها من الأعيان أو الأبدان ويجب أن تكون محددة ومعلومة.
- ت. شروط وخصائص عقد الإيجار: للإجارة شروط يجب توفرها في العقدان وشروط أخرى يجب توفرها في المنفعة والأجرة وعليه تتلخص خصائص عقد الإيجار بما يلي:
- أنه لمن العقود اللازمة التي تلزم كلا العقادين (المؤجر والمستأجر)؛
- العقادين: يجب أن يكون العقادين بالغين عاقلين، حرين، راشدين، مالكين للمعقود عليه؛
- الرضا في عقد الإيجار، حيث أن التراضي شرط في العقد، لقوله تعالى: ﴿وَأَوْفُوا بِالْعُقُودِ﴾ (سورة المائدة-آية 1)

• أنه عقد زمني ممتد يرد على المنفعة: أي لا بد فيه من قياس المنفعة وتقديرها بالزمن.

فلا يجوز إجارة ما يسرع فساده: كالطعام والشراب، والشمع والشجر يذهب ثماره، والبهيمة يجلبها، لأن الإجارة عقد على المنافع.

2. عرض وتحليل بيانات الاستثمار

1.2. الإجراءات المنهجية للدراسة:

يتناول هذا الجزء وصفا لإجراءات الدراسة من حيث منهج الدراسة، مجتمع الدراسة، تحديد عينتها والأداة المستخدمة لجمع البيانات.

1.1.2. منهج الدراسة ومصادر جمع البيانات:

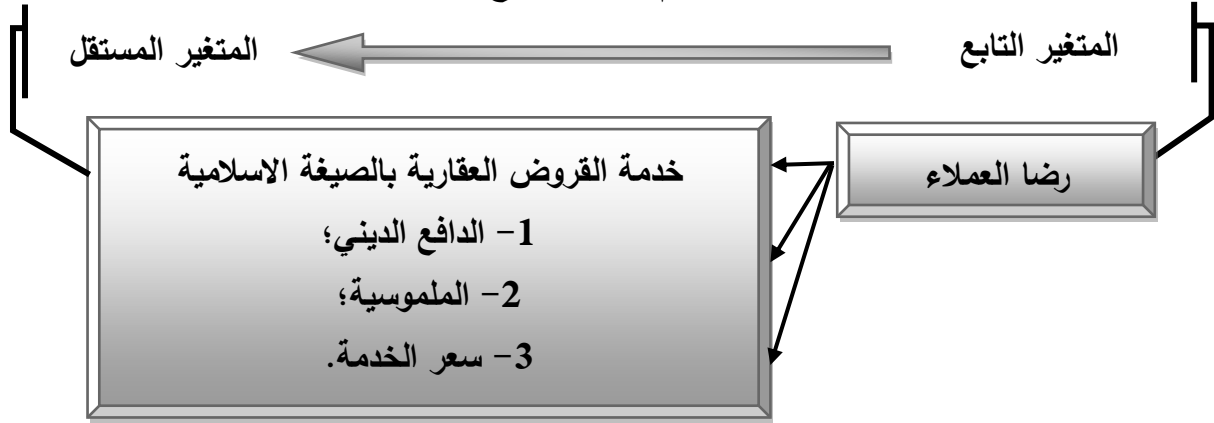
أ. منهج الدراسة: كما أشرنا سابقا وبالنظر لطبيعة الموضوع تم إتباع المنهج الوصفي التحليلي، حيث يقوم هذا المنهج على الجمع بين الدراسة النظرية والدراسة التطبيقية، وذلك من خلال جمع البيانات والمعلومات حول خدمة القروض العقارية بالصيغة الإسلامية المقدمة من طرف المصارف الجزائرية، ومن تم تقييم هذه الخدمة وقياس أثرها على رضا العملاء.

ب. مصادر جمع البيانات: اعتمدت الدراسة على قدر معتبر من البيانات والمعلومات على النحو التالي:

- **البيانات الأولية:** وتمثلت في البيانات اللازمة لتحقيق أهداف الدراسة، وتمثلت في البيانات التي سيتم الحصول عليها من خلال الدراسة الميدانية المتمثلة بتوزيع الاستبانة على عينة الدراسة.
- **البيانات الثانوية:** وقد تمثلت في مراجعة مختلف الأدبيات التي لها علاقة بموضوع الدراسة، وذلك من خلال الاطلاع على الكتب والدوريات والمنشورات الخاصة والمجلات العلمية والمهنية المتخصصة، النصوص والتشريعات الصادرة في الجرائد الرسمية، هذا بالإضافة إلى الشبكة العنكبوتية «الانترنت»، من خلال التواصل المستمر والزيارات وتصفح العديد من المواقع المتخصصة في موضوع البحث، والتي ساعدتنا في توجيه دراستنا، وتصور منهجية العمل.

ت. **متغيرات الدراسة:** انطلاقا من موضوع البحث وإشكالية الدراسة، تم تحديد المتغير المستقل المتمثل في قياس مدى رضا العملاء عن خدمة القروض العقارية المقدمة بالصيغة الإسلامية من طرف المصارف الجزائرية، وذلك في ظل مجموعة من العوامل تمثلت في المتغيرات التابعة: الدافع الديني، الملموسية وسعر الخدمة، ويتضح ذلك من خلال الشكل أدناه:

الشكل رقم 3-1: نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبين.

2.1.2. مجتمع وعينة الدراسة:

أ. **مجتمع الدراسة الميدانية:** اعتمدنا في اختيار مجتمع الدراسة على معيارين؛ يتعلق المعيار الأول بتوفر النية لدى العميل بشراء عقار بما يتوافق مع مبادئ الشريعة الاسلامية (بالصيغة الاسلامية)، أما الثاني فيتعلق بضرورة اتصال العميل مع أحد المصارف أو فروعها من أجل اقتناء هذه الخدمة، كشرط لقبول المشاركات ضمن عينة الدراسة، وذلك حتى يتمكن المستجوب بالتعامل مع مضمون استمارة الاستبيان بشكل جيد، وعليه فقد تم حصر مجتمع الدراسة ضمن فئة واحدة.

وقد اعتمدنا في تعبئة وتجميع الاستمارات على طريقة التسليم والاستلام المباشر، ودعمها بأسلوب المقابلة الشخصية والملاحظة.

ب. **عينة الدراسة:** لقد تم تقسيم مجتمع الدراسة بشكل قصدي على النحو السابق، وذلك بهدف قياس العلاقة بين المتغير المستقل والمتغيرات التابعة، وتوضيح هذه العلاقة وذلك من وجهة نظر عينة الدراسة، ولقد تم توزيع الاستبيان على أفراد عينة الدراسة والبالغ عددها 60 فرداً، والذين هم على قدر من الثقافة والعلم والخبرة بموضوع البحث، حيث تم استعمال 34 استبيان.

3.1.2. حدود الدراسة: تتمثل حدود الدراسة في كل من:

أ. **الحدود الزمانية:** أجريت الدراسة الميدانية خلال فترة قدرت بشهر (من 01 أفريل إلى غاية 01 ماي من نفس السنة 2022).

ب. **الحدود المكانية:** استهدفت الدراسة مجموعة من عملاء المصارف وفروعها على مستوى ولايتي عنابة والطارف.

ت. الحدود الموضوعية: اهتمت الدراسة بتقييم خدمة القروض العقارية بالصيغة الاسلامية وقياس مدى تأثيرها على رضا العملاء.

2.2. أداة الدراسة والأساليب الإحصائية المستخدمة:

1.2.2. أداة الدراسة: في ضوء مشكلة الدراسة وفرضياتها جمعت البيانات اللازمة بواسطة الاستبيان الذي يعد أنسب وسيلة جمع المعلومات لهذا الغرض وقد تكون الاستبيان من ثلاثة أجزاء.

أ. الجزء الأول: شمل المعلومات الشخصية لأفراد عينة الدراسة وهي: (الجنس، السن، المستوى التعليمي والوظيفة والدخل).

ب. الجزء الثاني: تعلق بآراء عينة الدراسة حول خدمة القروض العقارية المقدمة بالصيغة الاسلامية من طرف المصارف الجزائرية المتعامل معها وتضمن عبارات مقسمة على ثلاث معايير وهي (الدافع الديني، الملموسية، سعر الخدمة).

ت. الجزء الثالث: تضمن عبارات للتعرف على مدى رضا العملاء عن خدمة القروض العقارية بالصيغة الاسلامية المقدمة لهم.

2.2.2. الأساليب الإحصائية المستخدمة: تم جمع البيانات من خلال الاستبيان، حيث تم تحليل البيانات ومعالجتها باستخدام برنامج الحزم الإحصائي المعروف (SPSS V22) وقد استخدمت الأساليب الإحصائية لمعالجة البيانات حيث تم الاعتماد على ما يلي:

أ. معاملات الارتباط سبيرمان لحساب الاتساق الداخلي للاستبيان؛

ب. معامل ألفا كرونباخ (Chronbach's Alpha) لقياس درجة ثبات أداة القياس (الاستبيان)؛

ت. المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري؛

ث. اختبار Kolmogorv-Simrnov et test de Shapiro-Wilk؛

ج. اختبار التباين الأحادي One Way Anova؛

ح. اختبار معامل الانحدار الخطي البسيط (Linéaire Régression).

وقد تم إتباع مقياس ليكارث الخماسي فيما يتعلق بإجابات المبحوثين حسب الجدول التالي:

الجدول رقم (3-1): مقياس ليكارت الخماسي

الاستجابة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1

المصدر: عز حسن، عبد الفتاح، (2008): مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي، جدة، السعودية، خوارزم العلمية للنشر والتوزيع، ص 12.

3.2. عرض نتائج الدراسة:

1.3.2. اختبار ثبات وصدق المفردات:

لقياس مدى ثبات الاستمارة تم استخدام اختبار ألفا-كرونباخ وذلك لقياس الثبات، والذي يعد أحد أهم الاختبارات الإحصائية لتحليل بيانات الاستبيان لإضفاء الشرعية عليها، وجاءت نتائجه كما يوضحه الجدول رقم 2-3.

الجدول رقم (3-2): ثبات وصدق المفردات

المحور العبارات	الدافع الديني	الملموسية	سعر الخدمة	رضا العملاء	الاجمالي
المحور العبارات	7	8	5	13	34
الثبات	0.867	0.720	0.732	0.736	0.795
الصدق	0.931	0.848	0.855	0.857	0.891

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.W 22).

من الجدول أعلاه نلاحظ أن معامل ثبات الدراسة ألفا-كرونباخ لكامل الاستمارة عال بلغ 0,795، كما تتراوح قيم الثبات (الجذر التربيعي Alpha Cronbach) بين 0,848 و 0,931 فهي نسب مقبولة لأغراض الدراسة والتي تعكس ثبات أداة القياس، كما نجد أن قيمة الثبات الكلية لجميع هذه المحاور بقيمة 0,891، وهذا يدل على أن الاستمارة بجميع محاورها تتمتع بدرجة عالية من الثبات ويمكن الاعتماد عليها في الدراسة.

2.3.2. صدق أداة الدراسة:

أ. الصدق الظاهري للاستبيان: تم عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين تألفت من أساتذة متخصصين، وقد تمت الاستجابة لآراء السادة المحكمين وقمنا بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء مقترحاتهم، وبذلك تم إخراج الاستبانة في صورتها النهائية.

ب. صدق الاتساق الداخلي لفقرات محاور الدراسة: لقد تم حساب صدق الاتساق لفقرات الاستبيان على عينة الدراسة والبالغ عددها 34، وذلك بحساب معاملات الارتباط بين كل فقرة والدرجة الكلية للمحور التابعة له، وهي موضحة في الجدول الموالي:

الجدول رقم (3-3): نتائج اختبار معاملات الارتباط بيرسون لفقرات محاور الاستبيان

المحور الأول:		المحور الثاني:	
خدمة القروض العقارية بالصيغة الإسلامية		معامل الارتباط	مستوى الدلالة
		0,615*	0,000
المحور الثاني:		المحور الأول:	
رضا العميل		معامل الارتباط	مستوى الدلالة
		0,615*	0,000

** الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$. المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على

مخرجات SPSS V 22.

يتضح من الجدول أعلاه أن قيم معامل ارتباط كل محور بالدرجة الكلية للاستبيان موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0,05 فأقل، مما يشير إلى أن جميع محاور الدراسة تتمتع بدرجة صدق مرتفعة جداً، وعليه فهذه النتائج المتحصل عليها تبين صدق واتساق عبارات ومحاور أداة الدراسة وصلاحياتها للتحليل.

3.3.2. اختبار التوزيع الطبيعي وفروقات استجابات أفراد الدراسة باستخدام اختبار كولمغروف-سمرنوف:

وتهدف من خلال هذا الاختبار معرفة أي من التوزيعات الاحتمالية التي تتبعها توزيع بيانات الدراسة، ونقصد بذلك التوزيع الطبيعي من خلال الفرضيتين التاليتين:

- الفرضية الصفرية: تتبع بيانات الدراسة التوزيع الطبيعي.

- الفرضية البديلة: لا تتبع بيانات الدراسة التوزيع الطبيعي.

عند إجراء الاختبار يتم قبول الفرضية الصفرية ورفض الفرضية البديلة في حالة الحصول على مستوى دلالة المعنوية

أكبر من مستوى الدلالة المعنوية 0,05، والجدول الموالي يوضح نتائج اختبار Test de Kolmogorv-Simrnov et

test de Shapiro-Wilk على جميع الدراسة:

الجدول رقم (3-4): اختبار التوزيع الطبيعي باستخدام Test de Kolmogorv-Simrnov et test de Shapiro-Wilk

Shapiro-Wilk			Kolmogorv-Simrnov			البيان
Sig	ddI	Statistiques	Sig	ddI	Statistiques	
0,273	34	0,962	0,116	34	0,119	خدمة القروض العقارية بالصيغة الاسلامية
0,198	34	0,957	0,116	34	0,119	رضا العميل

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات الـ SPSS V 22.

بناءً على النتائج المتحصل عليها لاختبار Test de Kolmogorv-Simrnov et test de Shapiro-Wilk، والتي تبين أن مستوى دلالة المعنوية للاختبار أكبر من مستوى الدلالة المعنوية 0,05 وعليه يتم قبول الفرضية الصفرية " تتبع بيانات الدراسة التوزيع الطبيعي ".

4.2. التحليل الاحصائي للبيانات واختبار الفرضيات:

1.4.2. تحليل خصائص عينة الدراسة: فيما يلي تحليل الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة وفقاً لما أظهرته النتائج

كما يلي:

الجدول رقم (3-5): الخصائص الديموغرافية لنتائج الدراسة

المتغير	مستوى المتغير	التكرار	النسبة المئوية (%)
الجنس	ذكر	20	58,8
	أنثى	14	41.2
	المجموع	34	100
السن	25-18	01	2,9
	35-26	15	44,1
	45-36	10	29,4
	أكبر من 45	08	23,5
	المجموع	34	100
المستوى العلمي	ثانوي	06	17.6
	جامعي	18	52.9
	دراسات عليا	06	17.6
	شهادات أخرى	04	11.8
	المجموع	34	100
الوظيفة	موظف	29	85.3
	أعمال حرة	05	14.7
	المجموع	34	100
الدخل	40.000 دج	09	26.5
	ما بين 41.000 دج - 60.000 دج	17	50
	أكثر من 60.000 دج	08	23.5
	المجموع	34	100

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات الـ SPSS V 22.

فيما يتعلق بالجنس تشير النتائج الواردة في الجدول أعلاه أن أفراد عينة الدراسة من ذوي جنس الذكر احتلت المرتبة الأولى بـ 20 فرداً أي بنسبة 58,8% مقابل 14 مفردة من جنس أنثى، وفيما يخص السن فقد توزعت عينة الدراسة على أربع فئات وقد جاءت فئة (26-35 سنة) في المرتبة الأولى إذ بلغ عدد هذه الفئة (15) مفردة إحصائية بنسبة (44,1%) من إجمالي عينة الدراسة، وفيما يتعلق بالمستوى العلمي توزعت عينة الدراسة على أربع فئات، احتلت

الفئة الثانية المكونة من فئة الشهادات الجامعية المرتبة الأولى بنسبة (52,9%) أي ما يعادل (18) مفردة، وفيما يخص متغير الوظيفة فإن غالبية عينة الدراسة من فئة الموظفين بنسبة (85,3%) من إجمالي عينة الدراسة أي ما يعادل (29) مفردة إحصائية، كما أن عينة الدراسة من حيث الدخ توزعت إلى ثلاثة فئات جاءت فئة ما بين 41.000-60.000 دج في المرتبة الأولى ب (17) مفردة إحصائية أي ما يعادل نسبة (50%).

2.4.2. تحليل فقرات محاور الاستبيان:

لقد تم الاستعانة بالإحصاء الوصفي لاستخراج المتوسط الحسابي المرجح والانحراف المعياري لأسئلة الدراسة، ومن أجل تسهيل عرض النتائج وتفسيرها سيعتمد على السلم الاتي لتبيان اتجاه الاجابات:

الجدول رقم (3-6): سلم تحديد اتجاه الاجابات

المتوسط الحسابي	1 إلى 1,8	1,81 إلى 2,6	2,61 إلى 3,4	3,41 إلى 4,2	4,21 إلى 5
المستوى	لا أتفق بشدة	لا أتفق	محايد	أتفق	أتفق بشدة

المصدر: من إعداد الطالبين.

أ. تحليل فقرات المحاور الأول "خدمة القروض العقارية بالصيغة الاسلامية بالمصارف الجزائرية":

- الدافع الديني: لمعرفة تقييم العملاء للدافع الديني تم الاعتماد على 7 عبارات والتي يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (3-7): تقييم عينة الدراسة لمؤشر الدافع الديني

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
1	ما أحصل عليه من خدمات وفق الصيغة الاسلامية يتوافق مع المبادئ الدينية.	4.38	4.00	موافق بشدة
2	نظام المصارف الاسلامية أفضل من المصارف التقليدية.	4.47	5.00	موافق بشدة
3	عدم تعامل البنك الإسلامي بفوائد ربوية هو الدافع الرئيسي لتعاملي معه.	4.70	5.00	موافق بشدة
4	ثقتي التامة في تعاملي مع المصارف الاسلامية.	4.44	4.00	موافق بشدة
5	يجب أن تكون فتاوي لترويج خدمات المصارف الاسلامية.	4.55	5.00	موافق بشدة
6	أفضل التعامل بالصيرفة الاسلامية بسبب البركة التي أجنيتها من هذا التعامل.	4.20	4.00	موافق بشدة
7	أرجع دائماً إلى ما يقوله الشرع حول خدمات الصيرفة الاسلامية.	4.00	4.00	موافق
	الدافع الديني	4.39	4.50	موافق بشدة

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.W 22).

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن تقييم خدمة القروض العقارية بالصيغة الاسلامية فيما يخص معيار الدافع الديني يتمحور ما بين الموافقة بشدة والموافقة، ويلاحظ أن أكبر متوسط حسابي ضمنه العبارة رقم (3) والتي تشير إلى " عدم تعامل البنك الإسلامي بفوائد ربوية هو الدافع الرئيسي لتعاملي معه "، وقد بلغت قيمته 4.70 وانحراف معياري 5.0000

وبعدها تأتي العبارات رقم (5-2-4-3-6) بمتوسط حسابي 4.55، 4.47، 4.44، على التوالي وانحراف معياري 0,903، 0,819، 0,788 على التوالي بتقييم موافق.

أما العبارة رقم (7) بمتوسط حسابي 4.00، وانحراف معياري 4.00، بتقييم موافق. ومن النسب والتقييمات السابقة نلاحظ بأن أغلب العملاء موافقين بدرجة عالية على معيار الدافع الديني، حيث بلغ المتوسط الحسابي الإجمالي 4.39 والانحراف المعياري الإجمالي 4.50.

• الملموسية:

الجدول رقم (3-8): تقييم عينة الدراسة لمعيار الملموسية

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
8	البنك ذو موقع ملائم يسهل الوصول إليه بسرعة.	3.85	4.00	موافق
9	المظهر الخارجي للبنك يتلاءم ونوع الخدمة.	3.67	4.00	موافق
10	المظهر الداخلي والخارجي لمبنى البنك جذاب بصريا.	3.67	4.00	موافق
11	قاعات الانتظار مريحة ومكيفة.	4.05	4.00	موافق
12	التصميم الداخلي للبنك يسهل الاتصال مع مقدمي الخدمة.	3.91	4.00	موافق
13	يتوفر البنك على وسائل وتقنيات حديثة.	3.94	4.00	موافق
14	لديهم موظفين متأنقين/أنيقين.	3.91	4.00	موافق
15	مظهر المرافق المادية (التأثيث الداخلي) يتفق مع نوع الخدمات المقدمة.	3.76	4.00	موافق
	الملموسية	3.84	3.81	موافق

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.W 22).

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن كل العبارات التي تعبر عن معيار الملموسية تقع ضمن مجال الموافقة حيث أن المتوسطات الحسابية للعبارات محصورة في المجال [3,41-4,3] حيث حصلت العبارة (11) على أكبر متوسط حسابي بـ 4.05 وانحراف معياري 4.00 والتي تشير إلى " قاعات الانتظار مريحة ومكيفة ".

أما العبارات الأخرى رقم (8 و 9 و 10 و 12 و 13 و 14 و 15) بلغت قيمة المتوسطات الحسابية بين القيمتين 3.94 كأعلى قيمة و 3.67 كأقل قيمة، وبذلك فإن العملاء يتجهون نحو الموافقة على معيار الملموسية بمتوسط حسابي إجمالي 3.84 وانحراف معياري إجمالي 3.81.

- **سعر الخدمة:** تم الاعتماد في هذا المعيار على العبارات الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (3-9): تقييم عينة الدراسة لمعيار سعر الخدمة

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
16	يقدم البنك خدمات الصيرفة الاسلامية بأسعار مناسبة تلئم جميع العملاء.	2.47	2.00	غير موافق
17	سعر الخدمة عامل محفز لاقتنائها.	2.37	3.00	غير موافق
18	سعر الخدمة يتناسب مع دخلك.	2.38	2.00	غير موافق
19	توجد منافسة بين المصارف من حيث سعر الخدمة.	2.76	2.50	محايد
20	يولي البنك اهتماما باستثنائي عن سعر الخدمة.	2.88	3.00	محايد
	سعر الخدمة	2.57	2.50	غير موافق

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.W 22).

من خلال الجدول رقم (3-9) يتضح لنا أن تقييم العملاء لمعيار سعر الخدمة يتراوح بين محايد وغير موافق، إذ بلغ المتوسط الحسابي للعبارتين (19 و 20) 2.76 و 2.88 على التوالي، وعليه فإن العملاء يتجهون نحو محايد، في حين بلغ المتوسط الحسابي للعبارات (16 و 17 و 18) 2.47، 2.37، 2.38 على التوالي، وبانحراف معياري 2,00، 3,00، 2,00 على التوالي، وبذلك فإن التقييم الاجمالي للعملاء لمعيار سعر الخدمة يقع ضمن المجال [2,6-1,81] أي غير موافق بمتوسط حسابي إجمالي 2.57 وانحراف معياري إجمالي 2.50.

ب. تحليل فقرات المحور الثاني "رضا العملاء عن خدمة القروض العقارية بالصيغة الاسلامية" لتحديد درجة رضا العملاء عن خدمة القروض العقارية بالصيغة الاسلامية المقدمة من طرف المصارف الجزائرية سيتم عرض إجابات أفراد عينة الدراسة فيما يلي:

جدول رقم (3-10): تقييم رضا العملاء

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
21	يقوم البنك بتلبية حاجات ورغبات العملاء.	3.32	3.50	موافق
22	الخدمات المقدمة أفضل من توقعاتك.	2.52	2.00	غير موافق
23	أنا راض عن ما يقدمه البنك من خدمات.	2.56	3.00	غير موافق
24	قد تتحسن درجة رضاك إذا قام البنك بإدخال تحسينات وتغييرات في خدماته المقدمة.	4.32	4.00	موافق بشدة
25	يطرح البنك باستمرار أسئلة للعملاء للتعرف على حاجاتهم ورغباتهم.	3.32	3.00	محايد
26	يجيب البنك على جميع استفساراتي فورا.	3.52	4.00	موافق
27	يعتبر البنك خدمة العميل من أهم أولوياته.	3.50	3.00	موافق
28	البنك لديه معاملة خاصة لكل زبون (لكل زبون معاملة شخصية وكأنه هو الزبون الوحيد والمهم لديه).	3.47	3.50	موافق
29	أنا راض عن أسعار خدمات الصيرفة الاسلامية.	2.32	2.00	غير موافق
30	أنا مسرور مع الخدمات المصرفية بالمصارف الاسلامية.	2.76	3.00	محايد
31	أنا سعيد مع علامة الخدمات المصرفية بالمصارف الاسلامية.	2.91	3.00	محايد
32	أنا مقتنع بالخدمات المصرفية للبنوك الاسلامية.	3.11	3.00	محايد
33	عموما أنا راض عن الخدمات المصرفية بالمصارف الاسلامية.	2.43	3.00	غير موافق
	رضا العملاء	2.90	3.11	محايد

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.W 22).

يتبين لنا من الجدول رقم (3-10) بأن العبارة رقم (24) قد حصلت على أكبر متوسط حسابي وقدره 4.32 بانحراف معياري 4.00 والتي تشير إلى " قد تتحسن درجة رضاك إذا قام البنك بإدخال تحسينات وتغييرات في خدماته المقدمة "، وهذا ما يؤكد وجود عراقيل تقف حاجزا أمام العملاء لاقتناء خدمة القروض العقارية بالصيغة الاسلامية.

وبعدها تأتي العبارات (21-26-27-28) بمتوسط حسابي قدره 3.32، 3.52، 3.50، 3.47 وبانحراف معياري قدره 3.50، 4.00، 3.00، 3.50 على التوالي باتجاه موافق وهذا يؤكد أن البنك يقوم بتلبية حاجات عملائه، وأن مقدمي الخدمات يتميزون بالكفاءة وأن علاقتهم مع العملاء علاقة طيبة على الدوام.

أما العبارات (25-30-31-32) بمتوسط حسابي قدره 3.32، 2.76، 2.91، 3.11، وبانحراف معياري 3.00، 3.00، 3.00، 3.00 على التوالي باتجاه حيادي، وهذا ما يؤكد بأن العملاء رضاهم متوسط حول سعي البنك الذي يتعاملون معه للتعرف على حاجاتهم من خلال طرح الأسئلة وكذلك كان اتجاههم حيادي حول كل من سرورهم مع الخدمات المصرفية بالمصارف الاسلامية، سعادتهم مع علامة الخدمات المصرفية بالمصارف الاسلامية، هذا بالإضافة إلى درجة اقتناعهم بالخدمات المصرفية للبنوك الاسلامية.

وبخصوص العبارات (22-23-29-33) يتجه العملاء إلى اتجاه غير موافق بمتوسط حسابي 2.52، 2.52، 2.32، 2.43 وبانحراف معياري 2.00، 3.00، 2.00، 3.00 على التوالي وهذا ما يؤكد أن الخدمات المقدمة ليست أفضل من توقعات العميل وأن هذا الأخير عموما غير راض عن خدمة القروض العقارية المقدمة بالمصارف الاسلامية.

3.4.2. اختبار الفرضيات:

أ. الفرضية الأولى: "توجد علاقة ارتباط خطية بين خدمة القروض العقارية بالصيغة الاسلامية ورضا العملاء".

لاختبار صحة هذه الفرضية نقوم بوضع الفرضيات التالية:

H_0 : لا توجد علاقة ارتباط خطية بين خدمة القروض العقارية بالصيغة الاسلامية ورضا العملاء عند مستوى معنوية 0,05.

H_1 : توجد علاقة ارتباط خطية بين خدمة القروض العقارية بالصيغة الاسلامية ورضا العملاء عند مستوى معنوية 0,05.

الجدول رقم (3-11): معامل الارتباط الكلي

معامل الارتباط الكلي	معامل	رضا العملاء
	خدمة القروض العقارية بالصيغة الاسلامية	0.615
	Sig الدلالة	0.000
	N	34

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.W 22).

نلاحظ من الجدول الموضح أعلاه وجود علاقة ارتباط موجبة ومتوسطة بين المتغير المستقل والمتغير التابع، إذ بلغ معامل الارتباط بينهما 0,615، وهذا يدل على أن إدراك العملاء لمتغيرات الخدمة يؤدي لتعزيز رضاهم عن المصارف الاسلامية، وبما أن $Sig = 0,000$ أصغر من 0,05 نرفض فرضية العدم H_0 وتقبل فرضية الوجود H_1 أي وجود علاقة خطية بين خدمة القروض العقارية بالصيغة الاسلامية ورضا العملاء عند مستوى معنوية 0,05.

أ. الفرضية الثانية: "توجد علاقة أثر ذات دلالة احصائية بين خدمة القروض العقارية بالصيغة الاسلامية ورضا العملاء".

للتأكد من صحة هذه الفرضية نقوم بوضع الفرضيات التالية:

H_0 : لا توجد علاقة أثر ذات دلالة احصائية بين خدمة القروض العقارية بالصيغة الاسلامية ورضا العملاء عند مستوى معنوية 0,05.

H_1 : توجد علاقة أثر ذات دلالة احصائية بين خدمة القروض العقارية بالصيغة الاسلامية ورضا العملاء عند مستوى معنوية 0,05.

الجدول رقم (3-12): تقدير معاملات نموذج الانحدار البسيط

معامل التفسير	F		خدمة القروض العقارية بالصيغة الاسلامية	Constant	م. مستقل
	الجدولية عند مستوى (5-48%)	المحسوبة	A	B	م. تابع
	4,08	19,472	0,883	- 0,190	رضا العملاء
R^2					0,378

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.W 22).

إن قيمة F المحسوبة لنموذج الانحدار البسيط بلغت 19,472 وهي أكبر من قيمة F الجدولية البالغة قيمتها 4,08 بمستوى معنوية 5% وبدرجة ثقة 95%، وهذا يعني ثبوت معنوية نموذج الانحدار البسيط المقدر عند مستوى المعنوية المذكور، وعليه نرفض فرضية العدم H_0 ونقبل فرضية الوجود H_1 أي توجد علاقة أثر ذات دلالة إحصائية بين خدمة القروض العقارية بالصيغة الاسلامية ورضا العملاء عند مستوى معنوية 0,05.

ونلاحظ أن قيمة R^2 معامل التفسير 0,378 ومعنى ذلك أن 37,8% من التغيرات التي طرأت على المتغير التابع (رضا العملاء عن خدمة القروض العقارية بالصيغة الاسلامية) ترجع للمتغير المستقل (خدمة القروض العقارية بالصيغة الاسلامية في المصارف الجزائرية)، أما النسبة الباقية فتعود لمساهمة متغيرات أخرى غير داخلية في النموذج وتكون دالة الانحدار الخطي على الشكل التالي:

$$Y = 0,883x - 0,190$$

حيث: Y المتغير التابع: رضا العملاء.

X المتغير المستقل: خدمة القروض العقارية بالصيغة الاسلامية.

خلاصة الفصل الثالث:

تضمن الفصل الثالث دراسة ميدانية لمجموعة من العملاء الذين تعاملوا مع أحد المصارف و/أو النواذ الاسلامية للاستفادة من خدمة القروض العقارية بالصيغة الاسلامية، وانطلاقا من النتائج المتوصل إليها يتبين أن العملاء يميلون إلى التعامل مع خدمة القروض العقارية على وجه الخصوص، والخدمات الاسلامية على وجه العموم بالدافع الديني، إذ تقوم المعاملات المصرفية الاسلامية في إطار شرعي بعيدا عن الربا وهو ما يتماشى مع مبادئ الشريعة الاسلامية. غير أن سعر هذه الخدمة يقف حاجزا أمام العميل، إذ يتحمل العميل تكلفة مرتفعة جدا مقابل اقتناء هذا النوع من خدمات الصيرفة الاسلامية، الشيء الذي يتعارض مع كل من دخل ومستوى معيشة الفرد الجزائري بشكل عام، وهذا ما كان له تأثير سلبي على مستوى رضا العميل.

— الخاتمة —

من خلال ما تقدم في هذه الدراسة تبين أن المصارف الإسلامية تلتزم بأحكام الشريعة الإسلامية في جميع معاملاتها، وذلك بتطبيق صيغها القائمة على مبدأ المشاركة والعمل بمفهوم الربح والخسارة الحلال وفقا للشريعة الإسلامية. أما تاريخيا لم يكن باستطاعة هذه البنوك النجاح دون وجود رغبة واهتمام لدى الأفراد في التعامل وفق الفلسفة الدينية، فبشكل عام استطاعت البنوك الإسلامية التطور بخطى متسارعة بفضل مجموعة من العناصر أهمها حرصها على التمسك بالشريعة الإسلامية وقدرتها على المساهمة في سياسات إصلاح النظام المصرفي الجزائري. وعليه، كان إلزاما على هذه المصارف أن تطور من المنتجات والخدمات الأفضل من جهة نظر المتعاملين، ومن أهم تلك الخدمات هي القروض العقارية التي قمنا باختبارها كنموذج للدراسة إذ أن هذه الأخيرة تعتبر من القروض الاستهلاكية التي تسمح بالتدخل المالي وهذا من خلال الالتزامات المتبادلة بين أطراف الاتفاق. وذلك لإبراز نوعين من التمويل العقاري أولها المراجعة لشراء عقار ومسكن والذي يعتبر عقدا أما الثاني هو الإجارة المنتهية بالتملك والتي تعتبر التزام. واتخاذ القروض العقارية نموذجا.

1. نتائج الدراسة:

يمكن حصر أهم نتائج الدراسة فيما يلي:

- ❖ أفراد القانون الجزائري قواعد خاصة لعمليات الصيرفة الإسلامية منصوص عليها في قانون 20-01 المؤرخ بتاريخ 15 مارس 2020 بحيث يشكل هذا الأخير تنظيمات قانونية للعمليات المالية الإسلامية؛
- ❖ وجود إقبال كبير وطلبات واستفسارات على القروض العقارية بالصيغة الإسلامية من طرف العملاء، إلا أن التكاليف العالية لهذا التمويل لم يسمح للعملاء للتعامل به نظرا لمحدودية الدخل؛
- ❖ إن أغلب العملاء موافقين بدرجة عالية على معيار الدافع الديني، حيث بلغ المتوسط الحسابي الإجمالي 4.39 والانحراف المعياري الإجمالي 4.50؛
- ❖ إن العملاء يتجهون نحو الموافقة على معيار الملموسية بمتوسط حسابي إجمالي 3.84 وانحراف معياري إجمالي 3.81؛
- ❖ إن التقييم الإجمالي للعملاء لمعيار سعر الخدمة يقع ضمن المجال [1,81-2,6] أي غير موافق بمتوسط حسابي إجمالي 2.57 وانحراف معياري إجمالي 2.50؛
- ❖ وجود علاقة ارتباط موجبة ومتوسطة بين خدمة القروض العقارية بالصيغة الإسلامية ورضا العملاء، إذ بلغ معامل الارتباط بينهما 0,615؛

❖ وجود علاقة أثر ذات دلالة إحصائية بين خدمة القروض العقارية بالصيغة الإسلامية ورضا العملاء عند مستوى معنوية 0,05، حيث أن دالة الانحدار الخطي جاءت على الشكل التالي:

$$Y = 0,883x - 0,190$$

❖ إن الخدمات المقدمة ليست أفضل من توقعات العميل وأن هذا الأخير عموماً غير راض عن خدمة القروض العقارية المقدمة بالمصارف الإسلامية.

2. اختبار فرضيات الدراسة

في ظل جملة النتائج المتوصل إليها تم اختبار الفرضيات صحة الفرضيات كما يلي:

❖ تم نفي الفرضية الأولى التي تنص على " أن درجة تقييم العملاء لخدمة القروض العقارية تبعا معيار الدافع الديني، الملموسية، وسعر الخدمة هي الموافقة بشدة؛

❖ تم إثبات الفرضية الثانية التي جاء في فحواها " توجد علاقة ارتباط خطية بين خدمة القروض العقارية بالصيغة الإسلامية ورضا العملاء؛

❖ كما تم إثبات الفرضية الثالثة التي جاء في فحواها " توجد علاقة أثر ذات دلالة إحصائية بين خدمة القروض العقارية بالصيغة الإسلامية ورضا العملاء ".

3. اقتراحات الدراسة:

❖ دراسة القوانين المنظمة لعمليات التمويل الإسلامي في الدول العربية والإسلامية، والعمل على الاستفادة من تجاربها في هذا المجال، وبخاصة الدول التي عرف نظامها المالي تشريعات وقوانين متعلقة بتنظيم العمل التمويلي الإسلامي؛

❖ إنشاء إدارة خاصة بالمؤسسات المالية الإسلامية لدى بنك الجزائر، للإشراف والرقابة والتوجيه، وكذا تشجيع المؤسسات المصرفية والمالية التقليدية على تقديم منتجات متماشية مع أحكام الشريعة الإسلامية مع مراعاة الضوابط الشرعية بتعيين هيئة للرقابة الشرعية، تعين من قبل الجمعية العامة للمساهمين؛

❖ العمل على زيادة دور المصارف الإسلامية في مجال التمويل العقاري وتنويع الخدمات المقدمة للعملاء؛

❖ ضرورة إدراج ملف خدمة القروض العقارية بالصيغة الإسلامية ضمن ملفات إصلاح المنظومة المصرفية وإعطائها المكانة اللائقة ضمن أولويات إصلاح ملف السكن في الجزائر؛

❖ العمل على تخفيض تكاليف خدمات الصيرفة الإسلامية بما يتناسب مع مستوى دخل الفرد، وتقريب الخدمة للمواطن عن طريق فتح مصارف إسلامية متخصصة في التمويل العقاري، لاسيما بعد النجاح الذي حققته هذه الصناعة في العالم الإسلامي.

3. آفاق الدراسة:

- حاولنا في دراستنا لهذا الموضوع تقييم درجة رضا العملاء عن الخدمات المقدمة بالصيغة الإسلامية في المجال العقاري، إلا أننا أغفلنا جوانب عديدة يمكن أن تكون موضوع دراسة والبحث مستقبلا نقترح منها:
- ❖ دراسة مقارنة بين البنوك الإسلامية والبنوك التقليدية في مجال التمويل العقاري؛
 - ❖ دراسة تمويل جميع الصيغ السكنية المطبقة في الجزائر بالصيغة الإسلامية؛
 - ❖ تمويل القطاع العقاري من خلال السوق المالية الإسلامية.

– قائمة المراجع –

قائمة المصادر والمراجع

المصادر

- القرآن الكريم

1. سورة المائدة الآية: 01

2. سورة المزمل الآية: 20

- كتب الأحاديث

1. عن أبي هريرة رواه أبو داود حديث قدسي

المراجع

- أولاً: الكتب

- باللغة العربية:

1. أحمد هشام عبد الحي (2010)، المصرف الإسلامي، درا النشر منشأة المعارف، الإسكندرية، مصر.
2. ارمسترونج جاري وكوتلر فيليب (2007)، أساسيات التسويق ترجمة سرور علي إبراهيم، دار المريخ للنشر، الرياض، السعودية.
3. ثروت عبد الحميد (2007)، اتفاق التمويل العقاري، دراسة في أحكام التمويل العقاري والتشريعات المقارنة، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر
4. حسين محمد وسهيل محمد (2010)، النقود والمصارف، دار المسيرة، عمان، الأردن.
5. دراركة مأمون، شبلي طارق (2002)، الجودة في المنظمات الحديثة، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
6. زكرياء وآخرون (2008)، مبادئ التسويق الحديث، دار الميسرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
7. سمحان حسين محمد (2013)، أسس العمليات المصرفية، دار الميسر للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن.
8. شيخون محمد (2002)، المصارف الإسلامية، دراسة في تقويم المشروعات الدينية، الدور الاقتصادي والسياسي، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

9. صادق راشد الشمري(2010)، أساسيات الصناعات المصرفية الإسلامية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع-الطبعة الأولى، عمان، الأردن.
10. الضمور هاني حامد(2012)، تسويق الخدمات، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
11. الطائي يوسف حجيم(2009)، إدارة العلاقات مع الزبون، دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
12. عبد العزيز بن سعد وخالد بن سعد(2020)، إدارة الجودة الشاملة: تطبيقات على القطاع الصحي، مكتبة الملك فهد الوطنية، السعودية.
13. العجلوني محمد محمود(2008)، البنوك الإسلامية، دار الميسرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
14. العرييد، ع، ف(2009)، الاستثمار في بورصة الأوراق المالية بين النظرية والتطبيق، دار الرضا للنشر، دمشق.
15. العلاق بشير عباس(2006)، الاتصالات التسويقية الالكترونية، الوراق للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن.
16. غرازي عماد(2015)، دور المصارف الإسلامية في تدعيم السوق المالي دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر.
17. الفيومي أحمد بن محمد(2015)، المصباح المنير في غريب الشرح الكبير، المكتبة العلمية، بيروت، لبنان.
18. قشوط هشام كامل(2018)، مدخل على أصول التمويل الإسلامي، دار وائل للنشر والتوزيع.
19. كاظم حمود خضير(2002)، إدارة الجودة وخدمة العملاء، دار الميسرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
20. محمد محمود العجلوني(2006)، البنوك الإسلامية، دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة، الطبعة الأولى، عمان-الأردن.
21. محمود حسين الوادي(2019)، الاقتصاد الإسلامي، دار الميسرة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان-الأردن.
22. محمود عبد الكريم ارشيد(2015)، المدخل الشامل الى معاملات وعمليات المصارف الإسلامية، دار النفائس للنشر والتوزيع، عمان-الأردن.
23. المؤذن محمد صلاح(2002)، مبادئ التسويق، دار الثقافية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
24. نوال صالح بن عمارة(2013)، المراجعة والرقابة في المصارف الإسلامية، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان-الأردن.

25. نوال صالح بن عمارة(2013)، المراجعة والرقابة في المصارف الإسلامية، دار وائل للنشر والتوزيع – الطبعة الأولى.
26. هشام أحمد عبد الحي(2010)، المصرف الإسلامي، المصرف الإسلامي، دار النشر منشأة المعارف، الإسكندرية-مصر.
- ثانيا: المجلات والدوريات العلمية
- باللغة العربية:
1. بللعماء أسماء(2020)، تجربة السودان في مجال الابتكار المالي في اطار الصيرفة الإسلامية، مجلد4، عدد1، مجلة إضافات اقتصادية، جامعة احمد درارية، أدرار، الجزائر.
 2. بن شوك وهيبه وعبدوس سميرة(2020)، دراسة التجربة الماليزية في الصناعة المالية الإسلامية، المجلة الدولية للأداء الاقتصادي، مجلد 5، بومرداس.
 3. بودالي محمد(2005)، الائتمان الاستهلاكي في الجزائر، مجلة العلوم القانونية والإدارية، العدد2، مكتبة الرشاد للطباعة والنشر والتوزيع، جامعة سيدي بلعباس، الجزائر.
 4. بوزينة آمنة(2012)، شركات التأمين التكافلي، الصناعة التأمينية-الواقع العلمي وآفاق التطور، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف.
 5. جغوط عبد الرزاق وكمال شماس(2019)، دور صيغ التمويل الإسلامي في تمويل تطوير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر، مجلة البحوث والدراسات والتجارية، سبتمبر.
 6. حفاي عبد القادر و شخوم رحمة(2019)، الصيغ التمويلية في البنوك الإسلامية وخدماتها، الصيغ التمويلية في البنوك الإسلامية وخدماتها، مجلة البشائر الاقتصادية، أم البواقي، الجزائر.
 7. سالم راضية(2018)، التوجه نحو تطبيقات صيغ التمويل الإسلامي في الاقتصاديات المعاصرة، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير ، المجلد، جامعة الطارف، الطارف.
 8. العرابي مصطفى و طروايبا نذير(2020)، توطين الصيرفة الإسلامية في البنوك الجزائرية، تحديات التطبيق و متطلبات النجاح في ضوء النظام، مجلة البشائر الاقتصادية، المجلد6، العدد2 .
 9. مبارك خالد موسى و لحيلح الطيب(2018)، منهج الصكوك الإسلامية في تطوير التمويل الإسلامي كبديل للتمويل التقليدي في تحقيق الاستقرار في النظام المالي، مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، جامعة أم البواقي.

10. المعجل عبد الله بن عبد العزيز(2013)، لمحة من التجربة الماليزية في المصرفية الإسلامية، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد الخامس والثلاثون، ربيع الآخر 1436 هجري، السعودية.
 11. مهداوي حنان(2012)، الصيرفة الإسلامية من منظور قانوني، مجلة الفكر القانوني والسياسي، المجلد 05، العدد 02، جامعة سطيف، سطيف، الجزائر، 2021. محمد وفاء، الوساطة المالية في البنوك الإسلامية، بحث تطبيقي في المصرف العراقي الإسلامي، مجلة الأستاذ.
 12. موساوي سليم(2018)، المصرفية الإسلامية في الجزائر، مبررات و متطلبات النجاح، مجلة الشريعة والاقتصاد، المجلد 7، الإصدار الأول، جامعة أمحمد بوقرة، بومرداس، الجزائر.
 13. موساوي وخالدي(2009)، التمويل الإسلامي للمشاريع الاقتصادية، فرص و تحديث، مجلة الباحث.
- ثالثا: الأطروحات والمذكرات الأكاديمية**
- باللغة العربية:**
1. بن قايد الشيخ، دور الصكوك الإسلامية في تطوير التمويل الإسلامي و تحقيق التنمية الاقتصادية، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير، جامعة غرداية، 2020/2019.
 2. خوالد أبوبكر، المزيج التسويقي ودوره في تحقيق الميزة التنافسية للمصارف في الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه. كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير عنابة 2016/2015،
 3. كتاف شافية، دور الأدوات المالية الإسلامية في تنشيط وتطوير السوق المالية الإسلامية -أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير -جامعة سطيف، 2014/2013.
 4. ياسمينه إبراهيم سالم، أطروحة مقدمة لنيل الدكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير -جامعة سطيف-2016/2015.
 5. بوعنان نور الدين، جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2008.
 6. فرحان محمد عبد الحميد، التمويل الإسلامي للمشروعات الصغيرة -دراسة لأهم مصادر التمويل، مذكرة ماجستير منشورة، كلية العلوم المالية و المصرفية-جامعة الأكاديمية للعلوم المالية و المعرفية، السعودية، 2011.

– رابعا: المؤتمرات والملتقيات العلمية

– باللغة العربية

1. بن علي قندوز، السوق المالية الإسلامية التجربة الماليزية و إمكانية الاستفادة منها، الملتقى الوطني الثاني حول آثار البورصة على فعالية التمويل في الاقتصاد الجزائري، 24-25 أبريل 2007، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، 2007.
2. بهلول فيصل و خويلد عفاف، التأمين التكافلي: الواقع و الآفاق، الصناعة التأمينية، الواقع العملي و آفاق التطوير – تجارب دول، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، 2012.
3. الشامسي جاسم علي، سوق إسلامية للأوراق المالية في ضوء قرارات المجامع الفقهية، المؤتمر العلمي السنوي الرابع عشر للمؤسسات المالية الإسلامية، غرفة تجارة وصناعة دبي، الإمارات العربية المتحدة، 2010.
4. العازمي سليمان بن دريع، التأمين التعاوني، معوقات واستشراف مستقبله، الدورة العلمية الدولية حول التأمين التعاوني، الرياض، 2009.
5. قندوز بن عزوز عبد الكريم، السوق المالية الإسلامية التجربة الماليزية وإمكانية الاستفادة منها، الملتقى الوطني الثاني حول آثار البورصة على فعالية التمويل في الاقتصاد الجزائري، جامعة حسيبة بن بوعلي ، 24-25 أبريل 2007.
6. المؤتمر العلمي الدولي نحو أداء متميز في القطاع الحكومي بعنوان أثر جودة الخدمات التي تقدمها البلديات في فلسطين على رضا المستفيدين، رام الله، جامعة فلسطين، 01-02-03-04 نوفمبر 2009.
7. النوري محمد، التجربة المصرفية الإسلامية بأوروبا، بحث للدورة التاسعة عشر للمجلس، مجلس الأول للافتاء والبحوث، إسطنبول، تركيا، 2009.

– باللغة الأجنبية

1. Daniel Ray, (2001): mesure et développer la satisfaction des clients, 2^{eme} tirage
Edition d'organisation, paris

- خامسا: القوانين والمراسيم التنفيذية:

- باللغة العربية:

1. المادة 70 من القانون المدني الجزائري، مجلة 2020.

- سادسا: مواقع الانترنت الرسمية

1. <http://www.BNA.DZ>

—قائمة الملاحق—

– الملحق رقم 01: الاستثمار –

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشاذلي بن جديد -الطارف-

كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية

قسم: العلوم الاقتصادية

تخصص: اقتصاد نقدي وبنكي

المستوى: السنة الثانية ماستر

استبيان موجه إلى عملاء فروع البنوك بولاية الطارف.

إشكالية تفعيل خدمات الصيرفة الإسلامية في الجزائر لتحقيق رضا العميل:

القروض العقارية نموذجا

-دراسة ميدانية لعينة من عملاء المصارف والنوافذ الإسلامية بولايتي الطارف وعنابة-

تحية طيبة وبعد :

في إطار إعداد مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية تخصص اقتصاد نقدي وبنكي بعنوان "إشكالية تفعيل خدمات الصيرفة الإسلامية في الجزائر لتحقيق رضا العميل: القروض العقارية نموذجا" نرجو منكم مساعدتنا بملء هذا الاستبيان علما بأن البيانات تبقى سرية وتستعمل لأغراض البحث العلمي فقط.

شكرا على حسن تعاونكم.

ملاحظة: يرجى وضع الإشارة (x) عند الاجابة التي تراها مناسبة.

أولاً: المعلومات الشخصية:

- 1- الجنس: ذكر () أنثى ()
- 2- السن: 25-18 () 35-26 () 45-36 () أكبر من 45 ()
- 3- المستوى العلمي: ثانوي () جامعي () دراسات عليا () شهادات أخرى ()
- 4- الوظيفة: موظف () أعمال حرة ()
- 5- الدخل: 40.000 دج () ما بين 41.000 دج-60.000 دج () أكثر من 60.000 دج ()

ثانياً: العبارات التي تتعلق بخدمة القروض العقارية بالصيغة الإسلامية:

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارات
الدافع الديني					
					1. ما أحصل عليه من خدمات وفق الصيغة الإسلامية يتوافق مع المبادئ الدينية.
					2. نظام البنوك الإسلامية أفضل من البنوك التقليدية.
					3. عدم تعامل البنك الإسلامي بفوائد ربوية هو الدافع الرئيسي لتعاملي معه.
					4. تقتي التامة في تعاملي مع البنوك الإسلامية.
					5. يجب أن تكون فتاوي لترويج خدمات البنوك الإسلامية.
					6. أفضل التعامل بالصيرفة الإسلامية بسبب البركة التي أجنيها من هذا التعامل.
					7. أرجع دائماً إلى ما يقوله الشرع حول خدمات الصرفية الإسلامية.

الملموسية

					8. البنك ذو موقع ملائم يسهل الوصول إليه بسرعة.
					9. المظهر الخارجي للبنك يتلاءم ونوع الخدمة.
					10. المظهر الداخلي والخارجي لمبنى البنك جذاب بصريا.
					11. قاعات الانتظار مريحة ومكيفة.
					12. التصميم الداخلي للبنك يسهل الاتصال مع مقدمي الخدمة.
					13. يتوفر البنك على وسائل وتقنيات حديثة.
					14. لديهم موظفين متأقنين/أنيقين.
					15. مظهر المرافق المادية (التأثيث الداخلي) يتفق مع نوع الخدمات المقدمة.

أسعار الخدمة

					16. يقدم البنك خدمات الصيرفة الاسلامية بأسعار مناسبة تلائم جميع العملاء.
					17. سعر الخدمة عامل محفز لاقتنائها.
					18. سعر الخدمة يتناسب مع دخلك.
					19. توجد منافسة بين البنوك من حيث سعر الخدمة.
					20. يولي البنك اهتماما باستثنائي عن سعر الخدمة.

ثالثاً: قياس مستوى رضا العملاء عن خدمة القروض العقارية بالصيغة الإسلامية

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارات
					21. يقوم البنك بتلبية حاجات ورغبات العملاء.
					22. الخدمات المقدمة أفضل من توقعاتك.
					23. أنا راض عن ما يقدمه البنك من خدمات.
					24. قد تتحسن درجة رضاك إذا قام البنك بإدخال تحسينات وتغييرات في خدماته المقدمة.
					25. يطرح البنك باستمرار أسئلة للعملاء للتعرف على حاجاتهم ورغباتهم.
					26. يجيب البنك على جميع استفساراتي فوراً.
					27. يعتبر البنك خدمة العميل من أهم أولوياته.
					28. البنك لديه معاملة خاصة لكل زبون (لكل زبون معاملة شخصية وكأنه هو الزبون الوحيد والمهم لديه).
					29. أنا راض عن أسعار خدمات الصيرفة الإسلامية.
					30. أنا مسرور مع الخدمات المصرفية بالبنوك الإسلامية.
					31. أنا سعيد مع علامة الخدمات المصرفية بالبنوك الإسلامية.
					32. أنا مقتنع بالخدمات المصرفية للبنوك الإسلامية.
					33. عموماً أنا راض عن الخدمات المصرفية بالبنوك الإسلامية.

- الملحق رقم 02: مخرجات برنامج SPSS -

RELIABILITY

مستوى رضا العملاء خدمات القروض أسعار الخدمة الملموسية الدافع الديني
 /VARIABLES='ALL VARIABLES') ALL
 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
 /MODEL=ALPHA
 /STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE
 /SUMMARY=TOTAL MEANS.

Reliability

Notes		
Output Created		11-MAY-2022 23:58:38
Comments		
Input	Data	E:\spss\Untitled1.sav
	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data	34
	File	
Missing Value Handling	Matrix Input	
	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax		RELIABILITY
		/VARIABLES=الدافع الديني خدمات أسعار الخدمة الملموسية مستوى رضا العملاء القروض
		/SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA
Resources		/STATISTICS=DESCRIPTIV E SCALE
		/SUMMARY=TOTAL MEANS.
	Processor Time	00:00:00.03
	Elapsed Time	00:00:00.01

[DataSet0] E:\spss\Untitled1.sav

Warnings

The determinant of the covariance matrix is zero or approximately zero. Statistics based on its inverse matrix cannot be computed and they are displayed as system missing values.

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	34	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	34	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.795	.807	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
الدافع الديني	4.3950	.50115	34
الملموسية	3.8493	.60910	34
أسعار الخدمة	2.6941	.86443	34
خدمات القروض	3.7515	.45268	34
مستوى رضا العملاء	3.1244	.65024	34

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	3.563	2.694	4.395	1.701	1.631	.439	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
الدافع الديني	13.4193	4.992	.107	.	.867
الملموسية	13.9650	3.535	.688	.	.720
أسعار الخدمة	15.1201	2.769	.683	.	.732
خدمات القروض	14.0628	3.635	.952	.	.676
مستوى رضا العملاء	14.6898	3.514	.634	.	.736

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
17.8142	5.483	2.34156	5

GET

FILE='D:\flach disque\encadrement\المذكورة\وبوصحيرية العاقل\spss\Untitled1.sav'.

DATASET NAME DataSet1 WINDOW=FRONT.

EXAMINE VARIABLES=khidmetkorod mostwareda

/PLOT BOXPLOT STEMLEAF HISTOGRAM NPLOT

/COMPARE GROUPS

/STATISTICS DESCRIPTIVES

/CINTERVAL 95

/MISSING LISTWISE

/NOTOTAL.

Explore

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
khidmetkorod	34	100,0%	0	0,0%	34	100,0%
mostwareda	34	100,0%	0	0,0%	34	100,0%

Descriptives

		Statistic	Std. Error
khidmetkorod	Mean	3,7515	,07763
	95% Confidence Interval for		
	Lower Bound	3,5935	
	Upper Bound	3,9094	

	5% Trimmed Mean	3,7361	
	Median	3,7500	
	Variance	,205	
	Std. Deviation	,45268	
	Minimum	3,05	
	Maximum	4,75	
	Range	1,70	
	Interquartile Range	,64	
	Skewness	,451	,403
	Kurtosis	-,217	,788
mostwareda	Mean	3,1244	,11152
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound 2,8976 Upper Bound 3,3513	
	5% Trimmed Mean	3,1058	
	Median	3,1154	
	Variance	,423	
	Std. Deviation	,65024	
	Minimum	2,15	
	Maximum	4,46	
	Range	2,31	
	Interquartile Range	1,10	
	Skewness	,377	,403
	Kurtosis	-,689	,788

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
khidmetkorod	,119	34	,200 [*]	,962	34	,273
mostwareda	,119	34	,200 [*]	,957	34	,198

*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

Warning # 849 in column 23. Text: fr_DZ
The LOCALE subcommand of the SET command has an invalid parameter. It could not be mapped to a valid backend locale.
GET
FILE='E:\spss\Untitled1.sav'.
DATASET NAME DataSet1 WINDOW=FRONT.
CORRELATIONS
/VARIABLES=dafediny malmousya prixtravail khidmetkorod mostwareda
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

Correlations

Notes		
Output Created		16-MAY-2022 23:57:21
Comments		
Input	Data	E:\spss\Untitled1.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data	34
Missing Value Handling	File	
	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.
Syntax		CORRELATIONS /VARIABLES=dafediny malmousya prixtravail khidmetkorod mostwareda /PRINT=TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.
Resources	Processor Time	00:00:00.02
	Elapsed Time	00:00:00.02

[DataSet1] E:\spss\Untitled1.sav

Correlations

		الدافع الديني	الملموسية	أسعار الخدمة	قيمة القروض
dafediny	Pearson Correlation	1	.079	-.020	.420*
	Sig. (2-tailed)		.658	.909	.013
	N	34	34	34	34
malmousya	Pearson Correlation	.079	1	.598**	.854**
	Sig. (2-tailed)	.658		.000	.000
	N	34	34	34	34
prixtravail	Pearson Correlation	-.020	.598**	1	.791**
	Sig. (2-tailed)	.909	.000		.000
	N	34	34	34	34
khidmetkorod	Pearson Correlation	.420*	.854**	.791**	1
	Sig. (2-tailed)	.013	.000	.000	
	N	34	34	34	34
mostwareda	Pearson Correlation	.030	.541**	.655**	.615**
	Sig. (2-tailed)	.868	.001	.000	.000
	N	34	34	34	34

Correlations

		مستوى الرضا
dafediny	Pearson Correlation	.030
	Sig. (2-tailed)	.868
	N	34
malmousya	Pearson Correlation	.541
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	34
prixtravail	Pearson Correlation	.655
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	34
khidmetkorod	Pearson Correlation	.615*
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	34
mostwareda	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	34

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

REGRESSION

```

/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA CHANGE
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)

```

```

/NOORIGIN
/DEPENDENT mostwareda
/METHOD=ENTER khidmetkorod.

```

Regression

Notes		
Output Created		12-MAY-2022 00:06:13
Comments		
Input	Data	E:\spss\Untitled1.sav
	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
Missing Value Handling	N of Rows in Working Data File	34
	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.
Syntax		REGRESSION
		/MISSING LISTWISE
		/STATISTICS COEFF
		OUTS R ANOVA CHANGE
		/CRITERIA=PIN(.05)
Resources		POUT(.10)
		/NOORIGIN
		/DEPENDENT
		mostwareda
		/METHOD=ENTER
		khidmetkorod.
	Processor Time	00:00:00.03
	Elapsed Time	00:00:00.01
	Memory Required	2180 bytes
	Additional Memory Required for Residual Plots	0 bytes

[DataSet0] E:\spss\Untitled1.sav

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	khidmetkorod ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: mostwareda

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics	
					R Square Change	F Change
1	.615 ^a	.378	.359	.52065	.378	19.472

Model Summary

Model	Change Statistics		
	df1	df2	Sig. F Change
1	1 ^a	32	.000

a. Predictors: (Constant), khidmetkorod

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5.278	1	5.278	19.472	.000 ^b
	Residual	8.674	32	.271		
	Total	13.953	33			

a. Dependent Variable: mostwareda

b. Predictors: (Constant), khidmetkorod

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.190	.756		-.251	.803
	khidmetkorod	.883	.200	.615	4.413	.000

a. Dependent Variable: mostwareda

Warning # 849 in column 23. Text: fr_DZ
The LOCALE subcommand of the SET command has an invalid parameter. It could not be mapped to a valid backend locale.

```

SAVE OUTFILE='E:\spss\Untitled1.sav'
/COMPRESSED.
DATASET ACTIVATE DataSet0.
SAVE OUTFILE='E:\spss\Untitled1.sav'
/COMPRESSED.
DATASET ACTIVATE DataSet0.
SAVE OUTFILE='E:\spss\Untitled1.sav'
/COMPRESSED.
DATASET ACTIVATE DataSet0.
SAVE OUTFILE='E:\spss\Untitled1.sav'
/COMPRESSED.
DATASET ACTIVATE DataSet0.
SAVE OUTFILE='E:\spss\Untitled1.sav'
/COMPRESSED.
DATASET ACTIVATE DataSet0.
SAVE OUTFILE='E:\spss\Untitled1.sav'
/COMPRESSED.
RELIABILITY
/VARIABLES=x1 x2 x3 x4 x5 x6 x7 x8 x9 x10 x11 x12 x13 x14 x15 x16 x17 x18 x19
x20 y1 y2 y3 y4 y5 y6 y7 y8 y9 y10 y11 y12 y13
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE
/SUMMARY=TOTAL MEANS.

```

Reliability

Notes		
Output Created		11-MAY-2022 23:40:47
Comments		
Input	Data	E:\spss\Untitled1.sav
	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data	34
	File	
Missing Value Handling	Matrix Input	
	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.

Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=x1 x2 x3 x4 x5 x6 x7 x8 x9 x10 x11 x12 x13 x14 x15 x16 x17 x18 x19 x20 y1 y2 y3 y4 y5 y6 y7 y8 y9 y10 y11 y12 y13 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /STATISTICS=DESCRIPTIV E SCALE /SUMMARY=TOTAL MEANS.
Resources	Processor Time	00:00:00.00
	Elapsed Time	00:00:00.26

[DataSet0] E:\spss\Untitled1.sav

Scale: ALL VARIABLES

```

COMPUTE dafediny=MEAN(x1,x2,x3,x4,x5,x6,x7) .
EXECUTE.
COMPUTE malmousya=MEAN(x8,x9,x10,x11,x12,x13,x14,x15) .
EXECUTE.
COMPUTE prixtravail=MEAN(x16,x17,x18,x19,x20) .
EXECUTE.
COMPUTE
khidmetkorod=MEAN(x1,x2,x3,x4,x5,x6,x7,x8,x9,x10,x11,x12,x13,x14,x15,x16,x1
7,x18,x19,x20) .
EXECUTE.
COMPUTE mostwareda=MEAN(y1,y2,y3,y4,y5,y6,y7,y8,y9,y10,y11,y12,y13) .
EXECUTE.
DESCRIPTIVES VARIABLES=sexe age niveaux fonction revenu x1 x2 x3 x4 x5 x6 x7 x8
x9 x10 x11 x12 x13 x14 x15 x16 x17 x18 x19 x20 y1 y2 y3 y4 y5 y6 y7 y8 y9 y10
y11 y12 y13 dafediny malmousya prixtravail khidmetkorod mostwareda
/STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.

```

Notes

Output Created		11-MAY-2022 23:51:48
Comments		
Input	Data	E:\spss\Untitled1.sav
	Active Dataset	DataSet0

	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data	34
	File	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	All non-missing data are used.
Syntax		DESCRIPTIVES VARIABLES=sexe age niveaux fonction revenu x1 x2 x3 x4 x5 x6 x7 x8 x9 x10 x11 x12 x13 x14 x15 x16 x17 x18 x19 x20 y1 y2 y3 y4 y5 y6 y7 y8 y9 y10 y11 y12 y13 dafediny malmousya prixtravail khidmetkorod mostwareda /STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.
Resources	Processor Time	00:00:00.00
	Elapsed Time	00:00:00.01

```

DATASET ACTIVATE DataSet0.
SAVE OUTFILE='E:\spss\Untitled1.sav'
/COMPRESSED.
FREQUENCIES VARIABLES=sexe age niveaux fonction revenu x1 x2 x3 x4 x5 x6 x7 x8
x9 x10 x11 x12 x13 x14 x15 x16 x17 x18 x19 x20 y1 y2 y3 y4 y5 y6 y7 y8 y9 y10
y11 y12 y13 dafediny malmousya prixtravail khidmetkorod mostwareda
/STATISTICS=MEAN MEDIAN
/ORDER=ANALYSIS.

```

Frequencies

Notes		
Output Created		11-MAY-2022 23:52:45
Comments		
	Data	E:\spss\Untitled1.sav
	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
Input	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data	34
	File	

Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data.
Syntax		FREQUENCIES VARIABLES=sexe age niveaux fonction revenu x1 x2 x3 x4 x5 x6 x7 x8 x9 x10 x11 x12 x13 x14 x15 x16 x17 x18 x19 x20 y1 y2 y3 y4 y5 y6 y7 y8 y9 y10 y11 y12 y13 dafediny malmousya prixtravail khidmetkorod mostwareda /STATISTICS=MEAN MEDIAN /ORDER=ANALYSIS.
Resources	Processor Time	00:00:00.05
	Elapsed Time	00:00:00.06

[DataSet0] E:\spss\Untitled1.sav

Statistics								
		sexe	age	niveaux	fonction	revenu	x1	x2
N	Valid	34	34	34	34	34	34	34
	Missing	0	0	0	0	0	0	0
Mean		1.4118	2.7353	2.2353	1.1471	1.9706	4.3824	4.4706
Median		1.0000	3.0000	2.0000	1.0000	2.0000	4.0000	5.0000

		Statistics						
		x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9
N	Valid	34	34	34	34	34	34	34
	Missing	0	0	0	0	0	0	0
Mean		4.7059	4.4412	4.5588	4.2059	4.0000	3.8529	3.6765
Median		5.0000	4.0000	5.0000	4.0000	4.0000	4.0000	4.0000

[illegible]

Statistics								
		x17	x18	x19	x20	y1	y2	y3
N	Valid	34	34	34	34	34	34	34
	Missing	0	0	0	0	0	0	0
Mean		2.9706	2.3824	2.7647	2.8824	3.3235	2.5294	2.5647
Median		3.0000	2.0000	2.5000	3.0000	3.5000	2.0000	3.0000

Statistics								
		y4	y5	y6	y7	y8	y9	y10
N	Valid	34	34	34	34	34	34	34
	Missing	0	0	0	0	0	0	0
Mean		4.3235	3.3235	3.5294	3.5000	3.4706	2.3235	2.7647
Median		4.0000	3.0000	4.0000	3.0000	3.5000	2.0000	3.0000

Statistics							
		y11	y12	y13	dafediny	malmousya	prixtravail
N	Valid	34	34	34	34	34	34
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		2.9118	3.1176	2.7353	4.3950	3.8493	2.6941
Median		3.0000	3.0000	3.0000	4.5000	3.8125	2.5000

Statistics			
		khidmetkorod	mostwareda
N	Valid	34	34
	Missing	0	0
Mean		3.7515	2.9044
Median		3.7500	3.1154

Frequency Table

sexe				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	homme	20	58.8	58.8
	femme	14	41.2	100.0
	Total	34	100.0	

age

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 18-25	1	2.9	2.9	2.9
26-35	15	44.1	44.1	47.1
45-36	10	29.4	29.4	76.5
+45	8	23.5	23.5	100.0
Total	34	100.0	100.0	

niveaux

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid lycée	6	17.6	17.6	17.6
universitair	18	52.9	52.9	70.6
étude supérieur	6	17.6	17.6	88.2
autre	4	11.8	11.8	100.0
Total	34	100.0	100.0	

fonction

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid fonctionneur	29	85.3	85.3	85.3
travail libre	5	14.7	14.7	100.0
Total	34	100.0	100.0	

revenu

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 40.000	9	26.5	26.5	26.5
41.000-60.000	17	50.0	50.0	76.5
+ 60.000	8	23.5	23.5	100.0
Total	34	100.0	100.0	

x1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	neutre	3	8.8	8.8	8.8
	dacord	15	44.1	44.1	52.9
	dacord +	16	47.1	47.1	100.0
	Total	34	100.0	100.0	

x2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	pas dacord	2	5.9	5.9	5.9
	neutre	2	5.9	5.9	11.8
	dacord	8	23.5	23.5	35.3
	dacord +	22	64.7	64.7	100.0
	Total	34	100.0	100.0	

x3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	pas dacord	1	2.9	2.9	2.9
	neutre	1	2.9	2.9	5.9
	dacord	5	14.7	14.7	20.6
	dacord +	27	79.4	79.4	100.0
	Total	34	100.0	100.0	

x4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	neutre	1	2.9	2.9	2.9
	dacord	17	50.0	50.0	52.9
	dacord +	16	47.1	47.1	100.0
	Total	34	100.0	100.0	

x5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	pas dacord	2	5.9	5.9	5.9
	neutre	3	8.8	8.8	14.7
	dacord	3	8.8	8.8	23.5
	dacord +	26	76.5	76.5	100.0
	Total	34	100.0	100.0	

x6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	pas dacord	3	8.8	8.8	8.8
	neutre	3	8.8	8.8	17.6
	dacord	12	35.3	35.3	52.9
	dacord +	16	47.1	47.1	100.0
	Total	34	100.0	100.0	

x7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	pas dacord +	3	8.8	8.8	8.8
	pas dacord	2	5.9	5.9	14.7
	neutre	3	8.8	8.8	23.5
	dacord	10	29.4	29.4	52.9
	dacord +	16	47.1	47.1	100.0
	Total	34	100.0	100.0	

x8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	pas dacord +	2	5.9	5.9	5.9
	pas dacord	2	5.9	5.9	11.8
	neutre	5	14.7	14.7	26.5

	dacord	15	44.1	44.1	70.6
	dacord +	10	29.4	29.4	100.0
	Total	34	100.0	100.0	

x9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	pas dacord	4	11.8	11.8	11.8
	neutre	9	26.5	26.5	38.2
Valid	dacord	15	44.1	44.1	82.4
	dacord +	6	17.6	17.6	100.0
	Total	34	100.0	100.0	

x10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	pas dacord +	1	2.9	2.9	2.9
	pas dacord	3	8.8	8.8	11.8
Valid	neutre	11	32.4	32.4	44.1
	dacord	10	29.4	29.4	73.5
	dacord +	9	26.5	26.5	100.0
	Total	34	100.0	100.0	

x11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	pas dacord +	1	2.9	2.9	2.9
	neutre	4	11.8	11.8	14.7
Valid	dacord	20	58.8	58.8	73.5
	dacord +	9	26.5	26.5	100.0
	Total	34	100.0	100.0	

x12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	pas dacord +	1	2.9	2.9	2.9
	neutre	8	23.5	23.5	26.5
	dacord	17	50.0	50.0	76.5
	dacord +	8	23.5	23.5	100.0
	Total	34	100.0	100.0	

x13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	pas dacord	1	2.9	2.9	2.9
	neutre	6	17.6	17.6	20.6
	dacord	21	61.8	61.8	82.4
	dacord +	6	17.6	17.6	100.0
	Total	34	100.0	100.0	

x14

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	pas dacord	1	2.9	2.9	2.9
	neutre	6	17.6	17.6	20.6
	dacord	22	64.7	64.7	85.3
	dacord +	5	14.7	14.7	100.0
	Total	34	100.0	100.0	

x15

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	pas dacord +	2	5.9	5.9	5.9
	pas dacord	1	2.9	2.9	8.8
	neutre	7	20.6	20.6	29.4
	dacord	17	50.0	50.0	79.4
	dacord +	7	20.6	20.6	100.0
	Total	34	100.0	100.0	

x16

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
pas dacord +	7	20.6	20.6	20.6
pas dacord	13	38.2	38.2	58.8
neutre	6	17.6	17.6	76.5
dacord	7	20.6	20.6	97.1
dacord +	1	2.9	2.9	100.0
Total	34	100.0	100.0	

x17

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
pas dacord +	3	8.8	8.8	8.8
pas dacord	10	29.4	29.4	38.2
neutre	9	26.5	26.5	64.7
dacord	9	26.5	26.5	91.2
dacord +	3	8.8	8.8	100.0
Total	34	100.0	100.0	

x18

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
pas dacord +	9	26.5	26.5	26.5
pas dacord	12	35.3	35.3	61.8
neutre	5	14.7	14.7	76.5
dacord	7	20.6	20.6	97.1
dacord +	1	2.9	2.9	100.0
Total	34	100.0	100.0	

x19

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
--	-----------	---------	---------------	--------------------

Valid	pas dacord +	7	20.6	20.6	20.6
	pas dacord	10	29.4	29.4	50.0
	neutre	3	8.8	8.8	58.8
	dacord	12	35.3	35.3	94.1
	dacord +	2	5.9	5.9	100.0
	Total	34	100.0	100.0	

x20

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	pas dacord +	2	5.9	5.9
	pas dacord	8	23.5	29.4
	neutre	17	50.0	79.4
	dacord	6	17.6	97.1
	dacord +	1	2.9	100.0
	Total	34	100.0	

y1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	pas dacord +	1	2.9	2.9
	pas dacord	7	20.6	23.5
	neutre	9	26.5	50.0
	dacord	14	41.2	91.2
	dacord +	3	8.8	100.0
	Total	34	100.0	

y2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	pas dacord +	4	11.8	11.8
	pas dacord	14	41.2	52.9
	neutre	10	29.4	82.4
	dacord	6	17.6	100.0
	Total	34	100.0	

y3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	pas dacord +	4	11.8	11.8	11.8
	pas dacord	11	32.4	32.4	44.1
	neutre	8	23.5	23.5	67.6
	dacord	11	32.4	32.4	100.0
	Total	34	100.0	100.0	

y4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	neutre	1	2.9	2.9	2.9
	dacord	21	61.8	61.8	64.7
	dacord +	12	35.3	35.3	100.0
	Total	34	100.0	100.0	

y5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	pas dacord +	1	2.9	2.9	2.9
	pas dacord	4	11.8	11.8	14.7
	neutre	13	38.2	38.2	52.9
	dacord	15	44.1	44.1	97.1
	dacord +	1	2.9	2.9	100.0
	Total	34	100.0	100.0	

y6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	pas dacord	4	11.8	11.8	11.8
	neutre	10	29.4	29.4	41.2
	dacord	18	52.9	52.9	94.1

dacord +	2	5.9	5.9	100.0
Total	34	100.0	100.0	

y7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
pas dacord	3	8.8	8.8	8.8
neutre	15	44.1	44.1	52.9
Valid dacord	12	35.3	35.3	88.2
dacord +	4	11.8	11.8	100.0
Total	34	100.0	100.0	

y8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
pas dacord +	1	2.9	2.9	2.9
pas dacord	5	14.7	14.7	17.6
Valid neutre	11	32.4	32.4	50.0
dacord	11	32.4	32.4	82.4
dacord +	6	17.6	17.6	100.0
Total	34	100.0	100.0	

y9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
pas dacord +	11	32.4	32.4	32.4
pas dacord	10	29.4	29.4	61.8
Valid neutre	5	14.7	14.7	76.5
dacord	7	20.6	20.6	97.1
dacord +	1	2.9	2.9	100.0
Total	34	100.0	100.0	

y10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid pas dacord +	3	8.8	8.8	8.8
pas dacord	12	35.3	35.3	44.1
neutre	10	29.4	29.4	73.5
dacord	8	23.5	23.5	97.1
dacord +	1	2.9	2.9	100.0
Total	34	100.0	100.0	

y11

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid pas dacord +	3	8.8	8.8	8.8
pas dacord	10	29.4	29.4	38.2
neutre	8	23.5	23.5	61.8
dacord	13	38.2	38.2	100.0
Total	34	100.0	100.0	

y12

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid pas dacord +	2	5.9	5.9	5.9
pas dacord	6	17.6	17.6	23.5
neutre	12	35.3	35.3	58.8
dacord	14	41.2	41.2	100.0
Total	34	100.0	100.0	

y13

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid pas dacord +	5	14.7	14.7	14.7
pas dacord	10	29.4	29.4	44.1
neutre	8	23.5	23.5	67.6
dacord	11	32.4	32.4	100.0
Total	34	100.0	100.0	

```

REGRESSION
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA CHANGE
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT mostwareda
/METHOD=ENTER malmousya.

```

Regression

Notes		
Output Created		12-MAY-2022 00:04:05
Comments		
	Data	E:\spss\Untitled1.sav
	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
Input	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	34
	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
Missing Value Handling		Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.
	Cases Used	REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA CHANGE /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT mostwareda /METHOD=ENTER malmousya.
Syntax		
	Processor Time	00:00:00.02
	Elapsed Time	00:00:00.01
Resources	Memory Required	2180 bytes
	Additional Memory Required for Residual Plots	0 bytes

[DataSet0] E:\spss\Untitled1.sav

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	malmousya ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: mostwareda

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics	
					R Square Change	F Change
1	.541 ^a	.293	.271	.55536	.293	13.239

Model Summary

Model	Change Statistics		
	df1	df2	Sig. F Change
1	1 ^a	32	.001

a. Predictors: (Constant), malmousya

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4.083	1	4.083	13.239	.001 ^b
	Residual	9.870	32	.308		
	Total	13.953	33			

a. Dependent Variable: mostwareda

b. Predictors: (Constant), malmousya

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.901	.618		1.458	.155
	malmousya	.578	.159	.541	3.639	.001

a. Dependent Variable: mostwareda

```
REGRESSION
  /MISSING LISTWISE
  /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA CHANGE
  /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
  /NOORIGIN
  /DEPENDENT mostwareda
  /METHOD=ENTER dafediny.
```

Regression

Notes		
Output Created		12-MAY-2022 00:02:29
Comments		
Input	Data	E:\spss\Untitled1.sav
	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data	34
Missing Value Handling	File	
	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.
Syntax		REGRESSION
		/MISSING LISTWISE
		/STATISTICS COEFF
		OUTS R ANOVA CHANGE
		/CRITERIA=PIN(.05)
		POUT(.10)
Resources		/NOORIGIN
		/DEPENDENT
		mostwareda
		/METHOD=ENTER
		dafediny.
	Processor Time	00:00:00.00
	Elapsed Time	00:00:00.01
Resources	Memory Required	2180 bytes
	Additional Memory Required for Residual Plots	0 bytes

[DataSet0] E:\spss\Untitled1.sav

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	dafediny ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: mostwareda

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics	
					R Square Change	F Change
1	.030 ^a	.001	-.030	.66003	.001	.028

Model Summary

Model	Change Statistics		
	df1	df2	Sig. F Change
1	1 ^a	32	.868

a. Predictors: (Constant), dafediny

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.012	1	.012	.028	.868 ^b
	Residual	13.941	32	.436		
	Total	13.953	33			

a. Dependent Variable: mostwareda

b. Predictors: (Constant), dafediny

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.956	1.014		2.915	.006
	dafediny	.038	.229	.030	.167	.868

a. Dependent Variable: mostwareda

```
REGRESSION
  /MISSING LISTWISE
  /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA CHANGE
  /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
  /NOORIGIN
  /DEPENDENT mostwareda
  /METHOD=ENTER prixtravail.
```

Regression

Notes		
Output Created		12-MAY-2022 00:05:03
Comments		
Input	Data	E:\spss\Untitled1.sav
	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
Missing Value Handling	N of Rows in Working Data	34
	File	
	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
Syntax	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.
		REGRESSION
		/MISSING LISTWISE
		/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA CHANGE
		/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
Resources		/NOORIGIN
		/DEPENDENT
		mostwareda
		/METHOD=ENTER
		prixtravail.
	Processor Time	00:00:00.00
	Elapsed Time	00:00:00.02
	Memory Required	2180 bytes
	Additional Memory Required for Residual Plots	0 bytes

[DataSet0] E:\spss\Untitled1.sav

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	prixtravail ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: mostwareda

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics	
					R Square Change	F Change
1	.655 ^a	.428	.411	.49924	.428	23.981

Model Summary

Model	Change Statistics		
	df1	df2	Sig. F Change
1	1 ^a	32	.000

a. Predictors: (Constant), prixtravail

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5.977	1	5.977	23.981	.000 ^b
	Residual	7.976	32	.249		
	Total	13.953	33			

a. Dependent Variable: mostwareda

b. Predictors: (Constant), prixtravail

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.798	.284		6.330	.000
	prixtravail	.492	.101	.655	4.897	.000

a. Dependent Variable: mostwareda