تمهيد

شهدت نهاية القرن الماضي ومطلع القرن الحالي تغيرات سريعة، وتقدما تكنولوجيا هائلا ساهم في تحسين كمية ونوعية المنتجات المقدمة، هذه التغيرات كان لها أكبر الأثر على اشتداد المنافسة وتسارع المنظمات للسبق والإبداع، بغض النظر عن جنسيتها وعن المكان الذي تعمل فيه كونها في إطار عولمة الاقتصاد.

وبنك الخليج الجزائر كغيره من المصارف التجارية، يعمل على تطبيق مفهوم جودة وتطور الخدمات المصرفية، في نمط التسيير من خلال استخدامه لأحدث التكنولوجيات على مستوى كل وكالاته لتسهيل تقديم خدماته وتوفير الوقت والجهد في آن واحد معا، بالإضافة إلى إعادة رسكلة كل موظفيه لمسايرة التطورات الحاصلة على مستوى المصرف .

وقد ركز هذا الفصل للوقوف على دراسة الابتكار التسويقي الذي يستخدمه بنك الخليج الجزائر في تحسين جودة الخدمة المصرفية من خلال المبحثين المواليين:

- **المبحث الأول: بطاقة تعريفية لبنك الخليج الجزائر**
- **المبحث الثاني: جودة الخدمة في البنك وعلاقتها بالابتكار التسويقي**

المبحث الأول: بطاقة تعريفية لبنك الخليج الجزائر AGB

يعد **بنك الخليج الجزائر** أحد أهم المصارف النشطة ببلادنا، ومساهما فعالا في التنمية الاقتصادية الوطنية من خلال ترقية الخدمات المصرفية لإشباع رغبات العملاء من جهة وتفعيل النشاط المصرفي من جهة أخرى، كما يعتبر من أهم المصارف الأجنبية الرائدة بفضل إتباعه لأساليب حديثة ومتطورة، يتفرع منه **63** وكالة تنفيذية، منها وكالة تبسة، والتي تعتبر الخلية التنفيذية لوظائفه على مستوى الولاية، ومن خلال هذا المبحث سيتم تقديم عام لنشأة البنك وجذوره ونوجزها في العناصر الموالية:

المطلب الأول: تقديم شركة مشاريع الكويت القابضة KIPCO.

سيتم في هذا المطلب التطرق لتعريف شركة مشاريع الكويت القابضة وفروعها باعتبارها إحدى أكبر الشركات القابضة الرائدة والمتنوعة الأنشطة على مستوى منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا.

أولا : التعريف بشركة KIPCO.

تأسست شركة مشاريع الكويت في عام **1975** وتزيد قيمة الأصول الموحدة التي تحت إدارتها عن **266 مليار دولار أمريكي**، وتمتلك المجموعة حصص ملكية رئيسية في محفظة تضم حوالي **60** شركة عاملة في **26** دولة، يعمل بها حوالي أكثر من **12** ألف موظف ويتمتع هؤلاء الموظفون بأعلى درجات الكفاءة والمهارة، حيث تسعى الشركة باستمرار إلى تطوير خدماتها وتأمين أفضل النتائج الممكنة للمساهمين.

وقد اكتسبت شركة **KIPCO** شهرة واسعة لجودتها وامتيازها كشركة استثمارية قابضة ورائدة في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا وتتركز أنشطة الشركة بشكل أساسي في قطاعات الخدمات المالية والإعلام والعقار والصناعة وتمتلك الشركة من خلال شركاتها الرئيسية والتابعة حصص ملكية في قطاعي الصحة والتعليم.

ولا تقتصر طموحات المجموعة على احتلال في المرتبة الأولى للمستثمرين في المنطقة بل تسعى إلى تعزيز المساهمة الفعالة في تحقيق الازدهار الاقتصادي للبلدان التي تمارس فيها نشاطها، مع الحفاظ على مفهوم احترام عادات وثقافات شعوب تلك البلدان.[1]

1 بطاقة تعريفية لشركة كيبكو، على الموقع : http://kipco.com بتاريخ: 2019/05/15 على الساعة 18:00

ثانيا: مجموعة بنك برقان.

بنك برقان هو فرع من مجموعة **KIPCO** وهو يضم مجموعة من المصارف التابعة لمنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، تأسس البنك في عام **1977** ونجح في اكتساب دور رائد في الخدمات المصرفية للأفراد والشركات والخدمات المصرفية الاستثمارية، وذلك عبر تطور منتجات مصرفية مبتكرة وقنوات تكنولوجية حديثة، ويمتلك البنك حصص الأغلبية في البنك الأردني الكويتي (الأردن)، بنك الخليج الجزائر (الجزائر)، مصرف بغداد (العراق)، بنك تونس العالمي (تونس)، وبنك برقان (تركيا).

وقد توصلت مجموعة **بنك برقان** إلى تطوير أدائها على مدار السنوات الماضية من خلال تطبيق هيكل إيرادات موسع وأصول ذات جودة عالية، ومصادر تمويل متنوعة وقاعدة رأسمالية قوية، وبفضل ابتكار البنك لمنتجات جديدة واعتماده على التكنولوجيا الحديثة أصبح من البنوك الرائدة في أسواق منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا.

المطلب الثاني: تقديم بنك الخليج الجزائر AGB.

حتى يكون تقديم المصرف والتعريف به مفصلا لابد من التعرض لكل من نشأته، هيكله التنظيمي، مهامه، رؤيته وتوجهاته الإستراتيجية كما في العنصر الموالي:

أولا: نشأة وتطور بنك الخليج الجزائر وهيكله التنظيمي

بنك الخليج الجزائر هو بنك تجاري تابع لمجموعة شركة مشاريع الكويت سيتم التطرق إلى نشأته وتطوره في الجزائر.

1- نشأته:

تأسس بنك الخليج الجزائر في **15 ديسمبر 2003** بموجب القانون الجزائري برأسمال قدره **10 مليار دينار جزائري**، وبدأ عمله في **مارس 2004**، وقد ربط المصرف منذ تأسيسه مهمته الأساسية في المساهمة في التنمية الاقتصادية والمالية للجزائر بإعطاء وتقديم المنشآت والأفراد مجموعة واسعة ومتطورة من المنتجات المالية والحلول الأكثر حداثة من حيث السرعة والتنفيذ، ويقوم بتقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية بالإضافة إلى الخدمات التقليدية الأخرى وكذلك تلك التي تتوافق مع ما تمليه الشريعة الإسلامية.

ويمتلك المصرف شبكة من **60** وكالة تنفيذية والتي سيتم توسيعها إلى **67** فرع في نهاية **2018** لتكون أقرب لعملائها في جميع أنحاء البلاد.

2- التطور التاريخي للمصرف:

سعيا منه لتحسين وتوسيع خدماته عرف بنك الخليج الجزائر تطورا ملحوظا خلال السنوات التالية:

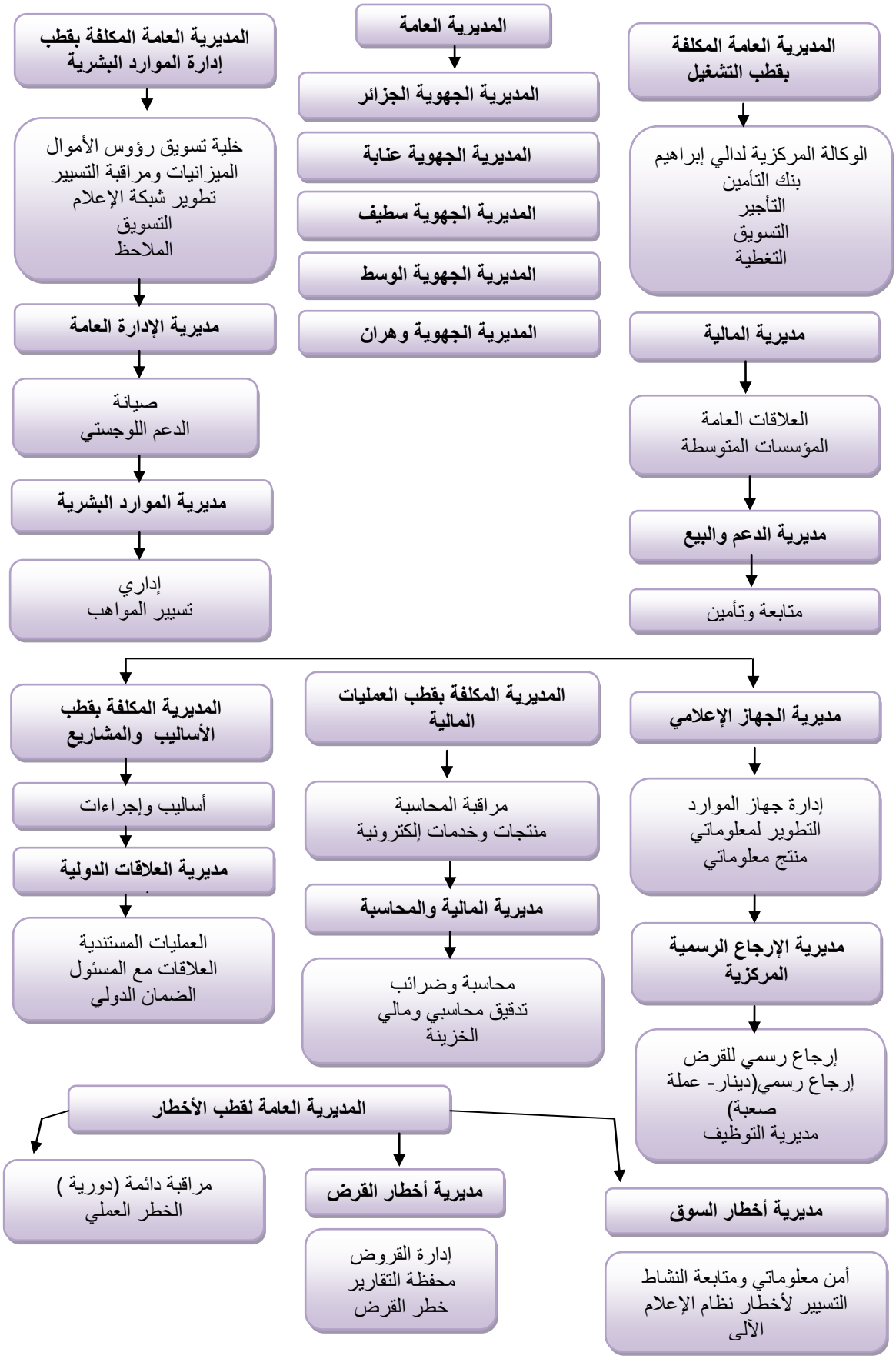
- ✓ **2004:** فتح أول وكالة بدالي إبراهيم كانت معاملاتها تجارية بحتة مخصصة فقط للشركات؛
- ✓ **2007:** توسيع سوق خدماتها وذلك بتوفير توليفة متنوعة من المنتجات والخدمات موجهة للخواص؛
- ✓ **2009:** نمو وتوسيع شبكة المصرف وبلوغ **25** وكالة تنفيذية على التراب الوطني كما تم إطلاق خدمات جديدة مثل خدمة **AGB Online**، إصدار بطاقات الدفع الإلكتروني فيزا/ماستر كارت مسبقة الدفع، إضافة إلى بطاقة **SAHLA** للسحب بالعملة الوطنية دون تسقيف؛
- ✓ **2012:** فتح أول وكالة **Self Banking** التي كانت الأولى من نوعها على مستوى الوطن؛
- ✓ **2013:** إصدار بطاقات فيزا/ماستر الكلاسيكية والذهبية وإطلاق خدمة **التسديد عبر الانترنت E-Commerce** باستخدام بطاقة **SAHLA** متوفرة حصريا عند المصرف؛
- ✓ **2014:** إطلاق خدمة إرسال الأموال عبر الموزع **Mandat Par DAB** إطلاق بطاقة الماستر/فيزا **PLATINIUM**، وإضافة خدمة التأمين على السفر؛
- ✓ **2015:** إنشاء قاعدة دراسة ملفات القروض بأنواعها **ACE**؛
- ✓ **2016:** إطلاق خدمة **Commerce Online** واعتماد خدمة **Prés Domiciliation**؛
- ✓ **2017:** إنشاء قاعدة لإدارة علاقات العملاء CRM، إضافة لقروض جديدة تتمثل في **LEASING** والقروض الاستهلاكية **SAYARATI**، **TASHILAT**.

3- الهيكل التنظيمي لبنك الخليج الجزائر AGB.

يمتلك المصرف خمسة أقطاب: الأول منها مكلف بإدارة الموارد البشرية، أما الثاني فمكلف بالتشغيل، كما أن الثالث مكلف بالأساليب والمشاريع، في حين أن الرابع مكلف بالعمليات المالية والمتابعة، أما الخامس فمكلف بالأخطار العملياتية، وتحت كل قطب منها هناك مجموعة من الأقسام، إضافة إلى المديرية العامة التي تضم خمس مديريات جهوية (الجزائر، عنابة، وهران، الوسط) وتحت كل مديرية جهوية هناك مجموعة من الوكالات التابعة لها منها ما تم فتحه والبقية سيتم فتحهم لاحقا.

والشكل التالي يوضح الهيكل التنظيمي للمصرف:

الشكل رقم (07): الهيكل التنظيمي لبنك الخليج الجزائر AGB



المصدر: بيانات بنك الخليج الجزائر

ثانيا: أهداف وقيم المصرف وتوجهاته الإستراتيجية

يسعى بنك الخليج الجزائر إلى تحقيق أهدافه المسطرة وتحديد استراتيجياته وفقا لجملة من المبادئ التي يتبناها، والتي سيتم توضيحها في العنصر الموالي.

1- أهداف المصرف:

يسعى بنك الخليج الجزائر كأي مصرف تجاري إلى:

- ✓ تحقيق المرتبة الأولى على مستوى الوطن؛
- ✓ تعظيم الربحية؛
- ✓ الجودة والسرعة في أداء الخدمات المصرفية؛
- ✓ التقرب أكثر من العملاء لتلبية حاجاتهم وكسب رضاهم؛
- ✓ النمو والتطور والابتكار في الخدمات المصرفية؛
- ✓ تقديم أوسع تشكيلة من المنتجات المتطورة والخدمات المالية الشخصية.

2- قيم بنك الخليج الجزائر:

تتمثل هذه القيم في:

أ- التقديم:

يعيش بنك الخليج الجزائر التقدم يوميا في مواقفه كما هو الحال في نتائج أعماله، ويعتمد قيمة التقدم داخل المصرف فرديا وجماعيا ثم يقدمه للخارج لإعطاء الكثير من الرضاء للعملاء؛

ب- الالتزام:

يلتزم بنك الخليج الجزائر بالنجاح كليا في الداخل مع موظفيه وعملائه الداخليين، وبذلك يستطيع أن يلتزم بالنجاح مع عملائه الخارجيين؛

ج- الاعتراف:

هو القيمة التي تحمل أكثر سرورا ورضا للفرد، ولذلك فالمصرف يرغب في أن يجعل الاعتراف أفضل أدواته لتقديم الرضاء لعملائه الداخليين والخارجيين؛

د- الثبات:

بالنسبة للمصرف فإن الثبات هو قيمة مرادفة للأمن والاستقرار والجدية ولهذا فإن المصرف دائما حاضر ليقوم بترقية هذه القيمة.

3- التوجهات الإستراتيجية للمصرف:

تم تحديد إستراتيجية المصرف في أوائل سنة **2009** حيث تهدف إلى تحقيق رسالتها وفق القيم والمبادئ التي يتبناها المصرف والتركيز على خمسة مجالات تتمثل في:

أ- إدارة الجودة الشاملة:

يندرج ضمن كل الإجراءات المتخذة من قبل المصرف من أجل تحقيق الخدمات المصرفية مع كل العملاء الداخليين والخارجيين ويتعلق الأمر بعدة مجالات مثل: جودة الخدمات والمنتجات، البنية التحتية والإدارة وإدارة المخاطر وغيرها؛

ب- توسيع شبكة الوكالة:

لكي يكون المصرف دائما أقرب إلى عملائه وليسمح لهم بالتمتع بالمنتجات والخدمات العالمية المتقدمة والمصممة لاحتياجاتهم المحلية.

ج- توسيع عروض المنتجات والخدمات:

من أجل تلبية توقعات العملاء؛

د- إدارة الموارد البشرية:

ترتكز على الإنجاز بهدف تزويد جميع موظفيه بحياة مرضية ومحفزة؛

هـ- نمو وفتح سوق الأسهم:

إيمانا بإمكانيات المصرف وقدرات موظفيه والدعم القوي للفريق العامل، ركزت على نمو وفتح سوق الأسهم وذلك للمشاركة في مجال التنمية الاقتصادية بالجزائر.

المطلب الثالث : تقديم وكالة بنك الخليج الجزائر – تبسة – 00111

تعتبر الوكالة الخلفية التنفيذية لأنشطة المصرف، حيث يتم من خلالها تقديم كافة الخدمات المصرفية للعملاء ومن خلال هذا المطلب سيتم التطرق لتعريف، أهداف ومهام وكالة تبسة وكذا هيكلها التنظيمي.

أولا: نشأة الوكالة ومهامها.

سيتم التطرق الى نشأة الوكالة والمهام التي يتطلب تنفيذها.

1- نشأة وكالة تبسة 00111

أنشئت وكالة بنك الخليج الجزائر تبسة **– 00111** بتاريخ **2009**، وتم افتتاحها رسميا في **2012/12/31**، تقع بحي **11 ديسمبر 1960** توظف حاليا **07** أشخاص مستخدمين خريجي جامعات وذوي كفاءة عالية وتعتبر الوكالة الممثلة لبنك الخليج الجزائر على المستوى المحلي،وهي مجهزة بكل الوسائل الحديثة.

2- مهام وكالة بنك الخليج الجزائر – تبسة– 00111.

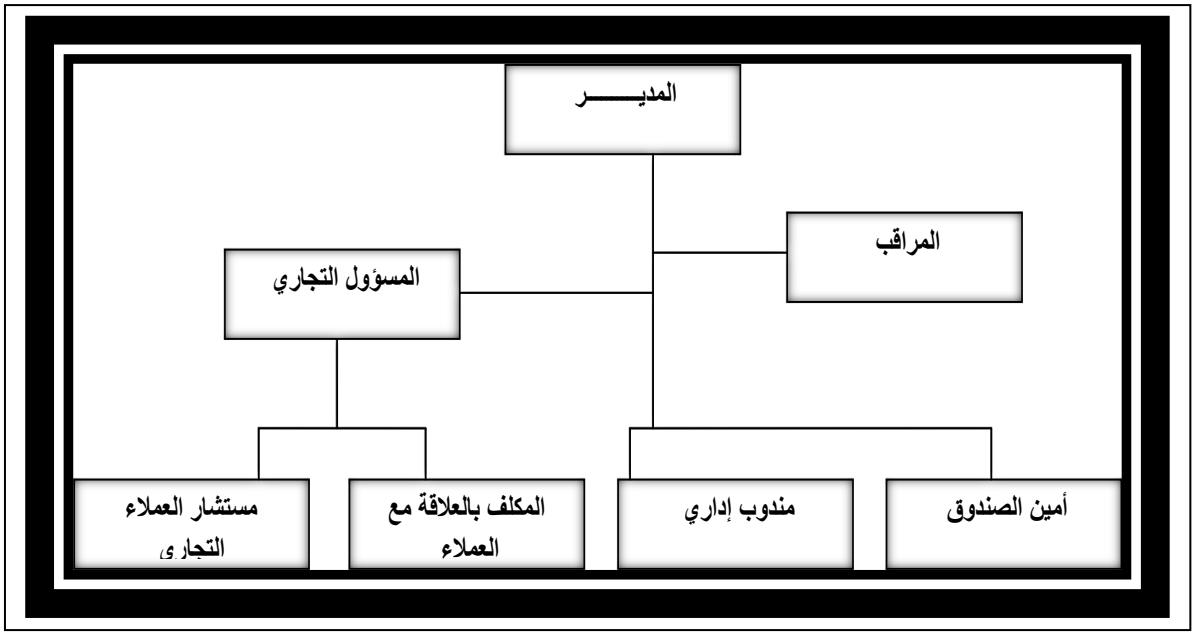
تتمثل مهام الوكالة فيما يلي:

- ✓ فتح الحسابات المصرفية بالعملة الوطنية والعملة الصعبة؛
- ✓ حسابات خاصة بالادخار على الطريقتين التساهمية والكلاسيكية؛
- ✓ حسابات خاصة بالمؤسسات سواء الأشخاص الطبيعيين أو المعنويين أو أصحاب المهن الحرة؛
- ✓ حساب خاص بتوظيف الأجر للعاملين ومنح بطاقة السحب المغناطيسية؛
- ✓ حسابات خاصة بالعملة الصعبة ومنح بطاقات الفيزا والماستر ؛
- ✓ إجراء عمليات التجارة الخارجية بكل مراحلها؛
- ✓ تحميل أموال (الدفع والسحب) على حسابات العملاء الجارية؛
- ✓ منح القروض بكافة أنواعها (**SAYARATI ,TASHILAT,BAYTI**...)؛
- ✓ التواصل المتطور مع العملاء باستعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة.

ثانيا: الهيكل التنظيمي لبنك الخليج الجزائر، وكالة تبسة – 00111

يختلف بنك الخليج الجزائر في توزيعه للوظائف عن باقي المؤسسات سواء كانت مصرفية أو أخرى، كما هو موضح في الهيكل التنظيمي.

الشكل رقم (08): الهيكل التنظيمي لبنك الخليج الجزائر وكالة تبسة– 00111



المصدر: من إعداد الطالبان بناء على معلومات مستخرجة من الوثائق الداخلية للمؤسسة

1- مدير الوكالة:

يعتبر الممثل الرئيسي للمصرف على مستوى الوكالة وهو المسؤول عن توفير التنظيم الإداري والتشغيلي للوكالة وتنميتها التجارية مع الاهتمام المستمر بإدارة الجودة والمخاطر، وكذلك تحقيق الأهداف الإستراتيجية والمالية التي حددتها إدارة المصرف، وضمان الشفافية الاقتصادية للمصرف وإدارة ميزانية الوكالة، وكذلك من مهامه السهر على مراقبة نظامية الحسابات في الوكالة والتأكد من سير العمليات الإدارية والتشغيلية وإجرائها في إطار القانون، مع مهمة إدارة موظفي الوكالة والإشراف عليهم.

2- المسؤول التجاري:

من المهام الرئيسية للمسؤول التجاري هي الإشراف على فريق المبيعات وتحريكهم وتنشيطهم من أجل مساعدته في تحقيق أهداف العمل النوعية والكمية التي تتعلق بالوكالة، كما أنه يشرف على تسيير محافظ العملاء وضمان إدارتها، مع تزويد العملاء من جميع المنتجات التي يقدمها المصرف، واحترام تطبيق القرارات الائتمانية، مراقبة فتح الحسابات، والإشراف على العمليات ذات الطبيعة الإدارية والإشراف أيضا على تحليل الملفات والقروض للمؤسسات والأفراد كذلك وضع ضمانات لجميع المنتجات المسوقة

من طرف الوكالة لعملائها، والكثير من المهام الأخرى التي يقوم بها في إطار تحقيق الجودة وإدارة المخاطر.

3- المراقب:

مهمة المراقب الأساسية هي ضمان حسن الرقابة على جميع المعاملات التي تقوم بها الوكالة في سياق إدارة المخاطر التشغيلية، أيضا التحقق من العمل اليومي الجاري للشباك والصندوق للعملاء من أفراد ومؤسسات، كذلك مراقبة العمليات ذات الطابع الإداري والتدقيق في الحسابات الإدارية والقانونية، والقيام بالمراجعة الداخلية ومراقبة الحسابات وصحة المعلومات وانسجامها مع القوانين.

4- مستشار العملاء التجاري:

من مهامه إدارة محفظة العملاء (المؤسسات) وتجهيز العمل بمجموعة المنتجات التي يقدمها المصرف وكذلك إدارة حسابات العملاء (فتح، تغيير، غلق) برعاية خاصة، وتسيير الكفالات والضمان الاحتياطي، وإدارة قروض الاستثمار وتنفيذ عمليات التجارة الخارجية، ومعالجة المعاملات مع الدول الأجنبية.

5- مندوب إداري:

من مهامه الرئيسة ضمان إجراء عمليات (**Backoffice**) مع احترام القوانين المعمول بها في المصرف في إطار الجودة والدقة، كذلك يقوم بإدارة الحسابات والحفاظ على ملفات العملاء وتسيير دفاتر الصكوك والتصريح بالشيكات غير المدفوعة كذلك تجهيز المعاملات على الفواتير والشيكات والتحويلات وفقا للإجراءات وإدارة السندات الإذنية وجميع الأوراق التجارية بالإضافة للقيام بعمليات المقاصة الإلكترونية.

6- المكلف بالعلاقات مع العملاء:

يعمل على تسوية الحسابات، إجراء عمليات الدفع والسحب، كما أنه مسؤول عن جميع الإجراءات الخاصة بالموزع النقدي الآلي بالإضافة إلى إدارة حسابات العملاء (فتح، تغيير، غلق) ومختلف العمليات الخاصة ببطاقات الفيزا والماستر واستقبال العملاء وتوجيههم.

7- أمين الصندوق:

وهو المسؤول عن الصندوق وعن ضمان بشكل مستمر عمليات الصندوق مع العملاء وحسن سيرها احتراما للممارسات والإجراءات السارية المفعول بها في المصرف، كما يسهر على ضمان تسوية الحسابات بالإضافة إلى أنه مسؤول عن إعداد الأكياس لإرسالها إلى بنك الجزائر.

المبحث الثاني: جودة الخدمات المصرفية وعلاقتها بالابتكار التسويقي

يسعى بنك الخليج الجزائر كغيره من المصارف إلى الحفاظ على حصته السوقية والاستمرار والنمو وذلك من خلال تقديم خدمات متنوعة تلبي رغبات العملاء على اختلاف وضعياتهم واحتياجاتهم المصرفية، كما يسعى إلى تقديم خدمات جديدة ومبتكرة تتوافق مع التطورات المتسارعة خاصة في الجانب الابتكاري على مزيجه التسويقي، مما يؤدي إلى تحسين جودة خدماته المصرفية، سيتم في هذا المبحث التطرق إلى هذه الخدمات ونوجزها في العناصر الموالية.

المطلب الأول: التسويق في بنك الخليج الجزائر

يفهم من ابتكار الخدمة المصرفية أنه يعني التوصل إلى خدمة جديدة ومطورة إلى حد ما يهدف تحسين الكفاءة والفعالية والميزة التنافسية بما يضيف قيمة للمنظمة. ومن هذا المنطلق طرحنا هذا التساؤل على المدير التسويقي، وكيف تنظرون إلى هذا المفهوم في بنك الخليج الجزائر؟

بدأ بنك الخليج الجزائر نشاطه سنة **2004** برأسمال يقدر بـ: **1.600.000** دج وقد عرف هذا المبلغ زيادات ملحوظة وصلت إلى : **10.000.00** دج سنة **2017.** والجدول الآتي يوضح تطور رأسمال المصرف في الفترة الممتدة من سنة **2004** إلى سنة **2017.**

الجدول رقم(03): تطور رأسمال بنك الخليج الجزائر من 2004 إلى 2017

السنة	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
رأسمال AGB	1.600.000	1.600.000	2.500.000	2.500.000	2.500.000	6.500.000	6.500.000	10.000.000	10.000.000	10.000.000	10.000.000	10.000.000	10.000.000	10.000.000

المصدر: من إعداد الطالبين بناءا على وثائق مقدمة من طرف مدير الوكالة.

من تحليلنا لأرقام الجدول أعلاه، لاحظنا زيادة في رأس مال بنك خليج الجزائر ابتداء من سنة **2009** حيث أن رأس مال البنك في **2008** قدر بـ: **2500000** وفي ظرف سنة أصبح **6500000** أي زيادة بـ: **4000000** وكذلك سنة **2011** لاحظنا زيادة في رأس المال قدره **3500000**، أما من **2011** فقد حافظ البنك على نفس رأس المال المقدر بـ: **10000000** وطرحنا سؤال على مدير التسويق حول ماهية الخدمات التي قدمها البنك لعملائه بين سنتي **2009** و**2011** ، وهي كالتالي:

- ✓ **2008-2009:** نمو وتوسيع شبكة المصرف وبلوغ **25** وكالة تنفيذية على التراب الوطني كما تم إطلاق خدمات جديدة مثل خدمة **AGB Online**، إصدار بطاقات الدفع الإلكتروني "فيزا/ماستر كارت" مسبقة الدفع، إضافة إلى بطاقة SAHLA للسحب بالعملة الوطنية دون تسقيف؛
- ✓ **2011-2012:** فتح أول وكالة **Self Banking** التي كانت الأولى من نوعها على مستوى الوطن؛
- ✓ **2013:** إصدار بطاقات فيزا/ماستر الكلاسيكية والذهبية، وإطلاق خدمة **التسديد عبر الانترنت-E-Commerce**باستخدام بطاقة **SAHLA** متوفرة حصريا عند المصرف؛
- ✓ **2014:** إطلاق خدمة إرسال الأموال عبر الموزع **Mandat Par DAB** إطلاق بطاقة الماستر/فيزا **PLATINIUM**، وإضافة خدمة التأمين على السفر؛
- ✓ **2015:** إنشاء قاعدة دراسة ملفات القروض بأنواعها **ACE**؛
- ✓ **2016:** إطلاق خدمة **Commerce Online** واعتماد خدمة **Prés Domiciliation**؛
- ✓ **2017:** إنشاء قاعدة لإدارة علاقات العملاء CRM، إضافة لقروض جديدة تتمثل في **LEASING** والقروض الاستهلاكية **SAYARATI**، **TASHILAT**.

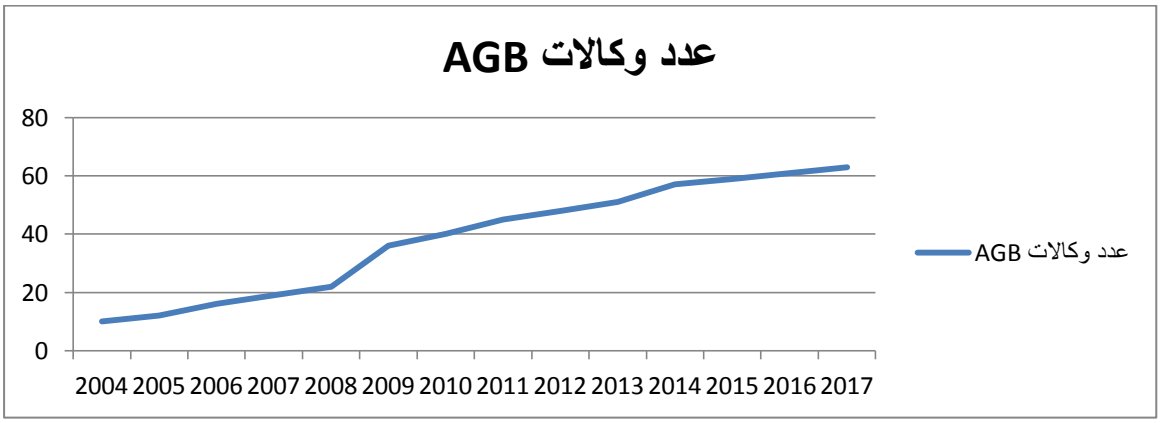
يلاحظ من الشكل أعلاه أن رأسمال بنك الخليج الجزائر عرف ثباتا في قيمته المقدرة بـ **1.600.000** دج خلال سنتي **2004** و**2005** وهذا راجع لكون البنك حديث التعامل في السوق المصرفي الجزائري، وقد ارتفع هذا المبلغ سنة **2006** إلى **2.500.000** دج، نظرا لزيادة التعاملات مع البنك الذي استطاع جذب وكسب عملائه وبالتالي الاستحواذ على حصته السوقية بالرغم من حداثته والمحافظة عليها طيلة ثلاث سنوات متتالية وبخدمات تقليدية، وفي سنة **2009** عرف رأسمال بنك الخليج الجزائر زيادة واضحة وكبيرة حيث وصلت قيمته إلى: **6.500.000** دج وهذا راجع لانضمام شريك جديد للمصرف برأسمال كبير، إضافة إلى الإستراتيجية التي انتهجها البنك في هذه السنة والمرتكزة على تفعيل الابتكار التسويقي على جميع عناصر المزيج التسويقي (الخدمة، المنتج، التوزيع، الترويج، الأفراد، العمليات، الدليل المادي) لتحسين جودة الخدمة المصرفية على جميع أبعادها (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف) زيادة في رأسمال سنة **2011** أين وصلت قيمته إلى **10.000.000** دج ومازال محافظا على هذا القيمة إلى غاية سنة **2017**.

أوّلا: الانتشار الجغرافي لبنك الخليج الجزائر

إن التطور المستمر في رأسمال بنك الخليج الجزائر وزيادة نموه دفعت بالمصرف لزيادة عدد وكالاته عبر التراب الوطني وذلك للتقرب أكثر من العملاء الحاليين ومحاولة كسب عملاء جدد وبالتالي المحافظة على حصته السوقية وزيادتها من أجل تعزيز مركزه التنافسي.

والشكل الموالي يوضح تطور عدد وكالات البنك في الفترة الممتدة بين سنتي **2004** و **2017**.

الشكل رقم(09): منحنى تطور عدد وكالات بنك الخليج الجزائر من 2004 إلى 2017



المصدر: من إعداد الطالبين بناءا على وثائق مقدمة من طرف مدير الوكالة.

يلاحظ من المنحنى أعلاه أن عدد وكالات بنك الخليج الجزائر في تزايد مستمر وتتراوح هذه الزيادة من **2** إلى **4** وكالات كل سنة، وقد زادت سنة **2009** بـ**14** وكالة وهذا يعود إلى سياسة التوسع التي انتهجها المصرف هذه السنة نظرا للقدرة المالية التي اكتسبها المصرف بانضمام الشريك الجديد ، وتقدر الزيادة في عدد الوكالات لسنة **2018** بـ**10** وكالات وهي في انتظار الحصول على رخصة البنك المركزي حتى يتم افتتاحها ليصل بهذا عدد وكالات بنك الخليج الجزائر سنة **2018** إلى **73** وكالة.

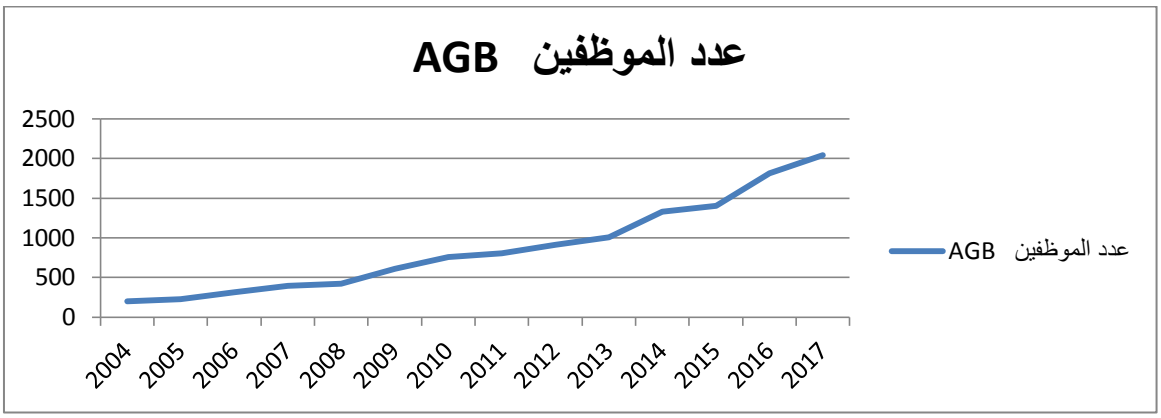
ثانيا: دراسة الكفاءة التشغيلية لبنك AGB وكالة تبسة.

سيتم التطرق إلى دراسة موظفي المصرف من حيث تطور عددهم و مستوياتهم وخبرتهم.

1- تطور عدد الموظفين في AGB.

يستقطب بنك الخليج الجزائر أعدادا متزايدة من الموظفين كل سنة، فقد بدأ عمله سنة **2004** بتوظيف **201** موظف وازداد هذا العدد ليصل سنة **2017** إلى **2045** موظف، وفق ما يعبر عنه المنحنى الموالي الذي يعكس التطور الذي عرفه عدد موظفي البنك.

الشكل رقم (10): منحنى تطور عدد موظفي بنك الخليج الجزائر من 2004 إلى 2017



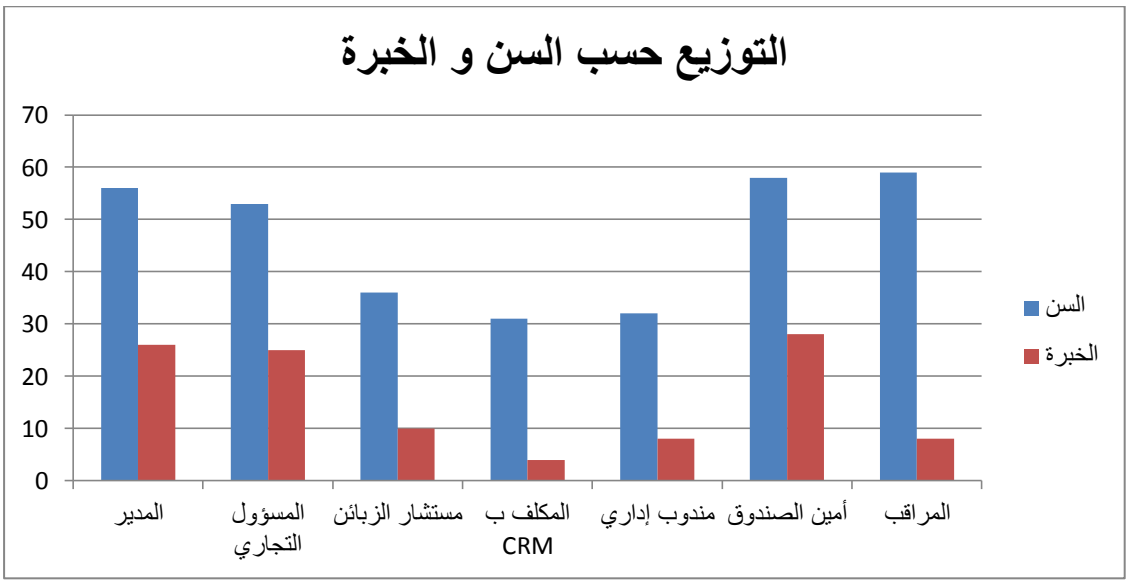
المصدر: من إعداد الطالبين بناءا على وثائق مقدمة من طرف مدير الوكالة.

يلاحظ من المنحنى أعلاه أن عدد موظفي بنك الخليج الجزائر في تزايد مستمر، تبعا لزيادة عدد وكالاته، حيث سجلت أكبر زيادة سنة **2016** وقدرت الزيادة بـ**411** موظف جديد.

2- دراسة موظفي بنك الخليج الجزائر وكالة تبسة – 00111.

على الرغم من قلة عدد موظفي الوكالة المدروسة وهو سبعة موظفين، إلا أن جميعهم حاملون لشهادات جامعية مع تمتعهم بالخبرة والكفاءة العالية، وهذا راجع لطبيعة العمل المصرفي الذي يتطلب كوادر بشرية مؤهلة سيتم دراستهم حسب السن والخبرة التي يمتلكونها.

الشكل رقم(11): توزيع موظفي AGB وكالة تبسة حسب السن والخبرة



المصدر: من إعداد الطالبين بناءا على وثائق مقدمة من طرف مدير الوكالة.

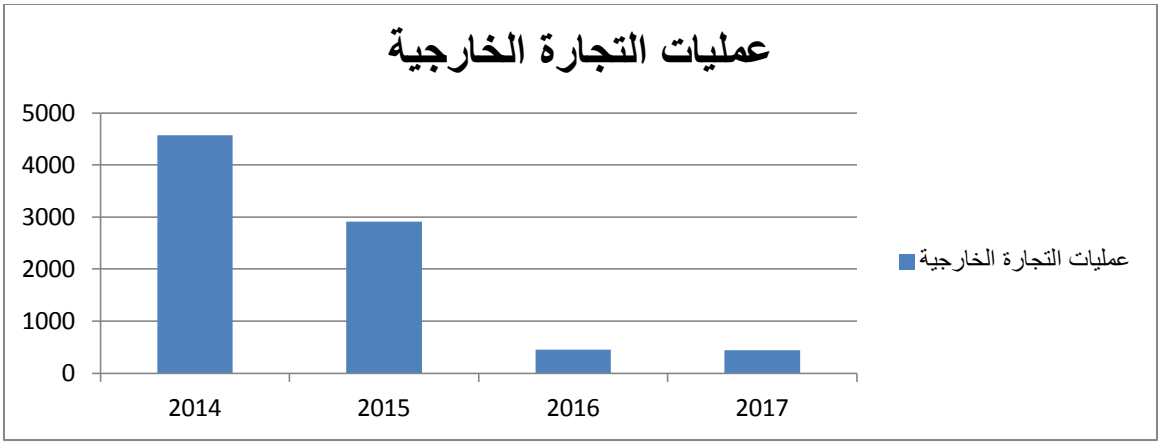
يلاحظ من الشكل أعلاه أن وكالة تبسة تضم موظفين من أعمار مختلفة منهم الشباب ذوي المستوى الجامعي والكفاءة والذين لا تقل أعمارهم عن **30** سنة ولا تقل خبرتهم عن **أربعة** سنوات مثل المندوب التجاري والمكلف بإدارة العلاقات مع الزبائن (**CRM**) الذين يستطيع المصرف تدريبهم وتأهيلهم والاستفادة من مهاراته، كما أن منهم من يزيد عمره عن **50** سنة ولا تقل خبرتهم عن **25** سنة وهم أصحاب المناصب الحساسة في البنك مثل المدير وأمين الصندوق حيث يتم الاستفادة من خبرتهم في العمل المصرفي.

وتجدر الإشارة أنه يتم – وبصفة دورية – تنظيم دورات تكوينية لجميع الموظفين العاملين بالوكالة وذلك لإكسابهم المعرفة الكافية والوعي التام بآخر مستجدات العمل المصرفي سواء من حيث القوانين أو التنظيمات وكذا دورات تدريبية حول المنتجات الجديدة وكيفية تقديمها للعملاء وهذا من أجل تحسين الكفاءات التشغيلية بالمصرف والعمل على تطويرها بما يتناسب والتطورات المستمرة في هذا القطاع.

عمليات التجارة الخارجية

ويقوم البنك بعمليات تجارية ومبادلات خارجية سيتم دراسة تطورها في الأربع سنوات الأخيرة كما يوضحه الشكل الموالي.

الشكل رقم:12 تطور عمليات التجارة الخارجية لبنك AGB وكالة تبسة



المصدر: من إعداد الطالبين بناءا على وثائق مقدمة من طرف مدير الوكالة.

يلاحظ من الشكل أعلاه أن بنك الخليج الجزائر كان ينشط وبشكل كبير في تقديم عمليات التجارة الخارجية وهذا سببه سرعة أدائه مقارنة بالبنوك المنافسة، إذ أنه يقوم بدراسة ملف العميل الخاص بالتجارة الخارجية وتوطينه بإرسال **SMS Swift** في ظرف **24** ساعة، في حين أن إجراءات التوطين في البنوك

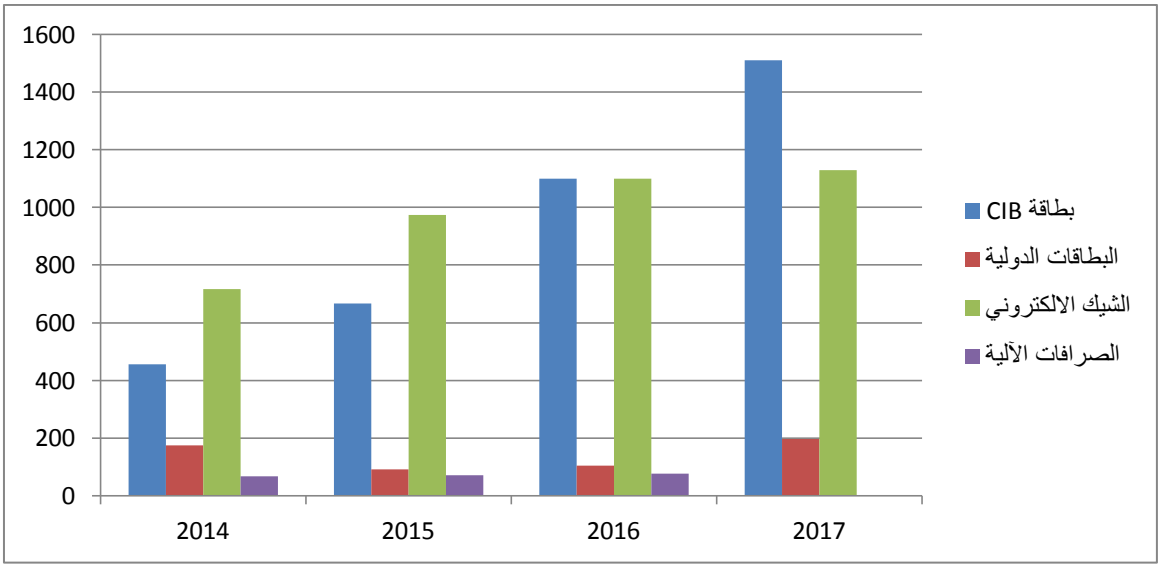
الأخرى تصل إلى **15** يوما، وهو ما حقق للبنك ميزة تنافسية سمحت له باستقطاب أعداد متزايدة من العملاء.

أما التراجع الذي حدث بدءا من سنة **2015** فسببه راجع لسياسة البنك المركزي الذي عمل على ضبط وتقييد حجم المعاملات الخارجية نظرا لارتفاعها الكبير في هذه الفترة.

3- الخدمات الالكترونية المقدمة من طرف AGB وكالة تبسة

سيتم دراسة تطور المبيعات الخاصة بالخدمات الالكترونية المقدمة من طرف AGB وكالة تبسة لمعرفة مدى إقبال العملاء على هذه الخدمات، وهو ما يبينه الشكل الموالي.

الشكل رقم(13): تطور الخدمات الالكترونية المقدمة من طرف بنك AGB وكالة تبسة



المصدر: من إعداد الطالبين بناءا على وثائق مقدمة من طرف مدير الوكالة.

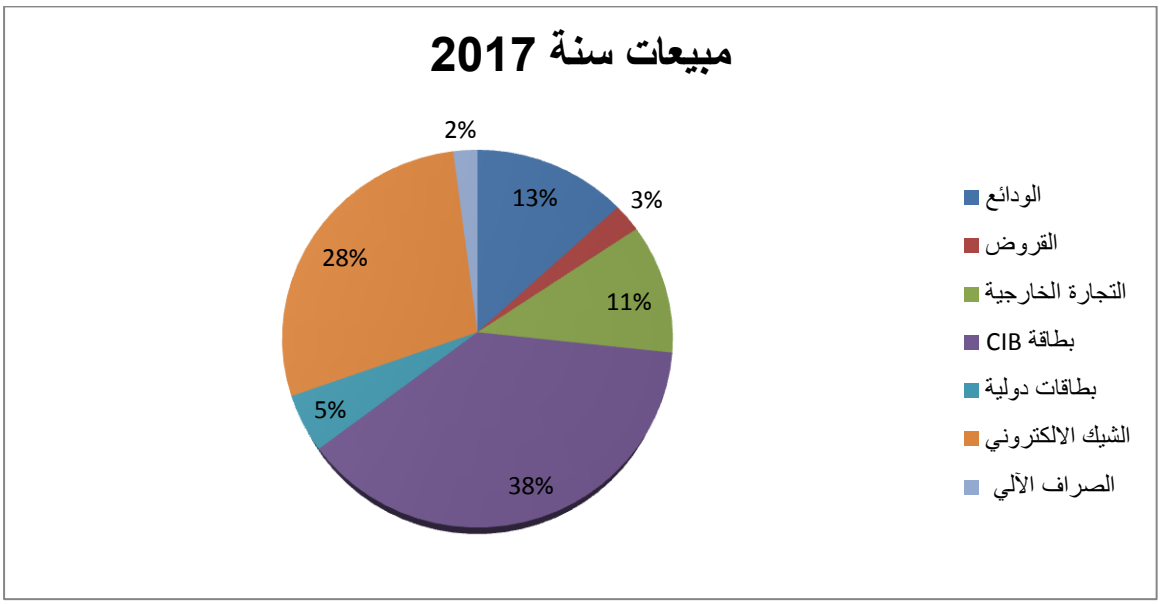
يلاحظ من الشكل أعلاه أن هناك تزايد مستمر في منح البطاقات المحلية **CIB** والشيك الإلكتروني، وصلت نسبتها سنة **2017** إلى **37 %** بالنسبة **CIB** و **3%** بالنسبة للشيك الالكتروني، كما انه يتم سنويا إضافة عدد الصرافات الآلية بهدف تقريب الخدمات للعملاء.

أما بالنسبة للبطاقات الدولية فقد عرفت انخفاضا سنة **2015** بنسبة **48%** ورغم ارتفاعها سنتي **2016** و**2017** إلا أنها ومقارنة بالخدمات الأخرى فان منحها يعتبر ضئيلا وسببه أن ملف منحها يتطلب امتلاك العميل لثلاثة حسابات وتوفر هذه الأخيرة على مبالغ معينة وهو ما يستصعبه بعض العملاء ذوي الدخل المتوسط و المحدود.

ثالثا: الابتكار التسويقي لبنك الخليج الجزائر AGB

يقدم بنك الخليج الجزائر تشكيلة مختلفة من الخدمات سواء التقليدية أو غير التقليدية المقدمة الكترونيا أو الغير الكترونية وحسب المعطيات من الجداول السابقة فان هذه التشكيلة من الخدمات لسنة **2017** تتوزع وفقا للشكل الموالي.

الشكل رقم(14): توزيع الخدمات المصرفية المقدمة من طرف بنك AGB لسنة 2017



المصدر: من إعداد الطالبين بناءا على وثائق مقدمة من طرف مدير الوكالة.

يلاحظ أن بنك الخليج الجزائر ينشط بشكل كبير في تقديم البطاقات خاصة بطاقة **CIB** التي يعمل باستمرار على تطويرها وهو ما جعلها تشكل نسبة **38%** من مبيعاته، ثم تأتي نسبة **28%** الخاصة بالشيك الإلكتروني والتي تعكس قدرة المصرف على الاستفادة من التكنولوجيا الحديثة لتقديم خدماته التقليدية الكترونيا بما يحقق السرعة وتوفير الوقت والجهد بالنسبة لعملائه، كما ينشط البنك أيضا في مجال التجارة الخارجية التي تمثل نسبة **11%** نظرا لخبرته وكفاءة أدائه في هذا المجال كما تم توضيحه سابقا مقارنة بالمنافسين.إضافة إلى تقديم الخدمات التقليدية إذ شكلت الودائع نسبة **13%**.

وتجدر الإشارة إلى أن بنك لخليج الجزائر يسعى إلى تطوير خدماته من خلال إدخال أساليب متطورة واستحداثات متجددة كما يقوم باستحداث موقعه الالكتروني بصفة دورية والجدول الآتي يوضح أهم عمليات التطوير والتحسين التي يضيفها المصرف لخدماته حتى تتماشى ومتطلبات عملائه من جهة وتدعم موقفه التنافسي من جهة أخرى.

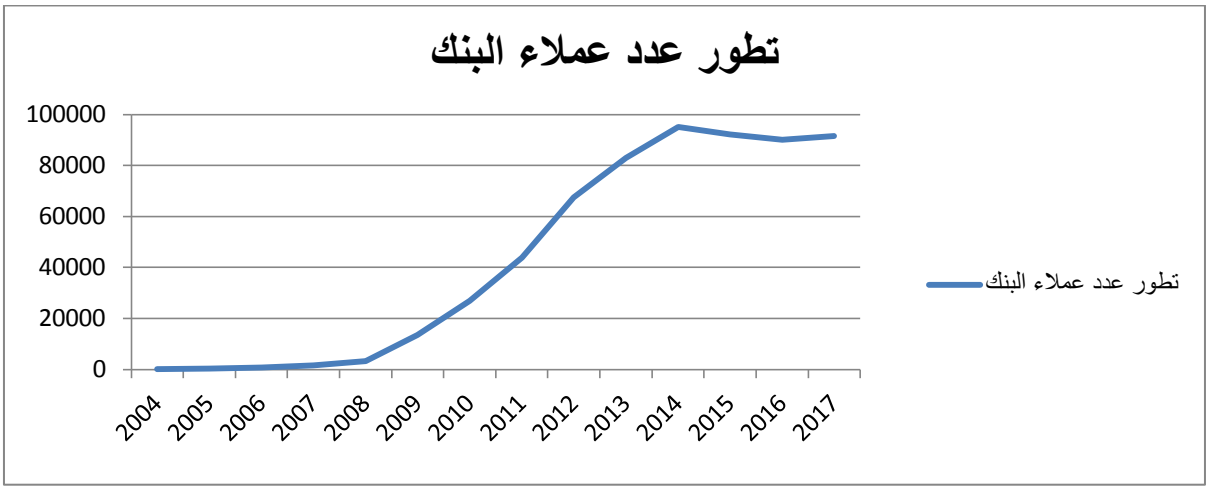
الجدول رقم(04): تطور خدمات بنك AGB

الخدمة	التحسينات المضافة اليها
حساب دفتر التوفير	– إضافة حساب **START** و**SMART** والذي يتم من خلاله تحويل الأموال أوتوماتيكيا – البطاقة المغناطيسية **CIB** – عمليات **E-COMMERCE** التي تساعد على الشراء من خلال شبكة الانترنت ببطاقة **CIB**
بطاقة SAHLA	إضافة خدمة **E-COMMERCE** محليا
بطاقة RIB	من خلال هذه البطاقة يتم تحويل الأموال من زبون لدى البنك إلى أي شخص عن طريق الصراف الآلي
بطاقة MASTER/VISA	–الشراء عبر الانترنت دوليا. –تعبئة البطاقة من خلال موقع البنك دون اللجوء للوكالة
عمليات التجارة الخارجية	–القيام بعمليات التوطين المبدئية عن طريق شبكة الانترنت بواسطة موقع البنك.
تطوير موقع AGB ONLINE	–القيام بمختلف العمليات البنكية عن طرق الموقع من كشف حساب وتحويل وغيرها.

المصدر: من إعداد الطالبين بناءا على وثائق مقدمة من طرف مدير الوكالة.

يتضح مما سبق أن بنك الخليج الجزائر ينتهج الابتكار التسويقي، وذلك من خلال تقديمه لتشكيلات مختلفة ومتجددة باستمرار لخدماته ويعمل على تطويرها و تحسينها بالاستفادة من التكنولوجيا الحديثة خاصة في مجال المعلومات والاتصال التي تمثل مصدر ميزته التنافسية وتوفر السهولة والسرعة والاستمرارية في الحصول على هذه الخدمات بما يحقق جودة عالية تتوافق مع توقعات عملائه واحتياجاتهم وبالتالي الحفاظ عليهم وجذب عملاء جدد. والشكل الموالي يوضح تطور عدد عملاء بنك الخليج الجزائر.

الشكل رقم(15): تطور عدد عملاء بنك AGB



المصدر: من إعداد الطالبين بناءا على وثائق مقدمة من طرف مدير الوكالة.

يلاحظ من الشكل أعلاه أن عدد عملاء المصرف عرف تزايد كبير بداية من سنة إنشائه **2004** وهذا بنسب متفاوتة ورغم الانخفاض الذي عرفه هذا العدد بدءا من سنة **2015** والذي كان سببه سياسة البنك المركزي الخاصة بتقييد عمليات التجارة الخارجية، إلا أن المصرف استطاع استقطاب عملاء جدد سنة **2017** وكانت نسبة الزيادة في هذه السنة تقدر بـ**1.66%** مقارنة بسنة **2016**.

المطلب الثاني: الخدمات المصرفية التقليدية لبنك الخليج الجزائر وكالة تبسة – 00111

يقدم بنك الخليج الجزائر العديد من الخدمات المصرفية التقليدية، لعل أهمها:

أولا: الودائع

تتعدد أنواع الودائع التي يتلقاها بنك الخليج الجزائر، وفقا لما يلي:

1- الحساب الجاري.

يفتح هذا الحساب للأشخاص الطبيعيين والمعنويين (تجار، صناعيون، فلاحون، مؤسسات تجارية) الذين يمارسون نشاط تجاري، ولا تنتج عن الحساب الجاري أي فوائد، وحتى يستطيع العميل الحصول على هذا الحساب يكفي أن يتقدم للوكالة ويقدم الملف المطلوب لهذا النوع من الحساب وإيداع قيمة **10.000** دج.

2- حساب الشيكات (الصكوك):

يفتح للأشخاص والأفراد المعنويين الذين لا يمارسون أي نشاط تجاري كالموظفين والجمعيات، وهو بدوره لا ينتج عنه أي فوائد، يستطيع صاحب الحساب سحب نقوده متى يشاء ويجب أن يكون هذا الحساب دائما دائنا ولفتح هذا النوع من الحساب يجب التقدم للوكالة مع الملف المطلوب وإيداع قيمة **1.000** دج.

3- الإيداع لأجل:

هذا النوع من الودائع لا يلتزم المصرف بدفعه إلا في الآجال المحددة للوديعة ولا يمكن لصاحب الوديعة المطالبة بها قبل التاريخ المحدد، وحساب الودائع لأجل مفتوح لصالح الأفراد الطبيعيين أو المعنويين وقد يشترط ألا يقل مبلغ الوديعة عن **10** آلاف دينار جزائري لمدة أقلها **3** أشهر وأقصاها **10** سنوات، وفي نهاية مدة الإيداع المتفق عليها بين المصرف والمودع يحق لهذا الأخير استرجاع الوديعة مضافا إليها قيمة الفوائد.

4- أذونات الخزينة:

وهي عبارة عن إيداع لأجل، وتنقسم هذه السندات إلى قسمين:

أ- **سندات تساهمية:** تعمل وفقا لمبدأ الشريعة الإسلامية أي يضاف إليها ربح متغير؛

ب- سندات كلاسيكية: وهي عبارة عن سندات اسمية للسند مضاف إليها الفوائد المترتبة عنها.

5- دفتر التوفير:

هو وسيلة ادخار سهلة، وآمنة تمنح للعملاء فرصة الاستثمار بأموالهم وفي نفس الوقت إمكانية التصرف بها بكل حرية وفي أي وقت، ويتم فيها السحب بدون أي قيود مع حرية الإيداع وبنك الخليج الجزائر يمنح نوعين من حساب دفتر التوفير هما:

أ- **دفتر التوفير الكلاسيكي:** ويتم من خلاله إيداع النقود والاستفادة من سعر فائدة كل ثلاثة أشهر.

ب- دفتر التوفير التساهمي: يتم فيه توزيع الأرباح التساهمية على المبالغ المودعة وفقا للشريعة الإسلامية كل نهاية سنة مالية للمصرف.

وللحصول على أحد هذين الحسابين يكفي التقرب من الوكالة وتقديم الملف الخاص بهذا النوع مع تقديم مبلغ كحد أدنى يقدر بـ ثلاثون ألف دينار جزائري.

6- حساب العملة الصعبة:

يفتح هذا الحساب للأشخاص والأفراد المعنويين والغرض منه ليس استعماله في أي نشاط تجاري وهو لا ينتج عنه أي فوائد ويستطيع صاحب الحساب الإيداع والسحب متى شاء والهدف منه إما أن يكون مرفقا مع البطاقات العالمية أو لغرض توطين الراتب للعاملين في الخارج ويكون إما بعملة الأورو أو الدولار، ولفتح هذا الحساب لابد من تقديم الوثائق المطلوبة مع إيداع مبلغ كحد أدنى **100** أورو أو دولار.

7- حسابات التوفير من نوع سمارت "SMART" و ستارت "START" وتتمثل في:

أ- حساب توفير سمارت "SMART"

حساب توفير سمارت هو حساب بسيط وآمن يسمح بتنمية الأموال بفضل هامش ربح جد مفيد حيث يمكن كل شخص طبيعي يبلغ من العمر **23** سنة وما فوق من فتحه ويقوم هذا الحساب بتحويل مبلغ معين كحد أدنى ما يعادل **10.000** دج من الحساب الجاري أو الشيك إلى حساب التوفير وذلك يكون إما بتحويل شهري أو فصلي بصفة مستمرة حسب رغبة الزبون وله العديد من المزايا تتمثل في:

- ✓ تأمين الحماية الفردية؛
- ✓ قرض بيتي بأسعار تفاضلية؛
- ✓ الكثير من الهدايا للربح.

ب- حساب توفير ستارت " START"

إن مبدأ هذا الحساب هو تقديم بداية حسنة للأبناء بوضع أموالهم في حساب بسيط وآمن يمكنهم من استثمار أموالهم بفضل هامش ربح مفيد والتمتع بعدة مزايا ويستفيد من هذا الحساب كل شخص طبيعي بالغ أو قاصر تحت وصاية يبلغ من العمر بين شهر إلى **23** سنة، ويكون الحد الأدنى للتحويل الأول ما يقارب **10.000** دج وكحد أدنى للتحويل الشهري **5.000** دج والتحويل الفصلي **15.000** دج ومن مزايا هذا الحساب:

- ✓ تأمين الحماية الفردية؛
- ✓ تخفيضات مع شركاء البنك؛
- ✓ الكثير من الهدايا للربح.

ثانيا: القروض.

يمنح بنك الخليج الجزائر عدة أنواع من القروض يمكن ذكرها فيما يلي:

1- القرض العقاري Bayti :

هو موجه لتمويل شراء سكن أو توسيع سكن ويمنح للعملاء الذين لديهم دخل شهري منتظم لا يقل عن **75.000** دج ويجب أن يكون العقار موثق أو بدفتر عقاري، وفي هذا النوع من القروض يقدم البنك **90 %** من قيمته و**10%** تكون كدفعة شخصية، حيث تمتد مدة تمديد القرض من سنتين كحد أدنى إلى **30** سنة كحد أقصى وطالب القرض لابد أن لا يقل عمره عن **20** سنة وأن لا يتجاوز **70** سنة عند نهاية تسديد القرض.

2- قرض مهنة Proline :

موجه هذا القرض لأصحاب المهن الحرة والتجار لتمويل مشاريعهم وهو حل متكامل لجميع احتياجاتهم المصرفية ولهذا القرض عدة أنواع تتمثل في:

أ- تمويل حاجات الاستغلال (تمويل المخزون):

وهو تمويل سنوي مجدد تصل قيمته إلى **5** ملايين دينار جزائري، حتى **70%** من بيان المخزون المقدم للمصرف وتكون إعادة التسديد فيه **90** يوما بعد صرف المبلغ. وفي هذا التمويل يقدم بنك الخليج الجزائر نوعين هما:

- ✓ تمويل المخزون الكلاسيكي؛
- ✓ تمويل المخزون "سلام" يعمل وفقا لمبدأ الشريعة الإسلامية.

ب- تمويل إقتناء معدات أو مركبات آلية:

المبلغ الأقصى لهذا التمويل يصل إلى **2.000.000** دج ويقوم البنك بتمويل حتى **80%** من ثمن المعدات المراد تمويلها وتكون مدة القرض القصوى **5** سنوات والتسديد يكون شهري وفي هذا التمويل نوعان هما:

- ✓ تمويل كلاسيكي؛
- ✓ تمويل من نوع "مرابحة" يعمل وفقا لمبدأ الشريعة الإسلامية.

ج- تمويل إقتناء محل تجاري (مكتب):

تكون قيمة القرض غير محدودة ويصل التمويل حتى **80%** من السعر المعلن للصفقة ولمدة قصوى **10** سنوات بأقساط شهرية.

د- تمويل تجهيز أو تأهيل محل تجاري أو مكتب:

وذلك سواء كان صاحب القرض مالكا للعقار أو مستأجر له مدته تصل إلى **5** سنوات بتسديد شهري وبتمويل **70%** من المقايسة التقديرية.

3- قرض الإيجار المالي للمهنيين LEASING PRO :

هو إيجار من طرف البنك لمعدات ذات استخدام مهني، يرافقه وعد للبيع من الطرفين في نهاية العقد أي اختيار العميل معدات مهنية يقوم البنك بشرائها وتأجيرها له لاستغلالها بحرية ويكون موجه للتجار الأشخاص المعنويين، المهنيين الأحرار والحرفيين بشرط أن يكون العميل له خبرة لا تقل عن سنة من النشاط وتحدد مدة الإيجار من **24** شهرا إلى **60** شهرا حسب طبيعة المعدات بأقساط شهرية وتتمثل المعدات التي يمكن تمويلها في قطاع النقل، قطاع الطب، وكذا قطاع الأشغال العمومية والهيدروليكية.

ومن مزايا الإيجار المالي نجد:

- ✓ حرية اختيار المعدات والتجهيزات والممولين؛
- ✓ تمويل يصل حتى **100%** ومدته جد ملائمة؛
- ✓ إعادة شراء المعدات بواحد **(1)** دينار رمزي في نهاية العقد .

وللحصول على هذا النوع من القروض لابد من تقديم ملف خاص.

4- قروض الاستغلال Crédit Consommation:

يمنح بنك الخليج الجزائر نوعين من قروض الاستغلال وتتمثل في:

أ- القرض الاستهلاكي تسهيلات TASHILAT :

هو عبارة عن قرض موجه للأشخاص الراغبين في اقتناء معدات منزلية مصنوعة أو مركبة في الجزائر وتتمثل شروط هذا القرض في :

- ✓ **المبلغ:** الحد الأقصى **2.000.000** دج والحد الأدنى **100.000** دج؛
- ✓ **نسبة التمويل:** الحد الأقصى **100%** حسب قدرة المقترض على التسديد؛
- ✓ **المدة:** من سنة إلى **5** سنوات، والتسديد شهري.

أما شروط القبول لهذا القرض، فتتمثل في:

- ✓ كل شخص لديه رتبة موظف يتقاضى راتبا ويعمل في التراب الوطني؛
- ✓ القدرة القانونية للتعاقد على القرض؛
- ✓ الحد الأدنى للسن **21** سنة والحد الأقصى **65** سنة على أقصى تقدير؛
- ✓ صافي الدخل الأدنى **45.000** دج للموظفين (أجره منتظم ومستمر)؛
- ✓ الأقدمية في العمل والتي تقدر بسنتين؛
- ✓ تبرير القدرة الكافية للتسديد؛
- ✓ مسموح للشخص بفتح حساب بنكي في الوكالة.

ب- القرض الاستهلاكي سيارتي SAYARATI

هو عبارة عن قرض استهلاك موجه للأشخاص الراغبين في اقتناء مركبات مصنوعة أو مركبة في الجزائر، حيث تتمثل شروط هذا القرض في:

- ✓ **المبلغ:** الحد الأقصى **5.000.000** دج والحد الأدنى **100.000** دج؛
- ✓ **نسبة التمويل: 100%** كحد أقصى حسب قدرة المقترض على التسديد؛
- ✓ **المدة:** من سنة إلى خمسة سنوات بتسديد شهري.

أما عن شروط هذا النوع من القروض فهي نفسها شروط قرض **TASHILAT**.

المطلب الثالث: الابتكار التسويقي للخدمات الحديثة.

يقدم بنك الخليج الجزائر العديد من الخدمات المصرفية الحديثة، التي سيتم سيتم التعرف عليها في النقاط الموالية.

أولا : الخدمات المصرفية الإلكترونية المعتادة.

وهي تلك الخدمات الإلكترونية التي اعتاد المصرف على تقديمها وتتمثل في:

1- خدمة الرسالة النصية SMS PUSH:

تتمثل هذه الخدمة في رسالة نصية تصل للعميل تعلمه بالتغيرات الحاصلة في حسابه من تحويل، سحب، دفع وغيرها بالإضافة إلى الإطلاع على الحساب في أي وقت عن طريق إرسال رسالة نصية للرقم: **0555888888**

2- خدمة AGB ONLINE:

وهي خدمة يقدمها المصرف حتى يمنح لمتعامليه السهولة والراحة في التعامل وهي متوفرة 7/7 أيام و24/24 ساعة وذلك بمجرد إدخال رقمه السري يستطيع العميل الإطلاع على حسابه ومعرفة عدة خدمات هي:

- ✓ متابعة حركة الحساب عبر الانترنيت؛
- ✓ تحميل كشوف الحسابات؛
- ✓ نشر الوضعية الإجمالية للحساب؛
- ✓ الإطلاع على أسعار العملات.

3- خدمة البريد SWIFT MAIL:

للاستفادة من خدمة البريد السريع يتوجب على العميل وضع بريده الإلكتروني لدى مستشار العملاء حتى يتم إعلامه عبر هذا البريد بالتقدم الحاصل في عملياته الدولية المتعلقة بالاستيراد والتصدير.

ثانيا: الخدمات المصرفية الإلكترونية المطورة

تتمثل في الخدمات المضافة والمطورة للخدمات السالفة الذكر لإضافة للخدمات الحديثة والرائدة في السوق وهي:

1- خدمة AGB ONLINE:

مع التطورات والتغيرات الحديثة في السوق الإلكتروني فإن بنك الخليج الجزائر قام بإضافة جملة من الخدمات المصرفية الإلكترونية الخاصة بخدمة **AGB ONLINE** والمتمثلة في:

- ✓ إطلاق خدمة **Commerce Online** واعتماد خدمة **Prés Domiciliation** حيث يمكن للعميل من خلال هذه الخدمة القيام بجملة من العمليات الخاصة بالتجارة الخارجية بإتباع جملة من الخطوات.
- ✓ تعبئة البطاقات المسبقة الدفع الدولية بالعملة الصعبة من خلال تحويل الأموال من الحساب إلى البطاقة وفي أي مكان؛
- ✓ تحويل الأموال من حساب إلى آخر بشرط أن يكون الحساب بـ**AGB**.

2- الخدمة المصرفية الذاتية SELF BANKING.

تعد من الخدمات المبتكرة والجديدة التي أطلقها بنك الخليج الجزائر وهي الأولى من نوعها، تسمح للعميل بإجراء مختلف العمليات المصرفية على مدار الساعة ودون تدخل موظفي المصرف وذلك عن طريق أجهزة الصراف الآلي حيث يمكن للعميل وبعد إدخال بطاقته المصرفية ورقمه السري الخاص بها القيام بمختلف العمليات من سحب، إيداع نقدي، إيداع صكوك، الإطلاع على وضعية الحسابات، تحويل مبالغ مالية من حسابه إلى حساب آخر.

3- خدمة DRIVE BANKING:

هو جهاز صراف آلي مصمم خصيصا للعملاء لسحب النقود دون أن يتركوا سياراتهم وتتميز هذه الخدمة بالسرعة والأمان والراحة، إذ ينفرد بنك الخليج الجزائر بتقديمه لهذه الخدمة، فهو المصرف الوحيد في الجزائر الذي عرض واقترح هذا النوع من الخدمات، كما أنه يسعى إلى توسيع الخدمة في جميع فروعه.

4- خدمة Mandat Par DAB:

ويتم من خلال هذه الخدمة إرسال الأموال عبر الموزع الآلي من طرف عميل لدى المصرف إلى شخص يختاره حتى ولو كان بعيدا من خلال التحويل الإلكتروني بين موزعين ماليين خاصين ببنك الخليج الجزائر بشرط أن لا يتجاوز المبلغ **50.000** دج ولمدة محددة لا تتجاوز ساعتين، ويمكن الاستفادة من هذه الخدمة لكل شخص طبيعي يمتلك حساب الشيك وبطاقة **RIB**.

5- خدمة E.COMMERCE:

هي خدمة مصرفية مقدمة عبر الانترنيت يقوم بها مختلف العملاء سواء كانوا أحرار أو مهنيين ومن خلالها يتم التسوق عبر الانترنيت وتسديد مختلف المشتريات عن طريق البطاقة المغناطيسية دون الحاجة للتنقل، أي القيام بجميع العمليات على الحسابات من خلال الموقع الإلكتروني.

ثالثا: وسائل الدفع الإلكتروني

تتعدد وسائل الدفع الإلكتروني التي يقدمها بنك الخليج الجزائر والمتمثلة في البطاقات الإلكترونية، المقاصة الإلكترونية، والنقود الإلكترونية ومن خلال هذا المطلب سوف يتم التعرف على مختلف هذه الوسائل كل على حدى كما يلي:

1- البطاقات الإلكترونية:

يوفر المصرف للمتعاملين الدائمين معه والذين يملكون حساب مصرفي، بطاقات دفع عالمية وأخرى محلية لتسهل عليهم عملية الشراء أو السحب عبر الانترنيت أو عبر جهاز **TPE** أو عبر الموزعات الآلية للأوراق النقدية **DAB**، وتتمثل في:

أ- البطاقة المغناطيسية CIB SAHLA:

وهي بطاقة وطنية تسمح لحاملها تسديد مشترياته من السلع والخدمات في مختلف المحلات التجارية وكذا القيام بسحوبات نقدية من مختلف الموزعات الآلية للأوراق النقدية كما أنها تتميز بتوفير الجهد والوقت وكذا السرعة والتوفير في كل المناطق الإقليمية تمنح هذه البطاقة للعميل الذي لديه حساب شيك في البنك.

ب- البطاقة البنكية RIB:

تعتبر بطاقة تعريف للعميل لدى المصرف حيث تحتوي على اسم العميل، صورته ورقم حسابه، حيث يكون السحب بها عبر كامل شبكة بنك الخليج الجزائر تساعد حاملها في الاستعلام عن رصيده وتسليم كشف عن الحساب، تمنح هذه البطاقة للعميل الذي يملك حساب شيك في المصرف.

ج- بطاقة التوفير المغناطيسية CIB EPARGNE:

تمنح للأشخاص الذين لديهم حساب التوفير وتختلف بحسب اختلاف نوع الحساب، حيث يمكن التمييز بين نوعين بطاقة التوفير الكلاسيكية، وبطاقة التوفير التساهمية، وتتميز هذه البطاقة بنفس مزايا بطاقة **SAHLA**.

2- البطاقات الإلكترونية الدولية MASTER / VISA:

يستخدم بنك الخليج الجزائر بطاقتان إلكترونيتان عالميتان، الفيزا كارت وتكون عملتها الأورو والمستر كارد وتكون عملتها الدولار، تمنح هذه البطاقة للأشخاص الذين لديهم ثلاث حسابات، حساب الشيك، حساب التوفير وحساب العملة في الخارج سواء كان ذلك عبر جهاز الدفع الإلكتروني عن طريق الانترنيت أو عن طريق السحوبات النقدية من أجهزة الصراف الآلي، يمكن استخدامها على مستوى القارات الخمس وترتبط بحساب العملة.

ويمنح بنك الخليج الجزائر مجموعة من البطاقات تتمثل في: بطاقة مسبقة الدفع البطاقة الكلاسيكية، البطاقة الذهبية وبطاقة البلاتينيوم، وفق ما يوضحه الشكل الموالي.

الشكل رقم(16): البطاقات الإلكترونية الدولية MASTER / VISA



المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على البيانات المقدمة من البنك.

ولكل بطاقة من البطاقات الواردة في الشكل أعلاه خصائص، يمكن إيجازها كما يلي:

أ- بطاقة MASTER / VISA مسبقة الدفع:

بطاقة خاصة غير معرفة لا تحمل اسم العميل، تسلم هذه البطاقة فورا عند الطلب بالتقرب من المستشار المصرفي وتكون قابلة للشحن في شباك المصرف أو عبر الانترنيت بالإضافة إلى خدمة التأمين على السفر التي تقدمها حيث تشمل مختلف مزايا وخدمات التأمين .

ب- البطاقة الاسمية MASTER / VISA (الذهبية، الكلاسيكية، البلاتينية):

تعتبر بطاقة خاصة معروفة تحمل اسم العميل، تقدم مجموعة تأمين على السفر يشمل ضمانات التأمين المختلفة وكذا المساعدات، يستفيد حامل البطاقة الذهبية والبلاتينية، من خدمة تكميلية " بطاقة الطوارئ " والحصول على أموال جاهزة للدفع في حالة الطوارئ .

إضافة لما سبق ذكره، فإن لمختلف هذه البطاقات شروط وحدود لاستعمالها يمكن إيجازها من خلال الجدول الآتي:

الجدول رقم(05): شروط الحصول على البطاقة MASTER / VISA.

نوع البطاقة VISA/ MASTER	حدود البطاقة EUR/USD	المبلغ الواجب وضعه في حساب البنك DA	المبلغ الواجب وضعه في حساب العملة EUR/USD	المبلغ الواجب وضعه في حساب التوفير DA	المدخول الشهري الواجب توفره لحامل البطاقة DA
مسبقة الدفع	من 200 إلى 2000	10.000	200	30.000	25.000
الكلاسيكية	من 300 إلى 30000	15.000	3000	50.000	100.000
الذهبية	من5000 إلى 50000	20.000	5000	80.000	200.000
البلاتينية	من1000 إلى 10000	25.000	10000	300.000	500.000

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على البيانات المقدمة من البنك.

يلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن البنك يسعى إلى تنويع البطاقات المقدمة وذلك بهدف الوصول إلى مختلف الشرائح وهذا واضح من خلال الاختلاف في حدود البطاقة التي تتباين حسب مداخيل العملاء.

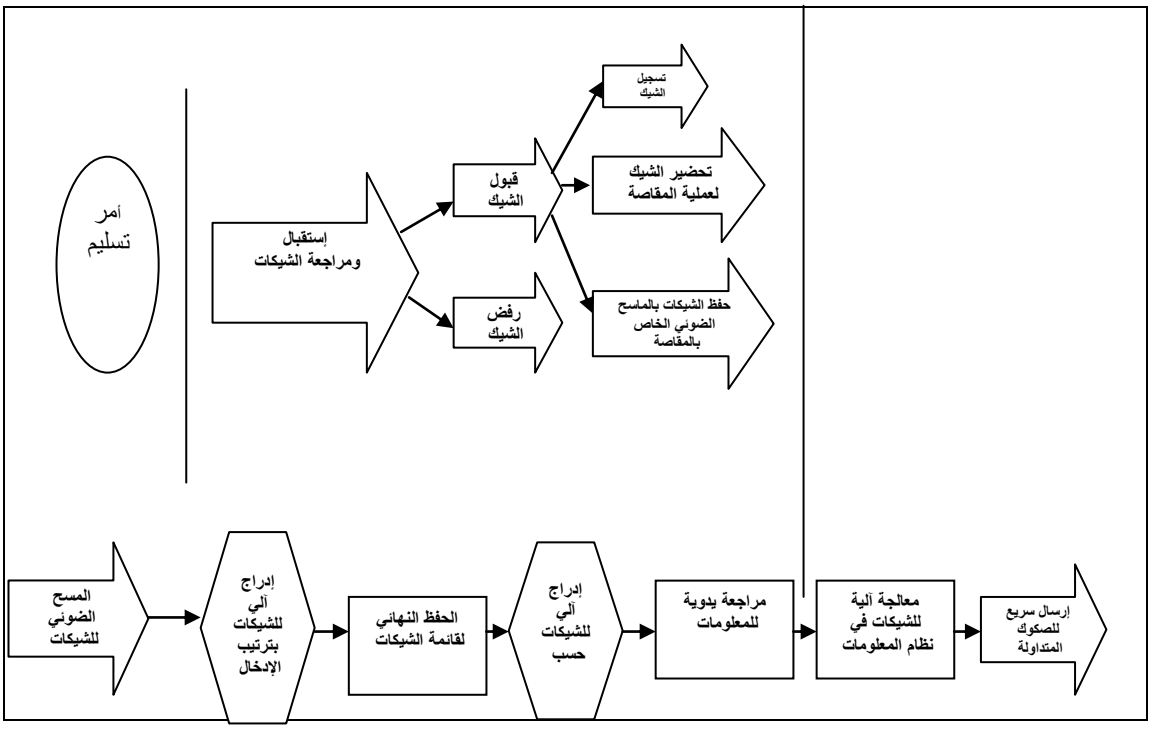
ثانيا: المقاصة الإلكترونية

يعتمد نظام المقاصة الإلكترونية على المعالجة عن بعد لتسوية المعاملات فيما بين المصارف والمؤسسات المالية ويعرف بنظام الدفع الشامل للمبالغ الصغيرة.

وتتم المقاصة عن طريق تقديم العميل لنموذج لتسليم الصكوك برفقة الصك أو الصكوك المطلوب تحويلها عبر المقاصة الإلكترونية، ثم يقوم الموظف بالتحقق من صحتها وقبولها، بعدها يقوم الموظف بفتح نظامي المقاصة ثم يقوم بتحويل قيمة المبلغ الذي يحتويه نموذج تسليم الصكوك عبر النظام وذلك من خلال الجهاز الخاص (SCANNER PANINI) وبعد ذلك يقوم بإرسال المبالغ المراد تحويلها نظاميا إلى حساب المستفيد، فإذا كان المستفيد عميلا لدى بنك الخليج الجزائر مهما كانت الوكالة يحول المبلغ في نفس اليوم، وإن كان المستفيد من مصرف آخر يحول المبلغ بعد 3 أيام ابتداء من يوم الغد.

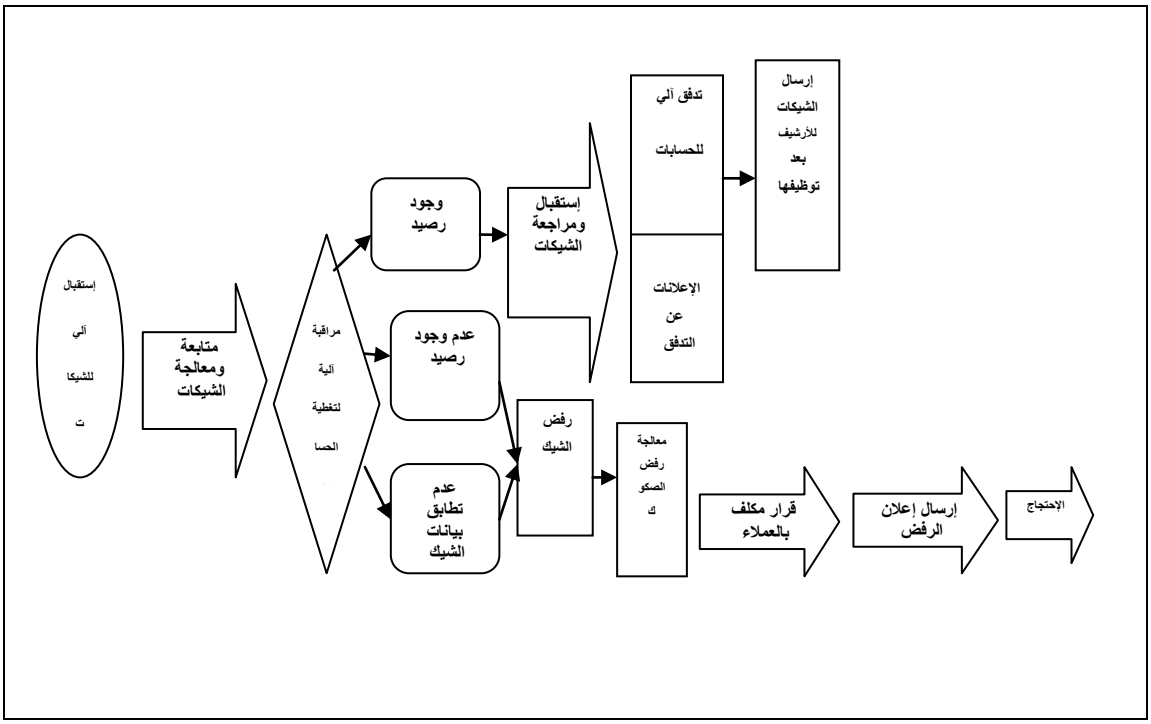
والشكلين المواليين يوضحان مختلف مراحل الذهاب والإياب في المقاصة الإلكترونية.

الشكل(17): مرحلة الذهاب في المقاصة الإلكترونية



المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على البيانات المقدمة من البنك.

الشكل(18): مرحلة الإياب في المقاصة الإلكترونية



المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على البيانات المقدمة من البنك.

خلاصة الفصل

تناول هذا الفصل دراسة ميدانية لبنك الخليج الجزائر وكالة تبسة وقد شمل على بطاقة تعريفية لهذا المصرف وكذا الخدمات المصرفية التي يقدها سواء التقليدية منها أو الحديثة، وقد أوضحت الدراسة التطور الذي عرفه المصرف من حيث زيادة رأسماله إذ أنه يعتمد على مصادر تمويل متنوعة جعلته يمتلك قاعدة رأسمالية قوية، ساعدته على زيادة فتح وكالات عديدة سنويا بهدف تحقيق الانتشار الجغرافي والتقرب من العملاء للمحافظة على حصته السوقية.

وقد أظهرت الدراسة انتهاج المصرف للابتكار التسويقي على جميع أبعاد جودة الخدمة، التي تجسدت من خلال تقديمه توليفات متنوعة من الخدمات الموجهة لمختلف الفئات حتى يتمكن من تلبية احتياجات العملاء المتباينة، والعمل على التطوير المستمر للخدمات المصرفية الحديثة المقدمة باعتماده على تكنولوجيا المعلومات والاتصال وكذا تحقيق التواصل المستمر مع العملاء الكترونيا، والاهتمام بالكفاءات التشغيلية من حيث تكوينها بصفة دورية حتى تتناسب قدراتهم ومعارفهم مع الإبداعات على مستوى الخدمات المقدمة.

وقد استطاع بنك الخليج الجزائر بتبنيه للابتكار التسويقي تحسين جودة خدماته وتطويرها ساهمت إلى حد كبير في المحافظة على مكانته السوقية في القطاع المصرفي الجزائري ومواجهة العراقيل والتحديات وتعزيز حصته السوقية.