

إستراتيجيات جذب الودائع في البنوك الجزائرية وأثرها على نشاطها،

دراسة مقارنة بين بنك سوسيتي جنرال الجزائر والبنك الوطني الجزائري

Attracting Deposits strategies in Algerian Banks and their Impact on their Activities, A comparative Study between Algerian Societe Generale Bank and Algerian National Bank

د. أوصغير الويزة

جامعة برج بوعرييج، osghirlouiza@gmail.com

تاريخ النشر: 2018/12/30

تاريخ القبول: 2018/12/08

تاريخ الاستلام: 2018/9/12

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على واقع تطبيق استراتيجيات جذب الودائع المصرفية في كل من بنك سوسيتي جنرال الجزائر والبنك الوطني الجزائري، باعتبار الودائع المورد الرئيسي لنشاط البنوك. وتوصلت الدراسة إلى أن البنكين يعتمدان على الإستراتيجية السعرية لجذب الودائع المصرفية والتي أدت إلى تنمية نشاطهما من خلال الرفع في حجم الودائع، عدد العملاء، وحجم القروض. **كلمات مفتاحية:** الودائع المصرفية، الإستراتيجية السعرية، الإستراتيجية غير السعرية، BNA، SGA.

Abstract:

This study aims to identifying the reality of applying attracting bank deposits strategies in Algerian Societe Generale and the Algerian National Bank, as deposits are the main source of banking activity.

The study concluded that the two banks based on the price strategy to attract deposits, which led to the development of their activities through raising the volume of deposits, the number of customers, the volume of loans.

Keywords: Bank Deposits, Price Strategy, Non-Price Strategy, BNA, SGA.

Jel Classification Codes: G21, G29.

1. مقدمة:

تعتبر الودائع المصرفية من أهم الموارد التي تلتقطها البنوك التجارية من عملائها، والتي تعتمد عليها في القيام بنشاطاتها المختلفة خاصة أهم وظيفة تحقق لها الربح وهي وظيفة الائتمان المصرفي، وبالتالي فأى انخفاض في حجم الودائع المصرفية يؤدي إلى التأثير على نشاط البنوك التجارية.

هذا ما يجعل البنوك التجارية تسارع إلى تعبئة المزيد من المدخرات على شكل ودائع بمختلف أنواعها لضمان استمراريتها في الساحة المصرفية التي تشهد منافسة قوية خاصة بين البنوك العمومية والخاصة الأجنبية منها والمحلية، بالاعتماد على مجموعة من الاستراتيجيات التي تتفاوت بين التقليدية المعتمدة منذ الأزل والحديثة المبتكرة والتي تتماشى مع الاحتياجات الحالية للعميل.

ويعد كل من بنك سوسيتي جنرال الجزائر والبنك الوطني الجزائري من أهم البنوك الخاصة والمحلية الناشطة في الجزائر، التي تسعى لضمان استمراريتها في الساحة المصرفية الجزائرية، وتسعى دائما إلى استقطاب المزيد من الموارد من خلال ابتكار خدمات مصرفية تتلاءم والاحتياجات الحالية للعميل الجزائري خاصة بعد التراجع الاقتصادي بسبب الصدمة البترولية لسنة 2014.

1.1. إشكالية الدراسة:

وفي هذه الورقة البحثية سنحاول الإجابة على السؤال الرئيسي التالي:

ما مدى اعتماد بنك سوسيتي جنرال الجزائر والبنك الوطني الجزائري لاستراتيجيات جذب

الودائع؟ وما هي آثارها على نشاطهما؟

وتدرج عنه الأسئلة الفرعية التالية:

- ما هي العوامل المؤثرة على حجم الودائع في البنوك التجارية؟
- كيف تؤثر الودائع المصرفية على نشاط البنوك التجارية؟
- كيف يمكن للبنوك التجارية تنمية حجم ودائعها المصرفية؟
- ما هي أهم الاستراتيجيات المتبعة من طرف بنك سوسيتي جنرال الجزائر والبنك الوطني الجزائري لجذب الودائع المصرفية؟ وما هي آثارها على نشاطهما؟

2.1. فرضيات الدراسة:

بهدف دراسة وتحليل الإشكالية تم صياغة الفرضيات التالية:

- يعتمد بنك سوسيتي جنرال الجزائر والبنك الوطني الجزائري على إستراتيجية المنافسة السعرية والغير السعرية لجذب الودائع المصرفية؛
- أثرت الاستراتيجيات المتبعة لجذب الودائع في بنك سوسيتي جنرال الجزائر والبنك الوطني الجزائري على حجم الودائع؛
- يؤثر حجم الودائع المصرفية الملتقطة في بنك سوسيتي جنرال الجزائر والبنك الوطني الجزائري على حجم نشاطهما.

3.1. أهمية الدراسة:

تتجلى أهمية الدراسة من أهمية الودائع المصرفية في البنوك التجارية، حيث تعتبر أهم مورد للبنك التجاري للقيام بوظائفه المختلفة خاصة أهم وظيفة له والمتمثلة في وظيفة الائتمان المصرفي، لهذا تسعى مختلف البنوك إلى زيادة حجمها لتوسيع نشاطها.

4.1. أهداف الدراسة:

سنحاول من خلال هذه الدراسة الوصول إلى الأهداف التالية:

- التعرف على أهمية الودائع المصرفية في البنوك التجارية؛
- التعرف على أهم الاستراتيجيات المتاحة للبنوك التجارية لجذب الودائع المصرفية؛
- تبيان أثر الودائع المصرفية على نشاط البنوك التجارية؛
- إبراز الاستراتيجيات المعتمدة من طرف بنك سوسيتي جنرال الجزائر والبنك الوطني الجزائري في جذب الودائع المصرفية وآثارها على نشاطهما.

5.1. منهج الدراسة:

لقد اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، ذلك أن الدراسة تتطلب تجميع المعلومات والبيانات وتحليلها من جهة، ومن جهة أخرى على المنهج المقارن بين بنك سوسيتي جنرال الجزائر والبنك الوطني الجزائري من أجل التعرف على إستراتيجيتهما في جذب الودائع المصرفية وآثارها على نشاطهما.

6.1. هيكل الدراسة:

للإجابة على الإشكالية تم تقسيم الدراسة إلى محورين:

- المحور الأول تضمن الودائع المصرفية واستراتيجيات جذبها؛
- المحور الثاني تضمن دراسة مقارنة لاستراتيجيات جذب الودائع في بنك سوسيتي جنرال الجزائر والبنك الوطني الجزائري.

2. الودائع المصرفية واستراتيجيات جذبها**1.1. تعريف الودائع المصرفية وأنواعها:**

تعرف الوديعة المصرفية بأنها مبلغ من المال يمنحها الزبون إلى المصرف وفق عقد يسمح للزبون بالاستفادة من خدمات المصرف، ويمكنه من سحب الوديعة وفق صيغة يتفق عليها، وقد يحصل على فائدة معينة ويوجب الزبون حماية الوديعة والمحافظة عليها، فيما يسمح للمصرف استغلالها بالصيغة التي يراها مناسبة لفترة محددة أو غير محددة. (لفته سعيد، 2013)

كما تعرف الودائع المصرفية أيضا بأنها المبلغ المصرح به بأية عملة كانت والمودعة لدى المنشآت المالية والمصرفية والواجبة الدفع أو التأدية عند الطلب، أو بعد إنذار في تاريخ استحقاق معين، وهناك بعض المبالغ التي يتم إيداعها في البنك إلا أنها لا تدخل ضمن مفهوم الودائع، والمتمثلة في: (جلدة، 2009)

- المبالغ المودعة بالعملة المحلية لقاء فتح الاعتمادات المستندية؛
- المبالغ المودعة لقاء إصدار الكفالات المصرفية؛

- المبالغ المودعة بالعملات الأجنبية في البنوك المحلية كغطاء للاعتمادات المفتوحة؛

- مبالغ أحد فروع البنك المعين لدى فرع آخر في نفس البنك.

وتصنف الودائع المصرفية إلى عدة تصنيفات أهمها الودائع تحت الطلب، الودائع لأجل وودائع

التوفير والتي نلخصها فيما يلي:

1.1.2. الودائع تحت الطلب: التي تعرف في لغة البنوك باسم الحسابات الجارية ويكون لأصحابها الحق

في سحبها كلها، أو جزء منها في أي وقت دون سابق إنذار وتستخدم الشيكات أو إيصالات الصرف

للسحب منها، وتقتضي طبيعة هذا النوع من الموارد احتياط البنك لطلبات العملاء والسحب من أرصدة

حساباتهم الجارية لديه، مما يلزم الإدارة في البنك التجاري انتهاج سياسة استخدام الموارد بالشكل الذي

يمنع توقف البنك عن مواجهة طلبات السحب هذه. (طه، 2010)

2.1.2. الودائع لأجل: هي اتفاق بين المصرف والمودع حيث يتم إيداع مبلغ محدد لدى المصرف لا يجوز

له سحبه قبل تاريخ معين، كما ويعطي المصرف لزبونه وثيقة بالمبلغ المودع وفي نهاية المدة يقدم الزبون

الوثيقة إلى المصرف ويستلم المبلغ المدون فيها مضافا إليه الفائدة للمدة المذكورة، كما أجازت المصارف

السحب منه وذلك حفاظا على الزبون، كما يتدرج معدل الفائدة في التصاعد كلما زاد المبلغ أو كلما

طالت فترة إيداع المبلغ. (الشمري، 2009)

3.1.2. حسابات التوفير: تمثل ودايع التوفير اتفاق بين البنك والعميل يودع بموجبه العميل مبلغا من

النقود لدى البنوك مقابل الحصول على فائدة، على أن يكون للعميل الحق في السحب من الوديعة في أي

وقت يشاء دون إخطار سابق منه. وتضع معظم التشريعات حدا أقصى للمبلغ الذي يمكن للمودع سحبه

في الشهر وذلك حماية للبنك من التعرض لمخاطر العسر المالي، إلا أن البنك عادة ما تتجاوز عن تطبيق

هذا المبدأ رغبة في تشجيع الادخار وتنمية الموارد المالية للبنك. (فروانه، 2014).

2.2. أهمية الودائع المصرفية في نشاط البنوك التجارية:

تعتبر الودائع المصرفية المورد الرئيسي الذي يمكن المصارف التجارية من مباشرة منح الائتمان، بحيث يتمثل الائتمان المصرفي في خلق ما يسمى بالنقود المصرفية، وذلك بغرض اكتساب الفائدة من المقترضين لهذه النقود، مما يعطي المشروعات المقترضة العاملة في قطاعات النشاط الاقتصادي المختلفة مبالغ نقدية سائلة وهذا يؤدي إلى تسيير المبادلات.

فالجهاز المصرفي هو الركيزة الأساسية لأي تطور اقتصادي واجتماعي فهو المركز الرئيسي لتجميع المدخرات من الأفراد والشركات والمؤسسات العمومية، وتوجيهها نحو منح التسهيلات الائتمانية والقروض بمختلف أنواعها وأجلها، كما تساهم في تمويل الاستثمارات في مختلف أنشطة القطاعات الاقتصادية والاجتماعية المملوكة للدولة والقطاع الخاص، كل هذا من أجل المساعدة على النهوض بمستلزمات النمو الاقتصادي والاجتماعي. (عصمت السيد سيد أحمد، 2017)

فالودائع المصرفية هي قوام حياة المصارف التجارية إذ تشكل المصدر الرئيسي لأموالها، فهي قد تصل إلى ما يقارب من 69% من مجموع مطلوبات المصارف التجارية، أو قد تصل إلى أكثر من 90% من إجمالي خصومه، وهي تعتبر أكثر مصادر الأموال خصوبة وأقلها تكلفة. (لفته سعيد، 2006)

3.2. الاستراتيجيات الأساسية لجذب الودائع المصرفية:

يتفق معظم الباحثين في المجال المصرفي على وجود إستراتيجيتين أساسيتين لجذب الودائع المصرفية والتي يمكن للبنوك اعتمادها لتنمية حجم ودائعها والمتمثلة في:

1.3.2. إستراتيجية المنافسة السعرية: وتتمثل هذه الإستراتيجية بدفع معدلات فائدة أعلى للمودعين، وبالرغم من أهمية هذه الإستراتيجية ليس في النشاط المصرفي فحسب، إنما في معظم مجالات النشاط الاقتصادي، إلا أن بعض التشريعات المصرفية لا تسمح بدفع فوائد على الودائع الجارية، الأمر الذي يقلل من دور هذه الإستراتيجية في جذب الودائع. (حسان أبو سمرة، 2007)

2.3.2. إستراتيجية المنافسة غير السعرية: وهي الإستراتيجية التي لا تستند إلى دفع فوائد على الودائع وإنما تسعى إلى تقديم خدمات مختلفة بأسعار تنافسية، أي أنها تستند إلى تقديم مجموعة من الخدمات المصرفية التي تساعد أو تساهم في جذب العميل، وتحفيزه لإيداع أمواله لدى البنك. ومن الجدير بالذكر أن هذه الخدمات تتنافس عليها البنوك في السرعة والدقة وانخفاض التكاليف، وتمثل هذه الإستراتيجية بتقديم مجموعة من الخدمات يمكن تحديدها بما يلي: (الحسيني، الدوري، 2003)

- **تحصيل مستحقات العميل:** وفيها تعتبر عملية التحصيل من أهم أهداف النظام المصرفي، إذ يتم تحصيل الصكوك، وكذلك إتمام عملية تسوية الحسابات بدون الحاجة لتداول النقود، كما يمكن أن تتم عملية التحصيل عن طريق الحوالات الداخلية والكمبيالات، وتمثل إستراتيجية المنافسة وفقا لهذه الخدمة في: السرعة في تحصيل مستحقات العملاء؛ نسبة المصرفيات المترتبة بذمة العملاء.

- **سداد المدفوعات نيابة عن العميل:** فالبنوك تقدم الخدمات للعملاء عن طريق الاتفاق بتسديد ما بذمة العملاء عند مطالبة الدائنين بها مثل سداد فواتير التلفزيونات والماء والكهرباء والإيجارات والضرائب، وتمثل إستراتيجية المنافسة في: مدى استعداد البنك للموافقة على تسديد المطلوبات بموجب قوائم مقدمة؛ مدى استعداد البنك للموافقة على تحرير الصكوك بدون رصيد؛ نسبة المصرفيات (العمولة) التي يتقاضاها البنك من جراء تقديم الخدمات.

- **استحداث أنواع جديدة من الودائع:** فالبنوك تسعى باستمرار إلى خلق وودائع جديدة يرضى عنها المودعين الحاليين، ويمكن استحداث الودائع، وذلك في ظل التشريعات المصرفية السائدة في البلد، ومن هذه الودائع هي: شهادات الإيداع التي يمكن تداولها والتي لا يمكن تداولها والتي تمثل أحد أشكال الودائع لأجل، وتمثل إستراتيجية المنافسة في أنه كلما نجح البنك في إدخال وودائع جديدة للبنوك كلما كان مؤشرا على حيويته وقدرته على الإبداع مما يؤدي إلى استقطاب المودعين.

- **سرعة أداء الخدمة:** حيث سعت البنوك مبكرا إلى الاستفادة من الثورة التكنولوجية وذلك باستخدام الأساليب والوسائل ذات التقنيات العالية، والتي تؤدي إلى السرعة والاقتصاد في الجهد والتكلفة، وقد

دراسة مقارنة بين بنك سوسيتي جنرال الجزائر والبنك الوطني الجزائري

استخدمت الحاسبات الالكترونية وأنظمة التحويل المختلفة، مثل غرفة المقاصة الالكترونية وجهاز الصرف والصراف الآلي.

- **التيسير على العملاء:** ومن هذه الخدمات هي إيجاد الفروع في مناطق ملائمة للعملاء أو في توسيع دائرة الانتشار لهذه الفروع وتهيئة سبل الراحة التي يحتاجها العميل، وإستراتيجية المنافسة تتمثل بأنه كلما ازدادت قدرة البنك على توسيع دائرة انتشاره، وتهيئة سبل الراحة للعملاء كلما زادت قدرته على زيادة شبكة خدماته.

- **خدمات تتمثل في مزايا للمودعين:** (مجموعة المزايا المقدمة للمودعين) وتتمثل في منح المودعين أسبقيات في الاقتراض، وتخفيض معدلات الفائدة، وزيادة أمد ومبلغ القرض، وكذلك اعتماد سياسة مرنة في مجال التحصيل أي تحصيل أقساط القروض.

- **إدارة محفظة الاستثمارات للمودعين:** ويقصد بها عمليات البيع والشراء للأسهم والسندات التي يمتلكها المودع، وتحصيل الأرباح المترتبة عنها، وتمثل إستراتيجية المنافسة:مدى استعداد البنك لتنفيذ تعليمات العميل في مجال البيع والشراء لهذه الأسهم؛حجم الأرباح المتولدة عن هذه الإدارة للمحفظة الاستثمارية؛نسبة العمولة التي يتقاضاها البنك.

- **التوسع في تقديم خدمات غير مصرفية:** تتمثل في تقديم الاستشارات في مجال الاستثمارات، وإدارة الأموال العائدة إلى المودع، والسعي لإدارة محفظة استثماراته وأنشطته، وإدارة أعماله، وذلك مقابل نسبة من الأرباح يتم الاتفاق عليها.

3. دراسة مقارنة لاستراتيجيات جذب الودائع في بنك سوسيتي جنرال الجزائر والبنك الوطني الجزائري:

يعتبر كل من بنك سوسيتي جنرال الجزائر والبنك الوطني الجزائري من أهم البنوك الناشطة في الجزائر، وفيما يلي سيتم التعرف على إستراتيجيتهما في جذب الودائع المصرفية وتأثيرها على نشاطهما.

1.3. تعريف بنك سوسيتي جنرال الجزائر والبنك الوطني الجزائري:

1.1.3. تعريف بنك سوسيتي جنرال الجزائر:

تعد مجموعة سوسيتي جنرال واحدة من مجموعات الخدمات المالية الرائدة في أوروبا، وبناء على نموذج متنوع من الأعمال المصرفية الشاملة، تجمع المجموعة بين القوة المالية وإستراتيجية النمو المستدام مع طموح كونها البنك المرتبط بالعلاقات، والمرجع في أسواقها، بالقرب من عملائها، المختار من أجل الجودة والالتزام من فريق عمله.

ويعتبر بنك سوسيتي جنرال الجزائر فرع لمجموعة سوسيتي جنرال الفرنسية وهو من أوائل البنوك الخاصة الأجنبية الناشطة في الجزائر، ويعود إنشاء هذا الفرع في الجزائر إلى سنة 2000 وهو مملوك بالكامل لمجموعة سوسيتي جنرال، وقبل ذلك قامت بفتح مكتب تمثيل لها في الجزائر سنة 1987 لتحصل سنة 1998 على اعتماد ممارسة النشاط المصرفي، حيث تم فتح أول وكالة لها سنة 2000 في بئر خادم الجزائر. ليتوسع نشاطها في تقديم الخدمات المصرفية لمختلف العملاء أفراد ومؤسسات عبر مختلف ربوع الوطن حيث تم إنشاء 7 وكالات سنة 2012، ويلاحظ النمو المستمر لشبكاتها والتي وصلت سنة 2017 إلى 87 وكالة، بالإضافة إلى 11 مراكز أعمال أو مراكز أعمال مخصصة لعملاء الشركات.

(Société Générale Algérie, Nous connaitre ,
https://www.societegenerale.dz/nous_connaitre.html)

2.1.3. تعريف البنك الوطني الجزائري:

يعتبر البنك الوطني الجزائري من أهم البنوك التجارية الوطنية، أنشئ بتاريخ 13 جوان 1966، حيث مارس كافة النشاطات المرخصة للبنوك التجارية ذات الشبكة، كما تخصص إلى جانب هذا في تمويل القطاع الزراعي، وقد تمت إعادة هيكلة البنك الوطني الجزائري، وهذا بإنشاء بنك جديد متخصص "بنك الفلاحة والتنمية الريفية" مهمته الأولى والأساسية هي التكفل بالتمويل وتطوير المجال الفلاحي.

ولقد أثر القانون رقم 01-88، الصادر بتاريخ 12 جانفي 1988، المتضمن توجيه المؤسسات

الاقتصادية نحو التسيير الذاتي، على تنظيم ومهام البنك الوطني الجزائري منها:

- خروج الخزينة من التداولات المالية وعدم تمركز توزيع الموارد من قبلها؛

- حرية المؤسسات في التوطين لدى البنوك؛

- حرية البنك في أخذ قرارات تمويل المؤسسات.

وقد سمح القانون رقم 10-90 الصادر بتاريخ 14 أبريل 1990 المتعلق بالنقد والقرض بصياغة جذرية للنظام البنكي بالتوافق مع التوجهات الاقتصادية الجديدة للبلاد، هذا القانون وضع أحكاما أساسية من بينها، انتقال المؤسسات العمومية من التسيير الموجه إلى تسيير الذاتي.

وعلى غرار البنوك الأخرى، يعتبر البنك الوطني الجزائري كشخص معنوي، يؤدي كمهنة اعتيادية، كافة العمليات المتعلقة باستلام أموال الناس، عمليات القروض وأيضاً وضع وسائل الدفع وتسييرها تحت تصرف الزبائن. ويعتبر البنك الوطني الجزائري أول بنك حاز على اعتماده، بعد مداولة مجلس النقد والقرض بتاريخ 05 سبتمبر 1995، وفي شهر جوان 2009، تم رفع رأسمال البنك الوطني الجزائري من 14 600 مليار دينار جزائري إلى 41 600 مليار دينار جزائري تنفيذاً لتعليمة بنك الجزائر. (البنك الوطني الجزائري، عن البنك، <http://www.bna.dz/index.php/ar/>)

2.3. الاستراتيجيات المتبعة لجذب الودائع في بنك سوسيتي جنرال الجزائر والبنك الوطني الجزائري:

يسعى كل من بنك سوسيتي جنرال الجزائر والبنك الوطني الجزائري إلى تنمية موارده، خاصة أهم مورد لديه الودائع باستعمال عدة استراتيجيات والتي نلخصها فيما يلي:

1.2.3. استحداث أنواع جديدة من الودائع في بنك سوسيتي جنرال الجزائر والبنك الوطني

الجزائري:

يتيح بنك سوسيتي جنرال الجزائر والبنك الوطني الجزائري عدة أنواع من الودائع وذلك لتلبية احتياجات عملائهم المختلفة من جهة، ومن جهة أخرى فهما يسعيان من خلال ذلك إلى تنمية وجذب حجم أعلى من ودايع الجمهور، والجدول الموالي يبين أنواع الودائع التي يقدمها كل من سوسيتي جنرال الجزائر والبنك الوطني الجزائري:

الجدول رقم (01): أنواع الودائع في بنك سوسيتي جنرال الجزائر والبنك الوطني الجزائري

وخصائصها

الودائع	بنك سوسيتي جنرال الجزائر	البنك الوطني الجزائري
ودائع تحت الطلب "حساب الشيك"	- يستفيد صاحبه من الحصول على البطاقات البنكية مجاناً وهي بطاقة الكلاسيكية، البطاقة الذهبية، بطاقة تم tem، بطاقة perle للنساء. - حساب بالعملة الصعبة (أورو، دولار...) - حساب cedac للمؤسسات الأجنبية مقيمة بالجزائر بالعملة المحلية. - حساب INR للمؤسسات الأجنبية الغير مقيمة بالدينار الجزائري.	- يستفيد صاحبه من الحصول على البطاقات البنكية مجاناً وهي بطاقة الكلاسيكية الذهبية. - حساب بالعملة الصعبة.
ودائع لأجل	وديعة مفتاح النجاح للطلبة لمدة 3 سنوات، المبلغ الأدنى 10000 دج.	مدة محددة يمكن أن تتراوح بين 03 إلى 120 شهراً ويمكن أن تكون قيمته بالدينار أو العملة الصعبة، المبلغ الأدنى: 10.000 دج.
سندات الصندوق	/	مدة تتراوح ما بين 3 و 120 شهراً وقسمات متنوعة حسب اختياركم. المبلغ الأدنى: 10.000 دج
دفاتر التوفير	دفتر توفيري بدون فائدة، دفتر توفيري، دفتر توفير السكن، دفتر توفيري شباب.	دفتر توفير بفائدة، دفتر توفير بدون فوائد، دفتر توفير مغناطيسي، دفتر توفير للقصر، دفتر توفير للتقاعد "شحيحي"

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على معلومات من بنك سوسيتي جنرال الجزائر والبنك الوطني الجزائري

من الجدول نلاحظ أن كل من بنك سوسيتي جنرال الجزائر والبنك الوطني الجزائري يعرض تشكيلة متنوعة من الودائع تتلاءم مع احتياجات العملاء، حيث نلاحظ أن بنك سوسيتي جنرال يعرض ودايع تتلاءم مع كل العملاء على عكس البنك الوطني الجزائري والمتمثلة في فتح حسابات جارية لكل العملاء من أفراد ومؤسسات محلية أو أجنبية، وفتح حسابات لأجل لصالح الطلبة، إلا أن البنك الوطني الجزائري يتفوق على بنك سوسيتي جنرال في تشكيلة دفاتر التوفير لفئة المتقاعدين ودفتر التوفير المغناطيسي الذي يتماشى مع التكنولوجيا الحديثة.

2.2.3. تقديم خدمات مالية:

يقدم بنك سوسيتي جنرال الجزائر والبنك الوطني الجزائري خدمات مالية للمؤسسات تتمثل في دفع الأجور لعملائهم بصورة تلقائية مما يسهل أداء عملهم.

3.2.3. تقديم خدمات غير مصرفية:

يقدم بنك سوسيتي جنرال الجزائر عدة مزايا لمودعيه، خاصة منهم أصحاب البطاقات البنكية (الكلاسيكية، الذهبية وبطاقة perle للنساء) حيث تمكنهم من الوصول مجاناً إلى خدمات المساعدة على الطريق:

- المساعدة على الطريق: الحصول على المساعدة (3) 7 أيام في الأسبوع، 24 ساعة في اليوم، لإصلاح السيارة في مكاملة واحدة في حالة تعطل السيارة.
- المساعدة المنزلية: بحاجة إلى سباك أو كهربائي؟ الوصول إلى خدمات المساعدة المنزلية المدعومة ببطاقة ما بين البنوك الخاصة بالعميل للإصلاح العاجل.
- كما يستفيد أيضاً أصحاب البطاقات في بنك سوسيتي جنرال الجزائر من خدمات تكميلية أخرى والمتمثلة في:

- الخصم من المتاجر المعتمدة؛

- شراء وإرسال باقة ورود من المنزل مخصصة للبطاقة الذهبية فقط.

ويلاحظ أن هذه الخدمات لا توجد في البنك الوطني الجزائري.

كما يقدم بنك سوسيتي جنرال الجزائر أيضا لأصحاب دفاتر التوفير بدون فائدة قيمة 10 دج لكل وديعة بقيمة 10000 دج ترسل لبرنامج التضامن بسمه الخير، كما تسمح دفاتر التوفير شباب من الحصول على 30% من التخفيض على موقع الدروس عبر الإنترنت iMadrassa.

كما يقدم كل من بنك سوسيتي جنرال الجزائر والبنك الوطني الجزائري استشارات مالية واستثمارية لأصحاب الودائع لديهم.

4.2.3. التيسير على العملاء:

يقوم كل من بنك سوسيتي جنرال الجزائر والبنك الوطني الجزائري بتسهيل عملية الحصول على الخدمة للعملاء من خلال شبكة وكالاتهم المنتشرة في كل ربوع الوطن والتي تقدر بـ 90 وكالة تجارية بالنسبة لبنك سوسيتي جنرال الجزائر و 214 وكالة تجارية بالنسبة للبنك الوطني الجزائري، كما يتم أيضا تقديم الخدمة عبر الصرافات الآلية والموزعات الآلية، مما يمنح الراحة والسرعة في الحصول على الخدمات وقت ما شاء وخارج أوقات العمل.

كما يسمح البنك الوطني الجزائري من الحصول على بعض الخدمات عبر الهاتف والمتمثلة في الاطلاع على رصيد الحساب، والقيام بتحويل الأموال ما بين وكالات البنك دون التنقل إليها.

5.2.3. تقديم مكافآت للعملاء:

يقدم كل من بنك سوسيتي جنرال الجزائر والبنك الوطني الجزائري عدة مكافآت للعملاء أصحاب الودائع، حيث وضع بنك سوسيتي جنرال الجزائر عشرة مكافآت لأصحاب ودائع مفتاح النجاح الحائزين على تقديرات جيدة في الدراسة تقدر بـ 100000 دج للتقدير جيد، 200000 للتقدير جيد جدا و300000 للتقدير ممتاز.

أما البنك الوطني الجزائري فيقدم مكافأة لأصحاب دفاتر توفير للقصر قد تصل إلى 3% سنويا.

6.2.3. تقديم خدمات عن بعد "خدمة البنك الالكتروني":

يحوز كل من بنك سوسيتي جنرال الجزائر والبنك الوطني الجزائري على موقع الكتروني
"<https://www.societegenerale.dz/sganet.html>"، "ebanking.bna.dz" يسمح لهم
بالولوج إلى حساباتهم الشخصية بنقرة بسيطة وبكل آمان، 24 ساعة/24 و 7 ايام/7 والقيام بعدة عمليات
أهمها:

- الاطلاع على الحسابات وتاريخ مفصل عن الرصيد؛
 - إتباع التحويلات المصرفية؛
 - طلب دفتر الشيكات والبطاقة البنكية؛
 - خدمة الدفع الإلكتروني e-Paiement، التي تتيح فرصة تسوية الفواتير والخدمات عبر مواقع الإنترنت
التي تقبل هذه الوسيلة.
 - خدمة الرسائل الالكترونية.
- كما تمكن هذه الخدمة أيضا العملاء من رفع انشغالهم وشكاويهم للبنك بكل سهولة بمأ
استمارة يحدد فيها الانشغال أو الشكوى عبر الموقع الالكتروني، والتي يتم معالجتها في حينها.

7.2.3. سرعة أداء الخدمة:

يمكن بنك سوسيتي جنرال الجزائر والبنك الوطني الجزائري أصحاب الودائع من الحصول على
خدماتهم البنكية بكل سرعة وأمان، إما بالاتصال مباشرة بالوكالة البنكية أو عن طريق الهاتف أو عن
طريق الموقع الالكتروني للبنك.

8.2.3. سداد المدفوعات نيابة عن العميل:

يمكن البنك الوطني الجزائري أصحاب الودائع من تسديد فواتير الهاتف لأصحاب خط موبيليس،
وتعبئة الخط مسبق الدفع الخاص بموبيليس.

9.2.3. تقديم خدمات مجانية:

يسمح بنك سوسيتي جنرال الجزائر والبنك الوطني الجزائري أصحاب الودائع من الحصول على مجموعة من الخدمات المصرفية المجانية والمتمثلة في فتح الحسابات بالمجان، الحصول على دفتر الشيكات بالمجان، الحصول على البطاقات البنكية بالمجان أيضا.

10.2.3. الأولوية في الحصول على القروض المصرفية مع منح تسهيلات في ذلك:

يمكن البنك الوطني الجزائري أصحاب الودائع من الحصول على قروض بتقديم تسهيلات لهم دون غيرهم من العملاء، سواء في معدل الفائدة أو جدول استحقاق القروض، أو الضمانات المعطاة.

11.2.3. مصاريف تسيير حسابات الودائع:

هناك مجموعة من الخدمات يقدمها بنك سوسيتي جنرال الجزائر والبنك الوطني الجزائري بالمجان لأصحاب الودائع والمتمثلة أساسا في فتح الحسابات، الحصول على دفتر الشيكات، القيام بعمليات الإيداع والسحب في الوكالة الأصلية، وخدمات أخرى غير مجانية عديدة أبرزها القيام بالسحب والإيداع في الوكالات الأخرى لنفس البنك والتي تقدر بـ 0.5% لقيمة كل عملية في البنك الوطني الجزائري، و 0.1% لقيمة كل العمليات المنفذة كل ثلاثة أشهر. أما إقفال الحساب فهو مجاني في بنك سوسيتي جنرال الجزائر عكس البنك الوطني الجزائري الذي يقدر بـ 200 دج.

3.3. أثر استراتيجيات جذب الودائع على نشاط بنك سوسيتي جنرال الجزائر والبنك الوطني الجزائري:

لقد أدت الاستراتيجيات المعتمدة من طرف بنك سوسيتي جنرال الجزائر والبنك الوطني الجزائري، إلى عدة آثار على نشاطهم والمتمثلة في:

1.3.3. الأثر على حجم الودائع:

إن أهم أثر يمكن أن تحدثه استراتيجيات جذب الودائع المصرفية هو على حجم الودائع، والجدول الموالي يبين حجم الودائع المصرفية في كل من بنك سوسيتي جنرال الجزائر والبنك الوطني الجزائري:

الجدول رقم (02): حجم الودائع في كل من بنك سوسيتي جنرال الجزائر والبنك الوطني الجزائري

خلال الفترة (2014-2017)

حجم الودائع	2014	2015	2016	2017
SGA مليار دج	198	198	242	278
BNA مليون دج	1635985	1619764	1565522	1708524

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على التقارير السنوية لبنك سوسيتي جنرال الجزائر والبنك الوطني الجزائري خلال الفترة (2014-2017)

من الجدول نلاحظ ارتفاع حجم الودائع في بنك سوسيتي جنرال الجزائر من سنة إلى أخرى والتي ارتفعت من 198 مليار دج سنة 2014 إلى 278 مليار دج سنة 2017، وهذا الارتفاع يعود إلى إستراتيجية البنك في جذب الودائع خاصة الحسابات الموجهة للمؤسسات الأجنبية سواء المقيمة في الجزائر أو غير المقيمة حيث يلاحظ عدم انخفاض حجمها توترا بالصدمة البترولية لسنة 2014، عكس البنك الوطني الجزائري الذي تأثر حجم ودائعه بهذه الصدمة حيث يلاحظ انخفاضها سنة 2015 و2016 بسبب انخفاض الودائع المتأتية من قطاع المحروقات من جهة، ومن جهة أخرى تأثرا بالتراجع الاقتصادي في الجزائر خلال نفس الفترة، ليعاود حجم الودائع الارتفاع سنة 2017 ليصل حجمها إلى 1708524 مليون دج، ويلاحظ أن إستراتيجيات جذب الودائع أثرت في حجم الودائع خاصة دفاتر التوفير المغناطيسي والتقاعد الذين لاقا رواجا كبيرا لدى العملاء.

2.3.3. الأثر على عدد العملاء:

يهدف كل من بنك سوسيتي جنرال الجزائر والبنك الوطني الجزائري من خلال تبني إستراتيجيات جذب الودائع إلى زيادة عدد عملائهم، والجدول الموالي يبين عدد العملاء لديهم خلال الفترة (2014-2017).

الجدول رقم (03): عدد العملاء في كل من بنك سوسيتي جنرال الجزائر والبنك الوطني الجزائري خلال الفترة (2014-2017)

عدد العملاء	2014	2015	2016	2017
SGA	355147	378161	380000	455000
BNA	2406796	2513197	2593529	2672056

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على التقارير السنوية لبنك سوسيتي جنرال الجزائر والبنك الوطني الجزائري خلال الفترة (2014-2017)

من الجدول نلاحظ أن عدد العملاء في كل من بنك سوسيتي جنرال الجزائر والبنك الوطني الجزائري في زيادة مستمرة من سنة إلى أخرى ما يوضح نجاح استراتيجيات جذب الودائع في نيل رضا العملاء وجذبهم، حيث ارتفع عدد عملاء بنك سوسيتي جنرال الجزائر من 355147 عميل سنة 2014 إلى 455000 عميل سنة 2017، أما عملاء البنك الوطني الجزائري فقد ارتفع أيضا من 2406796 عميل سنة 2014 إلى 2672056 عميل سنة 2017.

3.3.3. الأثر على حجم القروض:

إن حجم القروض الممنوحة من طرف بنك سوسيتي جنرال الجزائر والبنك الوطني الجزائري تؤثر فيها حجم الموارد الملتقطة (الودائع) من العملاء، والجدول الموالي يبين حجم القروض الممنوحة من طرف البنكين خلال الفترة (2014-2017).

من الجدول الموالي نلاحظ ارتفاع مستمر في حجم القروض الممنوحة من طرف بنك سوسيتي جنرال الجزائر خلال الفترة (2014-2017) والناجئة عن ارتفاع حجم الودائع خلال نفس الفترة والتي سجلت 226 مليار دج سنة 2017، على عكس البنك الوطني الجزائري الذي سجل انخفاضا في حجم قروضه سنة 2015 و 2016 متأثرا بانخفاض ودائعه في نفس الفترة بسبب الصدمة البترولية لسنة 2014، ليترفع حجمها سنة 2017 إلى 2485044 مليون دج تماشيا مع ارتفاع حجم الودائع في نفس الفترة.

الجدول رقم (04): حجم القروض في كل من بنك سوسيتي جنرال الجزائر والبنك الوطني الجزائري

خلال الفترة (2014-2017)

2017	2016	2015	2014	حجم القروض
226	195	155	117	SGA مليار دج
2485044	1410164	1516086	1818955	BNA مليون دج

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على التقارير السنوية لبنك سوسيتي جنرال الجزائر والبنك الوطني الجزائري خلال الفترة (2014-2017)

4.3.3. الأثر على الناتج الإجمالي:

يسعى كل من بنك سوسيتي جنرال الجزائر والبنك الوطني الجزائري إلى مضاعفة نواتجهم الإجمالية لضمان استمراريتهم في السوق المصرفية الجزائرية، والجدول الموالي يبين حجم الناتج الإجمالي لهذين البنكين خلال الفترة (2014-2017):

الجدول رقم (05): حجم الناتج الإجمالي في كل من بنك سوسيتي جنرال الجزائر والبنك الوطني

الجزائري خلال الفترة (2014-2017)

2017	2016	2015	2014	الناتج الإجمالي
19543	17554	15148	13309	SGA مليار دج
78282	103559	116641	89107	BNA مليون دج

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على التقارير السنوية لبنك سوسيتي جنرال الجزائر والبنك الوطني الجزائري خلال الفترة (2014-2017)

من الجدول نلاحظ الارتفاع المستمر للناتج الإجمالي المحقق في بنك سوسيتي جنرال خلال الفترة (2014-2017) والذي ارتفع من 13309 مليار دج سنة 2014 إلى 19543 مليار دج سنة 2017، على عكس البنك الوطني الإجمالي الذي سجل انخفاضا مستمرا في حجم الناتج الإجمالي سنة 2016 و2017 حيث انخفض حجم الناتج الإجمالي من 116641 مليون دج سنة 2015 إلى 103559 مليون

دج و78282 مليون دج سنة 2016 و2017 على التوالي، ويرجع هذا الانخفاض إلى تراجع حجم الودائع والقروض المصرفية تأثراً بالصدمة البترولية لسنة 2014.

4. تحليل النتائج:

يعتبر كل من بنك سوسيتي جنرال الجزائر والبنك الوطني الجزائري من أهم البنوك الناشطة في الجزائر، ويعتمد نشاط أي بنك على حجم الموارد الملتقطة والمتمثلة في الودائع المصرفية، لهذا يسعى هذين البنكين إلى زيادة حجمها بالاعتماد على مجموعة من الاستراتيجيات المتنوعة من إستراتيجية سعرية تعتمد على السعر في جذب العميل إليهم، حيث يلاحظ من خلال دراستنا أن بنك سوسيتي جنرال الجزائر يتفوق على البنك الوطني الجزائري في هذه الإستراتيجية من خلال تقديم العديد من الخدمات بالمجان بالإضافة إلى انخفاض العمولات في تقديم الخدمات على الحسابات المصرفية مما يرضي العملاء، وأخرى غير سعرية تعتمد على تقديم خدمات مصرفية وأخرى غير مصرفية إضافية للعميل حيث يلاحظ اختلاف الخدمات المقدمة في كل من بنك سوسيتي جنرال الجزائر والبنك الوطني الجزائري، إلا أن ما يميزها هو عنصر الابتكار في هذه الخدمات في بنك سوسيتي جنرال الجزائر عكس البنك الوطني الجزائري التي تعتبر معروفة عند الجميع. وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الأولى.

إن إتباع استراتيجيات جذب الودائع في كل من بنك سوسيتي جنرال الجزائر والبنك الوطني الجزائري أدت إلى نيل رضا العملاء والذي ترجم في ارتفاع حجم الودائع المصرفية وعدد الزبائن في بنك سوسيتي جنرال الجزائر في الفترة (2014-2017)، على عكس البنك الوطني الجزائري الذي سجل انخفاض في حجم الودائع المصرفية الملتقطة بسبب التراجع الاقتصادي الذي مس الجزائر خاصة القطاع العمومي أثناء الصدمة البترولية لسنة 2014 من جهة، وتراجع الودائع البترولية من جهة أخرى، لتعاود الارتفاع سنة 2017. وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الثانية.

إن نشاط بنك سوسيتي جنرال الجزائر والبنك الوطني الجزائري مرتبط بحجم الودائع الملتقطة والتي أدت إلى ارتفاع حجم القروض المصرفية الموزعة خلال الفترة (2014-2017)، مما أدى إلى ارتفاع حجم الناتج

الإجمالي المحقق في بنك سوسيتي جنرال الجزائر، على عكس البنك الوطني الجزائري الذي سجل انخفاضا في هذه المؤشرات خلال الفترة (2015-2016) بسبب انخفاض حجم الودائع نتيجة الصدمة البترولية، مما يؤكد العلاقة الطردية بين حجم الودائع ونشاط البنوك وبالتالي **الفرضية الثالثة صحيحة.**

5. خاتمة:

تعتبر الودائع المصرفية أهم مورد تعتمد عليه البنوك في نشاطها، والذي يوجه مباشرة لتمويل الاقتصاد ومن ثم تحقيق الأرباح، فتوسع نشاط البنوك في تقديم الائتمان مرتبط بحجم ودائعها، وبالتالي فعليها الإسراع لتنميتها لضمان استمرارية نشاطها وتوسعه.

ولتحقيق ذلك يمكن للبنوك الاعتماد على إستراتيجيتين لجذب الودائع المصرفية من المجتمع الأول تعتمد على السعر من خلال تقديم فائدة أعلى للعميل، لكن البنوك المركزية في مختلف الدول تحدد هامش الفائدة المفروض على الودائع لضمان المنافسة العادلة بين البنوك، وبالتالي فهذه الإستراتيجية لن تحقق الهدف المنشود بكل فعالية، أما الإستراتيجية الثانية فتقوم على تقديم خدمات مصرفية وغير مصرفية إضافية للعميل.

ويعتمد كل من بنك سوسيتي جنرال الجزائر والبنك الوطني الجزائري بصفة كبيرة في جذب الودائع المصرفية على الإستراتيجية الغير سعريّة، من خلال تقديم خدمات إضافية للعميل تتماشى مع احتياجاته الحالية مما أدى إلى رفع مستوى حجم الودائع فيهما وازدهار نشاطهما.

أولا. نتائج الدراسة:

خلصت هذه الدراسة إلى جملة من النتائج، نوجز أهمها في النقاط التالية:

- تسعى البنوك التجارية من خلال عملية جمع المدخرات على شكل ودائع واستثمارها في شكل قروض إلى تحقيق التنمية الاقتصادية لأي دولة؛
- تعتبر الودائع المصرفية المحدد الرئيسي لمدى توسع نشاط البنوك التجارية، باعتبارها المورد الرئيسي للبنوك والذي تعتمد عليه في القيام بوظيفتها الأساسية والمتمثلة في الائتمان المصرفي؛

- تعتبر الإستراتيجية الغير السعرية السياسة الأمثل لجذب الودائع المصرفية من المجتمع والتي يمكن للبنوك التجارية الابتكار فيها حسب إمكانياتها وخبرتها ومراعاة احتياجات العميل الحالية والمستقبلية، عكس الإستراتيجية السعرية أين تكون البنوك مقيدة من طرف البنك المركزي في فرض معدل الفائدة على الودائع المصرفية؛
- يعتمد كل من بنك سوسيتي جنرال الجزائر والبنك الوطني الجزائري على الإستراتيجية الغير سعرية لجذب الودائع المصرفية، مع ملاحظة تفوق بنك سوسيتي جنرال في ذلك من خلال ابتكاره لخدمات حديثة تتماشى مع الاحتياجات الحالية للمجتمع الجزائري؛
- أدت الإستراتيجية المتبعة في كل من بنك سوسيتي جنرال الجزائر والبنك الوطني الجزائري إلى تنمية نشاطهما من خلال زيادة حجم الودائع، عدد العملاء، حجم القروض والنتائج المحلي الإجمالي للبنكين، مع تسجيل انخفاض هذه المؤشرات في البنك الوطني الجزائري خلال الفترة (2015-2016) بسبب انخفاض الودائع المتأتية من القطاع النفطي بسبب الصدمة البترولية لسنة 2014.

ثانيا. الاقتراحات:

- على ضوء هذه الدراسة ونتائجها، فإننا نوصي بما يلي:
- يجب على البنك الوطني الجزائري تنويع ودائعه من حيث القطاعات والتقليل من اعتماده على الودائع المتأتية من البترول لكي لا يتأثر بأي صدمة تصيب هذا القطاع مجددا؛
- الإسراع في تبني إستراتيجية ابتكار خدمات مصرفية تتلاءم مع حاجات العميل الجزائري والتي انتبه لها بنك سوسيتي جنرال الجزائر؛
- القيام بصبر لأراء العملاء للتعرف على الخدمات التي يحتاجها العميل وتعال رضاه؛
- القيام بمعارض لتعريف العملاء بمختلف الخدمات التي يقدمها هذين البنكين خاصة الخدمات الإضافية.

6. قائمة المراجع:

- جلدة سامر، البنوك التجارية والتسويق المصرفي، دار أسامة للنشر والتوزيع، (عمان، 2009)، ص110.
- حسان أبو سمرة رانية خليل، تطوير سياسة الودائع المصرفية في ظل نظرية إدارة الخصوم (دراسة تطبيقية على المصارف التجارية الوطنية العاملة في فلسطين)، مذكرة ماجستير، الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين، 2007، ص 116.
- الحسيني فلاح حسن، الدوري مؤيد عبد الرحمن، إدارة البنوك مدخل كمي وإستراتيجي معاصر، دار وائل للنشر والتوزيع، (عمان، 2003)، ص 118.
- الشمري صادق راشد، إدارة المصارف الواقع والتطبيقات العملية، دار صفاء للنشر والتوزيع، (عمان، 2009)، ص349.
- طه عاطف جابر، تنظيم إدارة البنوك منهج وصفي تحليلي، الدار الجامعية، (الإسكندرية، 2010)، ص151.
- عصمت السيد سيد أحمد معتز، أثر الودائع المصرفية على النشاط الاقتصادي في السودان - دراسة حالة بنك فيصل الإسلامي السوداني خلال الفترة 2005-2015، مذكرة ماجستير، جامعة النيلين، السودان، 2017، ص 42-43.
- فروانه معتز أكرم، تحليل مدى قدرة القطاع المصرفي الفلسطيني على جذب المدخرات وتأثيرها على التنمية الاقتصادية (1995-2012)، مذكرة ماجستير، الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين، 2014، ص 70.
- لفته سعيد عبد السلام، إدارة المصارف وخصوصية العمل المصرفي، الذكرة للنشر والتوزيع، (بغداد، 2013)، ص135.
- لفته سعيد عبد السلام، تحليل الودائع المصرفية - نموذج مقترح-، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، جامعة بغداد، العدد الحادي عشر، 2006، ص2.
- Banque Nationale d'Algérie, rapport annuel 2014-2016.
- Societe Générale Algérie, rapport annuel 2014-2017.
- <http://www.bna.dz/index.php/ar/>.
- <https://www.societegenerale.dz/>.