

دراسة تحليلية للمركز المالي والوضع التنافسي لبنك سورية الدولي الاسلامي

**An Analytical Study of the financial position and the competitive situation of the Syrian International Islamic Bank**

عتيقة بن طاعة\*<sup>1</sup>

<sup>1</sup> كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير - جامعة معسكر a.bentata@univ-mascara.dz

تاريخ الاستلام: 2023/01/21 تاريخ القبول: 2023/03/31 تاريخ النشر: 2023/06/30

**Abstract**

This study aimed to identify the financial position and the competitive situation of the Syrian International Islamic Bank. To achieve the objectives of the study, the analytical descriptive approach was relied. Among the most important results of the research: The acquisition of the Syrian International Islamic Bank ranked first among Islamic and conventional banks in terms of total assets. The bank always seeks to develop shareholders' equity, which it considers one of the most important performance indicators.

**Keywords:** Financial Position; Competitive Situation; Syrian International Islamic Bank.

**Jel Classification:** L15 ،G21

**ملخص**

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على المركز المالي والوضع التنافسي لبنك سورية الدولي الاسلامي. ولتحقيق أهداف الدراسة، تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي. من أهم نتائج البحث: استحواذ بنك سورية الدولي الاسلامي على المرتبة الأولى بين المصارف الاسلامية والتقليدية على صعيد إجمالي الموجودات. كما يسعى البنك دوما إلى تنمية حقوق المساهمين التي يعتبرها من أهم مؤشرات الأداء.

**الكلمات المفتاحية:** مركز مالي؛ وضع تنافسي؛ بنك سورية الدولي الاسلامي.

**تصنيف جال:** G21 ،L15

## 1. مقدمة:

منذ إدخال البنك الاسلامي، تزايدت حدة المنافسة في قطاع البنوك، والبنوك الاسلامية لا تواجه المنافسة من طرف بنوك اسلامية أخرى فقط، لكن أيضاً من طرف البنوك التقليدية التي تقدم خدمات اسلامية كبديل لعملائها، وقد حققت البنوك الاسلامية نمواً كبيراً يفوق في معدلاته السنوية النمو الحاصل في البنوك التقليدية، إذ أصبحت تشكل منافسة قوية في جميع مجالات العمل البنكي، خاصةً بعد أن أزلت الصورة التي لازمتها بأنها فقط للمتعاملين المسلمين، وتهدف إلى تحقيق بعض الأهداف الدينية، حيث أصبحت الخدمات البنكية الإسلامية تتمتع بمستوى عالٍ من التقدير، وتعتبر بديلاً أكثر عدلاً وإنصافاً من البنوك التجارية التقليدية، وهي تجذب المزيد من المتعاملين غير المسلمين، يحفزهم على ذلك تميّز النظام البنكي الإسلامي، وقد تنامي الاعتراف بها على المستويين المحلي والدولي، حيث انضمت الكثير من المؤسسات المالية التقليديّة العالمية لتقديم الخدمات المالية الإسلامية، وجعلت العديد من الجامعات والمعاهد الغربية النظام البنكي الإسلامي مقررًا من مقرراتها الأكاديمية، كما أقرّت المؤسسات والمنظمات المالية الدوليّة بصلاحيّة النموذج البنكي الإسلامي، واهتمت البنوك المركزية في الدول الإسلامية بتأطير الصناعة المالية الإسلامية، وتوجيهها ووضع الأسس السليمة والمعايير الرقابية المناسبة لتطويرها، وتأمين المستوى المطلوب من الإفصاح والشفافية.

ومن بين العوامل المهمة التي تميز البنوك الاسلامية في المحافظة على الميزة التنافسية المستمرة هو جودة الخدمات البنكية الاسلامية، وهذا رغبة منها في إرضاء عملائها، لأنها تدرك أن استمراريتها وفعاليتها يمكن أن تُضمن فقط عن طريق رضا العميل الذي تعتبره هدفها وغرضها النهائي، وهذا ما يمثل مهمة صعبة لأغلب البنوك الاسلامية التي تضع تأكيداً قوياً على علاقات العميل. خاصةً وأنّ العميل اليوم يبحث عن قيم عالية لما

يحتاجه من سلع وخدمات، لذلك؛ على البنوك أن تحافظ على فعاليتها وكفاءتها بصورة مستمرة في تقديم خدماتها الاسلامية وفقاً لرغبات عملائها.

ويعتبر بنك سورية الدولي الاسلامي أحد البنوك الاسلامية، إذ يقدم خدمات مصرفية متنوعة وشاملة متوافقة مع الشريعة الاسلامية، من فتح الحسابات المختلفة إلى قبول الإيداعات بالليرة السورية أو بالعملات الأجنبية سواء على شكل استثمارات مشتركة أو استثمارات مخصصة، مروراً بتوفير حزمة متكاملة من برامج التمويل وفق صيغ التمويل الاسلامي لكل من الأفراد والشركات، وبكافة القطاعات الاقتصادية، إلى مساهمة فاعلة في عمليات التجارة الدولية من اعتمادات وكفالات وحوالات ومراجعات دولية وغيرها من الخدمات المصرفية الشاملة والمبتكرة والمتوائمة مع الشريعة الاسلامية، هذا بالإضافة الى حزمة من الخدمات الالكترونية التي تلقى اهتماماً كبيراً من البنك لتطويرها وتحديثها.

ومن هذا المنطلق؛ فقد ركز البحث الحالي على محاولة تحليل المركز المالي والوضع التنافسي لبنك سورية الدولي الاسلامي من خلال جملة الخدمات المصرفية التي يقدمها، وتمحورت مشكلة الدراسة في التساؤل التالي: ما مستوى المركز المالي والوضع التنافسي

### لبنك سورية الدولي الإسلامي ؟

#### - أهداف البحث:

- التعرف على المفاهيم النظرية المتعلقة بكل من: البنوك الاسلامية، والخدمات المصرفية.
- التعرف على الخدمات المصرفية لبنك سورية الدولي الاسلامي.
- التعرف على أبرز الانجازات وأهم مؤشرات الأداء.
- تحليل المركز المالي والوضع التنافسي لبنك سورية الدولي الاسلامي.
- التعرف على خطة العمل والأهداف الاستراتيجية لعام 2022.
- تقديم مجموعة من التوصيات والمقترحات فيما يتعلّق بموضوع البحث.

- أهمية البحث:

يمكن تلخيص أهمية البحث على النحو التالي:

- تعتبر الدراسة الحالية امتداداً للدراسات السابقة التي تناولت جودة الخدمة والخدمات البنكية الإسلامية، كما تعد استجابة لما طالبت به هذه الدراسات من ضرورة إجراء مزيد من الدراسات حول البنوك الإسلامية، وفي بلدان أخرى؛

- التعرف على الخدمة البنكية الإسلامية المقدمة من طرف بنك سورية الدولي الإسلامي؛  
- تتمثل الأهمية العملية للبحث كذلك في أهمية قطاع البنوك، نظراً لأهميته الكبيرة في دعم الاقتصاد الوطني لأغلب الدول، كما أنّ البنوك الإسلامية تعد التطبيق العملي لأسس الاقتصاد الإسلامي.

- فرضيات البحث:

ركز البحث الحالي على اختبار الفرضية الرئيسية التالية: يحظى بنك سورية الدولي الإسلامي بمركز مالي ووضوح تنافسي جيد مقارنة مع المصارف السورية الخاصة.

2. الإطار النظري للدراسة والدراسات السابقة:

1.2. مفهوم البنوك الإسلامية:

تعتبر الأعمال البنكية الإسلامية كمؤسسة مالية تقوم على عدم إتباع الفائدة، وموجهة بالقوانين الإسلامية في عملياتها. ويمكن تمييزها عن الأعمال البنكية الغير اسلامية بالاعتماد على ثلاثة أبعاد (Dahari, Abduh, & Fam, 2015, p. 17):

- لا تكسب فائدة إضافية (رباً).
- معدلات الفائدة يجب أن تحسب على أساس المبدأ الإسلامي.
- التسهيلات البنكية يجب أن تراقب لكي تنفق بالاعتماد على المبادئ الإسلامية.

## 2.2. تعريف الخدمة:

عُرِّفت الخدمة بأنها: "المفهوم الذي له أكثر أو أقل تركيب مجرد، ويشتمل على كل الأنشطة التي تحدث بين العميل، موظفو الخدمة، والموارد المادية لمزود الخدمة، والمقدمة كحل لمشاكل العميل" وتم تعريفها بالتأكيد على خصائص الخدمة كمايلي: "تتضمن كل الأنشطة الاقتصادية بالنتائج الغير مادية، عموماً تستهلك في الوقت الذي تنتج فيه، وتقدم لمستهلكها بقيم مجردة مثل: المنفعة، الترفيه، الراحة، أو الصحة". بنفس الطريقة؛ يمكن توضيح مفهوم الخدمة بأنها: "سلع أو منافع مجردة التي تنتج وتستهلك بشكل آني، لا يمكن أن تخزن وتنقل، وتتميز بعدم امتلاك المستعمل لحق الملكية". وقد أبرز (Kotler) أيضاً الطبيعة المجردة للمنتج، وأشكال الملكية في عملية الانتاج، وعرف الخدمة أنها: "الذي لا يؤدي إلى ملكية سلعة ملموسة عند استهلاكها"، وأنها: "نوع منتج يشتمل على أنشطة مجردة المعروضة من طرف إلى الآخر ولا تستلزم ملكية".

بالرغم من أنه ليس ممكن تقديم للعميل سلع وخدمات بشكل مستقل عن بعضها البعض، إلا أنه من الممكن الإشارة إلى بعض الخصائص التي تميز الخدمات عن السلع، والتي تتمثل في: "التجريد، عدم التجانس، التلازم، قابلة للفساد (فانية)"، ويمكن إضافة خاصية الملكية للخصائص الأربعة. ويمكن ملاحظة أن هذه الخصائص تعنون في أدب التسويق بسميات مختلفة؛ مثلاً التجريد يعبر عنه باللاملموسية، اللااحساسية؛ عدم التجانس يعبر عنه بالتغير؛ التلازم يعبر عنه بالانتاج أو الاستهلاك الآني؛ وقابل للفساد يعبر عنه بالغير قابل للتخزين. (Saglik, Gulluce, Kaya, & Ozhan,

2014, pp. 101-102)

### 3.2. الدراسات السابقة: نذكر منها

دراسة (Hamzah, Ishak, & Nor, 2015)، التي هدفت إلى فحص العلاقة بين رضا العميل وجودة الخدمة في البنوك الإسلامية في ماليزيا، وقد كشفت عن وجود علاقة موجبة بين رضا العميل ومكونات جودة الخدمة المتمثلة في: موظفو البنك، صورة البنك، الخدمات المقدمة من طرف البنك، وإمكانية الوصول إليه.

دراسة (Kishada & Wahad, 2015) التي قام الباحثان من خلالها بالتحقيق في تأثير رضا العميل، جودة الخدمة، والثقة على ولاء العميل في البنوك الإسلامية الماليزية، وتحديد العلاقة بين الرضا، جودة الخدمة، والثقة على ولاء العميل. وقد أظهرت النتائج أن متغير الرضا لوحده فقط يؤثر معنوياً على ولاء العميل.

دراسة (Qureshi, Khan, & Zaman, 2012) التي فحصت محددات جودة الخدمة المتوقعة في الأعمال البنكية التقليدية والإسلامية، وقد تم تطبيق الدراسة على 800 زبون من ثمانين فرعاً لخمسة بنوك تقليدية وخمسة بنوك إسلامية، وهذا في محافظة ("Khyber Pakhtoonkhawa "KPK") بباكستان، وقد أشارت النتائج أنّ هناك علاقة معنوية بين جودة الخدمة المتوقعة وثلاث من أبعادها: الملموسية، الاستجابة، والأمان، بينما لوحظت علاقة ضعيفة من الموثوقية والتعاطف على جودة الخدمة في البنوك التجارية، من جهة أخرى؛ توجد علاقة معنوية بين جودة الخدمة المتوقعة ومحدداتها: الملموسية، الموثوقية، الاستجابة، الأمان، والتعاطف في حالة البنوك الإسلامية.

### 4.2. منهج البحث العلمي المستخدم:

تم إجراء المسح المكتبي والإطلاع على الدراسات والبحوث النظرية والميدانية، المتعلقة بكلّ من: البنوك الإسلامية، والخدمات البنكية. كما تمّ الحصول على بعض الدوريات من مجلات علمية محكمة مختلفة، وأخرى متاحة على مواقع إلكترونية.

### 3. النتائج ومناقشتها:

#### 1.3. نبذة عن بنك سورية الدولي الاسلامي:

تأسس بنك سورية الدولي الاسلامي على شكل شركة مساهمة سورية مغفلة عامة وبرأسمال قدره خمسة مليارات ليرة سورية.

بدأ تقديم أعماله المصرفية في الربع الثالث من العام 2007 من خلال فرعين مصرفيين.

قام البنك بزيادة رأسماله على عدة مراحل ليصل رأسماله الى 15 مليار ليرة سورية منتصف العام 2019، وبذلك يكون أول بنك اسلامي في سورية يحقق متطلبات القانون رقم 3 للعام 2010 القاضي برفع الحد الأدنى لرأسمال المصارف السورية الى 15 مليار ليرة سورية.

بلغ عدد فروع ومكاتبه 28 فرعا أو مكتبا منتشرة في مختلف المناطق السورية، ويعد البنك من أكبر البنوك السورية الخاصة من حيث عدد المساهمين حيث وصل عددهم الى نحو 13 ألف مساهم، ومن أهم غاياته توفير وتقديم الخدمات المصرفية وفق أحكام الشريعة الاسلامية وممارسة أعمال التمويل والاستثمار القائمة على غير أساس الفائدة في جميع صورها وأشكالها، والمساهمة في عملية التنمية الاقتصادية في سورية من خلال قيام البنك بالمساهمة في عملية التمويل والاستثمار اللازمة لتلبية احتياجات المشاريع الانمائية المختلفة بما ينسجم وأحكام الشريعة الاسلامية، إضافة الى تحقيق نمو دائم ومتصاعد في الربحية وفي معدلات العائد على حقوق المساهمين. (بنك سورية الدولي الاسلامي)

2.3. الخدمات المصرفية لبنك سورية الدولي الاسلامي: تتمثل الخدمات المصرفية لبنك

سورية الدولي الإسلامي فيما يلي: (بنك سورية الدولي الاسلامي)

### 1.2.3. الموبايل البنكي:

هي خدمة مصرفية وآمنة مميزة يقدمها البنك أينما كنت وفي أي وقت، فهي تتيح تحويل الأموال بين الحسابات المصرفية في البنك والاطلاع على حركات حساباتك والعديد من الميزات الأخرى وهذا كله عن طريق هاتفك الجوال أو من أي متصفح إنترنت. وتتمثل أهم الخدمات المقدمة عبر خدمة الموبايل البنكي في:

#### أ. سهولة في تحويل الأموال لأي حساب في البنك:

- حيث أصبح بالإمكان التحويل الداخلي "ضمن حسابات العميل في البنك"  
- وكذلك إتاحة إمكانية التحويل إلى حسابات أخرى "ضمن حسابات عملاء البنك"  
وذلك ادخال رقم المستفيد إما كرقم حساب أو كرقم موبايل أو من جهات الإتصال (في حال استخدام التطبيق) أو الرقم المستعار (alias)

#### ب. الحسابات الشهيرة:

حيث تتيح هذه الميزة إمكانية القيام بتحويل مبالغ مالية لتسديد ثمن مشتريات العملاء المشتركين بالخدمة دون الحاجة لحمل النقود وذلك من خلال القيام بالتسديد لأصحاب الحسابات الشهيرة المعرفين ضمن الخدمة من أصحاب الأعمال التجارية والمؤسسات الخدمية وكذلك للمؤسسات التي بطبيعة عملها تتطلب استلام مبالغ مالية من زبائنها وتمتلك حساب شهير لدى بنك سورية الدولي الاسلامي.



### ت. كشف الحساب والاطلاع على الأرصدة:

بإمكان العميل الاطلاع على كافة أرصدة حساباته ضمن البنك، وكذلك الاطلاع على آخر النشاطات وحركات حساباته من خلال تحديد مكان معين (من، إلى) لغاية السنة.

### ث. أماكن تواجد الصرافات وحالتها:

حيث أصبح بإمكان العميل معرفة أماكن تواجد الصرافات الآلية الخاصة ببنك سورية الدولي الاسلامي ومعرفة حالة الصراف الآلي الحالية سواء كان خارج الخدمة أو ضمن الخدمة.

### 2.2.3. الانترنت المصرفي:

يقدم بنك سورية الدولي الاسلامي خدمة مميزة (أون لاين) (SIIB On line) في مجال الخدمات المصرفية عبر الأنترنت، وهي خدمة متوافرة على مدار 24 ساعة، تتيح لكم تحويل الأموال بين الحسابات، والاطلاع على حركات جميع حساباتكم وأرصدتكم، وذلك كله من خلال شبكة الانترنت، وفي أي وقت وأي مكان في العالم، مما يوفر الكثير من الوقت والجهد. وتتمثل خدمات (SIIB On line) في:

- الحصول على كشف حساب ضمن الفترة التي تحددها.
- آخر الحركات ويمكنك من خلالها الحصول على آخر 10 حركات تمت على حسابك.
- ملخص أرصدة الحسابات وتتعرف من خلاله على أرصدة حساباتك المتنوعة.
- تحويل داخلي ما بين حسابات العميل.
- التحويل من حسابك إلى أي حساب آخر من حسابات العملاء لدى البنك.
- الاستعلام عن أسعار صرف العملات العربية والأجنبية.

- الاستعلام عن معلومات العميل الشخصية.

### 3.2.3. الخدمات الإلكترونية:

#### ● خدمات الرسائل المصرفية القصيرة:

- وصول الراتب
- إشعار سحب نقدي
- إشعار إيداع نقدي
- إشعار سحب على الصراف الآلي
- إيداع شيك في الحساب
- إشعار العميل بوصول دفتر الشيكات
- إشعار العميل بوصول بطاقات الصراف الآلي
- إشعار العميل بوصول أرقام الخدمات الإلكترونية.

#### ● اتصل على الهاتف 011-2004:

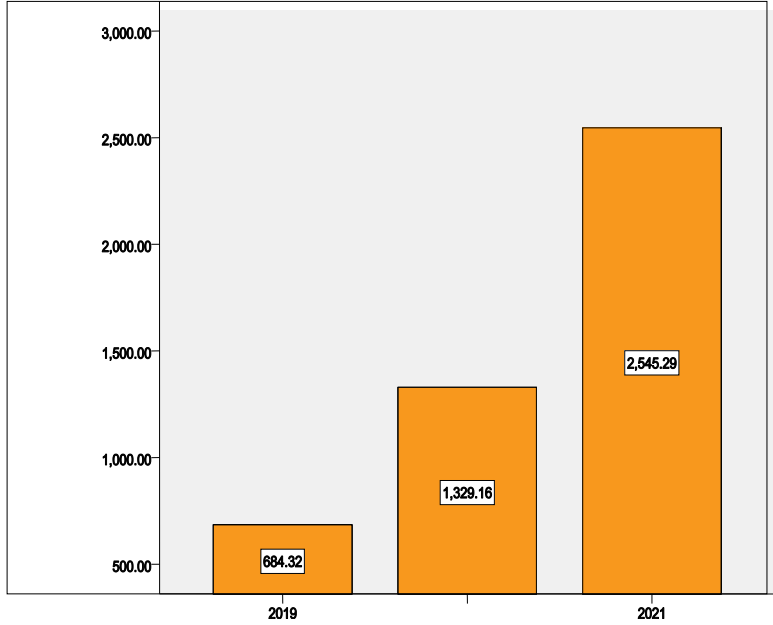
خدمات البنك الناطق هي خدمات إلكترونية متطورة، يمكنكم فيها البنك الناطق من إدارة حساباتكم المصرفية والاطلاع عليها في أي وقت وأينما كنتم دون الحاجة إلى زيارة البنك توفيراً لوقتكم وجهدكم، ومن أبرز الخدمات ما يلي:

#### - خدمة حساب العملاء خط رقم (1)

- الاستعلام عن رصيد الحساب
- الاستعلام عن ملخص أرصدة الحسابات الشخصية

- الاستعلام عن آخر 10 حركات تمت على رصيد الحساب اما سماعه أو ترسل بالفاكس الذي يحدده العميل.
  - طلب كشف حساب من فترة الى أخرى يتم سماعه أو يرسل عبر فاكس العميل وحسب طلب العميل.
  - تحويل داخلي ما بين حسابات العميل
  - التحويل من حسابك الى أي حساب آخر من حسابات العملاء لدى البنك.
  - خدمات المعلومات العامة خط رقم (2):
  - الاستعلام عن خدمات ومنتجات البنك المصرفية الاسلامية (خدمات الودائع والتمويل وخدمات التجارة الدولية والخدمات الأخرى)
  - الاستعلام عن وسائل الاتصال بفروع البنك
  - الاستعلام عن مواقع الصرافات الآلية
  - الاستعلام عن أسعار العملات
  - رسائل مصرفية الكترونية، تمكنك من الاطلاع المستمر على حركات حساباتك المالية وإدارتها بواسطة الهاتف الخليوي دون الحاجة إلى مراجعة البنك توفيراً لوقتكم وجهدكم.
- 4.2.3. أبرز الانجازات الرقمية وأهم مؤشرات الأداء: تتمثل أبرز الإنجازات الرقمية ومؤشرات الأداء فيما يلي: (التقرير السنوي، 2021، الصفحات 27-30)
- إجمالي الموجودات:**

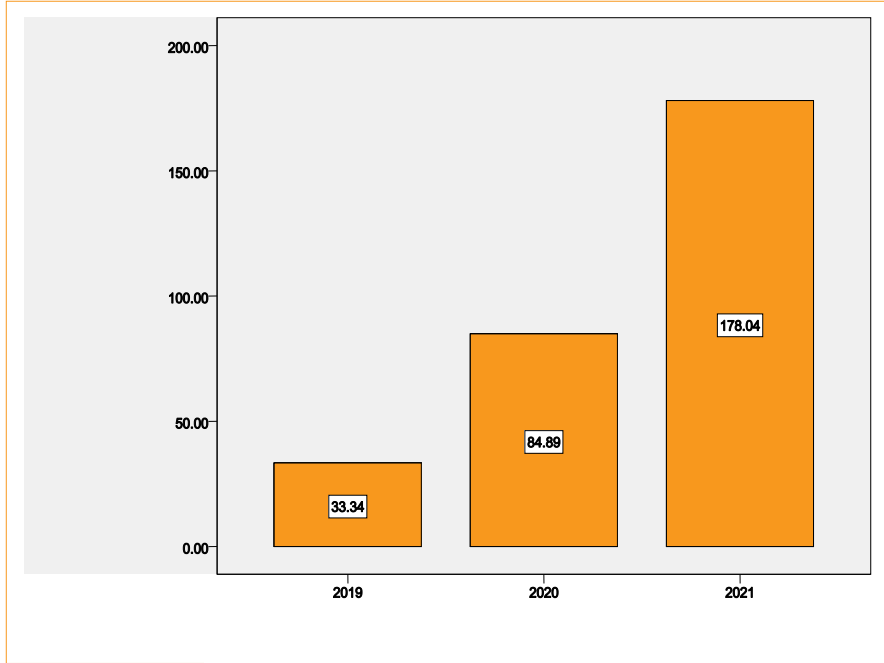
تضاعفت موجودات البنك لتبلغ حوالي 2,545 مليار ليرة سورية مقابل 1,329 مليار ليرة سورية نهاية العام 2020 وبنسبة نمو بلغت حوالي 91.50%.



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على البيانات الواردة في التقرير السنوي

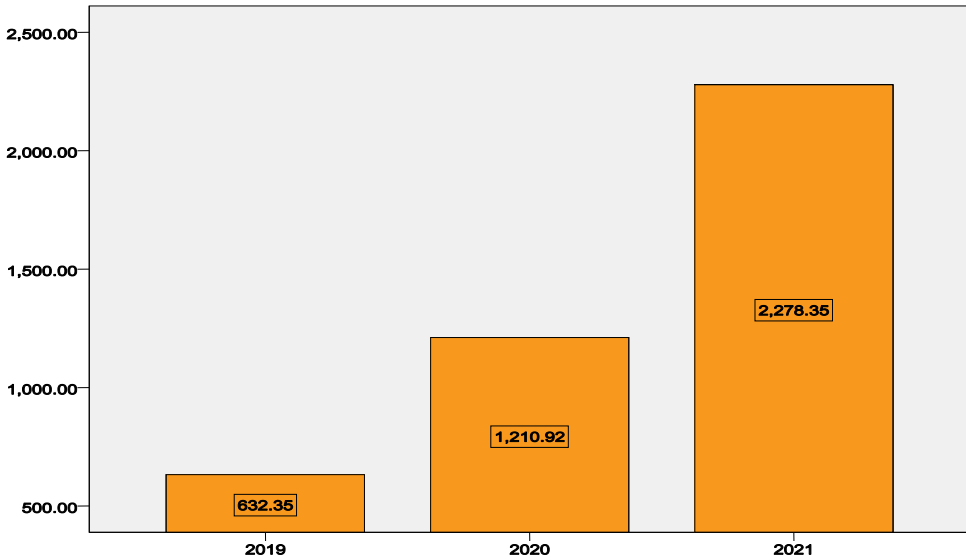
### حقوق المساهمين:

بلغ مجموع حقوق المساهمين حوالي 178.04 مليار ليرة سورية مقابل 84.89 مليار ليرة سورية نهاية العام 2020 وبنسبة نمو حوالي 109.73%.



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على البيانات الواردة في التقرير السنوي

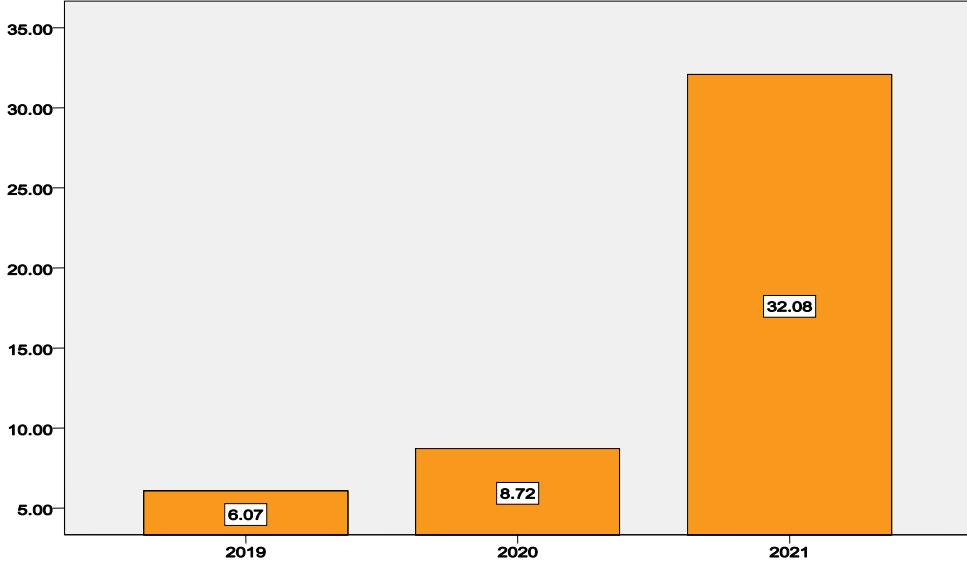
إجمالي الإيداعات: نمت إيداعات المصرف بنسبة قياسية بلغت حوالي 88.15%  
ويعبلغ 2,278 مليار ليرة سورية مقابل 1,211 مليار ليرة سورية نهاية العام 2020.



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على البيانات الواردة في التقرير السنوي

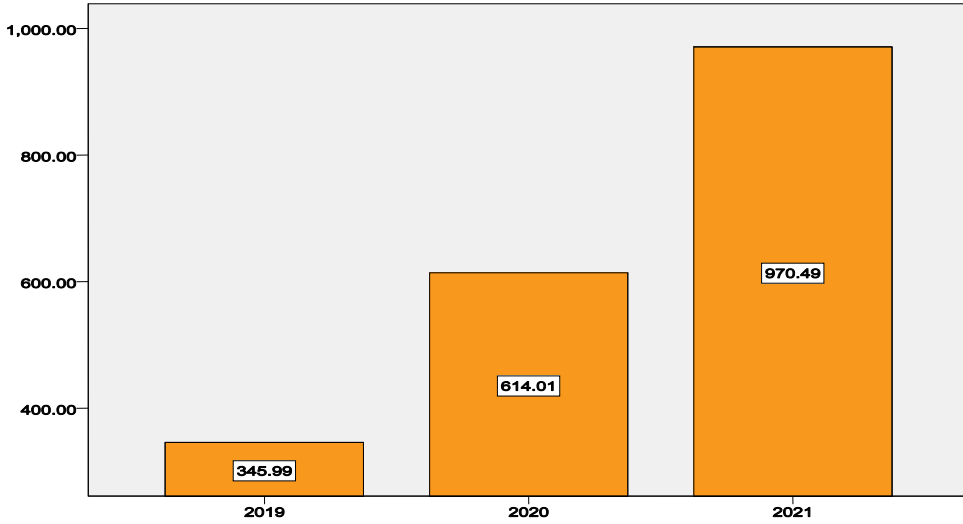
## صافي الأرباح بعد استبعاد أثر القطع البنوي:

بلغ صافي أرباح البنك بعد استبعاد القطع البنوي حوالي 32.1 مليار ليرة سورية مقابل 8.7 نهاية عام 2020 وزيادة نسبتها حوالي 267.84%.



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على البيانات الواردة في التقرير السنوي

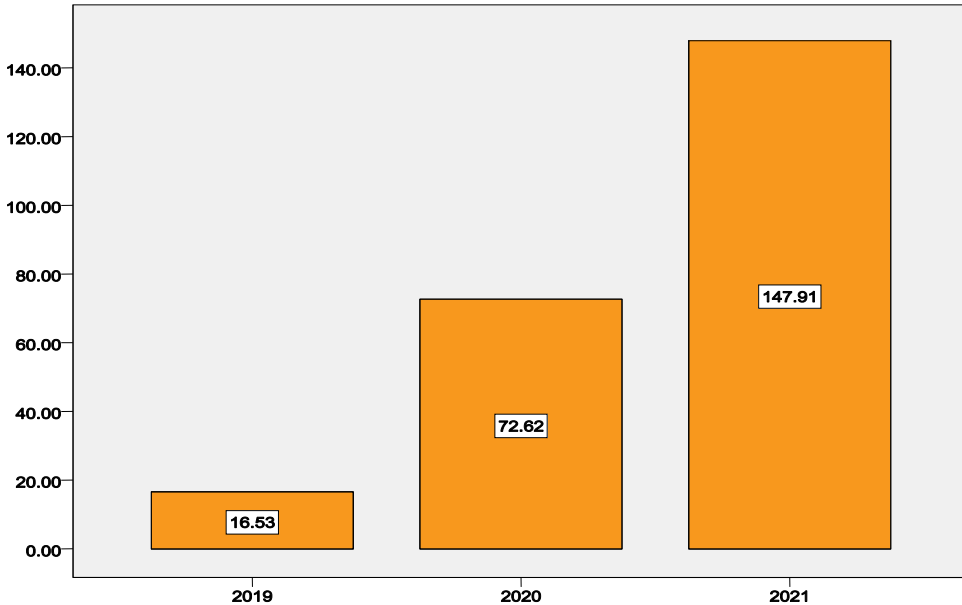
صافي التمويلات: بلغ صافي التمويلات مبلغاً قدره حوالي 970.5 مليار ليرة سورية مقابل 614 مليار ليرة سورية نهاية العام 2020 ونسبة زيادة بلغت حوالي 58.06%.



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على البيانات الواردة في التقرير السنوي

### الدخل التشغيلي:

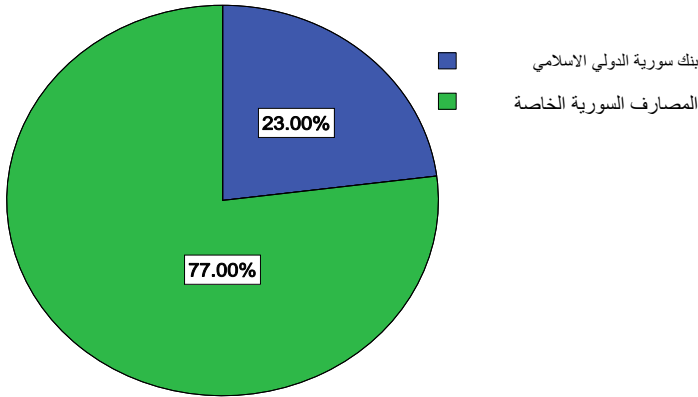
بلغ الدخل التشغيلي للبنك 147.91 مليار ليرة سورية مقابل 72.62 مليار ليرة سورية نهاية عام 2020 وبزيادة نسبتها حوالي 103.67%.



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على البيانات الواردة في التقرير السنوي

5.2.3. تحليل المركز المالي والوضع التنافسي لبنك سورية الدولي الاسلامي حتى تاريخ 2021/09/30: (التقرير السنوي، 2021، الصفحات 73-77) إجمالي الموجودات:

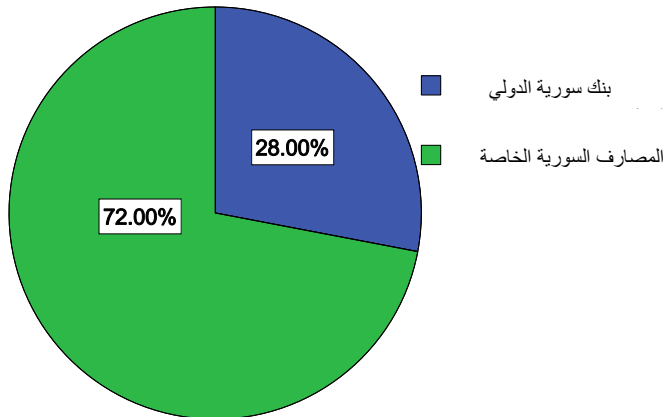
استحوذ بنك سورية الدولي الاسلامي على المرتبة الأولى بين المصارف الاسلامية والتقليدية على صعيد إجمالي الموجودات التي بلغت حوالي 2,388 مليار ليرة سورية، وبحصة سوقية بلغت حوالي 23%.



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على البيانات الواردة في التقرير السنوي

إجمالي الودائع:

حقق البنك المركز الأول بين البنوك السورية الخاصة بمبلغ إيداعات بلغ حوالي 2,156 مليار، وبحصة سوقية بلغت حوالي 28%.

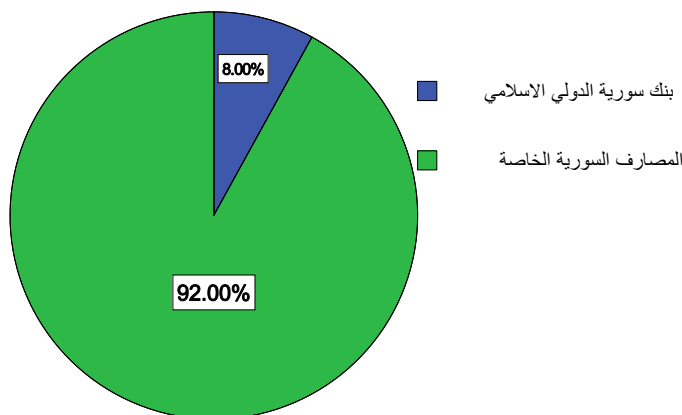


المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على البيانات الواردة في التقرير السنوي



### إجمالي حقوق المساهمين:

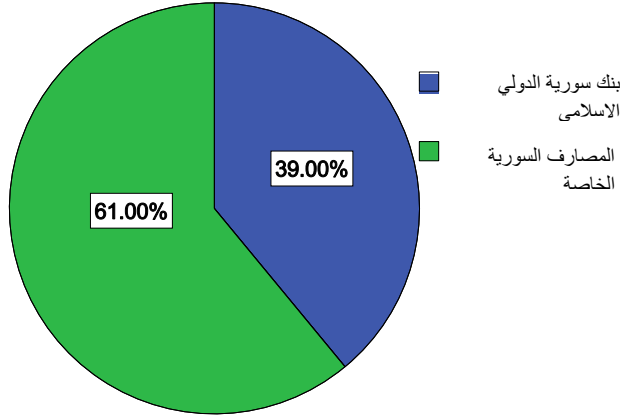
يسعى بنك سورية الدولي الاسلامي دوماً إلى تنمية حقوق المساهمين التي يعتبرها من أهم مؤشرات الأداء، فقد بلغت حقوق المساهمين حوالي 174.91 مليار ليرة سورية وبمحصنة سوقية بلغت حوالي 8%.



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على البيانات الواردة في التقرير السنوي

### إجمالي التمويلات:

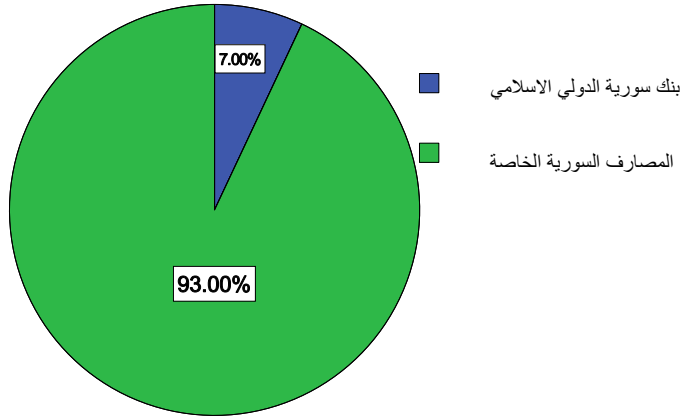
تربح بنك سورية الدولي الاسلامي على رأس الهرم فيما يخص التمويلات للمصارف الاسلامية والتقليدية معاً، حيث تم منح ما يقارب 1,037 مليار ليرة سورية، وبمحصنة سوقية بلغت حوالي 39%.



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على البيانات الواردة في التقرير السنوي

### صافي الأرباح:

بلغت أرباح البنك حوالي 76 مليار ليرة سورية، وبحصة سوقية يبلغ حوالي 7%.

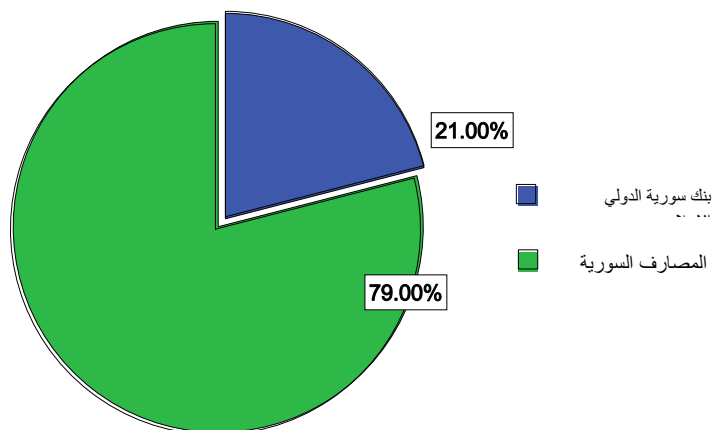


المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على البيانات الواردة في التقرير السنوي

### صافي الأرباح بعد استبعاد أثر ربح القطع النيوي:

بلغت أرباح البنك حوالي 15 مليار ليرة سورية، وبحصة سوقية بلغت حوالي

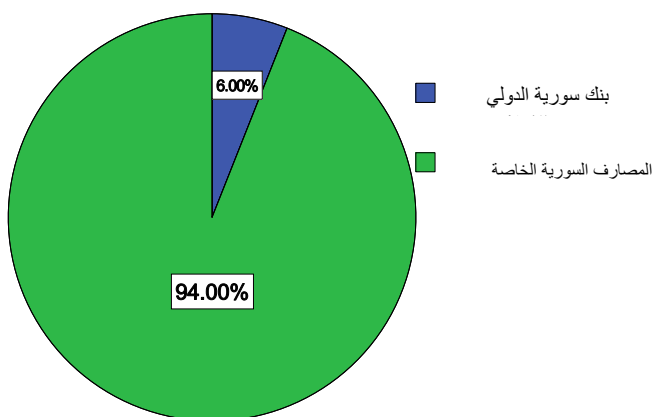
21%.



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على البيانات الواردة في التقرير السنوي للبنك

### إيرادات خدمات بنكية:

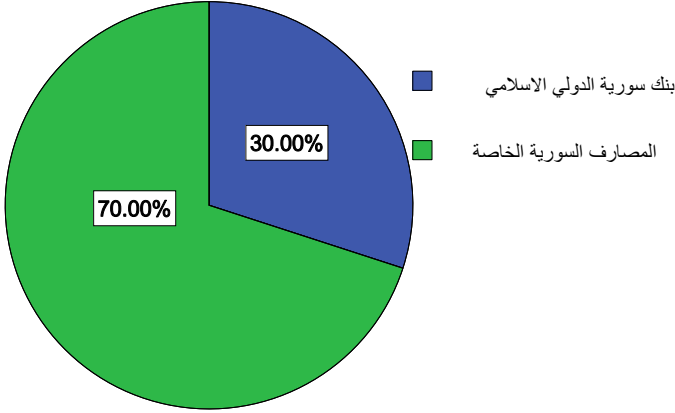
شكلت نسبة إيرادات الخدمات البنكية لبنك سورية الدولي الاسلامي حوالي 6% من الحصة السوقية، وبمبلغ حوالي 5.7 مليار ليرة سورية.



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على البيانات الواردة في التقرير السنوي

### إيرادات التمويلات:

بلغت إيرادات التمويل مبلغا وقدره حوالي 34 مليار ليرة سورية، وبحصة سوقية بلغت حوالي 30%.



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على البيانات الواردة في التقرير السنوي

### 6.2.3. خطة العمل والأهداف الاستراتيجية المستقبلية لعام 2022: تتمثل في العناصر التالية: (التقرير السنوي، 2021، صفحة 32)

**المحفظة التمويلية:** يعتبر التركيز على عمليات التمويل من أولويات البنك كونها تشكل أكبر أصوله وأهم مصادر الدخل فيه.

**تنويع مصادر الدخل في البنك:** يتبنى البنك في المرحلة المقبلة سياسة تهدف إلى تعظيم الأهمية النسبية لدخله من العمولات الناتجة عن مختلف الخدمات المصرفية. وذلك بهدف تخفيف التركيز في أنشطته وضمان الاستقرار في أرباحه.

**الحلول الرقمية:** يولي البنك أهمية خاصة للخدمات الإلكترونية وخاصة خدمات الدفع الإلكتروني حيث يرى فيها سوقاً ناشطاً يحمل الكثير من الفرص الواعدة.

**العملاء:** إن عملاء البنك هم شركاؤه الحقيقيون ومدركه الأساسي للنجاح، لذا يسعى البنك دائماً للمحافظة على أعلى مستوى من رضا العملاء وذلك عبر تلبية متطلباتهم وتقديم المنتج المصرفي المناسب لكل عميل.

**العقوبات والأموال المجمدة:** وهي من العقوبات الأساسية التي يواجهها البنك ويبحث بشكل مستمر عن حلول مناسبة لها ضمن استراتيجيات عمله.

**المسؤولية الاجتماعية:** يدرك برؤيته الاستراتيجية أن الواجب الانساني والاجتماعي والشرعي الملقى على عاتقه كمؤسسة كبرى في السوق السورية لا يقل أهمية عن أنشطته المصرفية، لذا تحظى المسؤولية الاجتماعية باهتمام خاص ضمن خطط البنك المستقبلية بشكل دائم.

**بيئة العمل:** يعتبر التحسين والتطوير المستمر لبيئة العمل الإدارية والتنظيمية من أهداف البنك الأساسية، وهي عملية دائمة وتفاعلية تشمل كافة موظفي البنك بمختلف مستوياتهم الإدارية وتساهم في حسن سير العمل وزيادة الرضا الوظيفي.

**تطوير الرؤية التسويقية:** انسجاماً مع رؤيته الاستراتيجية في تنوع الخدمات والتركيز على الحلول الإلكترونية، يسعى البنك خلال الفترة المقبلة لتطوير العملية التسويقية بالكامل وتحسين صورته البصرية والذهنية.

### 7.2.3. التوقعات المستقبلية 2022:

يتوقع مجلس الإدارة استمرار البنك بتحقيق المزيد من مؤشرات الأداء المتميزة خلال السنة المالية القادمة 2022 وذلك عبر الالتزام بكافة الأنظمة والقوانين وتعليمات الجهات الوصائية واستمرار سير العمل وفق أفضل المعايير بهدف الحفاظ على المكتسبات والارتقاء لمستوى جديد عبر التميز والابتكار بغية تطوير كافة عمليات البنك والانتقال بها إلى مرحلة أعلى بناء على أسس علمية وعملية.

## 4- الخاتمة :

### 4.1. نتائج البحث:

بناءً على التحليل السابق، يمكن تثبيت النتائج التالية:

- تضاعفت موجودات البنك بنسبة نمو بلغت حوالي %91.50.
- بلغ مجموع حقوق المساهمين نسبة نمو حوالي %109.73.
- نمت إيداعات المصرف بنسبة قياسية بلغت حوالي %88.15.

- بلغ صافي أرباح البنك بعد استبعاد القطع البنوي زيادة نسبتها حوالي 267.84%.
- بلغ صافي التمويلات نسبة زيادة حوالي 58.06%.
- بلغ الدخل التشغيلي للبنك زيادة نسبتها حوالي 103.67%.
- استحوذ بنك سورية الدولي الاسلامي على المرتبة الأولى بين المصارف الاسلامية والتقليدية على صعيد إجمالي الموجودات.
- حقق البنك المركز الأول بين البنوك السورية الخاصة من حيث إجمالي الودائع.
- يسعى بنك سورية الدولي الاسلامي دوماً إلى تنمية حقوق المساهمين التي يعتبرها من أهم مؤشرات الأداء.
- ترعج بنك سورية الدولي الاسلامي على رأس الهرم فيما يخص التمويلات للمصارف الاسلامية والتقليدية معاً.
- بلغت الحصة السوقية لأرباح البنك حوالي 7%، لتصل إلى حوالي 21% بعد استبعاد أثر ربح القطع البنوي.
- شكلت نسبة إيرادات الخدمات البنكية لبنك سورية الدولي الاسلامي حوالي 6% من الحصة السوقية.
- بلغت إيرادات التمويل حصة سوقية قدرت بحوالي 30%.

#### 4. 2. التوصيات:

اعتماداً على النتائج المقدمة، ولغرض الإفادة منها يمكن تقديم التوصيات التالية:

- ينبغي على إدارات البنك الاهتمام بالموظفين، فهم المدخل السليم لضمان جودة الخدمات البنكية من خلال تهيئة بيئة العمل المناسبة، وتحفيزهم مادياً ومعنوياً، وكذا محاولة انتقاء أفضل الموظفين، ووضع أسس لاختيارهم وفق أهم المهارات التي ثبتت أهميتها توافرها لدى الموظفين بالبنك ممن لهم إتصال مباشر بالعملاء.

- إنشاء إدارة أو قسم لوضع برامج التوعية والتثقيف بخصوص آلية عمل البنوك الاسلامية وفق أحكام الشريعة الاسلامية عن طريق استخدام وسائل إعلامية متعددة، والعمل على شرح سياسات البنك لعملائه باقامة الندوات والمؤتمرات العلمية الهادفة لترسيخ فكرة وطبيعة عمل البنوك الاسلامية.

- إنشاء إدارة خاصة ببحوث التسويق البنكي يكون ضمن اختصاصاتها عمل الدراسات المقطعية لتقسيم سوق الخدمة البنكية الاسلامية على أساس البيانات الديمغرافية للعملاء مثل: العمر، الحالة الاجتماعية، المهنة، المؤهل العلمي، مستوى الدخل، وغيرها بهدف الاهتمام بشرائح العملاء بحيث يقدم لكل شريحة ما يناسبها من الخدمات البنكية الاسلامية حتى يرتفع مستوى الرضا، ويضمن البنك محل الدراسة استمرارية تعامل عملائه.

- إعطاء انتباه أكثر للقضايا التي يراها البنك بسيطة من وجهة نظره، لكن قد تعتبر مهمة جداً بالنسبة للعملاء، مثلاً: طريقة لبس الموظفين النساء، فالمظهر المخل بالآداب قد يرسم صورة سلبية لدى العملاء.

## 5- المراجع:

دمشق. التقرير السنوي (2021) - . بنك سورية الدولي الاسلامي

- . Retrieved 2022, from (n.d.) بنك سورية الدولي الاسلامي

<https://www.siib.sy>

- Dahari, z., Abduh, M., & Fam, K.-S. (2015). Measuring Service Quality in Islamic Banking: Importance-Performance Analysis Approach. *Asian Journal of Business Research* .

- Hamzah, N., Ishak, N. M., & Nor, N. I. (2015). Customer Satisfaction on Islamic Banking System. *Journal of Economics, Business and Management* .
- Saglik, E., Gulluce, A. C., Kaya, U., & Ozhan, Ç. K. (2014). Service Quality and Customer Satisfaction Relationship: A Research in Erzurum Ataturk University Refectory. *American International Journal of Contemporary Research* .
- Kishada, Z. M., & Wahad, N. A. (2015). Influence of Customer Satisfaction, Service Quality, and Trust on Customer Loyalty in Malaysian Islamic Banking. *International Journal of Business and Social Science* .
- Qureshi, M. I., Khan, A., & Zaman, K. (2012). Structural Investigation of Service Quality in Conventional and Islamic Banking in Pakistan. *International Review of Management and Marketing* , 99-105.