

تمهيد

تقوم البنوك باعتبارها مؤسسات خدمية بتحقيق وتقديم خدمات متنوعة للأفراد والمؤسسات على السواء وذلك بطريقة تجعلها تلبى رغباتهم واحتياجاتهم مقابل تحقيقها للعوائد المختلفة، فالخدمات البنكية تتمثل في نتاج للوظائف الأساسية للبنوك والمتمثلة في حفظ الودائع وعمليات الإقراض وتدخلات البنك في النشاط الاقتصادي وعمليات الاستثمار وغيرها من الخدمات المالية وبالتالي فهي تنقسم بالتنوع والتي تنقسم إلى خدمات بنكية تقليدية وخدمات تقليدية مستحدثة.

وبالتالي فقيام البنوك بانهاج وتقديم الخدمات البنكية المتنوعة بغض النظر عن كونها تقليدية او مستحدثة تتبلور من خلال تلك العمليات المتنوعة والمنظمة والتي تسمى بالعمليات البنكية

1_ المفهوم:

العمليات البنكية هي تلك الأنشطة التي تقوم بها البنوك من اجل تحقيق الأرباح، وذلك من خلال مساعدة العملاء في نشاطهم المالي واجتذاب عملاء حدد وزيادة موارد البنك المالية.

2_ خصائص العمليات البنكية:

تتميز العمليات البنكية بالعديد من الخصائص أبرزها:

- تحمل طبيعة تجارية: بمعنى أن البنك يقوم بمجموعة من العمليات البنكية وابتكار الخدمات البنكية وتحقيقها ثم بيعها وتقديمها لزبائنها بمقابل نقدي (عائد بنكي) قد يكون عمولة، فائدة أو رسم.
- تجسيد العمليات البنكية من طرف البنك وإقبال زبائنه على الاستفادة منها تتحقق كعلاقة بين الطرفين على أساس الثقة المتبادلة بينهما وبما يستجيب لعقود تبرم بين الطرفين يستوضح فيها حقوق وواجبات كل طرف
- العمليات البنكية تحتكم للتقنين البنكي أي قيام البنك بالعمليات البنكية يكون في الإطار القانوني الذي يتضمن القانون البنكي، القانون التجاري والاتفاقات الدولية في مجال العمل البنكي
- تتميز العمليات البنكية بالتداخل فمثلا عمليات القرض لا تتم إلا بتكريس إحدى عمليات الصندوق فعندما يتقدم شخص لطلب القرض فالشرط الأول يتمثل في ضرورة امتلاكه لحساب بنكي لدى البنك الذي يطلب منه القرض وبالتالي يظهر لنا تداخل العمليات البنكية .
- العمليات البنكية تتضمن مجموعة من الخدمات يمكن تطويرها من حين لآخر وذلك تبعا لتغير رغبات الزبائن ولشدة المنافسة التي تفرض على البنك ضرورة المحافظة على حصته السوقية والاستمرار في ظلها ويتحقق ذلك من خلال توسيع نطاق الخدمات عبر تحقيق وتقديم خدمات جديدة، والعمل على تحسين الخدمات المقدمة أو إعادة تكييفها وتنويعها أو إعادة تصميمها.

3_ أهم العمليات البنكية:

أولاً: العمليات المتصلة بالصندوق (الخزينة):

وهي تلك العمليات التي يقوم بها البنك والتي تكون مرتبطة بصندوقه حيث من خلالها يقوم البنك عن طريق إحدى مصالحه المتخصصة بقبض النقود الواردة للصندوق ودفق النقود الخارجة منه خلال الدوام اليومي وعلى مدار الأيام المفتوحة للبنك.

فالمصلحة التي تشرف على إدارة عمليات الصندوق من خلال مجموعة من الشبايك تشكل المرأة العاكسة بصفة سلبية او ايجابية للصورة الحقيقية للبنك وسمعته وذلك نظرا لقرب هذه المصالح أكثر من زبائنه بحيث إذا ما أحسنت هذه المصالح في استقبال الزبائن وخدمتهم فان ذلك سينعكس بالإيجاب على سمعة البنك

ثانياً: عمليات القرض:

وهي مجموع العمليات التي يقوم بها البنك والتي تتبلور من خلال قيام البنك بتقديم القروض لمخلف زبائنه كل حسب حاجته للقرض ومجال استخدامه مقابل حصول البنك على عوائد تتمثل في فوائد وعمولات.

يقوم موظفو الإقراض بمساعدة الزبائن في تحديد نوع القرض الذي يحتاجون إليه وإعلامهم بكيفية تكوين ملف القرض ثم بعد ذلك تتم دراسة الملفات من خلال الاعتماد على الشروط المعمول بها والتي يجب توافرها سواء ما تعلق بمحددات القرض وتقسيمها، والأخذ بجملة من المعايير التي تسمح في الأخير بتحديد المخاطر المختلفة ومعرفة الضمانات لأجل اتخاذ قرار منحها من عدمه وهذه الخطوات تعكس سياسة الإقراض.

ويمكن للقرض أن يأخذ ثلاث صور أساسية وهي:

1. الصيغة النقدية: ويتم منح القرض على شكل نقدي (سيولة) مثل قروض الاستهلاك قروض السكن قروض الصندوق قروض الاستثمار قروض الاستغلال وغيرها.
2. الصيغة غير النقدية: وتأخذ القروض هذه الصيغة عندما تكون على شكل كفالة وأنواع التوقيع الأخرى.
3. الصيغة المالية: ومثال ذلك الاعتماد الايجاري.

ومن جانب آخر يقوم البنك بمنح قروض في إطار اقراض البنوك من بعضها البعض وذلك من اجل توظيف الفائض أو تغطية العجز الذي يميز خزينته بشكل يومي ومنه يتبين لنا أن مثل هذه العمليات تسمى بعمليات القروض المتبادلة بين البنوك والتي تشكل مصدر تمويل بالنسبة للبنك في حال أن طلب البنك قروض من البنوك الأخرى ومصدر توظيفي في حال قام البنك بإقراض بنوك أخرى.

ثالثا: عمليات مالية

وهي تلك العمليات التي تتبلور في نشاط البنك الاستثماري المالي وفي الاشتراك في صناديق الاستثمار حيث تتضمن هذه العمليات جملة من الخدمات المتنوعة التي يقدمها البنك تسمى الخدمات المالية الاستثمارية.

فالنشاط الاستثماري المالي يتضح من خلال مكونات المحفظة الاستثمارية والتي تتكون من مختلف أدوات الاستثمار المالي قصيرة الأجل والمتوسطة والطويلة الأجل، وفي مقدمتها الأسهم والسندات باعتبارها أدوات استثمار مالي متوسط وطويل الأجل وأدوات استثمار أخرى قصيرة الأجل وهي أدوات الاستثمار في السوق النقدي وفي مقدمتها اذونات الخزينة الخ.

وقد تقوم البنوك بإدارة محفظة الاستثمارات لزبائنها والسمسرة في الأوراق المالية وكذلك الاشتراك في إنشاء صناديق الاستثمار.

وصندوق الاستثمار هو عبارة عن محفظة استثمارية مشتركة تسمح لأي عدد من المستثمرين حسب رغبتهم وقدرتهم المالية (مبالغ متواضعة) بالاشتراك فيه من خلال شراء حصة في أصوله بحيث تستثمر الصناديق الاستثمارية في الأسهم والسندات أو العملات الخ

رابعا: العمليات مع الخارج

وتسمى أيضا بالعمليات البنكية الخارجية حيث يقوم البنك بجملة من العمليات البنكية والتي تكون مرتبطة بالعلاقات التجارية والاستثمارية والنقدية التي تربط بين مختلف الدول ومختلف الأفراد والمؤسسات على المستوى الدولي ومن أبرز هذه العمليات:

- تنفيذ التحويلات البنكية الدولية وذلك من خلال إدارة الحوالات التي يصدرها البنك داخليا او خارجيا مع العلم ان تنفيذ التحويلات يتم كعملية تشترك فيها البنوك المحلية بالبنوك الأجنبية.
- إدارة الشيكات بالعملة الأجنبية والمسحوبة بواسطة فروعه بالخارج
- فتح الاعتمادات المستندية
- التسوية المالية لعمليات التصدير

خامسا: عمليات في شكل خدمات متنوعة ومن أبرزها:

- خدمات التامين بكل أنواعه
- إجراء التحويل الالكتروني والسريع للأموال
- إصدار بطاقات الائتمان بمختلف أنواعها

- دراسات الجدوى الاقتصادية لمختلف المشاريع الاستثمارية التي تتبلور في الفرص الاستثمارية الموجودة في السوق لصالح الزبائن.
- تقييم الشركات المطروحة للبيع والخصخصة.
- إدارة المحفظة الاستثمارية لصالح الزبائن.
- كراء الخزائن للزبائن.

4_ هيكل البنك التجاري للقيام بالعمليات البنكية

يعتمد البنك التجاري في قيامه بالعمليات البنكية على العديد من المصالح والأقسام أبرزها:

أولاً: مصلحة الصندوق (الخزينة): يختص هذا القسم بتلقي الأموال النقدية التي يودعها العملاء ودفع الأموال النقدية التي يسحبها هؤلاء العملاء وذلك بموجب الشيكات أو أوامر الدفع من حساباتهم أو حسابات أشخاص آخرين وأيضا تحويل مبالغ مالية سواء داخل البنك من حساب لحساب آخر أو من نفس الوكالة لوكالة بنكية أخرى بواسطة غرفة المقاصة أو أوامر التحويل الخ وتتكون مصلحة الصندوق من عدة شبابيك تتمثل مهامها في الدفع والسحب والتحويل فتح الحسابات وتسيير الودائع ومراقبة العمليات اليومية للبنك.

ثانياً: قسم حافظة السندات: يختص هذا القسم أو المصلحة بتلقي الأوراق التجارية من صكوك مسطرة وصكوك معززة و التي يتم تداولها بين الأفراد والتجار..... الخ وتحمل مبالغ هامة ، وايضا يتم في هذه المصلحة معالجة الكمبيالات و أوامر الدفع وذلك بالقيام بخصمها وهذه المصلحة لها علاقة مباشرة مع مصلحة المقاصة والتي تقوم بتحصيل الشيكات من الوكالات البنكية الأخرى سواء على مستوى الولاية أو ولاية أخرى.

وتتمثل الوظائف الأساسية لهذه المصلحة في:

- تحصيل الأوراق التجارية من زبائن البنك نفسه (الصكوك الكمبيالات الأمر بالدفع)
- دفع قيمة الأوراق التجارية لزبائن آخرين
- خصم الأوراق التجارية سواء كانت كمبيالة عادية أو مضمونة الدفع من قبل البنك

ثالثاً: مصلحة المقاصة:

يختص هذا القسم بتلقى الأوراق التجارية من شيكات عادية ومعززة و التي يودعها العملاء بهدف التحصيل من قبل بنوك أخرى وذلك أما بالإرسال للفرع المعني عن طريق كتابات حسابية أو عن طريق غرفة المقاصة بالبنك المركزي.

وتتكون مصلحة المقاصة من الأقسام التالية:

- قسم تحصيل الشيكات والأوراق التجارية من فروع البنوك الموجودة في المكان عبر غرفة المقاصة بالبنك المركزي.
- قسم تحويل المبالغ المالية من وإلى البنك بمختلف أنواعها.
- قسم مبالغ الشيكات والأوراق التجارية التي تلقتها من البنوك الموجودة في المكان عبر غرفة المقاصة بالبنك المركزي.

رابعاً: مصلحة العمليات الخارجية

يختص هذا القسم بالعمليات التجارية الخارجية الخاصة والمتمثلة في تسيير أرصدة العملة الأجنبية، دفع وسحب السيولة الأجنبية، تقديم منح السياحة وتسيير عمليات التمويل وتتكون هذه المصلحة من الأقسام التالية:

- قسم الدفع والسحب بالعملة الأجنبية
- قسم تسيير عمليات الاستيراد والتصدير سواء ما تعلق بالاعتماد المستندي والتحصيل المستندي.... الخ
- قسم الدفع والتحصيل للأوراق التجارية سواء ما تعلق بالكمبيالات والصكوك بالعملة الأجنبية

خامساً: مصلحة القروض البنكية:

تختص هذه المصلحة بتسيير ودراسة ملفات القروض بمختلف أشكالها سواء كانت:

- قروض الاستغلال_قروض استثمارية_قروض خاصة وأيضاً تقدم هذه المصلحة للزبائن خدمات أخرى تدخل في تعهدات البنك تجاه زبائنه مثل الكفالات بمختلف أنواعها:
- كفالة المناقصة_كفالة الاداء الجيد_كفالة الضمان_كفالة الدفع الجزائي_كفالة الدفع على التمويل
- وتتكون هذه المصلحة من العديد من الأقسام أبرزها:
- قسم قروض الاستغلال (تسهيلات الصندوق، السحب على المكشوف)
- قروض استثمارية متوسطة وطويلة الأجل.
- قروض خاصة مثل قروض الاستهلاك والقروض العقارية.
- قروض التجارية الخارجية مثل الاعتماد المستندي وقرض المشتري والقرض الايجاري.
- الكفالات البنكية مثل كفالة المناقصة وكفالة حسن التنفيذ.

سادساً: مصلحة المراقبة الداخلية والتدقيق المحاسبي

تختص هذه المصلحة بمراقبة العمليات المصرفية والمسجلة في يوميات العمال بكل مصالح البنك بمختلف أقسامه وأيضاً متابعة تنفيذ العمليات في التاريخ الحقيقي لها أثناء استقبالها من قبل أمانة

البنك والقيام بتعديل كتابات الحسابات التي محل ضياع أو نسيان بين مصالح الوكالات والتي بقيت معلقة وبالتالي تسهر هذه المصلحة على مراقبة كل الأقسام الأخرى وتتكون هذه المصلحة من الأقسام التالية:

- قسم مراقبة يوميات العمال
- قسم معالجة الكتابات الحسابية المعلقة
- قسم إعداد الجداول الشهرية.

سابعاً: مصلحة تسيير القيم المنقولة (أسهم، سندات) والودائع لأجل.

تختص هذه المصلحة بتسيير القيم المنقولة من أوراق مالية سواء أسهم أو سندات و التي تصدرها الشركات والمؤسسات وتقوم ببيعها للجماهير عن طريق البنك التجاري وذلك مقابل عمولات التسيير وتقوم هذه المصلحة أيضاً بتسيير الودائع لأجل باختلاف أشكالها من سندات الصندوق الاسمية أو الودائع لأجل الاسمية ويتم دفع الفوائد لأصحابها في تاريخ استحقاقها، وتتكون هذه المصلحة من الأقسام التالية:

- قسم تسيير الأوراق المالية سواء كانت أسهم أو سندات
- قسم تسيير الودائع سواء كانت اسمية أو سندات الصندوق.