



(Determinants of choosing Islamic banks by customers)

A field study in the Sulaymaniyah governorate in the Kurdistan region of Iraq as a model

(محددات إختيار المصارف الإسلامية من قبل المتعاملين)

دراسة ميدانية في محافظة السليمانية في إقليم كردستان العراق كنموذج

*م. خوشی عثمان عبداللطيف

Abstract

There are different types of banking services provided by Islamic banks to their customers and dealers, it is considered an important way to attract customers and customers, and our goal in this research is to show the influencing factors and determinants of choosing customers for Islamic banks. Purpose: The results of the research concluded that the factors affecting the choice of customers and the extent to which customers turn to Islamic banks in Sulaymaniyah Governorate is that Islamic banks do not deal with interest, because the increase in interest rates is the reason for reducing these services and the decrease in discount rates caused an increase in demand for them, and also because of what It offers distinguished, fast and immediate banking services to customers. It must work more on spreading religious awareness among clients and customers coming to it by showing what distinguishes its banking services from the religious advantages and quality of banking service.

* جامعة السليمانية التقنية - كلية التقنية الإدارية- قسم المحاسبة .

الملخص: هناك أنواع مختلفة من الخدمات المصرفية التي تقدمها المصارف الإسلامية للزبائن والمتعاملين معها ، وهي تعتبر وسيلة هامة لجلب الزبائن والعملاء، وهدفنا في هذا البحث هو اظهار العوامل المؤثرة ومحددات اختيار الزبائن للمصارف الإسلامية ولتحقيق هدف البحث تم الاعتماد على المنهج الوصفي والتحليلي من خلال استمارة استبيان صممت لهذا الغرض وقد توصلت نتائج البحث الى أن العوامل المؤثرة على إختيار الزبائن ومدى اقبال الزبائن للمصارف الإسلامية في محافظة السلیمانية هي عدم تعامل المصارف الإسلامية بالفائدة ، لأن إرتفاع أسعار الفائدة هي السبب في تقليل هذه الخدمات و إنخفاض أسعار الخصم تسبب في أزدیاد الاقبال عليها ، وكذلك بسبب ما تقدمه من خدمات المصرفية المميزة والسريعة و الفورية للعملاء . فيجب عليها أن تعمل أكثر على نشر الوعي الديني بين العملاء والزبائن المقبلين عليها في إظهار مايميز خدماتها المصرفية من المزايا الدينية وجودة الخدمة المصرفية .

مقدمة البحث : لقد جاءت المصارف الإسلامية لتلبي حاجة المتعاملين من الخدمات المصرفية الإسلامية وفق الضوابط الشرعية وكانت الحكمة العظيمة للشرع الإسلامي أن أوجد إلى جانب كل أمر محرم بديلا حلالا يحقق مصالح العباد بعيدا عن الإضرار التي تقترن بذلك المحرم. فتحریم الربا جاء مقترنا بتحليل البيع، بل و ذكر الحلال قبل الحرام و البديل قبل التحريم لقوله تعالى (وأحل الله البيع و حرم الربا) و من هنا كانت غاية المصارف الإسلامية ليست فقط تطبيق الحلال و ترك الحرام فحسب في معاملات البنوك مع أن هذا مطلب أساسي و هدف معتبر إلا إن الفكر الإسلامي تطلع إلى تأسيس مصارف إسلامية تعتني بمقاصد الشريعة الإسلامية في المال فتأخذ على عاتقها وظيفة أعمار الأرض و تجنب خلق الديون لما لها من آثار سيئة بالإضافة إلى دور المصرف الإسلامي الاجتماعي في إطار المنهج الشامل للإسلام. وفي ظل مايمر به العالم من أحداث و أزمات مالية و اقتصادية نجد النظام المالي الإسلامي تقف على قدمين ثابتتين و يتخطى حدود البلاد العربية و الإسلامية و يصبح موضع اهتمام العالم كله على مستوى العالم. وتعد الخدمات المصرفية الإسلامية بصفة عامة الواجهة الرئيسة للمتعاملين مع المصارف، وسياسة هامة لجذب المتعاملين الجدد والمحافظة على المتعاملين الحاليين، فهي بوابة العبور للتعامل في أنشطة المصرف المختلفة، وتستمد الخدمات المصرفية الإسلامية مصداقيتها من اتفاقها مع أحكام الشريعة الإسلامية، ويختلف التكيف الفقهي لهذه الخدمات وفقاً لطبيعتها.

منهجية البحث:

١. **مشكلة البحث:** هناك تباين في الطلب على الخدمة المصرفية لأن دور البنوك الإسلامية في توظيف رؤس أموال وزيادة الارباح ليس بمستوى كبير لانها لا تتعامل (بالفائدة) وتمارس انشطتها بآليات تتفق مع الشريعة الإسلامية. ولذلك تكمن مشكلة البحث في معرفة الأسباب و العوامل المؤثرة في اختيار البنوك الإسلامية من قبل المتعاملين .

٢. **أسئلة البحث :** تتمثل اسئلة البحث الرئيسية في الأسئلة التالية : هل يوجد أثر للدافع الديني في إختيار العملاء للمصارف الإسلامية أم العوامل غير دينية ؟ وهل يوجد أثر للعوامل الديمغرافية مثل المنطقة والمستوى التعليمي والخبرة والمهنة للمتعاملين في اختيار المصارف الاسلامية؟

٣. **أهمية البحث:** تكمن أهمية هذا البحث من خلال دراسة اهم عوامل و محددات واسباب أختيار البنوك الإسلامية من قبل المتعاملين ، بأختيارها اهم الركائز التي تساعد على رفع وتحسين ربحيتها وكذلك كسب المتعاملين و الزبائن عن طريق تحسين خدماتها وتعاملها ومن المؤمل ان يستفيد من هذه الدراسة كل من المهتمين والباحثين بميدان التعاملات البنكية، والباحثون من خلال جعل هذه الدراسة نواة لدراسات أخرى متشابهة ، والبنوك من خلال ما يهم العملاء أكثر من سواه في الخدمات التي يقدمونها .

٤. **أهداف البحث:** يتمحور هدف البحث الى التعرف على الخدمات المباشرة والغير مباشرة التي تقدمها المصارف الاسلامية والتعرف على اسباب ومحددات اختيار المصارف الاسلامية من قبل المتعاملين و الاقبال عليها من العوامل الدينية والغير دينية من خلال عينة من المستفيدين من تلك الخدمات في ضوء مجموعة من العوامل .

٥. **فرضية البحث:** يقوم البحث على فرضية اظهار اهم العوامل ومحددات اختيار المصارف الإسلامية من قبل المتعاملين قمنا بصياغة الفرضية الرئيسية التالية :

الفرضية الصفرية : لاتوجد علاقة ذات دلالة احصائية ولا صلة ، للدافع الديني والغير الدينية وجودة خدمة البنكية وتأثير الاصدقاء والعائلة والمنطقة والعوامل الديموغرافية مثل المنطقة والمهنة والعمر والمستوى التعليمي والدخل الشهري ، مع اختيار العملاء للمصارف الاسلامية .

الفرضية البديلة : توجد علاقة ذات دلالة احصائية وصلة متينة ، للدافع الديني والغير الديني وجودة خدمة البنكية وتأثير الاصدقاء والعائلة والمنطقة والعوامل الديموغرافية مثل المنطقة والمهنة والعمر والمستوى التعليمي والدخل الشهري ، مع اختيار العملاء للمصارف الاسلامية .

٦. **حدود البحث:**الحدود الزمانية : تجري هذه الدراسة في العام الحالي (٢٠٢٢ م) بما يفرضه ذلك من محددات خاصة في الدخل والوضع الاجتماعي والاقتصادي.

الحدود المكانية : اقتصر الدراسة على البنوك الاسلامية داخل محافظة السليمانية في إقليم كردستان العراق فقط.

٧. **عينة البحث:** يتكون من (٥٠) عينة عشوائية في جميع مناطق محافظة السليمانية.

٨. **محددات الدراسة:** تتمثل محددات الدراسة في: صغر حجم العينة مقارنة بالمجتمع وأحتمالية عدم تمثيلها بدقة. و محددات استخدام استبانة من أمكانية عدم كفاية من المعبي الاستبانة أو عدم مصداقية البعض الآخر.

٩. **المنهج المستخدم :** لقد تم الاعتماد على مناهج علمية و المنهج الوصفي واعتمدنا على الكتب و البحوث السابقة و المواقع الالكترونية في جانب النظري ، والجانب التطبيقي و العملي قمنا بتحليل استمارة استبيان التي اجريناها على (٥٠) عينة عشوائية في محافظة السليمانية .

المبحث الأول: (نشأة المصارف الإسلامية وتعريفها وأدواتها ووظائفها وخدماتها ومزاياها وأهميتها)

اولاً : نشأة ومفهوم المصارف الإسلامية: في صدر الدولة الاسلامية كان بيت المال يقوم بمتطلبات التمويل اللازم للمجتمع ،اما في العصر الحديث ظهرت فكرة انشاء البنوك الاسلامية الى حيز الوجود، ففي الباكستان في نهاية الخمسينيات ، عندما تم تأسيس مؤسسة تتقبل الودائع وتقدمها الى المزارعين دون ان يتقاضى اصحاب هذه الودائع اى عائد سوى اجور ادارية تغطي بها تكلفة القرض،اما في عام (١٩٦٣) فقد ظهرت تجربة الريف المصري و أنشأت البنوك ادخار تعمل وفق احكام الشريعة الاسلامية.تم انشاء اول بنك اسلامي عام (١٩٧١) هو بنك ناصر الاجتماعي ،وهو اول بنك يقوم بممارسة النشاطات البنكية حسب احكام الشريعة الاسلامية،وفي عام (١٩٧٥) اقيم بنكان اسلاميان هما بنك دبي الاسلامي وبنك الاسلامي للتنمية في جدة .(محمد بشير ، ٢٠١٢-٢٠١٣ ، ٢٥) وقد عرف الباحثون المصرف الإسلامي بتعاريف عدة منها :

المصرف الإسلامي هو " مؤسسة مالية تعمل في إطار إسلامي تقوم بأداء الخدمات المصرفية والمالية ، أما تباشر التمويل والاستثمار في الحالات المختلفة في ضوء قواعد و أحكام الشريعة الإسلامية." (محمود سحنون، ٢٠٠٣ ، ٩٥). وتعرف المصارف الاسلامية ايضاً: " بأنها مؤسسات مالية مصرفية تزاوّل أعمالها وفق أحكام الشريعة الإسلامية و تعمل في مجال الأعمال بهدف بناء الفرد المسلم والمجتمع المسلم و تنميتها وإتاحة الفرض المواتية لها، للنهوض على أسس اسلامية تلتزم بقاعدة الحلال والحرام " (أحمد سالم مسلم على الموقع الالكتروني: <https://www.drahmadmelhem.com>). وكما عرفها أحمد النجار " البنوك الإسلامية على انها مؤسسات مالية مصرفية لتجميع الأموال وتوظيفها بما يخدم بناء مجتمع التكامل الإسلامي وتحقيق عدالة التوزيع ووضع المال في المسار الإسلامي يلاحظ من خلال هذا التعريف على أنه تعريف عام لم يتضمن قضية جوهرية تتمثل في عدم التعامل بالربا أخذاً وإعطاء". (أحمد النجار، ٦٣، ١٩٦٢)

ومن جانب آخر تعرف البنك الإسلامي : " بأنها مؤسسة مالية مصرفية، لتجمع الأموال و توظيفها في نطاق الشرعية الإسلامية ، بما يخدم بناء مجتمع التكامل الاسلامي ، وتحقيق عدالة التوزيع ، ووضع

المال في المسار الإسلامي. حيث يقصد بالمصارف أو بيوت التمويل الإسلامية، تلك المؤسسات التي تباشر الأعمال المصرفية مع الالتزامها محرماً شرعاً باجتناب التعامل بالفوائد اخذاً أو اعطاء بوصفه تعاملًا محرماً شرعاً باجتناب أي عمل مخالف لأحكام الشريعة الإسلامية". (حربي عريقات، سعيد عقل، ٢٠١٠، ١٠٩-١١٠).

ثانياً : الخدمات والأعمال ووظائف المصرفية التي تقدمها المصارف الإسلامية ومزاياها وأهميتها وأهدافها: هناك خدمات كثيرة ومتنوعة تقدمها المصارف الإسلامية للزبائن والمودعين والمتعاملين معها وذلك عن طريق وظائفها وخدماتها وأعمالها وسنبين ذلك كالآتي:

نستخلص الأعمال والوظائف للمصارف الإسلامية في النقاط التالية:

١- أعمال الاستثمار حيث يقوم البنك باستثمار أمواله و أموال المودعين كما يلي:

شراء السلع و المنتجات الجاهزة أو المواد بقصد تأجيرها أو بيعها نقداً أو على أقساط والبيع بالمراجعة أو التسليم و القيام بعمليات الاستيراد و التصدير و التخليص على السلع و تخزينها. و القيام بالاستثمار أو المشاركة أو المضاربة في كافة المشاريع التجارية و الصناعية و الزراعية. والاتجار في المعادن النفيسة و في بعض الأسهم وفي العملات الأجنبية و القيام بكافة دراسات الجدوى الاقتصادية لاكتشاف فرص الاستثمار المتاحة للبنك وللغير.

٢- أعمال الخدمات المصرفية حيث يمكن للبنك الإسلامي أن يقيم خدمات مصرفية مختلفة مقابل عمولة أو سمسة مثل: قبول الودائع على اختلاف أنواعها مع التفويض بالاستثمار حسب طلب العميل و تحصيل شيكات حساب العملاء مقابل عمولة و كذلك تسجيل الكمبيالات مقابل عمولة و تحويل الأموال من بنك لآخر في نفس الدولة أو في دولة أخرى بموجب شيكات أو حوالات أو أوامر دفع للمراسلين بالخارج مقابل عمولة معينة . وتقديم خطاب الضمان (الكفالات) و قبول رهن لهذه العملية. و فتح اعتمادات سواء لتفنيذ عمليات مشاركة أو مراجعة أو خاصة بالعملاء مقابل العمولة. و شراء و حفظ الأوراق المالية (الأسهم) الخاصة بالعملاء و تحصيل كوبونات وأرباحها و إصدار الأسهم لحساب الشركات مقابل العمولة.

٣- أعمال التكافل الاجتماعي و تشمل: جمع حصيلة الزكاة المشروعة على رأس مال البنك و المبالغ المودعة من العملاء و توزيعها طبقاً لمصارفها المشروعة. و - إنشاء صناديق تعاونية للتأمين ضد المخاطر و منح القروض الاجتماعية بدون فوائد (القرض الحسن). و حفظ المعادن الثمينة للعملاء. (فائق شقير ، عاطف الاخرس ، عبدالرحمن سالم ، ٢٠٠٨ ، ٣٤٤) .

ب. أنواع الخدمات التي يقدمها المصارف الإسلامية :

١. الخدمات التقليدية : كقبول الودائع بأنواعها الجارية ولأجل والودائع التوفير وودائع ضمان (خريس وآخرون ، ٢٠٠٢: ٧٣) . ومنح القروض بأنواعه وإصدار خطابات الضمان وبيع وشراء الأوراق المالية وفتح حسابات الجارية ودراسة الأوضاع الاقتصادية مختلفة. (أبراهيم ، ٢٠٠٥: ٢٠).

٢. خدمات المصرفية الالكترونية: وهي يتكون من مجموعة خدمات جديدة: وهي أجهزة الصراف الآلي وهي خدمة جديدة تقدمها للزبائن لتسهيل الامور وتخفيض ضغط العمل وتجنب الاحراات الإدارية.(ثويني وخلف، ٢٠٠٥: ٨). و البطاقات البلاستيكية الممغنطة وهي البطاقات المطبوعة مسبقا تكون قيمة المالية مخزونة فيها وتستخدم للدفع عبر الانترنت . و بنك الهاتف النقال تعتبر هذا الخدمة من احدث أنواع الخدمة والتقنيات المصرفية، وهي اجراء معاملاتهم عبر أجهزة الهاتف الخليوي (إسماعيل، ٢٠٠٧: ١١). والصيرفة عبر الانترنت : وهي احدث أنواع التسهيلات التي تكون الانترنت وسيلة الاتصال بين المصرف والزبون.(الحمداني، ٢٠٠٣: ٩٤) .

المبحث الثاني : أليات وأدوات تقديم الخدمات في المصارف الإسلامية وأهميتها ومزاياها:

أولاً: أليات وأدوات تقديم الخدمات في المصارف الإسلامية:تختلف المصارف الإسلامية عن المصارف التقليدية في نشاطها وطرق الاستثمار حيث تستخدم المصارف التقليدية الفائدة في نشاطها حيث يتم قبول الودائع مقابل فوائد وتقرض المستثمرين مقابل فائدة اكبر وبذلك يعد المصرف مقترضا ومدينا لأصحاب الودائع ومقرضا دائما للمستثمرين المتمولين منها _يقرضها مقابل دخل اكبر وضمانات وبهذا تحصل المصارف التقليدية من الارباح من الفرق بين الفوائد المدينة والدائنة وبما ان المصارف الإسلامية قائمة على الفتاوى حيث تعد الفوائد من الربا وبهذا اصبحت الطرق للتمويل هي [المضاربة ، المشاركة، المرابحة ومعاملات البيوع بالسلم و الاسنصناع..]حيث لاتعتمد هذه الطرق على الربح ومن خلال هذا سوف نتناول هذه الطرق ونبينها ومدى اختلافها عن المصارف التقليدية . وسنتحدث عن كل واحد منها :

١. المضاربة :عقد المضاربة هو من العقود المسماة في الفقه الاسلامي هذا وقد عرفت المضاربة قبل الاسلام ،ثم جاء رسول الله عليه الصلاة والسلام ،واقرهم عليها وبهذا استمدت هذه المعاملة مشروعيتها من السنة التقريرية والتي تعامل بها الصحابة فيما بعد . واجمع اهل العلم على جوازها دون مخالفة من احد . ولقد أباح الاسلام التعامل بالمضاربة لشدة حاجة الناس اليها ،ولما يترتب عليها من منافع عديدة. فالإسلام حريص كل الحرص على استثمار المال وعدم تركه عاطلا ، وحريص ايضا على قيام الانسان بالعمل وابتعاده عن الكسل والتعطل هذا، وليس كل من يملك المال لديه القدرة على العمل فيه واستثماره ولا كل من يملك القدرة والكفاءة على العمل يتوفر لديه المال .من هنا كانت المضاربة الأداة التي تحقق التعاون المستمر بين المال والعمل ،لمصلحة الطرفين والمجتمع في آن واحد .(ابو زيد المنعم، ١٩٩٦: ٢٣). و يقصد بالمضاربة تقديم النقد اللازم كليا او جزئيا لتمويل عملية محددة يقوم بالعمل فيها شخص اخرعلى اساس المشاركة ربحا او خسارة ومن الناحية الفقهية فالمضاربة عقد خاص بين مالك راس المال والمستثمر على انشاء تجارة يكون راسمالها من الاول والعمل على الاخرى يحددان حصة كل منهما من الربح بنسبة مئوية فان ربح المشروع تقاسما الربح وفقا للاسس المتفق عليها وان بقى راس المال كما هو عند ذلك لا يكون لصاحب راس المال الا راسماله وليس للعامل شيئا وان خسر المشروع

يتحمل صاحب راس المال اخسارة ويخسر العامل عمله. (فائق شقير ، عاطف الاخرس ، عبدالرحمن سالم، ٢٠٠٨ ، ٣٥٣) . وقد عرف مفهوم المضاربة ومشروعيتها : المضاربة لغة: هي اسم مشتق من الضرب في الارض والسفر فيها للتجارة ،لقولة تعالى {وآخرون يضربون في الارض يبتغون من فضل الله } . واصطلاحا : هي (عقد شراكة في الربح بمال من جانب وعمل من جانب)وهذا تعريف الحنيفة لها أما المالكية تسمى عندهم المضاربة بالقراض وقد أوردوا لها تعريفات أهمها ((القراض هو ان يدفع رجلا مالا للآخر ليتجر به ويكون الربح بينهما حسبما يتفقان عليه من النصف أو الثلث أو الربع أو غير ذلك بعد اخراج راس المال) (فرحان ، ٢٠٠٤:٣٤). و التكيف القانوني للمضاربة: والمقصود هو وضع المضاربة بالنسبة لشركات القانون التجاري يعد لبعض شركة المضاربة من لدن شركات الاموال ،ذلك انها تقترب من شركات المساهمة بسبب عدم قيام المساهم في بعض الاحيان بادارة الشركة تاركا ذلك لمجالس الادارة ليباشرها نيابة عنه وذلك لقيامه باعمال المضاربة باموال الشركة نيابة عنه . (بابلي ، طبعة اولى، ١٩٧٨ . ، القاهرة، ١٩١٦).

٢-المرابحة (بيع المربحة للامر بالشراء):ويقصد بها قيام البنك بتنفيذ طلب التعاقد معه على اساس شراء الاول ما يطلبه الثانى بالنقد الذى يدفعه البنك كليا او جزئيا ذلك في مقابل التزام الطالب بشراء ما امر به وحسب الربح المتفق عليه عند الابتداء ،وبالتالى فان دور البنك الاسلامى فى هذه الحالة هو الوسيط المالى وذلك من خلال استعداده لشراء السلع والمواد التى يطلبها العميل ويرغب بها حيث يقوم العميل باصدار امر للبنك ليقوم بالشراء النقدي ومن ثم يقوم البنك ببيعها للعميل بربح متفق عليه مسبقاً .(عبدالله عبدالمجيد في تاريخ المالكي – الموسوعة الجهاز المصرفي الأردني ١٩٩٦. البنك الإسلامي الأردني المجد، ٣٤٥) وهناك أنواع من المربحة:

أ-المربحة البسيطة : في اللغة الربح في التجارة الكسب فيها وربحته على سلته أي اعطته ربحا وبيع المربحة هو البيع براس المال مع زيادة معلومة . وفي الاصطلاح :عرف الحنيفة ببيع المربحة بانه (بيع بمثل الثمن الاول مع زيادة ربح) وعرفه المالكة ((بيع السلعة بالثمن الذي اشتراها به وزيادة ربح معلوم لهما)) وعند الشافعي هو ((عقد بني الثمن فيه على ثمن المبيع الاول مع زيادة)) وعند الحنابلة ((المربحة ان يبيعه بربح فيقول فيه مائة بعته بها وربح عشرة))

ب. المربحة للامر بالشراء : ان ما سبق عرضه هو صورة للمرابحة في الفقه القديم ،حيث السلعة حاضرة ،وموجودة في حيازة التاجر ثم يبيعه بثمان يزيد عن الثمن الاصلي لها مع بيان ذلك للمشتري وقد يتم دفع الثمن في الحال او بالاجل.وهي بذلك بيع عادي يتميز بان المشتري يركن الى ذمة وضمير البائع في الاخبار عن ثمنها الاول ولكن هذه الصورة ليست هي التي يجري عليها التعامل في المصارف الاسلامية اليوم ،بل هناك صورة مستحدثة يطلق عليها ((المربحة للامر بالشراء))واول من طرحها الدكتور سامي حمود في رسالته ((تطوير الاعمال المصرفية بما يتفق والشرعية الاسلامية))في عام ١٩٧٦ . و يمكن تعريف المربحة للامر بالشراء : بالمربحة المركبة او للامر بالشراء او المربحة

المصرفية على انها ((اتفاق بين المصرف والعميل على ان يبيع الاول للاخير سلعة بثمنها وزيادة ربح متفق عليه وعلى كيفية سداده (بارود، ة، ١٩٥٩ ، نقلاً عن فياض حسين). وهناك مزايا التعامل بصيغة المراجعة : ^٤تحقق ربحاً معقولاً للمصرف في الاجل القريب مما يتيح للمصرف الاسلامي مصدراً لتوزيع عوائد على الودائع تمكن المصرف الاسلامي من منافسة البنوك التقليدية فيما يختص بجذب الودائع عن طريق استخدام دافع الحصول على عوائد مجزية و انخفاض المخاطرة على التمويل في المراجعة فربح المصرف محدد مسبقاً ليرتبط بنتيجة نشاط العميل هذا وكلما قصرت ملكية المصرف للسلعة كلما انخفضت المخاطر مع الاخذ بالزامية الوعد بالشراء فان مخاطرة المصرف تنحصر في احتمال تاخر العميل او المماطلة في السداد وان توظيف جزء من موارد المصرف الاسلامي في المراجعة يتيح قدراً من السيولة النقدية تمكن معها للمصرف الوفاء بالتزاماته تجاه المودعين الراغبين في سحب جزء من ودائعهم وتتصف هذه الصيغة بالبساطة النسبية فالربح محسوب كنسبة من ثمن البضاعة والعلاقة بين المصرف والعميل تتحول الى علاقة دائن بمدين بمجرد توقيع عقد البيع بالمراجعة فضلاً عن ان هذه العلاقة هي علاقة مقطوعة محددة بمعنى ان المصرف ليس بحاجة الى فحص حسابات العميل ومعرفة ما اذا كان سيحقق ربحاً ام لا . (فرحان ، ص١٣٥-١٤٧). وهناك عيوب التعامل بصيغة المراجعة : ان المراجعة لا تحقق القدر الكافي من الكفاءة لان التعامل مع المالك ليس من هدف الوسيط الحقيقي. بل هو دخیل على العملية ، جاء فقط ليبيع للمصرف الربح الذي سيحصل عليه من المحتاج الفعلي (فهو اشبه بالمحلل) فإضافة عنصر المالك يزيد من التكلفة الاجرائية للوساطة . وهذا مادعا بعض المذاهب الى القول ان المصارف الربوية اكثر كفاءة من الاسلامية التي تعتمد المراجعة واشباهها من صيغ المديونات وهنا يمكن ان نقول ان المراجعة لا تختلف عن القرض اذ كلاهما دين يستوجب السداد ويجعل الممول من ثم منحاز الى المؤسرين على حساب المعوزين ذلك ان المراجعة جمعت ابرز مساوي الاقراض وزادت عليه بارتفاع التكلفة الاجرائية ولهذا لا يظن ان وضع المراجعة سيستمر طويلاً بل ان تتحول الى الاقراض طلباً لتخفيض الكلفة الاجرائية واما التحول الى نموذج الوسط المالي وهو غايتنا . (خوشي عبداللطيف ، ٢٠١٣: ١١٨).

٣. الاستصناع:: يتمثل أسلوب الاستصناع في قيام المصرف بتمويل مشروع معين تمويلاً كاملاً عن طريق التعاقد مع المستصنع (طالب الصنعة) على تسليمه المشروع كاملاً، بمبلغ محدد و بمواصفات محددة وفي تاريخ معين، و من ثم يقوم المصرف بالتعاقد مع مقاول أو أكثر لتنفيذ المشروع حسب المواصفات المحددة. ويمثل الفرق بين ما يدفعه المصرف للمقاول وبين ما يسجله على حساب المستصنع ، الربح الذي يؤول للمصرف . (حربي عريقات، سعيد عقل، ٢٠١٠ ، ٢١٥-٢١٤). وهناك عدة شروط للاستصناع يمكن بيانها كما يلي:

أن يكون جرى التعامل في مثل الشيء المستصنع فيه بالاستصناع. بمعنى أنه لا يجوز الاستصناع في سلعة لم يجر العرف باستصناعها. كالقمح و الشعير و الفواكه الطازجة حيث يتم بيعها سلماً استصناعاً و

الفواكه و اللحوم الطازجة و غيرها. وبيان جنس المصنوع من السلع الطبيعية (عربة أو طائرة أو منزل)، ونوعه (عربة تويوتا، أو طائرة بوينغ. أو منزل لذوي الدخل المحدود)، وصفاته المطلوبة و بيان مقدار ما هو مطلوب منه. وبيان الأجل المحدد للاستصناع، و ذلك تقاديا للجهالة المفضية إلى النزاع. و أن يكون الثمن معلوما علما نافيا للجهالة، و يجوز دفعه معجلا أو مؤجلا مقسطا. (حربي عريقات، سعيد عقل، ٢٠١٢، ٢١٥). و يوجد عدة مزايا للاستصناع يمكن ايجازها:

١. عمليات الاستصناع، تحريك لعجلة الاقتصاد الوطني لأنها تنطوي على مشروعات حقيقية تولد الدخل و تزيد من الطلب الفاعل.

٢. الاستصناع يخدم مصالح المستصنع الذي غالبا ما يكون لديه خبرة أو فن غير كافيين في تقييم اعمال المقاولات ، أو ينقصه المال الحاضر لتمويل المشروع، أو الأمور الثلاثة مجتمعة.

٣. يسهم الاستصناع في تحقيق أهداف البنك الإسلامي في توظيف امواله لخدمة المجتمع و كذلك الحصول على تدفق نقدي منتظم.

٤. يوفر عقد الاستصناع للمصانع ربها يتحقق من بيع السلعة المتفق على صنعها فيزيد من دخله الحقيقي ويزيد تبعا لذلك رأسماله فتزداد ثروته.

٥. دعم لجهود التنمية الصناعية في الدول الإسلامية وزيادة قدرتها الصناعة حيث يمكن تمويل إنتاج السلع الرأسمالية المتعددة كالسفن، المولدات الكهربائية، وأجهزة الاتصالات و حفارات النفط و وسائل النقل... الخ. (حربي عريقات، سعيد عقل، ٢٠١٢، ٢١٦).

٤. بيع السلم: عقد السلم أو السلف على عكس البيع الآجل، حيث يعني دفع ثمن السلعة عاجلا للبائع وتسلم المشتري لها منه آجلا، ولا خلاف بين الفقهاء على جواز بيع السلم على أن تحدد مواصفات السلعة المسلم فيها بدقة – أو كما هو معروف في السوق – ويكون كل من السعر والآجل معلوما للطرفين، وحينما يقوم البنك بعمليات بيع السلم فإننا نرى مرة أخرى على سبيل التأكيد أن يكون وسيطا فيه لا أكثر؛ لأنه ليس تاجرا يشتري لغرض التجارة في حد ذاتها، لذلك فإن بيع السلم سيكون مصدر إيرادات للبنك إذا أمكن القيام بالتعاقد مع بعض المنتجين (البائعين) على شراء بضاعة منهم بمواصفات محددة، وبثمن معين، وبشرط تسلمها في تاريخ أجل محدد، والتعاقد في الوقت نفسه على بيع هذه البضاعة في التاريخ المحدد سلفا بثمن أعلى من ثمن الشراء (السلم الموازي)، وتسهل هذه العملية كلما كانت هناك أسواق منظمة للتعاقد والتسليم الآجل، ويعتبر ثمن الشراء الذي يدفعه البنك بمثابة تمويل للمنتجين (البائعين) الذين يتعهدون بتسليم بضاعة آجلا. (دور البنوك الإسلامية في التنمية الاقتصادية موقع إسلام أون لاين: < <https://archive.islamonline.net>) وشروط رأس مال السلم(الثن) هو :

ان يكون رأس مال السلم و تسليمه للبائع فعلا فى مجلس العقد قبل أن يفترق العاقدان، و هذا ما ذهب إليه جمهور الفقهاء . بينما نجد ان المالكية أجازوا تأخيرها إلى ثلاثة أيام ولو كان ذلك بشرط بيان جنس رأس مال (دينار، درهم، جنيه ...الخ) و بيان قدر رأس مال (مليون، نصف مليون...الخ). و مجمع القول في شروط السلم أن يكون (المبيع) مما يمكن ضبط صفته و معرفة قدرة و بيان نوعه، تطبيقا للقاعدة الشرعية التي مفادها، أن كل ما لا يمكن ضبط صفة و معرفة قدرة لا يصح السلم فيه، لأنه قد يفضي إلى النزاع. (حربي عريقات، سعيد عقل، ٢٠١٠، ٢٠٩). وهناك مزايا إقتصادية السلم وهي : توفير السيولة مقدما للمنتجين من مزارعين و حرفيين و تجار مما يمكنهم من الإنتاج. و حل مشكلة الدولة بسبب تعثر ديون القطاع الزراعي. و ربحية المقدرة عالية من جهة ، و مضمونة لحد ما من جهة أخرى.(حربي عريقات، سعيد عقل، ٢٠١٠، ٢٠٩). ويمكن أن يكون عقد السلم طريقا للتمويل يغني عن القرض بفائدة ، فمن عنده سلعة مشروعة ينتجها ، يمكنه أن يبيع كمية منها ، تسلم في المستقبل ، و يحصل على ثمنها حالا ، و لذلك يكون عقد السلم من الوسائل التي يستخدمها المصرف الإسلامي في الحصول على السلع موضوع تجارته ، كما يستخدمه أيضا في بيع ما تنتجه شركاته و مؤسساته ، ولقد تبين من الواقع العملي أن العديد من المصارف الإسلامية تطبق هذه الضيغة في تمويل العيد من الشركات الصناعية. و يمكن استخدام بيع السلم في الإنشاءات العقارية عن طريق بيع الوحدات قبل إنشائها و تسليمها بعد الانتهاء منها. و بذلك يكون المصرف الإسلامي قد منح إنتمانا تجاريا لبائع السلع بالسلم. و يتحقق الربح للمصرف الإسلامي في عقد السلم من عملية إعادة بيع السلم بقيمة تفوق القيمة المسلمة للبائع الأول. (حربي عريقات، سعيد عقل، ٢٠١٠، ٢١٠). و يوجد عدة خطوات عملية لبيع السلم و هي : ففي هذا العقد : المصرف يدفع الثمن في مجلس العقد ليستقد به البائع و يغطي به حاجاته المالية المختلفة.و البائع يلتزم بالوفاء بالسلعة غي الأجل المحدد.و تسلم السلعة في الأجل المحدد: هناك حالات معتمدة أمام البنك لتسليم السلعة و يمكن اختيار إحداها:يتسلم المصرف السلعة في الأجل المحدد و يتولي تصريفها بمعرفته ببيع حال أو مؤجل. ويوكل المصرف البائع ببيع السلعة نيابة عنه نظير أجر متفق عليه (أو بدون أجر).و توجيه البائع لتسليم السلعة إلى طرف ثالث (المشتري) بمقتضى و عد مسبق منه بشرائها أي عند وجود طلب مؤكد بالشراء. ويجب على المصرف ان يوافق على بيع السلعة حالا او بالأجل بثمن أعلى من ثمن شرائها سلما.والمشتري: يوافق على الشراء و يدفع الثمن حسب الاتفاق.(حربي عريقات، سعيد عقل، ٢٠١٠، ٢١٢-٢١٣).

٥-المشاركة : والمقصود بالمشاركة فى هذا المجال هي المشاركة المنتهية بالتملك وهي ان يقوم البنك بتمويل عملية او مشروع معين كليا او جزئيا بالمشاركة مع احد العملاء الذى يتولى ادارة المشروع ومن ارباح هذا المشروع يقوم العميل بتسديد قيمة مشاركة البنك (شراؤها) شيئا فشيئا حتى تنتقل ملكية المشروع بالكامل للعميل وقد طور البنك الاسلامى عدة اشكال للمشاركة منها:

أ- المشاركة المتناقصة: يكون البنك بصفته شريك محول كلياً أو جزئياً في مشروع معين من الموقع ان يحقق دخلاً معقولاً على ان يحصل البنك على حصة من الربح المحقق مع حقه بالا احتفاظ بالجزء الاخر من الارباح كلياً أو جزئياً حسب ما تم الاتفاق عليه مع الشريك الاخر ليكون هذا الجزء المحتفظ به حصصاً لتسديد ما قدمه البنك من تمويل (وهذا الجزء من الارباح يمثل نصيب الشري ; وفي هذا المجال يحق للبنك ان يحدد مدة معينه لتصفية حصة في هذا المشروع كأن تكون خمسة سنوات مثلاً وإذا لم يحقق المشروع دخلاً كافياً لذلك فإنه يحق للبنك تصفية هذا المشروع واستفاء حقه او قيام العميل بتسديد المتبقى من حصة البنك من موارده الخاصة وانتقال ملكية المشروع بالكامل له. (فائق شقير ، عاطف الاخرس ، عبدالرحمن سالم ، ٢٠٠٨ ، ٣٥٤) .

ب- المشاركة على اساس حصص: واكثر من يتبق هذا النظام في مجالات العقارات حيث يقسم المشروع الى حصص يمتلك البنك من هذه الحصص بنسبة مساهمه وكذلك باقى المستثمرين (شخص او اكثر) وقد تكون مساهمة الشريك بالارض التي سيقام عليها المبنى او بأى أموال أخرى يرغب العميل في تقديمه وتكون مساهمة البنك في تمويل البناء أو أى جزء منه يتفق البنك مع العميل على أن تستمر الشركة بينهما مدة معينة وقد يسمح للعميل بشراء كل أو جزء من حصص البنك بسعر يتفق عليه عند البيع وتسمى هذه العملية بالتخارج. (فائق شقير ، عاطف الاخرس ، عبدالرحمن سالم ، ٢٠٠٨ ، ٣٥٥) .

ج- المشاركة على أساس مدة محددة: وهذا النمط من العميل حديث العهد نسبياً ويقوم على او يقدم مبنى ليؤسس البنك معملاً فيه وهكذا على ان تعود ايرادات هذا المشروع خلال مدة معينه للبنك بالكامل وبعد انقضاء هذه المدة ولتكن ١٥ سنة مثلاً تنتقل ملكية المشروع أو المبنى بالكامل للعميل (ملكية، ودارة، وربحاً). (فائق شقير ، عاطف الاخرس ، عبدالرحمن سالم ، ٢٠٠٨ ، ٣٥٦) .

ثانياً: هناك أهمية ومزايا للبنوك الإسلامية : فقد أوجدت المصارف الإسلامية نوعاً من التعامل المصرفي لم يكن موجوداً قبل ذلك في القطاع المصرفي التقليدي. فقد أدخلت المصارف الإسلامية أسساً للتعامل بين المصرف و المتعامل تعتمد على المشاركة في الأرباح و الخسائر بالإضافة إلى المشاركة في الجهد من قبل المصرف و المتعامل، بدلاً من أسس التعامل التقليدي القائم على مبدأ المديونية (المدين/ الدائن) و تقديم الأموال فقط دون المشاركة في العمل . كما أوجدت المصارف الإسلامية أنظمة للتعامل الاستثماري في جميع القطاعات الاقتصادية و هي صيغ الاستثمار الإسلامية (المراجعة ، المضاربة ، المشاركة ، خصم الكومبيالة ، القرض الحسن ، التأجير المنتهي بالتمليك ، الاستثمار المباشر ، السلم ، الاستصناع). إلى غير ذلك من أنواع صيغ الاستثمار التي تصلح للاستخدام في الأنشطة كافة.

أ. أهمية وجود المصارف الإسلامية إلى ما يلي:

١. تلبية رغبة المجتمعات الإسلامية في إيجاد قنوات للتعامل المصرفي بعيداً عن استخدام أسعار الفائدة .

٢. إيجاد مجال لتطبيق فقه المعاملات في الأنشطة المصرفية .

٣. تعد المصارف الإسلامية التطبيق العملي لأسس الاقتصاد الإسلامي. (حربي عريقات، سعيد عقل، ٢٠١٠، ١٢٠).

ب. مزايا للمصارف الإسلامية : تتميز البنوك السلامي عن البنوك الاخرى التجارية بمزايا عديدة نذكر منها ما يلي :

١-لايتعامل بالفائدة الربوية اخذا او عطاء.

٢-يقوم البنك الاسلامى باحياء فريضة الزكاة وتنظيم وظيفتها كاساس للتكافل الاجتماعى.

٣-ان الاستثمارات بمختلف اشكالها هى المصدر الرئيسى لايرادات البنك الاسلامى .

٤-يقوم البنك بتجميع وجذب الودائع بأنواعها المختلفة والعمل على استخدامها ما أمكن فى التجمعات و المناطق المحلية.

٥-يؤدي الى الغاء الربا واستبداله بنظام المشاركة والى تحرير الفرد من السلبية والتي يتسم بها المودع الذي ينتظر الفائدة الربوية. (فائق شقير ، عاطف الاخرس ، عبدالرحمن سالم ، ٢٠٠٨ ، ٣٤٣)

٦.اعتماد البنوك الإسلامية على المعاملات المصرفية المباحة والمشروعة، ومن هذه المعاملات البيع والشراء، والمضاربة والشركة، والاستفادة من أسعار الصرف، وتبادل العملات، بينما تقوم البنوك التجارية على مبدأ التعامل بالربا المحرم، فالعميل الذي يضع ماله في البنك يقوم بإقراض البنك هذا المال مقابل الفائدة، وبالمقابل يقوم البنك بإقراض العميل قروضاً مقابل الفائدة.

٧. المعاملات المالية في البنوك الإسلامية تقوم على المضاربة، فمن صور الاستثمار في البنوك الإسلامية أن البنك يأخذ من العميل المال ليقوم بتوظيفه في مشاريع استثمارية، مثل: بناء المساكن، والتجارة المشروعة، ويقوم البنك مقابل ذلك بإعطاء العميل نسبة من الأرباح التي تأتي من هذه المشاريع، كما يكون للبنك نصيبه في هذه الأرباح أيضاً، ولقد مكّن هذا النظام المالي البنوك الإسلامية من تفادي مخاطر النظام الربوي الذي سبّب للعالم الخسران(كتابة طلال مشعل ، ١٨: ٢٠١٨).

المبحث الثالث: أنواع الخدمات المصرفية ومعاييرها وضوابطها لتقديم الخدمات في المصارف الإسلامية وأهدافها والعوامل المؤثرة على اختيار الزبائن

اولاً : الخدمات المصرفية حسب ظوابط الشريعة الإسلامية :هناك نوعين من الخدمات المصرفية :

أ.الخدمات المصرفية الإسلامية الداخلية: يتناول هذا المبحث أهم الخدمات المصرفية الإسلامية الداخلية (المحلية والتي يقدمها المصرف الإسلامي وتتمثل في: قبول الودائع النقدية، الصرف الأجنبي، تأجير الخزائن الحديدية، التحويلات المصرفية، خدمات الأوراق التجارية، خدمات الأوراق المالية:

١. قبول الودائع المصرفية: تتنوع الخدمات المصرفية التي تقدمها المصارف الإسلامية لعملائها، ويأتي في مقدمتها قبول الودائع النقدية بأنواعها المتعددة، حيث تمثل الجانب الأكبر والأهم من موارد المصرف الإسلامي وعليها يقوم عمل المصرف التمويلي والاستثماري، والودائع المصرفية نوعان: ودائع عينية حقيقية

كإيداع أشياء معينة من ذهب أو مستندات لدى البنك حيث توضع في خزائن حديدية بالأجرة، والودائع النقدية وهي التي نتحدث عنها. وفهوم الودائع النقدية : ويقصد بالوديعة النقدية تلك الودائع التي يعهد بها الأفراد أو الهيئات إلى البنك، على أن يتعهد الأخير بردها، أو برد مبلغ مساو لها إليهم، أو على شخص آخر معين لدى الطلب، أو بالشروط المتفق عليها. وأنواع الودائع المصرفية وهي "الودائع التي تدفع لها فوائد، كما هو الحال في البنوك التقليدية، وهي قروض ربوية محرمة سواء كانت ودائع تحت الطلب (الحسابات الجارية) أو ودائع لأجل، أو ودائع بإشعار، أو حسابات التوفير. (الخضري، ٢٠١٧: ٦١).

٢. تأجير الخزائن: وهي الخدمات التي تقدمها المصارف لعملائها ليحفظوا فيها وثائقهم الهامة أو مجوهرات ثمينة أو نقود ذهبية وسبائك، ولكل خزينة مفتاحان، أحدهما مع العميل والآخر لدى إدارة المصرف، ولا تفتح الخزينة إلا بهما معاً، وتكون الخزائن داخل غرف محصنة للحماية والأمن، ولا يحق لمندوب البنك الانتظار بعد فتح الخزينة، ولكنه يترك فرصة للعميل حتى ينتهي ثم يغلقا معة الخزينة". ويتضمن ملحق (٥ / ٢) نموذج خزن الأمانات بنك البلاد وتطبق هذه الخدمة في المصارف الإسلامية بصورتين هما عقد الوديعة وعقد الإجارة. (الخضري، ٢٠١٧: ٧٧).

٣. الصرف الأجنبي (بيع وشراء العملات الأجنبية): تقوم المصارف بالاستجابة لرغبة المتعاملين في استبدال عملات بعملات أخرى تعاملها نقدياً أو تعاملها بالخصم والإضافة للحسابات، وهذه الخدمة يتم تكييفها في إطار عقد الصرف بضوابطه الفقهية. (الخضري، ٢٠١٧: ٧٥).

ب. الخدمات المصرفية الإسلامية الخارجية: هناك الخدمات المصرفية الإسلامية الخارجية والتي تتعلق بجهات خارج البنك ومن أهمها الاعتمادات المستندية وخطابات الضمان:

١- الاعتمادات المستندية: تعد الاعتمادات المستندية إحدى الخدمات المصرفية والأدوات الهامة في تمويل التجارة الخارجية من استيراد وتصدير. و تعريف الاعتماد المستندي: تعهد صادر من البنك بناء على طلب العميل (الأمر) لصالح الغير المصدر (المستفيد) يلتزم البنك بمقتضاه بدفع أو قبول كمبيالة مسحوبة عليه من هذا المستفيد، بشروط معينة واردة في هذا التعهد، ومضمون برهن حيازي على المستندات الممثلة للبضائع (المصدرة). و أهمية الاعتماد المستندي: تبدو أهمية الاعتماد المستندي من خلال دوره في حفظ مصلحة كل من المستورد والمصدر على حد سواء. فبالنسبة للمصدر يكون لديه الضمان بواسطة الاعتماد المستندي بأنه سوف يقبض قيمة البضائع التي يكون قد تعاقد على تصديرها، وذلك فور تقديم وسائل شحن البضاعة إلى البنك الذي يكون قد أشعره بورود الاعتماد، وبالنسبة للمستورد، فإنه يضمن كذلك أن البنك الفاتح للاعتماد سوف لا يدفع قيمة البضاعة المتعاقد عليها استيرادها إلا عندما يقوم المصدر بتقديم وثائق البضاعة بشكل مستكمل للشروط في الاعتماد المستندي المفتوح لديه). (الخضري، ٢٠١٧: ٨٤).

٢- خطابات الضمان: خطابات الضمان من الخدمات المصرفية الهامة التي تقوم بها المصارف الإسلامية ويسمى في الإسلام بالكفالة، وهي كالقرض من أعمال الإرفاق والإحسان الذي يدعو إليه الإسلام، وقد تكون

بأجر كما هو الحال في البنوك والمصارف الإسلامية".و تعريف خطاب الضمان:| تعهد كتابي يتعهد بمقتضاه المصرف بكفالة أحد عملائه في حدود مبلغ معين تجاه طرف ثالث بمناسبة التزام ملقى على عاتق العميل المكفول وذلك ضمانا كوفاء هذا العميل بالتزامه تجاه ذلك الطرف الآخر خلال مدة معينة على أن يدفع المصرف المبلغ المضمون عند أول مطالبة خلال سريان الضمان بغض النظر عن معارضة المدين أو موافقته في ذلك الوقت، حال فشل العميل بالوفاء بالتزاماته تجاه الطرف الثالث أو أخلاله بشروط التعاقد معه. وأهمية خطاب الضمان: يقوم خطاب الضمان بدور كبير و متميز في الحياة الاقتصادية بشكل عام وفي العمليات التجارية، والصناعية بشكل خاص، لاسيما منها عمليات الاستثمار الخاصة بالوزارات والمصالح الحكومية، حيث يتطلب الأمر عند النظر في العطاءات، والمناقصات، والمزايدات الخاصة بها أن يتقدم الشخص أو الشركة بخطاب ضمان صادر من بنك معتمد.(الخضري، ٢٠١٧: ٩٦).

ثانياً : خدمات مصرفية أخرى التي يقدمها : ويتناول مجموعة أخرى متنوعة من الخدمات المصرفية إلى تقوم بها المصارف الإسلامية كبطاقات الائتمان والخدمات المصرفية الإلكترونية وبعض الخدمات المالية والاستشارية والإدارية التي تقوم بها المصارف الإسلامية:

١- بطاقات الائتمان: وتعريف: " بمستند يعطيه مصدره لشخص طبيعي أو اعتباري بناء على عقد بينهما يمكنه من شراء السلع والخدمات ممن يعتمد المستند دون دفع الثمن حا" لتضمنه التزام المصدر بالدفع، ومنها ما يمكن من سحب النقود"وبطاقة الائتمان Credit card عند الاقتصاديين: هي بطاقة خاصة يصدرها المصرف لعميله، تمكنه من الحصول على السلع والخدمات من محلات وأماكن معينة، عند تقديمه لهذه البطاقة ويقوم بائع السلع أو الخدمات بالتالي: بتقديم الفاتورة الموقعة من العميل إلى المصرف مصرف البطاقة، فيستفيد قيمتها له، ويقدم المصرف للعميل كشفة شهرية بإجمالي القيمة لتسديدها أو حسمها (لخصمها) من حسابه الجاري طرفه).

٢- الخدمات المصرفية الإلكترونية: في ظل ثورة الاتصالات والمعلومات أصبحت الخدمات المصرفية الإلكترونية من عوامل القدرة على المنافسة الشرسية في عالم المصارف، وقد حققت المصارف تقدما في مجال المصرفية الإلكترونية على نحو مكن العملاء من إنجاز العديد من عملياتهم المصرفية من مواقعهم باستخدام شبكة الإنترنت، وباستخدام هواتفهم الذكية، دون الحاجة إلى أن يكونوا موجودين في فروع المصارف"، وتتعدد الخدمات المصرفية الإلكترونية في المصارف الإسلامية على:

أ. أجهزة الصرف الآلي: تعتبر أجهزة صرف العملة النقدية من أول الأدوات التي ساعدت على تقديم خدمات للعملاء بعيدة عن نوافذ المصرف من خلال سحبه من العملة النقدية، وأصبح استعمال هذه الاجهزة على نطاق واسع إما داخل البنك أو خارجه في الأماكن العمومية خاصة التي يجتمع فيها الناس ويكون العميل بحاجة فيها إلى خدمات الصراف الآلي كصالات السفر، المطارات، المحلات الكبرى،

المجمعات التجارية، ولقد أتاحت هذه الأجهزة للعملاء الحصول على الخدمة المصرفية على مدار ساعات اليوم وطول أيام الأسبوع وبتكلفة أقل". (الخضري، ٢٠١٧: ١٠٤).

ب. خدمات مالية إدارية واستشارية: يقدم المصرف الإسلامي العديد من الخدمات المالية الإدارية والاستشارية الأخرى ومنها: إدارة العقارات: حيث تعتبر خدمة إدارة العقارات من الخدمات التسويقية ذات الأهمية بـمكان في المصارف الإسلامية خاصة في ظل العمران العقاري وتشريعات التمويل العقاري. وتتنوع إدارة العقارات في المصارف الإسلامية من خلال - قيام المصارف الإسلامية بتمويل العملاء في بناء العقارات من خلال اساليب التمويل الإسلامية خاصة الاستصناع، ثم تتولى بيع وحدات العقارات أو تأجيرها للغير. (الخضري، ٢٠١٧: ١١٩).

ثالثاً: العوامل المؤثرة على اختيار العملاء للبنوك الإسلامية :

١. العامل الديني: يعد العامل الديني أحد العوامل الهامة للتعامل مع البنوك الإسلامية، والتي هي مؤسسات مالية، تقوم بجمع الأموال واستثمارها وتنميتها وتقديم الخدمات البنكية بما يوافق أحكام ومبادئ الشريعة الإسلامية، ونقصد بذلك التحول من وضع فاسد شرعة إلى وضع صالح شرعا، ويكمن الفساد في الوضع الراهن المطلوب التحول عنه في التعامل بأنواع من المعاملات المخالفة لأنواع الشرع، وفي الطليعة منها التعامل بالربا أخذ وعطاء، هو محرم شرعا. | (ربيعة، ١٩٩٢ : ٢٣) واعتقاد وجوب تطبيق شرع الله في المعاملات المالية في سائر مجالات الحياة وجوبا لا مناص منه ولا حياد عنه، و الإيمان بحرمه الربا حرمة قطعية يستوي في ذلك قليل و كثيره، بجميع صورته و اشكاله.(محمد بشير ، ٢٠١٢-٢٠١٣ ، ١٩)

٢ التفرع: تعددت الآراء التي تناولت موضوع التفرع في البنوك الإسلامية، فقد عرفها البعض بأنها وحدات تنظيمية تديرها المصارف التقليدية، وتكون متخصصة في تقديم الخدمات المالية الإسلامية (المرطان، ١٩٩٩). وأطلق عليها البعض مسمى النظام المزدوج، أي النظام الذي يقدم فيه المصرف الربوي الخدمات المصرفية الإسلامية إلى جانب الخدمات التقليدية (حافظ، ١٩٩٦). . (محمد بشير ، ٢٠١٢-٢٠١٣ ، ٢٠٠) .

٣. تأثير العائلة والأصدقاء: إن البنك الإسلامي يقوم على العقيدة الإسلامية، ويستمد منها كيانه الفكري، ومقومات التعامل المصرفي لديه، وتتميز البنوك الإسلامية بعدم التعامل بالربا مما يشجع الأفراد على التعامل معها في إطار صيغ تحكمها الشريعة الإسلامية ومن خلال أفراد يتم إختيارهم من قبل هذه البنوك لتقديم خدمات مميزة للعملاء، وبما أن البنوك الإسلامية تلتزم في معاملاتها بالصدق والصراحة والوضوح والمكاشفة التامة بين البنك والمتعاملين معه، فإن ذلك يدفع المتعاملين لنقل وجهات نظر إيجابية للعائلة والأصدقاء، الأمر الذي يزيد من عدد المتعاملين مع البنوك الإسلامية، الأمر الذي يؤدي إلى تطوير أداء البنوك ودفعها لتقديم خدمات إسلامية تلبي إحتياجات كافة المتعاملين معها بما يزيد من حجم تعاملاتهم معها، ويؤدي إلى زيادة ربحية كل من البنك والعملاء (ربيعة، ١٩٩٢). ونرى أن إزدياد عدد البنوك الإسلامية

وفروعها ما هو إلا نتاج لوجهات النظر الإيجابية التي ينقلها العملاء للأصدقاء والعائلة الذين يندفعون بدورهم للتعامل مع البنوك الإسلامية. (حافظ، ١٩٩٦). (محمد بشير، ٢٠١٢-٢٠١٣، ٢١)

٤. ملائمة النظام المحاسبي: يعرف النظام المحاسبي على أنه إطار عام يتكون من مجموعة من العناصر المترابطة، وهي الدورات المستندية والدفاتر والسجلات ودليل الحسابات والقوائم والتقارير المالية، والتي تعمل سوياً طبقاً لأسس محاسبة المصرف الإسلامي وباستخدام مجموعة من الأساليب والطرق وذلك لإخراج معلومات محاسبية لتساعد في تحقيق مقاصد مختلف. (محمد بشير، ٢٠١٢-٢٠١٣، ٢١).

رابعاً: هناك أنواع مختلفة من الأهداف للمصارف الإسلامية حسب نوعيتها: هناك مصارف تهدف إلى التنمية في الدول الإسلامية مثل البنك الإسلامي للتنمية في السعودية أو للتنمية المحلية مثل بنك دبي الإسلامي و البنك الأردني. و مصارف تهدف إلى التنمية الاجتماعية مثل بنك ناصر الاجتماعي بمصر. و مصارف غرضها تمويل الاستثمارات مثل بنك التمويل الكويتي و بنك فيصل الإسلامي. ومصارف غرضها تجميع مدخرات الأفراد الصغيرة مثل دار المال الإسلامي بجدة. ومصارف مركزية حكومية مهمته إصدار أوراق النقود غيرها من أعمال البنوك المركزية مثل بنك باكستان المركزي. و بنوك إسلامية متعددة الأغراض كتلك التي ظهرت في السودان، الأردن، البحرين، المغرب. (فائق شقير، عاطف الآخرس، عبدالرحمن سالم، ٢٠٠٨، ٣٦٣).

المبحث الرابع: محددات إختيار المصارف الإسلامية من قبل المتعاملين في محافظة السلیمانية كنموذج :

أولاً: الإطار العام للدراسة الميدانية : في هذا المبحث نتطرق الى استعراض النتائج التي تم الحصول عليها من خلال دراسة ميدانية لمعرفة مدى تأثير (محددات اختيار البنوك الإسلامية من وجه نظر المتعاملين) وذلك من خلال إعداد إستمارة لإستبيان وجمع معلومات من (٥٠ عينة) بشكل عشوائي في جميع مناطق محافظة السلیمانية من كلا جنسين بإختلاف المستوى التعليمي و الثقافي و الأقتصادي و إجتماعي و الديني و بعد فرض و تبويب و تحليل البيانات تم الحصول على إستنتاجات كما موضح في الجداول الآتية: ويستعرض فيما يلي نتائج الدراسة حسب تسلسل فرضياتها و حسب التحليل الاحصائي كما يلي :

خصائص عينة الدراسة : العوامل الديموغرافية :

جدول ١-١- توزيع الافراد العينة حسب متغير المنطقة :			
المتغير	الفئة	تكرار	النسبة
المنطقة	المحافظة	٢٢	٤٤%
	القضاء	١٤	٢٨%
	الناحية	٣	٦%
	القرية	١١	٢٢%
	المجموع	٥٠	١٠٠%

يتضح من الجدول (١-١) ان ٤٤% من افراد العينة الدراسة هم من سكان منطقة المحافظة وهي اعلى نسبة مئوية ، بينما ياتي ٢٨% من افراد عينة الدراسة هم من سكان قضاء و هي ياتي بنسبة الثانية، بينما يأتي ٢٢% من افراد العينة ساكنين في القرية ويأتي بمرتبة الثانية ، لكن ادنى نسبة من افراد العينة هم من سكان الناحية. ان ما يتميز به سكان المحافظة انهم في غالبيتهم من اصحاب مستوى المعيشي والوعي الاجتماعي العالي.... وان ما يتميز به اصحاب المناطق الاخرى انهم في غالبيتهم ليس في مستوى المعيشي والوعي الاجتماعي العالي .

جدول ٢-١ : توزيع الافراد العينة حسب متغير المهنة

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة
المهنة	موظف قطاع خاص	٢٢	٤٤%
	موظف حكومي	٢٨	٥٦%
	المجموع	٥٠	١٠٠%

يتضح في الجدول (٢-١) ان ٥٦% من افراد العينة الدراسة يعملون في قطاع الحكومي، وهي اعلى نسبة المئوية ، بينما ٤٤% من افراد العينة يعملون في قطاع الخاص وهي ادنى نسبة مئوية ، ويمكن تفسير ذلك من خلال ان غالبية الافراد يعملون في القطاع الحكومي و ذلك بسبب تعدد الوزارات و المؤسسات الحكومية والتي تتطلب عدد اكبر من العاملين .

جدول ٣-١ : توزيع الافراد العينة حسب متغير العمر :

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة
العمر	٢٩-٣٥ سنة	١٩	٢٨%
	٣٥-٥٠ سنة	٨	١٦%
	٥٠ واكثر	٢٣	٤٦%
	المجموع	٥٠	١٠٠%

يتضح في الجدول (٣-١) ان ٤٦% من افراد عينة الدراسة اعمارهم اكثر من ٥٠ سنة وهي اعلى نسبة مئوية ، بينما ٢٨% من افراد عينة الدراسة اعمارهم ٢٩-٣٥ سنة و اكثر وهي ثاني نسبة مئوية ويأتي بمرتبة الثانية ، بينما ١٦% من افراد العينة اعمارهم ٣٥-٥٠ سنة ويأتي بمرتبة ثالثة ، ويمكن تفسير ذلك ان اعمار عينة الدراسة مختلفة وهي على اختلاف اعمارهم يتعاملون مع البنوك الاسلامية .

جدول ٤-١ : توزيع الافراد العينة حسب متغير مستوى التعليمي

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة
المستوى التعليمي	اعدادية	١٤	٢٨%

٢١	٤٢%	دبلوم
١٢	٢٤%	بكالوريوس
٣	٦%	الشهادات العليا (ماجستير و بكالوريوس)
٥٠		المجموع

يتضح من الجدول (٤-١) ان ٤٢ % من افراد عينة الدراسة مستواهم التعليمي حامل شهادة الدبلوم وهي اعلى نسبة المؤوية ، بينما (٢٨%) من افراد عينة الدراسة مستواهم التعليمي شهادة الإعدادية وهي ثاني نسبة مؤوية ، ٢٤ % من افراد العينة حامل شهادة البكالوريوس ياتي بمرتبة ثالثة و ٦ % من افراد حامل شهادة الدراسات العليا ، ويمكن تفسير ذلك من خلال ان المعاملين مع البنوك الاسلامية كلما زادت مؤهلاتهم كلما كانوا اكثر وعيا في التعامل مع البنوك الاسلامية .

جدول ٥-١: توزيع الافراد العينة حسب متغير الدخل الشهري :			
المتغير	الفئة	التكرار	النسبة
الدخل الشهري	٢٥٠,٠٠٠-٥٠٠,٠٠٠ دينار عراقي	٢٢	٤٤%
	٥٠٠,٠٠٠-١,٠٠٠,٠٠٠ دينار عراقي	٢٣	٤٦%
	اكتر من ١,٠٠٠,٠٠٠	٥	١٠%
	المجموع	٥٠	

يتضح من الجدول (٥-١) ان (٤٦ % من افراد عينة الدراسة دخلهم الشهري ما بين ٥٠٠,٠٠٠-١,٠٠٠,٠٠٠ دينار عراقي وهي اعلى نسبة مؤوية بينما ٤٤ % من افراد العينة الدراسة دخلهم الشهري ٢٥٠,٠٠٠-٥٠٠,٠٠٠ دينار عراقي وهي ثاني نسبة مؤوية ، و ١٠ % من افراد دخلهم اكثر من مليون دينار العراقي ياتي بمرتبة ثالثة ، ويمكن تفسير ذلك من خلال ان ارتفاع الدخل الشهرية يعد عاملا هاما في التعامل البنوك الاسلامية .

الاحصاء الوصفي : الدافع الديني و الجودة الخدمية:

جدول ٦-١ : ارى ضرورة لوجود فتوى الدينية كمبرر للعروض الجديدة التي يقدمها المصارف الإسلامية			
المتغير	التكرار	النسبة	المستوى
غير موافق بشدة	٧	١٤%	الثالثة
غير موافق	٢	٤%	الرابعة
موافق	١٨	٣٦%	الثانية
موافق بشدة	٢٣	٤٦%	الأولى
المجموع	٥٠	١٠٠	

تحليل فقرة (١) يتضمن من جدول ٦-١ ان ما نسبة ٤٦ % من افراد العينة (موافق بشدة) عن ضرورة وجود فتوى الدينية كمبرر للعروض الجديدة التي يقدمها البنك وهي اعلى النسبة المؤوية ويأتي بمرتبة الاولى ، وان نسبة ٣٦ % (موافق) ياتي بمرتبة الثانية ، وان نسبة ١٤ % (غير موافق بشدة) وان

نسبة ٤% ادنى نسبة المئوية (غير موافق). تجمع اغلب الآراء على أن يرى ضرورة وجود فتوى الدينية كمبرر للعروض الجديدة التي يقدمها البنك.

جدول ٧-١: احاول دوما ان اربط بين ثقافتي الدينية وما تطرحه البنوك الاسلامية من صور كمراجعة و الاستصناع

والسلم للتعامل مع المتعاملين

المتغير	التكرار	النسبة	المستوى
غير موافق بشدة	١	٢%	الرابعة
غير موافق	٢	٤%	الثالثة
موافق	٢٥	٥٠%	الأولى
موافق بشدة	٢٢	٤٤%	الثانية
المجموع	٥٠	١٠٠%	-

تحليل فقرة (٢) يتضمن من جدول ٧-١ ان ما نسبة ٥٠% من افراد العينة (موافق) عن ارتباط بين ثقافة الدينية وما تطرحه البنوك الاسلامية من صور كمراجعة و الاستصناع وسلم للتعامل مع المتعاملين وهي اعلى النسبة المئوية ويأتي بمرتبة الاولى ، وان نسبة ٣٦% (موافق) يأتي بمرتبة الثانية ، وان نسبة ٤% (غير موافق بشدة) وان نسبة ٢% ادنى نسبة المئوية (غير موافق). يبين ان اغلب الآراء على أن يرى ارتباط بين ثقافة الدينية وما تطرحه البنوك الاسلامية من صور كمراجعة و الاستصناع وسلم للتعامل مع المتعاملين .

جدول ٨-١: ارى ان نظام البنكي الاسلامي هو الافضل لانه يتلائم مع مبادئ الشريعة الإسلامية

المتغير	التكرار	النسبة	المستوى
غير موافق بشدة	٤	٨%	الثالثة
غير موافق	٢	٤%	الرابعة
موافق	٢١	٤٢%	الثانية
موافق بشدة	٢٣	٤٦%	الأولى
المجموع	٥٠	١٠٠%	

تحليل فقرة (٣) حيث تشير النسب الجدول اعلاه (٨-١) ٤٦% من اجابات المستجيبين (موافق بشدة) عن نظام البنكي الاسلامي هو الافضل لانه يتلائم مع مبادئ الشريعة الاسلامية وهي اعلى النسبة المئوية ويأتي بمرتبة الاولى ، وان نسبة ٤٢% (موافق) يأتي بمرتبة الثانية ، وان نسبة ٨% (غير موافق بشدة) وان نسبة ٤% ادنى نسبة المئوية (غير موافق). يبين ان اغلب الآراء متفقين على ان نظام البنكي الاسلامي هو الافضل لانه يتلائم مع مبادئ الشريعة الاسلامية .

جدول ٩-١ : ان مبدى الشراكة في الربح هو مبدء البديل المناسب والذي يجب ان يحل محل مبدء اسعار الفائدة في

عمليات النظام المصرفي

المتغير	التكرار	النسبة	المستوى
غير موافق بشدة	٣	٦%	الثالثة
غير موافق	٢	٤%	الرابعة
موافق	٢٤	٨٤%	الأولى
موافق بشدة	٢١	٢٤%	الثانية
المجموع	٥٠	١٠٠%	

تحليل فقرة (٤) حيث تشير النسب الجدول اعلاه (٩-١) ٨٤% من اجابات المستجيبين (موافق) عن مبدء الشراكة في الربح هو مبدء البديل والذي يجب ان يحل محل مبدء اسعار الفائدة في عمليات النظام البنكي وهي اعلى النسبة المئوية ويأتي بمرتبة الاولى ، وان نسبة ٢٤% (موافق بشدة) ياتي بمرتبة الثانية ، وان نسبة ٦% (غير موافق بشدة) وان نسبة ٤% ادنى نسبة المئوية (غير موافق) . تشير النتائج ان اغلب الآراء متفقين على ان مبدء الشراكة في الربح هو مبدء البديل والذي يجب ان يحل محل مبدء اسعار الفائدة في عمليات النظام البنكي .

جدول ١٠-١ مايدفعني للتعامل مع البنوك الاسلامية عدم تعاملها بمبدأ الفائدة

المتغير	التكرار	النسبة	المستوى
غير موافق بشدة	٨	١٦%	الثالثة
غير موافق	٢	٤%	الرابعة
موافق	٢٣	٦٤%	الأولى
موافق بشدة	١٧	٣٤%	الثانية
المجموع	٥٠	١٠٠%	

تحليل فقرة (٥) من الدافع الديني و الجودة الخدمية :: تشير النسب الجدول اعلاه (١٠-١) ٦٤% من اجابات المستجيبين (موافق) عن الفقرة (٥) وهي اعلى النسبة المئوية ويأتي بمرتبة الاولى ، وان نسبة ٣٤% (موافق بشدة) ياتي بمرتبة الثانية ، وان نسبة ١٦% (غير موافق بشدة) وان نسبة ٤% ادنى نسبة المئوية (غير موافق) . تشير النتائج ان اغلب الآراء متفقين على التعامل مع البنوك الاسلامية لان عدم التعامل بمبدأ الفائدة .

جدول ١١-١ : ان رغبتي في التعامل مع المصارف الإسلامية لاسباب دينية بسبب البركة التي انجنيها من هذه التعامل

المتغير	التكرار	النسبة	المستوى
غير موافق بشدة	٤	٨%	الثالثة
غير موافق	٢	٤%	الرابعة
موافق	٢١	٢٤%	الثانية

موافق بشدة	٢٣	٤٦%	الأولى
المجموع	٥٠	١٠٠%	

تحليل فقرة (٦): تشير النسب الجدول اعلاه (١١-١) ٤٦% من اجابات المستجيبين (موافق بشدة) عن الفقرة (٦) وهي اعلى النسبة المئوية ويأتي بمرتبة الاولى ، وان نسبة ٤٢% (موافق) يأتي بمرتبة الثانية ، وان نسبة ٨% (غير موافق بشدة) وان نسبة ٤% ادنى نسبة المئوية (غير موافق) . تشير النتائج ان اغلب الآراء متفقين على ازدياد الرغبة الدينية في التعامل مع البنوك الاسلامية بسبب البركة التي اجنيها من هذه التعامل .

جدول ١٢-١: يراعي المصارف الإسلامية عند تحديد اسعار الخدمات المصرفية الالتزام بضوابط الشريعة الإسلامية			
المتغير	التكرار	النسبة	المستوى
غير موافق بشدة	٧	١٤%	الثالثة
غير موافق	٣	٦%	الرابعة
موافق	١٦	٣٢%	الثانية
موافق بشدة	٢٤	٤٨%	الأولى
المجموع	٥٠	١٠٠%	

تحليل فقرة (٧) تشير المعطيات في الجدول اعلاه (١٢-١) ٤٦% من اجابات المستجيبين (موافق بشدة) عن الفقرة (٧) وهي اعلى النسبة المئوية ويأتي بمرتبة الاولى ،وان نسبة ٣٢% (موافق) يأتي بمرتبة الثانية ، وان نسبة ١٤% (غير موافق بشدة) وان نسبة ٦% ادنى نسبة المئوية (غير موافق) . تشير النتائج ان اغلب الآراء متفقين بشدة عن مراعاة عند تحديد اسعار الخدمات البنكية الالتزام بضوابط الشريعة الاسلامية .

جدول ١٣-١: يعود لغير المسلمين فوائد جمة تعود عليهم من خلال تعاملهم البنوك الإسلامية			
المتغير	التكرار	النسبة	المستوى
غير موافق بشدة	٦	١٢%	الثالثة
غير موافق	٤	٨%	الرابعة
موافق	١٦	٣٢%	الثانية
موافق بشدة	٢٤	٤٨%	الأولى
المجموع	٥٠	١٠٠%	

تحليل فقرة (٨) تشير المعطيات في الجدول اعلاه (١٣-١) ٤٨% من اجابات المستجيبين (موافق بشدة) عن الفقرة (٨) وهي اعلى النسبة المئوية ويأتي بمرتبة الاولى ، وان نسبة ٣٢% (موافق) يأتي بمرتبة الثانية ، وان نسبة ١٢% (غير موافق بشدة) وان نسبة ١٢% ادنى نسبة المئوية (غير موافق) . تشير النتائج ان اغلب الآراء متفقين بشدة عن ان غير المسلمين فوائد جمة تعود عليهم من خلال تعاملهم البنوك الإسلامية.

جدول ١-١٤: اجد ما حصل عليه من خدمات في البنوك الاسلامية يتوافق مع المبادئ الدينية و بصورة سريعة وفورية

المتغير	التكرار	النسبة	المستوى
غير موافق بشدة	٨	١٦%	الثالثة
غير موافق	٥	١٠%	الرابعة
موافق	٢٢	٤٤%	الأولى
موافق بشدة	١٥	٣٠%	الثانية
المجموع	٥٠	١٠٠%	

تحليل فقرة (٩) تشير المعطيات في الجدول اعلاه (١٤-١) ٤٤% من اجابات المستجيبين (موافق) عن الفقرة (٩) وهي اعلى النسبة المئوية ويأتي بمرتبة الاولى ، وان نسبة ٣٠% (موافق بشدة) يأتي بمرتبة الثانية ، وان نسبة ١٦% (غير موافق بشدة) وان نسبة ١٠% ادنى نسبة المئوية (غير موافق). تشير النتائج ان اغلب الآراء متفقين ان خدمات في البنوك الاسلامية يتوافق مع المبادئ الدينية وبصورة سريعة وفورية.

جدول ١-١٥: يمكن الاعتماد على المصارف الإسلامية في أداء الخدمات لانها تضع مصلحة العملاء في اعلى سلم أولوياتها

المتغير	التكرار	النسبة	المستوى
غير موافق بشدة	١٠	٢٠%	الثانية
غير موافق	٣	٦%	الرابعة
موافق	٢٨	٥٦%	الأولى
موافق بشدة	٩	١٨%	الثالثة
المجموع	٥٠	١٠٠%	

تحليل فقرة (١٠) تشير المعطيات في الجدول اعلاه (١٥-١) ٥٦% من اجابات المستجيبين (موافق) عن الفقرة (١٠) وهي اعلى النسبة المئوية ويأتي بمرتبة الاولى ، وان نسبة ٢٠% (غير موافق بشدة) يأتي بمرتبة الثانية ، وان نسبة ١٨% (موافق بشدة) وان نسبة ٦% ادنى نسبة المئوية (غير موافق) . تشير النتائج ان اغلب الآراء متفقين على ان تضع البنوك الاسلامية و موظفوها مصلحة العملاء في اعلى سلم اولوياتها .

جدول ١-١٦: اختياري للمصارف الاسلامية بسبب امكانية الاعتماد عليه في اداء الخدمات بأفضل صورة

المتغير	التكرار	النسبة	المستوى
غير موافق بشدة	٦	١٢%	الثالثة
غير موافق	٤	٨%	الرابعة
موافق	٢٤	٤٨%	الأولى
موافق بشدة	١٦	٣٢%	الثانية

المجموع	٥٠	١٠٠%
تحليل فقرة (١١) : تشير المعطيات في الجدول اعلاه (١٦-١) ٤٨% من اجابات المستجيبين (موافق) عن الفقرة (١١) وهي اعلى النسبة المئوية ويأتي بمرتبة الاولى ، وان نسبة ٣٢% (موافق بشدة) ياتي بمرتبة الثانية ، وان نسبة ١٢% (غير موافق بشدة) وان نسبة ٨% ادنى نسبة المئوية (غير موافق) . تشير النتائج ان اغلب الآراء متفقين على ان اختيار للبنوك الاسلامية بسبب امكانية الاعتماد عليه في اداء الخدمات بأفضل صورة..		

جدول ١٧-١: تزداد ثقتي في البنوك الاسلامية نتيجة المعرفة والخبرة و السلوك المميز			
المتغير	التكرار	النسبة	المستوى
غير موافق بشدة	١١	٢٢%	الثالثة
غير موافق	٢	٤%	الرابعة
موافق	٢١	٤٢%	الأولى
موافق بشدة	١٦	٣٢%	الثانية
المجموع	٥٠	١٠٠%	

تحليل فقرة (١٢) : تشير المعطيات في الجدول اعلاه (١٧-١) ٤٢% من اجابات المستجيبين (موافق) عن الفقرة (١٢) وهي اعلى النسبة المئوية ويأتي بمرتبة الاولى ، وان نسبة ٣٢% (موافق بشدة) ياتي بمرتبة الثانية ، وان نسبة ٢٢% (غير موافق بشدة) وان نسبة ٤% ادنى نسبة المئوية (غير موافق) . تشير النتائج ان اغلب الآراء متفقين على ان تزداد ثقة في البنوك الاسلامية نتيجة المعرفة والخبرة و السلوك المميز.

جدول ١٨-١: اختياري للبنوك الاسلامية بسبب وفائه بجميع وعودها للعملاء و ما تقدمه من خدمات متنوعة و مميزة وسريعة و فورية			
المتغير	التكرار	النسبة	المستوى
غير موافق بشدة	١٠	٢٠%	الثالثة
غير موافق	٤	٨%	الرابعة
موافق	٢٣	٤٦%	الأولى
موافق بشدة	١٣	٢٦%	الثانية
المجموع	٥٠	١٠٠%	

تحليل فقرة (١٣) : تشير المعطيات في الجدول اعلاه (١٨-١) ٤٦% من اجابات المستجيبين (موافق) عن الفقرة (١٣) وهي اعلى النسبة المئوية ويأتي بمرتبة الاولى ، وان نسبة ٢٦% (موافق بشدة) ياتي بمرتبة الثانية ، وان نسبة ٢٠% (غير موافق بشدة) وان نسبة ٨% ادنى نسبة المئوية (غير موافق) . تشير النتائج ان اغلب الآراء متفقين على اختيار المشاركين للبنوك الاسلامية بسبب اختياري

للبنوك الإسلامية بسبب وفائه بجميع وعودها للعملاء و ما تقدمه من خدمات متنوعة و مميزة وسريعة و فورية .

جدول ١٩-١ : تعطي ادارة البنوك الاسلامية و موظفوها اهتماما فرديا لكل العميل			
المتغير	التكرار	النسبة	المستوى
غير موافق بشدة	٨	١٦%	الثالثة
غير موافق	٣	٦%	الرابعة
موافق	٢٣	٤٦%	الأولى
موافق بشدة	١٦	٣٢%	الثانية
المجموع	٥٠	١٠٠%	

تحليل فقرة (١٤) : تشير المعطيات في الجدول اعلاه (١٩-١) ٤٦% من اجابات المستجيبين (موافق) عن الفقرة (١٤) وهي اعلى النسبة المئوية ويأتي بمرتبة الاولى ، وان نسبة ٣٢% (موافق بشدة) ياتي بمرتبة الثانية ، وان نسبة ١٦% (غير موافق بشدة) وان نسبة ٦% ادنى نسبة المئوية (غير موافق) . تشير النتائج ان اغلب الآراء متفقين على ان تعطي ادارة البنوك الاسلامية و موظفوها اهتماما فرديا لكل العميل.

جدول ٢٠-١ اختياري للبنوك اسلامية بسبب توفر وسائل الراحة للعملاء داخل الفروع			
المتغير	التكرار	النسبة	المستوى
غير موافق بشدة	٥	١٠%	الثالثة
غير موافق	١	٢%	الرابعة
موافق	٢٠	٤٠%	الثانية
موافق بشدة	٢٤	٤٨%	الأولى
المجموع	٥٠	١٠٠%	

تحليل فقرة (١٥) من الدافع الديني و الجودة الخدمية : تشير المعطيات في الجدول اعلاه (٢٠-١) ٤٨% من اجابات المستجيبين (موافق بشدة) عن الفقرة (١٥) وهي اعلى النسبة المئوية ويأتي بمرتبة الاولى ، وان نسبة ٤٠% (موافق) ياتي بمرتبة الثانية ، وان نسبة ١٠% (غير موافق بشدة) وان نسبة ٢% ادنى نسبة المئوية (غير موافق) . تشير النتائج ان اغلب الآراء متفقين على ان اختيار للبنوك اسلامية لدى المشاركين بسبب توفر وسائل الراحة للعملاء داخل الفروع .

الاستنتاج والتوصيات:

أولاً: الاستنتاج :

ان المصارف الإسلامية تختلف عن المصارف التقليدية في نشاطها وطرق الاستثمار حيث تستخدم المصارف التقليدية الفائدة في نشاطها حيث يتم قبول الودائع مقابل فوائد وتقرض المستثمرين مقابل فائدة

اكبر وبذلك يعد المصرف مقترضا ومدينا لأصحاب الودائع ومقرضا دائما للمستثمرين المتمولين منها _يقرضا مقابل دخل اكبر وضمانات وبهذا تحصل المصارف التقليدية من الارباح من الفرق بين الفوائد المدينة والدائنة وبما ان المصارف الاسلامية قائمة على الفتاوى حيث تعد الفوائد من الربا وبهذا اصبحت الطرق للتمويل هي [المضاربة ، المشاركة ، المرابحة ومعاملات البيوع بالسلم و الاسنصناع.. وفي ضوء ماسبق توصل البحث إلى تحقيق النتائج الآتية:

١. ان ما يتميز به سكان المحافظة انهم في غالبيتهم من اصحاب مستوى المعيشي والوعي الاجتماعي العالي .. وان ما يتميز به اصحاب المناطق الاخرى انهم في غالبيتهم ليس في مستوى المعيشي والوعي الاجتماعي العالي .

٢. نتيجة تحليل البيانات بينت غالبية الافراد يعملون في القطاع الحكومي و ذلك بسبب تعدد الوزارات و المؤسسات الحكومية والتي تتطلب عدد اكبر من العاملين. وكذلك ان اعمار عينة الدراسة مختلفة وهي على اختلاف اعمارهم يتعاملون مع البنوك الاسلامية. و ان ارتفاع الدخل الشهرية يعد عاملا هاما في التعامل مع البنوك الاسلامية .

٣. تختلف المصارف الاسلامية عن المصارف التقليدية في نشاطها وطرق الاستثمار لذلك ان وجود فتوى الدينية كمبرر للعروض الجديدة التي يقدمها المصارف الإسلامية، هو العامل الأهم لتطور وتقدم البنوك الإسلامية . وان نظام البنك الاسلامي هو الافضل للمتعاملين لانه يتلائم مع مبادئ الشريعة الاسلامية ، ولا يتعامل بالفائدة .

٤. ان المتعاملين مع البنوك الاسلامية كلما زادت مؤهلاتهم كلما كانوا اكثر وعيا في التعامل مع البنوك الاسلامية ، فهناك ارتباط بين ثقافات الدينية وما طرحه البنوك الاسلامية من صور كمراجعة و الاستصناع والسلم للتعامل مع المتعاملين.

٥. تشير النتائج ان اغلب الآراء متفقين بشدة عن ان حتى لغير المسلمين تعود عليهم فوائد جمة من خلال تعاملهم مع البنوك الاسلامية.

٦. ان مبدء الشراكة في الربح هو مبدء البديل والذي يجب ان يحل محل مبدء اسعار الفائدة في عمليات النظام البنكي ، لعدم تعامل البنوك الاسلامية بمبدأ الفائدة بسبب البركة التي يجنيها من هذه التعامل لمراعاتهم عند تحديد اسعار الخدمات البنكية الالتزام بضوابط الشريعة الاسلامية.

٧. ان البنوك الاسلامية تضع مصلحة العملاء في اعلى سلم اولوياتها بدون استثناء ، وهو احد الاسباب الاعتماد عليه في اداء الخدمة. وتشير المعطيات ان اغلب الآراء متفقين على ان ادارة البنوك الاسلامية وموظفوها تعطي اهتماما فرديا لكل العميل.

٨. تزداد الثقة بالبنوك الاسلامية نتيجة المعرفة والخبرة و السلوك المميز بسبب ما تقدمه من خدمات مميزة وسريعة و فورية للعملاء و تعطي ادارة البنوك الاسلامية و موظفوها اهتماما فرديا لكل العميل و توفر وسائل الراحة للعملاء داخل الفروع .

٩. وفي الخاتمة نقول : أن العديد من الأفراد يميلون للتعامل مع البنوك الإسلامية بدافع الديني، إذ تقوم التعاملات في هذه البنوك بعيدا عن الربا وفي إطار شرعي بما يوفر ضمانات أكيدة للمتعاملين مع هذه البنوك بالابتعاد عن أي شبهة تتصل بالربا كما إن الدافع الديني هو سلوك يعبر بها الأفراد عن اختيارهم للبنوك الإسلامية بعيدا عن التعامل غير المشروع فلدى عملاء البنوك الإسلامية رغبة أكيدة بالحصول على الإرباح بعيدا عن مفهوم الفائدة. أما بالنسبة للعوامل الغير دينية فأن المتغيرات الديمغرافية لها تأثير بشكل غير مباشر على قرارات اختيار العملاء. والجودة الخدمية أيضاً لها دور كبير في اختيار العملاء للبنوك الإسلامية . و إن معاملة المصارف الإسلامية في بعض من الدول يواجه صعوبات في بعض الأحيان لتعارض القوانين مع مبادئها المستمدة في أساسها من الشريعة الإسلامية، و مع كل ذلك فإن صيغ التمويل التي تتبعها البنوك الإسلامية أقرب في التطبيق العملي من الصيغ المتبعة لدى البنوك التجارية التي تتعامل بالفائدة .

ثانياً: التوصيات :

في ضوء النتائج التي تم إيرادها تم التوصل الى مجموعة من المقترحات بهدف الاستفادة منها و هي:

١. ضرورة التنوع في الأنشطة و الخدمات المصرفية مع رفع الجودة في تقديمها و ابتكار الجديد منها.
٢. السرعة في انجاز المعاملات المصرفية و تقديم الخدمات المطلوبة بعيدا عن المركزية و الروتين اعتماد اسلوب المرونة في التعامل و تعزيز الثقة بين الطرفين.
٣. ضرورة قيام المصارف بتبني برامج علمية فعالة لتطوير جودة ما تقدمه لربائنها من خدمات مصرفية و على كافة مستويات الزبائن بما يتضمن تعزيز ادراكات و قناعات هؤلاء بجودة ما يقدم لهم من خدمات مصرفية و تحقيق رضاهم عن تلك الخدمات.

المراجع والمصادر :

أولاً: الكتب :

١. إبراهيم مختار، دراسة في ظل عالم متغير وتنامي، مصر، ٢٠٠٥.
٢. أحمد النجار، المصارف الإسلامية، مجلة المسلم المعاصر، ع ٢٤ ، بيروت، لبنان، ١٩٨٢.
٣. حربي محمد عريقات، سعيد جمعة عقل، إدارة المصارف الإسلامية، ط٢، ٢٠٠٢، ١، ط٢، ٢٠١٠.
٤. فائق شقير ، عاطف الاخرس ، عبد الرحمان سالم ، محاسبة البنوك ، ٢٠٠٢.
٥. ابو زيد المنعم، المضاربة و تطبيقاتها العملية في المصارف الإسلامية ، ١٩٩٦.
٦. محمود سحنون ، الاقتصاد النقدي والمصرفي ، بعاء الدين للنشر ، الطبعة ١ ٢٠٠٣.

ثانياً: الرسائل والبحوث العلمية :

١. مجدي السيد عبدالله محمد الحضري، (٢٠١٧م)، الخدمات المصرفية وفق المعايير الشرعية دراسة تطبيقية، بحث ماجستير مقدم الى جامعة الأمريكية المفتوحة، قسم الاقتصاد الاسلامي، مكتب القاهرة.

٣. رافعة إبراهيم الحمداني، (٢٠٠٠) ،بيئة المهمة واثرها علي المخاطرة والربحية المصارف ، دراسة تحليلية لعينة المصارف العراقية، أطروحة دكتوراه، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل.
٤. خوشي عثمان عبداللطيف، (٢٠١٣م) تمويل عجز الموازنة بالقرض العام ، بحث ماجستير مقدم الى جامعة السليمانية في كردستان-العراق .

ثالثاً: المجالات والبحوث العلمية و الجرائد:

١. فلاح حسن ثويني، وحيدة جبر خلف، (٢٠٠٥)،الصيرفة الالكترونية المبررات والمخاطر ومتطلبات النجاح، مجلة الاقتصاد ، عدد ٥٤، كلية إدارة واقتصاد ، جامعة مسنصرية بغداد.
٢. إبراهيم محمد ابراهيم خريس، (٢٠٠٢)، “Reasons for Worker's Refrain to work in the Qualified Industrial Zones (QIZ) - A case of Jorda دراسة ميدانية حول حضارة الإسلامية في اردن ، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات المحكم ، العدد الثالث والعشرون - المجلد الثاني- حزيران ٢٠٠٢.
٣. حافظ عمر زهير(١٩٩٦). رأي في مسألة النظام المزدوج في الأعمال البنكية، مجلة الأموال ،جدة، عدد ٢.

رابعاً: المؤتمرات العامة:

١. شاكر تركي إسماعيل ، التسويق المصرفي الالكتروني والقدرة التنافسية للمصارف،الأردنية، المؤتمر العالمي الخامس، كلية العلوم الاداريةوالمالية، جامعة فيلادلفيا، الأردن.٢٠٠٧.
- خامساً: المواقع الالكترونية:

١. احمد علي، دور البنوك الإسلامية في التنمية الاقتصادية،موقع إسلام ، ٢٠٢٠

<https://archive.islamonline.net:>

- ٢.٢. أحمد سالم مسلم ، تعريف عام بالمصارف الاسلامية، موقع دراهم ، ٢٠٢٠:

٣. . دور البنوك الإسلامية <https://www.drahmadmelhem.com>

في التنمية الاقتصادية موقع إسلام أون لاين: <https://archive.islamonline.net>

٤. .كتابة طلال مشعل ، آخر تحديث :٠٥:٠٧ ، ١٨ فبراير ٢٠١٨، مميزات البنوك الإسلامية

<https://mawdoo3.com>