**المحور الرابع:**

# الخدمات المصرفية في المصارف الإسلامية

**مفهوم الخدمات المصرفية:**

مصطلح الخدمات المصرفية في العمل المصرفي يقصد به أحد معنيين[1]:

1-قد يطلق هذا المصطلح ليشمل جميع أعمال وأنشطة المصرف.

2-يطلق هذا المصطلح ليتناول جانبا من أعمال المصرف التي لا تتعلق بعمليات التمويل والاستثمار في المصارف الإسلامية، أو الإقراض والاقتراض في المصارف التقليدية، وهذا ما سنأخذ به في هذه الدراسة.

**أهمية الخدمات المصرفية:**

تحتل الخدمات المصرفية في المؤسسات المصرفية المعاصرة، أهمية متزايدة، حيث أضحت مجالا واسعا لتطوير وابتكار المنتجات الجديدة، وميدانا كبيرا للتنافس في الأسواق المالية؛ وذلك لما يلي[2]:

1-تمكن هذه الخدمات المصارف من تحصيل إيرادات وعوائد مهمة دون تحمل مخاطر.

2-تمثل هذه الخدمات الواجهة الرئيسية للتعامل مع المصرف، ولتسويق صورته في السوق؛ فهي وسيلة جذب للمتعاملين الجدد، والمحافظة على العملاء الحاليين.

**خصائص الخدمات المصرفية في المصارف الإسلامية:**

تتميز الخدمات المصرفية التي تقدمها المصارف الإسلامية بجملة من الخصائص؛ منها[3]:

**1-ارتباط الخدمات المصرفية بقيم ومبادئ التشريع الإسلامي** التي تؤكد على الإخاء والتعاون والتناصح والتكافل؛ فالمصرف الإسلامي يلتزم بتقديم أعلى مستويات الخدمة المطلوبة وفق ضوابط الشريعة الإسلامية.

**2-الخدمة المصرفية غير ملموسة** : وهذا يعني بأن الخدمة المصرفية ليس لها وجود مادي فعلي، ولا يمكن إدراكها بالحواس على العكس من السلع والبضائع التي لها وجود مادي؛ فالشخص يستطيع أن يقارن بين سلعتين من حيث الكمية والحجم واللون والمذاق والملمس وغيرها، بينما لا يستطيع أن يفاضل بين خدمتين مصرفيتين من

---

[1] - جمال لعمارة، مرجع سابق، ص62.
[2] - الغريب ناصر، مرجع سابق، ص82.
[3] - عبد الحميد المغربي، مرجع سابق، ص 193-194.

هذه النواحي لأنه ليس لها وجود مادي؛ وهذا الأمر يجعل عملية تسويق الخدمات عموماً، والخدمات المصرفية على وجه الخصوص أصعب وأكثر تعقيداً.

**3-عدم قابلية فصل الخدمة المصرفية عن شخص مقدمها:** ترتبط الخدمة المصرفية بشكل كبير بشخص بائعها حيث أن رضا العميل عن الخدمة المقدمة يرتبط بدرجة رضاه عن البائع (موظف المصرف)؛ وهذا يتطلب أن يكون لدى المصرف نوعية متميزة من الموظفين الذين يتميزون باللياقة في التعامل، والقدرة على التواصل مع العملاء والتمتع بمهارات الاتصال إضافة للسرعة والدقة والكفاءة.

**4-تباين الخدمة المصرفية:** على العكس من السلع التي تعتبر نمطية ومتشابهة، وتحقق نفس مستوى الإشباع للمستهلك بعض النظر عن البائع، فإن الخدمات المصرفية تتميز بعدم نمطيتها، وبأنها تتباين من مصرف إلى آخر، وحتى أنها تتباين من فرع لآخر ضمن نفس المصرف، وهذا يعود إلى أن درجة رضا العميل عن الخدمة المقدمة يرتبط بمقدم الخدمة نفسه، وبالتالي من الممكن أن يكون العميل راضياً عن الخدمة في حال حصل عليها من فرع معين، في حين قد لا يصل لنفس مستوى الرضا لو حصل على نفس الخدمة من فرع آخر.

5-**الخدمة المصرفية تقدم في وقتها** : يتم تقديم الخدمة المصرفية في وقت طلبها من قبل العميل، وهي بالتالي غير قابلة للتخزين أو النقل، على العكس من السلع التي يمكن أن يتم تخزينها ونقلها؛ وهذه الخاصية تشكل تحدياً كبيراً للمصارف لأنها لا تستطيع أن تقوم بإنتاج الخدمات المصرفية، وتخزينها لمواجهة أي ارتفاع في الطلب.

**تصنيف الخدمات المصرفية في المصارف الإسلامية:**

يمكن تصنيف الخدمات المصرفية في المصارف الإسلامية إلى قسمين[1]:

1-خدمات مصرفية تتضمن عمليات ائتمانية (مداينة): وهذه تمارسها المصارف الإسلامية بما يتوافق صيغ وضوابط التمويل الإسلامي، ومن ذلك خطابات الضمان والاعتمادات المستندية.

2-خدمات مصرفية لا تتضمن عمليات ائتمانية (مداينة): وهذه يتم تنفيذها كخدمة مصرفية، ويتم تكييفها وفق عدد من العقود الشرعية كالإجارة والوكالة والجعالة، ويجوز للمصارف الإسلامية تقديم هذا النوع من الخدمات مقابل أجر مقطوع أو بنسبة من محل الخدمة.

[1] - انظر في ذلك: المعايير الشرعية، مرجع سابق، ص 733.
- الغريب ناصر، مرجع سابق، ص82.

**من أنواع الخدمات المصرفية في المصارف الإسلامية:**

**1-خدمات التوكيل والتعاقد:** وتتمثل في توكيل المصرف الإسلامي ليقوم بالتعاقد في البيع والشراء والإجارة وكالة عن العملاء في مواعيد محددة، ويحق للمصرف أن يأخذ أجرا على هذه الخدمات.

**2-خدمات الحفظ:** يجوز للمصرف قبول إيداع المستندات والأوراق المالية الموافقة للشروط الشرعية لديه لحفظها لعملائه على سبيل الأمانة، ويجوز له تقاضي أجر على هذا الحفظ.

**3-خدمات التحصيل والدفع:** يقوم المصرف الإسلامي بناء على طلب العملاء بتحصيل حقوقهم لدى الغير، ودفع الالتزامات التي عليهم، مثل تحصيل الشيكات والأوراق التجارية ممن هي عليه، وإيداع قيمتها في حسابهم لدى المؤسسة، أو بدفع المستحقات عليهم من ذلك، وخصمها من حساباتهم، وذلك مقابل أجرة تحصل من المستفيدين.

**4-خدمات إجراء الدراسات والاستشارات:** يمكن للمصرف الإسلامي إجراء دراسات الجدوى للمشروعات المختلفة، أو الدراسات المتعلقة بإصدار الأوراق المالية بأجر أو بدونه.

**5-خدمات الحسابات:** يمكن للمصرف الإسلامي تقديم خدمات مصرفية إضافية لأصحاب الحسابات الاستثمارية أو الحسابات الجارية بناء على رغبتهم، ويحق لها أن تأخذ أجرا على ذلك.

**6-خدمات البطاقات وأجهزتها:** وتتمثل في صور من بطاقات الحسم الفوري أو البطاقات الائتمانية التي تمكن حامليها من سحب أموالهم أو تسديد أثمان السلع والخدمات، فيجوز للمصارف الإسلامية إصدار هذه البطاقات والتعامل بها إذا خلت من المحاذير الشرعية.

**7-خدمات الأوراق المالية:**

تقدم المصارف الإسلامية لعملائها الخدمات المتعلقة بالأوراق المالية المتوافقة مع الشريعة؛ كأسهم الشركات المباحة؛ ومن ذلك:

**1-حفظ الأسهم:** ويجوز للمصرف القيام بحفظ الأسهم للمتعامل ويتقاضى أجرا فهي كالوديعة.

**2-بيع الأسهم:** يجوز للمصرف القيام ببيع وشراء الأسهم لصالح عملائه كوكيل عن العميل ويستحق مقابل ذلك أجرا.

**3-الإكتتاب:** يجوز للمصرف أن يقوم بأداء عملية الاكتتاب للشركات الجديدة، وتكييفها الشرعي أنها وكالة، ويستحق المصرف عنها أجرا.

**4-صرف أرباح الأسهم:** يجوز للمصرف صرف أرباح الأسهم نيابة عن الشركات، وتكييفها الشرعي وكالة ويجوز للمصرف أخذ أجرا عنها.

**8-الحوالات المصرفية:**

**الحوالة:** عند الفقهاء **هي** نقل الدين من ذمة المحيل إلى ذمة المحال عليه؛ وهي من العقود المشروعة؛ وهي تنقسم إلى قسمين: مقيدة ومطلقة.

**حوالة مقيدة:** وهي التي يقيد فيها المحال عليه بقضاء دين الحوالة من مال المحيل الذي في ذمته.

**حوالة مطلقة:** وهي التي لا يقيد فيها المحال عليه بقضاء دين الحوالة من مال المحيل الذي في ذمته؛ بل هو يلتزم بأداء دين الحوالة من ماله؛ فهي نوع من الكفالة.

**الحوالة المصرفية:** عملية نقل النقود أو أرصدة الحسابات من حساب إلى حساب، أو من بنك إلى بنك، أو من بلد لآخر، وما يستتبع ذلك من صرف للعملات، وتحويل عملة بعملة أخرى.

**التكييف الفقهي للحوالات المصرفية، وحكمها الشرعي:**

1-بالنسبة للحوالات الداخلية التي تتم بعملة واحدة فإنها لا تخرج عن كونها وكالة بأجرة حيث إن المصرف ما هو إلا منفذ لطلب العميل، والأجرة تحتسب على أساس التكلفة التقديرية للمصروفات الفعلية التي يقوم بها المصرف؛ والوكالة مشروعة بأجرة وبغير أجرة؛ وكذلك يمكن تكييف هذه الحوالات الداخلية باعتبارها حوالة مقيدة؛ إذا كان العميل مدينا للمستفيد، والأجر الذي يأخذه المصرف في هذه الحالة هو مقابل إيصال المبلغ إلى إلى المحال (الدائن)، وليس زيادة في الدين.

2-بالنسبة للحوالات الخارجية فيجوز إجراء حوالة مصرفية بعملة مغايرة للمبلغ المقدم من طالب الحوالة، وتتكون تلك العملية من صرف بقبض حقيقي أو حكمي بتسليم المبلغ لإثباته بالقيد المصرفي، ثم حوالة يتم من خلالها تحويل للمبلغ بالعملة المشتراة من طالب الحوالة، ويجوز للمؤسسة أن تتقاضى من العميل أجرة التحويل؛ وقد صدر في مشروعية ذلك قرار لمجمع الفقه الإسلامي الدولي[1].

[1] -مجمع الفقه الإسلامي الدولي، الدورة التاسعة (1415-1995) قرار رقم 18(1/9) بشأن تجارة الذهب والحلول الشرعية لاجتماع الصرف مع الحوالة.

**9-خطاب الضمان (الكفالة المصرفية):**

وهي من المستندات التي تشترط في الصفقات والمناقصات، وهو تعهد خطي يصدر من المصرف (الضامن) بناءً على طلب العميل (المضمون) يتعهد بموجبه المصرف تعهداً قطعياً مقيداً بزمن محدد (قابل للتمديد) بدفع مبلغ نقدي معين القدر (مبلغ الضمان) لأمر المستفيد (المضمون له) كشرط لدخول عميله في مناقصة، أو إذا تأخر في تنفيذ ما التزم به للمستفيد أو قصَّر به، والمصرف يرجع بعد ذلك على العميل بما دفعه عنه للمستفيد.

ويقدم المصرف الإسلامي هذه الخدمة على أساس الوكالة بأجر، وذلك باستيفاء المصروفات الإدارية الفعلية لإصدار خطاب الضمان، ولا يجوز أخذ الأجر على خطاب الضمان لقاء عملية الضمان؛ فهذا من الكفالة، وقد قرر الفقهاء عدم جواز أخذ العوض على الكفالة؛ لأن ذلك يؤول إلى القرض الذي جر نفعا وهو ممنوع شرعا[1].

وقد نص قرار لمجمع الفقه الإسلامي الدولي على أن:( 1-خطاب الضمان بأنواعه الابتدائي والانتهائي لا يخلو إما أن يكون بغطاء أو بدونه، فإن كان بدون غطاء، فهو: ضم ذمة الضامن إلى ذمة غيره فيما يلزم حالًا أو مآلًا، وهذه هي حقيقة ما يعنى في الفقه الإسلامي باسم: الضمان أو الكفالة، وإن كان خطاب الضمان بغطاء فالعلاقة بين طالب خطاب الضمان وبين مصدره هي: الوكالة، والوكالة تصح بأجر أو بدونه مع بقاء علاقة الكفالة لصالح المستفيد (المكفول له).

**2**-الكفالة هي عقد تبرع يقصد به الإرفاق والإحسان. وقد قرر الفقهاء عدم جواز أخذ العِوَض على الكفالة، لأنه في حالة أداء الكفيل مبلغ الضمان يشبه القرض الذي جر نفعًا على المقرض، وذلك ممنوع شرعًا.)[2].

**10-الاعتماد المستندي:**

**تعريفه:** تعهد مصرفي بالوفاء مشروط بمطابقة المستندات للتعليمات، وهو من أهم وسائل الدفع وأكثرها انتشارا في عمليات التجارة الخارجية، ففيه تعهد من المصرف بأن يدفع للمصدر قيمة المنتجات المشحونة مقابل تقديم المستندات الدالة على أن الشحن قد تم، ومع التأكد من مطابقة هذه المستندات لشروط الاعتماد، وتحصل البنوك التقليدية فوائد ربوية مقابل هذه قيمة هذا الاعتماد غير المغطى؛ ويؤدي المصرف الإسلامي هذه الخدمة لعملائه الذين لا يملكون التغطية الكاملة لقيمة هذه المستوردات بتطبيق صيغ شرعية مختلفة كالشركة أو المرابحة للآمر بالشراء[3].

---

[1] - المعايير الشرعية، مرجع سابق، ص 134.

[2] -مجمع الفقه الإسلامي الدولي، الدورة الثانية (1406-1985) قرار رقم 12(2/12) بشأن خطاب الضمان.

[3] - عبد الحميد مغربي، مرجع سابق، ص201.

**مثال:** أن يتقدم تاجر مستورد إلى المصرف المحلي بطلب فتح اعتماد مالي لاسمه بمبلغ معين هو ثمن البضاعة المراد استيرادها، فيقوم المصرف المحلي بإبلاغ مصرف أجنبي يتعامل معه في بلد المُصَدِّر بأن ذلك المستورد له اعتماد مالي لديه بالمبلغ المتفق عليه، ثم يقوم ذلك المصرف الأجنبي في بلد المُصَدِّر بإبلاغ المنتج (بائع البضاعة لمستوردها) بأنه يتعهد بأداء ثمنها المحدد إليه متى سلمه وثيقة شحن البضاعة إلى المستورد.

**التكييف الفقهي للاعتماد المستندي وحكمه الشرعي:**

ترجع مشروعية الاعتماد المستندي من حيث الأصل إلى كونه يرجع إلى عقود جائزة شرعا، مثل الكفالة والوكالة والقرض[1].

**فالوكالة** تتمثل في كون المصرف وكيلاً عن المستورد (طالب الاعتماد) في متابعة الإجراءات الإدارية والقانونية والتجارية المتعلقة بالصفقة التي تعاقد عليها وأداء الثمن وتسلم المستندات.

**والكفالة** تتمثل في كون المصرف محرر الاعتماد، بما له من شخصية اعتبارية وملاءة مالية، (كفيلاً أو ضامناً) لالتزامات عميله المستورد طالب الاعتماد (المكفول عنه) تجاه المُصَدِّر المستفيد من الاعتماد (المكفول له) بقيمة الصفقة (المكفول به).

**والقرض** يتمثل في حالة الاعتماد المستنديّ المغطىً جزئياً، وبما أن رصيد العميل لدى المصرف لا يكفي لتغطية قيمة الصفقة أو العملية، فإن المصرف يدفع مبلغ الاعتماد أو الجزء المكشوف منه على سبيل القرض لعميله طالب الاعتماد، لذلك يتقاضى المصرف عمولة ومصاريف وفوائد على القرض متى أصبح العميل مديناً، نتيجة عدم تغطية الاعتماد فإن حساب الفائدة يسري يومياً، وهذه الفائدة محرّمة شرعاً؛ لذلك فإن المصرف الإسلاميّ لن يأخذ هذه الفوائد.

**تطبيق المصارف الإسلامية للاعتمادات المستندية:**

**أ-اعتماد الوكالة:** إذا كان للعميل طالب الاعتماد رصيد يكفي لتغطية مبلغ التزامه تجاه المُصَدِّر المستفيد؛ وفي هذه الحالة يقتصر دور المصرف الإسلامي على التوكل عن عميله في إنجاز ما يطلبه بمقتضى طلب فتح الاعتماد (مراسلة المُصَدِّر أو وكيله، تلقي المستندات وفحصها، وسداد قيمة الاعتماد بالعملة المتفق عليها) مقابل أجر معلوم يتفق عليه مع عميله سواء أكان مبلغاً مقطوعاً أم نسبة معلومة من قيمة الاعتماد، ولا غبار على ذلك إذ لا مانع من أخذ الأجر على الوكالة.

[1] -المعايير الشرعية، مرجع سابق، ص411.

**ب-اعتماد المشاركة:** إذا لم يكن للعميل طالب الاعتماد رصيد يكفي لتغطية مبلغ الالتزام؛ فعندئذ يتعين على المصرف الذي يقبل تحرير الاعتماد أن يكفل عميله ويؤمن التمويل اللازم للوفاء بالتزامه تجاه المُصَدِّر، وذلك يقتضي أن يدخل معه في مشاركة يغطي فيها ما قصر رصيد العميل عن تغطيته، ويكون المصرف شريكاً للعميل في الصفقة بحسب نسبة إسهامه في رأسمالها (مبلغ الالتزام) ويتحمل مع العميل مخاطرتها وتكاليفها بما في ذلك التكاليف الإدارية للاعتماد المستندي بالنسبة ذاتها.

**ج-اعتماد المرابحة:** إذا لم يكن للعميل المستورد رصيد لدى المصرف الإسلامي أصلاً؛ فإن المصرف يمكن أن يدخل معه في مواعدة على مرابحة، ويقتضي ذلك أن يحل المصرف محل العميل تجاه المُصَدِّر ويكون مستورداً لنفسه ويتعين عليه تحمل مخاطرة ذلك، ويعد أن يبيع السلعة عند وصولها لطالب الاعتماد مرابحة بشروط يتم الاتفاق عليها ابتداء.