

الخصائص المميزة لتسويق الخدمات والمنتجات المصرفية الإسلامية فى ظل التحديات العالمية

إعداد

دكتور / حسين حسين شحاتة
الأستاذ بكلية التجارة جامعة الأزهر
خبير استشارى فى المعاملات الشرعية

آيات وقرآنية وأحاديث شريفة تتعلق بالدعوة إلى المصارف الإسلامية

قال الله تبارك وتعالى :

﴿ يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَذَرُوا مَا بَقِيَ مِنَ الرِّبَا إِن كُنْتُمْ مُؤْمِنِينَ ، فَإِن لَّمْ تَفْعَلُوا فَأْذَنُوا بِحَرْبٍ مِّنَ اللَّهِ وَرَسُولِهِ ﴾ [البقرة : 278 - 279]

﴿ ادْعُ إِلَى سَبِيلِ رَبِّكَ بِالْحُكْمَةِ وَالْمَوْعِظَةِ الْحَسَنَةِ وَجَادِلْهُمْ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ إِنَّ رَبَّكَ هُوَ أَعْلَمُ بِمَن ضَلَّ عَن سَبِيلِهِ وَهُوَ أَعْلَمُ بِالْمُهْتَدِينَ ﴾ [النحل : 125]

﴿ يَمْحَقُ اللَّهُ الرِّبَا وَيُرْبِي الصَّدَقَاتِ وَاللَّهُ لَا يُحِبُّ كُلَّ كَفَّارٍ أَثِيمٍ ﴾ [البقرة : 276]

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم :

" الدرهم يصيبه الرجل من الربا أعظم عند الله من ثلاث وثلاثين زنية يزنيها في الإسلام " (رواه الحاتم وصححه)

" لعن الله آكل الربا ومؤكله وكاتبه وشاهديه ، وقال : هم سواء " (رواه الخمسة)

" بلغوا عنى ولو آية "

" يأتى على الناس زمان يأكلون فيه الربا ، قبل الناس كلهم يا رسول الله ؟ فقال صلى الله عليه وسلم : من لم يأكله ناله غباره "

قال أحد السلف الصالح :

" عليك وطريق الحق وإن قل السالكون ، وإياك وطريق الباطل ، ولا تغتر بكثرة الهالكي "

تمهيد

تواجه المصارف الإسلامية تحديات داخلية شتى من أخطرها الشبهات التي تدور حول شرعية معاملاتها وشيوع القول بأنه ليس بينها وبين البنوك التقليدية التي تتعامل بالربا والخبائث فروقاً موضوعية وأن المسألة لا تعدو إلا تغييراً في اللفظة ، ويزداد الأمر خطورة إذا كان هذا القول يصدر من بعض العاملين بها أو يؤكدون ذلك ولا يوجد من يرد على هذه الشبهات .

ومن ناحية أخرى هناك تحديات خارجية عالمية : منها العولمة والجات والإندماج بين المصارف والبنوك العالمية ... بل واتحادها في بعض الأحيان للتضييق على المصارف الإسلامية والإضرار بها ، كما أن أحدث 11 سبتمبر 2001م كان لها دوراً خطيراً على المصارف الإسلامية بدعى أنها تمويل الإرهاب ، أو أنها تسهل وصول الأموال إليه وما شابه ذلك وكان من نتيجة ذلك الإحجام عن التعامل معها .

كل هذه التحديات وغيرها ألقت على القائمين على أمر المصارف الإسلامية والداعين إليها أعباءً جديدة منها : كيفية التصدي لهذه الهجمات الشرسة وتواجه تلك التحديات ، وتحافظ على حصتها في سوق المصرفية.

لأبد وأن تعيد المصارف الإسلامية استراتيجية عملها كله ومنه كيف تسوق خدماتها ومنتجاتها بمنهج حديث معاصر وباستخدام أساليب التقنية الحديثة وإبراز ما تتميز بها عن البنوك التقليدية من حيث الخدمات والمنتجات ودورها المنشود في تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية والمحافظة على أموال المسلمين من التجميد والابتزاز والمصادرة ، وهذا كله يلزم إبرازها من خلال التسويق الفعال.

تدور هذه الورقة البحثية حول الخصائص المميزة لخدمات ومنتجات المصارف الإسلامية وكيفية تسويقها في ظل التحديات الداخلية والخارجية المعاصرة ، ولقد اعتمدنا فيها على الأصالة العلمية والخبرات التسويقية في ضوء أحكام ومبادئ الشريعة الإسلامية.

الخصائص المميزة للمصارف الإسلامية وأثرها على تسويق خدماتها ومنتجاتها

يجب على رجل التسويق للمصارف الإسلامية أن يكون على علم وفهم تام لرسالة المصارف الإسلامية وما تنشده من مقاصد عظيمة من أبرزها تحقيق التنمية الشاملة للإنسان والمجتمع وللأمة الإسلامية والعالم .

كما يجب أن يعي الخصائص المميزة للمصارف الإسلامية كمؤسسات مالية إسلامية تعمل في مجال الصيرفة وفق أحكام ومبادئ الشريعة الإسلامية لأثر ذلك في تسويق خدماتها ومنتجاتها .

ومن أهم ما يجب أن يبرزه رجل التسويق للمصارف الإسلامية ما يلي :

أولاً : التزام العاملين بالمصارف الإسلامية بالقيم الإيمانية والأخلاقية والسلوك السوي المستقيم في إطار ميثاق شرف يعاقب من لا يلتزم به ... وهذا الميثاق مستنبط من مصادر الشريعة الإسلامية وهذا يعطيه حافز ودافع وباعث على الالتزام به (1) .

ثانياً : التزام المصارف الإسلامية بأحكام ومبادئ الشريعة الإسلامية في كافة معاملاتها وتصرفاتها ، ولديها دستور يتضمن فقه الصيرفة الإسلامية ، وعندها هيئة رقابة شرعية تتولى الرقابة وتصدر شهادة تفيد بأن معاملات المصرف الإسلامي قد تمت وفق أحكام ومبادئ الشريعة الإسلامية .

ثالثاً : إنبثاقاً من ثانياً : تعمل المصارف الإسلامية في مجال الحلال الطيب ، ولا تتعامل في الحرام الخبيث ، ويجب تجنب كل مال فيه شبهة حرام بعيداً والتخلص منه في وجوه الخير من باب تطهير الأموال ، وهذا ما أفتى به الفقهاء ، وهذه الخاصية تطمئن المتعاملين معها بأن ما يحصلون عليه من ربح حلال لا شك ولا ريبه ولا ربا .

رابعاً : تعدد وتنوع المنتجات المصرفية المتعلقة بالاستثمار والتمويل لتناسب معظم فئات وشرائح من يتعاملون معها من أهمها : المضاربة ، والمشاركة ، والمرابحة ، والسلم ، والاستصناع ، والإجارة ونحو ذلك ، وهذا يساعدها في جذب أكبر شريحة ممن يرغبون استثمار أموالهم ومن يريدون تمويل مشروعاتهم وفق أحكام ومبادئ الشريعة الإسلامية .

خامساً : تعتمد المصارف الإسلامية على أساس المشاركة في الربح والخسارة وهذا ما يطلق عليه في الفقه الإسلامي بقاعدة الغنم بالغرم والكسب بالخسارة ، ومن آثار هذه القاعدة العظيمة أنها تقلل من المخاطر وتحقق الاستقرار والاستمرارية ولاسيما وقت الأزمات .

سادساً : تساهم المصارف الإسلامية في إحياء فريضة الزكاة وواجب القرض الحسن ، وهذا يحق البركة في الأموال ويساهم في تحقيق الرعاية والضمان والتكافل الاجتماعي .

(1) - يرجع في هذا الشأن إلى : د . حسين حسين شحاتة : " قيم وأخلاق العاملين في المصارف الإسلامية " ، بحث مقدم إلى بنك التمويل المصري السعودي - القاهرة 2000 م .

سابعاً : تساهم المصارف الإسلامية فى حماية وتطهير البيئة من التلوث باعتبار ذلك من مقاصد الشريعة الإسلامية إيجاباً وسلبية ... ومن أبرز ذلك أنها لا تمويل المشروعات التى تعمل فى مجال الخبائث وتسبب التلوث الصحى ، كما أنها تساهم فى تطهير البيئة من التلوث الاقتصادى والأخلاقى . هذه الخصائص وغيرها يجب على رجل التسويق إبرازها إلى الناس جميعاً حتى يعرفوا ما تقدمه المصارف الإسلامية من خدمات جلية للفرد والأسرة وللمجتمع والأمة الإسلامية وللناس جميعاً .

ونوصى فى هذا الخصوص بضرورة إعداد فري متخصص فى التسويق يجمع بين فقه المصارف الإسلامية وبين فن التسويق ، فريق يأخذ بقاعدة التزاوج بين الأصالة والمعاصرة ، أصلة الفقه الإسلامى ، ومعاصرة أساليب التسويق.

الخصائص التسويقية للخدمات والمنتجات المصرفية الإسلامية

يلتزم من يقوم بعملية تسويق الخدمات والمنتجات المصرفية الإسلامية بمجموعة من المواصفات والاشتراطات تنبثق من مشروعية الغاية ومشروعية الوسائل والسبل التي تحقق هذه الغاية ، حتى يكون رجل التسويق مؤثراً وفعالاً ليس في الأمد القريب فقط بل في الأمد البعيد .

من أهم هذه الاشتراطات ما يلي :

أولاً : الالتزام بالصدق والأمانة والشفافية والموضوعية في كل ما يقول وما يعرضه للناس من بيانات ومعلومات عن خدمات ومنتجات المصارف الإسلامية .

ثانياً : تجنب الغرر والجهالة والتدليس والكذب في مادة التسويق ، فليس الغاية تبرر الوسيلة ولكن يجب أن تكون الغاية مشروعة والوسائل المؤدية إليها مشروعة .

ثالثاً : تجنب الاعتماد على المشاعر والعواطف فقط بل على النماذج العملية من واقع العمل ... بمعنى أن منهج وأسلوب وسبل العمل هو الذي يبرز أن هذا المصرف إسلامي يلتزم بأحكام ومبادئ الشريعة الإسلامية .

رابعاً : تجنب التشهير والتجريح بالمنافسين من البنوك التقليدية ، ويكون التركيز على ما تتميز به المصارف الإسلامية وتفتقر إليه البنوك التقليدية .

خامساً : إتباع منهج التوجيه والإرشاد والنصح ليوّجه الناس للتعامل وفق أحكام ومبادئ الشريعة الإسلامية ، وخير نموذج لذلك قول الله عز وجل : ﴿ ادْعُ إِلَى سَبِيلِ رَبِّكَ بِالْحُكْمَةِ وَالْمَوْعِظَةِ الْحَسَنَةِ ﴾ .

سادساً : إبراز مزايا الخدمات والمنتجات المصرفية الإسلامية وسلبيات النظام الربوي في مجال الاستثمار والتمويل مع إعطاء نماذج عملية تطبيقية ناجحة لذلك .

سابعاً : إبراز دور المصرف الإسلامي من خلال خدماته ومنتجاته في تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية وفي مجال المحافظة على الأموال .

ثامناً : أن يكون رجل التسويق في المصارف الإسلامية قادراً للرد على التساؤلات ودحض الافتراءات بالحجة القوية وبالدليل الناصح مستعيناً بذلك بالأرقام والمعلومات .

تاسعاً : أن يتوافر في رجل التسويق في المصارف الإسلامية : القيم الإيمانية والأخلاق الفاضلة والسلوك السوي المستقيم لأنه يمثل الواجهة التي يجب أن تكون حسنة .

عاشراً : أن يستعين رجل التسويق في المصارف الإسلامية بأساليب التقنية الحديثة ومنها على سبيل المثال :

- ◆ القنوات الفضائية .
- ◆ شبكات الاتصالات العالمية : الإنترنت .
- ◆ وسائل الكمبيوتر الحديثة .
- ◆ الوسائل السمعية والبصرية الجديدة .
- ◆ ونحو ذلك .

إن توافرت هذه المقومات فى التسويق إلى خدمات ومنتجات المصارف الإسلامية يساعدها فى تحقيق رسالتها المنشودة .. فليست المسألة خطابة أو مقالة أو مؤتمر فقط بل ذلك تسويق يعتمد على الأصالة والمعاصرة.

الخصائص المميزة للمنتجات المصرفية الإسلامية

من أهم أنشطة المصارف الإسلامية الاستثمار والتمويل من خلال مجموعة الصيغ الإسلامية يطلق عليها رجال المصرفية الإسلامية اسم : المنتجات المصرفية الإسلامية .

وتتسم هذه المنتجات بمجموعة من الخصائص التي تتميز بها عن منتجات البنوك التقليدية والتي تكاد تنحصر في الفائدة أخذاً وعطاءً ، من أهم هذه الخصائص ما يلي :

[1] - مرجعية هذه المنتجات أحكام ومبادئ الشريعة الإسلامية ، ومن التطبيقات في صدر الدولة الإسلامية ، أي لها مرجعية إسلامية من حيث الضوابط والتطبيق ، ومن أهم هذه المنتجات : المضاربة والمشاركة ، والمرابحة والسلم ، والاستصناع ، والاستئجار ، والمساهمة ، والاستثمار العقاري ، وصناديق الاستثمار ، والتأمين التعاوني الإسلامي ونحو ذلك .

[2] — تنوع المنتجات المصرفية الإسلامية سواء في مجال الاستثمار والتمويل وهذا يجعلها تناسب كافة شرائح المستثمرين ورجال الأعمال كل حسب ظروفه .

[3] - المشاركة في المخاطر حيث تقوم على قاعدة أساسية هي المشاركة في الربح والخسارة " الغنم بالغرم " ، بخلاف النظام الربوي الذي يضمن رأس المال والعائد ويتحمل طرف الغنم وحده ، ويتحمل الطرق الآخر الغرم إن وجد .

[4] - أقل تأثيرها بمخاطر التضخم النقدي حيث أن الأموال توجه بطريقة مباشرة إلى مشروعات استثمارية تعمل في مجال الأصول العينية وبلغت الاقتصاد ، فإن المصارف الإسلامية تقلل من عملية خلق النقود كما هو الحال في البنوك التقليدية .

[5] - تجمع المنتجات المصرفية الإسلامية بين ثبات الأحكام الفقهية والمرونة في التطبيق لتتواءم مع التطورات المعاصرة والمستجدات في عالم الصيرفة ، حيث يعرض المصرفيون المنتجات الحديثة على العلماء والفقهاء للتأكد من عدم مخالفتها لأحكام ومبادئ الشريعة الإسلامية ، وإن كانت مخالفة فما هو البديل الإسلامي.

[6] — البساطة في الإجراءات التنفيذية ، وفق عقود ونماذج وإجراءات تتفق مع أحكام ومبادئ الشريعة الإسلامية.

ومن أهم المنتجات المصرفية الإسلامية ما يلي :

◆ المشاركة : ومنها :

- المشاركة الثابتة المستمرة .
 - المشاركة المنتهية بالتمليك .
 - المشاركة في رأس المال العامل .
 - المساهمات في رءوس الأموال .
- ◆ المضاربة الإسلامية : ومنها :

- المضاربة الإسلامية المقيدة .
 - المضاربة الإسلامية المطلقة .
 - المضاربة الإسلامية لصفقة واحدة .
 - المضاربة الإسلامية المتجددة .
- ◆ الإجارة (الاستئجار) : ومنها :

- الإجارة التشغيلية .
 - الإجارة المنتهية بالتمليك هبه .
 - الإجارة المنتهية بالتمليك بيعاً .
- ◆ بيوع المرابحة : ومنها :

- المرابحة العادية الناجزة .
 - المرابحة لأجل للأمر بالشراء .
- ◆ بيوع السلم : ومنها :

- السلم العادى .
 - السلم الموازى .
- ◆ بيوع الاستصناع : ومنها :

- الاستصناع العادى .
 - الاستصناع الموازى .
- ◆ الاستثمارات : ومنها :

- الاستثمار العقارى .
- الاستثمار فى الأوراق المالية .
- الاستثمار فى صناديق الاستثمار .

ولا تمانع الشريعة الإسلامية من أن تقوم المصارف الإسلامية بإنتاج منتجات استثمارية وتمويلية حديثة وما دامت لا تخالف أحكامها.

الخصائص المميزة للخدمات المصرفية الإسلامية

تتسم الخدمات المصرفية الإسلامية بعدة خصائص ومزايا ، وتحليلها على النحو التالي :

◆ الخصائص المميزة للمصارف الإسلامية :

من أهمها ما يلي :

- ◆ تقوم على قيم إيمانية وأخلاقية وسلوكية .
- ◆ تلتزم بأحكام ومبادئ الشريعة الإسلامية بصفة عامة .
- ◆ تعمل في مجال الحلال .
- ◆ تقوم على أساس المشاركة في الربح والخسارة .
- ◆ تساهم في التنمية الاجتماعية .
- ◆ تساهم في تطهير البيئة من التلوث .
- ◆ تساهم في تحقيق التكافل الاجتماعي من خلال القرض الحسن والتبرعات والإعانات .

◆ الخصائص لمن يقوم بتسويق الخدمات المصرفية الإسلامية :

يلتزم من يقوم بتسويق الخدمات المصرفية الإسلامية بمجموعة من المحددات منها :

- ◆ الالتزام بالصدق والأمانة والشفافية والموضوعية .
- ◆ تجنب الغرر والجهالة والتدليس والكذب .
- ◆ التوجيه والإرشاد وتقديم النصائح .
- ◆ مشروعية الغاية ومشروعية الوسيلة .
- ◆ تجنب التشهير والتجريح في المنافس .
- ◆ إبراز شمولية الإسلام وأن فيه اقتصاد وصيرفة .
- ◆ إبراز السمات المميزة للخدمات المصرفية الإسلامية .
- ◆ إبراز السمات المميزة للمنتجات المصرفية الإسلامية .
- ◆ إبراز دور المصرف الإسلامي في خدمة المجتمع / البيئة / الأمة .
- ◆ القدرة على الرد على التساؤلات .
- ◆ القدرة على الرد على الافتراءات .

وصايا إلى رجال التسويق فى المصارف الإسلامية

نوصى العاملين بالمصارف الإسلامية ولاسيما فى مجال التسويق ببعض التوصيات والتي استنبطتها من الفكر الإسلامى واستقرأتها من الواقع العملى ، ومنها ما يلى :

[1] - الإيمان الصادق بأن العمل فى مثل هذه المؤسسات ليس وظيفة تقليدية ولكن عبادة لله وتضحية من أجل تطبيق شريعة الله ، وجهاد ضد المرابين الذين يعلنون الحرب للإسلام ، حتى تكون كلمة الله هى العليا وكلمه الكافرين السفلى .

[2] - المثابرة على الالتزام بالقيم الأخلاقية والمثل العليا والسلوكيات المستقيمة فى التعامل مع الناس جميعاً لأنكم نماذج لخلق المسلم فى مجال المعاملات فأنتم دعاة للإسلام وسفراء للمصارف الإسلامية قبل أن تكونوا موظفين.

[3] - المواظبة على التفقه ، فمن يرد الله به خيراً يفقهه فى الدين .. ولكل عمل فقه .. ومن مسئوليتاكم الإمام التام بفقه المعاملات بصفة عامة وفقه المصارف الإسلامية بصفة خاصة حتى تتجنبوا مخالفة أحكام ومبادئ الشريعة الإسلامية .

[4] - المداومة على تنمية الكفاءة الفنية وإتقان العمل وتحسين أداء الخدمات ، المصرفية وغيرها على الوجه الأحسن لمواجهة المنافسة والتحديات من البنوك التقليدية ، فقد قال رسول الله صلى الله عليه وسلم : " إن الله يحب من أحكم إذا عمل عملاً أن يتقنه "

[5] - الرعاية فى استخدام تكنولوجيا الأعمال المصرفية وما فى حكمها التى لا تتعارض مع أحكام ومبادئ الشريعة الإسلامية فالحكمة ضالة المسلم أينما وجدها فهو أحق الناس بها .

[6] - المواظبة على التدريب لتنمية الكفاءات المختلفة ، ولاسيما البرامج المتطورة الحديثة فهذا من موجبات التطوير والتحسين والنمو وما لا يتم الواجب إلا به فهو واجب .

[7] - تقوية روابط الأخوة والموودة والحب بينكم جميعاً ... فأنتم جميعاً فى سفينة واحدة لها غاية وهدف وخطة وبرنامج سير .. فلا يجوز لأحدكم أن يثقب فيها ثقباً لا يفرق الجميع ... وتكون الإساءة الكبرى إلى الإسلام وشريعته .

[8] - على مجلس الإدارة العليا أن تيهئ المناخ الطيب للعاملين بالمصرف م حيث الحرية والأمان واحترام الذاتية وعدم بخس حقه وتوفير الحاجات الأصلية حتى ينطلق نحو إتقان العمل وتحسين الجودة وتحقيق الخير لنفسه وللمصرف وللمجتمع وللناس جميعاً .

[9] - يجب تجنب المعاملات الحرام مها كانت المغريات المادية ، فالله طيب لا يقبل إلا طيباً ، ولقد استؤمنتم على أموال المسلمين لتشغلوها في الحلال الطيب ، حتى تتحقق البركة من الله عز وجل .

[10] - كونوا دعاة إلى المصارف الإسلامية ، ودرعاً حامياً لها ، وذلك بالحكمة والموعظة الحسنة .. فهذا ضرورة شرعية إختارها الله لكم وأساس ذلك قول الله تبارك وتعالى : ﴿ كُنْتُمْ خَيْرَ أُمَّةٍ أُخْرِجَتْ لِلنَّاسِ تَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَتَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ ﴾ .

والحمد لله الذى بنعمته تتم الصالحات

فهرس المحتويات

3	تمهيد
4	الخصائص المميزة للمصارف الإسلامية وأثرها على تسويق خدماتها ومنتجاتها
6	الخصائص التسويقية للخدمات والمنتجات المصرفية الإسلامية
8	الخصائص المميزة للمنتجات المصرفية الإسلامية
10	الخصائص المميزة للخدمات المصرفية الإسلامية
11	وصايا إلى رجال التسويق فى المصارف الإسلامية
13	فهرس المحتويات