

## المخلص :

إن حتمية مواكبة النظام البنكي الجزائري لمتطلبات العصر يفرض عليه الارتقاء بقدراته التنافسية، ورغم تعدد العوامل التي يمكن للبنوك الجزائرية أن تعتمد عليها لتطوير قدراتها التنافسية، إلا أن تبني فلسفة إدارة الجودة الشاملة يعد أحد العناصر المهمة التي تميز أي بنك عن غيره من البنوك أو المؤسسات المالية، من خلال تقديم خدمات مميزة تحضى برضا وقبول عملائها، وهو ما يقتضي إدخال الجودة الشاملة كأسلوب لتحسين استغلال الموارد والإمكانات وتوفير الظروف والثقافة التنظيمية الملائمة لتطوير الوضعية التنافسية للبنوك الجزائرية بما يمكنها من الوقوف وجها إلى وجه في وجه البنوك والمؤسسات المالية المنافسة سواء المحلية، أو العالمية