إدارة المخاطر البنكية لقروض الاستهلاك
دراسة حالة بنك «Société générale Algérie»

د. زعفران منصورية

كلية: العلوم الاقتصادية
والعلوم التجارية وعلوم التسيير
جامعة عبد الحميد بن باديس- مستغانم

أ.د بوشنافة أحمد

كلية: العلوم الاقتصادية
والعلوم التجارية وعلوم التسيير
جامعة طاهري محمد - بشار

الملخص:

هدفت هذه الورقة البحثية إلى دراسة القروض الاستهلاكية وأهميتها للأفراد في تحسين قدرتهم الشرائية، إلا أنه بالمقابل هذه القروض تحمل الكثير من المخاطر والتي تهدد البنوك. وبالتالي يجب تسيير هذه المخاطر ومواجهتها من خلال الضمانات والتأمينات الشخصية والمهنية التي تضمن للبنك إمكانية استرجاع أموال القرض في حالة العجز المؤقت أو الكلي للزبون.

وقد شملت الدراسة دراسة حالة بنك «Algérie Société Générale»، وتوصلت إلى أن هذا البنك يجيد تسيير المخاطر المتعلقة بالقروض الاستهلاكية وذلك عن طريق الاعتماد على الضمانات، التأمينات والمتابعة الدورية لدفع الأقساط.

الكلمات المفتاحية: القروض، القروض الاستهلاكية، المخاطر البنكية، إدارة القروض الاستهلاكية.

Abstract :

This paper aim is to study the consumer credits and their importance for individuals in improving their purchasing power, however these credits bring many risks that threaten banks. Therefore, these risks must be managed by personal and professional guarantees and insurances in order to insure credits recovery in the case of temporary or total deficit of customer.

The study included to the case of the bank «Société Générale Algeria» and concluded that this bank knows how to manage the risks relative to consumer credits and it through guarantees, insurances and the periodic follow-up of the payment of premiums.

Keywords : credits, consumer credits, banking risks, management of banking risks.

المقدمة :

تلعب البنوك دورا حيويا في النشاط الاقتصادي والتنمية المستدامة، بحيث عرفت تطورا كبيرا مع ظهور التكنولوجيا والعولمة وزيادة حاجات أفراد المجتمع ممّا أدى بها إلى تطوير خدماتها وخروجها عن تقديم الأنشطة التقليدية المعروفة بها في ظل المنافسة الحادة في السوق المالي، فأصبحت تقدم العديد من العروض والتسهيلات التي من شأنها خدمة الاقتصاد والمجتمع.

من هذا المنطلق أصبحت البنوك أكثر عرضة للمخاطر البنكية، سواء كانت متعلقة بالبنك، المتعاملين مع هذا البنك أو تلك المخاطر الناتجة عن تغيرات السوق المالي. وبالتالي وجب عليها التأقلم مع هذه المخاطر وذلك من خلال البحث على الوسائل والطرق الفعالة التي تساعد على تجنب المخاطر والتصدي للآثار السلبية الناجمة عنها وذلك حفاظا على سلامة البنك والمنظومة البنكية ككل.

فالقروض الاستهلاكية من بين المنتجات البنكية الحديثة والتي تستجيب لتطلعات ورغبات الأفراد في تلبية حاجاتهم التمويلية، لذلك تسعى البنوك لتبنيها لكسب الزبائن وتغطية عجزهم، خصوصا ذوي الدخل المتوسط وذلك بهدف تحسين المستوى المعيشي لهذه الفئة. إلا أنه هذا النوع من القروض يجلب العديد من المخاطر للبنك وفي العديد من الأحيان يصعب إدارته بحكم التعامل مع أشخاص طبيعيين وبالتالي ارتفاع إمكانية عدم استرجاع الأموال وذلك باختلاف الظروف والأسباب.

ومن خلال ما سبق وللإحاطة بالموضوع محل البحث نطرح الإشكالية التالية:»كيف يمكن للبنوك تسيير المخاطر المرتبطة بمنح القروض الاستهلاكية؟» وتتفرع منها الأسئلة التالية:

- ما مدى درجة المخاطرة التي تتحملها البنوك؟
- على ماذا تعتمد المؤسسة البنكية في ضمان حقوقها؟
- كيف يمكن للقروض الاستهلاكية تلبية حاجة الفرد في ظل تعدد المخاطر؟

وللإجابة على هذه الأسئلة تطرقنا إلى المحاور التالية:

- عموميات حول المخاطر البنكية.
- لمحة عن قروض الاستهلاك.
- دراسة حالة إدارة قرض استهلاكي لبنك «Algérie Société Générale».

I- عموميات حول المخاطر البنكية :

تعرف المخاطر البنكية على أنها احتمال الخسارة في الموارد المالية أو الشخصية نتيجة عوامل غير منتظرة في الأجل الطويل أو القصير[1]. وذلك ما يعرف أيضا بالمخاطرة والتي تنشأ عن حالة عدم التأكد المحيطة باحتمالات التأكد أو عدمها[2].

1- نعيمة بن العامر، «البنوك التجارية وتقييم طلبات الائتمان»، مذكرة ماجستير نقود ومالية، كلية العلوم الاقتصادية جامعة الجزائر، 2001-2002، ص: 76.

2- محمد مطر، «إدارة الاستثمارات - الإطار النظري والتطبيقات العامة»، دار وائل ط3، عمان، 2004، ص :22.

إذن يمكن تحديد مفهوم الخطر أنه حالة عدم التأكد والشك وعدم اليقين في أحداث المستقبل، بحيث أنه بإمكان متخذ القرار وضع احتمالات لحدوث حالات مستقبلا وذلك بالاعتماد على الخبرة السابقة والدراسات السابقة بالإضافة إلى المعلومات التاريخية[1].

وبصفة عامة تعرف المخاطر البنكية بأنها «احتمالية تعرض البنك إلى خسائر غير متوقعة وغير مخطط لها أو تذبذب العائد المتوقع على استثمار معين»[2].

هذه المخاطر البنكية يمكن تقسيمها إلى نوعين من المصادر: مخاطر نظامية وأخرى غير نظامية.

فالمخاطر النظامية هي مخاطر عامة ويقصد بها أن البنوك تتعرض إلى نوع من المخاطر بسبب مجموعة متغيرات تؤدي إلى زيادة المخاطر التي تتعرض لها البنوك بشكل عام بحيث يتعذر عليها تجنبها لأنها وليدة صعب التحكم فيها أو التنبؤ بحصولها[3]. تكمن أهم المتغيرات في زيادة حدة التضخم والتوجه نحو العولمة المصرفية بالإضافة إلى شدة المنافسة مابين البنوك أو مع غيرها.

أما المخاطر غير النظامية فهي مخاطر خاصة وذلك لارتباطها بالمخاطر الداخلية للبنك، ومن بين أهم العوامل التي تؤثر على المخاطر البنكية: المنافسة البنكية، تزايد حجم الموجودات خارج الميزانية، التطور التكنولوجي[4].

إذن يمكن تلخيص أنواع المخاطر البنكية كالتالي:

1 - **مخاطر ائتمانية:** والتي تنشأ عادة عن عدم قدرة الزبون لرد أصل الدين أو فوائده عند موعد الاستحقاق، والسبب في ذلك يرجع إلى الزبون ذاته أو نشاطه أو بسبب العملية التي منح من أجلها الائتمان أو نتيجة الظروف العامة التي تحيط بالزبون أو البنك[5]. ومن بين أهم صور هذا النوع من المخاطر نجد مايلي:

- المخاطر المتعلقة بالزبون وبالقطاع الذي ينتمي إليه.
- المخاطر المرتبطة بالنشاط الذي تم تمويله.
- المخاطر المتعلقة بالظروف العامة، كالظروف الاقتصادية والسياسية والاجتماعية وغيره.
- المخاطر المتعلقة بأخطاء البنك والتي يرتكبها البنك ذاته كعدم أخذ الضمانات الشخصية والعينية الكافية، تخصيص عدة أنواع من القروض لنفس الزبون، ...إلخ.
- اختلاف جنسية الزبون أو البنك، أو كلاهما معا.

1- زينب الحوري، « تحليل وتقدير الخطر المالي في المؤسسات الصناعية-دراسة تطبيقية باستخدام التحليل التمييزي»، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية (غير منشورة)، جامعة قسنطينة، 2005-2006، ص :61.

2- حسين بلعجوز، «إدارة المخاطر البنكية والتحكم فيها»، الملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية في الألفية الثالثة: منافسة- مخاطر-تقنيات، جامعة جيجل، أيام 6-7 جوان 2005، ص :03.

3- حمزة محمود الزبيدي، «ادارة الائتمان المصرفي والتحليل الائتماني»، مؤسسة الوراق، دون طبعة، عمان، 2002، ص :167.

4- بريش عبد القادر، «التحرير المصرفي ومتطلبات تطوير الخدمة المصرفية وزيادة القدرة التنافسية للبنوك التجارية» أطروحة دكتوراه في النقود والمالية (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2005-2006، ص :33.

5- حمزة محمود الزبيدي، مرجع سبق ذكره، ص : 178.

2 - **مخاطر السيولة:** تكمن هذه المخاطر في عدم قدرة البنك عن تسديد التزاماته قصيرة الأجل عند مواعيد استحقاقها[1]. أو ممكن لعدة عوامل أخرى خارجية أن تكون سببا في ذلك مثل الركود الاقتصادي والأزمات المالية والتي من شأنها أن تعرض البنوك لمخاطر السيولة.

3 - **المخاطر التشغيلية:** هذه المخاطر عرّفتها لجنة بازل للرقابة البنكية أنها مخاطر التعرض للخسائر التي تنجم عن عدم كفاية أو انخفاض العمليات الداخلية أو الأشخاص أو الأنظمة أو التي تنجم عن أحداث خارجية[2]. ومن بينها عمليات الغش والاحتيال الداخلي والخارجي، نقص عنصر الأمان، الأضرار المادية مثل الكوارث الطبيعية أو غيرها، خلل في نظام المعلومات وأنظمة الكمبيوتر ونقصر العنصر البشري وضعف أنظمة التسيير.

4 - **مخاطر أسعار الفائدة:** وهي مرتبطة مباشرة بعملية تحويل ديون أو قروض قصيرة الأجل إلى قروض طويلة الأجل وبذلك يتعرض البنك لتدهور فائدته أذا ارتفعت أسعار الفائدة، وبالنتيجة انخفاض الناتج البنكي الصافي مقابل التبديل السريع للديون بسبب ضيق هوامش الفائدة على القروض الجارية وارتفاع تكلفتها المتوسطة[3]. وهذا أيضا بالإضافة إلى مخاطر سعر الفائدة المرتبطة بالأوراق المالية، بحيث تتعرض الاستثمارات إلى مخاطر سعر الفائدة بسبب العلاقة العكسية التي تنشأ بين أسعار السندات وسعر الفائدة، بحيث تكون السندات طويلة الأجل معرّضة لهذه المخاطر أكثر من السندات قصيرة الأجل تبعا لتغيرات سعر الفائدة بالارتفاع أو الانخفاض في المستقبل[4].

5 - **مخاطر أسعار سعر الصرف:** تنتج مخاطر العملة لتغيرات أسعار الصرف بين عملة البنك المحلية والعملات الأخرى الأجنبية، وبالتالي ينشأ سوء تطابق مما يؤدي بالبنك إلى التعرض لخسائر نتيجة لحركات أسعار الصرف المعاكسة.

6 - **مخاطر التضخم:** هذه المخاطر ناشئة عن حدوث القدرة الشرائية للسلع بالنسبة للمستثمر أو الزبون نتيجة تضخم الاقتصاد ومن بين الأدوات الأكثر تعرضا لهذه الأخطار الأدوات المالية طويلة الأجل.

7 - **مخاطر إستراتيجية:** تتمثل في المخاطر الحالية والمستقبلية والتي تؤثّر على إيرادات البنك وعلى رأس ماله نتيجة اتخاذ قرارات خاطئة أو التنفيذ الخاطئ للقرارات وعدم التجاوب المناسب مع تغيرات القطاع البنكي[5].

8 - **مخاطر التسعير:** ترتبط بسعر الإقراض الأساسي حيث يتعين على البنك دراسة أسعار المنتجات المقرضة في صورة أعباء وربطها بمستوى المخاطر، فكلما زادت المخاطر ارتفع العائد المتوقع من التسهيلات أي الهامش المضاف والذي يتغير من زبون لآخر[6].

1- Brana Sophie et al," Economie monétaire et financière", Dunod, 2ème édition, Paris, 2003, p : 114.

2- جاسم المناعي، «إدارة المخاطر التشغيلية وكيفية احتساب المتطلبات الرأسمالية لها» صندوق النقد العربي، دون طبعة، أبو ظبي، 2004، ص: 08.

3- حسين بلعجوز، مرجع سبق ذكره، ص:07.

4- عبد المنعم السيد علي ونزار سعد الدين العيسي، «النقود والمصارف والأسواق المالية»، دار الحامد، دون طبعة، عمان، 2004، ص : 192.

5- ابراهيم الكرانسة، «أطر أساسية ومعاصرة في الرقابة على البنوك وإدارة المخاطر» صندوق النقد العربي، دون طبعة، أبو ظبي، 2006، ص:73.

6- مفتاح صالح ومعارفي فريدة، «المخاطر الائتمانية- تحديدها، قياسها، إدارتها والحد منها»، ورقة بحثية في المؤتمر الدولي السنوي السابع حول إدارة المخاطر واقتصاد المعرفة، جامعة الزيتونة، الأردن، أيام 16-18 أفريل 2007، ص: 04.

تتبع البنوك عدّة أساليب لإدارة المخاطر البنكية، حيث تكمن وظيفة إدارة المخاطر البنكية في التنسيق بين كافة الإدارات بالبنك وذلك لضمان توفير كافة البيانات حول كافة المخاطر التي يمكن أن تؤثر على البنك، ومن بينها مخاطر الائتمان، مخاطر السيولة ومخاطر السوق. وذلك بإعداد التقارير بشكل دوري ومنتظم وفي الوقت المناسب وفي صورة شاملة ويرفع إلى الإدارة العليا لمناقشته.

ومن بين المسؤوليات الرئيسية الأخرى لإدارة المخاطر التأكد من صحة البيانات والمعلومات المتدفقة وضمان استمرار تدفقها لإعداد تقرير دوري ودقيق من شأنه إدراج توصيات بتخفيض مستويات التعرّض لبعض الأنشطة ذات المخاطر المرتفعة أو بعض المناطق الجغرافية أو المجموعات ذات العلاقة المترابطة، حيث يشكّل الحجم الكلي لالتزاماتها نسبة عالية من موجودات البنك. وكذا علاقة بعض المخاطر بالعائد المتحقق من ورائها بالإضافة إلى التوصية بتحويل بعض الأنشطة من الشكل اليدوي إلى الإلكتروني لضمان توحيد تقارير المخاطر على كافة مستويات البنك. وهذا ما يمكّن الإدارة المركزية من التقليل من المخاطر من خلال حسن مراقبتها والتحكم فيها بدقة وفعالية.

ومن بين أساليب إدارة المخاطر البنكية نجد أربع مراحل وهي[1]:

1 - تحديد المناطق التي قد تنتج عنها المخاطر، فمثلا مخاطر الاقتراض قد لا تكون سببا مباشر متعلق بالمقترض وشروط القرض وإنما قد تنتج لظروف عامة تتعلق بالاقتصاد الوطني أو إلى القطاع الذي ينتمي إليه المقترض وبالتالي تؤدي تعطيل الإنتاج.

2 - قياس درجة الخطر، حيث يتراوح قياسها عادة بين تقويم وضع زبون معيّن من جهة وتقويم مخاطر صناعة أو قطاع معيّن في الاقتصاد من جهة أخرى، وكذلك تقويم غرض القرض وطبيعة المشروع المموّل.

3 - تحديد مستوى المخاطر التي يمكن القبول بها وهذا يتطلب الموازنة بين المخاطر والمردود.

4 - إدارة العمل بمستوى مخاطر مقبول من خلال التأكد من وجود نظام مناسب للموافقة والرقابة والمتابعة مع تفويض الصلاحيات للأكثر كفاءة.

II- لمحة عن قروض الاستهلاك:

تعرف القروض البنكية على أنها تلك الخدمات المقدمة للزبائن والتي بمقتضاها يتم تزويد الأشخاص الطبيعيين والمعنويين في المجتمع بالأموال اللازمة، على أن يتعهد المدين بتسديد تلك الأموال وفوائدها. كما تدعّم بضمانات تسمح للبنك باسترداد أمواله في حالة توقف الزبون عن التسديد[2]. إذن القرض يتجسّد في الفعل الذي يقوم بواسطته البنك بمنح أو الوعد بمنح أموال إلى شخص آخر أو يلتزم بضمانه أمام الآخرين وذلك مقابل ثمن أو تعويض والذي يعرف بمعدل الفائدة. كما يتعهّد الزبون بتسديده بعد انقضاء المدة المتفق عليها بين الطرفين[3].

تعتمد البنوك على مجموعة من الالتزامات في عملية منح القرض كونها تتعرّض لأخطار عديدة تختلف حسب عدّة ظروف كما ذكرنا سابقا. وهذه الخصائص نوجزها في الشروط التالية من خلال الجدول الموالي:

1- مفلح محمد عقل، «وجهات نظر مصرفية»، ج2، مكتبة المجتمع العربي، دون طبعة، عمان، 2006، ص: 273.

2- عبد الحميد عبد المطلب، «البنوك الشاملة»، الدار الجامعية، دون طبعة، الإبراهيمية، 2008، ص ص: 103-104.

3- الطاهر لطرش، «تقنيات البنوك»، ديوان المطبوعات الجزائرية»، دون طبعة، الجزائر، 2007، ص: 66.

الجدول رقم 01: شروط منح القروض

الشرط	خصائصه
قيمة القرض	تتحدد حسب الجهة المانحة وكذا نوع القرض.
مدة القرض	تختلف باختلاف العمليات المموّلة.
معدل الفائدة	تخضع لعدّة عوامل من بينها: قيمة القرض، مدة القرض، مرونة الطلب، المنافسة، درجة المخاطر، تكاليف القرض، تدخل البنك المركزي بتحديد الحد الأعلى والأدنى لقيمة القرض.
الضمانات	وتكون شخصية أو عينية وتنقسم إلى عدة أنواع وحسب كل بنك
طريقة التسديد	أسعار فائدة ثابتة خلال فترة الاستحقاق، أسعار فائدة متغيّرة طيلة فترة الاستحقاق.
طريقة صرف القرض واستهلاكه	يحدد فيها فترات دفع القرض وعدد الدفعات.
الهدف من القرض	تحديد الهدف من القرض: تمويلي، استثماري، استغلالي، استهلاكي، ... إلخ
فترة السماح	وهي الفترة المسموح فيها للزبون بعدم تسديد أقساط القرض.

المصدر: من إعداد المؤلفين.

مفهوم القرض الاستهلاكي:

القروض الاستهلاكية هي تلك القروض التي تستخدم للحصول على سلع للاستهلاك الشخصي أو لدفع مصروفات مفاجئة لا يمكن للدخل الحالي للمقترض من مواجهتها ويتم سدادها من دخل المقترض في المستقبل أو تصفية لبعض ممتلكاته وتقدم ضمانات لها مثل تحويل الموظف للمراقبة من طرف البنك، ضمان شخصي آخر، أوراق مالية، رهن عقاري[1].

يعرّفه المشرّع الجزائري في المادة 450 من القانون المدني على أنّه: عقد يلتزم به المقرض بأن ينقل إلى المقترض ملكية مبلغ من النقود أو شيء مثلي آخر، على أن يرد إليه المقترض عند نهاية القرض نظيره في النوع والقدر والصفة»[2].

أنواع قروض الاستهلاك:

تقسّم القروض البنكية إلى عدّة أنواع فيمكن أن تكون قروض ممنوحة لتمويل عجز مالي مؤقت أو قروض ممنوحة لاقتناء سلع وخدمات استهلاكية دائمة، كما تقسّم كذلك حسب الغاية من استعمالها وبالتالي يمكن ذكر الأنواع التالية الأكثر انتشارا والأكثر إقبالا من طرف الأفراد:

1- عبد الحميد عبد المطلب، مرجع سبق ذكره، ص: 114.

2- القانون المدني، الباب السابع، الفصل الرّابع، المادة 450، ص: 70.

1 - **القروض الشخصية:** وهي عبارة عن قروض تقدّم للأفراد من أجل تمويل جميع الأعباء التي ليس لها علاقة بالنشاط المهني لطالب القرض[1].

إذن القرض الاستهلاكي يتعلق أساسا بالشخص المقترض نفسه وبالتالي تمنح للأفراد والعائلات الراغبة في اقتناء سلع ذات طابع استهلاكي وتحتاج إلى التمويل كون ليس بمقدرتها اقتناؤها بدخلها الحالي. كما أن البنك يشترط توطين أجر المقترض وذلك بهدف تسهيل تحصيل مستحقاته. وبصفة عامة يمكن القول أن هذه القروض قد يكون سهل الحصول عليها والتفاوض بين الطرفين إلا أنها تحمل العديد من المخاطر والمساوئ كون أن المقترض ملزم بدفع أقساط القرض حتى لو تأخر تسليم السلعة أو المنتج أو وجد به عيب.

2 - **القروض المخصصة:** هذا النوع يدخل ضمن القروض الاستهلاكية وهو مقدم لفائدة الأفراد ومخصص مسبقا لشراء ممتلكات دائمة، أدوات ومنتجات محددة، ويتضمن تدخل ثلاثة أطراف هم: المؤسسات المختصة، المردون والزبائن، حيث يقوم بالبنك بدور الوسيط بين الزبون والمورد إذ في هذه الحالة لا يكون الثاني حتى يكون الأوّل وهذه هي الميزة الذي يختص بها هذا النوع من القرض. كما يتميّز بعقد الصفة التجارية، إذن فهو يختلف عن النوع السابق، بحيث يسمح للزبون بالتوقف عن السداد في حالة اكتشاف عيب بالسلعة أو تأخير استلامها، وغالبا ما يستعمل هذا النوع من القروض في شراء السيّارات[2].

3 - **القروض المجددة والدائمة:** يتم منح هذا القرض عن طريق تحويل مبالغ مالية لحساب الزبون بشكل دائم وتجدد بشكل مستمر وهذا راجع لرغبة الزبون، وعلى غرار ما ذكر في الأنواع السابقة فإن هذا القرض تتم عملية تسديده كالتالي: تسديد قيمة القرض وفوائده على شكل أقساط، ومن هنا يمكن الإشارة إلى أن تكرار طلب هذا النوع من القرض ولمدّة طويلة يؤدي إلى تراكم الديون وارتفاع إجمالي الفوائد[3].

4 - **الكراء (الإيجار) مع خاصية الشراء:** هي نوع من طرق التمويل تعتمدها البنوك والمؤسسات المختصة في إقراض الأشخاص، وتتم عن طرق ثلاث مراحل كالتالي:

- **المرحلة الأولى:** يختار الزبون المنتج الذي يريد اقتناؤه مثلا: سيّارة، حاسوب، آلات كهرومنزلية، أثاث، ... إلخ.

- **المرحلة الثانية:** يقوم البنك المعني بشراء هذا المنتج لصالحه ومن ثم يقوم بإيجاره للزبون، وذلك مع اتفاق الطرفان على شروط تسديد قيمة الأعباء المتعلقة بهذا المنتج حيث تكون مدّة الإيجار من 03 إلى 05 سنوات.

- **المرحلة الثالثة:** عند انتهاء المدّة المخصصة للكراء يمكن للزبون في هذه الحالة الحصول على السلعة مقابل قيمة متفق عليها مسبقا وهي القيمة المتبقية من السعر الأصلي للمنتج، وعموما يكون محدد بين 05 ٪ و10 ٪ من السعر الإجمالي.

1- Amour Ben Hlima, "Pratique des techniques bancaires", édition Dahleb, Algérie, 1997, p : 90.

2- شاكر قزويني، «محاضرات في اقتصاد البنوك»، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة الثانية، الجزائر، 2000، ص: 88.

3- Amour Ben Hlima, op.cit, p : 91.

مخاطر وضمانات قروض الاستهلاك:

تتمثّل مخاطر قروض الاستهلاك عامة في خطرين أساسيين وهما: خطر عدم التسديد وخطر التجميد، حيث يعود السبب إلى عدّة حالات أهمها[1]:

- عدم قدرة المقترض على تسديد ديونه وهنا تتعدد الأسباب.
- عدم القدرة على التسديد نهائيا بسبب ضياع مصدر دخل الزبون أو وفاته.

فخطر عدم التسديد يعتبر من أسوأ المخاطر الأكثر عرضة للبنك وهذا ناتج عن العجز الجزئي أو الكلي للمقترض عن التسديد وبالتالي يتخلى عن واجباته، وذلك ما يعرّض البنك لخسارة جزئية أو كلية للمبلغ المقترض. أما خطر التجميد فيهدد مردودية البنك نتيجة عدم تسديد الزبائن لالتزاماتهم في مواعيد الاستحقاق وبالتالي تجميد أصول البنك وخسائر خزينته.

ومن هذا المنطلق يطلب البنك ضمانات تسمح له باسترجاع حقه في الآجال المحددة وعليه يعتمد على ثلاث تقنيات أساسية:

- **تأمين القروض**[2]: تسمح للبنك بحماية أموال القرض والقدرة على استرجاعها، فوفق هذه التقنية يتعاقد مع شركة التأمين ويكون محل العقد هو تأمين القرض المقدّم للزبائن في مجال القروض الاستهلاكية دون علم المقترض. أي يعتبر عقد التأمين في هذه الحالة تعهّد شركة التأمين بتعويض البنك عن الأضرار الناتجة من تقديم قروض الاستهلاك في حالات عجز الزبون عن التسديد، حيث يدفع عن طريق أقساط دورية متفق عليها مسبقا، وهذا انطلاقا من القسط الثالث الغير مسدد من قبل المقترض مع اتخاذ البنك للإجراءات اللازمة مع الزبون محل العجز.

- **الكفالة:** فحسب المادة 644 من القانون المدني الجزائري هي عبارة عن «عقد يكفل بمقتضاه شخص تنفيذ التزام بأن يتعهّد للدائن بأن يفي بهذا الالتزام إذ لم يف به المدين نفسه». وبالتالي هي ضمان شخص طبيعي أو معنوي بالتكفل بدفع أقساط الدّين في حالة عجز المقترض عن الدفع. وفي هذه التقنية من الضمان نجد نوعين أساسيين من الكفالة: الكفالة المدنية والكفالة التجارية.

- **التأمين على الحياة:** في هذه الحالة يدفع المقترض تأمين الخطر دفعة واحدة، أمّا في حالة الوفاة تتولى شركة التأمين تسديد ما عليه لصالح البنك بحيث تقع تكاليف هذه العملية على عاتق الزبون المؤمّن.

III- دراسة حالة إدارة قرض استهلاكي لبنك «Société Générale Algérie»

عرفت الجزائر دخول عدّة بنوك أجنبية وعربية ساعدت في تمويل النشاط الاقتصادي من خلال منح القروض بتنوّعها وفعاليتها في تسييرها وجلب التكنولوجيا والإبداع. من بينها بنك « Société Géné-rale» والذي يعتبر واحد من أكبر مجموعات الخدمات المالية الأوربية بناءا على نموذج العمل المصرفي الشامل المتنوّع. يجمع هذا البنك بين الصلابة المالية وإستراتيجية التنمية المستدامة ليكون مرجعا للعلاقة بين البنك والأسواق وكذا ليكون على مقربة من الزبائن. فهو موجود لأكثر من 150 سنة ويوظف حوالي

1- مصطفى رشيد شيخي، «الاقتصاد النقدي والمصرفي»، الدار الجامعية، دون طبعة، بيروت،1995، ص ص: 75- 76.
2- شاكر قزويني، مرجع سبق ذكره، ص: 129.

148 ألف موظف في أكثر من 76 بلد ويدعّم ما يقارب 30 ألف زبون حول العالم من خلال تقديم مجموعة واسعة من الحلول المالية المصممة خصيصا للأفراد والمؤسسات الاستثمارية. له فروع بالجزائر في عدّة ولايات بداية من سنة 1999 إلى غاية يومنا هذا. حيث تطوّرت القروض الممنوحة مع الوقت لهذا البنك، كما يوضحه الجدول التالي:

جدول رقم 02: تطوّر قروض بنك «Société Générale Algérie» خلال الفترة (2010-2013)

الوحدة مليار دينار

إجمالي القروض/السنوات	2010	2011	2012	2013
القروض المقدمة للمؤسسات المالية:	11453886	13324785	39635781	32979224
- قروض جارية	358886	746785	384781	528224
- قروض طويلة الأجل	11068000	12578000	39251000	32451000
القروض المقدمة للأفراد	104829904	111745712	102966504	112917823
- قروض تجارية	6442180	7726785	6503455	7531875
- السحب المكشوف	42945587	43415906	33983958	37060527
- التأجير	7085113	10111381	10858343	10646112
- قروض أخرى	48357025	50491641	51620794	57679308
حجم القروض الإجمالي	116283790	125070497	142602285	145897047
معدل نمو القروض	/	% 07.55	% 14.01	% 2.31

المصدر: قشي مريم، «دور البنوك الأجنبية في تمويل التنمية الاقتصادية في الجزائر- دراسة حالة بنك سوسيتي جنرال الجزائر»، مجلة دراسات اقتصادية، العدد رقم 03-2016، ص: 145.

من خلال هذا الجدول نلاحظ أن البنك يقدم خدمات مالية متعددة والنسبة الأكبر تحتلها فئة الأفراد والمهنيين وذلك عن طريق عمليات تحويل الأموال والاستفادة من القروض متنوعة. علاوة على ذلك فإن هذا البنك يقدم خدمات ذات جودة عالية ويواكب التطور التكنولوجي، ومن بينها آخر الخدمات التي أطلقها ما يلي:

- «so essentiel» وهي خدمة تتيح تخفيضات سعر الفائدة على الخدمات التي يقدمها وفقا لاحتياجات الزبائن تتراوح بين 20 ٪ و40 ٪.

- إتاحة الفرصة للزبائن لإدارة حساباتهم من الخارج من خلال الأدوات والخدمات التي تمكنهم من تحويل الأموال أو تقديم طلب لديهم.

- أطلق الخدمة البنكية الإلكترونية حتى تمكن الزبائن من دفع ثمن بعض المشتريات، بالإضافة إلى إطلاق خدمة الجيل الثالث .3G

- بداية من سنة 2015 وضع البنك تحت تصرف زبائنه الذين يسافرون إلى الخارج بطاقة فيزا وهي نوعان: كلاسيكية وأخرى متطوّرة.

- خدمة حساب التوفير بدون فائدة.

- Messagi:من خلال هذه الخدمة يتلقى الزبون على رسالة على هاتفه المحمول معلومات حول حسابه مثل: استقبال الراتب أو إجراءات تمت من خلال أو في حسابه.

- Sganet: تتيح هذه الخدمة للزبون إدارة حسابه عن طريق الإنترنت.

دراسة حالة قرض الاستهلاك:

يقوم البنك بمنح قروض استهلاكية لمجموعة من المنتجات والسلع المعروضة في الأسواق الجزائرية، وللقيام بعملية القرض يقوم البنك بإجراءات من شأنها الإلمام بالجوانب القانونية، الإلزامية والوقائية والتي تندرج في الخطوات التالية:

1- ملف القرض الاستهلاكي:

يتكوّن ملف طلب قرض استهلاكي من: نسخة من بطاقة التعريف الوطنية CNI، شهادة الإقامة، شهادة الميلاد، شهادة الحالة العائلية، نسخة من بطاقة الشفاء، بطاقة الأجور (آخر ثلاث نسخ)، بطاقة الرسوم، كشف الحساب لـ 6 أشهر، فاتورة أوّلية. يقوم البنك بدراسة الملف خلال 48 ساعة ويتم بعدها إعلام الزبون بالقرار.

2- مراحل سير العملية والاتفاقية بين الطرفين:

تمر عملية دراسة ملف القرض الاستهلاكي داخل البنك محل الدراسة بالمراحل التالية:

أ- جمع معلومات أوّلية عن الزبون، وذلك بإجراء مقابلة شخصية مع الزبون من أجل التحقق من الجدارة الائتمانية والوضعية الاجتماعية والمالية له، وبعد الموافقة على القرض يمنح للزبون عقد أوّلي للقرض إما في نهاية المقابلة أو إرساله عن طريق البريد، أما إن كان للزبون وديعة لحساب يجب أن يحصل أيضا على نسخة من هذا العرض في حدود 15 يوما. هذا العقد البرم بين الطرفين يجب أن يكون واضح ومقروء، وأن تكون المعلومات المذكورة فيه دقيقة، حيث يتضمن:

- هوية وعنوان المقرض والمقترض.
- نوع الائتمان أو القرض (قروض شخصية، قابلة للتجديد،...).
- مبلغ القرض.
- مدّة العقد.
- شروط توفير الأموال.
- تواريخ الاستحقاق وإجمالي المبلغ المستحق من قبل المقترض عند كل دفعة.
- معدّل الفائدة المطبق.
- هوية وعنوان الكفيل.
- شروط سداد القرض في وقت مبكّر.

- وجود حق الانسحاب.

ب- قبول العرض، وذلك بعد اتفاق الطرفين على شروط العقد والتوقيع عليه يقدم المقرض نسخة عن العقد للمقترض موقعة ومؤرخة، حيث يمثل تاريخ توقيع العقد بداية المدة الزمنية المتمثلة في 08 أيام والتي تعتبر فترة للتفكير (أي فترة الانسحاب أو الالتزام)، حيث يمكن للمقترض الانسحاب وتغيير رأيه، كما يجب أن يذكر هذا الإجراء في العقد إلى جانب وجود قسيمة الانسحاب.

أمّا في حالة التزام الزبون بقرار قبوله العرض المتعلق بالقرض الاستهلاكي فعليه الانتظار لمدة 07 أيّام من قبول العقد أي بعد انتهاء فترة الانسحاب. وخلال هذه المدّة لا يمكن دفع أو تلقي أية أموال أو مدفوعات من قبل أطراف العقد.

ت- إخطار الزبون بالمعلومات اللازمة، بعد تقديم القرض وشروع المقترض في دفع المستحقات على البنك أن يقوم بتقديم معلومات منتظمة حول المبلغ المتبقي للسداد. وهذه المعلومات يجب أن تقدم على الأقل مرة في السنة، أما في حالة القرض المتجدد يجب أن تكون المعلومات المقدمة شهرية.

ث- صعوبات التسديد، ففي أولى خالات عدم السداد أو الدفع، على المقرض إخطار وإعلام المقترض بالمخاطر التي ستلحق به جرّاء ذلك. أما إذا لم يستطع دفع الأقساط الشهرية الخاصة بالقرض، فهنا يمكن للمقرض المطالبة بسداد المبلغ المتبقي بالإضافة للفوائد المستحقة غير المدفوعة، ويمكن له أيضا المطالبة بتعويض للضرر الذي لحق به لعدم الدفع والتسديد في الوقت المناسب.

وعلاوة على ذلك، قد يمنح البنك للمقترض تأجيلا بالدفع أكثر من مرّتين (02) في السنة في حالة وجود صعوبات مالية مؤقتة أو تدهور القرض، طبعا إذا كان المقترض ملزم بالدفع في الوقت المناسب في المرات السابقة وله سمعة مالية جيّدة.

ج- نهاية العقد، فهنا يجب على الطرفين المتعاقدين (البنك والزبون) تحديد مدة انتهاء العقد تحديد مايلي:

- مدّة العقد حتى ولو كان من الممكن تجديده.
- الطرق والظروف إذا رغب المقترض بسداد الائتمان مسبقا.
- كيفيات إنهاء العقد.

ملاحظة: في حالة عدم قدرة الزبون على السداد ورغبته في الانسحاب وذلك بعد تلقي الأموال فعليه دفع مبلغ القرض مع الفوائد المتراكمة عليه وذلك من تاريخ دفع البنك لمبلغ المقرض.

3- تأمينات وضمانات القرض الاستهلاكي:

بهدف التقليل من الأخطار المتأتية من قروض الاستهلاك يفرض البنك تأمينات وضمانات من شأنها حماية البنك من عواقب هذه الأخطار. فمن ناحية التأمينات نجد:

- أن مبلغ القرض مهم بالنسبة للبنك، وبالتالي فانه من الأفضل الحصول على تأمين لحماية القرض ضد الموت، العجز الدائم، العجز الكلي المؤقت، ففي هذه الحالة يتم سداد جزء من القرض من قبل شركة

التأمين وذلك بموجب العقد. وهنا تجدر الإشارة إلى أن دفع الديون سيتم عند توقف المقترض عن العمل في حالة العجز الكلي المؤقت، كما أن السداد يبدأ في نهاية فترة الانتظار.

- كما أن التأمين لا يدفع مستحقات القرض في حالة خسارة المقترض لتأمين العمل بسبب الاستقالة مثلا أو الإقالة بسبب سوء سلوك أو غيره. وهذا النوع من التأمين لا يأخذ بعين الاعتبار نهاية مدّة العقد المحددة.

أما من ناحية الضمانات نجد:

- **الضمان الشخصي:** والذي يعتبر التزام الفرد أو مؤسسة مالية على الوفاء بسداد القرض في حالة تخلف المقترض وعدم الرد على طلبات البنك، يتخذ البنك إجراءات ضد الشخص الذي كفل المقترض. أمل إذا تقدّم المقترض للبنك وأثبت عدم قدرته على السداد فيتوجه البنك مباشرة للشخص الذي ضمن المقترض للتسوية.

-**الرهن:** هم من بين الضمانات المطلوبة من قبل البنوك لضمان تسديد القرض وهمنا لا يمكن للمقترض بيع الممتلكات المرهونة دون موافقة البنك حتى يتم سداد القرض كاملا.

- كما أنه يمكن للبنك أن يأخذ استثمارات مالية مثل: الأسهم وعقود التأمين على الحياة كضمان للقرض.

4- دراسة حالة قرض استهلاكي ببنك «Société Générale Algérie»:

أ- حالة شراء سيارة سياحية

يرغب أحد الزبائن بشراء سيارة سياحية مصنعة بالجزائر، تقدم بطلب الحصول على قرض استهلاكي. يقوم البنك بطلب ضمانات من المقترض بهدف ضمان السداد في حالة العجز عن الدفع. كما يتوجب على المقترض تأمين القرض لمنع المخاطر التي قد يتعرض لها مثل: البطالة، العجز أو الوفاة. : ما لايمكن للمقرض أن يطلب من المقترض الاشتراك في تأمين خاص.

إذن الزبون لديه حق طلب قرض قدره 950,000 دج، إذا كان مبلغ السيارة هو 1,450,000 دج، والفرق المتبقي سيتم دفعه من قبل المقترض كمساهمة شخصية قدرها 500,000 دج. يقوم البنك باصدار شيك مصرفي عليه مبلغ السيارة وكضمان يقوم البنك بطلب:

- تأمين على الحياة.
- تأمين السيارة ضد كافة المخاطر.
- الإقتطانية الأجرية domiciliation du salaire.
- رهن على السيارة.

ب- حالة قرض استهلاكي لشراء أثاث منزل:

يرغب أحد الزبائن في الحصول على أثاث منزل مصنّع في الجزائر. حيث تقدم إلى البنك من أجل تقديم طلبه والمتمثل في قرض استهلاكي، حيث قام المستشار بمحاكاة الطلب من حيث مبلغ الراتب، عدد الأطفال وغيرها، وتبيّن: الراتب الشهري 65,000 دج، عدد الأطفال 02 ولا وجود لنفقات أخرى.

بالنسبة للبنك محل الدراسة يسمح القانون بأخذ 30 ٪ من الراتب الشهري للمقترض، ويتم احتساب الدفعة الشهرية للمقترض حيث قدّرت ب 16,500 دج، في حين أن البنك يمنحه قرض قدره 550,000 دج. ويتم تسديد المبلغ على مدار 36 شهرا أي 3 سنوات. وفيما يخص الضمانات المقدمة للبنك، فتتمثل في: تأمين على الحياة وتوطين الراتب.

وبعد إعلام المقترض بكافة المعلومات عن اتفاق القرض، تقدّم له اتفاقية القرض الواجب توقيعها من قبل الطرفين (البنك والزبون). في حالة الالتزام يقوم البنك بتحويل وإيداع مبلغ القرض في حساب المورد أو تقديم شيك بنكي له.

أما في حالة قصور المقترض عن السداد يقوم البنك بإرسال إعذار للزبون 03 مرات، وفي حالة عدم استجابته يقوم البنك بإرسال معلومات حول المقترض إلى كافة البنوك احتياطا ويتخذ الإجراءات اللازمة ضده مع إرسال مأمور القضاء.

5- تسيير المخاطر داخل بنك «Société Générale Algérie» :

يعتمد البنك في تسيير وإدارة مخاطره على مبدأين أساسيين:

- الخدمات المسؤولة عن تقييم المخاطر يجب أن تكون مستقلة عن الإدارات الأخرى.
- يجب أن يكون نهج مراقبة المخاطر ثابت في جميع أنحاء وأقسام البنك.

ويكمن هدف البنك من حيث سياسة إدارة المخاطر في تقديم خدمة أفضل للزبائن والمساهمة في تطوير المنظومة البنكية وكذا ضمان استدامة وتطوّر المؤسسة من خلال تنفيذ نظام فعّال لمراقبة، تحليل، تقييم، قياس ومراقبة المخاطر البنكية للقروض.

الخاتمة :

تعتبر القروض البنكية من أهم المنتجات البنكية التي حظيت باهتمام البنوك والتي عرفت إقبالا كبيرا لأفراد المجتمع من أجل دعم قوّتهم الشرائية وتلبية رغباتهم وحاجياتهم، وبالتالي الإقبال على الاستهلاك والدفع بعجلة النمو الاقتصادي. غير أنه تترتب عليها الكثير من المخاطر والتي يجب على الإدارة البنكية السهر على حسن إدارتها ودراسة تفاصيلها وآثارها على الصحة المالية للبنك.

فمن خلال الدراسة الميدانية لبنك «Société Générale Algérie» التي قمنا بعرضها، يتضح أنه من بين الوسائل التي يعتمد عليها هذا البنك في تسيير مخاطر القروض الاستهلاكية المعلومات الشخصية والمهنية والتأمينات (التأمين على القرض، التأمين على الراتب، التأمين على الحياة، ...إلخ). وكذا متابعة سيرورة القرض عن قرب منذ منحه إلى غاية إتمام تسديد أقساطه.

وبصفة عامة يمكننا استخلاص النتائج التالية فيما يخص تسيير مخاطر القروض الاستهلاكية:

- تحديد الضمانات المقبولة وسهولة التصرف فيها خصوصا تلك التي تمكّن البنك من استرداد أمواله في حالة عجز المقترض عن السداد، حيث تختلف حسب نوع القرض وطبيعة الشخص المقترض.

– حصر الشروط اللازمة والواجب توفرها في الضمانات وأهمها سهولة التنازل عن الضمان وامكانية استحواذ البنك عليه كلية.

– متابعة القروض الممنوحة بصفة دورية ومستمرة والتأكد من استخدام القرض في المجال الذي حدد لأجله والتحقق من الأهداف المرجوّة منه.

المراجع:

1- باللغة العربية:

– ابراهيم الكرانسة، «أطر أساسية ومعاصرة في الرقابة على البنوك وإدارة المخاطر» صندوق النقد العربي، دون طبعة، أبو ظبي، 2006.

– الطاهر لطرش، « تقنيات البنوك»، ديوان المطبوعات الجزائرية»، دون طبعة، الجزائر، 2007.

– بريش عبد القادر، «التحرير المصرفي ومتطلبات تطوير الخدمة المصرفية وزيادة القدرة التنافسية للبنوك التجارية» أطروحة دكتوراه في النقود والمالية (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2005-2006.

– مفتاح صالح ومعارفي فريدة، «المخاطر الائتمانية- تحديدها، قياسها، إدارتها والحد منها»، ورقة بحثية في المؤتمر الدولي السنوي السابع حول إدارة المخاطر واقتصاد المعرفة، جامعة الزيتونة، الأردن، أيام 16-18 أفريل 2007.

– مفلح محمد عقل، «وجهات نظر مصرفية»، ج2، مكتبة المجتمع العربي، دون طبعة، عمان، 2006.

– جاسم المناعي، «إدارة المخاطر التشغيلية وكيفية احتساب المتطلبات الرأسمالية لها» صندوق النقد العربي، دون طبعة، أبو ظبي، 2004.

– شاكر قزويني، «محاضرات في اقتصاد البنوك»، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة الثانية، الجزائر، 2000.

– عبد الحميد عبد المطلب، «البنوك الشاملة»، الدار الجامعية، دون طبعة، الإبراهيمية، 2008.

– مصطفى رشيد شيخي، «الاقتصاد النقدي والمصرفي»، الدار الجامعية، دون طبعة، بيروت،1995.

– القانون المدني، الباب السابع، الفصل الرّابع، المادة 450، ص: 70.

– حسين بلعجوز، «إدارة المخاطر البنكية والتحكم فيها»، الملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية في الألفية الثالثة: منافسة- مخاطر-تقنيات، جامعة جيجل، أيام 6-7 جوان 2005.

–حمزة محمود الزبيدي، «ادارة الائتمان المصرفي والتحليل الائتماني»، مؤسسة الوراق، دون طبعة، عمان، 2002.

– زينب الحوري، «تحليل وتقدير الخطر المالي في المؤسسات الصناعية-دراسة تطبيقية باستخدام التحليل التمييزي»، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية (غير منشورة)، جامعة قسنطينة، 2005-2006.

- عبد المنعم السيد علي ونزار سعد الدين العيسي، «النقود والمصارف والأسواق المالية»، دار الحامد، دون طبعة، عمان، 2004.

- قشي مريم، «دور البنوك الأجنبية في تمويل التنمية الاقتصادية في الجزائر- دراسة حالة بنك سوسيتي جنرال الجزائر»، مجلة دراسات اقتصادية، العدد رقم 03-2016.

- محمد مطر، «إدارة الاستثمارات - الإطار النظري والتطبيقات العامة»، دار وائل ط3، عمان، 2004.

- نعيمة بن العامر، «البنوك التجارية وتقييم طلبات الائتمان»، مذكرة ماجستير نقود ومالية، كلية العلوم الاقتصادية جامعة الجزائر، 2001-2002.

2- باللغة الفرنسية:

- Amour Ben Hlima, «Pratique des techniques bancaires», édition Dahleb, Algérie, 1997, p : 90.

-Brana Sophie et al, «Economie monétaire et financière», Dunod, 2ème édition, Paris, 2003, p : 114.