الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة عبد الحميد بن باديس

كلية العلوم الاقتصادية علوم تجارية و علوم التسيير

قسم علوم اقتصادية

مذكرة ماستر شعبة العلوم الاقتصادية

تخصص بنوك و أسواق مالية

تأثير القروض الاستهلاكية على سلوك المستهلك

من إعداد الطالبة: تحت إشراف الأستاذ:

*منصوري راضية *بلعياشي بومدين غوثي

لجنة المناقشة:

أستاذة هني أمينة	رئيسة
بلعياشي بومدين غوثي	مقرر
مقيدش فاطيمة الزهرة	مناقشة

الشكر و التقدير

الحمد لله الواحد الأحد و الفضل للذي خلق
السموات بلا عمر،و رزق الرزق ولم ينسى أحد
اللهم لك الحمد حتى ترضى،ولك الحمد إذا رضيت و لك الحمد
بعد الرضا،ولك الحمد على كل حال.

بعد شكرنا لله عزوجل الذي وفقنا إلى ما يحبه و يرضاه في جال العلم
و المعرفة،و من باب الاعتراف بالجميل .

يشرفنا أن نتقدم بعظيم الشكر و التقدير،بأخلص الدعاء بالخير لكل
أساتذتنا المحترمين،كل من ساعدنا و لو بكلمة طيبة،كما نوجه خاصة شكرنا
إلى الأستاذ المؤطر بلعياشي نور الدين غوثي على كل النصائح و الإرشادات
الوجيهة التي قدمها لنا.

كما لا يفوتنا أن نتقدم بفائق الشكر و الاحترام و التقدير الكبير إلى كل
موظفي الوكالة الجهوية لبنك الفلاحة و التنمية الريفية بسيدي لخضر كل
باسمه و على رأسهم السيدة المديرة.

و لكل من ساعدنا من قريب أو بعيد في انجاز هذا العمل،فلهم
الجزاء و العطاء و وفقهم إلى ما تحب و ترضى إنك السميع
المجيب.

إهداء

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات

وشيء جميل أن يسعى الإنسان إلى النجاح فيحصل عليه.ولكن الأجمل تذكر من كان السبب في ذلك.

أهدي ثمرة هذا المجهود إلى من كان يتمنى أن يرى هذا العمل وقد اكتمل لكن الأقدار والأعمار بيد الله،إلى ينبوع العطاء و الثقة بالنفس إلى من نزع من روحه وراحته لإسعادي،إلى من رباني و أرادني أن أبلغ المعالي إليك أبتاه رحمك الله و طيب ثراك و جزاك الله الجزاء الأوفر.

إلى رمز الوفاء و فيض السخاء و الجود و العطاء عند البلاء،إلى من قال فيها الرسول عليه الصلاة و السلام الجنة تحت أقدام الأمهات،التي سهرت الليالي من أجل راحتي و أضاءت لي دربي بالشموع،إلى أول اسم تلفظت به شفاهي،إلي أماه ، أطال الله في عمرك. إلى الأعمدة التي ارتكز عليهم لصعود،إلى أخي عبد النور و أختاي سعدية و نجلاء،و إلى عصفورة البيت ريماس،و إلى كل العائلة.

إلى صاحبة القلب الطيب التي ساعدتني بالفعل و الكلمة الطيبة إلى صديقتي و أختي بن هنو صارة.

إلى من أحبهم و حفظهم قلبي ولم ينطق بهم لساني .إلى رفقاء الدرب و الأصدقاء حنان،زيتونية،سهام.

إلى كل زملائي في العمل.و إلى كل من علمني حرفا و أنار به حياتي.

راضية

الفهرس

المقدمة العامة.....02.

الفصل الأول: مفاهيم عامة حول القرض الاستهلاكي.

مقدمة الفصل.....06.

المبحث الأول:مفاهيم عامة حول القروض البنكية.....07.

المطلب الأول: مفهوم القروض البنكية و أهميته.....07.

المطلب الثاني: خصائص القروض البنكية.....09.

المطلب الثالث: أنواع القروض المصرفية.....11.

المبحث الثاني: مفاهيم عامة حول القروض الاستهلاكية.....15.

المطلب الأول:تعريف القروض الاستهلاكية.....15.

المطلب الثاني: أنواع القروض الاستهلاكية.....17.

المطلب الثالث: أهداف القروض الاستهلاكية.....20.

المبحث الثالث: مخاطر القروض و محددات القروض الاستهلاكية.....21.

المطلب الأول: مخاطر القروض الاستهلاكية .....21.

المطلب الثاني: ضمانات القروض الاستهلاكية.....23.

المطلب الثالث:ضوابط القروض الاستهلاكية.....24.

خاتمة الفصل.....27.

الفصل الثاني:سلوك المستهلك و مدى تأثره بالقروض الاستهلاكية .

مقدمة الفصل.....29.

المبحث الأول:مفاهيم عامة حول سلوك

المستهلك.....30.

المطلب الأول:مفهوم عام للمستهلك.....30.

المطلب الثاني:مفهوم سلوك المستهلك.....31.

المطلب الثالث: أهمية دراسة سلوك

المستهلك.....32.

المبحث الثاني:علاقة المستهلك بالمصرف .....34.

المطلب الأول:العوامل المحددة لسلوك المستهلك المصرفي.....34.

المطلب الثاني:تحقيق رضا العميل المصرفي.....37.

المطلب الثالث:تأثيرات القروض البنكية على المستهلك.....39.

المبحث الثالث: مدى تأثير سلوك المستهلك بالقرض الاستهلاكي.....42.

المطلب الأول:مراحل اتخاذ قرار لجوء المستهلك إلى القرض الاستهلاكي.....42.

المطلب الثاني:تأثير القرض الاستهلاكي على سلوك المستهلك.....46.

المطلب الثالث:حماية المستهلك من مخاطر القروض الاستهلاكية.....47.

خاتمة الفصل.....51.

الفصل الثالث:دراسة حالة القروض الاستهلاكية في الجزائر.

مقدمة الفصل.....55.

المبحث الأول: القروض الاستهلاكية في الجزائر.....56.

المطلب الأول:الايطار القانوني بقروض الاستهلاك.....56.

المطلب الثاني: الصيغ المقترحة لقروض الاستهلاك في الجزائر.....57.

المطلب الثالث: أسباب إعادة إطلاق القروض الاستهلاكية.....59.

المبحث الثاني:القروض الاستهلاكية و البنوك الجزائرية.....60.

المطلب الأول: أهم البنوك الجزائرية التي تقدم القرض الاستهلاكي.....60.

المطلب الثاني: شروط و الوثائق المطلوبة لمنح القرض الاستهلاكي.....62.

المطلب الثالث:إستراتيجية البنوك الجزائرية لتطوير البنوك الاستهلاكية .....64.

المبحث الثالث:دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية .....65.

المطلب الأول: تقديم عام لبنك الفلاحة و التنمية الريفية.....65.

المطلب الثاني: تعريف وكالة سيدي لخضر و هيكلها التنظيمي.....70.

المطلب الثالث:دراسة قرض الاستهلاك لشراء أدوات كهرومنزلية في بنك الفلاحة و التنمية الريفية.....73.

خاتمة الفصل.....76.

خاتمة عامة.....78.

قائمة الأشكال و الجداول:

الشكل رقم(02- 01):سلوك المستهلك المصرفي.....34

الشكل رقم(02-02):مراحل عملية الشراء..... 42

الشكل رقم (03-01):الهيكل التنظيمي العام لبنك الفلاحة و التنمية الريفية.....69

الشكل رقم (03-02):الهيكل التنظيمي لوكالة سيدي لخضر.....72

الجدول رقم (03-01):مبادئ بنك الفلاحة و التنمية الريفية.....66

المقدمة العامة

تعتبر البنوك أحد الأجهزة الرئيسية ذات التأثير الفعال في تسيير عجلة النشاط الاقتصادي، فهي تسمح بتمويل المشاريع قصد تحقيق التنمية الاقتصادية و الاجتماعية،و لا يتحقق ذلك إلا بوجود سياسة تتحكم في هذا التمويل،كما تلعب دور الوسيط بين أصحاب الفائض المالي و العجز المالي أي الوسيط بين الأموال التي تبحث عن الاستثمار و الاستثمار الذي يبحث عن التمويل.

فإذا كانت الودائع هي المصدر الرئيسي لأموال البنوك فإن القروض هي الاستخدام الأمثل لتلك الأموال و المصدر الأول لربحها،سواء منحت لشخص طبيعي أو معنوي،فبواسطتها تتحول الأرصدة العاطلة إلى أرصدة عاملة،حيث تمنح القدرة الشرائية للأعوان الاقتصاديين لتمكينهم من دعم نشاطاتهم الاستهلاكية و الاستثمارية.

و كنتيجة لتدني المستوى المعيشي للأسر و عدم اكتفائهم ذاتيا و عدم كفاية الدخل لسد كل متطلباتهم من جهة و كذا التطورات السريعة و المتلاحقة في العديد من المجالات من جهة أخرى،لجأت البنوك لتقديم خدمات جديدة متمثلة في القروض الموجهة للأشخاص العاديين تسمى بقروض الاستهلاك،و في هذا الصدد أقدمت البنوك على إدخال قروض الاستهلاك ضمن برنامجها العملي حيث ظهر هذا النوع من القروض نتيجة لضعف مستوى الدخل

و تدهور الظروف المعيشية التي مست بالدرجة الأولى الطبقات المحرومة و محدودة الدخل،لذا قررت البنوك المحلية الالتفات لهذه الفئة و الظروف المحيطة بها للحفاظ على القدرة الشرائية وكان هذا بإرساء نظام جديد بالتقسيط لتسهيل عملية تمويل للمنتجات.

و المستفيد الأول من هذه القروض هو المستهلك بصفته كفرد أو أسرة و هو من خلقة له القروض الاستهلاكية بصفة خاصة.

و من هذا الصدد لمعرفة تأثير القروض الاستهلاكية على سلوكات المستهلك و من هنا تبرز معالم الإشكالية التي نسعى لدراستها من خلال السؤال التالي:

ما هو تأثير القروض الاستهلاكية و ما هو أثرها على سلوك المستهلك؟

و لتبسيط هذه الإشكالية حاولت إدراج التساؤلات الفرعية التالية:

- ما مفهوم القروض؟
- ماذا نقصد بالقروض الاستهلاكية؟
- ما هو الاستهلاك و فيما تتمثل أهم العوامل المؤثرة فيه؟
- ما هي أساليب تحقيق رضا العميل المصرفي؟
- كيفية تأثر المستهلك بالقرض الاستهلاكي؟
- كيف يطبق هذا النوع من القروض في البنوك الجزائرية؟

الفرضيات:

لمعالجة الإشكالية المطروحة و قصد تسهيل الإجابة على الأسئلة المطروحة ارتأينا طرح الفرضيات التالية التي تكون منطلق لدراستي:

- القرض الاستهلاكي كغيره من القروض المصرفية.
- أهمية دراسة سلوك المستهلك و ما هي المؤثرات التي تؤثر عليه.
- محاولة إبراز تأثيرات القروض الاستهلاكية على سلوك المستهلك.

دوافع اختيار الموضوع:

1) دوافع موضوعية: لقد تم اختياري لهذا الموضوع لأسباب عديد منها:

- الوزن العلمي للموضوع كونه توجه حديث الظهور.
- أهمية القروض الاستهلاكية في التأثير على سلوك المستهلك.

- محاولة إبراز ضرورة الاعتماد على هذا النوع من القروض لتعزيز القدرة الشرائية للأفراد.

2) الدوافع الذاتية:

- تتمثل في الرغبة في اكتشاف علاقة المقترض بين سلوك المستهلك و القرض الاستهلاكي .
- توجهي لموضوع لم يتم دراسته مسبقا،إذ تم طرح مواضيع القرض الاستهلاكي و سلوك المستهلك و لكن كل على حدى، و لم يدرس مدى تأثير القرض الاستهلاكي على سلوك المستهلك.
- الرغبة الشخصية و الفضول لدراسة هذا الموضوع.

أهمية الموضوع: يستمد الموضوع قيد الدراسة أهميته على مجموعة من الاعتبارات المبينة كما يلي:

- أهمية دراسة القروض الاستهلاكية و الحاجة إلى معرفتها.
- يعتبر دراسة سلوك المستهلك الذي يحظى بأهمية كبيرة لمعرفة قابلية المستهلك لهذا النوع من القروض.
- محاولة معرفة مدى تأثير القروض الاستهلاكية على سلوك المستهلك.

منهج الدراسة:

اعتمدت على المنهج الوصفي في محاولة للإلمام بالجانب النظري المتعلق بالقرض الاستهلاكي(تعريفه...الخ)،هذا من جهة و كذا التطرق إلى سلوك المستهلك،و اعتمدت على المنهج دراسة الحالة بدراسة القروض الاستهلاكية في الجزائر.

تم الخروج بنتائج ملموسة ذات علاقة سببية.

تقسيمات البحث: لبلوغ هدف الدراسة و المتمثل في إبراز أثر القروض الاستهلاكية على سلوكات المستهلك و ذلك من خلال إتباع خطة تتضمن ثلاثة فصول و التي جاءت على النحو التالي:

- ✓ الفصل الأول و الذي جاء بعنوان القروض الاستهلاكية و التي سأتطرق إلى عموميات حول هذه القروض المصرفية و على ماهية القروض الاستهلاكية و على أهم محددات هذه القروض.
- ✓ الفصل الثاني و الذي سأتطرق فيه إلى سلوك المستهلك بالإضافة إلى عوامل تحقيق رضا العميل المصرفي و تأثير سلوك المستهلك بالقروض الاستهلاكية.
- ✓ الفصل الثالث و الذي سأتطرق من خلاله إلى دراسة حالة القروض الاستهلاكية في الجزائر و دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية.

المقدمة:

يقوم البنك التجاري بمنح زبائنه سلفا و قروضا على شكل حسابات جارية مدينة مقابل تقديم هؤلاء الزبائن لضمانات مختلفة، حيث أن هذه القروض تشكل عنصرا هاما من عناصر النشاط اليومي لبنوك التجارية.

و من بين هذه القروض التي يقدمها البنك التجاري القرض الاستهلاكي الذي تم اللجوء إليه بعد التطور الاقتصادي و التحويل المجتمعي الذي انعكس حتما على نمط عيش الأفراد و تقاليد استهلاكية، فقد برزت حاجيات استهلاكية جديدة و متعددة، و ذلك أعتبر هذا النوع من القروض إحدى الوسائل الشائعة لتلبيتها، و ذلك لمحدوديتها القدرة الشرائية لفئات عريضة من المجتمع و لسرعتها في تغطية مصاريف عاجلة لا يمكن مواجهتها عبر الادخار الشخصي.

ومنه سوف نحاول إن نستعرض في هذا الفصل ما يلي:

- ماهية القروض المصرفية.
- ماهية القروض الاستهلاكية.
- ضمانات و مخاطر القروض الاستهلاكية.

المبحث الأول: مفاهيم عامة حول القروض البنكية .

تلعب القروض البنكية دورا هاما في التنمية الاقتصادية و ذلك أنها الممول الرئيسي لكل المؤسسات الشخصية أو المعنوية التي تعاني من عجز مالي.

المطلب الأول: مفهوم القروض البنكية و أهميتها :

الفرع الأول: تعريف القروض البنكية:

يمكن تعريف القروض البنكية على النحو التالي

- ❖ يعرف بالغة الأوروبية :إن الكلمة المقابلة الائتمان هي CREDIT أصلها هو الكلمة اللاتينية CREITUMالمشتقة من الفعل اللاتيني CREDRE الذي يعني CROIRE إي يعتقد.

كما يعرف القرض على انه تسليف المال لاستثماره في الإنتاج و الاستهلاك، و هو يقوم على عنصرين أساسين هما الثقة و المدة.

وتعرف القروض المصرفية بأنها تلك الخدمات المقدمة للعملاء و التي بمقتضاها يتم تزويد الأفراد والمؤسسات في المجتمع الأموال وفوائدها و تدعم هذه العملية بضمانات تكفل البنك استرداد أمواله في حالة توقف العميل عن السداد.[1]

و كما يعرف القرض على انه فعل من أفعال الثقة بين الأفراد، و يتجسد القرض في ذلك الفعل الذي يقوم بواسطته البنك إي الدائن يمنح أموال إلى شخص أخر هو المدين أو بعده يمنحها إياه أو يلتزم بضمانه أمام الآخرين و ذلك مقابل ثمن أو تعويض هو الفائدة، و يتعهد المدين بالتسديد بعد القضاء الفترة المثقف عليها بين الطرفين.[2]

[1]– عبد مجيد عبد المطلب،البنوك الشاملة عملياتها و إدارتها، الدار الجامعية،الأبراهمية،2008،ص ص:103 104.

[2]- الطاهر لطرش،تقنيات البنوك،ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر،2007،ص 66.

الفرع الثاني: أهمية القروض البنكية :

تعتبر القروض البنكية المورد الأساسي الذي يعتمد عليه البنك من الحصول على ايرادته، إذا تمثل الجانب الأكبر من استخداماته و لذلك تولي البنوك التجارية القروض البنكية عناية خاصة كما تمثله من نسبة كبيرة ضمن أحوالها العاملة .

و يضاف إلى ذلك إن ارتفاع نسبة القروض في ميزانيات البنوك التجارية يشير دائما إلى تفاقم أهمية الفوائد و العمولات و ما في حكمها كمصدر للإيرادات، و التي تمكن من دفع الفوائد المستحقة للمودعين في تلك البنوك و تدبير و تنظيم ملائم من الأرباح مع إمكانية احتفاظ البنك بقدر من السيولة لمواجهة احتياجات السحب من العملاء .

و تعد القروض البنكية التي تعطيها البنوك التجارية من العوامل الهامة لعملية خلق الائتمان و التي تنشأ عنها زيادة الودائع و النقد المتداول (كمية وسائل الدفع) .

وتلعب القروض دورا هاما في تمويل حاجة الصناعة و الزراعة و التجارة و الخدمات فالأموال المقرضة تمكن المنتج في شراء المواد الأولية، ودفع أجور العمال اللازمين لعملية الإنتاج و تمويل المبيعات الأجله و الحصول أحيانا على سلع الإنتاج ذاتها.

كما تساعد القروض تجارة الجملة والتجزئة في الحصول على السلع و تخزينها ثم بيعها إما بالنقد أو بالآجال.[1]

منح القروض يمكن البنوك من الإسهام النشاط الاقتصادي و تقديمه و رخاء المجتمع الذي تخدمه، تعمل القروض على خلق فرص العمالة و زيادة القوة الشرائية التي بدورها تساعد على التوسيع في استغلال الموارد الاقتصادية و تحسين مستو المعيشة.[2]

المطلب الثاني:خصائص القروض البنكية :

تتضمن عملية منح القروض بعض الالتزامات من طرف البنك لعدة سنوات وتنجم عنها عدة أخطار،و لهذا تعتمد على مجموعة من الشروط التي نوجزها فيما يلي:[3]

[1]– عبد المجيد عبد المطلب،مرجع سبق ذكره، ص ص،104،105.

[2]- عبد المجيد عبد المطلب، مرجع سبقا ذكره،ص ص 104 105.

[3]- شاكر القزويني،محاضرات في اقتصاد البنوك،ديوان المطبوعات الجامعية،الطبعة الرابعة،2008،ص28.

1. قيمة القرض : و تحدد حسب الجهة التي تمنح القرض و كذالك حسب نوع القرض.
2. - **مدة القرض:**وتختلف مدة القرض باختلاف العمليات الممولة.
3. **معدل الفائدة:**يختلف هذا المعدل باختلاف نوع القرض وكذالك الجهة التي تمنحه و من أهم العوامل التي تتدخل في تحديد هذا المعدل:

- قيمة القرض.
- مدة القرض.
- مرونة الطلب
- المنافسة.
- درجة المخاطر.
- تكاليف القرض.
- تدخل البنك المركزي بتحديد الحد الأعلى و الأدنى قيمة للقرض.

4.**الضمانات: :**وتكون إما عينية أو شخصية و كل منهما تنقسم إلى عدة أنواع .

5.**طريقة السداد:** وهناك عدة برامج لعملية سداد القرض ومن أهمها :

- برنامج بأسعار فائدة ثابتة فالمقرض يقوم بتسديد مبلغ الفائدة و أقساط القرض الأصلي بمبلغ ثابت طيلة فترة الاستحقاق .
- تسديد القرض على مرحلتين، حيث يتم تسديد جزءا هاما دفعة باستعمال سعر فائدة ثابت خلال الفترة المتفق عليها، و الجزاء الأخر يتم دفعة باستعمال سعر فائدة متغير.
- برنامج تسديد فيه القروض تدريجيا، هذا النوع يلاءم الأشخاص الذين يرغبون في تسديد مستحقاتهم بمعدل أكبر في المستقبل.

6- **طريقة صرف القرض و استهلاكه:** ويجد فيها هل سيتم دفعة واحدة أو على دفعات و كيف تتم حساب الفائدة المستحقة، هل على المبلغ كله أم على المبلغ المسحوب فقط.

7- **الهدف من القرض**: ينبغي تحديد الهدف من القرض، هل هو لتمويل مشروع استثماري أم نشاط استغلالي أو زراعي...الخ.

8- **فترة السماح**: و تتمثل في الفترة التي يسمح فيها للعميل بعدم تسديد أقساط الدين.

المطلب الثالث: أنواع القروض المصرفية.

يمكن تصنيف القروض التي يمكن للبنك منحها وفق معايير عديدة و مقاييس متنوعة إذا يمكن تصنيفها وفق معاير المقترض، حسب معيار الضمان أو وفق مدتها أو وظيفتها الاقتصادية ،أو طبيعة موضوع التمويل .[1]

الفرع الأول: تصنيف القروض حسب معيار المقترض.

قد يكون المقترض عام يتمثل في الهيئات التابعة للدولة، الجماعات المحلية المؤسسات العامة و قد يكون المقترض خاص تابع للمؤسسة الخاصة و الشركات الخاصة.

الفرع الثاني: تصنيف القروض حسب معيار الضمان.

نجد نوعان من الضمانات، ضمانات حقيقة و ضمانات عينية.

الفرع الثالث:تصنيف القروض حسب معيار المدة.

حيث نجد في هذا المعيار:

- **<u>أولا:</u> قروض طويلة الأجل**

كل أتنمان تزيد مدته على خمس سنوات بصفة عامة، ومن أمثالها القروض التي تلجأ المشروعات إليها لتمويل احتياجاتها لرؤوس الأموال الثابتة أو القروض التي تمنح لتمويل المشروعات.

- **<u>ثانيا:</u>قروض متوسطة الأجل**

تتراوح مدتها بين سنتين و خمسة سنوات،تتمثل أهمية هذا الائتمان في تمويل حاجيات الأفراد ومساعدتهم للحصول على بعض الحاجات الاستهلاكية (ثلاجة، سيارات....) و خاصة المشروعات لتمويل

[1]- محمد يونس، اقتصاد النقود و الصيرافة و السياسات النقدية، دار الجامعة،2001،مصر،ص 102.

بعض العمليات الرأسمالية مثل حصولها على الآلات أو المعدات، و عادة ما يوجد هذا النوع من القروض في البنوك المتخصصة و بنوك الاستثمار.

- **ثالثا: قروض قصيرة الأجل.**

إذا كان أجل أو مدة الائتمان نقل من عام، وعادة ما يكون فترة هذا النوع من القروض ثلاثة أو ستة أو تسعة أشهر ومن ثم هدفه الأساسي هو تمويل العمليات الجارية و قد تدفع دفعة واحدة أو على عدة أقساط.

الفرع الرابع: تصنيف القروض حسب موضوع التمويل:

و تشتمل على ما يلي:[1]

أولا: قروض الاستثمار.

و هي القروض الموجهة لتمويل معدات العمل لمؤسسة ما، تمثل الجزء الأعلى من الميزانية أو بعبارة أخرى الأصول الثابتة، و نظرا لضخامة تكاليف هذه المشاريع جعل من المؤسسات تلجأ إلى البنوك من أجل الحصول على التمويل اللازم، تنقسم قروض الاستثمار إلى قروض طويلة الأجل أو قروض متوسطة الأجل و القروض المتخصصة.

ويمكن تقسيم القروض متوسطة الأجل إلى ما يلي:

1. القروض القابلة لي تعبئة.
2. القروض غير القابلة للتبعة.

القرض لأجاري .

ثانيا:قروض الاستغلال.

إن قروض الاستغلال عبارة عن قروض قصيرة الأجل تسمح بمواجهة ظرف مؤقت،تتراوح مدة هذا النوع من القروض من بضعة أيام إلى بضعة شهور لا تتجاوز السنتين، تلجأ المؤسسة لهذا النوع إن أرادت التغطية الآنية لاحتياجات خزينتها كما تأخذ قروض الاستغلال أشكال عديدة نذكر منها:

[1]- طاهر لطرش،مرجع سبق ذكره،ص76.

1. **القروض العامة**:سميت بالقروض العامة كونها موجهة لتمويل الأصول المتداولة بصفة إجمالية و ليست موجهة لتمويل أصل بعينه، و تسمى بالقروض عن طريق الصندوق، أو قروض الخزينة و تلجأ المؤسسات عادة إلى مثل هذه القروض لمواجهة صعوبات مالية مؤقتة يتمثل أجمال هذه القروض في:[1]
   1) تسهيلات الصندوق.
   2) السحب عل المكشوف.
   3) قرض الربط.
   4) القروض الموسمية.
2. **القروض الخاصة**:هي القروض موجهة لتمويل أصل معين من الأصول المتداولة سواء مخزون أو حقوق و تتضمن ثلاثة أنواع وهي:
   1) تسبيقات على البضائع.
   2) تسبيقات على الصفقات.
   3) الخصم التجاري.[2]
3. **القرض بالإلزام**: إن القرض بالإلزام أو بالتوقيع أو الاعتماد بالتوقيع لا يتجسد في إعطاء أموال حقيقية من طرف البنك إلى الزبون و إنما يتمثل في الضمان الذي يقدمه لتمكينه من الحصول على أموال من جهة أخرى، إي أن البنك هنا نقودا ولكن يعطي ثقة فقط و يكون مضطرا إلى النقود إذا عجز الزبون على الوفاء إذا عجز الزبون على الوفاء بالتزاماته و في مثل هذا النوع من القروض يمكن أن نميز بين ثلاثة أشكال أساسية:[3]

[1]- شرقاوي صباح،متابعة القروض من طرف البنوك التجارية،جامعة التكوين المتواصل،2004،2003،البويرة،ص،ص،14،11.
[2]- الطاهر لطرش،تقنيات البنوك،مرجع سبق ذكره،ص ص 73 .74
[2]- شرقاوي صباح،مرجع سبق ذكره،ص16.

1) الضمان الاحتياطي.

2) الكفالة.

3) القبول.

ثالثا: قروض الاستهلاك.

أو ما نسميه القروض الممنوحة للأفراد،حيث تمنح البنوك نوع أخر من القروض ذات طابع شخصي بشكل عام تمنح للأفراد العاديين و هدفها تمويل النفقات الاستهلاك الخاص و تكون هذه القروض مناسبة في قيمتها مع الدخل و هذا ما سو نتطرق إليه في هذا الفصل.

رابعا:قروض تمويل التجارة الخارجية.

وهي تلك القروض الموجهة لتمويل العمليات التي تتم مع الخارج و تمنح هذه القروض حسب طبيعة كل عملية، و تنقسم عموما إلى قسمين أساسيان وهما:

1) تمويل قصيرة الأجل للتجارة الخارجية:و ينقسم إلى نوعين:

- الاعتماد المستندي:يعتبر من أشهر الوسائل المستعملة في تمويل الوردات نظرا لما يقدمه من ضمانات للمصدرين على حد سواء، حيث يتمثل في تلك العملية التي يقبل بموجبها بنك المستورد أن يحل محل المستورد في الالتزام بتسديد وارداته لصالح المصدر الأجنبي عن طريق البنك الذي يمثله مقابل استلام الوثائق أو المستندات التي تدل على إن المصدر قد قام بإرسال البضاعة المتعاقد عليها.
- التحصيل المستندي:هو تلك العملية التي يقوم بموجبها المصدر بعد إرسال البضاعة بتقديم مجموعة من الوثائق المتفق عليها من المستورد و الذي يقوم بتسليمها للبنك أو البنك للمستورد مقابل الدفع أو القبول،إن هذه التقنية تشبه لحد كبير الاعتماد المستندي،و وجه الإختلاف بينهما يكمن في أن المستورد يدفع مباشرة مبلغ الصفقة بشكل نقدي أو يكتب في ورقة تجارية يقبلها عليه البنك،و يتفرع إلى المستندات مقابل الدفع و المستندات مقابل القبول.

المبحث الثاني:مفاهيم عامة حول القروض الاستهلاكية.

القروض الاستهلاكية عبارة عن العمليات مصرفية تطورت في البلدان الرأسمالية من اجل خلق ما يعوض عن نقص الأجور و الادخار ودفع المعنيين لاستهلاك السلع الوفيرة و الخدمات.

المطلب الأول:تعريف القروض.

الفرع الأول:نشأة القروض الاستهلاكية.

ظهرت هذه القروض لأول مرة في الولاية المتحدة الأمريكية في مطلع الثلاثينات و عرفت هذه القروض انتشار واسع من الولاية المتحدة الأمريكية إلى الدول الأوروبية و ذلك في مطلع الستينات و هذا راجع إلى ارتفاع المستوى المعيشي و تطور حاجيات العائلة و نجد إن هذه القروض مرتبطة بشكل كبير بالدول الصناعية .[1]

الفرع الثاني:تعريف القروض الاستهلاكية.

القروض الاستهلاكية كغيرها من القروض تعد من النشاطات الأساسية للبنوك،و هي تمنح لفئات معينة من المجتمع بغرض الحصول على السلع الاستهلاك الشخصي،و ليس من مقدور المستهلك أو المقترض تسديدها من دخله الحالي و من أمثلة هذه القروض التي تمنح لشراء السيارات أو التجهيزات الكهرومنزلية، الأثاث.

كما تأخذ القروض الاستهلاكية عدة تعريف من بينها:[2]

تعرف على أنها تلك القروض التي تمنح لفئات معينة من المجتمع بغرض الحصول على سلع الاستهلاك الشخصي أو نفقات معينة ليس في مقدور المقترض سدادها من دخله الحالي، و من أمثلة تلك القروض التي تمنحها البنوك التجارية لموظفي الحكومة و القطاع العام.

هي تلك القروض التي يكون الغرض من استخدامها استهلاكيا،كشراء السيارات،أثاث ،أو تلفزيون.... أو لدفع مصروفات مفاجئة لا يمكن للدخل الحالي للمقترض من مواجهتها،ويتم تسديدها من دخل المقترض أو تصفية لبعض ممتلكاته و تكون هذه القروض بضمان الراتب ،المجوهرات، أوراق مالية أو الرهن العقاري.

[1]- شاكر قزويني،محاضرات في الاقتصاد البنوك،مرجع سبق ذكره،ص .52

[2]- رضا صاحب أبو محمد، إدارة المصاريف مدخل تحليلي كمي معاصر، دار الفكر،عمان،2002،ص 52.

وتعرف كذلك القروض الاستهلاكية أنها تلك القروض المستعملة ي تمويل شراء البضائع الجارية و المستديمة و الخدمات الاستهلاكية.

و من التعاريف السابقة يمكن الوصول إلى إن القروض الاستهلاكية هي بمثابة امتياز ممنوح من طرف المقرض إلى المستهلك،و ليس بمثابة حق لان قرض الاستهلاكي نوع من أنواع الدين،بالإضافة إلى ذلك نجد إن أكثر الفئات طلبا لهذا النوع من القروض هي العائلات الفتية و الأفراد ذوي الدخل المتوسط،و يتم تسديد قيمة القرض من المدخول الشهري للمستهلك.

يوجد هناك ثلاثة أطراف في عملية القرض الاستهلاكي :

البنك:يلعب البنك دور الدافع للقيمة المتبقية من البضاعة ومن جهة أخرى يقوم بخصم مبلغ معين من الزبون بالإضافة إلى العمولة وقيمة اللأجيو، بالمقابل يقوم بدفع التامين لمؤسسات التامين و ذلك من مبدأ تغطية المخاطر المتوقعة و الغير المتوقعة.

المقترض:فهو يدفع المبلغ الأولى للبنك ومن جهة أخرى يستلم البضاعة من المورد.

المورد: يحصل على المبلغ الكامل من قيمة البضاعة.

المطلب الثاني: أنواع القروض الاستهلاكية.

يوجد عدة تقسيمات للقروض الاستهلاكية فهناك من يقسمها إلى قروض ممنوحة بهدف تمويل عجز مالي مؤقت أو اقتناء سلع و خدمات استهلاكية دائمة و هناك من يقسمها حسب الغاية و منه قسم القروض على النحو التالي:

1. **القروض الشخصية:** وهي من أهم القروض الاستهلاكية و هي عبارة عن قروض مقدمة للأفراد من اجل تمويل جميع الأعباء التي ليس لها علاقة بالنشاط المهني للمقترض.

و من هذا التعريف نلاحظ أن هذه القروض تتعلق أساس بالشخص المقترض و منه نستنتج إن هذه القروض تمنح للأفراد و العائلات التي ترغب ي اقتناء سلع الاستهلاكية و تحتاج إلى تمويل بغض النظر عن السلعة المراد تمويلها، كما يشترط البنك على المستفيد من هذه القروض توطين أجره على مستو القرض،و ذلك

لتسهيل عملية تحصيل المستحقاته و عموما فان هذه القروض سهلة التفاوض بين الطرفين، ولكن مساوئه و هي ضرورة تسديد المقترض لقيمة القرض و لو تأخر التسليم أو كان يوجد عيب في السلعة.

و هي قروض للتمويل قصيرة و متوسطة الأجل و هي عبارة عن مبلغ مالي يمكن استعماله بالكامل دون تقديم تبريرات للمقترض، و يكون بسعر فائدة مرتفع ذلك لان البنك لا يملك إي ضمان مادي مرتبط باستعمال القرض، و يكون تسديده على دفعات شهرية.[1]

2. **القروض المخصصة:** يعتبر القرض المخصص من ضمن القروض المقدم للأفراد و هو مخصص مسبقا

لشراء ممتلكات دائمة و أدوات و منتجات محددة ،و يتضمن هذا القرض تدخل ثلاثة أطراف (المؤسسات المختصة،الموردون ، الزبائن) حيث يقوم البنك بدور الوسيط بين المورد و الزبون بحيث لا يكون الثاني إلا

إذا يكون الأول و هذه هي الخاصية الأساسية لهذا النوع من القروض، كما انه يتميز في تعليقه بعقد الصفقة التجارية، و هو يعكس القروض الشخصية لان خاصيته تسمح للزبون بالتوقف عن التسديد قيمة القرض إذا ما اكتشف عيب في السلعة أو تأخير في اجل تسليمها و غالبا ما يستعمل هذا النوع من القروض لشراء السيارات.[2]

3. **القروض المتجمدة و الدائمة:**تقدم هذه القروض من قبل البنوك و ذلك عن طريق تحويل مبالغ مالية لحساب الزبون شكل دائم و بشكل مستمر، و هذا حسب رغبة الزبون، و على غرار باقي القروض السابقة الذكر تتم عملية التسديد كالتالي: تسديد قيمة الدين بما فيها قيمة الفوائد و أقساط و تشير إن الفرد إذا طلب هذا القرض مرارا و لمدة طويلة لتراكمت الديون عليه و يشكل إجمالي الفوائد مبلغا جد كبير .[3]

[1]- شاكر القزويني،محاضرات في النقود و البنوك،مرجع سبقا ذكره،ص ص 91 92.

[2]- شاكر القزويني،نفس المرجع،ص ص 93 94.

[3]- شاكر قزويني، مرجع سبقا ذكره،ص 88.

4. **الكراء مع خاصية الشراء:** هي طريقة التمويل المتعددة من طرف البنوك و المؤسسات المختصة في إقراض الأشخاص و تمر بثلاثة مراحل هي :

المرحلة الأولى:يختار الزبون السلعة التي يريد اقتنائها و قد تكون سيارة، حاسوب، آلات الكهرومنزلية ... الخ.

المرحلة الثانية :يقوم البنك بشراء هذه السلعة لصالحه و يقوم بأجارها للزبون إذا تفق الطرفان على شروط التسديد قيمة الأعباء المتعلقة بالسلعة و تكون مدة الإيجار من 3 إلى 5 سنوات.

المرحلة الثالثة: بعد نهاية مدة الكراء يمكن للزبون طلب الحصول نهائيا على هذه السلعة مقابل قيمة يتفق عليها مسبقا و التي تمثل القيمة المتبقية من السعر الأصلي .

كما يوجد أنواع أخرى من القروض الاستهلاكية تتمثل في:

1. **السلف بضمان الرواتب و الأجور:**يعتبر السلف بضمان الرواتب لموظفي الحكومة من التطورات الحديثة لتوظيف المصاريف تتم بأن توافق المصلحة الحكومية على تحويل راتب الموظف الذي يستوفي الشروط التي تتطابق مع المعاير المصرف من ناحية السن و مدة الخدمة إي انه يستلم راتبه من المصارف و يقوم المصرف بصرف باقي الراتب للمتعامل بعد خصم القسط المستحق عليه، هذا و تلجأ بعض المصارف إلى أخذ توقيع الموظف على كمبيالات تبلغ قيمة الواحد منها قيمة القسط و تستحق بتاريخ استحقاق القسط.
2. **القروض مقابل الذهب:**تمنح المصاريف التجارية قروضا مقابل الذهب وهو نوع من الاقتراض الشعبي البسيط و يغلب عليه الطابع الاستهلاكي.

كما إن القروض الاستهلاكية صور يمكن تلخيصها فيما يلي:

1. **بطاقات الائتمان:**تعد من أهم صور الائتمان الاستهلاكي تتيح لمن أصدرت باسمه الحصول على الائتمان الذي يطلبه و بموجبها يتمتع العميل بالحصول على شراء بضائع من المتاجر أو تمتع ببعض الخدمات،على إن يقوم العميل بسداد مايشتريه إلى البنك خلال اجل معين،و يكون بدون فوائد أو

مصروفات إذا كان حسابه إذا كان حسابه يسمح بذلك،إما إذا لم يكن يسمح بذلك فانه يتحمل فوائد و العمولات و أيضا إذا قام بالسداد قبل الموعد المقرر فانه يتحمل فائدة محددة.[1]

2. **الكمبيالة الاستهلاكية**:هي كمبيالة محسوبة على مستهلكين العاديين نتيجة شرائهم لبعض السلع بالتقسيط،و يتأثر حجم الكمبيالة الاستهلاكية بالتشريعات التي تنظم عمليات بيع السلع بالتقسيط و هو ما ينعكس على توظيفات البنوك في هذه المجلات.[2]

المطلب الثالث:أهداف القروض الاستهلاكية.

إن الهدف الرئيسي من وضع نظام خاص بالقروض الاستهلاكية الذي حددته الثلاثينية وهو حماية القدرة الشرائية للعمل و رفعها، و كذلك المساعدة في تسويق المنتوج الوطني من السلع الاستهلاكية الدائمة، كما إن هذا النظام يرمي إلى أهداف أخرى منها:

1. تدعيم الوسائل التي و ضعتها الحكومة في إطار السياسة الاجتماعية للعمل التي ترمى إلى حماية قدرتهم التي إلى حماية قدرتهم الشرائية و تحسين مستواهم الاجتماعي.
2. إعادة تنشيط المؤسسة الجزائرية بتشجيع الإقبال على سلعها و الهدف من ذلك تنميتها و استرجاعها لتوازنها المالي و التشغيلي و غيره.
3. المساهمة في وضع ميكانيزمات الاقتصادية و المالية الجديدة تسمح بالتحويل الأمثل في اقتصاد السوق مجتنبين في ذلك الآثار السلبية على قدراتهم الشرائية.
4. المساهمة في تطوير الجهاز المصرفي و إعطائه فرص استقطاب اكبر عدد ممكن من الزبائن.
5. كما يرمى هذا النظام إلى تنمية الاقتصادية.[3]

[1]- رشاد العصار، النقود و البنوك،دار الصفاء للنشر، عمان الأردن،الطبعة الأولى،ص 142 .

[1]- محمد سعيد، أنور سلطان، إدارة البنوك، دار الجامعية الجديدة، الإسكندرية،2005،ص 409 .

[3]- خوجة كنزة، ادماج قروض الأستهلاك في البنوك الجزائرية،مذكرة لنيل شهادة الماجيستر، غير منشورة، كلية العلوم الأقتصادية و التجارية و علوم التسيير، الجزائر العاصمة،2003-2004،ص 60.

المبحث الثالث:مخاطر القروض ومحددات القروض الاستهلاكية.

إن القروض الاستهلاكية كغيرها من القروض المصرفية ترتكز على ضمانات و تتعرض لمخاطر مصرفية و على هذا الأساس تحكم هذه القروض الاستهلاكية عدة ضوابط وعلى هذا أساس سوف نتطرق إليها في هذا المبحث.

المطلب الأول:مخاطر القروض الاستهلاكية.

تتمثل مخاطر القروض الاستهلاكية ي خطرين أساسين هما :

- خطر عدم التسديد
- خطر التجميد

ويعود سبب هذه المخاطر إلى عدة حالات منها:

1. عدم قدرة المقترض على تسديد ديونه لأي سبب من الأسباب .
2. عدم قدرة علي التسديد نهائيا بسبب ضياع مصدر دخل الزبون أو وفاته.[1]

1) **خطر عدم التسديد:**هو من أسوء المخاطر التي يتعرض لها البنك لأنها الأكثر ضرار في الاستمرارية و هذا الخطر ناتج عن العجز المقترض على تسديد و بذلك يتخلى عن واجباته،مما ينتج عنه خسارة جزئية أو كلية للمبلغ المقترض من طرف البنك ، ومنه نستنتج أن الزبون هو المصدر الأساسي هذه المخاطر و كل ذلك يحصل في المؤسسة المقترضة مما يجعلها غير قادرة على تسديد الديون التي عليها و منه سوف تؤثر مباشرة على البنوك و مرد وديتها و هذا الخطر مرتبط بعوامل الخاصة بالزبون.

2) **المخاطر الخاصة:**وهي المخاطر المتعلقة بالزبون و يمكن إن نقسمها إلى مخاطر القانونية و المخاطر الخاصة،بعملية الائتمان و المخاطر الخاصة بالقدرة الشرائية، المخاطر القانونية و المخاطر الصناعية و نذكر مايلي.

[1]- مصطفى رشيد شيخي،مرجع سبق ذكره،ص ص،85،75.

- **المخاطر المالية:**تتمثل في إمكانية قدان المؤسسة جزئيا أو كليا لقوتها المادية و بعبارة أخرى هي عدم وجود المبلغ المالي الكافي لدي المؤسسة للوفاء بالدين، و منه و قبل و تقديم القرض يجب على البنك معرة الوضعية المالية للمؤسسة و ذلك بتحليل الوثائق المالية و المحاسبية.
- **المخاطر الخاصة بعمليات الائتمان:**هذه المخاطر تكون مرتبطة بعملية القرض من حيث المدة و غرض القرض.
- **المخاطر الخاصة بالقدرة التسييرية:**حيث يشكل البعد البشري ي التسيير المؤسسات وجها أساسيا لتقدير المخاطر المرتبطة بالقرض، حيث إن قيمة المؤسسة تتجسد في شخصية مسيرها و درجة كفاءتها في التسيير.
- **الخطر القانوني:**ينحصر عموما في خصائص الدولة و قوانينها،عقد إنشاء المؤسسة، السجلات التجارية، لها علاقة مع الدولة و المساهمين و عقود الصفقات المبرمة مع الغير .
- على الصراف إن يقوم بتشخيص الاقتصادي و المالي للمؤسسات المستثمرة كي يكون ما يقدمه البنك يناسب الحاجات الاقتصادية و المالية للمؤسسة و كذالك المستثمر.

و كذلك هناك خطر أخر هو خطر التجميد و هو من أهم المخاطر التي تهدد مردودية.

مخاطر التجميد: هذه المخاطر هي من أهم المخاطر التي تهدد مردودية البنك وهي ناتجة عن عدم التسديد الزبائن لالتزاماتهم في مواعيد الاستحقاق،و بالتالي تجميد أصول البنك ،الأمر الذي يوقع البنك في مشاكل الخزينة وما ينجم عن ذالك من خسائر .

المطلب الثاني: ضمانات القروض الاستهلاكية.

إن القروض البنكية تقوم أساسا على الثقة بين المقرض و المقترض ووعد هذا الأخير بالتسديد أجلا لكن البنك لا يكتفي بهذا الوعد و بالتالي يطلب ضمانات تسمح له من استرجاع حقه في الآجال المحددة و تلجا البنوك في مجال القروض الاستهلاك إلى هذه الضمانات لسببين أساسيين هما:

1) عدم استحواذ هذه البنوك على وسائل اختيار المقترضين خاصة في الوفاء بتعهداتهم اتجاه البنك.

2) تتمثل عموما هذه الضمانات في الشخصيات وتعرف هذه الأخيرة أنها التزام شخص أو أكثر بالوفاء بالالتزامات في حالة إعساره في تاريخ الاستحقاق.

ومنه يتبين إن هذه الضمانات متعلقة بالشخص الضامن على عكس الضمانات الحقيقية، المتعلقة أساسا بشيء مادي.[1]

المطلب الثالث :ضوابط القروض الاستهلاكية.

تخضع القروض الاستهلاكية لمجموعة من الضوابط تتمثل في:

1- إرشادات ومعلومات عامة و الممارسات ذات الصلة بالتمويل الاستهلاكي و الاتفاقيات المتعلقة بها:

1-1- الإعلان عن القروض الاستهلاكية :

يجب إظهار الإعلان بوجه عام في مكان بارز في البنوك أو مكان أخر ومراعاة مبادئ حسن النية و إن يكون على نحو مبسط وواضح ويجب إن يتضمن معلومات عن معدل النسبة السنوية للعمولة .

1-2- تبادل المعلومات بين المقترضين و المقترض:

يجوز للمقرض الحصول من المقترض الذي يرغب الحصول على التمويل الاستهلاكي على المعلومات الوافية و ذات الصلة فقط، بهدف تقيم و ضعه المالي و قدرته على السداد و ينبغي على المقترض و الضامن الإجابة بدقة و بشكل كامل عن إي معلومات قد تطلب في هذا الصدد، ويجب على المقرض تزويد المقترض بالمعلومات الدقيقة اللازمة بخصوص اتفاقية التمويل التي هي قيد الدراسة، و يتلقى المقترض هذه المعلومات كاتبة أو بأي وسيلة أخرى موثوقا قبل إبرام اتفاقية التمويل .

1-3- يتعين على المقترض تزويد العملاء بالوثائق الكاملة التي تغطي اتفاقيات القروض، وبرامج السداد و خطابات إقرار المقترضين.

1-4- على المقرض تسجيل الغرض من كافة القروض الشخصية و اتخاذ الإجراءات للتأكد من استخدامها للأغراض التي منحت لأجلها .

[1] -شاكر قزويني،مذكرات في النقود و البنوك،مرجع سبق ذكره،ص127.

2- **سرية أو خصوصية معلومات العملاء:**

2-1- جمع و معالجة البيانات:يجب المحافظة على سرية المعلومات الشخصية التي يتم الحصول عليها من المقترض أو الضامنين أو إي أشخاص آخرين بخصوص إبرام و إدارة اتفاقيات التمويل، و لا يجوز معالجة البيانات الخاصة بالمقترضين إلا لغرض تقييم الوضع المالي لهم و للضامنين و قدرتهم على تسديد التمويل المتفق عليه.

2-**2- البيانات على قاعدة بيانات مركزية**: يجب على البنوك الرجوع إلى قاعدة البيانات قبل إجراء التزام اتجاه المقترض.

3- **المعلومات التي يجب إن تشملها اتفاقيات التمويل الاستهلاكي**: عندما يكون المبلغ المحدد معروفا فيجب بيانه و إلا وجب التحقق من هذه التكاليف على اقل تقدير في اتفاقية الإقراض على أساس بيان النسبة المئوية المرتبطة بمعدل مرجعي أو طريقة حسابية، أو التقدير الواقعي الأكثر احتمالا، و في مثل هذه الحالات تقدم المقرض للمقترض خطيا أو بأية وسيلة أخرى وثيقة توزيع لهذه التكاليف دون تأخير أو عند تطبيقها كحد أقصى .

- تبين اتفاقية الضمان مقدار المبلغ الأقصى المضمون،وكذالك الرسوم المترتبة على تخلف السداد التي تطبق وفقا للإجراءات المتبعة.
- طبيعة الضمان المالي و احدث قيمة له حسب السوق.
- توقيع المقترضين و المقرضين.

4- **حق الانسحاب:**

- باستثناء المعاملات القائمة على مبدأ تجنب الفوائد يكون للمقترض الحق خلال فترات زمنية لا تتجاوز عشرة أيام عمل في إلغاء قبول لاتفاقية الإقراض دون إبداء أية مبررات و تبدأ هذه الفترة من اليوم الذي تبرم فيه اتفاقية الإقراض .

- يجب على المقترض إشعار المقرض بانسحابه قبل انتهاء الفترة و إذا تم إرسال الإشعار خطيا أو بوسيلة أخرى موثوقا خلال ثلاثة أيام عمل على الأقل أو تسليمه باليد إلى المقرض قبل انتهاء الموعد النهائي يعتبر ذلك ملزما للطرفين.
- باستثناء المعاملات القائمة على مبدأ الفوائد تلزم ممارسة حق الانسحاب المقترض أن يعيد إلى المقرض المبالغ النقدية التي حصل عليها بموجب اتفاقية الإقراض و يدفع المقرض العمولة المستحقة عن الفترة التي تم فيها سحب القرض مسحوبة على أساس معدل النسبة السنوية

- المتفق عليها للعمولة و لا يجوز المطالبة بأي تعويض أخر بخصوص السحب و تعاد للمقترض أي دفعة مقدمة دفعها سابقا بموجب اتفاقية الإقراض دون إي تأخير.

الخاتمة

اتضح لنا من خلال هذا الفعل أن مهام البنوك لا تقتصر على النقود من اجل تخزينها أو تحميدها بل تبحث عنها وتجمعها من اجل استعمالها في سد الحاجات التمويلية للزبائن،آي استخدامها منح القروض.

حيث تعرنا علي نوع القروض المتمثلة في القروض الاستهلاكية لماله من أهمية اجتماعية و اقتصادية حيث تطرقنا إلي أهم المفاهيم المتعلقة به بالإضافة إلي وضابطيه.

مقدمة:

إن دراسة سلوك المستهلك المصرفي بشكل عام و خدمات المصرفية بشكل خاص لم يحظى بالاهتمام الكافي إلى في الوقت متأخر،إلى إن تنوع وزيادة في الخدمات المصرفية المقدمة وزيادة المنافسة في السوق المصرفي أدى إلى زيادة الاهتمام بدراسة سلوك المستهلك المصرفي و العوامل التي تؤثر عليه.

إن سلوك الأفراد و المستهلكين يتأثر بخدمات المصرفية بمختلف أنواعها و خاصة القروض المصرفية و هي ابرز خدمات البنوك، إن المستهلكين بصفة عامة و العائلات بصفة خاصة تعمل على إشباع الحاجات و الرغبات و لذلك تلجأ إلى القرض الاستهلاكي بصفة خاصة و من خلال هذا الفصل سوف نعمل على دراسة ما يلي:

- ✓ ماهية المستهلك و سلوكه.
- ✓ العوامل المحددة لسلوك المستهلك.
- ✓ عوامل رضا العميل المصرفي.
- ✓ تأثيرات القروض على المستهلك.
- ✓ تأثير المستهلك بالقروض الاستهلاكي.

المبحث الأول :المفاهيم العامة حول السلوك المستهلك.

يمثل المستهلك الطرف الثاني للعملية المصرفية إلى جانب طرفها الأول المصرف،فقد يكون مدخرا وقد يكون مستثمر كما يعتبر المستهلك أيضا سيد السوق المصرفية باعتبار أن إرضاءه،و إشباع حاجاته ورغباته تعد عوامل بالغة الأهمية للمصارف.

المطلب الأول:مفهوم العام للمستهلك:

يعتبر المستهلك نقطة البداية و النهاية لمختلف الأنشطة الإنتاجية و التسويقية و الأنشطة الأخرى في المنضمات في محاولة لفهمه و تحديده دوافعه، و احتياجاته،و اتجاهاته..الخ.

ويستخدم لفظ المستهلك لتميز بين نوعين من المستهلكين هما:

- الأفراد
- المنضمات (المؤسسات، الحكومة...)

1. **الأفراد:**

يعرف المستهلك على انه:المستهلك الفردي هو الشخص الذي يقوم بشراء السلع و الخدمات للاستعمال الشخصي أو للاستهلاك العائلي أو لتستهلك من طرف فرد من العائلة أو لتقديمها كهدية لصديق.[1]

وكما يعرف:المستهلك هو الشخص الذي يشتري أو الذي لديه القدرة لشراء السلع و الخدمات المعروضة للبيع بهدف إتباع الحاجات و الرغبات الشخصية أو العائلية.[2]

-ومن التعريفين الذين سبقا ذكرهما نستخلص أن كل فرد يعتبر مستهلكا بحيث يتمثل الدافع الأساسي له هو إشباع حاجاته يعتبر مستهلكا بحيث يتمثل الدافع الأساسي له إشباع حاجاته و رغبته و طريقة الاستهلاك تختلف من فرد إلى أخرى.

[1]- بن عيسي عنابي، سلوك المستهلك-عوامل التأثير البيئة، ديوان المطبوعات، الجامعية، الجزائر، 2003، ص15.

[2]- بن عيسي عنابي،نفس المرجع السابق، ص 16.

2. **المنظمات أو المستهلكين:**

وفي هذه الحالة الوحدة المشترية عبارة عن أي منظمة كان هدفها الربح أو كانت لا تهدف للربح أو المنظمة حكومية، أو دينية، و تعليمية و يتم أتخاض القرار في هذه المنضمات من طرف عدد من الأفراد لكل فرد منهم دور معين في عمليتي اتخاذ القرار الشراء و عملية الشراء نفسها، و الدافع الأساسي للشراء بالنسبة للمنظمات في شراء سلع و معدات بهدف الإنتاج السلع أو تقديم خدمات أخرى.

المطلب الثاني: مفهوم سلوك المستهلك.

سلوك المستهلك هو أخر أنواع لسلوك الإنساني و منه فان يتأثر بمؤثرات متعددة.

كما يشير سلوك المستهلك إلى: دراسة المستهلكين عندما يقومون بتبادل شيء ذي قيمة بالسلعة أو خدمة التي تشبع حاجاتهم.[1]

ومن هذا التعريف يتضح لنا أن دراسة المستهلك بالتعريف على كيفية اتخاذ القرارات التي تتعلق بتوجيه الموارد.

وهناك تعريف أخرى: السلوك الذي يقوم به المستهلك عندما يبحث و يشتري و يستعمل و يقيم و يتخلص من السلع و الخدمات التي يتوقع أن تشبه حاجاته.[2]

و هذا التعريف يمتاز عن سابقه على انه:

1) يلتقي الضوء على الأنشطة التي يبذلها الفرد بهدف الحصول على استخدام السلع و الخدمات التي تشبع حاجاته.
2) دراسة سلوك المستهلك هو الإجابة على الأسئلة المتعلقة ب:(ماذا يشتري؟، لماذا يشتري؟ و كيف يشتري؟، و متى يشتري؟، ومن أين يشتري؟ ومدي تكرار الشراء؟).

[1]- بن عيسي عنابي،نفس المرجع،ص 16.

[2]- بن عيسي عنابي،نفس المرجع،ص 17.

المطلب الثالث: أهمية دراسة سلوك المستهلك.

تنبع أهمية دراسة سلوك المستهلك من أنها تشمل و تفيد كافة أطراف عملية التبادل بداء من المستهلك الفرد إلى الأسرة (كوحدة الاستهلاك)، إلى المؤسسات و المشاريع الصناعية و التجارية حتى الحكومات نفسها.

1- أهمية دراسة سلوك المستهلك بالنسبة للمستهلك والأسرة.

تلخص أهمية دراسة سلوك المستهلك بالنسبة للمستهلك و الأسرة في النقاط التالية:[1]

- تفيد دراسات سلوك المستهلك في التعريف على الكافة المعلومات و البيانات التي تساعد هذا الأخير في الاختيار الأمثل لي المنتوج وهذا حسب إمكانياته الشرائية.
- تفيد في توفير المنتجات التي يرغب بها المستهلك و بالموصفات المرجوة.
- تفيد المستهلك و تمكنه من فهم ما يتخذ يوميا من القرارات شرائية و تساعده على معرفة عن الأسئلة المعتادة مثل:ماذا يشتري؟ و كيف يشتري؟.
- تفيد في تحديد المواعيد الأفضل لتسوق الأسرة و أماكن التسوق الأكثر مرغوبة.
- تفيد دراسة سلوك المستهلك الأسرة في إمكانية المؤثرين على القرار الشرائي إجراء التحليلات اللازمة لنقاط القوة و الضعف لمختلف البدائل المتاحة و اختيار البديل أو العلامة التي تحقق أقصى إشباع.

[1]- لسود راضية،"سلوك المستهلك اتجاه المنتجات المقلدة"،مذكرة لنيل شهادة الماجيستر في العلوم الاقتصادية و علوم التسيير،جامعة منتور-قسنطينة، 2008-2009،ص 08.

2- أهمية دراسة سلوك المستهلك بالنسبة للمؤسسة.

لدراسة سلوك المستهلك أهمية كبيرة بالنسبة للمؤسسة حيث لا يمكنها الاستغناء عن هذه الدراسة و تلخص هذه الأهمية فيما يلي:[1]

- تمكن دراسة سلوك المستهلك إدارة التسويق من فهم العوامل أو المؤثرات الشخصية و الخارجية التي تؤثر على تصرفات المستهلكين.
- تسمح بمعرفة المشترين الحالين و المحتملين و البحث عن كيفية التأثير عليهم و حملهم على التصرف بطريقة تتماشى و أهداف المستهلكين.
- تمكن المؤسسات باختلاف أنواعها الاعتماد على نتائج دراسات سلوك المستهلك عند تخطيط ما يجب إنتاجه (كما و نوعا) و بما يرضي ويشبع الحاجات و رغبات المستهلكين وفق إمكاناتهم و أذواقهم.
- تساعد في تحديد المزيج التسويقي المناسب.

[1]- لسود راضية،سلوك المستهلك اتجاه المنتجات المقلدة،مرجع سبق ذكره،ص 08.

المبحث الثاني:علاقة المستهلك بالمصرف.

تحكم المستهلك عدة عوامل في علاقته مع المصرف و على هذا الأساس يعمل البنك على تحديد وسائل لكسب رضاه و هناك عدة عوامل تحدد سلوكه.

المطلب الأول:العوامل المحددة لسلوك المستهلك المصرفي.

يتأثر سلوك شراء المنتج أو الخدمة المصرفية بمجموعتين من العوامل، وهي عوامل داخلية و أخرى خارجية كما هو موضح في الشكل التالي:

الشكل رقم (02-01) :مصدر ناجي معلا،أصول التسويق المصرفي،دار الصفاء،عمان الأردن،2008،ص98.

العوامل المشار إليها سابقا تتفاعل مع بعضها البعض بصورة مستمرة، و يظهر تأثيرها على مراحل اتخاذ القرار الشرائي.

1) العوامل الداخلية المؤثرة في سلوك المستهلك المصرفي:

❖ **العوامل النفسية :**

1. **الدوافع و الحاجات:**يمكن تعريف الدوافع بأنها القوة المحركة الكامنة في الأفراد و التي تدفعهم للسلوك باتجاه معين، و تتولد هذه القوة الدافعة نتيجة تلاقي و انسجام المنبهات التي يتعرض لها الأفراد مع الحاجات الكامنة لديهم، و التي تؤدي بهم حالات من التوتر تدفعهم إلى محاولة إتباع كل الأنشطة الممكنة الهادفة إلى إشباع حاجاتهم و رغباتهم كما أن الأهداف التي يحددونها لأنفسهم يجب أن تتفق مع قدراتهم و مواردهم.[1]
2. **لأدراك:**يعرف الإدراك بأنه تلك العملية التي يقوم الفرد بفصلها باختيار، و تنظيم و تفسير ما يحصل عليه من المعلومات لتكوين صورة واضحة عن الأشياء المحيطة به.[2]

كما يقصد به: المعلومات التي يتلقها الفرد من المصادر المختلفة إلى، و يقوم بالانتقاء منها و تفسيرها و استيعابها و فهمها بطريقة الخاصة، متأثرا بما لديه من خبرات و معلومات و انطباعات و تصورات.

3. **الاتجاهات:**تعتبر الاتجاهات عن تلك الحالات التي تعكس التوجيهات الايجابية أو السلبية للمستهلك اتجاه شيء معين كما يمكن تعريف الإيجابية أو السلبية للمستهلك اتجاه شيء معين كما يمكن تعريف الاتجاهات من الناحية التسويقية بأنها التوجيهات المسبقة لتقييم بعض الحالات بالإيجاب أو السلب للمنتوج أو علامة معينة.[3]

[1]- محمد ابراهيم عبيدات، سلوك المستهلك،ص 76.

[2]- عنابي بن عيسي، سلوك المستهلك، مرجع سبق ذكره،ص 85.

[3]- حميدي زقاي،مدى تأثير التسويق المصرفي على سلوك المستهلك الجزائري، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجيستر،في كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة أبو بكر بلقايد،تلمسان، 2009-2010، ص 122.

فالموقف اتجاه الخدمة المصرفية و التعامل مع المصارف تباين من وقت إلى أخر إذا تتعزز حالة التعامل مع المصارف ونمو بمرور الأيام .

4. **التعليم**:التعليم هو أي تغير دائم في المعرفة أو سلوك يحدث نتيجة للتدرب أو الخبرة أو الدراسة.
5. **المعتقدات** : قد يختلف سلوك الاستهلاك الأفراد داخل المجتمع، وذلك تبعا لدياناته و المعتقدات التي ينتمون إليها.

❖ **العوامل الشخصية**:

إن القرارات الشراء تكون موجهة عموما بخصائص المشتري، ونذكر بالأخص سن المستهلك، و مراحل دورة حياته و وظيفة و وضعيته الاقتصادية (الدخل)، ونمط معيشته، وشخصيته.

2) **العوامل الخارجية المؤثرة في سلوك المستهلك**.

إن العوامل و المؤثرات الداخلية هي نابعة من داخل الفرد نفسه، و لذلك أن تأثيرها يكون مميزا لكل فرد من حيث تكوين، توجيه السلوك، أما العوامل الخارجية فهي تصدر عن العالم الخارجي الذي يحيط بالفرد و التي تنقسم بين العوامل الثقافية و أخرى اجتماعية.

❖ **العوامل الثقافية**: تعرف الثقافة لمجتمع ما بأنها مجموعة القيم و الأفكار و الفلسفات و الاتجاهات و الرموز التراكمية و المتطورة مع تطور الأمة، و التي تحدد الأنماط السلوكية لأفرادها و تميزه عن أفراد مجتمع معين و التي توجه سلوكهم كمستهلكين.[1]

❖ **العوامل الاجتماعية**:

غالبا ما تجتمع العوامل الاجتماعية في ثلاثة صفات وهي الطبقة الاجتماعية و الأسرة،و الجماعات المرجعية.

[1]- كاسر نصر المنصور، سلوك المستهلك،مدخل الإعلان،دار حامد،الطبعة الأولى،عمان، الأردن،ص 180.

1- **الطبقة الاجتماعية**: يقصد بها الطبقات الاجتماعية بمجموعة الأفراد المتجانسون و لديهم تقاربا واضحا في العديد من النواحي في حياتهم اليومية.

2- **الأسرة**:من المعروض أن للأسرة تأثيرا كبير على سلوك و أنماط الشراء للأفراد، ذلك أن الأسرة تعلم أفرادها الاستهلاك أو استخدام ما يجب استهلاكه أو استخدامه من السلع و الخدمات.

3- **الجماعات المرجعية**:تعرف الجماعات المرجعية بأنها تلك المجموعات البشرية التي يمكن أن تستخدم كإطار مرجعي للأفراد لقراراتهم الشرائية، و تشكيل مواقفهم و سلوكهم و يمكن التميز بين ثلاثة أنواع من الجماعات المرجعية و التي تظهر كل منها تأثير مختلف على الأفراد:[1]

- ✓ جماعات عضوية.
- ✓ الجماعات الرسمية.

المطلب الثاني:تحقيق رضا العميل المصرفي.

الفرع الأول:مفهوم رضا العميل.

يعبر الرضا عن شعور معين حاصل عن التجربة معينة لدى الزبون، من خلال المقارنة بين التوقعات و ادراكات أداء العملية أو التجربة، فهو يمثل مقارنة بين الخدمة المنتظرة و الخدمة المدركة.

الفرع الثاني:أساليب تحقيق رضا العميل.

هناك عدة أساليب لتحقيق رضا العميل و نذكر أهمها:[2]

- الاهتمام بأوجه الأنشطة التي تسبق البيع، و إثناءه و بعده.
- الاهتمام بخدمة المستهلك و توطيد العلاقة معه.
- دراسة شكاوي و مقترحات و انتقادات العملاء.
- احترام حقوق العميل الأساسية في جميع تعاملاته مع المصرف، و التي تتضمن الحقوق التالية:

[1]- كاسر نصر المنصور،نفس المرجع،ص 222.

[2]- منى شفيق، التسويق بالعلاقات منشورات المنظمة العربية للتنمية الأدارية،مصر،2005،ص 78.

- احترام وقته وعدم ايضاعته في انتظار أو في إتباع إجراءات روتينية معقدة و طويلة.
- إعطاء معلومات كاملة عن الخدمات التي يقدها المصرف، من حيث الأسعار و خدمات ما بعد البيع.
- الإنتاج وفقا مواصفات العميل و رغباته و احتياجاته.

الفرع الثالث:مؤشرات رضا العميل.

من بين أهم المؤشرات الدالة على رضا العميل على المصرف:[1]

- زيادة التعليقات و الخطابات اللطيفة من العملاء.
- إصرارهم على التعامل مع المصرف.
- تزكيتهم للمصرف لدى أصدقائهم،و عائلاتهم، و معارفهم.
- انخفاض في نسبة شكواهم مع عدم تصعيدها إلى الجهات الأعلى.
- تقديمهم لبعض المقترحات الخاصة بتحسين الخدمة.

الفرع الرابع: نتائج رضا العميل المصرفي.

إن تحقيق رضا العميل يعود بعدة نتائج ايجابية للمصرف ومن أهم هذه النتائج ما يلي:

- قيام العملاء بشراء منتجات أكثر من احتياجاتهم مما يؤدي إلى زيادة العائد.
- انخفاض درجة اعتراض العملاء على ارتفاع الأسعار منتجات، أو على الأقل تنخفض ضغوط العميل لتخفيض أسعار منتجاتها له.
- تقوية وضع المصرف التنافسي.

[1]- منى شفيق،نفس المرجع،ص 79.

المطلب الثاني:تأثيرات القروض البنكية على المستهلك.

يلجأ المستهلك للإقراض من البنوك التجارية أو المتخصصة احل المشاكل المالية التي تواجهه او تمويل المتطلبات الشخصية أو الاستثمارية، و على هذا الأساس تنشأ العلاقة بين المؤسسة المقترضة و المقترض(البنك-المستهلك)، و تحكم هذه العلاقة عاملين رئيسين هما:[1]

1- حاجة المؤسسة المقرضة (البنوك) إلى استثمار أموالها و تحقيق الربح.

2- حاجة المقترض(المستهلك) لإشباع حاجته أين كان هدفه عن طريق الاقتراض و تحمل تبعات ذالك.

في إطار تلك العلاقة يهدف المقرض إلي استثمار جزء من أمواله عن طريق الإقراض مقابل فائدة التي يحصل عليها على القرض، في حين يهدف المقترض إلى إشباع حاجته مقابل دفع قيمة القرض و الأعباء المترتبة عليه من أقساط قصيرة و متوسطة المدى لذالك فان العلاقة بين المقرض و المقترض ليس كما يبدو تتسم بالتكافؤ بل أنها تجعل المقرض في وضع القوي الذي يحدد و يفرض شروط و مقومات الإقراض.

المقرض هو المسؤول على فرض الشروط الإقراض على المقترض من حيث السعر الفائدة، المدة،... الخ و يضل المقترض الطرف الأضعف المضطر لقبول بشروط المقرضة.

انطلاقا من ذالك نستعرض تأثيرات القروض البنكية على المستهلك على النحو التالي:

❖ شروط الإقراض الخاصة بالبنوك التجارية:

تهدف البنوك التجارية إلى تحقيق أقصى معدلات الربح من خلال أنشطتها المصرفية،و فيما يتعلق بأنشطة الإقراض فان شروطها تتمثل بالأتي:[2]

- تقديم القروض بكل أنواعها(قصيرة، متوسطة،طويلة الأجل).
- سعر فائدة.
- احتساب طريقة الفائدة المركبة على الأقساط الغير مسددة بعد المدة المتفق عليها لسداد.
- خصم قيمة الفائدة المستحقة على القرض مقدما.

[1] - سليمان بوذياب،اقتصاديات النقود والبنوك المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، بيروت، لبنان، 1996، ص113.

[2] - سليمان بوذياب،نفس المرجع،ص 118.

- اخذ مجموعة من الضمانات لتغطية القرض.

❖ **شروط الإقراض الخاصة بالبنوك الإسلامية.**

تهدف البنوك الخاصة بالبنوك الأسلامية إلى تحقيق مجموعة من الأهداف من خلال أنشطتها المصرفية نوجزها فيما يلي:[1]

- قيام نظام مصرفي خالي من الربا.
- تعبئة المدخرات و تسخيرها في خدمة الأهداف الاقتصادية و الاجتماعية للمجتمع.
- المساهمة في اعادة توزيع الدخل و الثروة في المجتمع بطريقة عادلة تحقق معدل نمو اقتصادي أمثل.
- جذب أكبر عدد من المجتمع الي النظام المصرفي على أساس تحقيق العائد العادل من خلال أوجه النشاط المشروع لكافة الأطراف.
- و في سبيل تحقيق تلك الأهداف تقوم البنوك الإسلامية بممارسة نشاطها المصرفي على أساس تحقيق العائد العادل من خلال صيغتي المضاربة و المرابحة لأن صيغة المضاربة أو المرابحة تعد من أهم أشكال المجمع عليها في البنوك الإسلامية،باعتبارها تقدم أحد البدائل الأساسية للبنوك التقليدية الربوية،أما صيغة المشاركة فهي محدودة جدا ذلك لعدم توفر الشروط الأساسية لها.

❖ **شروط الإقراض الخاصة بالبنوك المتخصصة:**

أنشأت البنوك المتخصصة لتحقيق أغراض تنموية و بالتالي قد استهدفت الارتقاء بأوضاع الزراعة و الإسكان و الصناعات الصغيرة و المتوسطة إلى مستوى يؤهلها من الإسهام في التنمية الاقتصادية الشاملة.

❖ **تأثيرات القروض البنكية على سلوك المستهلك:**

يترتب على القرض أيا كان هدفه استهلاكيا أو إنتاجيا ينتج عنه أعباء مالية على المقترض تحت مسميات مختلفة: الفائدة،رسوم الخدمة،أرباح...الخ.و في ظل العلاقة الغير متكافئة بين المقرض و المستهلك فإن شروط الاقتراض عادة ما تكون مجحفة في حق المستهلك.

[1]- عبد الغفار حنفي ورسمية قريا قص، الأسواق والمؤسسات المالية، الدار الجامعية الإسكندرية، 2000، ص10.

لذلك فإن تأثيرات القروض البنكية على المستهلك ذات شقين مادي يتصل بالأعباء المالية المضافة إلى أصل القروض و مدة السداد و الغير معنوية يتصل بالمعتقدات الدينية و تأثيرها الحسي و الروحي.[1]

المبحث الثالث: مدى تأثر سلوك المستهلك بالقرض الاستهلاكي.

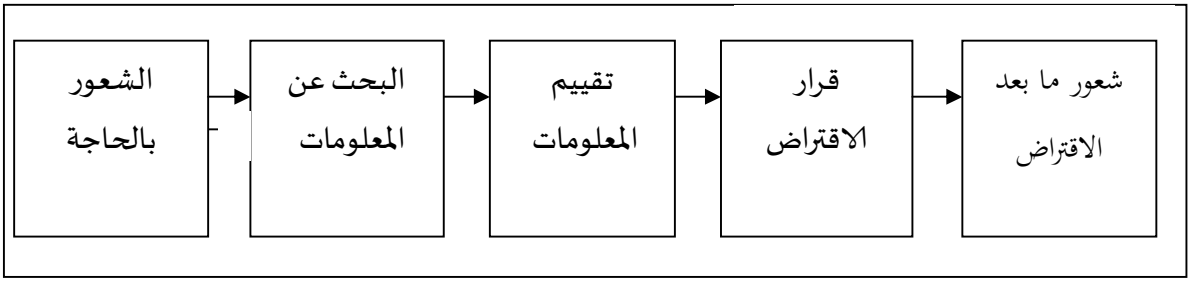
إن القروض الاستهلاكية كغيرها من القروض المصرفية تؤثر و تتأثر بسلوك المستهلك و لهذا سندرس مدى تأثير هذه القروض على سلوك المستهلك،و مظاهر الحماية للمستهلك من هذا النوع من القروض.

المطلب الأول : مراحل اتخاذ قرار لجوء المستهلك إلى القرض الاستهلاكي.

لقد عرف فاردل مراحل اتخاذ قرار الاقتراض على أنه خطرات أو الإجراءات التي يمر بها الأفراد في حالة القيام باختيار سلعة أو خدمة مصرفية .

و يمكن توضيح خطرات قرار الاقتراض في المخطط التالي:

الشكل رقم(02-02): مراحل عملية الشراء .



المصدر: حمادي زقاي، مدى تأثير التسويق المصرفي على سوك المستهلك الجزائري، مرجع سبق ذكره، ص 129.

1. **الشعور بالحاجة :**

- ✓ **تعريف الحاجة:** يمثل الاحتياج أحد عوامل النفسية التي تلعب دورا كبيرا في تحديد السلوك،و يتولد الاحتياج نتيجة للحرمان الذي يولد عدم الاستقرار لدى الأفراد،لذلك يسعون هؤلاء الأفراد إلى إشباعه و تحقيق الاستقرار و التوازن المطلوب،إن هذه الحاجات قد تكون حاجات فطرية توجد

[1] - عبد الغفار حنفي ورسمية قريا قص،نفس المرجع السابق،ص12.

لدى الفرد منذ الولادة مثل الحاجة إلى الطعام،الماء...الخ،و قد تكون مكتسبة ناتجة من خلال اختلاطه بالأسرة،المجموعة التي ينتمي لها عوامل البيئية المحيطة .

- ✓ **الشعور بالحاجة:** نقطة البداية في عملية اتخاذ الاقتراض هي الشعور بالحاجة،و الحاجة يمكن أن تظهر بالإجابة على المحفزات و المؤثرات الداخلية و الخارجية.

و على المسؤول تسويق العمل على إخراج و إظهار الحاجات لدى المستهلكين و دراسة الدوافع التي تؤدي إلى تحريك المستهلك من أجل إشباع رغباته.[1]

2. البحث عن المعلومات:

عندما يوقن المستهلك أن لديه حاجة للاقتراض يبحث عن طريقة للبحث عن المعلومات،و في هذه المرحلة من المهم لرجل التسويق معرفة مختلف مصادر المعلومات التي يمكن أن يلجأ إليها المستهلك و التي قد تؤثر على قراره النهائي و يمكن ترتيب هذه المصادر كما يلي:[2]

- ✓ المصادر الشخصية (العائلة،الأصدقاء،الأقارب...).
- ✓ المصادر التجارية (الإعلانات،مواقع الانترنت،رجال البيع...)
- ✓ المصادر العامة (المقالات الصحفية،المجلات).
- ✓ المصادر المرتبطة بالتجربة (استهلاك المنتجات من قبل).

إن تأثير هذه المصادر المختلفة تتغير بطبيعة الخدمات المصرفية و خصائص الفرد.

3. تقييم البدائل:

و يعتمد تقييم البدائل على نتائج المعلومات التي جمعها المستهلك،فإذ لم يحصل المستهلك على المعلومة السليمة فسوف تكون عملية التقييم غير سليمة،و التقييم السليم يحتاج إلى المعلومة الصحيحة،و لكي يتم ذلك يجب على المستهلك أن يقوم بالآتي:

[1]- محمد سعيد عبد الفتاح،إدارة التسويق،دار الجامعية،بيروت،1992،ص 60.

[2]- محمد سعيد عبد الفتاح،نفس المرجع،ص60.

- ✓ ترتيب المعلومات.
- ✓ وضع أسس البدائل و أنواعها.
- ✓ المقارنة بين البدائل.
- ✓ وضع أسس معينة للاختيار.

و إذا نظرنا إلى الخطوات السابقة قد يكون أصعب تلك الخطوات هو وضع أسس الاختيار عند القرض فقد يضع المستهلك السعر في المقام الأول (على أساس أن ثمن القرض هو المتغير الحساس عند الاقتراض)،و رغم ذلك فإن هذا المتغير له بعض الاستثناءات إذ قد نجد مستهلك يفضل الخدمة ذات الجودة الممتازة رغم أن سعرها أعلا،و بمجرد أن يضع المستهلك أسس اتخاذ القرار يستطيع بعدها استعراض و حصر البدائل المتاحة و بعد ذلك يحين الوقت للمقارنة بينها و يكون هذا المفتاح لعملية اتخاذ قرار الاقتراض.

4. اتخاذ قرار الاقتراض:

يعني الاقتراض بديل واحد من بين البدائل المعروضة،في هذه الحالة هناك بعض العوامل الموقفية التي تتدخل و تتوسط بين نية للشراء و القرار الفعلي،و من هذه العوامل وجهات نظر الآخرين مثل الأفراد،العائلة،أو الأصدقاء،فقد يكون لهم دور كبير في إتمام أو إلغاء عملية الاقتراض،و هنا يظهر دور رجل التسويق في التأثير على المستهلك من خلال التكرار الاعلاني،تدريب العمال و تحفيزهم بشكل ايجابي مع العملاء.[1]

5. تقييم قرار الاقتراض:

إن عملية الاقتراض لا تنتهي باتخاذ قرار الاقتراض،و لكن يشمل كذلك الشعور ما بعد الاقتراض ويتضمن مدى رضا المستهلك عن الخدمات المصرفية،مدى تحقيقها للتوقعات التي يتأملها،مدى استعداد المستهلك لتكرار عملية الاقتراض و حاجته لخدمات ما بعد الاقتراض،و كثيرا ما يهتم رجال التسويق بقياس رضا المستهلك عن الخدمة المقدمة و نواياه لتكرار الاقتراض.

[1]- حمدي زقاي،مدى تاثير التسويق المصرفي على سلوك المستهلك الجزائري،مرجع سبق ذكره،ص 131.

و في الأخير فهناك نقطة مهمة يجب أن نشير إليها هي أن هذه المراحل الخمسة للاقتراض إنما تمثل نموذج تقليديا للمستهلك،و لكن لا يمكن تصور كل مستهلك سيسير وفق هذا النموذج بطريقة مطابقة له،فبالنسبة لقرارات الاقتراض المتكررة يتخذ القرار أوتوماتيكيا،و في هذه الحالة تختصر الخطوات فيقوم المستهلك بها أو ببعضها دون إدراك منه أنه يقوم بعملية اتخاذ القرار.[1]

و بالتالي فإن النموذج لا يمكن أن يعول عليه و لكنه مفيد عند دراسة سلوك المستهلك.

- و بالإضافة إلى ذلك يلجأ المستهلك إلى القرض الاستهلاكي لعدم قدرته على سداد قيمة السلعة دفعة واحدة و ذلك لغلاء الأسعار و انخفاض مستوى الأجور و لذلك يلجأ المستهلك لهذا النوع من القروض لاقتناء سلعة ما و تسديدها على فترات مختلفة عوض تسديدها دفعة واحدة،و هذا الدافع الأهم للجوء إلى القرض الاستهلاكي.

المطلب الثاني: تأثير القرض الاستهلاكي على سلوك المستهلك.

مع غلاء المعيشة و ارتفاع نسبة التضخم و كثرة مغريات المتواجدة في السوق لجأت الكثير من الأسر (المستهلكين)،إلى الاستدانة بالاستفادة من القروض الاستهلاكية التي تمكنها من اقتناء حاجياتهم الكثيرة و المتزايدة،و لهذه القروض سلبيات و ايجابيات على المستهلك و سلوكه:

1. التأثيرات الايجابية على سلوك المستهلك:

يكون للقرض الاستهلاكي على سلوك المستهلك تتمثل فيما يلي:

- تمويل عمليات الشرائية للمنتجات و الخدمات دون انتظار الادخار النقدي اللازم لذلك.
- تختلف عملية القرض عن عملية الدفع نقدا.
- مانح القرض غالبا ما يطالب بمكافئات معينة مقابل الخدمة التي يقدمها و كذا الخطر الذي يتحمله،و لا يشترط هذا الأخير أن يكون الوفاء دفعة واحدة فقد يكون على دفعات محددة.
- يعتبر متنفس لكثير من العائلات لاقتناء حاجياتهم من مختلف السلع ذات الائتمان المرتفع.
- تقديم يد العون للأسر لذوي الدخل الضعيف و المحدود.

[1]- حمدي زقاي،نفس المرجع،ص 132.

- تسهيل الحصول على السلع التي كانت تعتبر صعبة المنال لذوي الدخل المحدود.

2. التأثيرات السلبية على سلوك المستهلك:

إذا كان للقروض الاستهلاكية مزايا،فإنه لا يخلو من المخاطر و السلبيات على سلوك المستهلك نلخصها فيما يلي:

- وجود المستهلك في وضعية الضعف.
- عجز الأسر عن تسديد هذه القروض نظرا لغلاء المعيشة و ارتفاع مستوى الأسعار.
- الاستخدام الغير العقلاني بالطلب على القروض الاستهلاكية باقتناء الكماليات و تفشي التبذير و الإسراف.
- معظم الأفراد يلجؤون إلى القروض الاستهلاكية لحاجتهم الآنية و ليس بميسورهم الافاء بها عند استحقاقها،ما يزيد من تدني مستوى معيشة الفرد و أسرته بخسارة أصوله المقدمة كضمانات للقرض.
- عجز المستهلك عن تسديد القرض الأول يجعله يطلب قرض آخر.

المطلب الثالث: حماية المستهلك من كخاطر القروض الاستهلاكية.

1. مظاهر حماية المستهلك:

لا شك أن الغرض الرئيسي من وراء القيام المهني بعملية الإشهار تكمن في إبراز مزايا السلعة أو الخدمة المعروضة حتى تشجع المستهلك على الاستفادة منها،لكن يمكن أن تأخذ منحى آخر قد توقع المستهلك في الغلط و تدفعه إلى التعاقد عن طريق الإشهار الكاذب أو المضلل،الأمر الذي دفع المشرع في نص مجموعة من النصوص القانونية ذات الطبيعة الحمائية أساسها هو حماية المستهلك.[1]

- **الإشهار**: يعد الإشهار كوسيلة تستخدم في النشاط التجاري أو الصناعي أو الحرفي أو الحر يكون الهدف منها زيادة التسويق بالسلعة و الخدمات ليحيي ذلك الحقوق المنقولة و الالتزامات.

[1]- مهدي منير،المظاهر القانونية لحماية المستهلك،أطروحة لنيل شهادة الدكتورة في القانون الخاص في قانون الأعمال منشورة،كلية الحقوق وجدة،2004-2005،ص 233.

و من خلال هذا التعريف يتضح أن الإشهار هو إبداع فكري يعتمد على أسس عملية لتأثير على المستهلك من أجل تحقيق الغاية الاقتصادية و هي تصريف المنتجات و زيادة الأرباح و ذلك من خلال استعمال مختلف الوسائل مقابل أجر مدفوع.[1]

ذلك إذا ما استخدم استخدام حسنا يحقق فوائد و وظائف جوهرية،أما إذا استخدم بشكل سيئ فإنه يؤدي لنتائج غير مرضية تتجلى في تضليل رضا المستهلك.

✓ **البيانات الواردة في إشهار القروض الاستهلاكية:**

فكل إشهار يتم و يتعلق بإحدى عمليات القروض يجب أن يكن نزيها و إخباريا و التي من شأنها إعلام المستهلك بشكل يمكنه من تنوير إرادته حول عملية القرض تتمثل هذه البيانات فيما يلي:[2]

1) هوية المقرض و عنوانه إذا تعلق الأمر بشخص معنوي عنوانه و مفره الاجتماعي.
2) القرض المقترح و الغرض منه مدته و كذا التكلفة الإجمالية عند الاقتراض باستثناء أي سعر آخر و عملية التحصيل.
3) عدد الأقساط المستحقة فيما يخص العمليات المبرمة لمدة محددة.

- يمنع أن يشار في كل إشهار كيفما كانت الوسيلة المستعملة فيه،إلى إمكانية منح القرض دون معلومات تمكن من تقييم الوضعية المالية للمقترض أو أن يقترح فيه أن القرض يؤدي إلى زيادة في الموارد أو يمنع احتياطيا ماليا تلقائيا متوفر في الحال دون مقابل مالي معين.

2. حماية رضا المستهلك:

لقد ساهم تطوير الائتمان في دفع المستهلك إلى اللجوء إلى المديونية و التي تشجع عليها المؤسسات بوعود تزويد المستهلك بقروض و فوائد تفضيلية،إلا إن هذا الأخير يجد نفسه أجلا أم عاجلا يحوم في دائرة المديونية والتي قد تفوق طاقته التحملية لينتهي به الأمر إلى وضعية متأزمة تأخذ بكل ممتلكاته إلى

[1]- مهدي منير،نفس المرجع،ص235.

[2]- عبد الرزاق أيوب،سلطة القاضي في تعديل التعويض الاتفاقي،سلسلة الدراسات القانونية المعاصرة،مطبعة النجاح،الطبعة الأولى،2003،ص،ص،162،161.

مساطر الحجز التحفظي و الحجز التنفيذي،و ما يثيره سعر القرض من إشكاليات ليس من السهل تكريسها.

1) حماية المستهلك من المديونية المفرطة:

يلعب القرض الاستهلاكي دورا أساسيا في كفالة الرواج الاقتصادي و تنشيط الحركة الاقتصادية و قد عرف مؤخرا انتشار مقلق لعد وجود ضوابط تحد من سوء استعماله.و لأن القرض الاستهلاكي يجمع بين طرفين تتضارب مصالحهما بشكل واضح،فإن الخوف من استغلال حاجة المقترض على قبول بعقد مجحف و ظالم و لذلك أقر قانون الاستهلاك الفرنسي وسيلة مهمة لتمكين المستهلك من الفرصة الكافية لتفكير و التروي حتى لا يبرم العقد تحت تأثير من الضغط أو الإغراء أو التظليل.[1]

و لأن المسافة بين الإغراء و الخداع في مجال الاستهلاك هي جد ضيقة و أن المحترف المهني قد لا يعلم وسيلة الإيقاع بالمستهلك و شده إما ببريق العرض أو بلهفة الحاجة،فيكون قبول التعاقد إراديا ظاهريا،مذعننا أو مغررا به الحقيقة،فإن المشروع قد تحوط لحالات التسرع في توقيع العقود الاستهلاكية،و أقر مقتضيات يضمن عبرها و عن طريقها سلامة رضا المستهلك بعيدا عن أي تأثير ضاغط و يتعلق الأمر إجمالا بمقتضيات ثنائية الطابع:

- ✓ **إجراءات ذات طابع وقائي**: و تتمثل أساسا في تلك المهلة التي يخولها القانون للمستهلك من أجل التروي و التفكير و التدبير في الإيجاب الموجه إليه قبل إعلانه القبول،خلافا للأصل العام في نظرية العقد الذي يقتضي سقوط الإيجاب قانونيا إذ لم يرتبط به القبول فور صدوره قبل انفضاض مجلس العقد.
- ✓ **إجراءات ذات طابع علاجي**: قد لا تكون مهلة التفكير كافية للحيلولة دون تسرع المستهلك باتخاذ القرار ما لم يستوعب جيدا جميع أبعاده و تداعياته،لذلك فإن مسودة القرض اسوة بالقوانين المقارنة،تمنح المستهلك مكانة أخرى خارج ايطار النظرية العامة للعقد و قوته الملزمة القاضية بأن العقد شريعة المتعاقدين،حيث تبيح للمستهلك أن يعدل عن قبوله بعد تمام اقترانه بالإيجاب خلال أجل معين يعبر عنه بمهلة التدارك و الاستدراك.

[1]- الحسين بلحسني،أساس الالتزام بالتبصير المستهلك و مظاهره،المجلة المغربية للاقتصاد و القانون،العدد 04،2001، ص19.

2) حماية المستهلك من سعر الفائدة:

تعتبر الفائدة البنكية على القرض بمثابة ثمن الخدمة المصرفية،و تكون نسبتها مناسبة لرأس المال المعتمد في القرض و لمدة القرض الممنوحة و تختلف الفائدة من بنك إلى آخر و من مؤسسة ائتمانية إلى أخرى.

و من الإشكاليات التي تطرح في هذا الصدد مسألة ضمان فوائد معقولة تسهل الاستهلاك.و من هذا المنطلق تعتبر مراقبة و ضبط سعر الفائدة أحد أهم المسائل لحماية المستهلك المقترض.[1]

و يعتبر سعر الفائدة العنصر الأكثر جدلا بين مكونات سعر القرض البنكي.و لقد أبانت الممارسات البنكية أن المستهلك لا يعلم بدقة السعر المطبق فالمقترض يحاول التزام الصمت و يكتفي بمنح المستهلك للقرض و تعتبر هذه الممارسات منافية للقواعد التجارية و تؤدي غالبا للعديد من المنازعات،فالمفروض على المقرض إخبار المستهلك بكيفية احتساب الفوائد و تاريخ استحقاقها.و تعتبر الكتابة أفضل ضمان لتقييم المقرض بواجب الإخبار،تجعل كل ما لم يضمن في العقد من سعر يعتبر كأنه لم يتم إخبار المقترض به و في هذا السياق استقر الاجتهاد على أنه في حال غياب الاتفاق المكتوب بين البنك و الزبون بخصوص بيع الفائدة.

[1]- الحسين بلحسني،نفس المرجع،ص 21.

الخاتمة:

من خلال هذا الفصل تعرفنا على ماهية المستهلك، حيث أنه كل وحدة أساسية في التسويق للمنتجات البنكية و يدخل في التأثير على المستهلك عدة عوامل، حيث أن العوامل التي تتحكم في التأثير على سلوكات المستهلك هي عوامل داخلية و عوامل خارجية، و على المصرف اتخاذ عدة أساليب لتحقيق رضا العميل المصرفي.

إن تأثير القروض البنكية على المستهلك و خاصة القروض الاستهلاكية لها عدة تأثيرات ايجابية و تأثيرات سلبية على المستهلك و سلوكه.

و لحماية المستهلك من مخاطر هذه القروض يجب أن تكون هناك مظاهر لحماية المستهلك في هذا النوع من القروض.

مقدمة:

إن البنوك الجزائرية كغيرها من البنوك تقدم الخدمات مصرفية حيث تعتبر القروض احد أهم هذه الخدمات و أهمها، ومن بين هذه القروض القرض الاستهلاكي الذي يكمن دوره في مساعدة الأفراد و الأسر على إشباع الرغبات و الحاجات.

يوجد القرض الاستهلاكي في عدة بنوك وطنية،تقدم هذا النوع من القروض و فق شروط و محددات وضعها القانون الجزائري و شروط تضعها البنوك و ذالك حسب قانونها الداخلي.

وعلى هذا الأساس سوف نتطرق في هذا الفصل إلى عدة نقاط و التي حددنها في ما يلي:

- الإطار القانوني للقرض الاستهلاكي في الجزائر.
- صيغة القرض الاستهلاكي و إستراتجية تطويره.
- أهم البنوك الجزائرية التي تقدم القرض الاستهلاكي و شروطه.
- دراسة حالة البنك الفلاحة و التنمية الريفية.

المبحث الأول: القروض الاستهلاكية في الجزائر.

إن الجزائر كغيرها من الدول السائرة في طريق النمو عملت على إدماج هذا النوع من القروض في جهازها البنكي، من اجل خدمة الأفراد بالدرجة الأولى، و هو ما سنحاول التطرق إليه فيما يلي:

المطلب الأول: الإطار القانوني لقروض الاستهلاك.

بناء على تصريح الوزير الأول للحكومة الجزائرية بتاريخ 12ماي 2005، وبناء على التقارير المشتركة بين وزير المالية و وزير التجارة، و على المادة 88-93 من الدستور و الأمر رقم 75-58، المؤرخ في 1976، و المرسوم التنفيذي المؤرخ في 09سبتمبر 1975،تعرف القرض الاستهلاكي:"هو كل بيع لسلعة يكون قيمة على أقساط مؤجلا أو مجزئ".[1]

وفق عقد يقبل بموجبه بائع أو المقرض أو يلتزم بالقبول تجاه المستهلك يقرض في شكل اجل دفع سلفه أو إي دفع بالتقسيط مماثل.

كما تنص المادتين 122و 124 من القانون النقد و القرض و فيما يتعلق بالقروض الموجهة الأشخاص أنه" يجوز للمؤسسات أن تمنح من مواردها الخاصة لعمالها قروض بشروط مفصلة ضمن مهامها لاعتبارات اجتماعية، كما يمكن إن تمنح لعمالها أجال للدفع أو القروض في إطار ممارسة نشاطاتها المهنية و إصدار سندات أو بطاقات لصالح عملائها، و تسمح لهم بشراء سلعة معينة.[2]

المطلب الثاني:الصيغ المقترحة لقروض الاستهلاك في الجزائر.

قامت مجموعة العمل بالاطلاع على الصيغ والتقنيات الأكثر رواجا واستعمالا في الدول المطبقة لنضام قروض الاستهلاك بما فيها الولايات المتحدة الأمريكية كندا وفرنسا وغيرها من الدول حتى تتمكن من الاستفادة من خبراتهم الطويلة في الميدان والوصول إلى صيغة تناسب اغلب المستهلكين،وتلاءم الظروف الاقتصادية الوطنية.

[1]- الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية،العدد 24، 13 ماي 2015، ص15.

[2]- الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد16،14افريل 1990،ص 34.

1. صيغة اتفاقيات الشراء مابين المؤسسات:

تتضمن هذه الصيغة استفادة العمال من الخدمات الاجتماعية المقدمة من قبل مؤسساتهم المتمثلة في عرض نضام يشجع الشراء بالقرض لمنتجات استهلاكية،مع تدرج عملية التسديد وغالبا ما يكون على شكل اقتطاع من الأجور كما تتضمن هذه الصيغة منح تخفيضات على أسعار السلع ومنتجات مع انعدام تكاليف تسديد.

إن هذه الصيغة طبقت في الجزائر منذ سنوات،ولكنها تبقى محدودة لكونها موجهة لفئة محددة من المستهلكين والمتمثلة في العمال فقط،كما أنها تشكل حلا اجتماعيا لا يناسب سوى طموح عمال المؤسسات العمومية الكبرى،ولا يمكنها في إي حال من الأحوال الاستجابة بصفة معمقة للانشغالات المتعلقة بتوجيه طلب الوطني على الاستهلاك لجميع الفئات الاجتماعية، و لهذا السبب رأى أعضاء مجموعة العمل أن هذه الصيغة لا تدخل في الإطار المحدد للموضوع المتعلق بنظام قروض الاستهلاك الواجب التفكير فيه، إلا أنها قامت بتدعيم الاقتراح المقدم من طرف ممثل الاتحادية العامة للعمال الجزائرية، بإيجاد صيغة أخري ذات بعد عام لتمس جميع المستهلكين، يتمثل هذا الاقتراح في بناء نظام تعاوني فيما بين المؤسسات

الموجودة على مستوى الوطن،حيث يستوجب هذا النظام تدخل ثلاث شركاء حيث يكون لكل طرف دور بأدائه و هم على التوالي:

1. 1 -البنوك:

يتجلى دورها في وضع تحت تصرف التعاونيات الاستهلاكية قروضا،و بمعدلات فائدة مدروسة من أجل التموين لمنتجات وطنية،مع تحديد المراحل التقنية المتعلقة باستخدام القرض تبعا لي الحالات القائمة و التشريع القانوني المعمول به.

1. 2- التعاونيات الاستهلاك:

غالبا ما تقوم به هذه الأخيرة هو شراء المنتجات من قبل مؤسسات الإنتاج و التوزيع الوطني،و عرضها على الزبائن المنخرطين بتلك التعاونيات بأسعار مدروسة ومنخفضة مقارنة بتلك المعروضة بالسوق ففي

حالة ما كانت أسعار البيع تفوق الإمكانيات المالية للزبون، تقوم بفتح حساب قرض له و بهذا يتم التسديد على أقساط تحدد حسب طبيعة المنتوج و إمكانيات الزبون.

1. 3- المؤسسات الإنتاجية و التوزيعية:

تستفيد هذه المؤسسات من هذا النظام من خلال تسهيل عملية توزيع منتجاتها،و تكون ميزانيتها التقديرية المتعلقة بالإنتاج و البيع أكثر دقة لأنها تضمن الحصول على سيولة أكيدة و منظمة نتيجة لإبرامها العقود البيع من تعاونيات الاستهلاك.[1]

2. صيغة البيع بالتقسيط:

تبعا لهذه الصيغة تلجأ المؤسسات الوطنية الجزائرية إلى إقامة علاقات مباشرة مع زبائنها من خلالها يمكن للزبون أن يحصل على السلع التي يرغب في شرائها،و يتم ذلك عن طريق دفع جزء من تكلفتها مع تسديد باقي المبلغ لاحقا على شكل أقساط للمورد خلال مدة لا تتجاوز تسعة أشهر.

كما تجدر الإشارة إلى إمكانية لجوء المؤسسات الوطنية إلى شركات التأمين للتغطية ضد الأخطار التي تنجم عن عدم تسديد الزبون لما عليه و يتم حسب رغبة المؤسسة.

3. صيغة الشراء بالقرض:

تتمثل هذه الصيغة في تسير عملية البيع و الشراء بالقرض،و يتم ذلك بالموافقة البنكية التي تتجلى في منح قرض للمستهلك، يتمكن من خلاله من تسديد قيمة مشترياته الدائمة،على إن يتعهد بتسديد قيمة القرض في أجال الاستحقاق المحددة،بحيث يقوم البنك بخصم الأوراق التجارية الناتجة عن عملية الشراء بالقرض لصالح المؤسسات قبل أجال استحقاقها،و يجوز إعادة خصم تلك الأوراق التجارية لدى البنك المركزي تبعا للقوانين المعمول بها.

تجدر الإشارة إلى أن هذه الصيغة لقيت امتيازا و تفضيلا عن باقي الصيغ من قبل أعضاء مجموعة العمل و الجهاز المصرفي لكونها معممة على جميع المستهلكين،و بهذا تكون الصيغة الأكثر ملائمة لنظام قروض الاستهلاك الواجب العمل بها.[1]

[1]- زلاق سهام،دراسة القرض الأستهلاكي في العمليات البنكية الجزائرية،شهادة الماجستير،كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسير،الجزائر العاصمة،2004-2005،ص131.

المطلب الثالث:أسباب إعادة إطلاق القروض الاستهلاكية في الجزائر.

أعلنت الحكومة أنها ترخص بعودة القروض الاستهلاكية لإنعاش اقتصاديات الدولة وكان هدفها تشجيع استهلاك المنتوج الوطني.

و في هذا الصدد قال رئيس الجمعية الوطنية للمصدرين الجزائريين على باي ناصري بأن القروض الاستهلاكي يوفر مجموعة من المزايا منها تنمية الإنتاج الوطني و تخفيض من فاتورة الاستيراد.

- تشجيع المؤسسات الوطنية.
- منح قيمة مضافة للإنتاج الوطني من خلال رفع نسبة الإدماج في مختلف المنتجات الوطنية.

و يري المحلل الاقتصادي الصالح بلوصيف أن القرض الاستهلاكي يقوي القدرة الشرائية من خلال الدفع بالتقسيط.

جاء القرض الاستهلاكي لتسهيل على المستهلك الحصول على المواد و السلع الالكترونية.

وحسب وزير الصناعة و المناجم " تقرر إعادة بعث القرض الاستهلاكي لتحسين القدرة الشرائية للمواطن الجزائري،هذا القرض من شأنه إعانة العائلات على اقتناء الضروريات،حيث هذا القرض موجه للمنتوج الوطني، و في نفس الوقت يقلل كم الأعباء على الموطن جزاء الأزمة التي نعيشها و هذا من نفس الوقت ينعكس إيجابا على المنتوج الوطني و الصناعة الوطنية".

المبحث الثاني:القروض الاستهلاكية و البنوك الجزائرية.

البنوك الجزائرية كغيرها من البنوك تقدم مجموعة من القروض، و القرض الاستهلاكي هو إحدى الخدمات التي تقدمها للزبائن و سنتعرف على أهم هذه البنوك واهم الشروط و الاستراتيجيات.

المطلب الأول: أهم البنوك الجزائرية التي تقدم القرض الاستهلاكي.

فرع الأول:بنك البركة

يعتبر بنك البركة واحد من أول التي ستمول القرض الاستهلاكي خاصة السيارات بالتقسيط،و يتم الحصول على القرض من بنك البركة ضمن إطار تموين القروض الاستهلاكية التي عادة إلى الساحة الاجتماعية.

[1]- زلاق سهام،نفس المرجع،ص132.

كما حدد بنك البركة نسبة 9 كهامش للربح على القروض الاستهلاكية التي تمس المواد المصنعة محليا،مع احتساب كامل التكاليف بما فيها التأمين و مستحقات جميع المعاملات.

كما حدد البنك نسبة مساهمة الشخصية ب 20 من المائة كأدنى نسبة كشطر أول للمستفيد و 40 ألف دينار للاستفادة من الخدمة، و حسب الوثيقة عرض القرض الاستهلاكي لبنك البركة للاستفادة من الخدمة:

- أصحاب الدخل الثابت و المهن الحرة و المتقاعدين.
- عدم تجاوز سن المستفيد من القرض الاستهلاكي 70 سنة عند تسديدها.[1]

و سيستفيد زبائن بنك البركة من القروض "حلال " لاقتناء المنتجات المصنعة، حيث يمكنهم دفع 20 فقط من المبلغ الإجمالي بالنسبة للأشخاص و 10 بالنسبة لشركات.

حيث يقوم البنك "البركة" من اقتناء السلعة و إعادة بيعاها لزبائنهم عن طريق قروض"حلال" و هذا في إطار إطلاق القروض الاستهلاكية التي تعتمد إسلامية و بعيدة عن أي تعاملات ربوية وعمل بطريقة المرابحة في حدود المبلغ المرخص به من قبل البنك، بإضافة هامش الربح المتفق عليها و يلتزم العميل بدفع ثمن المرابحة طبقا للأقساط المتفق عليها.

يقوم البنك في حال تسديد مبلغ الدين قبل التاريخ المحدد أن يمنح العميل تخفيضا من أصل ثمن المرابحة المسدد قبل الاستحقاق.

الفرع الثاني:البنك الوطني

يشترط البنك الوطني للاستفادة من القرض الاستهلاكي أن كل شخص مقيم في الجزائر و لديه دخل ثابت و منتظم أعلى أو يساوي مرتين الحد الأدنى للأجر المضمون حيث يمول قرض السيارة اقتناء سيارة جديدة مجمعة أو مركبة في الجزائر و محدد مسبقا و يجب إن يكون المبلغ مدعم بفاتورة.

تصل نسبة التمويل إلى 85 من ثمن السيارة، و فترة التسديد تتراوح ما بين اثني عشرة (12) و ستون شهر(60).

مزايا قرض السيارة:

- قرض شخصي: يسمح البنك الوطني الجزائري للاستفادة من قرض مدروس حسب وضعيتهم.

[1]-WWW.BRAK.COM

- نسبة فائدة:استفيد من نسبة فائدة تنافسية.
- السرعة: تتم معالجة ملفكم في اجل أقصاه 05 أيام.[1]

المطلب الثاني:شروط و الوثائق المطلوبة لمنح القرض الاستهلاكي

الفرع الأول:شروط منح القرض

على من يطلب قرض استهلاكي،يجب إن تتوفر فيه مجموعة من شروط التي يفرضها القانون والبنوك الجزائرية للحصول على القرض وتتمثل هذه الشروط في ما يلي:[2]

1. أن يكون الطالب للقرض الاستهلاكي جزائري و مقيم في الجزائر(المواطنين المقيمين دون سواهم).
2. أن لا يفوق المبلغ الشهري لسداد القرض المتعاقد عليه 30 بالمائة من المداخيل الشهرية الصافية المتحصل عليها بانتظام و ذالك تفاديا لمديونية الزبون الزائدة و هذا في أي حال من الأحوال.
3. لا يمكن التعاقد بين البائع و المشتري على أي دين أو التزام ما لم يستفيد من قبول مسبق للقرض،كما لا يمكن للبائع أن يتحصل على أي مدفوعات إي صفة كانت ما لم يتحقق فعليا هذا الشرط.
4. ويشترط لعقد القرض أو وصل الخدمات أن يحدد إن كان القرض يغطي كليا أو جزئيا قيمة السلعة أو خدمة المقدمة في هذا الإطار.
5. على الأشخاص المستفيدين من هذا النوع من القرض حسب النص على أن كل شخص طبيعي يستغل هذا القرض لاقتناء سلعة أو خدمة لغرض شخصي و بعيد عن الأنشطة التجارية و المهنية أو الحرفية.
6. يخص القرض كافة المنتجات التي توفرها شركات منتجة في الجزائر، سواء عن طريق المادة النهائية أو التركيب و التجميع.

[1] -www.bna.dz/inexd.php/ar/القروض الاستهلاكية/html.

[2] -www.zagoraprees.com.

7. مدة القرض تتراوح ما بين 3 إلى 60 شهرا و ذالك حسب نوعية المنتوج و قيمته، حيث ترتبط هذه المادة أساسا بهذين العاملين،فحينما يتم اقتناء جهاز الكتروني أو إعلام ألي يتم تحديد مدة زمنية
8. تتزامن مع القيمة المالية المحددة و رزنامة التسديد،و غالبا ما تكون السيارات السياحية أطول مدة من حيث رزنامة التسديد.
9. مصاحبة هذه القروض بضمانات، منها جعل أسم البطاقة الرمادية للسيارة لفائدة البنك والمطالبة بضمانات إضافية حسب القيمة المالية المطلوبة،فضلا على القيام باتفاقيات خاصة في حالة العقود الجماعية مع الخدمات الاجتماعية للشركات و المؤسسات، أو طلب فتح حساب خاص و الاقتطاع المباشر.
10. إلزامية تقديم فواتير و شهادات من المؤسسات من بين الآليات المعتمدة بالنسبة لقرض الاستهلاك،حيث انه يشترط لمنحه من قبل البنك، تقديم فاتورة باسم المستفيد مرفقة بشاهدة تمنحها المؤسسة الممارسة لنشاط الإنتاج فوق التراب الوطني.

الفرع الثاني:الوثائق الحصول على القرض الاستهلاكي

1. نسخة طبق الأصل من بطاقة الهوية ممثلة(بطاقة تعريف الوطني،أو رخصة السياقة).
2. نسخة من بطاقة الضمان الاجتماعي"كناس".
3. بطاقة الخدمة الوطنية بالنسبة إلى الذكور.
4. عقد ميلاد أصلي رقم 12.
5. وثيقة إثبات السكن لا يزيد تاريخ استصدارها عن 03 أشهر.
6. 03 نسخة من الكشوف الأجر الأخيرة.
7. شهادة عمل سواء تعلق الأمر بالعقود "س دي اي " أو "سي دي دي "مع إلزامية أن يكون الموظف مثبتا في منصبه منذ شهر على الأقل و ليس في منصب مؤقت.
8. كشف الحساب البريدي أو حساب البنكي،حسب التزامات المالية للزبون.

المطلب الثالث: إستراتجية البنوك الجزائرية لتطوير القروض الاستهلاكية

القرض الاستهلاكي هو منتوج بنكي تطويره يتطلب استراتيجيات واضحة و فعالة،و في الواقع أن السياسة المتبعة تختلف من بنك إلى أخر، و يعود ذلك أساس للأهداف الاستهلاكية المسطرة للبنك فهناك بنوك دخلت بقوة في ميدان القروض الاستهلاكية مثل بنك الوطني لتنمية المحلية،وسخر لها كل الإمكانيات اللازمة، و هناك من جعلها كغيرها من القروض الأخرى مثل بنك البركة الجزائري الذي في هيكله التنظيمي فصل قروض الأفراد لوحدها (أي في مصلحة لوحدها)، و هذا راجع لتوسيع نطاق عمله في هذا المجال،و هناك من البنوك من يرى أن الدخول هذه الأسواق ليس مهما جدا و عموما السياسات المتبعة في هذا المجال هي تقريبا نفسها عند أغلب البنوك و يعود ذلك إلى سببين رئيسيين هما:

- قروض الاستهلاك في الجزائر في مراحلها الأولى و بالتالي لا يعقل آن تدرج هذه القروض ضمن السياسات الخاصة.
- قروض الاستهلاك جاءت تطبيقا لسياسة محددة و تطبيقها في الميدان جاء وفق برنامج مسطر مسبقا، و إستراتيجية البنوك الجزائرية لتطوير قروض الاستهلاك تتمثل أساسا في المراحل التالية:

❖ **سياسة المنتوج:** اعتبرت أغلب البنوك الاستهلاك منتوجا بنكيا جديدا، فتعريفه و تطويره و الإشهار له أمر طبيعي، مستغلة في ذلك تجارب بعض البلدان و التجربة السابقة للجزائر.

❖ **سياسة السعر:**رغم آن النسب المطبقة على قروض الأستهلاك محددة ضمن نسب تتراوح بين 10 و 12 إلا آن البنوك لها حرية التنافس ضمن هذا المجال، و تحدد النسبة بالعلاقة الموجودة بين تكاليف المنتوج (الاستغلال، الإشهار...الخ)و واقع أسعار المواد الاستهلاكية في السوق.

❖ **سياسة التوزيع:** تمثلت هذه السياسة في تحريك كل طاقاتها الهيكلية لبعث المنتوج و تطويره و بالتالي تحقيق أكبر تغطية ممكنة في مجال التوزيع.

❖ **سياسة الاتصال:**اعتمدت البنوك حملة دعائية كبيرة و اعتمدت فيها كل الوسائل المتاحة السمعية و البصرية و المقروءة،بالأضافة ا التليفزيون،و الراديو،كما اعتمدت على الجرائد و المجلات التي توزع في نقاط البيع على مستوى الوكالات هذه البنوك.

المبحث الثالث: دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية.

بنك الفلاحة و التنمية الريفية واحد من أكبر البنوك الوطنية،الذي نتيجة لخبرته و تنافسية استطاع أن يفرض مستواه في بيئة تنافسية للبنوك الخاصة و الوطنية و الأجنبية و ذلك بتبني تنظيم جديد.

المطلب الأول:تقديم عام لبنك الفلاحة و التنمية الريفية.

1) **نشأة البنك:** بنك الفلاحة و التنمية الريفية هو مؤسسة مالية وطنية تأسست بموجب مرسوم رقم 106/82 المؤرخ في 13 مارس 1982 الذي صدر في الجريدة الرسمية رقم 11 في 16 مارس1982،برأس مال يقدر 3300000000 دينار،و يقع مقره الرئيسي في العاصمة،و يتفرع هذا الأخير إلى 286 وكالة من بينها 170 وكالة تم التنازل عنها من طرف البنك الوطني الجزائري في ذلك الوقت،يبلغ عدد فروعه 31 فرع جهويا.

و من أهم المبادئ العامة التي يعتمد عليها البنك موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (03-01) :يمثل مبادئ بنك الفلاحة و التنمية الريفية.

المبادئ	شرحها
حسن المعاملة	يحرص البنك على توفير المعاملة الحسنة القائمة على الاحترام المتبادل.
الشفافية	إذ يرمي لتوفير المعلومات الدقيقة و الصحيحة و الآنية للزبون.
الضمان	يضمن لعملائه كافة حقوقهم.
مواجهة خطر السيولة	يحتفظ البنك دائما بسيولة نقدية تمكنه من تخطي كل العواقب التي قد تعترضه.
الثقة	و هذا ما يخلق لدى العميل نوع من الاطمئنان لإبقائه ودائعه عند البنك.
تسيير الخزينة	من خلال إبقاء نسبة معينة من الأموال بهدف تغطية حسابات المتعاملين،كما يقوم بإرسال الفائض من الأموال إلى البنك المركزي من باب الحفاظ على الأموال.

المرجع:وثائق مقدمة من طرف البنك،صياغة شخصية.

2) أهداف و مهام بنك الفلاحة و التنمية الريفية.

❖ **أهداف البنك:** من أهم أهداف البنك:[1]

1. تنويع و توسيع مجالات تدخل البنك كمؤسسة مصرفية شاملة.
2. تحسين العلاقة مع العملاء.
3. تحسين نوع الخدمة.
4. الحصول على أكبر حصة من السوق.
5. تطوير العمل المصرفي قصد تحقيق مردودية أكبر.

و بغية تحقيق تلك الأهداف استعان البنك بتنظيمات و هياكل داخلية و وسائل تقنية حديثة بلجوئه إلى الصيانة و ترميم ممتلكاته و تطوير أجهزة الإعلام الآلي،كما بذل القائمون على البنك مجهودات كبيرة لتأهيل مواده البشرية و ترقية الاتصال داخل و خارج البنك،و السعي إلى التقرب أكثر من العميل، و كان البنك يسعى لتحقيق هذه الأهداف بفضل قيامه ب:

a. رفع حجم الموارد بأقل تكلفة ممكنة و أعلى عائد عن طريق القروض المنتجة و المتنوعة و احترام القوانين.
b. توسيع نشاطات البنك فيما يخص حجم التعاملات.
c. التسيير الصارم لخزينة البنك سواء بالدينار أو بالعملة الصعبة.

❖ مهام البنك: تماشيا مع القوانين و القواعد سارية المفعول في مجال النشاط المصرفي،فإن بنك الفلاحة و التنمية الريفية مكلف بالقيام بالمهام التالية:[2]

a. تنفيذ جميع العمليات المصرفية و الاعتمادات المالية على اختلاف أشكالها طبقا للقوانين والتنظيمات الجاري العمل بها.
b. إنشاء خدمات مصرفية جديدة مع تطوير الخدمات القائمة.
c. تطوير شبكته و معاملاته النقدية باستحداث بطاقة القرض.

[1]- وثائق مقدمة من طرف البنك.
[2]- وثائق مقدمة من طرف البنك.

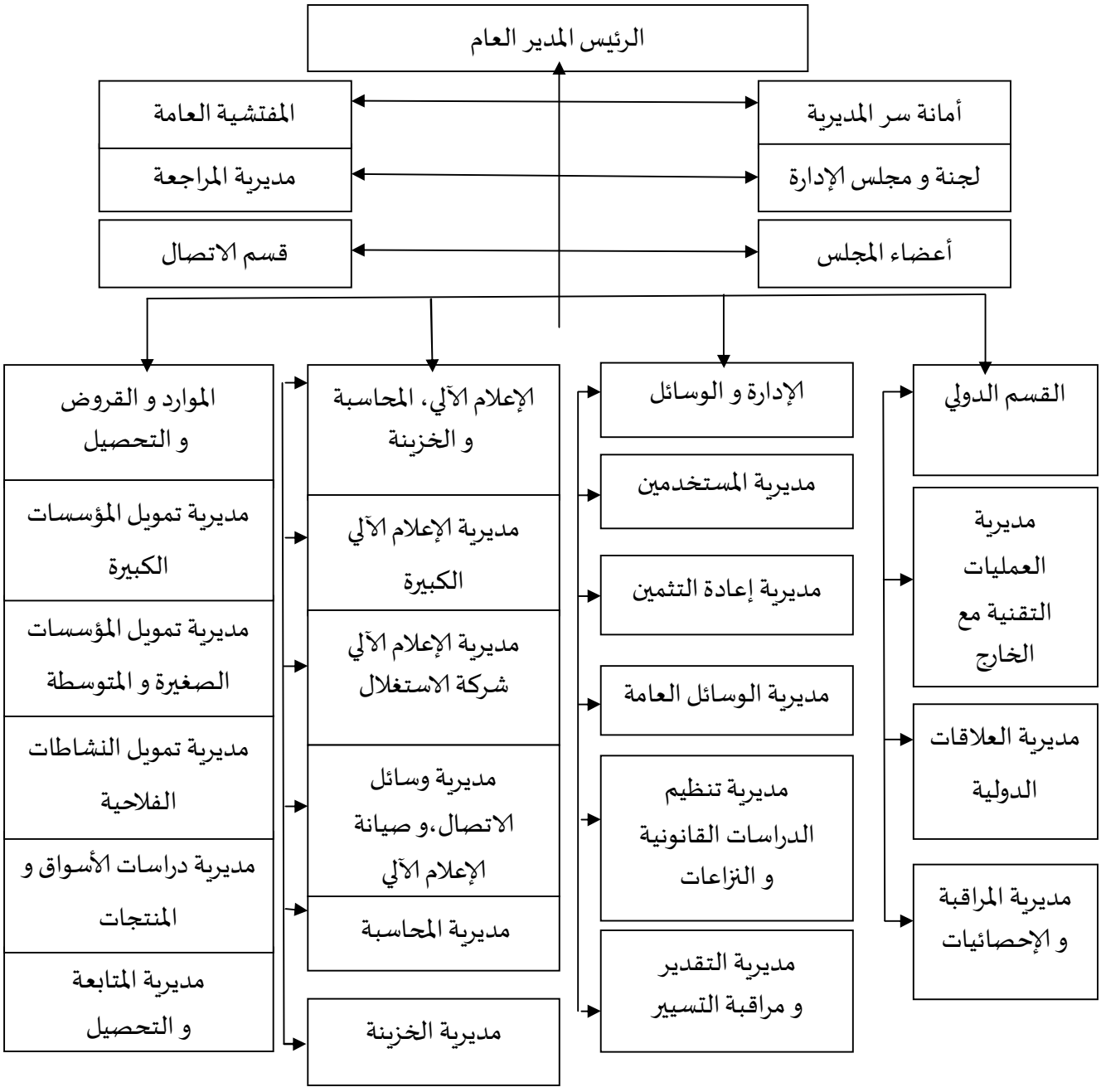
d. تنمية موارد و استخدامات البنك عن طريق ترقية عمليتي الادخار و الاستثمار.

e. تقسيم السوق المصرفية و التقرب أكثر من ذوي المهن الحرة و المؤسسات الصغيرة و المتوسطة.

f. الاستفادة من التطورات العالمية فيما يخص التقنيات المرتبطة بالنشاط المصرفي.

3) الهيكل التنظيمي للبنك :

شكل رقم (03-02): يمثل الهيكل التنظيمي العام لبنك الفلاحة و التنمية الريفية.



المصدر: وثائق مقدمة من طرف بنك الفلاحة و التنمية الريفية.

المطلب الثاني: تعريف وكالة سيدي لخضر و هيكلها التنظيمي.

عدد العمال 30 موظف،6 عمال مؤقتين و 24 دائمين.

❖ **تقسيم المهام في الوكالة:**[1]

1. **الإدارة:**

- **المدير:** مهمته التوجيه،التنشيط،المراقبة،تنسيق نشاطات الفرع،تقسيم العمل بين مختلف المصالح و يسهر على التنفيذ الجيد للسياسة المقررة من طرف المؤسسة.
- **السكرتارية (أمانة المديرية):** تقوم هذه الأخيرة على تنظيم وظائف المسؤول.

2. **مكتب الواجهة:**

- **قطب المعاملات:** يتكون من مشرف عليه،البنك الواقف هو شباك عملية السحب،الصندوق الرئيسي(إيداع الأموال)،محاسبة المدفوعات.
- **قطب العملاء:** يتكون من مشرف عليه،الاستقبال و التوجيه،المكلف بالزبائن(أي مؤسسة تتعامل مع كل العمليات أو الزيارات الميدانية تتعامل مع الأفراد فقط).وظيفة الائتمان و القرض(دراسة ملفات مصلحة القروض)،وظيفة التحويلات و التعويضات،وظيفة التجارة الخارجية،وظيفة قانون و الدعوات و التحصيلات(متابعة الاعتمادات الممنوحة)،وظيفة المراقبة و المحاسبة،انجاز و متابعة ميزانية الوكالة، السهر على تطبيق نظام المحاسبة البنكية،السهر على حسابات الزبائن،تحقيق عمليات الإقفال السنوية،مراقبة أعمال الوكالة فيما يخص،فتح الحسابات الخاصة بالزبائن،تقديم الإرشادات الضرورية للمستخدمين،تصحيح الأخطاء الملحوظة في المجال المحاسبي،مراقبة تحقيق الأهداف المسطرة من طرف الوكالة و المديرية العامة.

العلاقة التي تربط بين مصالح الوكالة هي علاقة تكاملية و لا يؤخذ قرار تنظيم المؤسسة يحدد مهام كل قائم على المصلحة.

[1]- وثائق مقدمة من طرف البنك.

✓ يمكن توضيح الهيكل التنظيمي لوكالة سيدي لخضر التابعة لبنك الفلاحة و التنمية الريفية من خلال الشكل الآتي:

3. أهداف وكالة سيدي لخضر:

- مساهمة البنك في سياسة التنمية و تجديد القطاع الفلاحي بإدخال التحسينات عليه،و الاستثمار في النشاطات الأكثر مردودية.
- تطوير المنتجات الزراعية،الغذائية و الصناعية و كذا مساعدة الفلاحين لترويج المنتجات المساهمة في التجارة الخارجية و دعم المهن الحرة.
- تحديد الممتلكات و الوسائل.
- إيجاد السياسة أكثر فعالية في جميع المواد.
- تطوير نوعية الخدمات المقدمة.
- التكوين الجيد للمستخدمين لضمان التسيير الحسن.
- المساهمة في دعم الاقتصاد الوطني.
- العمليات المتعلقة بالقرض و الاعتماد المستندي.
- المساهمة في تطوير الأرياف و تحسين ظروف المعيشة.[1]

4. وظائف وكالة سيدي لخضر:

تقوم بالوظائف التالية:

- تمويل الاستغلال الزراعي.
- منح القروض المتعلقة بالقطاع الزراعي.
- منح القروض الاستثمارية طويلة الأجل المتعلقة بالنشاط الزراعي.
- منح القروض قصيرة الأجل لا تتعدى 05 سنوات .

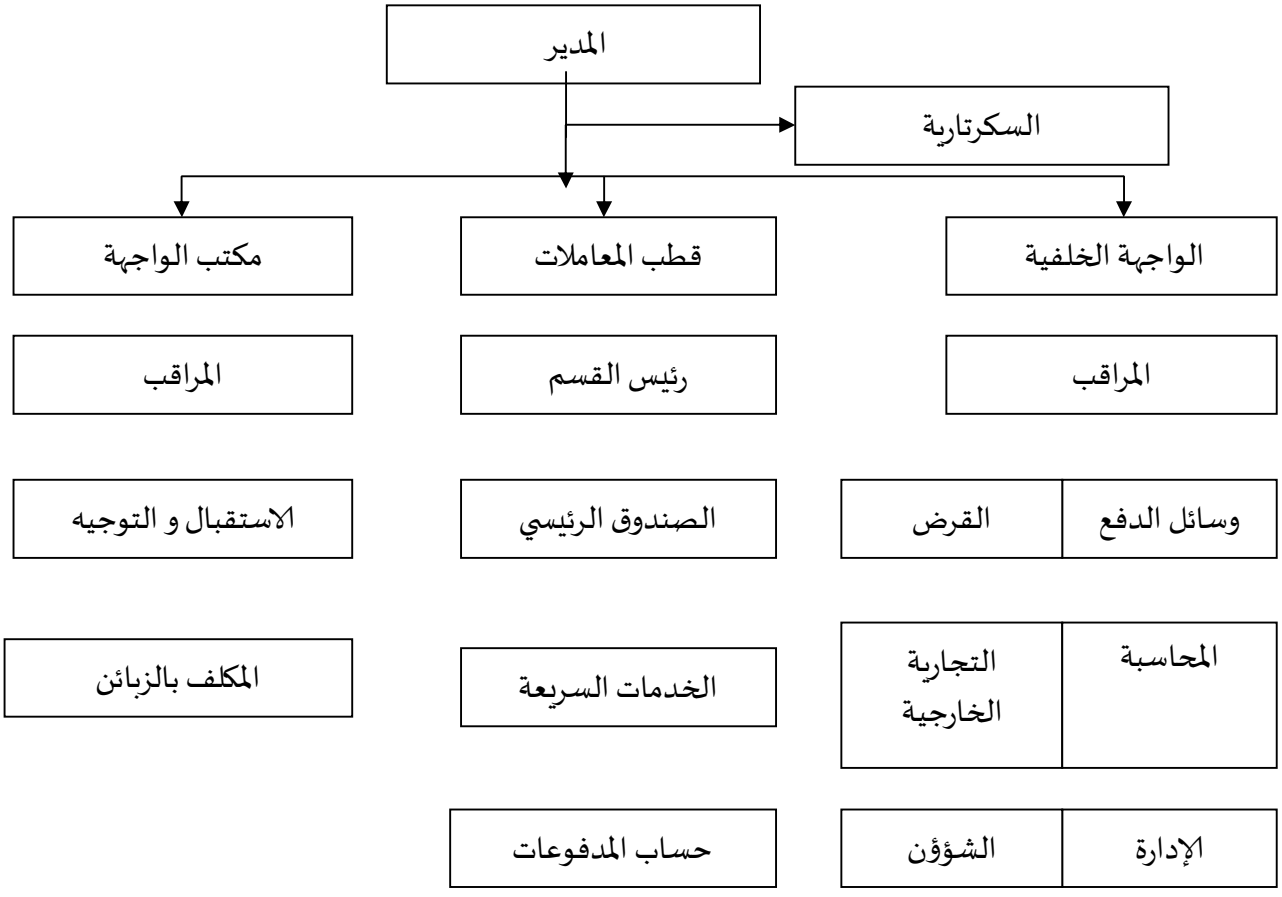
[1]- وثائق مقدمة من طرف البنك.

- منح قروض موسمية لتدعيم القطاع الفلاحي (قرض الرفيق).

أما القطاعات الممولة من طرفه فهي كالآتي:

- قطاع تشغيل الشباب.
- قطاع الصيد البحري.
- تدعيم الحرفيين التقلديين.
- تمويل قطاع النقل.[1]

الشكل رقم (03-02): الهيكل التنظيمي لوكالة سيدي لخضر.



مصدر: بنك الفلاحة و التنمية الريفية وكالة سيدي لخضر.

[1]- وثائق مقدمة من طرف البنك.

المطلب الثالث: دراسة قرض استهلاك لشراء أدوات كهرومنزلية في بنك الفلاحة و التنمية الريفية.

الفرع الأول:استقبال العميل.

يتقدم العميل إلى الوكالة لطلب القرض الاستهلاكي من أجل اقتناء ما يحتاجه من سلع كهرومنزلية أو أثاث التجهيز،و مباشرة يطلب المكلف بالدراسات من العميل بتقديم ملف القرض المتكون من:

1) إثبات الهوية (شهادة الميلاد و نسخة من بطاقة التعريف الوطني).
2) إثبات الإقامة (شهادة الإقامة).
3) إثبات العمل و الأجر (شهادة العمل و ثلاث شهادات الأخيرة).
4) طلب خطي للقرض.
5) فاتورة نموذجية للسلع المراد اقتناؤها.
6) تصريح شرفي بعدم المديونية.

الفرع الثاني: دراسة الملف.

يقوم المكلف بالدراسات في المرحلة الأولى بالتأكد من الوثائق المقدمة من العميل و يطلب منه ملأ طلب القرض،و في المرحلة الثانية يقوم المكلف بالدراسات بتدوين كل المعلومات المتعلقة بهذه الصفقة في الوثيقة المخصصة لهذا الغرض،يتعلق الجزء الأول منها بالمعلومات الخاصة بالعميل،ثم المعلومات المتعلقة بالمورد و يتعلق الجزء الثاني من هذه الوثيقة بعملية القرض بحيث يتم حساب قدرة العميل على السداد،و أخيرا يقوم بإبداء رأيه في هذه الصفقة.[1]

يرسل الملف كاملا غلى مديرية الوكالة،الذي بدوره يعقد اجتماع مع لجنة القرض المتكونة من المكلف بالدراسات،رئيس مصلحة القروض و المدير لقرض دراسة الملف،و في النهاية يحضرون محضر عن هذه الدراسة.

[1]- وثائق مقدمة من طرف البنك.

و في حالة قبول القرض يقوم المكلف بالدراسات بإعداد الوثائق اللازمة المتعلقة بالقرض الاستهلاكي،فضلا عن فتح حساب بنكي لزبون،فالأوراق الناتجة عن هذه الصفقة مقسمة إلى نوعين:

1. نوع خاص بأصل القرض تدون فيه القيم الشهرية.
2. نوع خاص بقيمة الفوائد الشهرية.

يقوم الزبون بالإمضاء على كل هذه الوثائق ثم بعد ذلك يقوم بتسديد قيمة مشاركته 30% أما 70% فيسددها البنك و التي تمثل قيمة القرض.

و أخيرا يقوم المكلف بالدراسات بتحضير جدول اهتلاكات هذا القرض و الوثيقة الأصلية لتعهد بالدفع من طرف البنك و كل هذه الوثائق تسلم إلى الزبون.

الفرع الثالث: دراسة قرض استهلاك لشراء أدوات كهرومنزلية.

قام السيد x.y بطلب قرض استهلاكي و هو موظف لدى الجمارك،له دخل شهري يقدر ب 9036.22 دج بالتقدم إلى بنك الفلاحة و التنمية الريفية بطلب قرض استهلاكي قصد اقتناء أدوات كهرومنزلية متمثلة في ثلاجة،تلفاز،و خلاط كهربائي، و تبلغ القيمة الكلية للأدوات 74000دج، حيث أن سعر الثلاجة مقدر ب 37000 دج،و سعر التلفاز 32000دج،أما سعر الخلاط الآلي هو 5000دج.[1]

و بعد اجتماعه مع المكلف بدراسة ملف القرض،و شرح طلبه المتمثل في القرض الاستهلاكي،مباشرة يطلب المكلف بالدراسات من العميل تقديم ملف القرض الاستهلاكي، و بعد حصول المكلف بالدراسات على الوثائق الخاصة بالملف،يقوم بالتأكد منها و يطلب من العميل ملأ طلب القرض،و كذلك يقوم بتدوين كل المعلومات المتعلقة بهذه الصفقة المخصصة لهذا الغرض،و بعد حساب قدرة العميل على السداد،علما أن مساهمته هي 30% و مساهمة البنك هي 70% حيث تعقد لجنة القرض اجتماع لدراسة هذا الطلب فتدرس قدرة العميل السيد x.y على تسديد القرض و منه تعلن قرارها و تحسب كما يلي:

المساهمة الشخصية = 74000×30 % = 22200دج.

[1]- وثائق مقدمة من طرف البنك.

مساهمة البنك =74000 × 70 % = 51800 دج .

قدرة الزبون على التسديد = 9036.22 × 30 % = 2710.86 دج.

للعلم أن الزبون طلب أن تكون مدة القرض 24 شهر،و تم الاتفاق عليها مع البنك،و بالتالي معدل التأمين هو 3.5 % أي:

معدل التأمين = 51800 × 3.5 % = 1813 دج.

و عليه فالمبلغ 2710.86 دج هو قيمة الدفع الشهرية و تضاف إليها TVA و قيمة فوائد التأمين. و بعد اطلاع الزبون على هذه الحسابات و قبوله لهذه الصفقة و قبول اللجنة بمنح السيد x.y قرض الاستهلاك و هي نوعين:[1]

1. نوع خاص بأصل القرض،يدون فيه القيم الشهرية.
2. نوع خاص بقيمة الفوائد الشهرية التي يحصل عليها البنك.

ثم يقوم الزبون بالإمضاء على كل هذه الوثائق،و يدفع قيمة مساهمته 22200 دج،فيقوم البنك بتسديد قيمة مساهمته 51800 دج،و التي تمثل قيمة القرض.

و في الأخير يقوم المكلف بالدراسات بتحضير جدول اهتلاكات هذا القرض،الوثيقة الأصلية لتعهد بالدفع من طرف البنك و يسلمها لزبون و الذي بدوره يسلم هذه الأوراق إلى المورد لاستلام الأدوات الكهرومنزلية المذكورة سابقا.

[1]- وثائق مقدمة من طرف البنك.

خاتمة:

بالنظر لطبيعة القروض الاستهلاكية في الجزائر،و مراحل ظهورها و أهم البنوك التي تقدم هذا النوع من القروض فإن المستهلك الجزائري يقبل على سد الحاجات الاستهلاكية التي لا يستطيع المستهلك الادخار لشرائها، و من أهم أنواع هذه القروض التي تقدمها البنوك الجزائرية هي القروض على السيارات و المنتوجات الكهرومنزلية،و الأثاث،شرط أن تكون مصنعة محليا.

بنك الفلاحة و التنمية الريفية هو من أهم البنوك الوطنية و الذي يساهم في تطوير النظام الاقتصادي و تطوير المجتمع.

خاتمة عامة

استهدف بحثي في الإجابة عن الإشكالية المطروحة و الكشف عن دور القروض الاستهلاكية في كيفية التأثير على سلوكيات المستهلك.

حيث تضمن الفصل الأول القرض الاستهلاكي من حيث مفاهيمه العامة و الذي حددنا فيه التعريف بالقروض المصرفية بصفة عامة و مفهوم القروض الاستهلاكية حيث أن القرض في الاستهلاك هو القرض الموجه للأفراد بغرض الاستهلاك الشخصي مقابل تسديد كلفته على فترات محددة.

و نظرا لأهمية القرض الاستهلاكي في حياة الأفراد فإن هدفه الرئيسي من وضع نظام خاص في حماية القدرة الشرائية للعميل و رفعها،و مساعدتها في تسويق المنتوج الوطني.أما عن أنواع القروض الاستهلاكية فهناك قروض شخصية و هي من أهم هذه القروض،و هي قروض مقدمة للأفراد من أجل تمويل الأعباء التي ليس لها علاقة بالنشاط الاستثماري،و هناك قروض مخصصة و قروض متجمدة و دائمة، و قروض الكراء مع خاصية الشراء و يصاحب هذا النوع من القروض كغيره من القروض عدة مخاطر و هي خطر عدم التسديد و يعتبر الخطر الأكثر أهمية و الخطر الخاص و يتعلق هذا الخطر بالزبون و تنقسم إلى مخاطر مالية،و مخاطر خاصة بعمليات الائتمان،مخاطر خاصة بالقدرة الشرائية التسييرية، و المخاطر القانونية و يضاف إلى هذا مخاطر خطر التجميد.

أما في الفصل الثاني تطرقت من خلاله إلى مفاهيم أساسية حول تعريف المستهلك حيث يعتبر الوحدة الأساسية لمختلف الأنشطة الإنتاجية و التسويقية،و المستهلك عبارة عن أفراد أو منظمات (مؤسسات،الحكومة) و كما عرفنا المفهوم العام لسلوك المستهلك و هو الشخص الذي يشتري و يستهلك واحد أو عدة سلع و خدمات من عند المنتج أو الموزع.

إن دراسة سلوك المستهلك له أهمية كبيرة بالنسبة لمستهلك الأسر،و مستهلك مؤسسة و هي تعرف على كافة المعلومات و البيانات التي تساعد هذا المستهلك على اتخاذ قرار الاستهلاك،تمكين و توفير المنتجات التي يرغب بها المستهلك بالمواصفات المرجوة،و بالنسبة لمؤسسة نسمح بمعرفة المستهلكين الحاليين و المستهلكين

الجدد، و كما أن للقرض الاستهلاكي تأثيرات على المستهلك و سلوكه فإن العلاقة بينهم غير متكافئة و غير متوازنة، فالمستهلك هو دائما في الموقف الحرج و المجحف.

و للقروض الاستهلاكية أثار ايجابية على سلوك المستهلك فهو عبارة عن نفذ لتلبية الحاجات و إشباع الرغبات،و لكن في المقابل له أثار سلبية فقد يؤدي الاستعمال الغير العقلاني و التبذير إلى وقوع المستهلك في المديونية.

أما الفصل الثالث تناولت فيه البنوك الجزائرية و كيفية إدخالها لهذا النوع من القروض في منظومتها البنكية لتلبية رغبات المستهلك و جلبه و ذكرنا إحدى هذه البنوك و أنواع القروض المقدمة فيها و نظام العمل بها.

و القروض الاستهلاكية كغيرها من القروض المصرفية تمر بعدة مراحل من أجل أخذ العميل للموافقة على قيمة القرض و الحصول على قيمته.

- **اختبار صحة الفرضيات:**

و من خلال الدراسة التي قمت بها يمكننا اختبار الفرضيات السابقة كما يلي:

- ✓ **الفرضية الأولى:** القرض الاستهلاكي كغيره من القروض المصرفية حيث أن هذا القرض له أهداف و أهمها تلبية حاجات الأفراد و الأسر و يكون هدفها الرئيسي دعم الأفراد محدودي الدخل.
- ✓ **الفرضية الثانية:** تكمن دراسة سلوك المستهلك حيث أنها تشمل و تفيد كافة أطراف عملية تبادل المستهلك و المؤسسات و المشاريع،و قد تتحكم عدة مؤثرات في سلوك المستهلك وهي مؤثرات داخلية تنبع من الفرد في حد ذاته،و مؤثرات خارجية يفرضها المحيط الذي يكون فيه المستهلك.
- ✓ **الفرضية الثالثة:** تؤثر القروض الاستهلاكية على سلوكات المستهلك حيث تكون له أثار ايجابية تتمثل في مساعدة ذوي الدخل المحدود و الضعيف على سد الحاجات و تلبية الرغبات،و تؤثر عليها سلبا حيث يصبح المستهلك مبذرا بالدرجة الأولى،و غارق في المديونية.

- **نتائج البحث:**

من خلال دراستي لهذا الموضوع توصلنا لعدة نتائج و أهم هذه النتائج هي:

- ✓ القروض المصرفية تعتبر الدخل الرئيسي للبنوك.
- ✓ القروض الاستهلاكية هي القروض الموجهة بصفة خاصة للأفراد.
- ✓ قروض الاستهلاك وسيلة تسمح للفرد بتلبية كل المتطلبات من سلع و خدمات.
- ✓ للقروض الاستهلاكية عدة أنواع من أهمها القروض الشخصية و القروض المخصصة.
- ✓ المستهلك هو الوحدة الأساسية في التسويق، و يتأثر بعدت عوامل و هي عوامل داخلية و عوامل خارجية.
- ✓ دراسة سلوك المستهلك لها أهمية كبيرة في تحديد الزبائن الحاليين و معرفة كيفية جلب زبائن جدد.
- ✓ للقروض الاستهلاكية أثار سلبية و ايجابية على سلوك المستهلك.
- ✓ البنوك الجزائرية كغيرها من بنوك دول العالم تدخل لمنظومتها البنكية القروض الاستهلاكية.
- ✓ أهم أنواع القروض الاستهلاكية التي تقدمها البنوك الجزائرية هي القروض على السيارات و الأثاث و المنتجات الكهرومنزلية شرط أن تكون مصنعة محليا.

- **التوصيات والاقتراحات:**

و بعد القيان بالدراسة فإني أحاول أن أقترح بعض التوصيات و الاقتراحات و التي ربما قد تكون معقولة و منطقية تساعد البنك و المستهلك على اتخاذ القرار الأمثل:

- ✓ ضرورة دراسة المستهلك للقرض الاستهلاكي من كافة النواحي و دراسة الآثار المترتبة عنه.
- ✓ ضرورة دراسة البنك لوضعية المستهلك لمنح القرض تفاديا للوقوع في المخاطر.
- ✓ تفادي المستهلكين اللجوء إلى القرض الاستهلاكي عند الرغبة في الحاجات المكملة و الغير الضرورية لتفادي الوقوع في المديونية و تفادي التبذير.

- **أفاق البحث:**

و يبقى الموضوع مجال واسع لدراسة،و إن إتمامه لا يعني إني استوفيت كل جوانبه،و لكن آمل أن أكون قد وفقت فيه إلى حد ما، و يبقى دائما المجال مفتوح للبحث و التوسع أمام طلبة السنوات القادمة.

قائمة المصادر و المراجع

الكتب:

- بن عيسى عنابي،سلوك المستهلك "عوامل التأثير البيئية"،ديوان المطبوعات الجامعية،الجزائر،2003.

- راشد عصار،النقود و البنوك،دار الصفاء لنشر ،عمان،الأردن،الطبعة الأولى.

- رضا صاحب أبو محمد،إدارة المصارف مدخل تحليلي كمي معاصر،دار الفكر،عمان،2002.

- سليمان بوذياب،اقتصاديات النقود و البنوك،المؤسسة الجامعية للدراسات و النشر و التوزيع،بيروت، لبنان،1996.

- شاكر القزويني،محاضرات في اقتصاد البنوك،ديوان المطبوعات الجامعية،الطبعة الرابعة،الجزائر،2008.

- شرقاوي صباح،متابعة القروض من طرف البنوك التجارية،جامعة التكوين المتواصل،2003-2004،البويرة.

- عبد الرزاق أيوب،سلطة القاضي في التعديل التعويضي الانفاقي،سلسلة الدراسات القانونية المعاصرة، مطبعة النجاح،الطبعة الأولى،2003.

- عبد الغفار حنفي،رسمية قرايا قض،الأسواق و المؤسسات المالية،دار الجامعية للاسكندرية،2000.

- عبد المجيد عبد المطلب،البنوك الشاملة عملياتها و إدارتها،الدار الجامعية الإبراهيمية،2008.

- محمد إبراهيم عبيدات،التسويق الاجتماعي (الأخضر و البيئة)،دار وائل للنشر،الأردن،2007.

- محمد سعيد،أنور سلطان،إدارة البنوك،الدار الجامعية الجديدة،الإسكندرية،2005.

- محمد يونس،اقتصاد النقود و الصيرافة و السياسات النقدية،دار الجامعة،2001.

- منى شفيق،التسويق بالعلاقات،المنشورات المنظمة العربية لتنمية الإدارية،مصر،2005.

- ناجي معلا،أصول التسويق المصرفي،دار الصفاء،عمان،الأردن،2008.

- الطاهر لطرش،تقنيات البنوك،ديوان المطبوعات الجامعية،الجزائر،2007.

- كاسر ناصر المنصور،سلوك المستهلك"مدخل الإعلان"،دار حامد،الطبعة الأولى،عمان،الأردن،2006.

- محمد سعيد عبد الفتاح،إدارة التسويق،الدار الجامعية،بيروت،1992.

مذكرات التخرج:

- حميدي زقاي،مدى تأثير التسويق المصرفي على سلوك المستهلك الجزائري، مذكرة لنيل شهادة الماجيستر في العلوم الاقتصادية و علوم التسيير،جامعة أبو بكر بلقايد،تلمسان،2009-2010.

- زلاق سهام،دراسة القرض الاستهلاكي في العمليات البنكية الجزائرية، مذكرة لنيل شهادة الماجيستر في العلوم الاقتصادية و علوم التسيير،جامعة الجزائر العاصمة 2004-2005.

- لسود راضية،سلوك المستهلك اتجاه المنتوجات المقلدة،مذكرة لنيل شهادة الماجيستر في العلوم الاقتصادية

- مهدي منير،المظاهر القانونية،لحماية المستهلك،أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في القانون الخاص في قانون الأعمال،مذكرة منشورة،كلية الحقوق وجدة،2004-2005.

و علوم التسيير،جامعة منثور،قسنطينة،2008-2009.

المقالات:

الحسين بلحسني،أساس الإلتزام بالتبصير المستهلك و مظاهره،المجلة المغربية للإقتصاد و القانون،العدد 04، 2001.

القوانين و المراسيم:

- الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية،العدد 24، 13 ماي 2015.

- الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية،العدد 16، 14 أفريل 1990.

مواقع الانترنت:

WWW.BRAK.COM

WWW.BNA.DZ

WWW.ZOYORAPREES.COM