

تسيير مخاطر القروض ودورها في تحقيق الميزة التنافسية للبنوك التجارية
دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية سيدي بلعباس-

**The role of Loan risk management in achieving the competitive advantage for
Algerian commercial banks
-Case study of the Bank of Agriculture and Rural Development in the wilaya
of Sidi Bel Abbès-**

كبداني أسماء طالبة دكتوراه، جامعة جيلالي اليابس، الجزائر، مخر إدارة الابتكار والتسويق

asmaa.kebdani@univ-sba.dz

بوشة يحيى، أستاذ، جامعة جيلالي اليابس، الجزائر، مخر إدارة الابتكار والتسويق

Yboucheta9@gmail.com

تاريخ الاستلام: 2024/11/17؛ تاريخ القبول: 2024/12/17

مستخلص:

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر تسيير مخاطر القروض البنكية في تحقيق الميزة التنافسية للبنوك التجارية الجزائرية، باعتبارها وسيلة تمكن البنك من المحافظة على استقراره المالي وتحقيق أرباح مستدامة، بالإضافة إلى تبيان الدور الحيوي لإدارة مخاطر القروض في البنوك التجارية في الحفاظ على المرونة المالية وبالتالي تعزيز قدرته على المنافسة في السوق المصرفي. وفي هذا السياق تم إسقاط الدراسة على بنك الفلاحة والتنمية الريفية على مستوى ولاية سيدي بلعباس، حيث تم تصميم استبانته موجه إلى الزبائن المتعاملين مع البنك والبالغ عددها (30) استبانته، وتم تحليل النتائج باستخدام الحزمة الإحصائية SPSS. ولقد أظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغيرات الدراسة.

الكلمات المفتاحية: إدارة المخاطر، خطر بنكي، قروض بنكية، ميزة تنافسية

تصنيف JEL: M31؛ G21؛ O14.

Abstract:

This study aimed to identify the impact of bank loan risk management in achieving the competitive advantage for Algerian commercial banks, as a means that enables the bank to maintain its financial stability and achieve sustainable profits, in addition to showing the vital role of loan risk management in commercial banks in maintaining financial flexibility and thus enhancing its ability to compete in the banking market. to achieve the

aims of this paper, the study shed lights on the Bank of Agriculture and Rural Development in Sidi Bel Abbes, where a questionnaire was designed addressed to the customers dealing with the bank, which numbered (30) questionnaire. The results founded were examined by a statistical package SPSS. The findings revealed that there is a statistical significant relationship between the study variables and the results were analyzed using the statistical package SPSS. The results showed a statistically significant relationship between the study variables.

Keywords: Risk Management, Bank Risk, Bank Loans, Competitive Advantage

Jel Classification Codes : M31; G21; O14

مقدمة:

في ظل العولمة واحتدام المنافسة بين المؤسسات لم يعد الاحتفاظ بالعملاء هدفا سهلا، وأشد منه صعوبة كسب عملاء جدد، وفي ظل الظروف المتغيرة والمتحركة أصبح التركيز على سمعة المؤسسة مبدأ أساسيا في كل المؤسسات سواء تجارية كانت، صناعية، خدماتية، عامة أو خاصة ، ويمكن القول بأن البنوك التجارية الجزائرية من بين هذه المؤسسات نظرا لتأثيرها الكبير واستجابتها للمتغيرات الخارجية والتطورات التكنولوجية والتحول الرقمي الذي تشهده البلاد في كل المجالات، وهذا كان حافزا للبنوك التجارية الجزائرية من أجل إعادة النظر في كافة الأعمال والأنشطة التي تؤديها، وكان من بين هذه الأنشطة جانب إدارة المخاطر المتعلقة بالقروض الممنوحة والذي يعتبر أكثر جانب يؤثر ويعكس صورة البنك المتعامل معه و الذي ساعد البنوك التجارية الجزائرية في كيفية تحسين استراتيجيات اتخاذ القرارات المالية من جهة ومن أجل الوصول إلى غايتها عملت جاهدة على إيجاد طرق ووسائل أخرى تمكنها من إدارة المخاطر أو إن صح القول التخفيف منها والتقليل من خسائرها.

من هذا المنطلق يمكن صياغة الإشكالية التالية:

كيف تساهم عملية إدارة مخاطر القروض في تحقيق الميزة التنافسية للبنوك التجارية الجزائرية؟

فرضيات الدراسة: للإجابة على الإشكالية السابقة قمنا بصياغة الفرضيات التالية:

الفرضية الأساسية:

يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة مخاطر القروض و اكتساب الميزة التنافسية للبنوك التجارية الجزائرية

الفرضيات الفرعية:

- تساهم إدارة مخاطر القروض في البنوك التجارية الجزائرية في تعزيز ثقة العملاء والمستثمرين؛
- تساهم إدارة مخاطر قروض البنوك التجارية الجزائرية في تخصيص موارد للتوسع في أسواق جديدة أو تقديم خدمات مبتكرة؛
- تساهم إدارة مخاطر قروض البنوك التجارية الجزائرية في تحسين جودة الخدمة؛
- تساهم إدارة مخاطر قروض البنوك التجارية الجزائرية في تحقيق سمعة قوية للبنك ؛
- تساهم عملية إدارة مخاطر قروض البنوك التجارية الجزائرية بتقليل المخاطر المالية وتحسين الاستدامة؛

أهمية الدراسة: تبرز أهمية الموضوع في كونه من العوامل المؤثرة في النشاط اليومي للبنوك التجارية الجزائرية ، وكذلك الأفراد، بالإضافة إلى كونه من أكثر المؤشرات المهمة في تحقيق النجاح الاقتصادي، واستمرارية النمو والتقدم، والمردود المباشر من قيمة الخدمة المقدمة، وبما يحقق الفائدة المرجوة من ذلك؛

أهداف الدراسة: كما تهدف هذه الدراسة إلى تبيان إدارة مخاطر القروض في البنوك التجارية الجزائرية التي بدأت في التسابق في اعتمادها على هذه أساليب متنوعة عن طريق استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بهدف تسهيل تنفيذ أنشطتها المصرفية وإرضاء العملاء والتقليل من المخاطر التي تواجهها.

الدراسات السابقة:

✓ دراسة أحمد عابد محمد عبد الباري(2016)، بعنوان: إدارة المخاطر الائتمانية كمدخل

لجودة الائتمان (دراسة ميدانية على البنوك الخاصة العاملة بمصر):

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل وتقييم المحفظة الائتمانية للبنوك الخاصة ومعرفة العلاقة بين فاعلية إدارة المخاطر الائتمانية وجودة المحفظة الائتمانية مع الأخذ بعين الاعتبار ظروف السوق المصرفية وأسواق المال والتغيرات السياسية والاقتصادية، وقد خلصت الدراسة بالنتائج التالية:

- وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين فاعلية إدارة المخاطر الائتمانية وجودة محفظة الائتمان؛
- وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين ربحية البنوك الخاصة وجودة محفظة الائتمان

✓ دراسة بكوش مهاء وبوغازي فريدة (2022)، بعنوان: أثر إدارة المخاطر في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة للمشاريع-دراسة حالة مؤسسة بيكو:-

هدفت هذه الدراسة إلى تبيان أثر إدارة المخاطر في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة لمؤسسة بيكو، من خلال التعرف على أساسيات إدارة المخاطر ، وإبراز الدور الذي تؤديه في تحقيق الميزة التنافسية واستدامتها، وقد خلصت الدراسة إلى أنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 لإدارة المخاطر على الميزة التنافسية المستدامة؛

2. تسيير مخاطر القروض البنكية :

هناك الكثير من الباحثين المهتمين بدراسة الجانب الخاص بالمخاطرة في شتى أنواع المؤسسات الاقتصادية، ولكل باحث تعرف خاص به حسب ما مر به من تجارب وفي وقت معين للظاهرة محل الدراسة، ومن هنا نستدرج بعض التعريفات الخاصة بهذه الدراسة أ-

✓ عدم انتظام الإيرادات وتذبذب في قيمتها أو في نسبتها إلى رأس المال المستثمر هو الذي يشكل المخاطرة وترجع هذه الأخيرة إلى عدم معرفة ما سيحدث مستقبلا (خربوش و أرشيد، 1996، صفحة 41)؛

✓ احتمال فشل صاحب القرض بصفة عامة أو المستثمر بصفة خاصة في تحقيق العائد المتوقع على الاستثمار (مطر، صفحة 40)؛

✓ احتمال عدم التزام صاحب القرض أو المقرض بتسديد مبلغ القرض في تاريخ استحقاقه وبالتالي تحقيق الخسارة (فلاح والحسيني، صفحة 129)؛

✓ تذبذب عوائد المقرض أو البنك المتوقع الحصول عليها في وقت لاحق وبالتالي تقلب في القيمة السوقية للمؤسسة بالإضافة إلى التعرض للخسائر (خربوش و أرشيد، 1996، صفحة 48)؛

✓ حسب احد الكتاب المخاطرة هي "حالة معنوية تلازم الشخص عند اتخاذ القرارات أثناء حياته اليومية، وما يترتب عليها من ظهور حالات الشك أو الخوف أو عدم التأكد من نتائج تلك القرارات التي يتخذها هذا الشخص بالنسبة لموضوع معين" (حاتم، 1986، صفحة 24)

✓ ويعرف (WEBSTER) المخاطرة " على أنها فرصة تكبد أذى أو ضرر أو خسارة" (حماد، 2000، صفحة 260)

حسب هذا التعريف إن ظاهرة المخاطرة هي الفرصة التي يمكن من خلالها تفادي الخسارة الناتجة عن عدم التأكد الذي يحيط بنتائج القرارات المستقبلية، وهذا التعريف لا يصلح للتحليل لأنه لا يمكن قياسه (بلعجوز وبوقرة، صفحة 02).

✓ كما عرفها (BETTY) وزملائه "بأنها مقياس نسبي لمدى تقلب عائد التدفقات النقدية الذي سيتم الحصول عليه مستقبلاً" (الهندي، 1999، صفحة 440)؛

✓ ويعرفها كاتب آخر على أنها "درجة الاختلافات في التدفق النقدي للاقتراح الاستثماري عن التدفق النقدي المقدر أو المتوقع له" (الحناوي، 1999، صفحة 230)؛

انطلاقاً من التعاريف السابقة يمكننا الوصول إلى تحديد مفهوم شامل وعام يوضح لنا المخاطرة البنكية من كافة جوانبها، بحيث يمكن القول بأنها احتمال تذبذب للعائد المتوقع على الاستثمار الممول بهذا القرض، بالإضافة إلى احتمالية تعرض البنك إلى خسائر غير متوقعة أي غير مخطط لها وبالتالي الانحراف عن الخطة المدروسة للبنك

ب- المخاطر الائتمانية (القروض) (Risques de crédit):

إن مفهوم القرض أثبت في كثير من المرات أنه لا يوجد هناك قرض بدون مخاطر، مهما كانت الضمانات المقدمة. فالخطر ملتصق بالقرض ولا يفارقه، والبنكي يجب عليه دائماً الحذر من أن لا يتمكن المدين من الوفاء بالتزامه (2003، صفحة 69). ومن أمثلة مخاطر الائتمان أو القروض: مخاطر توقف المدين عن الوفاء بالتزاماته التعاقدية مع البنك، أو مخاطر التركيز الائتماني، أو فشل البنك في تحديد جودة الأصول وما يترتب على ذلك من عدم تكوين المخصصات الكافية لتجنب تعرض أموال المودعين لخسائر غير محسوبة. وهذا وتشمل المخاطر الائتمانية البنود داخل الميزانية مثل القروض والسندات والبنود خارج الميزانية مثل خطابات الضمان و/ أو الاعتمادات المستندية (2003، صفحة 69)

التأخير البسيط في تسديد قسط واحد من القرض يمكن أن يكون ذا أثر سلبي بالنسبة لمؤسسة مالية (بنك) والتي تعمل بواسطة أموال مقترضة أيضاً (ودائع الآخرين) لأنه مثل أي تاجر أو صناعي فإنه يجب عليها أن توفى بالتزاماتها، من جانب آخر، نحو المودعين (الموفرين)، وفي الأجل المحددة، معتمدة في ذلك على المداخيل التي تجنيها والضرورية لتحقيق توازن خزيتها (الجلعود، صفحة 583). إنه بسبب تراكم مجموعة من الظروف غير المتوقعة وغير المحسوبة، أو بسبب سياسة إقراض غير حذرة وغير احترازية، فإن التأثيرات المتوالية في التسديد يمكنها أن تضع البنك في صعوبات جد حرجة (الجلعود، صفحة 584)

بالرغم من تطور أساليب إدارة النشاط البنكي، فإن الخطر يعتبر من أولويات الأنشطة البنكية. ويمكن القول بأن القضاء على الأخطار البنكية بشكل مطلق مستحيل، فالخطر غير قابل للتوقع تماما ، لكن بالرغم من هامش المغامرة الذي يتمتع به البنك إلا أنه يمكن أن يتنبأ به من أجل تقليل الخسائر و تدنية التكاليف.

كخلاصة يمكن القول أن البنوك مدعوة إلى تحويل خصائص أصولها المالية التي تشتريها (الودائع) وتبيعها (القروض) مع تحمل الأخطار الناتجة عنها. وبالتالي فإن التحكم في هذه الأخطار يشكل رهانا كبيرا أمام البنك (بلعجوزو بوقرة، صفحة 04)

ت- تسيير مخاطر القروض البنكية:

كانت إدارة المخاطر وتسييرها من بين أحد أهم المحاور التي أدرجتها لجنة بازل لتحديد الملاءة المصرفية ، وقد بدأت البنوك مؤخرا في انتهاز سياسات لإدارتها تماشيا مع الاتجاهات العالمية، وقد كان الهدف منها التحكم في درجة الخطر الذي تتعرض له البنوك من أجل القيام بمهامها والمتمثلة فيما يلي:

- ✓ قياس المخاطر وتقديرها من أجل وضع الاحتياطات اللازمة لمواجهتها من أجل المحافظة على ربحية البنك؛
- ✓ المساعدة في اتخاذ قرارات التسعير.
- ✓ العمل على تنوع الأوراق المالية من خلال تطوير إدارة محافظ هذه الأوراق، من خلال خلق اتزان بين المخاطرة والربحية.
- ✓ مساعدة البنك على حساب معدل كفاية رأس المال استنادا للمقترحات الجديدة للجنة بازل.

3. الميزة التنافسية للمؤسسة:

أ- مفهوم الميزة التنافسية:

ان امتلاك المنظمة للميزة التنافسية يمثل جزءا اساسيا من فلسفة الادارة وتوجهاتها المستقبلية وللأمد الطويل (البكري، 2014، صفحة 169). وتاريخا يعد الكاتب Alderson 1965 اول من أشار الى الميزة التنافسية وعرفها على انها "تعبير عن سعي المنظمة لانشاء او امتلاك سمات فريدة عن غيرها من المنظمات العاملة في ذات الصناعة لكي تحقق التميز عنهم " (GOULD & MARIE, 2008, p. 04)، كما عرفها FAKEY 1989 على انها "اي شيء يمكن ان يميز الشركة او منتجاتها ايجابا قياسا بالمنافسين ومن وجهة نظر الزبون" (LOW & PRAVEEN, 2010, p. 64) .

وقد عرفت ايضا بانها "قدرة المؤسسة على تحقيق كفاءات مساوية أو تفوق كفاءات المنافسين ومصادرها الأساسية: التكاليف الجودة، الانتاجية، الابداع، سرعة التفاعل ورد الفعل"(BERTNARD & AUTRES, 1998, p. 360)، وقد ورد تعريفها ايضا بانها "اية ميزة متحققة من قبل الشركة هي اعلى مما يقدمه المنافسون الى الزبائن ولها قيمة، وقد يكون ذلك التمايز من خلال الاسعار الاوطى او الخدمة المضافة"(Ehmke & Cole, 2011, p. 18)

اذا يمكننا القول بان الميزة التنافسية هي مفهوم نسبي وديناميكي، بحيث لا يمكن للمؤسسة أن تكون منافسة بصفة نهائية وانما هي كذلك في زمن ومحيط اقتصادي معين، وعليها أن تعمل دوما من اجل الحفاظ على قدرتها التنافسية لضمان بقائها.

ب- مصادر الميزة التنافسية في البنوك الوطنية :

يتطلب تحقيق التمايز في المؤسسة المصرفية رفع مستوى أدائها وجودة منتجاتها وخدماتها من خلال التركيز على مجموعة من العناصر من أهمها (حمداوي، 2009، صفحة 137) :

أولا: إدخال التكنولوجيا الحديثة:

تعتبر التكنولوجيا من أهم العناصر التي يمكن ادخالها الى البنك التجاري لتحقيق الجودة كميزة تنافسية. حيث يمكن احداث التطور عبر تصميم منتجات أو خدمات جديدة وكذلك تكنولوجيا جديدة (vassil & manov, 2003). وتساعد التكنولوجيا البنك في القيام بالعمليات التالية:

- ✓ إدارة المخاطر البنكية عن طريق تصنيف القروض، وتحليل قدرة العميل على السداد وبالتالي تقليل نسبة القروض المتعثرة، مما يحسن من وضعيته المالية ويجعله أكثر قدرة على التوسع في تقديم قروض بشكل آمن؛
- ✓ تسهيل العمليات البنكية وتقليل الأخطاء؛
- ✓ تدفق نتائج البحث والتطوير ومساعدة البنك على خلق وابداع منتجات وخدمات جديدة أو تطوير المنتجات أو الخدمات الحالية؛
- ✓ القيام بدراسات السوق لمعرفة احتياجات ومتطلبات العملاء؛
- ✓ تجديد العمليات والمهام المختلفة؛
- ✓ تراكم الخبرة في التكنولوجيا مما يؤدي الى زيادة حجم العمليات البنكية وتحسين نوعيتها (الخفاجي، 2008، صفحة 47).

ثانيا: الضغط على التكاليف:

يعتبر "شومبيتر" (choumpeter) التطور على أنه مزج عناصر الانتاج بطريقة مختلفة، وذلك بواسطة الابداع. حيث يمكن تحقيق التمايز عبر التقليل أو الضغط على تكاليف الانتاج و

تسيير مخاطر القروض ودورها في تحقيق الميزة التنافسية للبنوك التجارية
والتنمية الريفية لولاية سيدي بلعباس- كبداني أسماء & بوشة يحيى

ص 54/37

التكاليف الأخرى المباشرة و غير المباشرة من خلال القيام بمختلف المهام اليومية، ويمكن تحقيق ذلك عبر:

*الانتاج بأدنى تكلفة من خلال تنظيم المهام وتوزيعها بطريقة متناسقة وملائمة (تحقيق التوافق بين الأشخاص)؛

*تحسين نوعية العمليات عبر تبسيطها ونزع التكرار فيها؛

*تحقيق أعلى إنتاجية عمل عبر تكوين الأشخاص وتحفيزهم؛

*الاهتمام بالمهام التي لها صلة مباشرة بالعملاء (حمداي، 2009، صفحة 138) .

ثالثا: ادخال التقنيات الحديثة في التسويق:

إن وظيفة التسويق هي التي تحدد احتياجات ومتطلبات العملاء عبر القيام بدراسة السوق، وهي تسعى الى الإجابة على هذه المتطلبات بطريقة ملائمة لما يتطلبه العميل حتى يتم تحقيق الرضا والولاء من طرف العميل، ومن أهم الأهداف المنتظرة من وظيفة التسويق مايلي:

*دقة الإستجابة لطلبات العميل؛

*الاستجابة السريعة والملائمة للعملاء؛

*إدخال منتجات وخدمات جديدة وخلق الطلب عليها؛

*تسهيل امكانية اتصال العميل بالبنك (حمداي، 2009، صفحة 139).

4. الطريقة والأدوات:

3-1 متغيرات الدراسة وطريقة التحليل:

✓ مجتمع الدراسة: متعاملي الوكالة البنكية (BADR) سيدي بلعباس؛

✓ عينة الدراسة: عينة عشوائية شملت 30 متعامل للبنك؛

✓ متغيرات الدراسة:

المتغير المستقل: تسيير مخاطر قروض البنك التجاري؛

المتغير التابع: الميزة التنافسية؛

✓ أدوات الدراسة: بالاعتماد على العديد من المراجع تم إعداد استبانة موجهة لمتعاملي

البنك محل الدراسة وقد تضمنت ما يلي:

المحور الأول: يحتوي على 05 فقرات تهدف إلى معرفة بعض المعلومات الشخصية للمتعاملين وهي (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المهنة، مدة التعامل مع المصرف).

المحور الثاني: الهدف منه إبراز مدى مساهمة تسيير مخاطر قروض البنك التجاري في تحقيق الميزة التنافسية للبنوك الوطنية ويضم 21 عبارة.

وقد تم اعتماد مقياس ليكارت (likert scale) المتدرج ذي النقاط الثلاث لقياس العبارات والتي تدرجت كما يلي: (موافق بدرجة 1، محايد بدرجة 2، غير موافق بدرجة 3)؛

5. النتائج ومناقشتها:

✓ ثبات الإستبانة:

الجدول رقم(01) : نتائج اختبار معامل الثبات ألفا كرونباخ

محاور الإستبانة	عدد العبارات	قيمة ألفا كرونباخ
الأبعاد الثلاثة ككل	21	0.72

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

بلغت قيمة الثبات (معامل ألفا كرونباخ) 72% ، مما يعني أن إستبانة البحث تتمتع بدرجة ودلالة ثبات جيدة، بحيث تزيد هذه النسب عن النسبة المقبولة إحصائيا والبالغة 60%، مما يؤكد وجود علاقة ترابط واتصال بين عبارات الإستبانة.

1 تحليل الإستبانة:

نستعرض فيما يلي، إجابات أفراد عينة الدراسة حول مدى أثر إدارة مخاطر قروض البنوك التجارية الجزائرية في تحقيق الميزة التنافسية للبنك محل الدراسة :

• استخدام البيانات لاتخاذ قرارات استراتيجية:

يوضح الجدول (2, 3, 4, 5, 6, 7)، بأن إدارة مخاطر قروض البنوك التجارية الجزائرية تعتمد بشكل كبير على تحليل البيانات والتنبؤ بسلوك العملاء. وبالتالي فإن المؤسسات التي تتمتع بقدرة تحليلية متقدمة تكون قادرة على التقليل من احتمالية التعثر المالي أو الفشل في استرداد القروض، وبالتالي مساعدتها على تحقيق استقرار مالي طويل الأجل، مما يعزز ثقة العملاء والمستثمرين وبالتالي يساهم في بناء ميزة تنافسية

الجدول رقم (02): أتمكن من الدخول إلى موقع البنك بسرعة

	Effectifs	pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	21	70.0	70.0	70.0
agree	07	23.3	23.3	93.3
nutral	02	6.7	6.7	100.0
disagree	30	100.0	100.0	
Total				

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات spss

الجدول رقم (03): موقع البنك مصمم تصميم جذاب وجميل

	Effectifs	pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage Cumulé
Valide	15	50.0	50.0	50.0
agree	11	36.7	36.7	86.7
nutral	04	13.3	13.3	100.0
disagree	30	100.0	100.0	
Total				

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات spss

الجدول رقم (04): من السهل العثور على ما أحتاج على موقع البنك

	Effectifs	pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	14	46.7	46.7	46.7
agree	08	26.7	26.7	73.3
nutral	08	26.7	26.7	100.0
disagree	30	100.0	100.0	
Total				

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات spss

الجدول رقم(05) : محتوى هيكل وتنظيم موقع البنك من السهل تتبعه

	Effectifs	pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	19	63.3	63.3	63.3
agree	06	20.0	20.0	83.3
nutral	05	16.7	16.7	100.0
disagree	30	100.0	100.0	
Total				

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات spss

الجدول رقم (06) : موقع البنك يعمل على تحقيق الوعود حول الخدمات بدقة

	Effectifs	pourcentage	Pourcentage Valide	Pourcentage cumulé
Valide agree	16	53.3	53.3	53.3
nutral	08	26.7	26.7	80.0
disagree	06	20.0	20.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات spss

الجدول رقم (07): موقع البنك يقدم الخدمات ويتم الصفقات بسرعة

	Effectifs	pourcentage	Pourcentage Valide	Pourcentage cumulé
Valide agree	14	46.7	46.7	46.7
nutral	08	26.7	26.7	73.3
disagree	08	26.7	26.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات spss

الجدول رقم (08): الموقع يمثل خدمة المتعاملين على شبكة الانترنت

	Effectifs	pourcentage	Pourcentage Valide	Pourcentage cumulé
Valide agree	18	60.0	60.0	60.0
nutral	09	30.0	30.0	90.0
disagree	03	10.0	10.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات spss

• زيادة القدرة على التوسع في السوق:

يوضح الجدول (9,10,11,12) بأن إدارة مخاطر قروض البنوك التجارية الجزائرية تتيح للبنك استهداف العملاء الأكثر ملائمة للحصول على القروض بناء على تاريخهم المالي وسلوكهم، وهذا بإمكانه التقليل من خطر القروض المتعثرة عن طريق استخدام بيانات شاملة وتحليلات دقيقة، وبالتالي فإن السيطرة على هذه المخاطر تمكن البنك من تخصيص موارده للتوسع في أسواق جديدة أو تقديم خدمات مبتكرة مما يعزز من تنافسيته.

الجدول رقم (09): لا يسيء البنك الى استخدام المعلومات الشخصية

	Effectifs	pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide agree	22	73.3	73.3	73.3
nutral	06	20.0	20.0	93.3
disagree	02	6.7	6.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات spss

الجدول رقم (10): لدي الثقة في الخدمات البنكية الالكترونية

	Effectifs	pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide agree	17	56.7	56.7	56.7
nutral	06	20.0	20.0	76.7
disagree	07	23.3	23.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات spss

الجدول رقم (11): معاملاتي البنكية عبر الانترنت دائما دقيقة

	Effectifs	pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide agree	19	63.3	63.3	63.3
nutral	05	16.7	16.7	80.0
disagree	06	20.0	20.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات spss

الجدول رقم (12): أشعر بالأمان في معاملاتي مع البنك

	Effectifs	pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide agree	19	63.3	63.3	63.3
nutral	07	23.3	23.3	86.7
disagree	04	13.3	13.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات spss

• تحسين جودة الخدمة:

يوضح الجدول (13,14,15) بأنه من خلال إدارة مخاطر قروض البنوك التجارية الجزائرية بذكاء يمكن للمؤسسات تقديم قروض بشروط ملائمة للعملاء، مثل معدلات فائدة تنافسية وفترات سداد مرنة. هذه المعاملات تجعل العملاء يفضلون التعامل مع البنك نفسه بدلا من المنافسين.

الجدول رقم (13): البنك الذي أتعامل معه، يقدم خدمات الكترونية متنوعة

	Effectifs	pourcentage	Pourcentage Valide	Pourcentage cumulé
Valide agree	12	40.0	40.0	40.0
nutral	11	36.7	36.7	76.7
disagree	07	23.3	23.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات spss

الجدول رقم (14): يتم الحصول الكترونيا على كشف الحساب وغيره عند الطلب

	Effectifs	pourcentage	Pourcentage Valide	Pourcentage cumulé
Valide agree	21	70.0	70.0	70.0
nutral	03	10.0	10.0	80.0
disagree	06	20.0	20.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات spss

الجدول رقم (15): يتم إرسال تذكيرات للعملاء حول مواعيد سداد الأقساط عبر البريد

الالكتروني

	Effectifs	pourcentage	Pourcentage Valide	Pourcentage Cumulé
Valide agree	14	46.7	46.7	46.7
nutral	09	30.0	30.0	76.7
disagree	07	23.3	23.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات spss

• تحقيق سمعة قوية:

يوضح الجدول (16,17,18) بأن المؤسسات التي تظهر القدرة على إدارة مخاطر قروض البنوك التجارية الجزائرية بفعالية تعتبر موثوقة ومستقرة في أعين العملاء، مما يعزز سمعتها في السوق. وبالتالي فإن السمعة القوية تترجم إلى ميزة تنافسية على المدى الطويل.

الجدول رقم(16):البنك يعطي ردود سريعة على طلباتي عن طريق البريد الالكتروني أو وسائل

أخرى

	Effectifs	pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage Cumulé
Valide agree	12	40.0	40.0	40.0
nutral	07	23.3	23.3	63.3
disagree	11	36.7	36.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات spss

الجدول رقم (17): البنك يحل مشاكل معاملاتي الالكترونية بسرعة

	Effectifs	pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage Cumulé
Valide agree	14	46.7	46.7	46.7
nutral	08	26.7	26.7	73.3
disagree	08	26.7	26.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات spss

الجدول رقم (18): سهولة الوصول الى البنك عن طريق الهاتف، موظف أو الرد الآلي

	Effectifs	pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage Cumulé
Valide agree	13	43.3	43.3	43.3
nutral	08	26.7	26.7	70.0
disagree	09	30.0	30.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات spss

الجدول رقم (19): تقديم الاستعلامات اللازمة والاستفسارات المطلوبة من طرف المتعاملين

بسرعة

	Effectifs	pourcentage	Pourcentage Valide	Pourcentage Cumulé
Valide agree	13	43.3	43.3	43.3
nutral	08	26.7	26.7	70.0
disagree	09	30.0	30.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات spss

• تقليل المخاطر المالية وتحسين الإستدامة:

يوضح الجدول (20,21,22) بأن حملات البنك تسهم في توعية العملاء حول إدارة الديون و الإلتزامات المالية، مما يساعد العملاء على اتخاذ قرارات مالية أفضل وتقليل المخاطر المرتبطة بالقروض

الجدول رقم (20): البنك يقوم بتحديث المعلومات المتوفرة لديه على الموقع

	Effectifs	pourcentage	Pourcentage Valide	Pourcentage cumulé
Valide agree	16	53.3	53.3	53.3
nutral	08	26.7	26.7	80.0
disagree	06	20.0	20.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات spss

الجدول رقم (21): يلجأ البنك إلى استخدام أساليب جديدة للترويج على الموقع

	Effectifs	pourcentage	Pourcentage Valide	Pourcentage cumulé
Valide agree	15	50.0	50.0	50.0
nutral	10	33.3	33.3	83.3
disagree	05	16.7	16.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات spss

الجدول رقم (22): تكلفة أداء الخدمات الالكترونية منخفضة مقارنة بالخدمات التقليدية

	Effectifs	pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage Cumulé
Valide	agree	13	43.3	43.3
	neutral	07	23.3	66.7
	disagree	10	33.3	100.0
	Total	30	100.0	

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات spss

من خلال الجداول السابقة يمكن القول بأن لإدارة المخاطر دور فعال في تحقيق الميزة التنافسية للبنوك التجارية الجزائرية لما لها من تأثير على أبعاد الميزة التنافسية كل على حدة، وبالتالي فإن فعالية إدارة المخاطر في البنوك التجارية الجزائرية تساهم بشكل كبير في تحسين جودة الخدمة والابتكار بالبنك، كما أنها تساهم بشكل كبير في توسعة قدرة البنك على منح قروض بشكل كبير وبالتالي تحقيق موارد مالية، بالإضافة إلى أن تحليل الجدارة الائتمانية يساعد البنك في اختيار العملاء القادرين على السداد وبالتالي التقليل من حالات التعثر في السداد مما يعزز جودة محفظة القروض، كما أنها تساهم في تحقيق استقرار مالي طويل الأجل، مما يعزز ثقة العملاء والمستثمرين

6. الخلاصة:

إدارة مخاطر قروض البنوك التجارية الجزائرية ليست مجرد أداة لحماية المؤسسة بل هي إستراتيجية تعزز من تنافسية المؤسسة في سوق مليء بالتحديات، حيث يعد الاستقرار المالي والابتكار في تقديم الخدمات من أبرز عوامل التفوق، والتي من الصعب إقناع العميل بالمنافع المترتبة عنها، حيث تكون الحاجة ملحة لها للبقاء على تطلع دائم مع متغيرات البيئة المصرفية بشكل عام واحتياجات ومتطلبات العميل بشكل خاص. فهو يوفر مركز قوة وديناميكية النشاط المصرفي من خلال تحسين جودة المعلومات، وتعزيز التواصل، وزيادة وعي العملاء، مما يؤدي إلى تقليل فرص تعثر القروض وتحقيق استقرار مالي أكبر للبنوك. إذ تظهر نتائج الدراسة وجود أثر لإدارة مخاطر القروض على نشاط البنك محل الدراسة عموما لأسباب حصرها متعاملي البنك المبحوثين في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال للقيام بعملية لإدارة المخاطر كأحد أهم إفرازات العولمة من جهة والإطار التنظيمي للبنك واهتمامه المتزايد بتطبيق تكنولوجيا المعلومات من جهة أخرى، وهذا ما يثبت صحة فرضية الدراسة.

توصيات:

- ✓ يجب على كل بنك تطوير الوسائل والآليات الخاصة بإدارة مخاطر القروض بحيث يمكنه من تحديد الجدارة الائتمانية للعميل، درجة المخاطر الائتمانية لكل قرض ممنوح للمتعامل البنكي وكذلك الأطراف المرتبطة به؛
- ✓ ضرورة وجود قاعدة بيانات مكتوبة وإلكترونية تنظم إجراءات حفظ وتداول المستندات والضمانات المقدمة من طرف العميل من أجل تجديدها بغرض الحد من المخاطر.
- ✓ تعزيز فعالية إدارة مخاطر قروض البنوك التجارية الجزائرية نظرا للدور الهام الذي تلعبه في تحقيق التميز .

قائمة المراجع:

1. BERTNARD, & AUTRES. (1998). *organization et gestion de l'entreprise* . paris: les editions d'organization.
2. Ehmke, & Cole. (2011). *strategies for competitive advantage. Western center for risk and management education* . university of Wyoming.
3. GOULD, & MARIE. (2008). *sustainable competetive advantage. Research straters business* .
4. LOW, F. S., & PRAVEEN, N. B. (2010). Revisiting the concept of sustainable competitive advantage: perspeptions of managers in malaysian MNCs. *international journal of business and accountancy* , 63-78.
5. vassil, & manov. (2003). *le sesame pour le succès de l'europe unie. conference international du réseau PGV*.
6. (2003) *إدارة المخاطر المصرفية* . مصر: بنك الاسكندرية.
7. البكري, ث. ي. (2014). *قضايا معاصرة في التسويق* . عمان -الأردن: دار الحامد.
8. الجلعود, س. ب. فقه المخاطرة المالية بين التمويل الإسلامي والتمويل الغربي. *حولية كلية الدراسات الإسلامية والعربية للبنات, المجلد الخامس* (الربع والثلاثين. 529-609),
9. الحناوي, م. ص. (1999). *الإدارة المالية والتمويل* . القاهرة, كلية التجارة :جامعة عين شمس.
10. الخفاجي, ن. ع. (2008). *الفكر الاستراتيجي* . مصر: دار الثقافة.
11. الهندي, م. ا. (1999). *الإدارة المالية مدخل تحليلي معاصر* (Vol. الطبعة الرابعة). القاهرة: المكتب العربي الحديث.

12. بلعجوز ح. & بوقرة ر. (s.d.). إدارة المخاطر المصرفية بالإشارة إلى حابة الجزائر. كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، المسيلة-الجزائر: جامعة محمد بوضياف.
13. حاتم، س. ع. (1986). *التأمين الدولي* (Vol. الطبعة الأولى). (الدار المصرية اللبنانية).
14. حماد، ط. ع. (2000). *دليل المستثمر إلى بورصة الأوراق المالية*. القاهرة: المكتب العربي.
15. حمداوي، و. (2009). *الجودة ميزة تنافسية في البنوك التجارية*. الجزائر: مديرية النشر لجامعة قالم.
16. خربوش ح. ع. & أرشيد ر. ع. (1996). *الاستثمار والتمويل بين النظرية والتطبيق*. عمان: دار المكتبة الوطنية.
17. مطر، م. *إدارة الإستثمار والإطار النظري والتطبيقات العملية*. عمان: مؤسسة الورق للنشر والتوزيع.