كلية الدراسات العليا

قسم إدارة الأعمال

"العوامل المحددة لقرار الائتمان المصرفي في البنوك التجارية الفلسطينية"

The Main Factors That Determine the Credit Decision in the Palestinian Commercial Banks

إعداد

لؤي بدارين

إشراف

د. ياسر شاهين

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال بكلية الدراسات العليا في جامعة الخليل

2019

إجازة الرسالة

"العوامل المحددة لقرار الائتمان المصرفي في البنوك التجارية الفلسطينية"

The Main Factors That Determine the Credit Decision in the Palestinian Commercial Banks

اعداد

لؤي بدارين

اشراف

د. ياسر شاهين

نوقشت هذه الرسالة بتاريخ 2019/12/5 من لجنة المناقشة المدرجة أسمائهم وتواقيعهم :

1. الدكتور ياسر شاهين (مشرفاً ورئيساً) .....

2. الدكتور محمد الجعبري (ممتحناً داخليا) .....

3. الدكتور يوسف ابو فارة (ممتحنا خارجيا)

آية قرآنية

بسم الله الرحمن الرحيم

"وَيَزِيدُ اللَّهُ الَّذِينَ اهْتَدَوْا هُدًى وَالْبَاقِيَاتُ الصَّالِحَاتُ خَيْرٌ عِندَ رَبِّكَ ثَوَابًا وَخَيْرٌ مَّرَدًّا"

سورة مريم آية (***76***)

الإهداء

إلى من علماني وربياني صغيرا حتى بلغت أشدي إلى روح والدي الطاهرة اسكنه الله فسيح جناته

وإلى والدتي أطال الله في عمرها ورزقها الصحة والعافية

إلى زوجتي وأبنائي

باجس وتوليب والياس الغاليين على قلبي حفظكم الله

إلى أخوتي وأخواتي الأعزاء

إلى أصدقائي وزملائي وكل من تمنى لي النجاح في هذا العمل أهدي لكم ثمرة جهدي

شكر وتقدير

من لا يشكر الله لا يشكر الناس، فالحمد لله رب العالمين على إتمام هذا العمل، وأتقدم بالشكر الجزيل وعظيم الامتنان لكل من ساعدني في إتمام هذه الرسالة وأخص بالذكر:

مشرفي: الدكتور ياسر شاهين الذي لم يتوانى في تقديم النصح والارشاد لي

السادة مديري الفروع وموظفي الائتمان في مؤسسات المصرفية في فلسطين

والشكر موصول لكافة أعضاء الهيئة التدريسية في كلية الدراسات العليا في جامعة الخليل

الصرح العلمي المعطاء

والله الموفق والمستعا

العوامل المحددة لقرار الائتمان المصرفي في البنوك التجارية الفلسطينية

الملخص:

هدفت الدراسة الى التعرف على العوامل الرئيسية المحددة لقرار الائتمان المصرفي لكل من تسهيلات الشركات والافراد في البنوك التجارية العاملة في فلسطين، لتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي الاستكشافي، حيث تم استخدام بيانات التسهيلات الثانوية المنشورة على بوابة سلطة النقد الفلسطينية، لمعرفة محددات منح تسهيلات الافراد تم عقد مقابلات مع مسؤولي التسهيلات في البنوك التجارية الفلسطينية للاطلاع على سياسات واجراءات منح التسهيلات فيها. كما طور الباحث اداة لجمع البيانات من خلال تصميم استبانة مكونة من 30 سؤالا، مقسمة إلى ثلاثة محاور متعلقة في محددات تسهيلات الشركات، استخدام مقياس ليكرت الخماسي للحصول على الإجابات للتعرف على العوامل الرئيسية المحددة للقرار الائتماني، بعد توزيع الاستبانه على عينة عشوائية منتظمة مكونه من 100 موظفا من الادارة العليا، والعاملين بقسم التسهيلات في البنوك التجارية العامله والمرخصة من قبل سلطة النقدالفلسطينية،بعد جمع البيانات تم تحليلها باستخدام برنامج SPSS.

من اهم النتائج التي توصلت اليها الدراسة: هناك دور مهم لعامل نمط السياسة الائتمانية للبنك وجاء في المركز الأول، يليه متغير المؤشرات المالية للعميل في المركز الثاني، ومتغير السمات الشخصية للعميلفي المركز الثالث، كما تبين وجود علاقة قوية ذات دالة احصائية بين المتغيرات الثلاثة في عملية إتخاذ قرار الائتمان المصرفي في البنوكالتجارية الفلسطينية.

في ضوء النتائجاوصى الباحث: التركيز على عناصر الوضع المالي للعميل وذلكبطلب القوائم المالية وتحليلها، الاهتمام بالسمات الشخصية للعميل مثل نوع وحجم نشاط للعميل، وسيرته الائتمانية ومدى التزامه بتسديد القروض وفوائدها في مواعيده المحددة، وكذلك مركزية كامل البيانات الائتمانية لمنح

الائتمان للعميل، والحرص على الالتزام بها من كافة الأطراف المشتركة في عملية منح الائتمان المصرفي والائتمانات الاخرى ومحاسبة المخالفين لها، وضع برامج متابعة للقروض بعد منحها للعملاء يستمر حتى تسديد كامل القرض وعدم الاكتفاء بالدراسات الائتمانية للقرض.

Determinants of Bank Credit Decision at the Palestinian Commercial Banks

The study aimed to identify the most important Factors that Determine the Credit Decision at the Palestinian Commercial Banks.(retail& corporate)To achieve the objectives of this study، secondary data published on the Palestine monetary authority portal has been used regarding facilities in commercial banks ، the policies and credit procedures used by interviews with credit admen employee to grant retail facilities and a questionnairewas designed consisted of (30) paragraphs which included a number of questionscovering the following three main sectors، "Client's Financial Position"، "Client'sCharacteristics" and "Credit Policies for corporate facilities in Palestinian Commercial Banks" and its role indetermining the Credit Decision by Palestinian Commercial Banks. Besides، thequestionnaire has been disseminated to the sample of this study، which consisted of theCredit Managers، and Officers at the Palestinian Commercial Banks as well as the Clientsseeking for the credit from those commercial banks one hundred questionnaireswere used in this study.

Method was used، SPSS system was utilized in order to analyze the results، the StandardDeviation، the Arithmetic Average، were also utilized. The results of the study have revealed that there is a significantrole for these factors (Client's financial Position، Client's Characteristics and the Credit Policies of Palestinian Commercial Banks) in determining the Credit Decision by Palestinian Commercial Banks. In addition، the entire study sample agreed that each of the threevariables has a significant statistical role in determining the Credit Decision by Palestinian Commercial Banks. The study sample agreed also about each of those three Variables، hence the third variable "Credit Policies " came in the first place، followed bythe first variable " Client's Financial Position " in second place، while " Client'sCharacteristics " came in third place.

Accordingly، the main recommendations of this study included the importance for theCredit Officers at the Palestinian commercial banks to focus on the Client’s financialPosition and increase their attention in analyzing financial ratios to check the financialsituation of the Client and his ability to repay the credit in order to reduce the credit risk.

They also have to study the Client’s Characteristics such as the type، size and activity aswell as that client's commitment to repay loans and its interest on time.setting up loan follow up programs after granting them to clients unit the entire loan is paid off.

فهرس المحتويات

إجازة الرسالة ..... أ

آية قرآنية.....ب

الإهداء .....ت

شكر وتقدير .....ث

الملخص باللغة العربية:..... ج

الملخص باللغة الانجلزية .....خ

فهرس المحتويات .....ذ

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة..... 1

1-1: المقدمة..... 2

1 – 2: مشكلة الدراسة وأسئلتها..... 3

1 – 3: أهمية الدراسة 5

1 – 4: أهداف الدراسة 6

1-5: نموذج الدراسة 6

1-6 : حدود الدراسة 6

1- 7 : محددات الدراسة 7

1- 8 : التعريفات مصطلحات الدراسة 7

الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة.....10

2-1 مفهوم القروض والقروض البنكية: 11

2-1-2 وظائف القروض: 11

2-1-3 أهمية القروض: 12

2-1-4 خطوات منح القروض: 13

2 – 2: الائتمان المصرفي: مفاهيم أساسية.....15

2 – 3: السياسات الائتمانية 18

2 – 4: المخاطر الائتمانية والتحليل الائتماني.....24

2 – 4 –1: المخاطر الائتمانية (Credit Risk).....25
2–1–5 معايير منح القروض: 27
مفهوم القروض المتعثرة: 29
2 – 4 –2: التحليل الائتماني ودروة في اتخاذ القرار الائتماني.....30
2 – 5: نظام تصنيف مخاطر الائتمان 41
2 – 6: العوامل المحددة لقرار الائتمان المصرفي.....43
2 – 7: الدراسات السابقة العربية والأجنبية 48
الفصل الثالث 58
3–1 المقدمة:.....59
3–2 منهج الدراسة: 59
3 – 5: أدوات الدراسة ومصادر الحصول على المعلومات 60
3 – 6: المعالجة الإحصائية المستخدمة 63
3 – 7: صدق أداة الدراسة 64
3–10 المعالجة الإحصائية للبيانات.....64
3 – 9: التحقق من التوزيع الطبيعي للبيانات 65
الفصل الرابع 66
تحليل نتائج الدراسة.....66
4 – 1: المقدمة.....66
4 – 2: اختبار مقياس الاستبانة.....66
4 – 3: تحليل نتائج اسئلة الدراسة 67
4-4 محددات تسهيلات الافراد 68
الفصل الخامس: النتائج والتوصيات 89
تمهيد: 90
5–1 نتائج الدراسة 91
5–3 مناقشة النتائج 93

5-4 استنتاجات الدراسة: 97
5-2 التوصيات 98
قائمة المصادر والمراجع: 100
أولا: قائمة المراجع العربية: 100
المراجع الأجنبية: 103
التقارير: 105
المواقع الالكترونية: 106

فهرس الجداول

جدول(1-1) : ملخص تعليمات سلطة النقد بخصوص تصنيفات القروض 30

جدول (3-1): قائمة البنوك المشمولة ضمن مجتمع الدارسة..... 59

جدول (3-2): توزيع عينة الدراسة وفقا للفئات المشمولة بالدراسة 61

الجدول (3-3) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الديمغرافية..... 62

جدول (4-1) مدى أهمية المؤشرات المالية للعميل من وجهة نظر عينة الدراسة 67

فهرس الملاحق

ملحق رقم (1): الاستبانة..... 107

ملحق رقم (2):قائمة بأسماء المحكمين..... 112

ملحق (3) دراسلات عملية من البنوك 102

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

1 – 1: المقدمة

1 – 2: مشكلة الدراسة وأسئلتها

1 – 3: أهمية الدراسة

1 – 4: أهداف الدراسة

1 – 5: نموذج الدراسة

1 – 6: حدود الدراسة

1 – 7: محددات الدراسة

1 – 8: التعريفات الإجرائية لمصطلحات الدراسة

1-1: المقدمة

ان للمصارف دور هام وحيوي في كل بلد من بلدان العالم، حيث لها دور محوري في التنمية سواء على الصعيد الاقتصادي والاجتماعي وعلى كافة الاصعدة، وفي القطاعات المختلفة سواء الزراعي أو الصناعي أو الخدماتي أو التجاري، وتعتبر هذه النشاطات هي عصب الحياة الاقتصادية والاجتماعية لأي بلد،حيث يتمثل دور البنوك في جذب الودائع ومن ثم العمل على توظيفها في مختلف القطاعات الاقتصادية لتحقيق الأرباح، وإذا لم تقم البنوك بهذا الدور المطلوب منها فهي تحتاج لإعادة نظر في سياساتها المتبعة في منح التسهيلات الائتمانية، وتكون عرضه لنظرات الاستفهام التي يوجهها لها أصحاب الودائع والمجتمع الذي تعمل به. (عجمي وارسلان، 2019)

تلعب البنوك في البلدان اليوم دورا هاما وحيوياً من حيث تنمية النشاط الاقتصادي والاجتماعي من خلال المساهمة في تنمية وتطوير القطاعات المختلفة، إذ تعتبر هذه النشاطات عصب التطور الاقتصادي والاجتماعي لأي دولة، في فلسطين يساهم القطاع المصرفي الفلسطيني بشكل فاعل ومميز في تنمية الاقتصادالوطني، حيث كان ولا يزال الداعم الرئيسي للنشاط الاقتصادي وتعزيز التنمية. فقد شهدت فلسطين خلال ربع القرن الأخير تطورا كبيرا في مختلف المجالات الاقتصادية والاجتماعية، وربما كان تطور القطاع المصرفي والمالي من أهم مظاهر التقدم الاقتصادي فيها، وهذا ما قام به القطاع المصرفي الفلسطيني خلال فترة زمنية بسيطة نسبيا" حيث نما وأصبح ينافس ما حققته قطاعات مصرفية أخرى خلال هذه المرحلة الزمنية. (ابو ديه، 2016)

بدأت البنوك التجارية في فلسطين استخدام استراتيجية إعادة هيكلة وتطوير وتحديث القطاع المصرفي والهادفة إلى الارتقاء بمستوى الخدمات إلى مستوى البنوك العالمية، من خلال وضع برنامج شامل لتحديث وتحسين الأداء المالي والاقتصادي والاجتماعي، لتحقيق النجاحات في سوق أكثر تحرر او تنافسية. ولقد قفزت أرصدة الائتمان المصرفي الممنوح من قبل البنوك المرخصة العاملة في فلسطين

بنهاية كانون الثاني من العام (2018) إلى مستويات قياسية غير مسبوقة في تاريخ العمل المصرفي لتتجاوز بذلك حاجز (216.7،8) مليار دولار، مقارنه مع حوالي 922.2،7 مليار دولار لعام 2017، رغم التوجه لتقليصه خلال العام 2019 بسبب ازمة انقطاع رواتب الموظفين في القطاع الحكومي. ورغم التوسع الكبير في عمليات الإقراض من قبل البنوك التجارية الفلسطينية إلا أن هناك ترددا من قبلها في الفترة الاخيرة لمنح المزيد من القروض، وذلك بسبب طلب رفع سقف الضمانات اللازمة من قبل تلك البنوك نتيجة لما تمر به السلطة الفلسطينية من ازمه مالية تؤثر على جميع القطاعات الاقتصادية وهذه الازمة ناتجة من حجز اقتطاعات المقاصة المحولة للسلطة الفلسطينية من الاحتلال، وتوقف شبكة الامان العربية الداعمة لموازنتها، حيث بدا التحول واضحفي السياسات الائتمانية لدى البنوك الى التحفظ رغم توفر السيولة المناسبة فيها. (بيانات سلطة النقد الفلسطينية، 2018)

جاء اهتمام الباحث الذي عمل ويعمل مدير فرع لهذه البنوك التجارية لعمل هذه الدراسة لتحديد العوامل الرئيسة المحددة للقرار الائتمان المصرفي في البنوك التجارية الفلسطينية، ومدى استخدام هذه البنوك للتحليل الائتماني عند اتخاذ قرار منح الائتمان، والخروج بتوصيات للوقوف على هذه العوامل والمحددات ووضع الحلول المناسبة لها، وتعزيز العوامل التي من شأنها المحافظة على الاستدامة والنشاط والربحية وتحسين الأداء.

1 – 2: مشكلة الدراسة وأسئلتها

بدأت سلطة النقد الفلسطينية كجهة اشراف ورقابة خلال عامي 2007–2008 سلسلةَ إجراءاتٍ بهدف إعادة هيكلة النظام المصرفيّ الفلسطينيّ، كان من أهم معالمها تعزيز الائتمان المحلي، وتشجيع البنوك العاملة في مناطق السلطة الفلسطينية على توظيف المزيد من أموالها محليا، عبر ضخّها في سوق الائتمان "الإقراض"، ما ادى لزيادة في حجم الإقراض منذ العام 2007 حتى الآن،

فقد ارتفع حجم التسهيلات الائتمانية الممنوحة من البنوك الفلسطينية بنسبة 335% بين عامي 2007 و2017. (بيانات سلطة النقد الفلسطينية، 2018).

يعاني القطاع المصرفي من اشكاليات عديدة في منح التسهيلات الائتمانية منها تعثر لبعض تلك التسهيلات الممنوحة، حيث وبحسب التقرير السنوي الصادر عن سلطة النقد الفلسطينية لعام 2014م، فقد بلغ اجمالي الديون المتعثرة للأعوام 2011م، 2012م، 2013م،2014م على التوالي (98.2 مليون دولار، 192.1 مليون دولار، 129.1 مليون دولار، 124.8 مليون دولار)، حيث شكلت هذه القيم النسب المئويه التالية من اجمالي التسهيلات الائتمانيه الممنوحة لكل عام من الاعوام آنفة الذكر 2.76% ، 4.57%، 2.88%، 2.55% (سلطة النقد الفلسطينية، التقرير السنوي 2014)، بالإضافة الى ان الكثير من البنوك لم تصل نسبة التسهيلات الودائع الى الحد المسموح به وفق تعليمات وأنظمة سلطه النقد الفلسطينية، مما ينعكس سلبا على حجم الائتمان المصرفي الذي يشكل عامل مؤثر في زيادة الاستثمارات، ويتمخض عنه نتائج ايجابيه على الجوانب الاقتصادية والاجتماعية، مما يؤدي الى رفع الإنتاجية وتحقيق الازدهار والنمو في فلسطين.

ذكر (حديدو، 2018) ان المصارف تقوم بالاعتماد على عوامل ومعلومات مختلفة في تقييم وضع العملاء والشركات عند عملية منح الائتمان، كالمعلومات المالية التي تشكل حجر الأساس للتحليل المالي الذي يجريه صناع القرار الائتماني في المصارف، وكذلك العوامل المحيطة بالعميل والقطاع أو النشاط الاقتصادي أو الخدمي الذي يعمل فيه. لذا فقد ارتأى الباحث دراسة الظاهرة لحصر العوامل المحددة لطبيعة القرار الائتماني في المصارق العامله في فلسطين.

ومن هنا فإن مشكلة الدراسة قد حددت في البحث عن الإجابة عن الاسئلة الآتية:

1. ما مدى تأثير الوضع المالي للعميل على قرار الائتمان المصرفي في البنوك التجارية العاملة في فلسطين؟

2. ما مدى تأثير السمات الشخصية للعميل على قرار الائتمان المصرفي في البنوك التجارية العاملة في فلسطين؟

3. ما مدى تأثير نمط السياسة الائتمانية للبنك على قرار الائتمان المصرفي للعميل في البنوك التجارية العاملة في فلسطين؟

1 – 3: أهمية الدراسة

تنبع أهمية الدراسة من كونها من الدراسات المحلية التي تعالج المرتكزات الرئيسة التي يقوم عليها القرار الائتماني في البنوك التجارية العاملة في فلسطين، وتزداد أهميتها لانها:

1- تأتي هذه الدراسة في فترة تعاني فيها المصارف الفلسطينية من تفاقم ظاهرة التعثر وعدم السداد للقروض والتسهيلات وخاصة الاستهلاكية منها.

2- الاثار السلبية لعدم انتظام العجلة الاقتصادية والناتجة عن عدم انتظام رواتب موظفي القطاع العام، وعدم تسديد مستحقات القطاعات الخاصة والاهلية، وزيادة مديونيةالحكومة، وما نتج عنها من خسائر تكبدتها البنوكبفعل تأخر وتراكم الاقساط المستحقة لكثير من عملائها عن تسديد القروض الممنوحة.

3- يظهر من الأرقام والإحصائيات المتعلقة بالقروض الصغيرة في فلسطين إعدام الكثير من الديون المتعثرة على مدى السنوات السابقة، او تحويل الكثير من هذه القروض إلى المحاكم

الفلسطينية، حسب الإحصاءات المنشورة عن فلسطين من خلال موقع themix.org، ما فقد وصلت نسبته التعثر في بعض البنوك الى حوالي 5% ، (www.themix.org) .

1 – 4: أهداف الدراسة

الهدف الاساس: تحديد العوامل الرئيسية المحددة لقرار الائتمان المصرفي في البنوك التجارية الفلسطينية من خلال تحديد دور كل عامل في اتخاذ القرار الائتماني:

1. دورالوضع المالي للعميل في اتخاذ قرار الائتمان المصرفي في البنوك التجارية العاملة في فلسطين.

2. دور السمات الشخصية للعميل في اتخاذ قرار الائتمان المصرفي في البنوك التجارية العاملة في فلسطين.

3. دور نمط السياسة الائتمانية للبنك في اتخاذ قرار الائتمان المصرفي للعميل في البنوك التجارية العاملة في فلسطين.

1-5: حدود الدراسة

1. الحدود المكانية: البنوك التجارية المرخصة والعاملة في المناطق الفلسطينية سواء كانت وافدة او فلسطينية المنشأ.

2. الحدود الزمانية: المدة الزمنية التي استغرقت في إنجاز الدراسة، وهي الفترة الممتدة خلال عام2019.

3. الحدود البشرية: إن الحدود البشرية لهذه الدراسة تتمثل في فئة رئيسية وهي موظفي التسهيلات ومديرو المصارف ومديرو الائتمان في البنوك التجارية الفلسطينية.

1- 6: التعريفات لمصطلحات الدراسة

1- **البنوك التجارية (Commercial Banks):** تلك المؤسسات التي رخص لها بتعاطي الأعمالالمصرفية سواء كانت وافد او فلسطينية المنشأ والتي تشمل تقديم الخدمات المصرفية، لاسيما قبول الودائع بأنواعها المختلفة واستعمالها مع الموارد الأخرى للمصرف في الاستثمار كليا أو جزئية بالأقراض أو بأي طريقة أخرى يسمح بها القانون ،هذا ويقصد بالبنوك التجارية بأنها البنوك التي تقوم بقبول ودائع تدفع عند الطلب، أو الآجال محددة، وتزاول عمليات التمويل الداخلي والخارجي وخدمته بما يحقق أهداف خطة التنمية ودعم الاقتصاد القومي وتباشر عمليات تنمية الادخار والاستثمار المالي في الداخل والخارج، بما في ذلك المساهمة في إنشاء المشروعات وما ستلزمه من عمليات مصرفيةوتجارية ومالية، وفقا" للأوضاع التي تقررها سلطة النقد الفلسطينية. (الشيخلي، 2012).

2- **الائتمان:** إن أصل معنى الائتمان في الاقتصاد هو القدرة على الإقراض، واصطلاحاً: هو التزام جهة لجهة أخرى بالإقراض أو المداينة، ويراد به في الاقتصاد الحديث: أن يقوم الدائن بمنح المدين مهلة من الوقت يلتزم المدين عند انتهائها بدفع قيمة الدين، فهو صيغة تمويلية استثمارية تعتمدها المصارف بأنواعها. هذا ويمكن تعريف الائتمان على أنه عصب الحياة الاقتصادية، وهو سلسلة من الحلقات المتصلة بشكل يؤدي فيه انقطاع أو تأخير أية حلقة إلى التأثير على بقية الحلقات، فتأخر بعض المدينين عن السداد سيؤثر على الأطراف الأخرى، ويؤدي إلى خلق مشكلة مالية.(بن مداني ،2017)

3- **الائتمان المصرفي:** الآلية المصرفية التي بموجبها يقوم البنك التجاري بتمويل العميل (فرد أو شركة إما بمنحه قرضا مباشرة، أو على شكل حسابات مدينة أو مكشوفة. ويمكن تعريف الائتمان المصرفي بأنه الثقة التي يوليها البنك للعميل (فرد أوشركة) حين يضع تحت تصرفه

مبلغا من النقود، أو يكفله فيه لفترة محددة يتفق عليها بين الطرفين، ويقوم المقترض في نهايتها بالوفاء بالتزامه، وذلك لقاء عائد معين يحصل عليه البنك، يتمثل في الفوائد والعمولات (أبوكمال، 2007).

4- **القروض المتعثرة:** عبارة عن تسهيلات بجميع أنواعها منحتها المصارف لبعض العملاء في الماضي، ولم يقوموا بسداد قيمتها والفائدة المستحقة عليها في آجال استحقاقها، وبمرور الوقت تحولت حسابات هذه التسهيلات إلى حسابات مدينة راكدة أو متوقفة.(شاهين وربعي، 2019)

5- **جدولة الديون:** ممارسة تتضمن إعادة هيكلة الدين القائم بتمديد مدة سداده، وقد تكون إعادة جدولة المديونية بتأخير تاريخ الاستحقاق وقد تكون بتخفيض المبالغ مع تمديد مدة السداد وزيادة عدد الدفعات. (بوابة سلطة النقد).

6- **العوامل المحددة لقرار الائتمان المصرفي:** مجموعة من الأسس والعناصر التي تؤثر في القرار الائتماني الخاص بتحديد أجل وحجم وسعر الفائدة للائتمان المصرفي الممنوح للعملاء، ومن هذه العوامل التي تخص العميل نفسه وعوامل أخرى تخص البنك المقرض. (عثمان، 2013).

7- **السمات الشخصية للعميل:** وتشمل عناصر مثل حجم الشركة ونوع نشاطها، وجودة منتجاتهاوحصتها السوقية، ونوعية مجلس الإدارة. (مطر، 2010). هذا وتشمل شخصية العميل مؤشرات مثل (الأمانة، الشفافية، السمعة، النزاهة، والالتزام).

8- **السياسة الائتمانية البنك المقرض:** وتتمثل في نوع ونمط سياسة إدارة البنك التي تطبقها في اتخاذ قرارات الأقراض في مجال الموازنة بين العائد والمخاطرة. ويمكن تعريف السياسة الائتمانية للمصارف بانها الإطار العام الذي يتضمن مجموعة من العوامل والأسس والاتجاهات

الارشادية التي تعتمدها الادارة المصرفية بشكل عام وإدارة الائتمان بشكل خاص. (عثمان، 2013).

9- **كفالة القرض:** الضمان الذي يقدمه العميل إلى البنك سواء كان بصورة شخصية أو نقدية أو فيشكل من أشكال الأصول الأخرى: العقار، الأوراق المالية، الأوراق التجارية.

(هيكل ورمزي، 2019).

10- **القوائم المالية:** واحدة من أهم مخرجات النظام المحاسبي المالي، وهي بمثابة التقارير المالية الخارجية التي توجه عادة لمستخدمي البيانات المالية من خارج المنشاة مثل: المستثمرون والمقرضون وغيرهم من أصحاب المال، وتشمل هذه القوائم: قائمة الدخل، وقائمة المركز المالي، وقائمة التغير في حقوق الملكية، وقائمة التدفقات النقدية بالإضافة الى الإيضاحات التيتنشر مرفقة بتلك القوائم (مطر، 2010).

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

2 – 1: مفهوم القروض البنكية

2 – 2: الائتمان المصرفي: مفاهيم أساسية

2 – 3: السياسات الائتمانية

2 – 4: المخاطر الائتمانية والتحليل الائتماني

2 – 4 – 1: المخاطر الائتمانية

2 – 4 –2: التحليل الائتماني ودوره في اتخاذ القرار الائتماني

2 – 5: نظام تصنيف مخاطر الائتمان

2 – 6: العوامل المحددة لمنح الائتمان المصرفي

2 – 7: الدراسات السابقة العربية والأجنبية

2 – 8: ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

2-1مفهوم القروض والقروض البنكية:

اشتقت كلمة قرض من الفعل اقترض ومفهومها لغويا بأنه ما يعطي للغير من أموال شريطة إرجاعها بعد أجل معلوم، فالاقتراض قائم على الثقة بين الأفراد ويتجسد فعل الاقتراض بمنح شخص معين هو الدائن أموال إلى شخص آخر هو المدين، وذلك مقابل ثمن معين أو تعويض وهو ما يعرف بالفائدة. (محمد وآخرون،2013).

أما اصطلاحا فيعرف القرض بأنه عقد بين طرفين، طرفه الأول يعد مقرضا ويقوم بتسليم الطرف الآخر وهو المقترض مبلغا معينا، على أن يقوم المقترض بإعادتها إلى المقرض مع فوائدها في الوقت المحدد في هذا العقد، ويأتي من هنا تعريف القروض البنكية أو المصرفية أو الائتمانية بأنها نوع من الثقة يوليها المصرف أو الجهة المقرضة لعميلها بحيث يضع تحت تصرفه مبلغا معينا من المال لاستعماله في غرض معين وخلال فترة محددة، مقابل أن يحصل البنك أو الجهة المقرضة على عائد مادي متفق عليه، مع تقديم العميل المقترض مجموعة من الضمانات تمكن الدائن من استرداد أمواله في حال توقف العميل عن السداد. (لرزق احلام، 2019).

يرى الباحث بأن مصطلح الائتمان نابع من الأمان أو الثقة التي يمنحها الدائن للمدين بحيث تنبثق العلاقة بينهما بناء على هذه الثقة، ولا يمكن أن تكون الثقة مطلقة بين الطرفين وتحديدا ثقة الدائن في المدين وبالتالي ترتبط الثقة ارتباطا وثيقا بالضمانة الموازية لمنح الائتمان نفسه.

2-1-2 وظائف القروض:

يمكن إيجاز وظائف القروض أو الائتمان فيما يلي:

1. **وظيفة تمويل الإنتاج:** إن احتياجات الاستثمار الإنتاجي في الاقتصاد الحديث تستوجب توفير قدر ضخم من رؤوس الأموال، ولما كان ذلك متعذرا للمستثمرين من مصادرهم الخاصة أو من

مدخراتهم، أصبح اللجوء لمصادر الإقراض كالبنوك والمؤسسات المالية أمرا طبيعيا لتوفير رأس المال للمشاريع الإنتاجية. (الشيخلي،2012).

2. **وظيفة تمويل الاستهلاك:** إن المقصود بوظيفة تمويل الاستهلاك، هو حصول المستهلكين على السلع الاستهلاكية ودفع ثمنها لأجل، إذ قد يعجز المستهلكين عن توفير ثمن حاجاتهم الاستهلاكية بشكل فوري، فيلجئون للبنوك والمؤسسات المالية للحصول على السلع الاستهلاكية بواسطة القروض التي تقدم لهم. (القزويني،2015).

يرى الباحث بأن كلا الوظيفتين للقروض وهما وظيفة تمويل الإنتاج ووظيفة تمويل الاستهلاك مرتبطتان ببعضهما البعض ولا يمكن فصلهما عن بعضهما، حيث أن من شأن تمويل الإنتاج زيادة هذا الإنتاج بالضرورة مما يزيد الاستهلاك بشكل طبيعي من المستهلكين، وهو ما فيه زيادة الطلب على القروض الاستهلاكية.

2-1-3 أهمية القروض:

تظهر أهمية القروض في الاقتصاد بشكل عام في تسهيل المعاملات المالية التي تقوم على أساس الدفع الآجل والوعد بالوفاء، وتعتبر القروض الوسيلة الأمثل والمناسبة لتحويل رأس المال من شخص لآخر، فهي بذلك وسيلة للتبادل ووسيلة لاستغلال الأموال في الإنتاج. (لطرش،2005).

أما فيما يخص البنوك والجهات المقرضة تعتبر القروض المورد الأساسي الذي تعتمد عليه البنوك والمؤسسات المالية في الحصول على الإيرادات التي تنعكس بشكل أرباح، وتعد من العوامل الهامة لعملية خلق الائتمان التي تنشأ عنها زيادة الودائع والنقد، فارتفاع نسبة القروض في ميزانيات البنوك يؤدي إلى ارتفاع الفوائد والعمولات التي تعتبر مصدرا للإيرادات، والتي تجعل من دفع الفوائد المستحقة

للمودعين في وقتها أمرا ممكنا، وتوفر للمصارف احتياطي السيولة المطلوب في حال حدث إقبال غير متوقع على سحب الودائع من العملاء. (القزويني،2015).

يضـاف إلى ما سـلف بأن عمليات الإقراض تسـاهم في النشـاط الاقتصـادي في الدولة بشـكل عام، فتعمل القروض على زيادة الإنتاجية وزيادة فرص العمل والحد من البطالة، وترفع القوة الشرائية وتزيد من استغلال الموارد الاقتصادية مما يؤدي إلى تحسن مستوى المعيشة.

يرى الباحث بأن الفئات الأقل حظا وذات الدخل المحدود هي من أكثر الفئات المجتمعية التي ممكن أن تستفيد من القروض، بحيث توفر لها القروض سيولة ممكنة تؤهلها لممارسة النشاطات الاقتصادية الصغيرة فتتحرك عجلة المشاريع الصغيرة من قبل الفئات المحدودة الدخل، وهذا يثبت بأن النشاط الاقتصادي ليس حكرا على أصحاب رؤوس الأموال أو ذوي الدخل المرتفع.

2-1-4 خطوات منح القروض:

تمر القروض بعدة مراحل قبل منحها للعملاء، تبدأ من دراسة طلب العميل وتنتهي بإبلاغ العميل بالقرار، سواء بالقبول أو بالرفض، وفيما يلي الخطوات التي يمر فيها القرض عند المنح في مؤسسة مالية أو بنك ما (السياسات والاجراءات فيالبنوك).

1. **مرحلة جذب العملاء:** وتقوم الجهة المقرضة في هذه الحالة بالبحث عن العملاء التي تتوقع احتياجهم لمنتجاتها، وتسوق لهم القروض.

تقديم طلب القرض: وتكون وفق نماذج معينة يتم تزويد مقدم الطلب فيها من قبل الجهة التي ستمنح القرض، ويجب أن تكون مكتملة المعلومات وقابلة للإدخال على النظم الآلية، لتكوين قاعدة بيانات ومعلومات ائتمانية تخص العميل.(عثمان، 2013).

2. **فرز الطلبات:** حيث تقوم دائرة الائتمان في الجهة المقرضة بفرز الطلبات حسب أنواعها وحسب درجة المخاطرة في المنح، تمهيدا للتحليل الائتماني، الذي يتم حسب الاستعلام الائتماني الذي يظهر التاريخ الائتماني للعميل، وبحسب سياسة الدولة المقدم فيها الطلب.
3. **التقييم:** وفي هذه الحالة تقوم دائرة الائتمان بتقييم الطلب، وتضع المنافع والتكاليف المترتبة على القرار الائتماني سواء كان بالإيجاب أو السلب، وبناء على السياسات الائتمانية للمؤسسة المصرفية في عملية المنح.
4. **اتخاذ القرار الائتماني وتجهيز عقد القرض:** حيث تقوم دائرة الائتمان باتخاذ القرار بمنح العميل القرض وفق شروط معينة أو إضافية، أو بناء على المعلومات المقدمة من العميل، وتقوم بوضع شروط على العقد وإضافة الضمانات المناسبة حسب نوع القرض، ويتم تجهيز عقد القرض بالتنسيق مع دائرة الشؤون القانونية في الجهة المانحة.
5. **تنفيذ القرض وسحبه من قبل العميل:** وتتم الخطوة بعد إنجاز التوقيع بين الدائن والمدين، حيث يتم صرف مبلغ القرض في حساب العميل أو على شكل شيكات مسحوبة على حساب الدائن، إما على شكل دفعة واحدة أو دفعات بناء على الشروط والضمانات المطلوبة في عقد القرض.
6. **تحصيل القرض:** ويتم ذلك بمتابعة دائرة الائتمان، أو دائرة مختصة تسمى دائرة التحصيلات، حيث يتم استرداد القرض الممنوح للعميل على شكل أقساط حسب ما ورد في عقد القرض.

يرى الباحث بأن عملية إثبات التدفقات النقدية للعميل هي أهم مؤشر يجب الاعتماد عليه لغاية منح العميل القرض، فهي أهم خطوة في هذه العملية برمتها، ويجب أن تقترن بتقديم العميل لطلب القرض، وهي تسبق خطوات أخرى كتقديم الضمانات ومن ثم اتخاذ القرار بمنح من عدمه.

2 – 2: الائتمان المصرفي: مفاهيم أساسية

هناك اتفاق واسع النطاق على أن البنوك تلعب دورا رئيسيا في نقل إجراءات السياسة النقدية في الاقتصاد، ويتم تحديد الية الائتمان المصرفي من خلال السياسة النقدية للبنك، فإذا كانت الودائع هي المصدر الرئيس الأموال البنوك التجارية فان الائتمان المصرفي والذي يوفره البنك لعملائه، سواء في صورة قروض مباشرة أو في صورة حسابات مدينة (سحب على المكشوف) هي بمثابة أوجه استخدام تلك الودائع، ويمكن تعريف الائتمان المصرفي ايضا بانه الثقة التي يوليها البنك التجاري لشخص ما حين يضع تحت تصرفه مبلغا من النقود، أو يكفله فيه لفترة محددة يتفق عليها بين الطرفين، ويقوم المقترض في نهايتها بالوفاء بالتزاماته، وذلك لقاء عائد معين يحصل عليه البنك من المقترض يتمثل في الفوائد والعمولات والمصاريف. (زايده، 2006 :23). هذا ويعتبر الائتمان المصرفي من أهم وأخطر وظائف البنوك التجارية، إذ تعتمد عليها سلامة الموجودات وقوة ومتانة وصحة المركز المالي لها، وبالتالي فإن سلامة الائتمان المصرفي يعتمد على سلامة السياسات الائتمانية المتبعة في البنوك التجارية، وقد عرف الائتمان المصرفي بأنه عبارة عن منح البنك عميله ائتمان بضمان حسن علاقته معه، أو بضمان المشاريع الجاري تمويلها، أو بضمانات شخصية أخرى، وهي تختلف من عميل الى اخر، وشكل هذا الائتمان قد يكون على سبيل المثال لا الحصر (Maitah ،. 2012، etal):

حساب جاري مدين.

خطابات اعتمادات مستنديه.

خطابات ضمانات القروض.

إن عملية منح الائتمان المصرفي تنطوي على مخاطر كثيرة، وفي مقدمتها تلك المتعلقة بالمقترض، وقدرته على سداد مبلغ القرض الأصلي مع الفائدة المستحقة في الوقت المناسب، وعلاوة على ذلك فإن قرار منح الائتمان هو واحد من أصعب القرارات التي تكون إدارة البنك مسؤولة عنها وتعتبر كذلك

من أهم محددات نجاح أداء البنوك دون أن تواجه مخاطر البقاء على قيد الحياة، ويتحقق ذلك من خلال تحقيق التوازن بين حجم الأموال المودعة وحجم القروض، وتقليل حجم المخاطر المتصلة بالمقترضين، وعدم قدرتهم على سداد الائتمان الممنوح لهم. (Siam ،etal ، 2011). هذا ويعتبر الائتمان المصرفي ومن خلال الفوائد والعمولات الدائنة التي يحصل عليها البنك بمثابة مصدر الدخل الرئيسي للبنك، وكلما نجح البنك في إدارة الائتمان من خلال الموازنة بين عنصري العائد والمخاطرة تزداد ارباحه المستقبلية والعكس بالعكس، ولذلك فإن هناك اعتبارات يجب مراعاتها عند منح الائتمان بأنواعه المختلفة،بل وهناك سياسات مكتوبة للائتمان المصرفي لابد من وجودها الإدارة العمليات المصرفية الخاصة بالقروض بكفاءة وفعالية، بالإضافة الى ذلك، هناك دراسات وتحليلات لابد أن تتم وعمليات تفاوض تحدث، واجراءات وخطوات محددة يجب أن تحدد ومتطلبات عالية يجب أن تتوفر لمنح القرض، وتطوير دائم تعمل البنوك التجارية على أحداثه عند ادارتها للقروض المصرفية.

(عبد الحميد، 2008: 103).ومن جانب آخر، يلعب الائتمان المصرفي دورا كبيرا في تنمية القطاعات الاقتصادية والتجارية، إذ إن إرتفاع حجم الائتمان وعمليات الإقراض من قبل البنوك التجارية لكافة القطاعات الاقتصادية والانشطة التجارية بما في ذلك لمجموعة الأفراد تساهم بشكل فاعل في دفع عجلة النمو الاقتصادي كما تساهم في تعميق سوق رأس المال المحلي، وأن تنفيذ مشاريع انتاجية وخدمية من خلال عمليات التمويل المصرفية ومنح الائتمان يساعد في تحقيق معدلات نمو مرتفعة في القطاعات الاقتصادية المختلفة وتساعد كذلك على توفير الاستقرار والأمن المالي.(2012 . Maitah، etal). ويشدد (Scott، 2006) بأن هناك سمات معينة يجب أن يراعيها البنك، ويدرسها بعناية تتعلق بالمقترض، ويجب أن يحصل على معلومات كافية عنها، وهي شخصية العميل المقترض، وقدرته على السداد، وحجم رأسماله، والضمان المقدم، والظروف الاقتصادية المحيطة، والقطاع الاقتصادي الذي يعمل به. هذا وأكد Scott على أهمية العلاقة التي يجب أن تبني بين ضابط الائتمان

والعميل، فإن مهمة البنك لا تقتصر على منح الائتمان، والانتظار الى حين السداد، وإنما يجب أن يتوجه اهتمام البنك الى متابعات ميدانية لمنطقة عمل العميل المقترض للتأكد منطريقة استعماله للقرض، وأن يستعمله للغرض الممنوح من اجله.كما أن ضخامة حجم الاستثمار في القروض، وصعوبة التخلص منها قبل تاريخ الاستحقاق، والاتجاه نحو تقديم قروض طويلة الأجل تظل أموال البنك مغرقة فيها حتى يحل أجلها يقتضي ضرورة وضع سياسات معينة لمنح الائتمان تضمن سلامة الأموال المستثمرة، كما تضمن تحقيق عائد يتلاءم مع المخاطر التي ينطوي عليها قرار منح الائتمان، وأن لا يترتب عليها انخفاض في مستوى السيولة، يكون من شأنه اضعاف قدرة البنك على الوفاء بالتزام اتجاه المودعين (هندي، 2006: 99). وبسياق آخر، يؤكد (الراوي، 2003: 167) أن مسؤولية الفروع عن الائتمان المقدم لعملائها تظل دائما قائمة، ولا تعفي الفروع من هذه المسؤولية لمجرد اعتماد الائتمان من الإدارة العامة، او من الفروع المشرفة بالنسبة للفروع التابعة. وعلى ذلك فإنه من الضروري أن تباشر الفروع رقابتها ومتابعتها لأموال عملائها، وكيفية تسيرهم لحساباتهم والاتجاهات العامة للسوق بالنسبة لفرع النشاط الذي يمارسه كل عميل، حتى يكونوا دائما حذرين ومتنبهين لأية تطورات غير مرضية قد تؤثر على موقف العملاء، وبالتالي على مراكزهم حيال البنك.واخيرا يتخذ القرار الائتماني الرفض او القبول المشروط لطلبات القروض الائتمانية المقدمة لعملاء البنك، في ضوء العناصر الائتمانية الحاكمة للنشاط الائتماني، حيث يتطلب كلقرار ائتماني اجراء موازنة بين العائد المتوقع، وبين المخاطر والتكلفة المحتملة للائتمان المطلوب، هذا وتحدد تلك الموازنة مقدار سعر الفائدة ونوع الضمانات المطلوبة من العميل طالب القرض (Balachandran ،2008:2). واستنادا لما سبق يمكن ايجاز مجموعة من العوامل التي من خلالها يستطيع ضابط الائتمان اتخاذ قرار منح او عدم منح الائتمان للعميل.

ومن أهم هذه العوامل:

المؤشرات المالية للعميل المقترض، والسمات الشخصية الخاصةبالعميل المقترض، ونمط السياسة الائتمانية للبنك المقرض).

2 – 3: السياسات الائتمانية

تتعدد تعاريف السياسة الائتمانية، وتأخذ أشكالا متنوعة وفقا لوجهات نظر الباحثين في هذا المجال. إذ عرفت السياسة الائتمانية بأنها مجموعة التعليمات والأسس التي تضعها إدارة البنك لكي تسترشد بها المستويات الإدارية المختلفة عند وضع برامج الاقراض، ويرجع إليها منفذو السياسات عند البت في طلبات الاقراض المقدمة، والالتزام بها عند التنفيذ. وتشمل هذه السياسات عادة الاجراءات الواجب اتباعها في دراسة طلب الائتمان المقدم من العميل، وكذلك الأساليب المتبعة في دراسة وضعه المالي، من قبل دائرة الائتمان المصرفي، بما في ذلك تحديد سعر الفائدة، ونوع الضمانات المقدمة من خلال ما يعرف بتحليل المخاطر. إذ تغطي سياسات الاقراض مجموعة من الاعتبارات أهمها: (عوينات، 2017)

1. احتياجات النشاط الاقتصادي، والتي من المفترض أن تغطي سياسة الاقراض احتياجات المجتمع الذي يعمل فيه البنك، أي خدمة الاقتصاد بما يعمل على نموه واستقراره.

2. تحديد حجم القروض وأنواعها، والتي فيها توضح السياسة الموضوعة حجم القروض التي سوف يمنحها البنك اعتمادا على حجم الودائع والموارد المتاحة، وتحديد انواع القروض التي سيقدمها.

3. الاعتبارات القانونية، وتتضمن الشروط والقيود القانونية الخاصة بمنح الائتمان، لكي لا تحدث اختلافات بين سياسات البنك، والتشريعات المنظمة للعمل المصرفي، والسياسات الائتمانية والقيود التي تضعها سلطة النقد.

4. تحديد شروط القرض، وهي المتعلقة بطريقة السداد، والغرض منه والضمان المقدم، والاتجاهات الحديثة تقضي بان يتم استرداد القرض من الايرادات المتوقعة للمقترض، وليس التصرف في الضمانات المقدمة للبنك.

5. تحديد متطلبات سلامة القرض، وهي تختص بدرجة الأمان التي يسعى البنك إلى ايجادها، وتتعلق بسمعة المقترض، وصفاته، وقدراته المالية، بحيث تكون متفقة مع حجم القرض أو الائتمان الممنوح، (ويعتبر سليما إذا كان المقترض يستحق القرض، أي أن سمعته وصفاته وقدرته المالية والربحية متفقة مع حجم القرض).وعادة ما تتعلق السياسات الرئيسية للإقراض بمسائل هامة مثل حجم الأموال المتاحة للاقتراض، والتشكيلة التي تتكون منها محفظة القروض، والمستويات التي من سلطتها اتخاذ قرار الاقراض، وشروط التعاقد، ومتابعة القروض، والملفات التي تتضمن مستندات وبيانات كل قرض (الداود، 2015). كما يقصد بالسياسة الائتمانية للبنوك، أنها الإطار العام الذي يتضمن مجموعة من العوامل والأسس والاتجاهات الإرشادية التي تعتمدها الإدارة المصرفية بشكل عام، وإدارة الائتمان بشكل خاص، وتعتبر المنهج والمرجع الذي يستند إليه كافة العاملين في الائتمان المصرفي (ظاهر والعمرات، 2006). ويبين (Stefanescu ،. 2009 ،et al) أن السياسة الائتمانية هي مجموعة من القرارات التي تصدرها الإدارة العليا للبنك وتحدد فيها معايير وشروط ونطاق وحدود وأنواع وسلطات منح الائتمان المصرفي الذي يمنحه البنك. وأخيرا، فالسياسة الائتمانية للبنك هي الإطار العام الذي يضم مجموعة المبادئ والقواعد التي تنظم عملية دراسة وإقرار ومنح ومتابعة الائتمان، وتحديد مجالات النشاط التي يمكن إقراضها، وما يتصل بها من سقوف ائتمانية وعناصر تكلفة وحدود زمنية لا يجب أن تتعقداها، والشروط المتعين استيفاؤها لكل نوع من أنواع الائتمان، وقد تم تطوير العديد من النماذج لقياس مخاطر الائتمان والتصنيف الائتماني (Chen، 2010، etal).إن الهدف الرئيس من وضع السياسة الائتمانية للبنك التجاري، هو إيجاد إطار عام وعوامل محددة يسترشد بها مسؤولو الائتمان

عند اتخاذهم للقرارات الخاصة بمنح الائتمان المصرفي أو عدم منحه، بالإضافة إلى كونها أداة تساعد الإدارة في تحديد وتخطيط أهدافها، وفي الرقابة عليها، حيث أن وجود مثل هذه العوامل يشكل ضمانا لوحدة العمل في البنك، وأن غيابها يؤدي إلى اختلاف في أسس اتخاذ القرارات. وعليه فقد تعددت أهداف وضع السياسة الائتمانية للبنك، ويمكن تصورأهم هذه الأهداف فيما يأتي: (لزرق، 2019)

1. منع التضارب في اتخاذ القرارات داخل البنك، وإيجاد قدر من وحدة الفكر والتنسيق والفهم المشترك بين البنك وعملائه.

2. ترشيد القرار الائتماني بالمصرف، بتحديد المجالات التي يمكن التوظيف فيها، والمجالات التي لا يجب التوظيف فيها، ومن ثم المحافظة على سلامة الائتمان الممنوح، وحسن استخدام أموال عملاء البنك المودعين.

3. ضمان عائد مناسب للبنك عن طريق التقليل من الخسائر وزيادة الأرباح، ومن ثم المحافظة على استمراره في تأدية رسالته وتوسيع نطاقها ودعمها باحتياطيات تتراكم تقوي من سلامة ومتانة المركز المالي والسوقي للبنك.

4. التوافق مع الاتجاه العام لرسم السياسة الاقتصادية القومية، وإحداث الانسجام بين البنك وبين الدولة من حيث تبني البنك للأولويات التي حددتها الدولة في خطط التنمية الاقتصادية وتوظيف جانب من موارده فيها.

5. التوافق العام مع اعتبارات حماية البيئة من التلوث وحماية المجتمع من الانحرافات الخلقية في عدم إقراض أي مشروعات يكون من شأنها تهديد المجتمع في هذا المجال. واستنادا لما سبق، حدد (عيسى، 2004: 52-53) أهم ملامح السياسة الائتمانية، وكمايلي:

1. السياسة الائتمانية: إذ تترجم إلى قرارات مكتوبة تصدر عن السياسة الائتمانية للبنك فيصورة قرارات مكتوبة، ويتم طباعتها في صورة كتيب أو دليل وتكون متاحة للإدارات الائتمانية والرقابية والأجهزة الرقابة الخارجية، ويتم تحديثها كلما كان هنالك جديد، ويجب أنتتجاوب دائما مع المستجدات.

2. السياسة الائتمانية ترسمها الإدارة العليا للمصرف: فمجلس إدارة البنك هو السلطة المختصة بإصدار ورسم السياسة الائتمانية، وتقع علىعاتقه إصدارها في صورة قرارات مكتوبة وملزمة، مع إشراك جميع الإدارات ذات العلاقة في الموضوع، وخصوصا الجانب التنفيذي والرقابي لتكون أكثر جدية وواقعية.

3. السياسة الائتمانية تتضمن شروط ومعايير محددة: فالقرارات التي يصدرها مجلس إدارة البنك والتي تشكل السياسة الائتمانية تتضمن شروطا" ومعايير محدده، فعلى سبيل المثال لا الحصر، تحديد أنواع الائتمان المصرفي الذي يمنحه البنك وأجل استحقاقه والأنشطة التي يمولها البنك، وحدود التركيز الائتماني، وحدود وشروط السحب على المكشوف للعميل الواحد.

4. السياسة الائتمانية تخدم أطرافا" متعددة: تتعدد الأطراف المعنية بالسياسة الائتمانية، سواء كانت أطرافا" داخلية تتمثل في إدارة الائتمان والتفتيش بالبنك، أو أطرافا" خارجية ممثلة بسلطة النقد فإدارة الائتمان في البنك تقوم بالإعداد للدراسات الائتمانية، واتخاذ قرارات منح الائتمان المصرفي وفقا للصلاحيات المخولة لها، وفي إطار السياسة الائتمانية للبنك وفقا للشروط والمعايير التي تتضمنها، كما تقوم إدارات التفتيش والرقابة بالمصرف بأعمال الرقابة على منح الائتمان المصرفي.

5. السياسة الائتمانية تخول صلاحيات منح الائتمان المصرفي: من أهم القرارات التي تصدرفي نطاق إطار السياسة الائتمانية للبنك، فهي القرارات التي تحدد السلطات والصلاحيات لمنح الائتمان المصرفي لكافة المستويات الإدارية والتنظيمية داخل البنك، وتختلف حدود وصلاحيات وسلطات منح الائتمان المصرفي من سياسة ائتمانية الأخرى، ومن مستوى إداري لمستوى إداري أخر داخل الهيكل التنظيمي للمصرف، وتكون الصلاحيات لشخص أو للجنة.

6. السياسة الائتمانية تعكس أغراض البنك وإمكانياته: تأخذ السياسة الائتمانية في اعتبارها تحقيق أغراض البنك ورسالته، في حدود الإمكانيات التمويلية، والفنية والبشرية ومدى الانتشار الجغرافي للبنك، فتكون معبرة بوضوح عن أغراض البنك وإمكانياته. وحدد العديد من الباحثين (عبد الحميد، 2008: 119-121) ، (الزبيدي، 2002:204 - 200)، (الرواج، 2003: 167)، و(هندي، 2006: 101) مكونات السياسة الائتمانية للبنوك، إذ تتضمن هذه المكونات الآتي:

1. تحديد المنطقة التي يخدمها البنك (Loan Territory)، إذ تتوقفحدود المنطقة التي تغطيها إدارة الائتمان على عدة عوامل من أهمها: حجم الموارد المناخية والمنافسة التي يلقاها البنك في المناطق المختلفة، وطبيعة المنطقة التي تعمل فيها إدارة الائتمان وحاجة كل منها إلى القروض، ومدى قدرة إدارة الائتمان في التحكم في إدارة القروض والرقابة عليها.

2. تحديد الحجم الإجمالي للقروض، ويقصد به إجمالي القروض التي يمكن للبنك أن يمنحها لعملائه ككل، وكذلك إجمالي القروض التي يمكن أن يمنحها للعميل الواحد. وعادة ما تتقيد البنوك في هذا المجال بالتعليمات والقواعد التي تضعها سلطة النقد.

3. تحديد تشكيلة القروض، من المعروف أن تنويع مجالات الاستثمار، وتوزيع المخاطر يؤديان إلى تقليل نسبة المخاطر التي يتحملها البنك، وفي هذا المجال يوجد الكثير من استراتيجيات التنويع التي تقلل المخاطر والتي من أهمها، التنويع وفق تواريخ استحقاق القروض من قصيرة إلى متوسطة إلى طويلة الأجل، وكذلك التنويع على أساس الموقع الجغرافي للنشاط الذي يوجه اليه القرض، بالإضافة إلى توزيع القروض على الأنشطة أو القطاعات الاقتصادية من تجارة وصناعة وزراعة وخدمات.

4. تحديد الضمانات المقبولة من جانب البنك، يقوم البنك بتحديد الضمانات التي يمكن قبولها، والتي تتوقف على الظروف المحيطة، وعادة ما تختلف من وقت لآخر وفقا لمدى قبولها في السوق. كما يحدد البنك أيضاً هامش الضمان بالنسبة للأصول المقدمة لمنح الائتمان. إذ أن البنك غالبا ما يحدد

شروطا" معينة بالنسبة للضمان منها: سهولة التصرف بالضمان من قبل البنك عند تخلف العميل عن السداد، انخفاض مصاريف الاحتفاظ بالضمان، وسهولة التنازل عن الضمان لصالح البنك.

5. تحديد سعر الفائدة على القروض، يحظى تحديد سعر الفائدة على القروض بإحكام كبير وتتأثر أسعار الفائدة على القروض بعوامل كثيرة منها: أسعار الفائدة السائدة في السوق، ودرجة المنافسة بين البنوك، وحجم الطلب على القروض، وحجم الأموال المتاحة لدى البنوك، وتكلفة إدارة القروض، وأسعار الفائدة على الودائع، وسعر الخصم الذي تحدده سلطة النقد، والمركز المالي للعميل المقترض، ودرجة المخاطر التي يتضمنها القرض، هذا بالإضافة إلى حجم القرض، وأجل القرض، وما إذا كان القرض بضمان او بدون ضمان.

6. تحديد سلامة القرض، أي درجة الأمان التي يسعى البنك الى إيجادها، وتتعلق بسمعة المقترض، وصفاته، وقدراته المالية، بحيث أن تكون متفقة مع حجم القرض، أو الائتمان الممنوح.

7. مجالات الائتمان غير المسموح بتمويلها، قد تتضمن سياسة الائتمان المجالات غير المسموح بتمويلها، بغض النظر عن ماهية هذه المجالات، والحكمة الأساسية من وراء هذا المنع هو التقليل من المخاطر التي تصاحب تمويل هذه المجالات، أو قد تكون مبررات هذا المنع راجعة إلى أسباب دينية أو أخلاقية.

8. مستويات اتخاذ القرار، ينبغي أن تحدد سياسة الائتمان المستويات الإدارية التي يقع على عاتقها البت في طلبات الائتمان، بما يضمن عدم ضياع وقت الإدارة العليا في بحث طلبات ائتمان روتينية، وبما يضمن سرعة اتخاذ القرارات، خاصة عندما تكون حاجة العميل إلى الأموال عاجلة. وحتى يتحقق ذلك عادة ما تنص سياسة الائتمان على حد أقصى للقرض الذييقدمه كل مستوى إداري.

2 – 4: المخاطر الائتمانية والتحليل الائتماني

يعتبر الائتمان المصرفي نشاطا" مصرفيا" غاية في الأهمية، ومن أكثر الأنشطة المصرفية جاذبية لإدارة البنوك التجارية والمؤسسات المالية الوسيطة الأخرى، ولكنه في ذات الوقت، يعتبر من أكثر الأدوات الاقتصادية حساسية، إذ لا تقف تأثيراتها الضارة على البنك والمؤسسات المالية الوسيطة، وإنما تصل بأضرارها إلى الاقتصاد الوطني إن لم يحسن استخدامها، فمن خلالها يمكن تحقيق الجزء الأكبر من الأرباح وبدونها تفقد البنوك دورها كوسيط مالي، كما يعتبر الائتمان المصرفي الاستثمار الأكثر قسوة على إدارة البنك، نظرا لما يتحمله من مخاطر متعددة قد تودي إلى إنهيارها. أما على مستوى الاقتصاد فإن الائتمان المصرفي نشاط اقتصادي غاية في الأهمية، له تأثير متشابك الأبعاد للاقتصاد الوطني، وعليه يتوقف نمو ذلك الاقتصاد وارتقاؤه، ويعتبر أداة حساسة قد تؤدي إلى أضرار بالغة الأهمية في الاقتصاد إذا لم يحسن استخدامه، فالائتمان المصرفي في حالة انكماشه يؤدي إلى كساد وفي حالة الإفراط فيه يؤدي إلى ضغوط تضخمية، وكلا الحالتين لها أثار اقتصادية خطيرة، وتسبب اختلالات هيكلية قد يصعب معالجتها.(حديدو، 2018).

وعليه فإن الائتمان المصرفي مهم في عملية تنمية الاقتصاد الوطني، فتوفير الأموال يدير عجلة الاقتصاد، ويؤمن العمالة ويزيد من طاقة الإنتاج والدخل الوطني، ولا شك أن أهدافا بهذه الأهمية والشمول تستدعي اهتماما خاصا أيضا من السلطات النقدية والمالية للرقابة على الائتمان، وعلى حسن توجيه مساره خوفا من الإفراط فيه في الظروف غير المستقرة، أو قصور عملية الائتمان بالنسبة للقطاعات الرئيسة والإنتاجية، لذلك حظيت سياسة الائتمان باهتمام كبير من السلطات النقدية، وحددت للمؤسسات المصرفية قواعد وأسس لاتباعها في نطاق التسليف.

2 – 4 –1: المخاطر الائتمانية (Credit Risk)

تعتبر مخاطر التخلف عن سداد القرض واحدة من أهم مخاطر الائتمان في قرارات الاستثمار وتتميز قرارات الاستثمار عموما سواء كانت في استثماراتعينية او استثمارات مالية بعدم قدرة المستثمر على تحديد العائد المتوقع لذلك الاستثمار على وجه اليقين. ويرجع ذلك إلى حالة عدم القدرة على الاحاطة في شكل المستقبل الأمر الذي يجعل الاستثمار محاطا بدرجة من المخاطر. وتنشأ مخاطر الائتمان عندما لا يستطيع البنك تقييم قدرة العميل على الوفاء بالتزاماتها بتسديد أصل القرض وفوائده. (Fooladi&Fatemi ، 2006). وكما هو معروف في الدراسات المالية أن القرار المالي يستند في اتخاذه على تحديد متغيرين غاية في الأهمية هما العائد المتوقع (Expected Return) ودرجة المخاطر (RiskDegree) وهو المعروف بالمبادلة Tradeoff بين العائد والمخاطر. فالقرار الأمثل والسليم هو القرار الذي تشعر فيه الإدارة بأن العائد الذي سوف يتولد عنه يوازن، او يزيد على درجة المخاطر التي تحيط به. وهكذا يبدوا طلب المستثمرين إذ يسعون إلى عائد يتساوى أو يزيد على درجة المخاطر التي يتعرضون لها، وكلما زادت المخاطر كلما زاد العائد المطلوب. وعلى وفق هذا المنهج يتحدد نشاط إدارة الائتمان في قراراتها الائتمانية، فالمبدأ هو حالة التوازن بين متغير العائد ومتغير المخاطر. ويقصد بحالة التوازن هو أن يكون العائد المتوقع من القرار الائتماني كاف لتعويض البنك عن المخاطر التي تحيط بذلك العائد الذي تطلبه أدارة الائتمان على الأموال التي تقدمها الى طالبي الائتمان (عجمي وارسلان، 2019). ويمكن القول إن مشاكل الائتمان تحدث بفعل عوامل متشابكة تعتبر البنوك والعملاء والدولة قاسم مشترك فيها، الا أنه من العدالة الاعتراف بأن البنوك بما لها من أجهزة إدارية وفنية متخصصة تعتبر المسؤول الرئيس أو الطرف الضالع في خلق أو اختلاق تلك المشاكل باعتبارها الطرف المتحكم في ضخ الأموال للعملاء، في ضوء دراسات ائتمانية من المفروض أن يتم إعدادها بحرفية وشمولية وشفافية، وتستنير ببحوث السوق وأوضاع الاقتصاد وتقارير الاستعلام

ومركزية المخاطر ، وتراعي كافة الاعتبارات، وتأخذ في حساباتها كافة التحوطات منالمتغيرات المحتملة، وتدرك أهمية التنفيذ الصحيح للقرارات الائتمانية، وتعمل على تفعيل أدوار متابعة ورقابة الائتمان، وتسعى إلى تأكيد الالتزام بالضوابط والقواعد والأعراف والتعليمات المنظمة للائتمان، وتدفع بالكوادر الائتمانية إلى احترام مواثيق وسلوكيات المهنة، وتبتعد عن سلك منهج التجربة والخطأ في اتخاذ القرارات الائتمانية، وتنفيذها وإعداد الكوادر وتدريبها. الشواربى والشواربى، 2007: 113-112). كما يشدد (عبد الحميد، 2008: 128) أن عملية إصدار قرار منح القروض على مستوى الأفراد والشركات والمنشأت تحتاج عادة إلى تقييم العوامل المختلفة المؤثرة على هذاالقرار، وتطلق على هذه العملية عملية تحليل الائتمان. ويسعى البنك من خلال عملية تحليل الائتمان إلى تقييم مصادر المخاطر التي يتوقعها البنك، والتي قد تعوق قدرة المنشاة على سداد القروض الممنوحة خلال فترة مستقبلية. ويتضمن ذلك دراسة مدى قدرة المنشأة في الماضي على سداد قروضها والتزاماتها تجاه الغير، وكذلك دراسة الحالة المالية والمعاملات مع الغير وتاريخ العميل في الاعانة. وبهذا أكد (مطر، 2010: 340) أن عملية تحليل مخاطر الائتمان من اهم ركائز اتخاذ قرار منح الائتمان المصرفي، إذ من خلالها يتم عادة تصنيف نوعية المقترض مع تقييم مستوى المخاطرة المحيطة بالقرض الذي يطلبه المقترض، والتي على ضوئها سيحدد مصير طالب القرض بالموافقة أو بالرفض، ثم بعد ذلك، وفي حالة الموافقة على الطلب سيتم تحديد سعر الفائدة وكذلك نوع الضمانات أو الكفالات المطلوب تقديمها. هذا وتتنوع مخاطر الائتمان وفقا لتنوع مصادرها، وبناء عليه يمكن حصر أنواعها مما يلي (Titman، etal، 2011: 650):

1. مخاطر العميل أي تلك المتعلقة بطبيعة نشاط الشركة ونوعية إدارتها وأدائها التشغيلي.

2. مخاطر الصناعة وهي على علاقة بنوع الصناعة التي تعمل فيها الشركة وبنوع منتجاتها.

3. مخاطر السيولة والتي ترتبط باحتمال تعثر العميل بعد منح الائتمان، مما يؤدي الى عجزه عن تسديد أصل القرض وفوائده.

4. مخاطر الاقتصاد الكلي وهي علاقة بالبيئة الاقتصادية العامة مثل انخفاض

معدلات النمو والمخاطر السياسية وتغير القوانين.

5. مخاطر تقلب سعر العملات الأجنبية: يحدث ذلك عندما تقدم الائتمان الممنوح بعملة اجنبية تتعرض أسعار صرفها مقابل العملة المحلية لتقلب مستمر. ومن الأمور الهامة التي يتوجب مراعاتها من قبل مسؤول أو ضابط الائتمان، ولا يحصر اهتمامه فقط في دراسة البيانات المالية التي يقدمها العميل المقترض والوقوف عند حد اشتقاق النسب المالية التقليدية المتعارف عليها لتقييم قدرة العميل على الوفاء بأصل القرض وكذلك بفوائده، بل يجب عليه أن يولي اهتمامه وبدرجة أكبر لنوع أخر من التحليل هو ما يعرف بتحليل المخاطر.

2-1-5 معايير منح القروض:

تنظر إدارة الائتمان إلى المناخ العام كمعيار في منح الائتمان، على أنه يمثل الظروف الاقتصادية والسياسية والأمنية والبيئية المحيطة بالعميل، ورغم أن محيط البيئة أوسع وأدق في التعبير عن المناخ العام، فهي تشمل التغييرات التي يتعرض لها العميل في شكل المنافسة والطلب على السلع وظروف البيع والتوزيع نموذج المعايير الائتمانية P5:

تعزز إدارة الائتمان قرارها الائتماني بتحليل ائتماني آخر من خلال دراسة معايير أخرى تعرف، وإن كانت بأسلوب آخر وتحتوي هذه المعايير على. (Jorion،2009):

1. **نوع العميل PEOPLE :**

يتم تقييم وضع العميل الائتماني من خلال تكوين صورة كاملة وواضحة عن شخصيته، وذلك من خلال مقابلة العميل والحصول على كل المعلومات والبيانات التي ترغب بها دائرة الائتمان، وبالتأكيد إن إدارة الائتمان سوف تستند إلى مؤشرات النجاح بهذه الأعمال لتقدير مخاطر النجاح في المستقبل، وبالمقابل فإن علامات الفشل، أو التغيير من عمل لآخر بسبب عدم النجاح تعطي انطباعا يدفع إلى الحذر من تقييم خط العميل المستقبلي.

2. **الغرض من الائتمان** PURPOSE:

تشمل هذه الركيزة أهم المعايير التي من خلالها تتوصل دائرة الائتمان إلى إمكانية الاستمرار في دراسة الملف الائتماني، أو التوقف عند هذا الحد من التحقق ورفض الطلب، ويحدد الغرض من الائتمان احتياجات العميل والتي يمكن تلبيتها أو لا يمكن ذلك، أو أنها تتناسب مع سياسة البنك أو المؤسسة أو صلاحيات دائرة الائتمان.

3. **قدرة العميل على السداد** payment:

يركز هذا المعيار على تحديد الائتمان وفوائده في موعد الاستحقاق، فالاختبار الحقيقي لسلامة القرار الائتماني هو الحصول على التسديد في الموعد المتفق عليه، ويتم تحليل ذلك من خلال تقدير التدفقات النقدية للعميل، والتي تحدد قدرته في التسديد، ومن المؤكد أن مقدار التدفقات النقدية الداخلة للعميل أو الخارجة منه تعطي تصورا أوليا فيما إذا كان العميل معرض لحالة من العسر المالي أم لا.

4. الحماية protection:

هو استكشاف احتمالات وأدوات توفر الحماية للائتمان المقدم للعميل، وذلك من خلال تقييم الضمانات أو الكفالات التي سيقدمها العميل سواء من حيث قيمتها العادلة أو من حيث قابليتها للتسييل فيما لو عجز العميل عن الوفاء بالتزاماته اتجاه البنك.

5. **النظرة المستقبلية** :perspective

هي استكشاف أبعاد حالة عدم التأكد التي تحيط بالائتمان الممنوح للعميل ومستقبل ذلك الائتمان، أي استكشاف كل الظروف البيئية والمستقبلية المحيطة بالعميل سواء كانت داخلية أو خارجية، ولهذا فقد تتأثر السياسة الائتمانية للبنوك بمؤشرات الاقتصاد من معدل النمو العام إلى نسبة التضخم، ومعدلات الفوائد وسعر صرف العملة وغيرها.

ويرى الباحث بأنه يمكن إيجاز معايير الائتمان في قدرة العميل على السداد والضمانة المقدمة إضافة إلى الظروف العامة المحيطة.

مفهوم القروض المتعثرة:

تعتبر عملية منح القرض بشكل عام نوع من الثقة التي توليها مؤسسات الإقراض أو البنوك لعملائها، وبالرغم من هذه الثقة إلا أنها لا تعد ضامنة أساسية للحماية من المخاطر التي قد تنشأ من عملية منح القروض، ويعزى ذلك إلى أمور قد تنشأ أو تطرأ على المقترض فتعيقه أو تمنعه من الوفاء بالتزاماته تجاه البنك، مما يؤدي إلى دخول حقوق الجهة المقرضة في مرحلة الخطر، وتسمى القروض التي تصل إلى هذه المرحلة عدة تسميات أهمها الديون الحرجة، الديون المتعثرة، الديون الصعبة، أو الديون المشكوك في تحصيلها. ولعل أكثر المسميات الشائعة في اللغة العربية هي القروض المتعثرة. (شاهين وربعي، 2019).

ويرى الباحث أنه بالرغم من اختلاف تعريف القروض المتعثرة من وجهة نظر المقرض والمقترض، إلا أنهما يتفقان في كون القرض المتعثر حالة غير طبيعية أو استثنائية تؤثر سلبا على كل الطرفين، ويكون جوهر تأثيرها في المركز المالي للطرفين، ومرفق طيه ملخص تعليمات سلطة النقد الفلسطينية بخصوص تصنيفات التسهيلات اثناء وبعد دوخلها في التعثر

جدول رقم (1): ملخص تعليمات سلطة النقد بخصوص تصنيفات القروض

نوع التسهيلات	تصنيفها حسب تعميم سلطة النقد الفلسطينية
التسهيلات الائتمانية العاملة	1- النموذجية: وهي التسهيلات التي يتم تسديد أصل الدين والفوائد والعمولات المتعلقة بها حسب الشروط المتفق عليها، وبدون وجود أي تطورات سلبية في وضع العميل وقدرته على السداد. 2- التسهيلات تحت المراقبة: وهي التسهيلات التي مضى على عدم تسديد قسط أو أكثر أو عدم تسديد الفائدة والعمولة من 30-90 يوم، وتتطلب هذه التسهيلات العناية والمراقبة، ولا تتطلب تكوين مخصصات خاصة.
التسهيلات الائتمانية الغير العاملة أو الغير المنتظمة	1- التسهيلات دون النموذجية: وهي التسهيلات التي مضى على عدم تسديد قسط أو أكثر أو عدم تسديد الفائدة والعمولة من 91-180يوم. 2- التسهيلات المشكوك في تحصيلها: وهي التسهيلات التي مضى على عدم تسديد قسط أو أكثر من أصل الدين أو من الفائدة والعمولة من 181-360 يوم. 3- التصنيفات المصنفة كخسائر: وهي التسهيلات التي مضى على عدم تسديد قسط أو أكثر من أصل الدين أو من الفائدة والعمولة أكثر من 360 يوم، وتشمل هذه التسهيلات أي تسهيلات غير قابلة للتحصيل ضمن فترة زمنية معقولة.

2 - 4 -2: التحليل الائتماني ودروة في اتخاذ القرار الائتماني

تزداد أهمه التحليل الائتماني Credit Analysis في عصرنا الحاضر، وذلك باعتباره أداة هامة لتخفيض الخسائر التي تتحملها البنوك التجارية بسبب القروض المتعثرة. وقد بدأ التركيز على التحليل

الائتماني منذ بداية السبعينات وهي الفترة التي شهدت تعثر اثنين من أهم البنوك العاملة في الغرب، احدهما هو بنك "فرانكلين الوطني في الولايات المتحدة الامريكية وقد خسر عام (1973) مبلغ (40) مليون دولار أي ما يعادل % رأسماله تقريبا، أما البنك الأخر فهو بنك "هاسيت" في المانيا الغربية فقد حقق خسارة كبيرة في العام نفسة اضطر على أثرها إلى التوقف كليا" عن الاستمرار. إذ تطلب البنوك التجارية عادة من عملائها الذين يرغبون في الحصول على الائتمان تقديم مجموعة من المعلومات المالية و غير المالية والتي تخضع للدراسة والتحليل من قبل مسؤولا وضابط الائتمان Credit Officer. وفي ضوء النتائج التي يتم التوصل اليها، يقدم توصيته إلى لجنة القروض والائتمان ال مصرفي Loans ' Committe والتي بناء على ذلك تتخذقرارها بالموافقة أو عدم الموافقة على طلب العميل. (مطر، 2010: 339). وهنا ينبغي على مسؤول الائتمان أن يراعي في دراسته لطلب القرض مجموعة من العناصر الأساسية وذلك كي يضمن تحقيق الأهداف التي يتوخاها وهي توفير المتطلبات والمعطيات الأساسية لاتخاذ القرار الصحيح، ويمكن حصر هذه العناصر في الإطار العام التالي: (مطر، 2010 :341).

- وصف واضح للقرض
- تحليل مخاطر الائتمان
- مصادر المعلومات المالية
- مصادر المعلومات الاستراتيجية.
- تحليل وتفسير المعلومات المالية.

ولكي يتسنى للمصارف التجارية اتخاذ القرار السليم بشأن طلب الاقتراض

من قبل العميل، يفترض تحليل البيانات المتاحة عن القرض وعن العميل، وعادة ما يستهدف هذا التحليل الحصول على اجابات عن الاسئلة التالية (هندي، 2006: 108).

1. هل يتعارض طلب الاقتراض مع التشريعات أو مع لوائح سلطة النقد او سياسات البنك الخاصة بالاقراض؟

2. ما حجم المخاطر المترتبة على اقراض العميل؟

3. هل يمكن تجنب هذه المخاطر أو التقليل منها؟

4. ما حجم العائد المطلوب من القرض؟

هذا ويغطي التحليل الائتماني بشكل عام ثلاثة محاور رئيسية هي: التحليل النوعي Qualitative Analysis ، والتحليل والكمي Qunatative Analysis والاخر بالتحليل الفني Techincal Analysis_.

اولا: التحليل النوعي (Qualitative Analysis)

يغطي هذا المحور من التحليل ومن خلاله اهتمامه بنوع العملاء الأفراد وشركات الاعمال، الإلمام بدرجة كبيرة من الحيطة عند اتخاذ قرارها بالتعامل مع العميل المحتمل منبين مجموعة من طالبي الائتمان، فيقوم هذا النوع من التحليل بعملية تقييم الآثار المترتبة على تحديد عوامل الخطر. هذا فتستطيع ادارة الائتمان من خلال هذا النوع من التحليل تحديد الأولويات من أجل تحديد المخاطر المحتملة وتستطيع ايضا التعرف و عن كثب على مدى جدوى تعاملها مع هذا العميل من ناحية مدى احتياجاته الائتمانية، ودرجة ما يتمتع به من خطر ائتماني وبالتالي تستطيع أن تحدد درجة ربحية قراراها الائتماني أو خسارته في حالة منح الائتمان او رفض العميل (Mazareanu،45 :2007) .فمن خلال التحليل النوعي تتمكن إدارة الائتمان من تقييم جدوى استمرارية تعاملها معطالبي الائتمان السابقين واستمرارية التأكد من درجة الثقة الائتمانية التي يتمتعون بها، وفيما إذا كان وضعهم الجديد

يسمح بالاستمرار بالتعامل معهم أم لا، ويغطي هذا المحور من التحليل تقييم المجالات الرئيسة التالية: (الزبيدي، 2002: 218 – 227)

1. الإدارة (Management): من أكثر المتغيرات التي تعكس صورة العميل الحالية والمستقبلية وجدوى التعامل معه، أي شكل العمليات الإدارية التي يمارسها العميل بضمان نشاطه وتحقيق أهدافه.

2. العمليات (Operations): تهتم إدارة الائتمان بمعرفة طبيعة العمل الذي يؤديه العميل ومستقبل ذلك العمل ضمن التقسيم القطاعي للأعمال في السوق، ومدى التوسع والنمو في هذه الأعمال.

3. نمط الملكية (Ownership Pattern): من النواحي المهمة في التحليل النوعي هو نوع الملكية، وفيما إذا كان العميل شركة أفراد أو شركة تضامنية أو شركة مساهمة، وحدود الملاءمة الائتمانية ونوع ومقدار الالتزامات على الملاك كما لابد من تحديد فيما إذا كانت أسهم العميل متداولة في سوق الأوراق المالية ومستوى القيمة السوقية للسهم العادي الواحد.

4. الخلفية التاريخية (Background and History): وتفيد دراسة وتحليل هذا المتغير في التعرف على عمر العميل التشغيلي والنجاحات التي حققها والمتغيرات الموسمية التي تعرضت لها شركته، ونتائج تلك التغيرات.

5. العلاقات المالية (Financial Relationship): شكل العلاقة المالية التي تربط العميل مع المؤسسات المالية الأخرى، وطبيعة الخدمات التي حصل عليها العميل من البنوك الأخرى.

6. الانتاج (Production): نوع الانتاج لدى العميل ومستويات الطلاب السوقي على المنتجات والحدود التي يستطيع بها العميل من تحقيق التعادل، ونوع السلعة المتداولة في السوق، ودرجة التطور فيها، ودورة حياة السلعة، ومقدار المنافسة عليها.

7. أدوات الانتاج (Facilities): تعكس إدارة الانتاج على العميل نوع ومستقبل العملية الانتاجية لديه، ولذلك لابد من دراسة قدرة العميل على ممارسة أعماله في السوق حاليا "ومستقبلا".

8. الموردون (Suppliers): تهتم إدارة الائتمان عند إجراء التحليل النوعي للعميل بدراسة الموردين لدى العميل، ودرجة الاعتماد عليهم لضمان عملية الانتاج.

9. التوزيع والتسويق (Distribution and Marketing): تهتم ادارة الائتمان بتحليل السوق Market Analysis لتحديد مدى تقبله للسلع التي يقوم العميل بإنتاجها والأسلوب المناسب لتوزيعها.

10. الأهداف والالتزام (Goals and Commitment): يساعد الاهتمام بهذا المتغير الوصول الى معرفة جيدة بتحديد هل للعميل رؤية واضحة عن السوق، وما هي خططه طويلة الأجل وهل يقوم بتعريف العاملين بهذه الرؤية والأهداف، وكذلك يجب الاهتمام بدراسة امكانية تأقلم العميل مع التغير.

11. الخصائص المؤسسية (Organizational Characteristics): تتناول هذه العملية في تحليل البحث عن مدى المركزية المتبعة في مشروع العميل، ودراسة هل هناك تفويض للصلاحيات وأثر ذلك على اتخاذ القرارات.

12. السمعة في السوق (Market Reputation): دراسة وتحليل سمعة العميل في السوق، إذاتهتم إدارة الائتمان بقراءة ما بين السطور وتكوين رأي عن قدرة الإدارة من خلال معرفة مسموعاتها فيما يتعلق بالنزاهة والالتزام بالنوعية والالتزام بالأبداع والمرونة والالتزام بسياسات توظيف وتدريب مقبولة.

13. نظم الادارة (Systems Managerial): في هذه الحالة لابد من تحديد نوعية نظم المعلومات والنظم الإدارية المستخدمة والتركيز على دقة الموازنات التقديرية المستهدفة ودقة الافتراضات والتنبؤات ودرجة الأتمتة ودقة انظمة الرقابة.

ثانيا: التحليل الكمي (Quantitative Analysis)

يغطي هذا المحور من التحليل دراسة تحليلية للبيانات المالية التي يقدمها العميل، مرفقة بطلب الحصول على الائتمان، وتشمل هذه عادة البيانات المالية المدققة للعميل عن السنة الحالية وعدة سنوات سابقة، ليتم من خلالها تحليل اشتقاق مجموعة من المؤشرات المالية، حول الوضع المالي للعميل من ناحية السيولة، والملاءة، والربحية... الخ. وإن من أهم الأسس والاعتبارات التي يتوجب على مسؤول أو محلل الائتمان مراعاتها في تحليل البيانات المالية للعميل، وذلك خلال مرحلتين هما مرحلة دراسة طلب القرض او الائتمان: ويطلب عادة من العميل المقترض (فردا كان ام شركة) أن يرفق طلبه للقرض بسلسلة متصلة من القوائم المالية التاريخية على مدار عدة فترات محاسبية سابقة، وتشمل هذه القوائم (سلسلة من الميزانيات المقارنة، سلسلة من قوائم الدخلالمقارنة، وسلسلة من قوائم التدفق النقدي المقارنة). هذا ويتم عادة إخضاع تلك القوائم للدراسة والتحليل من قبل محلل الائتمان على مرحلتين: في المرحلة الأولى (ويطلق عليها مرحلةالتحليل السريع) (Quick and Dirty Analysis) يكون الهدف منها أخذ فكرة سريعة وعاجلة عما إذا كان يتوفر عند العميل الحد الأدنى من شروط الاقتراض، والتي بناء عليها يحدد محلل الائتمان ما إذا كان يمكن قبول طلب الائتمان مبدئيا ام لا. فاذا ما اجتاز العميل هذا الاختبار ينتقل في تحليل القوائم المالية إلى المرحلة التالية وهي مرحلة التحليل المالي المفصل والذي يغطي أربعة مجالات رئيسة التدفق النقدي، السيولة، الرفع الملاءة"، والضمان). ويتم التحليل المالي المفصل، باستخدام الأساليب التقليدية المتعارف عليها في هذا المجال بدءا" بالتحليل الرأسي، ومرورا بالتحليل الافقي، ثم انتهاء" بتحليل النسب: مرحلة متابعة القرض وتجنب مخاطر الفشل المالي للعميل: لا يتوقف نجاح البنك في سياسات الاقراض على كفاءة مسؤول الائتمان في اتخاذ القرار الصحيح فحسب، بل أيضا" على وجود سياسات ونظم فعالة لمتابعة الائتمان، يتم من خلالها الاستمرار في تقصي واستقصاء الحالة المالية للعميل، بعد حصوله على القرض، وذلك بقصد التحقق

من قدرته على الاستمرار في وضع يمكنه من تسديد الأقساط المستحقة، وكذلك الفوائد، في حدود الجدول الزمني المحدد حسب شروط القرض. ذلك ما يفرض على إدارة الائتمان في البنك أن تضع سياسة مقننة للرقابة على محفظة القروض، يكون من ضمن أدواتها تصميم نظام كفؤ لتقييم ومتابعة الائتمان المبني على معايير مالية وأخرى نوعية أو وصفية، في سياق تحليل مخاطر الائتمان، بالقدر الذي يجعل في مقدور هذا النظام توفير مجموعة من المؤشرات التنبؤ باحتمالات الفشل المالي للشركة المقترضة، ومن ثم درء أو تخفيض مخاطر الافلاس وما سيترتب عليها من خسارةجسيمة يمكن أن تلحق بالبنك المقرض. وهناك عدة أساليب وأدوات تستعمل في التحليل المالي الكمي. منها التحليل المقارن، والتحليل بالنسب للقوائم المالية، وقائمة التدفقات النقدية:

1. التحليل المقارن: ويتضمن دراسة القوائم المالية للشركة للعميل، بتاريخ طلب الائتمان مقارنة بقوائمه المالية لسنوات سابقة، وتهدف هذه الدراسة إلى التعرف على التغيرات التي تظهر في كل بند من بنود القوائم المالية، من زيادة أو نقص، وتشمل القوائم المالية، الميزانية العمومية أو قائمة المركز المالي، وقائمة الدخل. ويتميز هذا التحليل بسهولة المقارنة السريعة للتعرف على الزيادة أو النقص في كل بند من بنود القوائم المالية، وتفيد هذه الطريقة في ملاحظة التغير في بنود القوائم المالية من عام لعام خلال سنوات عديدة، وهذا يشير إلى مدى التقدم الذي تحققه الشركة المقترضة على مد سنوات عمرها. (الداود، 2015).

2. التحليل بالنسب القوائم المالية وقائمة التدفقات النقدية: وهو من أكثر أساليب التحليل المالي شيوعا" ورغم أن حساب النسب المالية (Financial Ratios) لا يتطلب إلاقدرا محدودا" من الخبرة والمهارة والمعرفة بالبيانات المحاسبية التي تظهر في القوائم المالية وقائمة التدفقات النقدية الا أن تفسير تلك النسب وربطها بالأداء يتصف بالصعوبة مما يستوجب من إدراة الائتمان بشكل عام، والمحلل الائتماني بشكل خاص الإدراك الجوهري لأهمية النسب، وطبيعة العلاقة التي كونتها وتغيراتها خلال

الزمان، بحيث يبني على أساسه قراره الائتماني وذلك بعد مراعاة أمرين هامين خلال دراسة تلك النسب هما:

1. مقارنة النسب المالية الخاصة بالسنة الحالية للشركة مع نظائرها بالسنوات السابقة وذلك لتقييم الاتجاه الأفقي للتغير الحادث في تلك النسب صعودا او هبوطا.

2. مقارنة النسب المالية للشركة الخاصة بالسنة الحالية مع ما يعرف بمتوسط نسب الصناعة (Averages Industry)، أي مع المتوسطات الخاصة بالشركات المنافسة للشركة في النشاط الذي تعمل فيه.

ومن اهم النسب المالية التي يمكن لضابط الائتمان استخدامها في هذا المجال

1. مجموعة نسب السيولة (LiquidityRatios)

إذ إن من أهم الأمور التي تهتم بتحليلها إدارة الائتمان هي سيولة العميل، وتستخدم إدارة الائتمان نسب السيولة للحكم على قدرة العميل من ناحية الملاءة المالية والاقراضية، أي قدرته على تسديد ما عليه من التزامات بتواريخ استحقاقها. وتقيس نسب السيولة قدرة الشركة على تسديد أقساط القرض التي تستحق عادة خلال الفترة التي تمنح فيها، ومن أهم هذه المؤشرات (Gibson، 2011 :206-229):

- نسبة التداول (Current Ratio)
- نسبة التداول السريعة (Quick Ratio)
- رأس المال العامل (Working Capital)
- نسبة سيولة الذمم المدينة

• نسبة سيولة المخزون

2. مجموعة نسب الربحية (ProfitabilityRatios)

يمكن الاستفادة من هذه النسب في مجالات أهما: مدى قدرة العميل على تسديد فوائد القرض من الأرباح السنوية التي حققها، أو في مجال قدرته على استثمار الأموال المقترضة. ولعل من أهم تلك المؤشرات (مطر، 350: 2010 –339):

• هامش الربح التشغيلي (Operating Profit Margin)
• العائد على الاستثمار Return on Investment)

3. مجموعة نسب التغطية (المديونية)

Long – Term Debit Paying AbilityCoverage Ratios

تستخدم إدارة الائتمان نسب هذه المجموعة لإبراز العلاقة بين أموال الملاك والقروض المقدمة من البنوك والتوازن بينهما، ومدى كفاية الموجودات الثابتة لتغطية القروض طويلة الأجل، إضافة إلى قدرة العميل ضمن نشاطه على خدمة الائتمان وفوائده. وتستخدم نسب المديونية للتعرف على مصادر التمويل التي تعتمد عليها المنشاة لتمويل موجوداتها المختلفة ومن أهم هذه المؤشرات (عجمي وارسلان، 2019):

• نسبة الديون إلى مجموع الاصول (Debit Ratio)

. نسبة تغطية الفوائد (Times Inerest Earned)

• نسبة الديون إلى حقوق الملكية (Debit / Equity Ratio)

4. نسبة الرافعة المالية (Degree of Financial Leverage)

يكون تأثير الرفع المالي ايجابيا على العائد إذا نجحت الشركة في استثمار الأموال

المقترضة بمعدل عائد يزيد على الفائدة المدفوعة عليها (مطر، 2010: 218).

5. مجموعة نسب النشاط أو الكفاءة (Activity and efficiency ratios)

ويستفاد منها في تقييم مدى قدرة إدارة الشركة المقترضة على إدارة مواردها الاقتصادية والمالية والبشرية، ومن ثم تعطي مؤشرة اولية على مدى قدرة الشركة علىاستثمار الأموال المقترضة. ومن أهم النسب المستخدمة في هذا المجال (Gibson:(206-229، 2011:

- معدل دوران الذمم المدينة (Account Receivable Turnover)
- معدل دوران المخزون (Inventory Turnover)
- معدل دوران الأصول الثابتة (Fixed Assets Turnover)
- معدل دوران الأصول (Total Assets Turnover)

6. مجموعة نسب السوق أو نسب التقييم (Valuations Ratio)

تستخدم هذه المجموعة من النسب في تقييم مركز الشركة في السوق المالي، وبالتالي مدى قدرتها على الاستمرارية في المستقبل. ومن أهم النسب المستخدمة في هذا المجال

Gibson):، (351-342 :2011

- ربحية السهم الواحد (Earning Per Share EPS)
- نسب مضاعف السعر السوقي للسهم (Price Earning Ratio)
- نسب التوزيعات النقدية (Cash Dividends Ratio)
- القيمة السوقية للسهم الواحد
- نسبة القيمة السوقية للسهم إلى قيمته الدفترية

• عائد التوزيعات للسهم – مقسوم الأرباح الموزع / قيمة الأسهم الاسمية.

7. نسب التدفقات النقدية (Cash Flow Ratios)

هذه المجموعة من النسب والتي تشتق عادة من قائمة التدفقات النقدية المعدة وفق اللأساس النقدي Cash Basis، وهي على خلاف النسب السابقة والمشتقة من القوائم المالية التقليدية، المعدة وفقا لأساس الاستحقاق Accrual Basis تقدم لمحلل الائتمان خدمة في تقييم قدرة العميل على السداد تفوق تلك النسب المشتقة من القوائم المالية التقليدية. (مطر، 160:2010)

ومن أهم هذه النسب:

• نسبة تغطية النقدية (Cash Coverage Ratio)

• نسبة المدفوعات اللازمة (Interest Paid Ratio)

• نسبة الأنفاق الرأسمالي (Capital Expenditures Ratio)

ويجدر التذكير هنا أيضا بأهمية الموازنة النقدية Cash Budget والمبنية على مفهومالتدفقات المستقبلية كأداة هامة من الأدوات التي يستخدمها محلل الائتمان، سواء عند قرار منح الائتمان، أو عند متابعة حالة العميل بعد منحه القرض.

ثالثا: التحليل الفني (Technical Analysis)

يغطي هذا المحور من التحليل دراسة الجوانب الفنية للنشاط التشغيلي للعميل، والتي تعطي مؤشرا حول قدراته الفنية، لتنفيذ المشروع الذي سيمول عن طريق الائتمان، بهدف التأكد من امكانية تنفيذ العميل للمشروع المقترح من الناحية الفنية، كما يتناول هذا النوع من التحليل تحديد الاحتياجات اللازمة، والتثبت من توافرها خلال عمر المشروع، ثم ترجمة هذه الاحتياجات في شكل مالي. ويمكن

تعريف التحليل الفني بأنه مجموعة واسعة من الأساليب والاستراتيجيات التي تحاول التنبؤ بمستقبل الأسعار على أساس الأسعار السابقة أو غيرها من الإحصاءات السوقية الواضحة (2003 ،Roberts). ويبين (الداود، 2015) أن التحليل الفني يغطي المجالات الاتية:

1. وصف السلعة وخصائصها وبيان استخداماتها المختلفة.

2. وصف العملية الانتاجية التي تم اختيارها مقارنة مع العمليات البديلة، مع توضيح اسباب التفضيل للعميلة التي وقع الاختيار عليها.

3. تحديد الطاقة القصوى للمشروع والطاقة الممكن استغلالها.

4. تحديد نوعية الالات والمعدات ومواصفاتها ومدى توفر قطع الغيار عنها.

5. تحديد الانشاءات والمرافق والمباني ومواصفاتها.

6. تحديد موقع المشروع ومدى مناسبته بالمقارنة بالمواقع والبدائل المختلفة المتاحة.

7. التكنولوجيا المستخدمة ومصادر الحصول عليها وكيفية استقطابها.

8. مواصفات الخامات المطلوبة ومدى توفرها والكميات المطلوبة الحالية والمتوقعة في المستقبل، وشروط الشراء والضمانات الواجب ترتيبها لكفاية انتظام توريدها.

9. احتياجات المشروع من العمالة ومدى توافرها ومصادر الحصول عليها.

10. تقدير تكاليف إنتاج السلع.

2 – 5: نظام تصنيف مخاطر الائتمان

لعل من أهم الأدوات الفاعلة والكفؤة التي تساعد دائرة الائتمان المصرفي في البنك اولا في اتخاذ قرار منح الائتمان، وتحديد قيمة القرض وأجله، وسعر الفائدة، ثم بعد ذلك في متابعة مقدرة العميل على تسديد أصل القرض وفوائده، هو وجود نظام معتمد لتصنيف مخاطر **الائتمان.**

فإن من أهم أهداف وجود نظام تصنيف مخاطر الائتمان هو التنبؤ ما إذا كانت الشركة طالبة القرض قادرة على السداد في الوقت المحدد أم لا، مما يساعد ضابط الائتمان في اتخاذ قرار المنح من عدمه. (Banasik، 2003). ويقوم هذا النظام عادة على نوعين من المؤشرات، مؤشرات نوعية Qualitative ومؤشرات كمية Quantitatibve ذات صلة بأدائه المالي. وقد أخذ هذا النوع الأخير من المؤشرات يلعب دورا هاما" لدى دوائر الائتمان المصرفية، وذلك اعتمادا على الكثير من النماذج الكمية للتبؤ بالفشل المالي، التي طورها العديد من الباحثين، بدءا" من منتصف القرن العشرين الماضي أمثال:

(Beaver، 1968)،(Altman ، 1971)،Wilcox ، 1966)

(Hart ،1981)،(Kida ، 1999)،Lennox

وقد استخدم هؤلاء الباحثون في بناءتلك النماذج مجموعة من النسب المالية المستخلصة، إما من القوائم المالية التاريخية التقليدية والمعدة على أساس الاستحقاق، أو من قوائم التدفقات النقدية المعدة على الاساس النقدي. إذ نجح Sherrord في العام (1987) في تطوير الجهود التي بذلها الباحثون الذين سبقوه في تطوير نموذج أكثر فاعلية في تصنيف مخاطر الائتمان، مبني على (6) نسب مالية موزعة حسب أغراضها على النحو التالي (مطر، 2010: 382-376):

1. مؤشرات سيولة وتشمل:

: رأس المال العامل/ اجمالي الموجودات

: الموجودات السائلة / اجمالي الموجودات.

2. مؤشرات ربحية وتشمل:

صافي الربح قبل الضرائب/ اجمالي الموجودات.

3. مؤشرات رفع او ملاءة وتشمل:

: صافي حقوق المساهمين / اجمالي المطلوبات: اجمالي الموجودات/ اجمالي المطلوبات – صافي حقوق المساهمين / اجمالي الموجودات الثابتة.

وقد حدد لكل منها وزنة نسبية يتراوح (0. 1– 20.0) لتستخدم هذه الأوزان المرجحة فيما بعد لقياس درجة مخاطرة القرض، ولتكون قاعدة بعد ذلك لتصنيف القروض حسب جودتها في

خمسفئات، هي:

1. الفئة الأولى (قروض ممتازة عديمة المخاطرة).
2. الفئة الثانية (قروض قليلة المخاطرة).
3. الفئة الثالثة (قروض متوسطة المخاطرة).
4. الفئة الرابعة (قروض مرتفعة المخاطرة).
5. الفئة الخامسة (قروض خطرة جدا).

إذ وبناء على الفئة التي يصنف فيها القرض المطلوب من العميل يتم اتخاذ قرار منح الائتمان من عدمه، ثم بعد ذلك تحديد سعر الفائدة، كذلك وربما الأهم هو وضع خطة المتابعة المستمرة للعميل لتقييم قدرته على الانتظام في تسديد القرض وفوائده.

2 – 6: العوامل المحددة لقرار الائتمان المصرفي

من أجل تقييم وإدارة المخاطر، تقوم إدارة الائتمان بدراسة فعالة لطلبات الائتمان المقدمة من قبل عملاء البنك قبل اتخاذ القرار الائتماني بالرفض أو بالقبول، في ضوء العناصر الائتمانية الحاكمة للنشاط الائتماني، حيث يتطلب كل قرار ائتماني إجراء موازنة بين العائد المتوقع وبين المخاطر والتكلفة المحتملة للائتمان المطلوب (Hinson&Amidu ، 2006).

لذا فإن اتخاذ القرار الائتماني يتطلب دراسة تحليلية لكل العوامل التي يمكن أن تؤثر على هيكل رأس المال (Capital Structure)، وقرارات الاستثمار (Investment decisions)، ومخاطر محفظة القروض (Loans portfolio risks). ويجب أن يقوم ضابط الائتمان بدراسة الملف الائتماني للعملاء من خلال جمع وتحليل المعلومات المتعلقة بالعميل، وبهذا يستطيع الموازنة بين العائد المتوقع وبين المخاطر والتكلفة المحتملة للائتمان المطلوب، والوقوف على مدى مطابقة الحالة الائتمانية للسياسة الائتمانية للبنك من عدمه (Strahan. (2004&Cebenoyan،

إن عملية تحليل المعلومات والبيانات عن حالة العميل المحتملة سوف تخلق القدرة لإدارة الائتمان في صنع القرار الائتماني، لذلك فإن إدارة الائتمان المصرفي تقوم بدراسة وتحليل عدد من المعايير الائتمانية التي من خلالها تستطيع الحكم واتخاذ قرار بمنح أو عدم منح الائتمان المصرفي للعميل. ويمكن حصر العوامل المحددة لقرار الائتمان المصرفي فيما يلي: العوامل **المتعلقة بالعميل، العوامل المتعلقة بالبنك، والعوامل المتعلقة بالائتمان.**

1. العوامل المتعلقة بالعميل:

ترتبط هذه العوامل بهدف واحد هو قياس مدى المخاطر التي قد يتعرض لها البنك نتيجة مذحه لعميل معين من العملاء، وهل يمكن للبنك تحمل هذه المخاطر، ومدى سلامة الموقف الائتماني للعميل، لذلك فإن إدارة الائتمان المصرفي تقوم بدراسة وتحليل عدد من المعايير الائتمانية المتعلقة بالعميل مثل: **شخصية العميل (Character)**، يستطيع البنك من خلال التعرف على سمعة عميله أن يكتشف نيته على السداد، فالمعلومات التي يستقصيها البنك من المصادر التجارية أو المصرفية أو الاجتماعية تهدف إلى تأكيد حسن سلوك العميل، والتزامه بتعهداته، وعدم تعرضه سابقا أو حاضرة لأي نوع من دعاوى الاحتجاج أو الإفلاس أو ما شابه. ومن السمات الشخصية التي تلعب دورا هاما في القرار

الائتماني (عمر الشركة، ونوع وحجم نشاط الشركة، ومدة العلاقة بين البنك والشركة طالبة القرض... الخ) حيث أن علاقة البنك المقرض بالعميل تؤثر على حدود الائتمان. (Chakraborty ،.2010 et al). **القدرة على الاستدانة (Capacity)** ، إذ يعتبر أهم العوامل التي تؤثر في مقدار المخاطرة التي تتعرض لها إدارة الائتمان، ورغم أن القدرة على الاستدانة تحدد مقدرة العميل في إعادة ما حصل عليه من ائتمان للبنك، إلا أن هناك عدة آراء حددت ما هية القدرة كمتغير في المخاطرة، ويمكن تجميع تلك الآراء وفق أربعة اتجاهات رئيسة مختلفة وردت عند بعض المهتمين، وهي: تفسير القدرة من خلال اقترابها من السمات الشخصية العامة للعميل، فهي تعني أهلية الشخص على الاقتراض، تحديد القدرة بالقابلية الإدارية للعميل في أن يكون قادرة على مباشرة أعمال هو إدارتها إدارة حسنة سليمة، تضمن للبنك سلامة إدارة الأموال المقدمة له في صورة ائتمانية، والأمور المالية البحتة في توضيح القدرة، حيث يركز حول قدرة العميل طالب الائتمان على خلق عائد متوقع كاف لضمان تسديد ما عليه من التزامات مستحقة تجاه البنوك، والقدرة على الاستدانة بمقدار التدفق النقدي المتوقع للعميل، إذ ينظر أصحاب هذا الاتجاه إلى أن قدرة العميل على سداد الائتمان تعتمد على مقدار التدفقات النقدية المتوقع تحقيقها من العميل.

-**رأس مال العميل (Capital)** وقدرته على توليد الأرباح، إذ يعتبر رأس مال العميل أحد أهم أسس القرار الائتماني، لذا فان إدراة الائتمان تزيد من تحليلها لرأس مال العميل (جميع الاصول المنقولة وغير المنقولة التي يمتلكها العميل مطروحا منها المطلوبات التي بذمته) لتحديد درجة المخاطرة التي تتعرض لها. (Backer and Hillebrand، 2009).: الضمان (Collateral)، تهدف البنوك من الحصول على الضمانات إلى تحقيق التوازن بين الائتمان المصرفي، وبين ما يقابلها من ضمانات. وقد تكون هذه الضمانات في شكل سندات (bonds) أو ودائع نقدية (cash deposits) أو المعدات (Property) أو الرهون العقارية (mortgages)، أو الأسهم المدرجة (listed shares)، أو البضائع

(merchandise) أوإيصالات إيداع (receipts of deposit)، ولكي تضمن إدارة الائتمان الأسبقية الأولى لتحصيل أموالها يجب أن تراعى الآتي عند تحديد الضمان: عدم تقلب قيمة الضمان بشكل كبير خلال فترة الائتمان، وتكون درجة الرهن من الدرجة الأولى لصالح البنك، بحيث يمكن استخدام هذه الضمانات بسداد قيمة الائتمان عند عجز العميل عن السداد، وتكون ملكية العميل للضمانات ملكية كاملة وليست محل نزاع، وكفاية الضمانات المقدمة لتغطية قيمة الائتمان، والفوائد والعمولات الأخرى قدر المستطاع (Jesus&Gabriel ،2004).

الظروف الاقتصادية والسياسية المحيطة بالعميل، لا شك في أن وجود أجواء ازدهار اقتصادي في قطاع معين، أو في بلد معين يدفع البنوك إلى اتخاذ سياسة تسليف منفتحة، أو اتباع بعض المرونة في شروط منح الائتمان إيمانا بأن العمل في أسواق نشطة تعزز من الربحية والملاءة، وبناء على ذلك فإنه ينبغي على ضابط الائتمان دراسة الظروف الاقتصادية وغير الاقتصادية المحيطة بالعميل للوقوف على مدى تأثر العميل بالدورة الاقتصادية. (Sabato&) .Altman،2007

2. العوامل المتعلقة بالبنك:

ويتسع هذا المجال ليشمل العوامل الآتية (Dogarawa، 2012) و (، 141 – 90 Sidthidet 2011:) درجة السيولة التي يتمتع بها البنك، فهي شريان الحياة للأنشطة التي يقوم بها البنك، فتحتاج البنوك للسيولة بسبب حالة عدم التأكد التي تحيط بتدفقاتها النقدية، لذا تحاول أن ترتب أوضاعها بشكل يمكنها من مواجهة أي نقص في تدفقاتها النقدية تحت أي ظرف من الظروف. ولهذا السبب تحرص البنوك دائما على إدارة محفظة متنوعة من الودائع، ومختلفة الآجال، وعليه فإن جوهر نشاط البنوك التجارية يتحدد بالكيفية التي تقوم بها هذه البنوك بالاستخدام الكفء للموارد المالية التي بحوزتها، وعن طريق البحث عن أفضل السبل والوسائل التي تؤدي إلى تحقيق الأهداف المطلوبة، وهي تحقيق التوازن بين السيولة والربحية والأمان: الاستراتيجية التي يتبعها البنك في اتخاذ قرار الائتمان، إذ تؤثر هذه

الاستراتيجية في قرارها الائتماني، أي في استعداده لمنح ائتمان معين، أو عدم منح هذا الائتمان: الهدف العام للبنك، إذ تسعى البنوك إلى تحقيق هدف الربحية، والسيولة، والنمو والأمان وتحقيق التنمية الاقتصادية و غيرها، ويتم تحقيق هذه الأهداف من خلال قرارات إقراض سليمة تراعي هيكل تكلفة البنك، وسياسات تسعير سليمة للخدمات التي يقدمها، هذا وعليه ايضا"مراعاة سياسات البنوك المنافسة وهيكل أسعار العائد المدين بالبنك، وذلك بهدف تحقيق أكبر ربح ممكن عند أقل مستويات متوقعة من المخاطر، في حين يتم تحقيق هدف السيولة من خلالبناء محفظة للقروض تتسم بالتوازن، و الجودة، والتنوع من حيث أنواع القروض، وآجال القروض والأنشطة التي يتم تمويلها. هذا ويسعى البنك إلى تعظيم أرقام نشاط الإقراض والإيرادات المتولدة عنه ويتحقق ذلك بجهد ائتماني منظم ومكثف يراعي شروط الإقراض الجيد واستقطاب عملاء متميزين والتقييم المستمر لأداء ولسياسات البنوك المنافسة بالسوق: حصة البنك في السوق المصرفي، إذ يجب أن تسعى البنوك لزيادة حصصها السوقية وذلك من خلال ما تقدمه من تعاملات رائدة وفريدة لا تقدمها البنوك الأخرى، وتنقسم حصة البنك في السوق المصرفي إلى أربعة أجزاء، وهي حصة في الإيداعات، حصة في التوظيف، حصة في الخدمات المصرفية، وحصة في الأموال المدارة لحساب العملاء، ويدخل في ذلك صناديق الاستثمار.

إمكانيات البنك المادية والبشرية، وتشمل الكفاءات الإدارية، وخبرة القائمين على عملية منح الائتمان، فكلما تعاظمت إمكانيات البنك المادية والبشرية، كلما تعاظمت درجة استعداده على منح الائتمان من عدمه.

3. العوامل المتعلقة بالائتمان:

أي تلك العوامل المشمولة ضمن السياسات الائتمانية للبنك، وهي مجموعة من العوامل تتعلق بموضوع الائتمان نفسه، وتشمل الغرضمن الائتمان الممنوح للعملاء، ومدة الائتمان، ومصدر وطريقة السداد،

ونوع ومبلغ الائتمان المطلوب، هذا وتعتبر عملية فهم محددات مخاطر الائتمان في القضية التي تلعب الدور الرئيسي في الاستقرار المالي للبنوك.(Portugal) .،2009:2

2 – 7: الدراسات السابقة العربية والأجنبية– فيما يلي عرض للدراسات السابقة (العربية والأجنبية) التي تتعلق بموضوع العوامل الرئيسة المحددة لقرار الائتمان المصرفي في البنوك التجارية الفلسطينية ومدى استخدام هذه البنوك للتحليل الائتماني عند اتخاذ قرار منح الائتمان، بهدف الإفادة من أجراءاتها المنهجية والأدب النظري في هذه الدراسات.

1– دراسة (شاهين وربعي، 2019) بعنوان "القروض المتعثرة في مؤسسات الإقراض في فلسطين، أسبابها وسبل معالجتها "

هدفت الدراسة الى التعرف على واقع القروض المتعثرة في فلسطين والممنوحة من قبل المؤسسات الإقراض المرخصة والعاملة في فلسطين إضافة الى التعرف على أسباب تعثر هذه القروض واقتراح اليات للحد من هذه الظاهرة.

تتشابه هذه الدراسة مع دراسة الباحث الحالية في تناولها لأسباب تعثر القروض وآليات مقترحة لعلاجها، ولكنها تناولت مؤسسات الاقراض الفلسطينية وليست البنكوك والتي تقوم على منح القروض الصغيرة ذات المخاطر المنخفضة في معظم الاحيان عما تمنحه البنوك التجارية من قروض بأنواعها واحجامها المختلفة، وهذا يعد اختلاف في مجتمع كلا من الدراستين.

2– دراسة (ابو شيخه، رائد 2016) بعنوان: "أثر مسموعات العميل على قرار منح التسهيلات الائتمانية في البنوك التجارية العاملة في فلسطين". هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر مسموعات العميل على قرار منح التسهيلات الائتمانية في البنوك التجارية العاملة في فلسطين،

بالاضافة الى التعرف فيما اذا كان هناك علاقة ذات دلاله إحصائية بين قرار منح التسهيلات الائتمانية ومجموعة من المتغيرات لها علاقة بمسموعات العميل، بالإضافة إلى التعرف في ماذا كان هناك فروق ذات دلالة احصائية حول أثر مسموعات العميل على قرار منح التسهيلات الائتمانية في البنوك التجارية العاملة في فلسطين تعزى وفقا لمتغير (المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، التخصص، سنوات الخبرة). استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي للوصول إلى نتائج الدراسة، وكذلك كانت أداة الدراسة عبارة عن استبانة طبقت على أسلوب الحصر الشامل مقدارها (94) موظفا وموظفة. خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أن مسموعات العميل لها أثر كبير على قرار منح التسهيلات الائتمانية في البنوك التجارية العاملة يف فلسطين.تبين وجود علاقة ارتباطيه موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α=0.05) بين سمعة العميل الأدبية وقرار منح التسهيل الائتماني. تبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α=0.05) في آراء عينة الدراسة حول ثرأ مسموعات العميل على قرار منح التسهيلات الائتمانية في البنوك التجارية تعزى إلى متغيرات(التخصص العلمي، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة).

3- دراسة (نصار، 2015): بعنوان "العوامل المحددة لقرار منح التسهيلات الائتمانية المباشرة: دراسة تحليلية مقارنة في المصارف الإسلامية والتجارية العاملة في قطاع غزة". هدفت الدراسة إلى معرفة ما إذا كانت المصارف العاملة في قطاع غزة سواء التجارية منها أو الإسلامية، تستخدم أية عوامل عند اتخاذها قرار بمنح التسهيلات الائتمانية المباشرة للعملاء، ومعرفة مدى التطابق أو الاختلاف فيما بينها من حيث استخدام تلك العوامل، من خلال المقارنة بينهما. وكان أهم النتائج: أن المصارف التجارية والمصارف الإسلامية رغم أنها تستخدم مجموعة من العوامل في عين الاعتبار عند اتخاذ قرار منح الائتمان للعملاء، إلا أناة تختلف جوهريا فيما بينها من حيث استخدامها لتلك العوامل، فقد جاء الاختلاف واضحا في مجموعة العوامل المتعلقة بمقدرة العميل على السداد، وكذلك

كل من العوامل المتعلقة بالضمانات المقدمة للمصرف من قبل العميل، والعوامل الخاصة بالمصرف، والعوامل الخاصة بموضوع الائتمان. أن المصارف التجارية والمصارف الإسلامية تتفق فيما بينها حول درجة استخدامها لمجموعة العوامل المتعلقة بشخصية العميل، وكذلك مجموعة العوامل المتعلقة برأس مال العميل وقدرته على توليد أرباح، ومجموعة العوامل المتعلقة بالظروف الاقتصادية والسياسية السائدة.أن كلا من المصارف التجارية والمصارف الإسلامية لا تختلف جوهريا فيما بينها حول الأهمية النسبية لمجموعة العوامل المكونة لاستبانة الدراسة، فقد ركز كل منهما على العوامل المتعلقة بموضوع الائتمان بالمرتبة الأولى، والعوامل المتعلقة بشخصية العميل بالمرتبة الأخيرة، وقد جاء الاختلاف بشكل واضح في العوامل المتعلقة بالضمانات.

4-دراسة (2012،هديل الشيخلي) "بعنوان العوامل الرئيسية المحدد لقرار الائتمان في البنوك التجارية الاردنية"

عالجت هذه الرسالة بقدر من التعمق ركيزتين هامتين من ركائز هذا القرار وهما السمات الشخصية للعميل طالب الائتمان ونمط السياسة الائتمانية لإدارة البنك في منح الائتمان خصوصا ما يتعلق منها بإدراة وتحليل مخاطر الائتمان، كما عرضت نظام التصنيف مخاطر الائتمان بصوره موجزه هذا وستخدم الدراسة بالنتائج التي ستكشف عنها البنوك التجارية وعملائها المقترضين من الأفراد والشركات، وكذلك البنك المركزي وغيره من الجهات المسؤولة عن تخطيط السياسات المالية والنقدية.

تتشابه هذه الدراسة مع دراسة الباحث الحالية في تناولها للعوامل المحددة لقرار الائتمان في البنوك التجارية وخاصة بأن معظم البنوك التجارية الاردنية لها فروع في مناطق السلطة الفلسطينية الا ان هناك مؤثرات خارجية لا تتعرض لها البنوك الاردنية كما هو الحال لدى البنوك الفلسطينة بسبب

الاحتلال، وعرضت نظام تصنيف المخاطر بصور اوسع لم تشر لها الدراسات السابقة وهذا يعد اختلاف في كلا من الدراستين بالاضافة الى اختلاف عينة الدراسة.

5- دراسة (AL – Abedallat and Jaafreh ، 2012) بعنوان:

"The Effect of theWorkers Efficiency in Extending of Creait Facilities on the Reduction of."Bad Debts: Study on the Jordanian Commercial Banks"

هدفت إلى التعرف على مستوى القروض المتعثرة في البنوك الأردنية، والتعرف على دور كفاءة العاملين في قسم الائتمان في البنوك في الحد من مشكلة الديون المتعثرة، الذينخضعوا لدورات التدريب اللازمة، والذين لديهم الخبرة الكافية. ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم استبانة وزعت على عينة من العاملين في المصارف التجارية الأردنية، وكان عدد من الاستبيانات الموزعة 110 الاستبيان، استرد منها ما مجمله 100. وقد خلصت الدراسة إلى أن هناك علاقة بين تدريب الموظفين والائتمان بشكل عام، والحد من مشكلة الديون في البنوك الأردنية وأيضا هناك علاقة بين وجود نظام للحوافز المادية والمعنوية، والحد من مشكلة سوء الديون.

تتشابه هذه الدراسة مع دراسة الباحث الحالية في شمولها لموظفي الائتمان ومدى المامهم وتدريبهم بالبيانات الماليه كمحدد لقرار المنح للحد في مسببات التعثر ولاهمية الرؤيا والخبره الكافية والتي يجب توفرها لدى مسؤلي الائتمان، الا ان هذه دراسة اختلفت عن دراسة الباحث في عدم تطرقها لجميع محددات المؤثره في قرار الائتمان.

6- دراسة (البحيصي، 2011) بعنوان "دور المعلومات المحاسبية في ترشيد السياسات الائتمانية: دراسة تطبيقية على البنوك التجارية العاملة في فلسطين".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر المعلومات المحاسبية للشركات طالبة الائتمان على قرار الائتمان في البنوك التجارية العاملة في فلسطين، ويتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في قسم الائتمان في هذه البنوك. وقد خلصت الدراسة لمجموعة من النتائج من أهمها أن معظم البنوك العاملة في فلسطين تطلب معلومات مالية من الشركات التي تتقدم إليها بطلب الحصول على ائتمان، وتتركز المعلومات المطلوبة في القوائم المالية التقليدية، الميزانية العمومية، و قائمة الدخل، وقائمة التدفق النقدي، والمعلومات المطلوبة لا يشترط دائما أن تكون مدققة، وفي الغالب تغطي أكثر من سنة مالية واحدة، ويعتمد قرار الائتمان بشكل كبير على تحليل القدرة الإيرادية والتدفقات النقدية وكذلك النسب المالية للشركات طالبة الائتمان، ولا توجد علاقة بين الاعتماد على المعلومات المحاسبية للشركات ونسبة استرداد القروض من هذه الشركات.

تتشابه هذه الدراسة مع دراسة الباحث في اهمية وجود البيانات المالية للشركات التي تتقدم لطلبات التسهيلات وتعتبر الملاءه الماليه من اهم المحددات التي يشترط توفرها لمنح الائتمان الا ان هذه الدراسة اختلفت عن دراسة الباحث في عدم تطرقها للسمات الشخصية للعميل طالب الائتمان.

7- دراسة (Siam ،. 2011 ،etal) بعنوان:

"The Utilizing of Financial. "Analysis in Rationalising Decision of Granting Credit Facilities

هدفت إلى بيان درجة إدراك واستخدام المؤشرات المالية من قبل مديري التحليل والائتمان في البنوك التجارية الأردنية، للحكم على الملاءة المالية لطالبي الائتمان عند اتخاذ قرار منح الائتمان، من خلال التعرف على درجة استخدام أساليب التحليل والمقارنة للبيانات المالية (التحليل المقارن الأفقي والرأسي)، والنسب المالية، ونماذج التنبؤ بالتعثر المالي، بالإضافة إلى التعرف على المحددات التي تعيق استخدام طرق التحليل المالي في عقلانية اتخاذ القرارات المتعلقة بمنح الائتمان. ولتحقيق أهداف الدراسة تم

تصميم استبانة وزعت على أفراد عينة الدراسةمن العاملين في البنوك التجارية الأردنية بقسم الائتمان. وقد توصلت الدراسة إلى أن الزيادة فياستخدام بعض الأساليب المالية والمحاسبية والمؤشرات والنماذج من قبل مديري الائتمان عند دراسة موقف العميل المالي عند اتخاذ قرار منح الائتمان يؤدي إلى زيادة إمكانية التعرف على إمكانات الأفراد والمؤسسات طالبي الائتمان في السداد وطرق السداد، وقد أظهرت الدراسة وجود اختلافات في استخدام النسب المالية عند دراسة المركز المالي للعميل من قبل محلل الائتمان، وأظهرت هذه الاختلافات أن نسب السيولة هي النسب الأكثر استخداما عند اتخاذ قرار منحالائتمان من عدمه.

تتشابه هذه الدراسة مع دراسة الباحث الا إن أهم ما يميز الدراسة الثانية عما سبقها من دراسة الاولى هو شموليتها، إذ لم ينحصر مجالها كما هو حال معظم تلك الدراسات على أثر الوضع المالي للعميل في اتخاذ قرار الائتمان المصرفي، بل تعدت ذلك، وعالجت بقدر من التعمق ركيزتين هامتين من ركائز هذا القرار وهما السمات الشخصية للعميل طالب الائتمان ونمط السياسة الائتمانية لإدارة البنك في منح الائتمان خصوصا ما يتعلق منها بادراه وتحليل مخاطر الائتمان.

8- دراسة (2010، loannidou and Ongena) بعنوان:

"Time for a ChangeLoan Conditions and Bank Behavior when Firms Switch Banks"

هدف هذا البحث إلى دراسة الشروط المقدمة من قبل البنوك عند تقديم القرض، وذلك عند قيام الشركات بتغيير البنوك التي تتعامل معها. قام الباحث بدراسة العلاقات القائمة بين البنك والشركة طالبة القرض. وقد توصلت هذه الدراسة إلى مايلي: القروض الممنوحة من قبل البنوك الجديدة يكون سعر الفائدة أقل بكثير من أسعار الفائدة على القروض الجديدة الممنوحة من البنوكالمماثلة الحالية. فالبنك الجديد يقلل

من سعر الفائدة على القروض في البداية، ولكنه يزيده بعد ذلك بشكل حاد. اما بالنسبة لشروط الإقراض الأخرى فقد استنتج البحث بانها تتبع نمطا مماثلا" ذاتالصلة اقتصاديا.

9- دراسة (أبو كمال، 2007) بعنوان "الإدارة الحديثة لمخاطر الائتمان في المصارف وفقا للمعايير الدولية: دراسة تطبيقية على المصارف العاملة في فلسطين".

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم واقع استراتيجيات وأنظمة إدارة مخاطر الائتمان التي تتبناها المصارف العاملة في فلسطين، ووضع إطار متكامل يساعد المصارف على تطوير نظم إدارة مخاطر الائتمان، وفقا للمعايير، والإرشادات الرقابية المصرفية الدولية، وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وإعداد استبانة تم توزيعها على جميع العاملين في إدارة مخاطر الائتمان في المصارف. وتشير أهم نتائج البحث إلى كفاءة إدارة العملية الائتمانية في المصارف العاملة في فلسطين، وكفاية المخصصات المالية للخسائر المحتملة في المحفظة الائتمانية في المصارف، ونجاح معظم المصارف في معالجة نسبة عالية من محفظة الديون المتعثرة، والتزام بالضوابط والقواعد الإلزامية التي تضعها سلطة النقد للمصارف، من أجل تخفيف حدة مخاطر الائتمان. وقد خلص البحث إلى مجموعة من التوصيات، كان أهمها أن تعمل المصارف على تحسين إدارة المخاطر المصرفية بتنوعها، وخاصة إدارة مخاطر الائتمان، وأن تحافظ المصارف على توافق سياساتها الائتمانية مع التغيرات في الأوضاع الاقتصادية وعلى وجود إدارة متخصصة الإدارة مخاطر الائتمان، تعمل على تحديد وقياس ومراقبة مخاطر الائتمان، وتعزيز الرقابة الداخلية والخارجية على العمليات المصرفية، وخصوصا عمليات الائتمان بهدف متابعة العملية الائتمانية ورقابة مخاطر الائتمان، والسيطرة عليها مع المحافظة على استقلالية التدقيق الداخلي بالمصرف وتبعيته لمجلس الإدارة، وزيادة الإفصاح والشفافية بالمعلومات المالية و غير المالية.

تتشابه هذه الدراسة عن دراسة الباحث في عرضها نظام التصنيف مخاطر الائتمان لم تتعرض له اي من الدراسات السابقة، وهو يخدم إدارة الائتمان المصرفي في مجالات متعددة سواء في اتخاذ قرار منح الائتمان، أو في تسعير القرض (تحديد معدل سعر الفائدة) أو في متابعة المركز المالي للعميل خلال الفترة الائتمانية الممنوحة له لتسديد القرض، هذا وستخدم الدراسة بالنتائج التي ستكشف عنها البنوك التجارية وعملائها المقترضين من الأفراد والشركات، وكذلك سلطة النقد وغيره من الجهات المسؤولة عن تخطيط السياسات المالية والنقدية.

10-دراسة زايده(2006)، بعنوان: "التسهيلات الائتمانية المتعثرة في الجهاز المصرفي الفلسطيني، دراسة تطبيقية على المصارف العاملة في قطاع غزة"

هدفت الدراسة إلى التعرف على ظاهرة تعثر التسهيلات الائتمانية في الجهاز المصرفي الفلسطيني، وتكون مجتمع الدراسة من البنوك العاملة في قطاع غزة وكانت العينة للدراسة هي فقط فروع البنوك وتم استثناء المكاتب التابعة للبنوك، وكانت مشكلة الدراسة تتلخص في تجاوز العقبات التي تواجه السياسة الائتمانية في البنوك الفلسطينية وخصوصا مع بداية الانتفاضة الثانية، وخرجت الدراسة بأن الأعوام من 2000-2003 كانت من أعلى السنوات في نسب تعثر القروض، وأوصت الدراسة بإنشاء صندوق من قبل المصارف العاملة في فلسطين لمعالجة الديون المتعثرة والحد من الخسائر المترتبة على التعثر. تتشابه هذه الدراسة مع دراسة الباحث الحالية في تناولها لأسباب تعثر القروض وآليات مقترحة لعلاجها، ولكنها تناولت فترة حرجة في تاريخ الأراضي الفلسطينية وهي بداية الانتفاضة الثانية، أضف إلى أنها تناولت القطاع المصرفي في قطاع غزة ولم تتناول البنوك التجارية في الضفة، وهذا يعد اختلاف في مجتمع كلا من الدراستين لاختلاف كل من المنطقتين جغرافيا واختلاف في الظروف الاقتصادية.

ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

إن أهم ما يميز الدراسة الحالية عما سبقها من دراسات ذات الصلة هو شموليتها، إذ لم ينحصر مجالها كما هو حال معظم تلك الدراسات على أثر الوضع المالي للعميل في إتخاذ قرار الائتمان المصرفي، بل تعدت ذلك، وعالجت بقدر من التعمق ركيزتين هامتين من ركائز هذا القرار وهما السمات الشخصية للعميل طالب الائتمان و نمط السياسة الائتمانية لإدارة البنك فيمنح الائتمان خصوصا ما يتعلق منها بإدراة وتحليل مخاطر الائتمان، كما عرضت نظام التصنيف مخاطر الائتمان لم تتعرض له اي من الدراسات السابقة، وهو يخدم إدارة الائتمان المصرفي في مجالات متعددة سواء في اتخاذ قرار منح الائتمان، أو في تسعير القرض (تحديد معدل سعر الفائدة) أو في متابعة المركز المالي للعميل خلال الفترة الائتمانية الممنوحة له لتسديد القرض، هذا وستخدم الدراسة بالنتائج التي ستكشف عنها البنوك التجارية وعملائها المقترضين من الأفراد والشركات، وكذلك سلطة النقد وغيرها من الجهات المسؤولة عن تخطيط السياسات المالية والنقدية بالاضافة الى ذلك شملت معظم محددات الاتمانية لتسهيلات الافراد.

الفصل الثالث

1 – 3: المقدمة

3 – 2: منهج الدراسة

3 – 3: مجتمع الدراسة وعينتها

3 – 4: المتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة

3 – 5: أدوات الدراسة ومصادر الحصول على المعلومات

3 – 6: المعالجة الإحصائية المستخدمة

3 – 7: صدق أداة الدراسة

3 – 8: ثبات اداة الدراسة

3 – 9: التحقق من التوزيع الطبيعي للبيانات

3-1 المقدمة:

يستعرض هذا الفصل منهجية الدراسة، والأدوات التي استخدمها الباحث لإجراء دراسته، وكذلك مجتمع الدّراسة الذي أجرى عليه الدراسة، وعينته وخصائصه، والطريقة التي اتبعها الباحث للتأكد من صدق أداة الدراسة، وكيفية التحقق من ثبات الأداة، وطريقة المعالجة الإحصائية لبيانات الدراسة.

3-2 منهج الدراسة:

تقوم الدراسة على المنهج الوصفي الاستكشافي الذي يهدف الى معرفة العوامل الرئيسة المحددة لقرار الائتمان المصرفي في البنوك التجارية الفلسطينية، وقد اعتمد الباحث في توفير معلومات

الدراسة على مصدرين هما:

1- مصادر أولية أداتها استبانة وزعت على عينة الدراسة لاستكشاف أرائهم حول العوامل الرئيسة المالية وغير المالية المحددة لقرار الائتمان المصرفي لقطاع الشركات في البنوك التجارية الفلسطينية

2- مصادر ثانوية تشتمل البيانات الصادرة عن سلطة النقد الفلسطينية، والموقع الالكتروني للبنوك التجارية العاملة في فلسطين، كذلك الكتب والدوريات والرسائل العلمية التي عالجت موضوع الدراسة أو الدراسات ذات الصلة.

3- اجراء مقابلات مع مدراء الائتمان في البنوك التجارية لمعرفة المحددات لقرار الائتمان المصرفي لقطاع الافراد.

4- دراسة محتوى لبعض ملفات العملاء الذين حصلو على تسهيلات ائتمانية من بعض البنوك الفلسطينية التجارية العاملة في فلسطين.

3 – 3: مجتمع الدراسة

مجتمع الدراسة: تألف مجتمع الدراسة من موظفي التسهيلات والائتمان إضافة إلى مدراء الفروع ومدراء الائتمان في البنوك التجارية العاملة في فلسطين والمرخصة من قبل سلطة النقد الفلسطينية، والبالغ عددها 11 بنك، عدد فروع كل بنك تم الرجوع للموقع الالكتروني لسلطة النقد للحصول عليه.

جدول (3–1): قائمة البنوك المشمولة ضمن مجتمع الدارسة

الرقم	اسم البنك	عدد موظفي الدراسة
1	بنك الاسكان	19
2	البنك العربي	53
3	بنك فلسطين	67
4	بنك القاهرة عمان	24
5	البنك الوطني	36
6	بنك الاردن	16
7	بنك الاهلي الاردني	13
8	بنك القدس	32
9	بنك الاستثمار الفلسطيني	16
10	بنك العقاري المصري	12
11	البنك التجاري الاردني	12
		300

تم تحديد عينة عشوائية منتظمه مكونه من (120) مفردة لجمع بيانات الدراسة، تم توزيع (120) استبانة عليهم، حيث تم استرداد (110) استبانة وبعد تفحص الاستبانات تم استبعاد (10) استبانة منهم لاشتراكهم في تقيم الاستبانه، وبذلك يكون عدد الاستبانات الخاضعة للدراسة (100) استبانة فقط أي ما يمثل 87.5 % من إجمالي عدد الاستبانات الموزعة. ويوضح الجدول (3–2) توزيع عينة الدراسة حسب الفئات المشمولة بالدراسة.

1. موظفي الإقراض والتسهيلات في فروع البنوك التجارية الفلسطينية والبالغ عددهم (60) وذلك، وآلية تحصيلها، وباعتبارهم حلقة الوصل بين الإدارات العليا وزبائن هذه البنوك.

2. مدراء الفروع العاملة في هذه البنوك والبالغ عددهم (30) وذلك لما لهم من توصيات ودراية بالعملاء.

3. المدراء الائتمان والبالغ عددهم (10) باعتبارهم واضعي لسياسات المنح والتحصيل، ولديهم الصلاحيات لصرف القروض.

جدول (3-2): توزيع عينة الدراسة وفقا للفئات المشمولة بالدراسة

الرقم	البنك	الاستبيانات الموزعة	الاستبيانات الخاضعة للدراسة	النسبة المئوية%
1	بنك الاسكان	11	10	%91.6
2	البنك العربي	11	10	%91.6
3	بنك فلسطين	11	9	%83.0
4	بنك القاهرة عمان	11	10	%91.6
5	البنك الوطني	11	9	%83.0
6	بنك الاهلي الاردني	11	10	%91.6
7	بنك القدس	11	9	%83.0
8	بنك الاستثمار الفلسطيني	11	10	%91.6
9	بنك العقار المصري	11	9	%83.0
10	بنك الاردن	11	9	%83.0
11	البنك التجاري الاردني	10	8	%80.0
	المجموع	**120**	**100**	**%87.5**

3 - 4: المتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة

4. يوضح الجدول (3-3) المتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة (الوظيفة؛ المؤهل العلمي؛ التخصص؛ الخبرة العملية).

5. الجدول (3-3) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الديمغرافية.

6. التكرار النسبة المئوية (%) مدير أو موظف الائتمان المصرفي الوظيفة العميل طالب الائتمان.

الجدول (3-3) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الديمغرافية

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
الوظيفة	مدير او موظف ائتمان مصرفي	100	100
المؤهل العلمي	بكالوريوس	64	64
	دراسات عليا	36	36
الخبرة العملية	1-5 سنوات	55	55
	6-10سنوات	23	23
	11-15 سنه	14	14
	اكثر من 15 سنه	8	8

7. المؤشرات أعلاه توفر دليلا" أوليا" لمصداقية الإجابات التي قدمتها عينة الدراسة بشأن العوامل الرئيسة المحددة لقرار الائتمان المصرفي في البنوك التجارية الفلسطينية.

3 - 5: أدوات الدراسة ومصادر الحصول على المعلومات

1- لقد قام الباحث بإعداد استبانة كأداة لتحقيق أهداف الدراسة، حيث تم تقسيم الاستبانة الى قسمين رئيسين الأول: يحوي معلومات عامة عن عينة الدراسة، والثاني: يحوي معلومات خاصة بالدراسة، وقد شمل القسم الثاني (30) فقرة تغطي ثلاثة مجالات وهي:

المجال الاول: عناصر الوضع المالي للعميل(شركة /صاحب منشأه)، وقد شمل السؤال المرتبط بهذا المحورعشر فقرات.

المجال الثاني: العناصر المتعلقة بالسمات الشخصية للعميل(شركة /صاحب منشأه)، وقد شمل السؤال المرتبطا بهذا المحور عشر فقرات.

المجال الثالث: العناصر المرتبطة بنمط السياسات الائتمانية للبنك المقرض، وقد شملالسؤال المرتبط بهذا المحور عشر فقرات.

3 – 6: المعالجة الإحصائية المستخدمة

للإجابة عن أسئلة الدراسة لجأ الباحث إلى الرزمة الإحصائية للعلومالاجتماعية

SPSS – Statistical Package for Social Sciences – ومن خلالها استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

– التكرارات والنسب المئوية لوصف المتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة.

– اختبار Kolmogorov – Smirnov للتحقق من التوزيع الطبيعي للبيانات.

– المتوسطات الحسابية Arithmetic Mean لتحديد مستوى استجابة أفراد عينة الدراسة عن متغيراتها.

– الانحراف المعياري Standard Deviation لقياس درجة تباعد استجابات أفراد عينة الدراسة عن وسطها الحسابي.: اختبار العينة واحدة وذلك لاختبار اسئلة الدراسة الثلاث.

– اختبار العينتين مستقلتين غير مترابطتين بهدف التحقق من الفروقات في الأهمية النسبية العوامل منح الائتمان في اتخاذ قرار الائتمان المصرفي في البنوك التجارية الفلسطينية

– مقياس الأهمية النسبية، لقد طلب من أفراد عينة الدراسة الإجابة على الأسئلة المطروحة في الاستبانة، وفقا لمقياس (ليكرت) خماسي الدرجات، حسب أوزانها النسبية في تحديد الأهمية النسبية لدور كل متغير من المتغيرات الرئيسة في اتخاذ قرار الائتمان المصرفي في البنوكالتجارية الفلسطينية. وكما هو موضح بالجدول (3–4).

جدول (3–4):

المقياس	الدرجة
5	هام جدا
4	هام
3	متوسط الاهمية
2	قليل الاهمية

1	عديم الاهمية

3 – 7: صدق أداة الدراسة

للتأكد من الصدق الأولي لأداة الدراسة قام الباحث بتوزيع عدد من الاستبانات بصورتها الأولية على (10) أفراد تم اختيارهم عشوائيا" من بين مجتمع الدراسة وذلك في سياقما يعرف بالدراسة الاستكشافية Pilot Study وذلك بهدف الكشف عن قدرتها في تحقيق الأهداف المرجوة منها، وللتأكد من وضوح وسلامة صياغة الفقرات وصلاحيتها لقياس ما صممت لقياسه،واجراء أي تعديل من حذف أو إضافة أو نقل من مجال الى آخر، وقد تم تعديل نصوص فقرات الاستبانة بناء على الملاحظات التي قدمها هؤلاء الأفراد.

3-8 المعالجة الإحصائية للبيانات

بعد جمع بيانات الدّراسة قام الباحث بمراجعتها تمهيداً لإدخالها للحاسوب، وأدخلت إلى الحاسوب بإعطائها أرقاماً معينة، أي بتحويل الإجابات اللفظية إلى رقمية، إذ أعطيت الإجابة هام جدا 5 درجات، هام (4) درجات، ومتوسط الاهمية (3) درجات، وقليل الاهمية درجتين، وغير مهم درجة واحدة وذلك في الفقرات الموجبة، وعكست في الفقرات السالبة.

تمت المعالجة الإحصائية اللازمة للبيانات باستخراج الأعداد، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، عن طريق الاختبارات الإحصائية الآتية:

1. ومعامل الارتباط .(pearson correlation)
2. معامل الثبات كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha)
3. المتوسطات والانحرافات المعيارية (Discriptive statistics)

تم ذلك باستخدام الحاسوب باستخدام برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) ولفهم نتائج الدّراسة يمكن الاستعانة بمفتاح المتوسطات الحسابية.

3 – 9: التحقق من التوزيع الطبيعي للبيانات

الأغراض التحقق من موضوعية نتائج الدراسة تم إجراء اختبار Kolmogorov –Smirnov، وذلك

ت	المحور	عدد الفقرات	قيمة الفا
1	المؤشرات المالية للعميل	10	0.88
2	السمات الشخصية للعميل	10	0.78
3	نمط السياسة المالية للبنك المقرض	10	0.82

للتحقق من خلو بيانات الدراسة من المشاكل الإحصائية التي قد تؤثر سلبا **على نتائج اختبار فرضيات الدراسة، ويشترط هذا الاختبار توفر التوزيع الطبيعي فيالبيانات.**

ت	المتغير	KOLMOGOROV–SMIRNOV	SIG.	النتيجة
1	المؤشرات المالية للعميل	2.99	0.063	يتبع التوزيع الطبيعي
2	السمات الشخصية للعميل	3.59	0.092	يتبع التوزيع الطبيعي
3	نمط السياسة المالية للبنك المقرض	3.04	0.079	يتبع التوزيع الطبيعي

جدول (5–4): اختبار التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة

يكون التوزيع الطبيعي إذا كان مستوى الدالة أكبر 0.05 مقياس كرونباخ الفا وتدل مؤشرات كرونباخ ألفا أعلاه على تمتع أداة الدراسة بصورة عامة بمعامل ثبات عال وبقدرتها على تحقيق أغراض الدراسة وفقا ل (Sekaran، 2003).

الفصل الرابع

تحليل نتائج الدراسة

4 – 1: المقدمة

من أجل تحقيق أهداف الدراسة، بإبراز العوامل الرئيسة المحددة لقرار الائتمان المصرفي لقطاع الشركات في البنوك التجارية الفلسطينية، تكونت أداة الاستبانة بصورتها النهائية والموجهة الى مديري وموظفي الائتمان المصرفي في البنوك التجارية الفلسطينية من (30) فقرة قسمت إلى ثلاثة محاور بعدد المجالات التي يرغب الباحث في هذه الدراسة إلى إبراز دورها وتقييم أهمية كل منها وهذه المحاور الثلاث هي:

- **عناصر الوضع المالي للعميل**
- **العناصر المتعلقة بالسمات الشخصية العميل**
- **العناصر المرتبطة بنمط السياسات الائتمانية للبنك المقرض**

4 – 2: اختبار مقياس الاستبانة

لقد تم اختيار مقياس ليكرت (Likert Scale) الخماسي، ويعد هذا المقياس من أكثر المقاييس استخداما" لقياس الآراء لسهولة فهمه وتوازن درجاته، حيث تشير أفراد العينة الخاضعة للاختبار على مدى أهمية كل عبارة من العبارات الواردة والمتكونة منها أداة الدراسة.

4 – 3: تحليل نتائج اسئلة الدراسة

للتعرفعلى العوامل الرئيسة المحددة لقرار الائتمان المصرفي في البنوك التجارية الفلسطينية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة فقد تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، ومستوى الأهمية. وقد قام الباحث بتحليل نتائج الدراسة كمايلي:

1.2.4. السؤال الأول: ما مدى تأثير الوضع المالي للعميل (الشركة/صاحب المنشأه) على قرار الائتمان المصرفي في البنوك التجارية العاملة في فلسطين؟

المؤشرات المالية للعميل: الوصف مدى أهمية المؤشرات المالية للعميل طالب الائتمان في اتخاذ قرار الائتمان المصرفي من وجهة نظر عينة الدراسة، لجأ الباحث إلى استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، ومستوى الأهمية، كما هو موضح في الجدول

جدول (4–1) مدى أهمية المؤشرات المالية للعميل من وجهة نظر عينة الدراسة

الرقم	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية
1	**نسبة التداول**	4.07	0.57	هام
2	**نسبة السيولة السريعة**	3.93	0.65	هام
3	**نسبة الرافعة المالية**	3.91	0.81	هام
4	**مضاعف الفوائد المدفوعة**	3.59	0.78	متوسط الاهمية
5	**معدل دوران البضاعة**	3.63	0.82	متوسط الاهمية
6	**معدل دوران الذمم المدينة**	3.70	0.83	متوسط الاهمية
7	**معدل دوران رأس المال العامل**	3.84	0.73	هام
8	**صافي التدفق النقدي من الأنشطة التشغيلية**	4.07	0.64	هام
9	**صافي التدفق النقدي من الأنشطة التمويلية**	3.99	0.66	هام
10	**القيمة السوقية لسهم الشركة**	3.62	0.76	متوسط الاهمية
	الوسط الحسابي والانحراف المعياري العام	3.84	0.49	هام

تشير النتئج ان من أهم الأمور التي تهتم بتحليلها إدارة الائتمان هي سيولة العميل ونسبة التداول هي واحدة من نسب السيولة، وتستخدم إدارة الائتمان نسب السيولة للحكم على الملاءة المالية

للعميل وقدرته في تسديد ما عليه من التزامات، الأولى كل من نسبتي التداول" و"السيولة" وهما من النسب التقليدية لقياس السيولة، ومعهما نسبة "صافي التدفق النقدي التشغيلية المشتقة من قائمة التدفقات النقدية والتي تقيس مدى قدرة العميل على توليد التدفقات النقدية من نشاطها التشغيلي. هذا وتقيس كل من نسب التداول والسيولة وصافي التدفق النقدي التشغيلي قدرة الشركة على تسديد أقساط القرض التي تستحق عادة خلال الفترة التي تمنح فيها. أما بخصوص المؤشرات المالية السبعة الأخرى فقد تفاوت الوزن النسبي لكل منها بتواريخ استحقاقها.

2.2.4. السؤال الثاني: ما مدى تأثير السمات الشخصة (الشركة / صاحب المنشأه) للعميل على قرار الائتمان المصرفي في البنوك التجارية العاملة في فلسطين؟

الوصف مدى أهمية السمات الشخصية للعميل طالب الائتمان في اتخاذ قرار الائتمان المصرفي

الرقم	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية
1	**نوع وحجم نشاط الشركة**	4.24	0.53	هام
2	**عمر الشركة**	3.82	0.68	هام
3	**نوعية اعضاء مجلس الإدارة**	3.61	0.75	متوسط الاهمية
4	**السياسات التي تتبعها الإدارة في تمويل انشطت الشركة**	3.76	0.78	هام
5	**سياسة الشركة في توزيع الارباح**	3.52	0.77	متوسط الاهمية
6	**مدى الالتزام الشركة بقواعد ومبادئ الحوكمه**	3.55	0.70	متوسط الاهمية
7	**مدى الالتزام الشركة بقواعد ومبادئ الاستدامه والمسؤولية الاجتماعية**	3.48	0.77	متوسط الاهمية
8	**مدى فاعلية وكفاءة نظام الرقابة الداخلية للشركة**	4.76	0.49	هام جدا
9	**مدى التزام الشركة بتسديد القروض وفوائدها في مواعيدها المحدده**	3.86	0.74	هام
10	**اسم المدقق الخارجي لحسابات الشركة**	3.81	0.41	هام
	الوسط الحسابي والانحراف المعياري العام	3.84	0.49	هام

من وجهة نظر فئة عينة الدراسة، لجأ الباحث إلى استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، ومستوى الأهمية، كما هو موضح في الجدول (4-2).

بيانات الجدول رقم (4-2) وفقا لآراء الفئات المشمولة في عينة الدراسة إلى ما يلي:

تشير بيانات الجدول رقم (4-2) وفقا لآراء الفئات المشمولة في عينة الدراسة إلى ما يلي:

لدى تقييم الأهمية النسبية لكل سمة من تلك السمات على حدة يلاحظ بأن هناك اتفاق إلى حد كبير حول ترتيب الأهمية النسبية لتلك السمات. إذ احتلت المراتب الثلاثة الأولى كلا" من سمة: "مدى التزام الشركة بتسديد القروض وفوائدها في مواعيدهاالمحددة في المرتبة الأولى وسمة "نوع وحجم نشاط الشركة في المرتبة الثانية، في حين احتلت المرتبة الثالثة سمة "اسم المدقق الخارجي لحسابات الشركة والسياسات التي تتبعها الإدارة في تمويل أنشطة الشركة". أما بخصوص السمات الشخصية السبعة الأخرى فقد تفاوت الوزن النسبي لكل منها. فنلاحظ من هذه النتائج أن السمات الشخصيةالتي تلعب دورا هاما في القرار الائتماني هي كل من (نوع وحجم نشاط الشركة، ومدة العلاقة بين البنك والشركة طالبة القرض، من خلال معرفة مدى التزام الشركة بتسديد القروض وفوائدها في مواعيدها المحددة) حيث أن علاقة البنك المقرض بالعميل تؤثر على حدود الائتمان. إن الانخفاض النسبي للانحرافات المعيارية للأوزان النسبية للسمات الشخصية للعميل عن أوساطها الحسابية، على، يؤشر إلى وجود اتساق بين إجابات الأفراد في كل منهما بخصوص الأهمية النسبية لتلك السمات.ويرى الباحث أن إعطاء عينة الدراسة للسمات الشخصية للعميل دورا هاما" يؤكد ما يحدث في الواقع العملي لدى دراسة طلب الائتمان المقدم من العميل قبل الموافقة على منح الائتمان، إذ يستطيع البنك من خلال التعرف على سمعة عميله أن يكتشف نيته على السداد، فالمعلومات التي يستقصيها البنك من المصادر التجارية أو المصرفية أو الاجتماعية تهدف إلى تأكيد حسن سلوكالعميل، والتزامه بتعهداته.

3.2.4. السؤال الثالث: ما مدى تأثير نمط السياسة الائتمانية للبنك التجاري على قرار الائتمان المصرفي في البنوك التجارية العاملة في فلسطين؟

الوصف مدى أهمية نمط السياسة الائتمانية للبنك في اتخاذ قرار الائتمان المصرفي منوجهة

الرقم	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	هام
1	**وجود دائرة متخصصة لإدارة مخاطر الائتمان**	4.19	0.58	هام
2	**وجود نظام معتمد في البنك لتصنيف نوعية العملاء**	3.97	0.66	هام
3	**درجة حساسية ادارة البنك تجاه مخاطر الائتمان**	3.86	0.68	هام
4	**درجة رغبة ادارة البنك في تحقيق الارباح**	3.77	0.75	هام
5	**طبيعة شروط منح الائتمان**	3.23	0.51	هام
6	**نوع وقيمة الكفالات المطلوبة لمنح الائتمان**	3.58	0.64	هام جدا
7	**اسعار الفائدة المقبوضة والفائدةالمدفوعةالمحددة على الائتمان**	3.79	0.75	هام
8	**مدى حرص ادارة البنك على الالتزام بتعليمات سلطة النقد**	4.16	0.73	هام
9	**حجم ودائع العملاء الموجودة في البنك**	3.87	0.81	هام
10	**مدى التزام البنك بقواعد بازل بخصوص كفاية راس المال**	3.86	0.77	هام
	الوسط الحسابي والانحراف المعياري العام	4.03	0.47	هام

نظر عينة الدراسة، لجأ الباحث إلى استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، مستوى الأهمية، كما هو موضح في الجدول (4-3).

لكن لدى تقييم الأهمية النسبية لكل مؤشر من تلك المؤشرات على حدة يلاحظ بأن هناك اتفاق إلى حد كبير حول ترتيب الأهمية النسبية لتلك المؤشرات. إذ كانت المرتبة الأولى من نصيب "نوع وقيمة الكفالات المطلوبة لمنح الائتمان" في حين احتلت المرتبة الثانية طبيعة شروط منح الائتمان". وكانت المرتبة الثالثة من نصيب " وجود دائرة متخصصة الإدارة مخاطر الائتمان". أما المؤشرات السبعة الأخرى فقد تفاوت الوزن النسبي لكلمنها. فنلاحظ من هذه النتائج أن نوع وقيمة الكفالات

وكفاية الضمانات المقدمة لتغطية قيمة الائتمان، والفوائد والعمولات الأخرى يلعب دورا هاما في اتخاذ قرار الائتمان المصرفي، هذا وتحتطبيعة شروط منح الائتمان المتمثلة بالسياسة الائتمانية للبنك وسياسات البنوك المنافسة بالسوق دورا هاما في اتخاذ قرار الائتمان المصرفي. كما أن امكانيات البنك المادية والبشرية ووجود دائرة متخصصة لأداره مخاطر الائتمان تلعب دورا هاما في اتخاذ قرار الائتمان المصرفي، فكلما تعاظمت إمكانيات البنك المادية والبشرية، كلما تعاظمت درجة استعداده على منح الائتمان من عدمه. إن الانخفاض النسبي للانحرافات المعيارية للأوزان النسبية لنمط السياسة الائتمانية للبنك عن أوساطها الحسابية يؤشر إلى وجود اتساق بين إجابات الأفراد في كل منهما بخصوص الأهمية النسبية لتلك الأنماط. ويرى الباحث أن إعطاء عينة الدراسة لنمط السياسة الائتمانية للبنك دورا هاما" يؤكد مايحدث في الواقع العملي، إذ تختلف البنوك التجارية في درجة تحفظها لمنح القروض المصرفية وذلك تبعا" لتقديرها للمخاطر المحيطة لفرص تسديد تلك القروض من قبل العملاء الممنوحة لهم(Risk Appetite) أو ما يسمى مستوى المخاطر المقبول، هذا وتلعب السياسة الائتمانية والاستراتيجية التي يتبعها البنك في اتخاذ قرار الائتمان دورا هاما في استعداده لمنح ائتمانمعين أو عدم منح هذا الائتمان.

المقارنة بين الأهمية النسبية لأدوار المتغيرات الثلاثة لدى اتخاذ قرار منح الائتمان المصرفي لعملاء البنوك التجارية الفلسطينية

جدول (4-4) تقييم الأهمية النسبية للمتغيرات الرئيسية الثلاثة لدى اتخاذ قرار منح الائتمان

لدى مطالعة البيانات الموضحة في الجدول (4-4) أعلاه يلاحظ ما يلي:

تشير البيانات على مستوى العينة بأن كلا من المتغيرات الثلاثة (هام) في اتخاذ قرار منح الائتمان. أيضا" حول ترتيب كل منها في هذا المجال، إذ جاء المتغير الثالث "نمط السياسة

الائتمانية للبنك في المركز الأول، يليه في ذلك المتغير الأول وهو "المؤشرات المالية للعميل طالب الائتمان في المركز الثاني، في حين جاء المتغير الثاني "السمات الشخصية للعميل طالب الائتمان في المركز الثالث.

السؤال الرابع: هل يوجد عوامل أخرى تؤثر على قرار منح الائتمان المصرفي في البنوك التجارية الفلسطينية للعملاء ولم ترد في أسئلة الاستبانة؟

تم تلخيص الاجابة على هذا السؤال بالتالي:

أن الأوضاع السياسية والاقتصادية الحالية السائدة في الأراضي الفلسطينية والعجز المستمر في موازنة السلطة وسيطرت الاحتلال على الاقتصاد الفلسطيني يعتبر من أهم أسباب التي قد تؤثر على القرار الائتماني في البنوك التجارية الفلسطينية رغم الملائمة المالية للعميل.

ويعزو الباحث ذلك إلى أن الظروف الخارجية والتي لا تكون ضمن سيطرة المقترض أوالمقرض تعصف أحيانا بالمقترض وتدفعه إما للتأخر في السداد أو التوقف نهائيا عن التسديد وخصوصا الظروف الاقتصادية المرتبطة بالوضع السياسي.

4-4 نتائج المقابلات التي تمت مع مديري الائتمان لمعرفة ما هي المحددات الائتمانية التي تؤثر على القرار الائتمان المصرفي لقطاع الافراد (Retail) حيث تم تلخيص النتائج كما يلي:

1 –المحددات والسياسات الخاصة لمنتج القروض الشخصية:

قيمة القرض	الحد الأدنى للقرض: 1000 دولار	الحد الأعلى للقرض: 75000دولار
العمر	عند التقدم بطلب القرض	الحد الأدنى 21 سنه
	عند استحقاق القرض	بحد أعلى 70 سنة
فترة سداد القرض	الحد الأدنى : 6 أشهر	
	الحد الأعلى: لعملاء الرواتب: 72 شهر	الحد الأعلى: أصحاب المهن والعمل الخاص: 60 أشهر
فترة السماح	45 يوم	
نسبة الفائدة	6.75 % (و تعتمد حسب تصنيف العميل)	
عمولة المنح	1%سنوياً ولا تزيد عن 4% من أصل القرض وتقتطع مقدما.	

عمولة السداد المبكر	1% من رصيد القرض المسدد حسب تعليمات سلطة النقد.
فائدة التأخير	2.5% زيادة على نسبة فائدة القرض

الحد الأدنى لإجمالي الدخل	موظفين لهم رواتب: 300 دولار. غير الموظفين: 1000 دولار. يسمح بإمكانية دمج الدخل الأسري للحصول على القرض بحيث يكون أحدهم على الأقل لا يقل راتبه عن الحد الأدنى
مدة الخدمة	لعملاء الرواتب: 6 شهور. أصحاب المهن والعمل الخاص: سنتين في مجال العمل. 1. تحسب مدة الخدمة على كامل سنوات خدمة العميل الحالية والسابقة فقط. 2. لا تقل مدة خدمة العميل عن 6 شهور في عملة الحالي ويجب ان يكون مثبت. 3. لا تزيد فترة البقاء بدون عمل بين العمل الحالي والسابق عن 3 شهور
تأجيل الدفعات	يسمح بتأجيل دفعه واحدة فقط خلال العام على أن يكون: - 1. عمر القرض أكثر من 12 شهر. - 2. العميل ملتزم بالتسديد وقت التاجيل.

	- 3. لا يوجد اقساط مستحقة لمدة تزيد عن 30 يوم لاخر 6 شهور. - 4. لا يتجاوز الحد الاقصى لعمر المعتمد	
طريقة سداد الأقساط الشهرية	لعملاء الرواتب: اقتطاع من راتب المعتمد الشهري المحول بالإضافة إلى تزويد البنك بكتاب تحويل مستحقات نهاية الخدمة أما بالنسبة لموظفي البنوك فيتم التسديد بشكل شهري للأقساط	لغير معتمدين الرواتب: تحويل شهري من حساب العميل بالإضافة إلى شيكات نصف سنوية بقيمة الأقساط

موظفي الشركات المعتمدة والغير معتمدة

	الشركات المتعددة الشركات الغير متعددة *	أصحاب المهن والعمل الخاص
الحد الأدنى للقرض	1000 دولار	
الحد الأقصى للقرض	75000 دولار	35000 دولار
فترة سداد القرض: الحد الأدنى الحد الأقصى	 6 شهور 72 شهر	 6 شهور 60 شهر
راتب أقل من 1000 دولار مدة خدمة أقل من 3 سنوات	20 ضعف	15 ضعف إذا كانت مدة الخدمة أكثر من سنتين

مدة خدمة أكثر من 3 سنوات	27 ضعف	
نسبة الالتزام DBR		45% (ولا تزيد جميعها عن 50%)
راتب أكثر من 1000 دولار مدة خدمة أقل من 3 سنوات مدة خدمة أكثر من 3 سنوات	20 ضعف 30 ضعف	15 ضعف إذا كانت مدة الخدمة أكثر من سنتين

* يتم منح موظفي الشركات الغير معتمدة شريطة الحصول على كفيل مقبول من شركة معتمدة

مدة القرض للعقود تكون محددة بمدة عقد العمل

معاملات رفع الرصيد Top Up

الشروط العامة	
عمولة المنح	1% سنوياً على ان لا تزيد عن 4% من اصل القرض (امكانية اعادة فرق العمولة عن القرض المسدد)
شروط زيادة الرصيد	1. عمر القرض أكثر من 12 شهر. 2. القرض غير مجدول من قبل لاسباب تعثر. 3. Top Up لمرة واحد في العام فقط. 4. فحص قوائم البنوكوسلطة النقد. 5. لا يوجد أي قسط مستحق لمدة تزيد عن 30 يوم لاخر 6 شهور شروط القرض الجديد

	1. إذا كان عمر القرض القائم أكثر أو يساوي 24 شهر فيمكن منح المعتمد قرض جديد بحيث: لا تزيد لتزاماته الشهرية عن 50% إذا كان له راتب، و45% إذا لم يكن له راتب. 2. إذا كان عمر القرض القائم أكثر او يساوي 12 شهر واقل أو يساوي 23 شهر فيمكن منح المعتمد قرض جديد يعادل القرض الاصلي أو منحة قرض جديد حسب سياسات المنح الخاصة. 3. اذا كان عمر القرض القائم اقل من 12 شهر ، تطبق سياسات المنح الخاصة به.

القروض الإحلالية Buy Outs

الشروط العامة
1. عمر القرض أكثر من 12 شهر في البنك الاخر. 2. سداد الاقساط بشكل منتظم لاخر 3 شهور للقرض القائم ومثبت بكشف حساب من البنك الاخر. 3. فحص قوائم البنك البنوك وسلطة النقد. 4. لا يوجد أي قسط مستحق لمدة تزيد عن 30 يوم لاخر 6 شهور شروط القرض الجديد 1. تطبق الشروط سياسات المنح الخاصة بكل فئة.

2. يمكن منح العميل قرض جديد بحيث لا تزيد التزاماته الشهرية عن 50% اذا كان له راتب و 45% اذا لم يكن له راتب وبغض النظر عن سياسة المنح.
3. امكانية تمويل رسوم تسديد القرض المفروضة من البنك الاخر.
4. يصرف القرض فقط للبنك الاخر.
5. يمكن صرف باقي مبلغ القرض بحساب العميل (ما يزيد عن التزاماته لدى البنك الاخر) وبعد الحصول عل براءة ذمة حسب الفئة المستهدفة ويمكن ان يضاف 5% اذا كان العميل حاصل على بطاقة فيزا على ان لا تتجاوز التزاماتة الكلية عن 50%من الدخل الشهري.

معلومات إضافية مهمة

المستندات المطلوبة	1. طلب قرض موقع حسب الاصول
	2. صورة عن هوية العميل للمقيمين أو صورة عن جواز السفر لغير المقيمين.
	3. تامين جماعي – تصريح صحي موقع حسب الاصول اذا كان العميل ضمن Free cover Limit
	4. تامين جماعي – تصريح صحي واستبيان طبي موقعان حسب الاصول اذا كان العميل ليس ضمن Free cover Limit
	5. عقد قرض موقع حسب الاصول
	4. كمبيالة موقعة حسب الاصول.
	الموظفين – لديهم رواتب ومحولة الى البنك

	1. كتاب تعهد تحويل راتب ومستحقات لا يزيد تاريخة عن عن 6 شهور.
	2. اخر قسيمة راتب أو اخر حركة قيد راتب لحساب العميل.
	الموظفين – لديهم رواتب وغير محولة الى البنك
	1. اخر قسيمة راتب أو اخر حركة قيد راتب لحساب العميل.
	2. كشف حساب العميل لاخر 6 شهور
	3. 12 شيك مسحوبة على حساب العميل بقيمة القرض والفوائد.
	غير الموظفين – أصحاب المهن والعمل الخاص
	1. شهادة مهن سارية المفعول او رخصة مزاولة مهنة
	2. كشف حساب العميل لاخر 6 شهور
	3. 12 شيك مسحوبة على حساب العميل بقيمة القرض والفوائد.
الالتزامات الكلية	للمقترض – لا تتجاوز 350 الف دولار (باستثناء قروض السكن المضمونة برهن عقاري) للكفيل – لا تتجاوز التزاماتة المباشرة وغير المباشرة عن 150 ضعف الراتب (باستثناء القروض المضمونة برهن عقاري)
قوائم البنك وسلطة النقد	1. العميل غير مدرج على أي من قوائم البنك (قوائم الامتثال) 2. لا يوجد أي قسط مستحق على العميل لاكثر من 60 يوم لاخر 12 شهر لدي أي بنك. 2. اذا استحق أي قسط على العميل لمدة تزيد عن 30 يوم لاخر 12 شهر يلزم الحصول على شهادة براءة ذمة من البنك المعني.

2- المحددت والسياسات الخاصة لمنتج القروض السكنية

الغاية من القرض	• تمويل شراء شقق سكنية جاهزة • قروض تمويل بناء سكن للعميل أو من أحد المطورين العقاريين المعتمدين للبنك • شراء قروض سكن قائم والتي غايتها سكن خاص بالعميل • اعادة تمويل بيت ممول من بنك اخر. • تمويل تجديد وإصلاح سكن لعميلالقائم	
قيمة القرض	الحد الأدنى للقرض: 10000 دولار	الحد الأعلى للقرض: 500000 دولار
العمر	عند التقدم بطلب القرض	الحد الأدنى 21 سنه للمدين الرئيسي والمدين المشترك
	عند استحقاق القرض	الحد الأعلى:70 سنهللمدين الرئيسي والمدين المشترك
فترة سداد القرض	الحد الأدنى : سنة	الحد الأعلى: 25 سنة
الحد الأدنى لإجمالي الدخل	جهة العمل المعتمدة: • موظفين – مؤسسات معتمدة: 500 دولار. • موظفين – مؤسسات غير معتمدة: 750 دولار. • غير الموظفين (اصحاب المهن والعمل الخاص: 1000 دولار • امكانية دمج الدخل الاسري	

مهن خارج السياسة	البحرية التجارية، أعمال الاستعراض وتجار الأسلحة	
مدة الخدمة	الموظفين – لهم رواتب: سنة غير الموظفين – لا يوجد رواتب: سنتين	
الضمان	رهن عقاري من الدرجة الأولى لصالح البنك العربي بنسبة 120%	
عمر العقار	أن لا يزيد عن 50 سنة عند استحقاق القرض	
نسبة الإلتزام	الموظفين – لهم رواتب: 50% غير الموظفين – لا يوجد رواتب: 45%	
طريقة سداد الأقساط الشهرية	معتمدي الرواتب: اقتطاع من راتب المعتمد الشهري المحول بالإضافة إلى تزويد البنك بكتاب تحويل مستحقات نهاية الخدمة أما بالنسبة لموظفي البنوك فيتم التسديد بشكل شهري للأقساط بالإضافة الى شيكات سنوية مؤجلة بقيمة الأقساط	غير معتمدي معتمدين الرواتب: تحويل شهري من حساب العميل بالإضافة إلى شيكات نصف سنوية مؤجلة بقيمة الأقساط
تأجيل الدفعات	يسمح بتأجيل دفعه واحدة فقط خلال العام على أن يكون: • قد مضى 12 شهر على تاريخ صرف القرض • ملتزم بالسداد ولا توجد أي مستحقة عليه (أكثر من 30 يوم) خلال ال 6 أشهر السابقة	

	• لا يتجاوز الحد الأعلى لعمر العميل عند استحقاق القرض		
التخمين العقاري		بيع للمرة الأولى	بيع من المالك الأول
	الشقق الجاهزة (من المطورين العقاريين المعتمدين للبنك)	عرض السعر (عقد البيع المبدئي) + تخمين واحد من المخمنين المعتمدين	تخمينين من المخمنين المعتمدين
	الشقق الجاهزة	تخمينين من المخمنين المعتمدين	تخمينين من المخمنين المعتمدين
	السكن قيد الإنشاء	تخمينين من المخمنين المعتمدين	تخمينين من المخمنين المعتمدين
	السكن قيد الإنشاء (من المطورين العقاريين المعتمدين للبنك)	عرض السعر (عقد البيع المبدئي + تخمين واحد من المخمنين المعتمدين)	عرض السعر (عقد البيع المبدئي+ تخمين واحد من المخمنين المعتمدين)
ملاحظات	1. يتحمل البنك رسوم التخمين الاول على ان يتحمل العميل رسوم التخمين الثاني 2. التخمين يجب أن يكون من قبل المخمنين المعتمدين لدى البنك فقط 3. في حال تطلب وجود تخمينين يتم إحتساب نسبة التمويل على القيمة التخمينية الاقل		

زيادة الرصيد Top Up	• قد مضى 6 أشهر على تاريخ صرف القرض • أن تتناسب الزيادة مع الدخل، نسبة الالتزام DBR ونسبة التمويل LTV • ملتزم بالسداد ولا توجد أي اقساط مستحقة عليه (أكثر من 30 يوم) خلال ال 6 أشهر السابقة • لطلبات رفع الرصيد لأعلى من أصل المنح يتوجب رهن العقار نفسه من الدرجة الثانية لصالح البنك بحيث تكون نسبة التغطية 120% (يتحمل العميل رسوم الرهن) • يجب تزويد البنك بتخمين جديد

الشقق السكنية الجاهزة

توثيق المستندات Documentation

قيمة القرض	الحد الأدنى للقرض: 10000 دولار		الحد الأعلى للقرض: 500000 دولار
فترة سداد القرض	الحد الأدنى : سنة		الحد الأعلى: 25سنة
نسبة التمويل Loan To Value (LTV)			
	شقق جاهزة	بناء / تشطيب – شقق	بناء / تشطيب – بيت شخصي *
	%85	%75	100% على ان تكون قيمة الارض تعادل 30% من قيمة القرض .
	يمكن تمويل رسوم الرهن وأي رسوم أخرى بالإضافة إلى تمويل المطبخ شريطه أن يكون القرض ضمن نسبة الالتزام من الدخل DBR ونسبة التمويل LTV		

المستندات المطلوبة	1. طلب قرض موقع حسب الاصول
	2. صورة عن هوية المعتمد للمقيمين أو صورة عن جواز السفر لغير المقيمين.
	3. عقد شراء بيت مبدئي
	3. تصريح صحي موقع حسب الاصول اذا كان المعتمد ضمن Free cover Limit

4. تصريح صحي واستبيان طبي موقعان حسب الاصول اذا كان العميل ليس ضمن Free cover Limit
مستندات خاصة بالعقار
1. سند تسجيل
2. مخطط أرضي
3. مخطط موقع
4. رخصة بناء
5. تقرير تكلفة البناء
6. شهادة تسجيل تخص البائع اذا كان شركة أو صور عن هويته اذا كان فرد
7. استعلام سلطة النقد / القوائم الامتثال
8. تقرير تخمين عدد 2 للعقار
9 .شهادة التزامات في حال Buy Out
للموظفين – لهم رواتب محولة للبنك
1. كتاب تعهد
2. قسيمة راتب
للموظفين – لهم رواتب تحول لبنوك أخرى
1. قسيمة راتب
2. كشف حساب شخصي لمدة 6 شهور

	3. شيكات نصف سنوية مسحوبة على حساب العميل لدى البنك الاخر
	غير الموظفين
	1. شهادة مهن للمهنيين
	2. كشف حساب شخصي في حال كان العميل من اصحاب العمل الحر أو كشف حساب الشركة
	3. شيكات نصف سنوية مسحوبة على حساب العميل لدى البنك الاخر

4- **المحددات والسياسات الخاصة لمنتج قروض السيارات**

الحد الأدنى لإجمالي الدخل	جهة العمل المعتمدة: • الموظفين – مؤسسات معتمدة : 400 دولار • الموظفين – مؤسسات غير معتمدة : 700دولار. • أصحاب المهن و العمل الخاص : 1000 دولار .		
مدة الخدمة	لمعتمدين الرواتب : 6 شهور (شريطة ان يكون مثبت)		
	لغير عملاء الرواتب: سنتين في مجال العمل.		
طريقة سداد الأقساط الشهرية	لعملاء الرواتب المحولة	لعملاء الرواتب الغير محولة	لغير عملاء الرواتب

	اقتطاع من راتب العميل الشهري المحول بالإضافة إلى تزويد البنك بكتاب تحويل مستحقات نهاية الخدمة	التسديد بشكل شهري للأقساط بالإضافة الى شيكات	تحويل شهري من حساب العميل بالإضافة إلى شيكات ربع سنوية بقيمة الأقساط
الفئة المستهدفة	الجهات المعتمدة	يتم منح معتمدين الرواتب المحولة والغير محولة	
	الجهات الغير معتمدة	يتم منح عملا الرواتب المحولة فقط	
	أصحاب المهن الحرة و المهنيين	اذا كان العميل غير مقيم فانة يجب ان يحتفظ بحساب لدى البنك لمدة لا تقل عن 6 شهور	
مهن خارج السياسة	البحرية التجارية، أعمال الاستعراض و تجار الأسلحة		
صرف القرض	– للسيارات الجديدة والمستعملة: دفعة واحدة للشركة أو لمالك السيارة بشيك أو تحويل بنكي – عند شراء القرض من بنوك أخرى: شيك لأمر البنك لآخر		
التأمين	للسيارات الجديدة الممولة يمكن تمويل رسوم التأمين للسنة الأولى شريطة أن لا يتجاوز القرض نسبة الالتزام منالدخل DBR ونسبة التمويل LTV تسمح بذلك		

المستندات المطلوبة بعد الموافقة	1. رهن السيارة لصالح البنك 2. كمبيالة بكامل قيمة القرض (مع الفوائد) لصالح البنك 3. تأمين شامل للسنة الأولى يكون المستفيد فيها البنك 4. عرض سعر 5. اتفاقية بيع مركبة

توثيق المستندات Documentation

المستندات المطلوبة	1. طلب قرض موقع حسب الاصول
	2. صورة عن هوية المعتمد للمقيمين أو صورة عن جواز السفر لغير المقيمين.
	3. تقرير تخمين المركبة للسيارات المستعملة
	4. عرض سعر للسيارات الجديدة و المستعملة
	5. سند رهن المركبة
	6. طلب رهن المركبة
	7. رخصة مركبة مرهونة (مختومة صورة طبق الاصل)
	8. كتاب تجيير التامين الشامل
	9. تعهد و اقرار مختوم من شركة التامين
	10. كتاب بدون اجحاف مختوم من شركة التامين
	11. صورة طبق الاصل عن بوالص التامين (الزامي + طرف ثالث+ شامل)

	7. كتاب تعهد من المعتمد بدفع اقساط بوليصة التامين لشركة التامين بمواعيدها.
	الموظفين – لديهم رواتب ومحولة الى البنك
	1. كتاب تعهد تحويل راتب و مستحقات لا يزيد تاريخة عن عن 6 شهور.
	2. اخر قسيمة راتب أو اخر حركة قيد راتب لحساب العميل.
	الموظفين – لديهم رواتب وغير محولة الى البنك
	1. اخر قسيمة راتب أو اخر حركة قيد راتب لحساب العميل.
	2. كشف حساب العميل لاخر 6 شهور
	3. شيكات مسحوبة على حساب العميل بقيمة القرض والفوائد اذا لم يكن يحتفظ بحساب لدى البنك (حركة حسابة لدى بنك اخر)
	غير الموظفين – أصحاب المهن و العمل الخاص
	1. شهادة مهن سارية المفعول او رخصة مزاولة مهنة
	2. كشف حساب المعتمد لاخر 6 شهور \\\\\\\\\\\\\\\\.
	3. شيكات مسحوبة على حساب العميل بقيمة القرض و الفوائد اذا لم يكن يحتفظ بحساب لدى البنك

الفصل الخامس

النتائج والتوصيات

5-1 استنتاجات الدراسة

5-2 مناقشة النتائج

5-3 استنتاجات الدراسة

5-4 التوصيات

5-5 مراجع

تمهيد:

تم تخصيص هذا الفصل لعرض ملخص النتائج ومناقشتها، وتحليل أسباب الوصول لهذه النتائج، بهدف تحقيق أهداف الدراسة والتي هي التعرف على العوامل المحددة في القرار الائتماني في البنوك التجارية الفلسطينية.

5-1 نتائج الدراسة

- **من خلال المقابلات التي تمت مع مدراء الائتمان لمعرفة محددات القرار الائتماني لتسهيلات المقدمة للزبائن الافراد تبين مايلي:**

1. ان المدة الزمنية للمنح محدود في القروض الشخصية وهي لا تتجاوز 84 شهر او قسط اما القروض السكنية فلا تتجاوز 12 عاما بدون رهن وقد تصل الى 25 عاما بضمان رهن عقاري، اما بخصوص قروض السيارات فقد تصل الى 5 سنوات.
2. قيمة القسط الشهري يجب ان لا يتجاوز 50% من الدخل الشهري للمقترض او الكفيل
3. غالبا ما يكون المقترض لديه راتب محول او كفيل محول راتبه اصوليا الى البنك.
4. يوجد حد ادنى وحد اعلى لقيمة القرض الممنوح تتناسب مع راتب او دخل المقترض المثبت عبر حسابه ومدى سنوات خبرته.
5. غالبا ما تكون نسبة الفائده على التسهيلات بشكل متناقص بحيث اذا قرر المقترض تسديد ما عليه قبل انهاء الفترة الزمنية يقفى من الفوائد المتبقية.
6. يتم جدولة القروض بناء على طلب المقترض شريطة مرور فترة زمنية على القرض الممنوح بحيث لا تقل عن 6 شهور عن منحه.

- **من خلال التحليل الإحصائي للبيانات التي تم جمعها بواسطة الاستبانة تم التوصل إلى النتائج الآتية:**

1. أن هناك دور وأهمية للعوامل (الوضع المالي للعميل، والسمات الشخصية للعميل، ونمط السياسات الائتمانية للبنك المقرض) في اتخاذ قرار الائتمان المصرفي فيالبنوك التجارية الفلسطينية.

2. اتفق جميع أفراد عينة الدراسة حول ترتيب كل من المتغيرات الثلاثة في هذا المجال، إذجاء المتغير الثالث النمط السياسة الائتمانية للبنك في المركز الأول، يليه في ذلك المتغير الأول وهو "المؤشرات المالية للعميل" في المركز الثاني، في حين جاء المتغير الثاني" السمات الشخصية للعميل" في المركز الثالث.

3. هنالك علاقة قوية بين العوامل الثلاثة (الوضع المالي للعميل، والسمات الشخصية للعميل، ونمط السياسات الائتمانية للبنك المقرض) في تفسير طبيعة قرار الائتمان المصرفي في البنوك التجارية الفلسطينية.

4. حول أهمية المؤشرات المالية للعميل، إذ تعتبر المؤشرات المالية للعميل من الناحية الائتمانية هو أحد مؤشرات الضمان الذي يؤكد مقدرة العميل على الدفع في الأجل الطويل. ويعتمد البنك على هذاالعامل في استرداد حقوقه. وتطلب البنوك عادة مجموعة من الحسابات المالية لعدة سنوات سابقة، حتى يتمكن من خلالها تحليل مدى قدرة المنشاة على السداد في المستقبل، حيث تعتبر معرفة نسبتي "التداول" و"السيولة" وهما من النسب التقليدية لقياس السيولة، ومعهما نسبة "صافي التدفق النقدي التشغيلي" المشتقة من قائمة التدفقات النقدية والتيتقيس مدى قدرة الشركة على توليد التدفقات النقدية من نشاطها التشغيلي من الاعتبارات الرئيسة التي يجب أن

تأخذ بها إدارة البنك في الحسبان عند تقرير مدى أهلية الشركة للحصول على الائتمان المطلوب.

5. أن مديري وموظفي الائتمان في البنوكالتجارية الفلسطينية اتفقا فيما بينهما حول أهميةالعوامل الخاصة بشخصية العميل، وهذا يرجع إلى أهمية ما تمثله شخصية العميل من اعتبارات لدى البنك عند اتخاذ قرار منح الائتمان المصرفي، إذ يستطيع البنك من خلال التعرف على سمعة عميله أن يكتشف نيته على السداد، فالمعلومات التي يستقصيها البنكمن المصادر التجارية أو المصرفية أو الاجتماعية تهدف إلى تأكيد حسن سلوك العميل والتزامه بتعهداته، حيث تعتبر معرفة مدى التزام الشركة بتسديد القروض وفوائدها في مواعيدها المحددة، وطبيعة النشاط الذي تزاوله الشركة وحجم أعمالها والسياسات التي تتبعها إدارة تلك الشركة في تمويل أنشطة الشركة من الاعتبارات الرئيسة التي يجب أن تأخذ بها إدارة البنك في الحسبان عند تقرير مدى أهلية العميل للحصول على الائتمان المطلوب.

6. ان مديري وموظفي الائتمان في البنوك التجارية الفلسطينية اتفقا فيما بينهما حول أهميةنمط السياسة الائتمانية للبنك التي تتضمن أسس وعوامل علمية متبعة في عمليات الائتمان، بغرض تحقيق أعلى درجة من الكفاءة والفاعلية التي تحمي البنك من مخاطر الائتمان، حيث تركز تلك البنوك بشكل أساسي على نوع وقيمة الكفالات المطلوبة لمنح الائتمان وعلى طبيعة شروط المنح، هذا وتركز ايضا" على إيجاد إدارة متخصصة ومسئولة عن منح الائتمان ومتابعة تحصيله وذلك لتقليل مخاطر الائتمان.

7. أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية للأهمية النسبية للوضع المالي للعميل من وجهة نظر فئت عينة الدراسة في اتخاذ قرار الائتمان المصرفي في هذه البنوك التجارية

8. أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية للسمات الشخصية للعميل من وجهة نظر عينة الدراسة في اتخاذ قرار الائتمان المصرفي في البنوك التجارية الفلسطينية، حيثأظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية لنمط السياسات الائتمانية للبنك

9. تختلف البنوك التجارية في درجة تحفظها لمنح القروض المصرفية وذلك تبعا" لتقديرها للمخاطر المحيطة لفرص تسديد تلك القروض من قبل العملاء الممنوحة لهم (Risk Appetite) أو ما يسمى مستوى المخاطر المقبول، هذا وتلعب السياسة الائتمانية والاستراتيجية التي يتبعها البنك في اتخاذ قرار الائتمان دورا هاما في استعداده لمنحائتمان معين أو عدم منح هذا الائتمان.

10. تبين من خلال تحليل البيانات الصادرة عن وحدة الائتمان في سلطة النقد الفلسطينية انهنالك نسبة كبيرة من اقساط تسديد القروض المعطاة للزبائن غير منتظمة، وان ظاهرة تعثر القروض قد ازدادت في السنوات الاخيرة بسبب الظروف السياسية والاقتصادية الحالية.

5-3 مناقشة النتائج

5-3-1: مناقشة نتائج سؤال الدراسة الأول: ما مدى تأثيرالوضع المالي للعميل على قرار الائتمان المصرفي في البنوك التجارية العاملة في فلسطين؟

فقد تبين للباحث من خلال الوصف مدى أهمية المؤشرات المالية للعميل طالب الائتمان في اتخاذ قرار الائتمانالمصرفي من وجهة نظر فئة عينة الدراسة، لجأ الباحث إلى استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، ومستوى الأهميةعلى مستوى العينة كان تقييم العينة للأهمية النسبية للمؤشرات المالية للعميل طالب الائتمان بشكل عام (هام) وبوسط حسابي قدره (3.84). إذ إن من أهم الأمور التي تهتم بتحليلها إدراة الائتمان هي سيولة العميل ونسبة التدوال هي واحدة من نسب السيولة، وتستخدم إدارة الائتمان نسب السيولة للحكم على قدرة العميل من ناحية الملاءة

المالية، أي قدرته في تسديد ما عليه من التزامات بتواريخ استحقاقها. إذ احتلت المراتب الثلاثة الأولى كل من نسبتي التدوال" و "السيولة" وهما من النسب التقليدية لقياس السيولة، ومعهما نسبة "صافي التدفق النقدي التشغيلية المشتقة من قائمة التدفقات النقدية والتي تقيس مدى قدرة العميل على توليد التدفقات النقدية من نشاطها التشغيلي.

هذا وتقيس كل من نسب التدوال والسيولة وصافي التدفق النقدي التشغيلي قدرة الشركة على تسديد أقساط القرض التي تستحق عادة خلال الفترة التي تمنح فيها. أما بخصوص المؤشرات المالية السبعة الأخرى فقد تفاوت الوزن النسبي لكل منها. إن الانخفاض النسبي للانحرافات المعيارية للأوزان النسبية للمؤشرات المالية عن أوساطها الحسابية يؤشر إلى وجود اتساق بين إجابات الأفراد في كل منهما بخصوص الأهمية النسبية لتلك المؤشرات. ويرى الباحث أن إعطاء عينة الدراسة للمؤشرات المالية للعميل دورا هاما" يؤكد ما يحدث في الواقع العملي لدى دراسة طلب الائتمان المقدم من العميل قبل الموافقة على منح الائتمان، إذ تعتبر المؤشرات المالية للعميل من الناحية الائتمانية الضمان الذي يؤكد مقدرة العميل على الدفع في الأجل الطويل. ويعتمد البنك على هذا العامل في استرداد حقوقه. وتطلب البنوك عادة مجموعة من الحسابات المالية لعدة سنوات سابقة، حتى يتمكن من خلالها تحليل مدى قدرة المنشأة على السداد في المستقبل.

5-2-2 ما مدى تأثير السمات الشخصية للعميل على قرار الائتمان المصرفي في البنوك التجارية العاملة في فلسطين؟

الوصف مدى أهمية السمات الشخصية للعميل طالب الائتمان في اتخاذ قرار الائتمان المصرفي من وجهة نظر عينة الدراسة، لجأ الباحث إلى استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، ومستوى الأهمية كان تقييم العينة للأهمية النسبية للسمات الشخصية للعميل طالب الائتمان بشكل عام (هام) وبوسط حسابي قدره 3.81 حيث كان في المرتبة الأولى مدى التزام الشركة بقواعد ومبادئ الاستدامة ومحاسبة المسؤولية الإجتماعية في المرتبة الأخيرة. فنلاحظ هنا أن معرفة البنك المقرض لسمة مدى التزام الشركة بتسديد القروض وفوائدها في مواعيدها المحددة يلعب دورا هاما فيقرار الائتمان المصرفي.

لكن لدي تقييم الأهمية النسبية لكل سمة من تلك السمات على حدة يلاحظ بأن الجميع اتفق إلى حد كبير حول ترتيب الأهمية النسبية لتلك السمات. إذ احتلت المراتب الثلاثة الأولى كلا" من سمة: "مدى التزام الشركة بتسديد القروض وفوائدها في مواعيدها المحددة في المرتبة الأولى وسمة "نوع وحجم نشاط الشركة في المرتبة الثانية، في حين احتلت المرتبة الثالثة سمة "اسم المدقق الخارجي لحسابات الشركة والسياسات التي تتبعها الإدراة في تمويل أنشطة الشركة". أما بخصوص السمات الشخصية السبعة الأخرى فقد تفاوت الوزن النسبي لكل منها. فنلاحظ من هذه النتائج أن السمات الشخصية التي تلعب دورا هاما في القرار الائتماني هي كل من (نوع وحجم نشاط الشركة، ومدة العلاقة بين البنك والشركة طالبة القرض، من خلال معرفة مدى التزام الشركةبتسديد القروض وفوائدها في مواعيدها المحددة) حيث أن علاقة البنك المقرض بالعميلتؤثر على حدود الائتمان. إن الانخفاض النسبي للانحرافات المعيارية للأوزان النسبية للسمات الشخصية للعميل عن أوساطها الحسابية، يؤشر إلى وجود اتساق بين إجابات الأفراد في كل منهما بخصوص الأهمية النسبية

لتلك السمات. ويرى الباحث أن إعطاء عينة الدراسة للسمات الشخصية للعميل دورا هاما" يؤكد ما يحدث في الواقع العملي لدى دراسة طلب الائتمان المقدم من العميل قبل الموافقة على منح الائتمان، إذ يستطيع البنك من خلال التعرف على سمعة عميله أن يكتشف نيته على السداد، فالمعلومات التي يستقصيها البنك من المصادر التجارية أو المصرفية أو الاجتماعية تهدف إلى تأكيد حسن سلوك العميل، والتزامه بتعهداته.

5-2-3 مناقشة نتائج السؤال الثالث: ما مدى تأثيرنمط السياسة الائتمانية للبنك المقرض على قرار الائتمان المصرفي في البنوك التجارية العاملة في فلسطين؟

الوصف مدى أهمية نمط السياسة الائتمانية للبنك في اتخاذ قرار الائتمان المصرفي منوجهة نظر فئة عينة الدراسة، لجأ الباحث إلى استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، ومستوى الأهمية كان تقييم العينة للأهمية النسبية لنمط السياسة الائتمانية للبنك بشكل عام (هام) وبوسط حسابي قدره 4.03 فلكي تضمن إدارة الائتمان الأسبقية الأولى لتحصيل أموالها يجب أن تراعيعدم تقلب قيمة الكفالات أو الضمان بشكل كبير، خلال فترة الائتمان، وتكون درجة الرهن من الدرجة الأولى لصالح البنك بحيث يمكن استخدام هذه الضمانات بسداد قيمة الائتمان عند عجز العميل عن السداد.

تفاوت تقييم للأهمية النسبية لنمط السياسة الائتمانية للبنك حيث اتفق الجميع إلى حد كبير حول ترتيب الأهمية النسبية لتلك المؤشرات. إذ كانت المرتبة الأولى من نصيب "نوع وقيمة الكفالات المطلوبة لمنح الائتمان" في حين احتلت المرتبة الثانيةطبيعة شروط منح الائتمان". وكانت المرتبة الثالثة من نصيب "وجود دائرة متخصصة الإدارة مخاطر الائتمان". أما المؤشرات السبعة الأخرى فقد تفاوت الوزن النسبي لكلمنها. فنلاحظ من هذه النتائج أن نوع وقيمة الكفالات وكفاية الضمانات المقدمة لتغطية قيمة الائتمان، والفوائد والعمولات الأخرى يلعب دورا هاما في اتخاذ قرار

الائتمانالمصرفي، هذا وتحتلطبيعة شروط منح الائتمان المتمثلة بالسياسة الائتمانية للبنك وسياسات البنوك المنافسة بالسوق دورا هاما في اتخاذ قرار الائتمان المصرفي. كما أن امكانيات البنك المادية والبشرية ووجود دائرة متخصصة لأدارة مخاطر الائتمان تلعب دورا هاما في اتخاذ قرار الائتمان المصرفي، فكلما تعاظمت إمكانيات البنك المادية والبشرية، كلما تعاظمت درجة استعداده على منح الائتمان من عدمه.

إن الإنخفاض النسبي للانحرافات المعيارية للأوزان النسبية لنمط السياسة الائتمانية للبنك عن أوساطها الحسابية يؤشر إلى وجود اتساق بين إجابات الأفراد في كل منهما بخصوص الأهمية النسبية لتلك الأنماط. ويرى الباحث أن إعطاء عينة الدراسة لنمط السياسة الائتمانية للبنك دورا هاما" يؤكد ما يحدث في الواقع العملي، إذ تختلف البنوك التجارية في درجة تحفظها لمنح القروض المصرفية وذلك تبعا" لتقديرها للمخاطر المحيطة لفرص تسديد تلك القروض من قبل العملاء الممنوحة لهم (Risk Appetite) أو ما يسمى مستوى المخاطر المقبول، هذا وتلعب السياسة الائتمانية والاستراتيجية التي يتبعها البنك في اتخاذ قرار الائتمان دورا هاما في استعداده لمنح ائتمان معين أو عدم منح هذا الائتمان.

5-4 استنتاجات الدراسة:

بناء على نتائج الدراسة تم الخروج بالاستنتاجات الآتية:

1. اتفقت الفئة العينة على مستوى العينة بأن كلا من المتغيرات الثلاثة (هام) في اتخاذ قرار منح الائتمان. كما اتفقت أيضا" حول ترتيب كل منها في هذا المجال، إذ جاء المتغير الثالث "نمط السياسة الائتمانية للبنك في المركز الأول، يليه في ذلك المتغير الأول وهو "المؤشرات المالية للعميل طالب الائتمان في المركز الثاني، في حين جاء المتغير الثاني "السمات الشخصية للعميل طالب الائتمان في المركز الثالث.

2. لكن لدي مطالعة الأوزان النسبية لكل متغير منها على حدة ممثلا" بوسطة الحسابي، يلاحظ وجود تفاوت في تلك الأوزان، إذ تراوحت الأوساط الحسابية التي أعطتها فئة العملاء بين 3.9–4.20، في حين تراوحت بالنسبة لمديري وموظفي الائتمان بين 3.81– 4.03وقد انعكس هذا التفاوت بالطبع على أوزانها النسبية على مستوى العينة جميعها كوحدة واحدة حيث تراوحت الأوساط الحسابية لها بين 3.12–3.90.

5-2التوصيات

من خلال دراسة نتائج العوامل الرئيسة المحددة لقرار الائتمان المصرفي في البنوك التجارية الفلسطينية، يمكن تقديم التوصيات الآتية:

1. أن تقوم البنوك التجارية الفلسطينية بالتركيز على عناصر الوضع المالي للعميل وذلك بطلب القوائم المالية النشاط العميل، وتحليلها لمعرفة الوضع المالي للعميل طالب الائتمان ومقدرة ذلك العميل على السداد، وذلك لضمان البنك المقرض باسترداد أمواله الممنوحة للعملاء حين استحقاقها، لاسيما تلك العوامل المتعلقة بالنسب المالية ذات العلاقة بقرار المنح مثل نسب السيولة ونسب النشاط وغيرها من النسب المالية المهمة لتقليل مخاطر الائتمان.
2. أن تهتم البنوك التجارية الفلسطينية بالعناصر المتعلقة بالسمات الشخصية للعميل مثل نوع وحجم نشاط العميل ومدى التزام ذلك العميل بتسديد القروض وفوائدها في مواعيدها المحددة.
3. أن تفعل البنوك التجارية الفلسطينية السياسات الائتمانية لمنح الائتمان والحرص على الالتزام بها من كافة الأطراف المشتركة في عملية منح الائتمان المصرفي والتشديد على تطبيقها ومحاسبة المخالفين لها. هذا ومن الضروري على هذه البنوك أن تقوم بطلب الضمانات الكافية من العملاء لضمان حقوقها في الحصول على استحقاقاتها في الوقت المحدد.

4. الفصل بين وظائف الموافقة على منح القروض، وصرف القروض، وتحصيل القروض، وجعل إدارتها مشتركة، بحيث تكون سياسية الموافقة والمنح والتحصيل مكملة لبعضها البعض، لكن لكل منها طاقمه الخاص، بحيث يزيد ذلك من كفاءة كل قسم، ويتيح للموظف الوقت الكافي لإنجاز ما هو مطلوب منه وفق السياسة الائتمانية للشركة

5. لابد من تفعيل دور الرقابة والمتابعة من قبل إدارة البنوك التجارية الفلسطينية وحث تلكالبنوك على استخدام التكنولوجيا الحديثة وتفعيل دور التحليل الائتماني في اتخاذ القرار الائتماني وتعزيز دائرة إدارة المخاطر داخل تلك البنوك، بالإضافة إلى ضرورة تدريب كل من مديري وموظفي الائتمان في البنوك التجارية الفلسطينية في مجال رقابة ومتابعة القرض، بناء على أسس علمية متطورة.

6. إنشاء محاكم مختصة بالائتمان بكافة أشكاله مما يسرع من إجراءات القضاء في جدولة أو هيكلة القروض المتعثرة أو الحجز على ضمانات القروض.

قائمة المصادر والمراجع:

أولا: قائمة المراجع العربية:

1. أبو رحمة، سيرين صبيح. (2009). "**السيولة المصرفية وأثرها في العائد والمخاطرة**": دراسة تطبيقية على المصارف التجارية الفلسطنية. (رسالة ماجستير غير منشورة)، الجامعة الاسلامية، كلية التجارة، قسم إدراة الأعمال، غزة.

2. ابو دية، (2016): "**دور الاشتمال المصرفي والشمول المالي في الاقتصاد الفلسطيني**" دراسة ماجستير، الجامعة الاسلامية – غزة

3.ابو شيخه، رائد (2016) بعنوان: "**أثر مسموعات العميل على قرار منح التسهيلات الائتمانية في البنوك التجارية العاملة في فلسطين**". رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة النجاح الوطنية – فلسطين .

4.أبو كمال، ميرفت على (2007). "**الإدراة الحديثة لمخاطر الائتمان في المصارف وفقاالمعايير الدولية بازل II**". دراسة تطبيقية على المصارف العاملة في فلسطين

5. الداود، ناصر. (2015). **إعادة التمويل**. ورقة عمل مقدمة للمؤتمر العربي الخامس عشر للهيئات الشرعية. المملكة العربية السعودية.

6.الصفدي، سماح. (2004). "**منهجية الإقراض بضمان المجموعة**"، دراسة حالة برامج الإقراض بضمان المجموعة والادخار، في قطاع غزة، رسالة ماجستير. الجامعة الإسلامية. فلسطين.

7.الطراونة، مدحت. (2003). "**التحليل الائتماني وأثره في تحديد أهمية العميل وقدرته على السداد**". مجلة العلوم الاجتماعية. الأردن.

8. القزويني، شاكر. (2015). "**محاضرات في إقتصاد البنوك**". ديوان المطبوعات الجامعية. جامعة سعيدة. الجزائر.

9. القزويني، شاكر. (2015). "**محاضرات في إقتصاد البنوك**". ديوان المطبوعات الجامعية. جامعة سعيدة. الجزائر.

10.البحيصي، عصام محمد (2011)،"**دور المعلومات المحاسبية في ترشيد السياساتا لائتمانية**": دراسة تطبيقية على البنوك التجارية العاملة في فلسطين"، مجلة الجامعة

11.بن مداني، صديقة. (2017). "**انعكاسات القروض المصرفية المتعثرة على أداء البنوك التجارية في الجزائر**"، رسالة ماجستير منشورة، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر.

12.حديدو، مريم. (2018). "**إدارة القروض البنكية المتعثرة في البنوك الجزائرية**"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم، الجزائر.

13. دودين، محمود. (2013). **قطاع التمويل الصغير في فلسطين "الإطار القانوني وتنفيذ العقود"**. معهد أبحاث السياسات الاقتصادية. ماس.

14. عثمان، محمد داود. (2013). "**إدارة وتحليل الائتمان ومخاطره**"، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان.

15. عبد الجواد، إسلام. الظاهر، مفيد. (2007). "**العوامل المحددة لتعثر التسهيلات المصرفية في المصارف الفلسطينية**". جامعة النجاح الوطنية.

16. عوينات، محمد. (2017). "**أثر القروض المتعثرة على الأداء المالي للبنوك التجارية في الجزائر**". الجزائر.

17. هيكل عجمي، رمزي ياسين أرسلان، (2019) "**النقود والمصارف والنظرية النقدية**"، دار وائل لمنشر، الطبعة الاولى، عمان، 2019، ص132.

18. شاهين وربعي، (2019) بحث منشور بعنوان: "**القروض المتعثرة في مؤسسات الإقراض في فلسطين: أسبابها وسبل علاجها**". المجلة الالكترونية الشاملة متعددة المعرفة لنشر الابحاث العلمية. ISSN 1626-9185. الاردن.

19. لزرق، احلام (2019). "**القروض المتعثرة(الاسباب وطرق العلاج)**". دراسة ميدانية بنك القرض الشعبي الجزائري (CPA)فرع المسيلة

20. لطرش، الطاهر. (2005)."**تقنيات البنوك**"، ديون المطبوعات الجامعية. جامعة سعيدة. الجزائر.

21. معادي، ابراهيم. (2005). "**دور البنوك في تمويل وترقية الاستثمارات**". جامعة الجزائر.

22. نصار، توفيق صديق (2016): بعنوان "**العوامل المحددة لقرار منح التسهيلات الائتمانية المباشرة: دراسة تحليلية مقارنة في المصارف الإسلامية والتجارية العاملة في قطاع غزة**". رسالة ماجستير. الجامعة الاسلامية – قطاع غزة.

23. زايده،دعاء. (2006). "**التسهيلات الائتمانية المتعثرة في الجهاز المصرفي الفلسطيني**"، دراسة تطبيقية على المصارف العاملة في قطاع غزة. غزة.

المراجع الأجنبية:

1. Amidu، Mohammed and Hinson، Robert (2006). **Credit Risk، Capital Structure andLending Decisions of Banks in Ghana**، Banks and Bank Systems، Vol. 1، No.1، P.93100
2. **An analysis of inter-risk correlation and risk aggregation**. The Journal of Risk، Vol.11، No. 4، P. 3–29.
3. Balachandran، Binu (2008). **Central bank lending facilities and properties of interest rates. (Unpublished Doctoral Dissertation)**، Graduate School of Arts and Sciences، Columbia University.
4. Banasik J.، Crook J.، and Thomas L. (2003) **"Sample selection bias in credit scoring models"** Journal of the Operational Research Society، Vol 54، P. 822–832.
5. Bellucci، A.، Borisov، A. and Zazzaro، A. (2010) **"Dose Gender Matter in Bank Fir**
6. Böcker، Klaus and Hillebrand، Martin (2009)، **Interaction of market and credit risk:**
7. Boguslauskas، Vytautas، Mileris، Ričardas and Adlytė، Rūta (2011)، **The Selection of**
8. **Contribution of firm level information and of macroeconomic dynamics**، Working Paper JEL Classification: Vol. 21، No. 41، P. 1-39.
9. Cebenoyan، A. Sinan and Strahan، Philip E. (2004) **"Risk management، capital structure and Lending at banks"**، Journal of Banking & Finance، Vol. 28، P. 19-43.
10. Chakraborty، Atreya، Fernando، Cresenta، and Mallick، Rajiv (2010)، **The Importance**
11. Fersi.M.(2016).**The Determinants of the Performance and the Sustainability of Conventional and Islamic Microfinance Institutions.** Faculty of Economics and Management of Sfax، Sfax، Tunisia.
12. Cebenoyan، A. Sinan and Strahan، Philip E. (2004) **"Risk management، capital structure and Lending at banks"**، Journal of Banking & Finance، Vol. 28، P. 19-43.

13. Relationships? **Evidence from small business lending"**، Journal of Banking and Finance. Vol. 34، P.

14. Of Be**Contribution of firm level information and of macroeconomic dynamics**، Working Paper JEL Classification: Vol. 21، No. 41، P. 1-39.
15. Ing Known: **Relationship Banking and Credit Limits**، Quarterly Journal of Finance and Accounting، Vol. 49، No. 2، P. 28-48.

16. Gorion.P.(2009**).Risk management lesson from the credit crises**. European financial management.
17. Liman.N.(2017).**The types of microfinance institution in Nigeria**. MAYFEB Journal of Business and Management.
18. Mago.S.(2014).**Microfinance Institutions and Operational Risk Management in Zimbabwe.** Mediterranean Journal of Social Sciences.MCSER Publishing، Rome-Italy.
19. Vincruova.Z. Belás.J. Šnajdr.J. Doležal.J.(2015**).Models of the loan process in the context of unrealized income and loss prevention.**

التقارير:

1. تقرير سلطة النقد السنوي 2018.

2. جريدة الوقائع الفلسطينية 2010.

3. مجلة جمعية البنوك 2018.

المواقع الالكترونية:

1. موقع سلطة النقد الفلسطينية تم الوصول إليه بتاريخ 2019/3/13 من خلال الرابط التالي

http://www.pma.ps/ar-eg/microfinanceinstitutionsdirectory.aspx

2. موقع جمعية البنوك الفلسطينية . www.abp.ps

3. موقع Mix Market تم الوصول إليه بتاريخ 2019/4/15 من خلال الرابط التالي

https://www.themix.org/mixmarket/profiles

4. موقع بنك فلسطين وتم الوصول إليه بتاريخ 2019/1/5 من خلال الرابط التالي

https://bop.ps/

5. موقع البنك العربي وتم الوصول إليه بتاريخ 2019/1/5 من خلال الرابط التالي

http://www.arabbank.ps

6. موقع بنك الاسكان وتم الوصول اليه بتاريخ 2019/13 من خلال الرابط التالي :

http://hbtf.jo

7. موقع شبكة سنابل وتم الوصول إليه بتاريخ 2019/2/15 من خلال الرابط التالي

https://www.sanabelnetwork.org/Home/Search.aspx?cid=107&q=palestine

8. موقع free management EBooks وتم الوصول إليه بتاريخ 2019/3/1 من خلال الرابطالتالي

http://www.free-management-ebooks.com/skills-finance.htm

9. البريد الالكتروني لسلطة النقد الفلسطينية بتاريخ 2019/1/23 وعنوانه

Credit.division@pma.ps

ملحق رقم (1)

الاستبانة

جامعة الخليل
عمادة الدراسات العليا
برنامج ماجستير إدارة الأعمال

السيد/ة ... المحترم/ة

تحية طيبة وبعد

يقوم الباحث بإجراء دراسة بعنوان:

" العوامل الرئيسية المحددة لقرار الائتمان المصرفي في البنوك التجارية في فلسطين"

وذلك كمتطلب لنيل درجة الماجستير في برنامج إدارة الأعمال MBA، من كلية التمويل والإدارة/ جامعة الخليل. يرجى منكم التكرم بالإجابة على أسئلة الاستبانة التي تم إعدادها لهذا الغرض بكل دقة وموضوعية، مؤكدين لكم حرصنا على سرية المعلومات وأنها لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

وشاكرين لكم حسن تعاونكم.

الباحث: لؤي جمال بدارين إشراف الدكتور ياسر شاهين

استاذ مشارك في العلوم المالية

القسم الأول: بيانات شخصية:

1- الجنس

ذكر	أنثى

2- العمر بالسنوات

20-30	31 – 40	41 - 50	51 فأكثر

3- المستوى التعليمي

دبلوم	بكالوريوس	دراسات عليا

4- المسمى الوظيفي

موظف تسهيلات	مدير فرع	مدير الائتمان	غير ذلك (حدد) ...

5- عدد سنوات الخبرة.

5 أو أقل	6 – 10	11 - 15	16 فأكثر

6- مكان العمل.

شمال الضفة	وسط الضفة	جنوب الضفة

7- طبيعة ترخيص البنك

بنك تجاري وافد	بنك تجاري فلسطيني المنشأ

القسم الثاني: محددات القرار الائتماني

المحور الأول: المؤشرات المالية الخاصة بالعميل طالب الائتمان:

الرجاء وضع إشارة (X) في المربع المناسب:

م	العبارة	الأهمية النسبية				
		هام جدا	هام	متوسط الأهمية	منخفض الأهمية	عديم الأهمية
1	نسبة التداول					
2	نسبة السيولة السريعة					
3	نسبة الرافعة المالية					
4	مضاعف الفوائد المدفوعة					
5	معدل دوران البضاعة					
6	معدل دوران النم المدينة					
7	معدل دوران رأس المال العامل					
8	صافي التدفق النقدي من الأنشطة التشغيلية					
9	صافي التدفق النقدي من الأنشطة التمويلية					
10	القيمة السوقية لسهم الشركة					

المحور الثاني: السمات التي تخص الشركة طالبة الائتمان:

الرجاء وضع إشارة (X) في المربع المناسب:

م	العبارة	الأهمية النسبية				
		هام جدا	هام	متوسط الأهمية	منخفض الأهمية	عديم الأهمية
1	نوع وحجم نشاط الشركة					

2	عمر الشركة					
3	نوعية الأعضاء مجلس إدارة الشركة					
4	السياسات التي تتبعها الإدارة في تمويل أنشطة الشركة					
5	سياسة الشركة في توزيع الإرباح					
6	مدى التزام الشركة بقواعد ومبادئ الحوكمة					
7	مدى التزام الشركة بقواعدومبادئ الاستدامة ومحاسبة المسؤولية الاجتماعية					
8	مدى فاعلية وكفاءة نظام الرقابة الداخلية للشركة					
9	مدى التزام الشركة بتسديد القروض وفؤئداها في مواعيدها المحددة					
10	اسم المدقق الخارجي لحسابات الشركة					

<u>المحور الثالث:</u>نمط السياسة الانتمائية للبنك المقرض

الرجاء وضع إشارة (X) في المربع المناسب

م	**العبارة**	**الأهمية النسبية**				
		هام جدا	**هام**	**متوسط الأهمية**	**منخفض الأهمية**	**عديم الأهمية**
1	وجود دائرة متخصصة لادراة مخاطر الانتمان					
2	وجود نظام معتمد في البنك لتصنيف نوعية العملاء					

3	درجة حساسية ادارة البنك تجاه مخاطر الانتمان					
4	درجة رغبة ادراة البنك في تحقيق الارباح					
5	طبيعة شروط منح الانتمان					
6	نوع وقيمة الكفالات المطلوبة لمنح الانتمان					
7	اسعار الفائدة المقبوضة والفائدة المدفوعة المحددة على الانتمان					
8	مدى حرص ادراة البنك على الالتزام بتعلميات البنك المركزي					
9	حجم ودائع العملاء الموجودة في البنك					
10	مدى التزام البنك بقواعد بازل بخصوص كفاية راس المال					

السؤال الرابع: عوامل أخرى تؤثر على قرار منح الائتمان المصرفي في البنوك التجارية الفلسطينية للعملاء ولم ترد في أسئلة الاستبانة، أذكرها من فضلك:

.....

.....

.....

.....

.....

والله ولي التوفيق

ملحق رقم (2)

قائمة بأسماء المحكمين

الرقم	الاسم	مكان العمل
1	ا. د. سمير ابو زنيد	جامعة الخليل
2	ا. د. طارق الحاج	جامعة النجاح الوطنية
3	د. ياسر شاهين	جامعة فلسطين الاهلية
4	د. عدنان قباجة	جامعة فلسطين الاهلية

ملحق رقم (3)

نبذة عن البنوك العاملة في فلسطين (2018، جمعية البنوك الفلسطينية):

- عدد موظفي القطاع المصرفي لعام 2018 بلغ 7209 موظف وموظفة
- منهم 4130 ذكور 2262 اناث
- 70 موظف/ة ادارة عليا ، 945 موظف /ة ، اداره وسطى 945 موظف /ة ، كادر تنفيذي 5377 موظف/ ة ، مستخدمين 817 موظف/ة
- منهم 4 بدرجة دكتوراه 315 ماجستير 5361 بكالوريوس 569 دبلوم 143 توجيهي
- التوزيع الجغرافي :
- 1239 موظف /ة شمال الضفة
- 3526 موظف /ة وسط البلد
- 759 موظف / ة جنوب الضفة
- قطاع غزه 868 موظف/ ة
- الجدول التالي يوضح التوزيع الجغرافي لعدد السكان وعدد الفروع والصرافات الآلية وحجم الودائع والتسهيلات في البنوك الفلسطينية عامه لنهاية عام 2018 :

المنطقة	السكان	الفروع	ATMs	الودائع	التسهيلات
شمال الضفة	416،163،1	113	216	022،932،394،3	685،299،849،1
وسط الضفة	366،834	103	229	176،090،532،5	296،926،643،4
جنوب الضفة	161،956	76	151	020،620،142،2	990،732،995
الضفة	943،953،2	292	596	219،642،069،11	971،958،488،7

قطاع غزه	406،961،1	59	94	850،684،157،1	558،929،948
المجموع الكلي	349،915،4	351	690	069،327،227،12	853،788،843
حصة الخليل	537،733	50	96	917،459،113،1	876،232،503
الخليل %	%14.9	%14.2	%13.9	%9.1	%6

- الجدول التالي صافي التسهيلات المصرفية خلال اربع سنوات الأخيرة .

جدول توزيع صافي التسهيلات الائتمانية حسب النوع وبعملة الدولار .

نوع التسهيلات	2015	2016	2017	2018
القروض	4588.3	5572.9	6526.9	6828.9
الجاري مدين	1127.1	1163.9	1337.3	1312.6
الإجارة المنتهية بالتمليك	29.5	39.7	58.0	75.2
مجموع التسهيلات	5744.8	6776.6	7922.2	8216.7

.

(سلطة النقد الفلسطينية، النشرة الإحصائية السنويه،2018)