كلية الدراسات العليا والبحث العلمي

قسم إدارة الأعمال

"القروض المتعثرة في مؤسسات الإقراض في فلسطين: أسبابها وسبل معالجتها"

إعداد

أحمد يوسف ربعي

إشراف

د. ياسر شاهين

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

2019

إجازة الرسالة

القروض المتعثرة في مؤسسات الإقراض في فلسطين، أسبابها، وسبل معالجتها

إعداد: أحمد يوسف ربعي

نوقشت هذه الرسالة بتاريخ 2019/1/14 وأجيزت من لجنة المناقشة المدرجة أسمائهم وتواقيعهم

1. الدكتور ياسر شاهين (مشرفاً ورئيساً) .....
2. الدكتور محمد الجعبري (ممتحناً داخليا) .....
3. الدكتور معن الصرصور (ممتحنا خارجيا) .....

2019 م

الإهداء

إلى معلمنا الأول النبي الأعظم محمد صلى الله عليه وسلم

إلى من علماني وربياني صغيرا حتى بلغت أسدي والدي الكريمين

إلى زوجتي وابنتي الغاليتين

إلى أخوتي وأخواتي الأعزاء

إلى أصدقائي وزملائي وكل من تمنى لي النجاح في هذا العمل

أهدي لكم ثمرة جهدي

شكر وتقدير

قال تعالى: "قل إن صلاتي ونسكي ومحياي ومماتي لله رب العالمين، لا شريك له وبذلك أمرت وأنا أول المسلمين" (سورة الأنعام)

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 القدير: الدكتور ياسر شاهين، والذي لم يتوانى في تقديم النصح والإرشاد والتوجيه لي

السادة محكمي الاستبانة الكرام

السادة المبحوثين موظفي الإقراض في مؤسسات الإقراض في فلسطين

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

والله الموفق والمستعان

فهرس المحتويات

الإهداء.....ت

شكر وتقدير.....ث

فهرس المحتويات ..... ج

فهرس الجداول.....د

فهرس الاشكال.....ذ

ملخص الدراسة .....ر

1-1 المقدمة:..... 1

1-2 مشكلة الدراسة:..... 3

1-3 أسئلة الدراسة:..... 4

1-4 أهمية الدراسة:..... 5

1-5 حدود الدراسة: 5

1-6 محددات الدراسة: 6

1-7 مصطلحات الدراسة:..... 7

2-1-1 مفهوم القروض والقروض البنكية:..... 10

2-1-2 وظائف القروض:..... 10

2-1-3 أهمية القروض:..... 11

2-1-4 خطوات منح القروض:..... 12

2-1-5 معايير منح القروض: 14

2-1-6 مفهوم القروض المتعثرة: 17

2-1-7 أسباب التعثر:..... 18

2-1-8 أنواع الديون المصرفية من حيث جودتها:..... 21

2-1-9 معايير تصنيف القروض المتعثرة في فلسطين 21

2-1-10 الآثار المالية للتعثر:..... 23
2-1-11 إعادة هيكلة الديون المتعثرة..... 23
2-1-12 طرق علاج القروض المتعثرة: 24
2-1-13 واقع التعثر في مؤسسات الإقراض المتخصص في فلسطين 25
2-1-14 التمويل الصغير أو الإقراض الصغير..... 27
2-1-15 الإطار القانوني لمؤسسات الإقراض في فلسطين 27
2-1-16 ترخيص مؤسسات الإقراض الصغير والإشراف عليها 28
2-1-17 مجالات الإقراض الصغير في فلسطين 29
2-2-1 نبذة عن مؤسسات الإقراض في فلسطين والمرخصة من قبل سلطة النقد الفلسطينية..... 31
2-2-1-1 مؤسسات الإقراض في فلسطين:..... 31
2-3 الدراسات السابقة..... 34
2-3-1 الدراسات السابقة العربية 34
2-3-2 الدراسات السابقة الأجنبية 38
2-3-2 التعقيب على الدراسات السابقة:..... 42
الفصل الثالث 44
3-1 المقدمة:..... 45
3-2 منهج الدراسة:..... 45
3-3 مصادر جمع البيانات: 46
3-4 مجتمع الدراسة..... 46
3-5 عينة الدراسة 48
3-6 الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة..... 50
3-7 أسلوب وأداة جمع البيانات 53
3-8 صدق أداة الدراسة 54
3-9 ثبات أداة الدراسة 59
3-10 المعالجة الإحصائية للبيانات..... 59

4-1 مقدمة 62
4-2 نتائج أسئلة الدراسة..... 62
تمهيد: 73
5-1 ملخص النتائج..... 73
5-2 مناقشة النتائج..... 74
5-3 استنتاجات الدراسة:..... 75
5-4 التوصيات..... 76
5-5 الدراسات المقترحة: 77
قائمة المصادر والمراجع: 78
أولا: قائمة المراجع العربية:..... 78
المراجع الأجنبية:..... 82
التقارير: 82
المواقع الالكترونية: 82
الملاحق 85

فهرس الجداول

جدول رقم(1) ملخص تعليمات سلطة النقد بخصوص تصنيفات القروض 22

جدول رقم(2) جودة المحفظة الائتمانية لمؤسسات الإقراض المتخصص في فلسطين والمرخصة من قبل سلطة النقد الفلسطينية..... 26

جدول رقم(3) مجتمع الدراسة..... 47

جدول رقم(4) توزيع مؤسسات الإقراض المرخصة من قبل سلطة النقد الفلسطينية في الضفة الغربية..... 47

جدول رقم(5) مؤسسات عينة الدراسة 49

جدول رقم(6) خصائص العينة الديمغرافية وفقا لمتغير الجنس..... 50

جدول رقم(7) خصائص العينة الديمغرافية وفقا لمتغير العمر 51

جدول رقم(8) خصائص العينة الديمغرافية وفقا للمستوى التعليمي 51

جدول رقم(9) خصائص العينة الديمغرافية وفقا لمتغير المسمى الوظيفي..... 52

جدول رقم(10) خصائص العينة الديمغرافية وفقا لمتغير سنوات الخبرة..... 52

جدول رقم(11) خصائص العينة الديمغرافية وفقا لمتغير مكان العمل..... 53

جدول رقم(12) الصدق الداخلي لفقرات المحور الأول: أسباب تعثر القروض والتي لها علاقة بمؤسسات الإقراض 55

جدول رقم(13) الصدق الداخلي لفقرات المحور الثاني: أسباب تعثر القروض والتي لها علاقة بالمقترض نفسه 56

جدول رقم(14) الصدق الداخلي لفقرات المحور الثالث : أسباب التعثر والتي تكون خارجة عن إرادة المقترض ومؤسسة الإقراض..... 56

جدول رقم(15) الصدق الداخلي لفقرات المعيار الرابع : أسباب التعثر والتي لها علاقة بالأنظمة والقوانين ... 57

جدول رقم(16) الصدق الداخلي لفقرات المحور الخامس : آليات معالجة التعثر أو الحد منه..... 58

جدول رقم(17) نتائج معادلة الثبات كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha) لأداة الدّراسة بمحاورها المختلفة . 59

جدول رقم(18) مفتاح المتوسطات الحسابية..... 60

جدول رقم(19) حجم القروض الممنوحة من مؤسسات الإقراض وحجم المتعثر منها..... 63

جدول رقم(20) مؤشرات القروض المتعثرة في مؤسسات الإقراض في فلسطين أسبابها وسبل معالجتها حسب فقرات محور اسباب تعثر القروض والتي لها علاقة بمؤسسات الاقراض..... 64

جدول رقم(21) مؤشرات القروض المتعثرة في مؤسسات الإقراض في فلسطين أسبابها وسبل معالجتها حسب فقرات محور اسباب تعثر القروض والتي لها علاقة بالمقترض نفسه..... 65

جدول رقم(22) اسباب التعثر الخارجة عن ارادة المقترض ومؤسسة الاقراض مرتبة حسب الأهمية 67

جدول رقم(23) اسباب التعثر والتي لها علاقة بالأنظمة والقوانين مرتبة حسب الأهمية..... 69

جدول رقم(24) اليات معالجة التعثر او الحد منه مرتبة حسب الأهمية..... 70

فهرس الاشكال

الشكل رقم (1) توزيع قروض مؤسسات الإقراض المتخصصة على القطاعات الاقتصادية في فلسطين بالنسب المئوية 2017..... 30
الشكل رقم (2) حساب افراد العينة 50

ملخص الدراسة

القروض المتعثرة في مؤسسات الإقراض في فلسطين، أسبابها وسبل معالجتها

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع القروض المتعثرة والممنوحة من قبل مؤسسات الإقراض المرخصة والعاملة في فلسطين، إضافة إلى التعرف على أسباب تعثر هذه القروض وإقتراح آليات للحد من هذه ظاهرة التعثر وعلاجها.

لتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث المنهج الاستكشافي الوصفي، تم استخدم البيانات الثانوية المنشورة عن سلطة النقد الفلسطينية بخصوص حجم الاقتراض والتعثر في شركات الاقراض، كما طور الباحث أداة جمع البيانات من خلال تصميم استبانة مكونة من 38 سؤالا، مقسمة إلى أربع محاور، تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي للحصول على الإجابات، وتم توزيعها على عينة عشوائية طبقية بسيطة مكونه من 136 موظفا من الادارة العليا والعاملين بقسم التسهيلات في مؤسسات الإقراض العاملة والمرخصة من قبل سلطة النقد الفلسطينية من أصل 210 موظفين، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS.

من اهم نتائج الدراسة أن القروض المتعثرة في فلسطين هي ظاهرة ملحوظة بناء على تحليل البيانات المقدمة من الجهات الرقابية كسلطة النقد الفلسطينية، وأن أهم أسباب ظاهرة التعثر هو منح المقترضين قروض بالتزامات شهرية تفوق دخلهم الشهري، وتقديم المقترضين بيانات مالية غير حقيقية تبالغ في تقييم دخلهم، إضافة لتعرض القرار الائتماني عند منح القروض لضغط المنافسين، كما بينت الدراسة أن الأوضاع السياسية والاقتصادية الحالية السائدة في الأراضي الفلسطينية، وضعف النظام القضائي هي من أهم أسباب انتشار ظاهرة تعثر القروض.

بناءً على نتائج الدراسة تم إقتراح بعض الاليات الممكنة لعلاج ظاهرة تعثر القروض في مؤسسات الاقراض، تتمثل في عدم منح المقترضين قروض يترتب عليها اقساط شهرية تفوق قدرتهم على السداد، المتابعة للمقترضين وارشادهم منذ لحظة منح القرض لغاية التحصيل الكامل تساهم في تقليل نسبة التعثر إلى حد كبير، وضرورة التأكد من ان القروض المقبولة قد صرفت في الغايات الممنوحة لأجلها.

اوصى الباحث: أن يكون منح القروض بعد تحليل الوضع المالي الحقيقي للمقترض ودخله، وضرورة الفصل بين وظائف الاقراض والتحصيل لموظفي مؤسسات الإقراض لكي يتسنى متابعة التحصيل بشكل أفضل، وأن يكون لسلطة النقد الفلسطينية دورٌ أكبر من خلال تخصيص دائرة خاصة في سلطة النقد تعنى بمؤسسات الإقراض من حيث الإشراف والرقابة، وضرورة ان يكون الاستعلام الائتماني الموحد شاملا لكل الالتزامات المالية للمقترضين.

Abstract

Delinquent Loans in Lending Institutions in Palestine: Causes and Ways to Deal with Them.

This study highlights the financial and economic circumstances of non-performing loans granted by lending institutions in Palestine, identifies the reasons for their frequent failure, and suggests mechanisms to reduce and circumvent that failure.

The study utilizes an Exploratory Descriptive approach in its exploration of this phenomenon. To that end, a questionnaire consisting of 38 questions was designed and divided into four paragraphs. The corresponding scale was used to obtain the results. The questionnaire was distributed to 136 (out of 210) employees in lending institutions licensed by the Palestinian Monetary Authority. Finally, the data was analyzed using SPSS.

The main findings of the study are that non-performing loans in Palestine are quite frequent. The main reason for defaulting on these loans that the study identifies is granting borrowers loans with higher monthly commitments than they can afford based on their actual income. Incorrect financial data mainly in the form of borrowers exaggerating their income results in these loans becoming non-performing. Furthermore, the credit decision by the lending institution may be influenced by the pressure of competition thus granting loans to borrowers who cannot fulfil their obligation. Finally, the study shows that the political and economic conditions prevailing in the "Palestinian Territories" and the weakness of the judicial system also contribute to defaulting on these loans.

The study thus recommends better ways of assessing the actual income of the borrower instead of solely depending on the self-reporting of personal financial status, e.g., "site visits" by a loan officer. The study also suggests that the loan should not be disbursed in one payment and to implement a follow-up schedule between multiple payments in order to ensure that the borrower uses the loan for its documented purpose. Finally, the study recommends that the unified credit query should include all aspects of life that affect the borrower's monthly obligations in fulfilling the terms of the loan.

الفصل الأول

خلفية الدراسة وأهميتها

1-1 المقدمة:

2-1 مشكلة الدراسة:

3-1 أسئلة الدراسة:

4-1 أهمية الدراسة:

5-1 محددات الدراسة:

6-1 حدود الدراسة:

7-1 مصطلحات الدراسة:

1-1 المقدمة:

لقد كان وما زال لمنشآت الأعمال الصغيرة ومتناهية الصغر دور هام في اقتصاديات الدولة النامية، حيث أن هذه المنشآت تشكل النسبة الأكبر من عدد المنشآت العاملة في معظم هذه الدول. ويعتبر وجود هذه المنشآت من الدعائم الأساسية لأي اقتصاد، فهي القاعدة لنشاط المنشآت الاقتصادية الكبيرة من خلال العلاقة التبادلية التي تجمعهما، وهي كذلك المحرك الأساسي لعجلة النمو وذلك من خلال مساهمتها في خلق عدد كبير من فرص العمل وتوليد دخل لشرائح واسعة من الأسر والأفراد، فهي بذلك تساهم في تضييق الفجوة بين الادخار والاستثمار وتوسيع قاعدة الملكية للقطاع الخاص، وتفعيل مشاركة المرأة في الاقتصاد المحلي، وما سبق يوضح أهمية استمرار هذه المنشآت في عملها وتطوير قدرتها وتعزيزها للمساهمة في تطويرها مما يؤدي بشكل عام إلى الحد من نسب البطالة والفقر، ما يؤدي أيضا إلى مزيد من العدالة في توزيع الثروة في المجتمعات ورفع مستوى الخدمات الاجتماعية الأساسية. (عبد الكريم وآخرون،2013).

أظهرت المسوحات التي نفذها جهاز الإحصاء المركزي الفلسطيني أن حوالي 98% من إجمالي المنشآت العاملة في فلسطين هي مشاريع صغيرة أو متناهية الصغر، وأن حوالي 97% من تلك المنشآت توظف أقل من 9 عمال، بينما 99% من تلك المنشآت توظف أقل من 20 عاملاً (الجهاز المركزي للإحصاء، 2018).

يظهر جليا من خلال هذه الأرقام أن هذه المنشآت بطبيعتها هي منشآت فردية أو عائلية، فهي كما أسلفنا تساهم في تعزيز دخول الأفراد والأسر البسيطة، وتعتمد بشكل رئيسي على المدخرات الشخصية في تغطية تكاليفها التشغيلية والتأسيسية، حيث يغيب دور البنوك في توفير التمويل اللازم لتلك المنشآت. كما أن التمويل المقدم لهذه المنشآت غالبا ما يكون تمويل إما قصير أو متوسط

الأجل، حيث أن 88% من التمويل المقدم لهذه المنشآت هو لفترة سداد لا تزيد عن 3 سنوات، ويعزى ذلك إلى الضعف القائم في بنية الاقتصاد الفلسطيني والمرتبط بدرجة عالية من المخاطر (مكحول وآخرون،2005).

حسب الإحصاءات المنشورة عن فلسطين من خلال موقع themix.org وهو موقع الكرتوني عالمي يهتم بتجميع ونشر الإحصاءات المالية عن قطاع الإقراض الصغير في غالبية مناطق العالم، بلغت المحفظة الائتمانية لمؤسسات الإقراض ما مجموعه (271.324.000) دولار تقريبا حتى شهر آذار من العام 2018، وبلغت القروض المتعثرة أو المتأخر تحصيلها حتى تلك الفترة ما مجموعه (19.16) مليون دولار تقريبا، أي ما نسبته حوالي 7% تقريبا، وأخذت هذه البيانات من بيانات 9 مؤسسات إقراض عاملة في فلسطين، (www.themix.org)

كما أظهرت الإحصائيات أن عشرة من مؤسسات الإقراض هي صغير بشكل نشط في الضفة الغربية وقطاع غزة، تجتمع تحت مظلة تجمعها باسم الشبكة الفلسطينية للإقراض الصغير ومتناهي الصغير(شراكة)، ومنها ستة مؤسسات معتمدة ومرخصة من قبل سلطة النقد الفلسطينية، وتقوم هذه المؤسسات بتوفير خدمة الإقراض للمؤسسات والمنشآت الصغيرة التي نوه لها سابقا، إما لأغراض تمويل إنشاء مشروع أو تطوير مشروع قائم، أو لأغراض استهلاكية أو شخصية، وتتنوع آليات الإقراض في هذه المؤسسات بين تمويل تجاري وتمويل إسلامي، وبالتالي تكون القروض إما قروض نقدية أو قروض عينية. (دودين،2013).

وبالرغم من أن منح القروض يتم وفق أساسيات ائتمانية تهدف إلى استقرار النشاط الاقتصادي والتقليل من حدة المخاطر مستقبلا، إلا أنه واقعيا لا يمكن لأي جهة تمويل أن تحقق تركيبة منتظمة ومستقرة لمحفظة القروض، ويرجع ذلك إلى طبيعة العلاقة بين القروض والمخاطر،

حيث أثبتت التجارب بأن القروض والمخاطر معنيان مترادفان في النشاط الائتماني ولا يمكن عزلهما عن بعضهما البعض، وأثبتت أيضا بأنه ما من قرض يمنح لعميل ما إلا ويحمل المانح قدرا من المخاطر مهما كانت طبيعة الضمانات الموجودة. (محمد وآخرون،2013).

وعلى الرغم من أن منح القروض يتم وفق سياسية ائتمانية تهدف إلى استقرار النشاط الاقتصادي والتقليل من حدة المخاطر إلا أنه واقعيا لا يمكن لأي جهة اقراض أن تحقق تركيبة منتظمة ومستقرة لمحفظة القروض. (عادل وأخرون،2012)

بناءً على ما سبق يرى الباحث أن مخاطر منح الائتمان والمتمثلة في التعثر بشكل أساسي هي واقع وحقيقية موجودة، وان ظاهرة التعثر في السداد للقروض الممنوحة يزداد مع ازدياد حجم القروض الممنوحة بغض النظر عن نوع الضمانة أو قيمتها أو شكلها، وان سياسة الائتمان السليمة هي السياسية القائمة في أساسها على التقليل من المخاطرة عند منح الائتمان إلى حدها الأدنى، والمشتملة في جوهرها على إجراءات وقائية تقي العميل خطر التعثر، وبالتالي تقي المؤسسة المانحة خطر الوقوع في مخاطر منح الائتمان والتي بالضرورة ستؤثر سلباً على مركزها المالي.

1-2 مشكلة الدراسة:

تزداد اهمية المؤسسات الصغيرة والمتناهية الصغر في معظم اقتصاديات الدول النامية، نظرا للدور الذي تؤديه هذه المؤسسات، وتعد إشكالية تمويلها إلى جانب إشكالية النمو، من بين أهم الصعوبات التي تواجهها، ما إستدعى إنشاء آليات وسياسات تمويل تتلاءم مع طبيعة وخصائص هذه المؤسسات، في فلسطين ارتفع حجم التسهيلات الائتمانية الممنوحة من البنوك الفلسطينية ومؤسسات الاقراض بنسبة 335% بين عامي 2007 و2017، وارتفعت نسبة القروض الممنوحة خلال نفس الفترة بنسبة أكثر من 460%، تصدرت مؤسسات الاقراض وتخصصت في هذا النوع

من التمويل بالإضافة للتمويل الشخصي لغرض المشروعات الفردية، الا ان جودة محفظة القروض في فلسطين تأرجحت بين الارتفاع والانخفاض، تبعا لتأرجح مخاطر القروض المقترنة بعامل التأخر في السداد من عدمه، بسبب الأوضاع السياسية وعوامل اخرى، ممّا سبق نلاحظ أن البنوك الفلسطينية ومؤسسات الاقراض توّجه الجزء الأكبر من محفظتها الائتمانية لتمويل قروض استهلاكية، لا تساهم في تنمية الاقتصاد أو تحسين الدخل وخلق فرص عمل جديدة، وقد أشارت دراسات عديدة إلى هذا الخلل في سياسة الإقراض التي تنتهجها. ومن خلال الدراسات السابقة زايدة 2006 والظاهر 2014 تبين أن القطاع المصرفي ومؤسسات الاقراض يعاني من تصنيف الكثير من القروض كديون مشكوك في تحصيلها أو متعثرة .

بالرغم من أهمية المنشآت الصغيرة في الأعمال، فإنها ما زالت تعاني من مشاكل وتحديات عديدة تضعف من قدرتها على النمو والاستمرار، ولعل أبرز هذه المشكلات هي التمويل، من حيث صعوبة التمويل وارتفاع أعبائه، وصعوبة الوصول إليه في الوقت المناسب، وكذلك عدم تمكن المنشآت نفسها من تحمل أعباء التمويل في معظم الأحيان، (عواد،2016)

لذا تتمثل مشكلة الدراسة في: **دراسة واقع القروض المتعثرة في مؤسسات الإقراض في فلسطين، والأسباب التي أدت إلى تعثر هذه القروض، والإجراءات الوقائية للحد أو التقليل من ظاهرة تعثر هذه القروض.**

1-3 أسئلة الدراسة واهدافها:

1. ما هو واقع القروض والتسهيلات المتعثرة لدى مؤسسات الإقراض في فلسطين؟
2. ما هي الأسباب المؤدية لوجود ظاهرة التعثر في الإقراض لدى مؤسسات الإقراض في فلسطين؟

3. ما هي الآليات المقترحة والممكنة لمعالجة ظاهرة التعثر في التسهيلات الممنوحة من قبل مؤسسات الإقراض في فلسطين؟

1-4 أهمية الدراسة:

تظهر أهمية الدراسة في:

1. ما زالت ظاهرة القروض المتعثرة الممنوحة من قبل مؤسسات الإقراض في فلسطين منتشرة، مما يؤثر سلبا على العملاء والمؤسسات المقرضة والاقتصاد الفلسطيني بشكل عام. ويظهر من الأرقام والإحصائيات المتعلقة بالقروض الصغيرة في فلسطين إعدام الكثير من الديون المتعثرة على مدى السنوات المتلاحقة، أو تحويل الكثير من هذه القروض إلى المحاكم الفلسطينية، مما يسبب مشاكل عديدة للمقترضين والذين هم أصلا من أصحاب الدخل المحدود، ستقف هذه الدراسة على أسباب حدوث هذه الظاهرة بشكل مفصل، وكما ستخوض في الإجراءات المتخذة من قبل الجهات الرقابية والمؤسسات المقرضة على حد سواء للحد من هذه الظاهرة.
2. تعد هذه الدراسة مرجعا علميا لدراسات مستقبلية في هذا المجال بحيث تكون لبنة أساس للباحثين في الرجوع إلى مفهوم التعثر وأسبابه وآليات علاجه، كما ستكون نتائجها بمثابة إرشادات لمؤسسات الإقراض في فلسطين كي توضع في سياسية المنح والتحصيل لديها الآليات الممكنة للحد من التعثر مستقبلا وبالتالي الحفاظ على ملاءة هذه المؤسسات.

1-5 حدود الدراسة:

1. الحدود المكانية:

تتجسد الحدود المكانية لهذه الدراسة في 6 مؤسسات للإقراض والتمويل الصغير والمتناهي الصغر العاملة في فلسطين ومرخصة من قبل سلطة النقد الفلسطينية هي: المركز العربي للتطوير الزراعي ACAD، الفلسطينية للإقراض والتنمية "فاتن"، شركة أصالة للإقراض والتنمية، شركة فيتاس

فلسطين للتمويل، شركة الإبداع للتمويل متناهي الصغر، وشركة ريف لخدمات التمويل الصغير.(موقع سلطة النقد الفلسطينية). لذا اقتصرت الدراسة على فروع هذه المؤسسات التي تعمل في الضفة الغربية وتم استثناء الفروع العاملة في قطاع غزة لصعوبة الوصول لها.

2. الحدود الزمانية:

بدأت هذه الدراسة في الأول من نيسان لسنة 2018، وتنتهي في العشرين من تشرين ثاني 2018.

3. الحدود الموضوعية:

يتضمن موضوع هذه الدراسة بحث واقع القروض المتعثرة في مؤسسات الإقراض العاملة في فلسطين والمرخصة من قبل سلطة النقد الفلسطينية، وأسباب هذه الظاهرة، والآليات الممكنة لعلاجها أو الحد منها.

1-6 محددات الدراسة:

1. اقتصرت هذه الدراسة على مؤسسات الإقراض العاملة في الضفة الغربية فقط ولم تشمل فروع هذه المؤسسات في قطاع غزة، وذلك بسبب صعوبة الوصول إليها جغرافيا لأسباب سياسية.
2. اقتصرت هذه الدراسة على مؤسسات الإقراض العاملة في فلسطين والمرخصة من قبل سلطة النقد الفلسطينية، وذلك لاقتصار البيانات التي تزودها سلطة النقد عن هذه المؤسسات فقط ، إضافة إلى تشكيلها لست مؤسسات من أصل 10 مؤسسات عاملة، واحتوائها على أكبر عدد من الفروع المنتشرة في الضفة الغربية.

1-7 مصطلحات الدراسة:

1. **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. (الدغيم وآخرون،2006 ص194).
2. **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. (المندلسي،2002).
3. **مخصصات إدارة الديون:** الأموال المخصصة لمجابهة الخسارة المتوقعة من عدم تحصيل ديون بعض العملاء مستقبلا وبعبارة أخرى أنه مخصص لمقابلة انخفاض قيمة المدينين كما تظهر في قائمة الميزانية العمومية ويعتبر عبئا على الأرباح ويتم قيدها في حساب خاص يسمى مخصص الديون المعدومة (ALLOWANCE FOR BAD DEBT). (سلمان،2014 ص304).
4. **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. (الداود،2015 ص 431).
5. **إعدام الديون:** هي الديون التي لا أمل في تحصيلها بسبب إفلاس المدين (العميل) أو وفاته أو سقوط الدين بالتقادم أو لأي سبب آخر. وطالما أنها خسارة فإنها مدينة ويتم تحميلها إلى حساب ملخص قائمة الدخل بعد تخفيض رصيد المدينون من هذه الديون.(www.free-management-ebook.com)

6. **الإقراض الصغير:** يشير التمويل الأصغر إلى تقديم قروض صغرى لمحدودي الدخل (خاصة أولئك الذين لا يستطيعون الاستفادة من الخدمات المالية الرسمية) من خلال برامج تصمم بالتحديد لتوفير احتياجات أولئك الفقراء بما يتلاءم مع ظروفهم. (غانم،2010 ص18).
7. **التسهيلات:** عبارة عن جميع الخدمات المالية وغير المالية والتي يقدمها المصرف لعملائه من أجل القدرة على الاحتفاظ بهم والاستمرار في التعامل معهم من أجل تحقيق الأرباح للمصرف. (النجفي،1990).
8. **القروض:** المبالغ المالية التي يمنحها المصرف أو البنك لعملائه على شكل دفعة واحدة أو دفعات تسدد من قبل المقترض على شكل دفعات بتواريخ معينة وبفوائد وعمولات متفق عليها بين الطرفين. (الجميل،2006).

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاثة مباحث:

المبحث الأول: القروض والقروض المتعثرة

المبحث الثاني: نبذة عن مؤسسات الإقراض في فلسطين والمرخصة من قبل سلطة النقد الفلسطينية

المبحث الثالث: الدراسات السابقة

المبحث الأول: القروض والقروض المتعثرة

2-1-1 مفهوم 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. (النجار،2000).

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. (الزبيدي،2002).
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).

يضاف إلى ما سلف بأن عمليات الإقراض تساهم في النشاط الاقتصادي في الدولة بشكل 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. (بوعتروس،2000).

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 (عبد المطلب،2000):

1. **مرحلة جذب العملاء:** وتقوم الجهة المقرضة في هذه الحالة بالبحث عن العملاء التي تتوقع احتياجهم لمنتجاتها، وتسوق لهم القروض.
2. **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.

3. **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.
4. **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.
5. **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.
6. **تنفيذ القرض وسحبه من قبل العميل:** وتتم هذه 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.
7. **تحصيل القرض:** ويتم ذلك بمتابعة دائرة الائتمان نفسها، 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 طالب القرض 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.

2-1-5 معايير منح القروض:

أولا: نموذج المعايير الائتمانية (**CS**5):

تسعى إدارة الائتمان قبل اتخاذ القرار الائتماني إلى الإحاطة بالمخاطر التي سيتعرض لها البنك أو المؤسسة عند منح الائتمان، ويتم ذلك من خلال تحليل مجموعة من المعايير المعروفة باسم CS OF CREDIT وهي كالتالي.(Jorion،2009):

1. **القدرة على الاستدانة :CAPACITY**

إن إنشاء البنوك جاء لتلبية احتياجات العملاء من الخدمات المصرفية المتعددة، وقد أعطى القانون الحق للعملاء في طلب تسهيلات ائتمانية من الجهات المقرضة، إلا أن القانون حفظ للجهات هذه حق الرفض أو القبول، بناء على تحليل قدرة العميل مقدم الطلب على الاستدانة، وتقاس هذه القدرة بناء على إجمالي ديون الجهة أو الشخص مقدم طلب الائتمان مقارنة بالأصول لهذه الجهة، وفي حال ارتفاع اعتماد المؤسسات أو الأشخاص على الدين لتمويل أعمالهم، فيعد هذا مؤشر على مخاطر كبيرة قد يتعرضون لها مستقبلا في حال انخفاض نشاطهم.

2. **شخصية العميل :CHARACTER**

وهي من أهم الأمور الواجب الاهتمام بها في عملية منح القروض، إذ أن دراسة شخصية العميل، وسلوكياته، إضافة إلى الأمانة والثقة والمصداقية، تشير إلى شعور هذا العميل في المسؤولية، وبالتالي ينعكس ذلك على مدى التزام العميل بالوفاء بالتزاماته.

3. **رأس مال العميل :CAPITAL**

يعتبر رأس مال العميل أحد أهم أسس القرار الائتماني، لذا فإن إدارة الائتمان تزيد من تحليلها لرأس مال العميل، لتحديد درجة المخاطر المعرض لها، ويشمل رأس مال العميل الأسهم والسندات والأملاك الأخرى كالسيارات والعقارات والأراضي، وأي أصول أخرى غير منقولة، وهذا يعني أن رأس مال العمل يشمل الأصول المنقولة والغير منقولة المملوكة من قبله.

4. **الضمان :COLLATERAL**

أتى الضمان بمثابة تعزيز أو حماية من مخاطر معينة تتعرض لها المؤسسات المقرضة عند منح الائتمان لعميل ما، لذلك فإنه كلما زاد احتمال الخطر الذي يحيط بالعملية الائتمانية، كلما كانت الضمانات المطلوبة أكبر لحماية حقوق المقرض، ويقصد بالضمان مقدار ما يملكه العميل من موجودات منقولة أو غير منقولة والتي يضعها العميل رهن الجهة المانحة لتوثيق عملية الائتمان، ولا يستطيع إزالة هذا الرهن إلا بانتهاء عمر القرض، أو استبدالها بضمانات أخرى مقبولة من المؤسسة المانحة للقرض.

5. **المناخ العام :CONDITIONS**

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 PS5:

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 و سعر صرف العملة وغيرها.

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

2-1-6 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. (الخضيري،1996).

وأدى تعدد المسميات التي تدل على مفهوم القرض المتعثر إلى تعدد التعريفات بين كاتب وآخر، وذلك حسب زاوية نظر كل كاتب. وتم اعتبار التعثر المالي من وجهة نظر الجهة المقترضة بأنه مواجهة لظروف طارئة غير متوقعة تؤدي إلى عدم قدرتها على توليد مردود اقتصادي أو فائض أو نشاط يكفي لسداد التزاماتها في الأجل المحدد لذلك. (الخضيري،1996).

جاء تعريف القرض المتعثر من وجهة نظر الجهة المقرضة بأنه الدين الذي يعتبره البنك أو المؤسسة المقرضة بعد دراسة الوضع المالي للعميل وضمانات الدين نفسه، بأنه على درجة من الخطورة لا يتسنى تحصيله خلال فترة معقولة. (نوفل،2000).

تعرف القروض المتعثرة أو غير العاملة أيضا بأنها القروض التي لم تعد تحقق للبنك إيرادات من الفوائد، أو القروض التي تجد نفسها الجهة المانحة مضطرة لجدولتها بما يتفق والأوضاع الحالية للمقترض،(Rodman،2005). وقد تم ربط موضوع التعثر بنسبة احتمال عدم مقدرة الجهة المقرضة على التحصيل، حيث عرفت بأنها القروض التي يتعدى احتمال عدم استردادها 51%. (أبو جبارة،1996).

ويرى الباحث أنه بالرغم من اختلاف تعريف القروض المتعثرة من وجهة نظر المقرض و المقترض، إلا أنهما يتفقان في كون القرض المتعثر حالة غير طبيعية أو استثنائية تؤثر سلبا على كل الطرفين، ويكون جوهر تأثيرها في المركز المالي للطرفين.

2-1-7 أسباب التعثر:

من خلال البحث لمشكلة تعثر القروض، تم التوقف عند مجموعة من الأسباب، والتي ساهم في تشكيلها كل من العاملين بإدارة الائتمان وعملاء البنك وبعض المتغيرات الأخرى والمتمثلة فيما يلي: (محمد وآخرون،2013):

1. مجموعة الأسباب المتعلقة بالمقترض:

نظرا لأن المقترض سواء كان فردا أم مؤسسة هو أحد طرفي العلاقة الائتمانية فإنه يمكن أن يتسبب في تعثر القروض وذلك حسب الموضح أدناه:

-استخدام القرض لغير الغرض الذي منح من أجله.

- ضعف القدرات النقدية للمقترض.

- سوء نية المقترض.

- وجود خطأ في دراسة الجدوى الاقتصادية للمشروع الخاص بالمقترض.

- تقديم معلومات غير صحيحة عن المقترض أو المشروع المنوي تمويله .

- وفاة العميل المقترض وعدم وفاء الورثة بالتسديد.

- إشهار إفلاس المقترض.

-عدم التزام المقترض بتوجيهات البنك أو الجهة الممولة.

- وجود مشاكل في التشغيل لدى مشروع المقترض.

- وجود ثغرات في الإدارة المالية أو المحاسبية للمقترض .

- التوسع في الاقتراض حيث أنه يتم من أكثر من جهة ممولة.

2. مجموعة الأسباب المتعلقة بالبنك أو الجهة المانحة

باعتبار البنك هو الطرف المسؤول عن خطوات وأساليب الدراسة المتعلقة بالقرض، وهو المسؤول عن منح القرض ومتابعته، فإن أي تقصير في هذه الإجراءات سيؤدي إلى تعثر القروض لأحد الأسباب التالية: (الخضيري،1996):

- عدم قدرة البنك على تقدير الاحتياجات المادية للمقترض.

- أخطاء في التحليل الائتماني.

-خطأ أو مبالغة في تقدير الضمانات.

- منح البنك القرض على شكل دفعة واحدة.
- عدم وجود سياسة ائتمانية واضحة وشاملة لدى البنك.
- إعطاء البنك أولوية لعامل العائد على عامل المخاطرة.
- اتخاذ قرار منح الائتمان بناء على ضغوطات تمارسها أطراف أخرى.
- اتخاذ القرارات بناء على الضمانات بغض النظر عن الجدارة الائتمانية .
- عدم قدرة البنك على متابعة تطور المشروع الممول.
- عدم كفاية موظفي النشاط الائتماني والتحصيل.
- سوء ظروف عمل الموظفين في البنك.

3. مجموعة الأسباب الأخرى

قد تتعثر القروض لأسباب خارجة عن إرادة طرفي العملية الائتمانية، وتتمثل هذه الأسباب فيما يلي : (الطراونة،2003)

- ضعف الرقابة على البنوك.
- تغيير التشريعات المصرفية المتعلقة بالائتمان أو عدم شمولها.
- ضعف الأداء الاقتصادي بشكل عام.
- تدخلات الدولة ذات الأثر السلبي.
- عدم الاستقرار الأمني والسياسي.

يرى الباحث بأن التعثر لا يقتصر على سبب معين مما سبق ذكرها حتى يحدث بل إن التعثر قد ينشأ عن تلاقي عدة أسباب مختلفة في آن واحد ولنفس الحالة.

2-1-8 أنواع الديون المصرفية من حيث جودتها:

يمكن تصنيف الديون الممنوحة لزبائن أو عملاء البنك والمؤسسات المالية من حيث جودتها والتزامها بشروط عقد منحها إلى أنواع هي: (عبد الجواد وآخرون،2007):

1. ديون عاملة جيدة أو منتظمة: وهي الديون التي يلتزم المدين بالشروط المتفق عليها من الجهة المانحة، وتكون مغطاة بضمانات مقبولة.
2. ديون تحت المراقبة: وذلك لظواهر ضعف تتعلق بالوضع أو المركز المالي للمقترض، والتي قد تؤشر على وجود خلل في ملاءته المالية.
3. ديون دون النموذجية: وذلك لعدم التزام المدين بدفع الفوائد والأقساط في مواعيدها أو لسبب قد يتعلق بتقلص أو جمود نشاط المقترض أو انخفاض قيمة الضمانات المقدمة، أو لسبب تغيير جوهري في الشكل القانوني للمقترض.
4. ديون مشكوك في تحصيلها: وهي التي تظهر للجهة المانحة للقرض عدة أدلة تشكك في تحصيلها أو تحصيل جزء منها مستقبلا.
5. ديون رديئة أو هالكة: وتعتبر خسائر أو ديون معدومة وهي التي لا أمل في تحصيلها.

2-1-9 معايير تصنيف القروض المتعثرة في فلسطين

تقوم المصارف المركزية عادة في أي بلد بوضع تعليمات ومعايير تتصف بموجبها القروض الممنوحة لعملاء المصارف ومؤسسات الإقراض، وفي فلسطين قامت سلطة النقد الفلسطينية بموجب التعميم رقم 93/دع2001، بتصنيف التسهيلات الائتمانية وبينت معايير إدراجها كقروض متعثرة، ويظهر الجدول رقم (1)، ملخص هذه التعليمات.(www.pma.ps)

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.

2-1-10 الآثار المالية للتعثر:

يرى صباح (2004) ان للتعثر اثار:

1. احتجاز جزء من الإيرادات الكلية لتشكيل المخصصات اللازمة إزاء الديون.
2. تعليق الفوائد المترتبة على تلك الديون
3. تكاليف متابعة تحصيل الدين المتعثر التي تتطلب إشراف ورقابة أكثر من غيرها.
4. تكاليف معالجة الدين المتعثر في القضاء والمحاكم وأتعاب المحاماة وغيرها بالإضافة إلى تكلفة الفرصة المفقودة بسبب تجميد الأموال في موجودات متعثرة.

2-1-11 إعادة هيكلة الديون المتعثرة

إن المقصود بإعادة هيكلة أو هندسة الديون المتعثرة هو رفض فكرة تحويلها إلى ديون معدومة أو تحويل الموضوع برمته إلى القضاء. (النجار،2000).

إن الائتمان المصرفي هو قرار مشترك بين العميل والبنك أو الجهة المانحة، ومن مصلحة الطرفين الوصول إلى قرارات رضائية للطرفين بحيث يتم إعادة الخطوات الائتمانية لتجنب تكرار المخاطرة والتعثر، وتحتاج إعادة هيكلة القروض المتعثرة إلى ما يلي : (شيحة،1999).

1. التركيز على رسالة الجهة المانحة للقرض وأهدافها الاستراتيجية.
2. القيادة الائتمانية وروح الفريق والعمل الجماعي.
3. تخفيض التكاليف المترتبة على الائتمان.
4. تطوير قاعدة البيانات لاتخاذ القرار الائتماني.
5. توفير أجندة البدائل لإحسان التصرف حال حدوث التعثر.

2-1-12 طرق علاج القروض المتعثرة:

تختلف طرق علاج القروض المتعثرة وذلك من حيث السبب في التعثر من الأساس، فكلما كان السبب واضحا ومعروفا، ساهم ذلك بشكل فعال في علاجه بالطريقة الأمثل. (عادل،2012).

إن أفضل الطرق لمعالجة القروض المتعثرة هي في الوقاية منها سواء ببناء أنظمة معلومات تحتوي معلومات المقترضين أو تدريب الكادر الوظيفي لدى الجهة المانحة للقرض أو التركيز على القروض قصيرة الأجل بدلا من القروض التي تكون مدة سدادها طويلة. (حمود وآخرون،2017)

تلعب سلطة النقد في الحالة الفلسطينية دورا هاما في الحد من مخاطر الائتمان من خلال أدوات الرقابة التي تمكنه من التحكم في الائتمان وتوجيهه، وضبط أداء المصارف والمؤسسات المالية على النحو الذي يضمن سلامة مراكزها المالية ويحول دون تعرضها للانهيار.

من جانب آخر وعند حدوث التعثر، فهناك إجراءات علاجية تلجأ إليها المصارف تختلف من حالة إلى أخرى، لهذا وجب قبل اتخاذ الإجراءات القيام بدراسة وافية وشاملة للقرض قبل وبعد المنح، تشمل هذه الدراسة على تحليل مفصل لأسباب التعثر، ومدى إمكانية مساعدة العميل المتعثر على تجاوز مشاكله، وصولا في النهاية إلى الإجراءات القانونية لتحصيل القروض، أو التسليم بضرورة إعدامها بعد استنفاذ كافة الطرق والإجراءات الممكنة للتحصيل . (إبراهيم،2003).

وبناء على كل هذا، فإنه يمكن اعتبار أفضل الطرق لتجنب مخاطر تعثر القروض الوقاية منها، ويتحقق ذلك بالدراسات الائتمانية السليمة، والمتابعة المستمرة للقروض، وفي حال تعثرها فإنه يجب وضع الخطط المعقولة لمحاولة تحصيلها، تستند إلى قواعد ثابتة وموضوعية، مع اتخاذ إجراءات رشيدة لا تحول القرض إلى قرض متعثر. (النادي،2002).

وتتضمن معالجة القروض المتعثرة عدة إجراءات منها إجراءات وقائية احترازية ومنها إجراءات متزامنة مع التعثر نفسه ويمكن توضيحها كما يلي (عبد الجبار وسعيد ،2008) :

أولا إجراءات وقائية وتتضمن:

- تقييم المشروعات التي يقيمها العميل تقييما ماليا واقتصاديا مفصلا والذي ينعكس بدوره على تقييم الموقف المالي للعميل وقدرته على التسديد.
- دراسة مفصلة عن البيئة المحيطة بالمشروع الذي يقيمه العميل، والتنبؤ بالمخاطر المستقبلية والتي قد تؤثر سلبا على قدر العميل على السداد.
- الاستعانة بالجهات الرقابية للحصول على معلومات مفصلة عن تاريخ العميل الائتماني.
- رفع الضمانات المادية والعينية والتي تتناسب مع حجم القرض ومدة تسديده.

ثانيا إجراءات متزامنة وتتضمن:

- إجراء مسوح شاملة للغرض الذي يتم صرف القرض به من قبل العميل والتأكد من صرفه في المجال الصحيح أو المجال الذي يزيد الكفاءة التشغيلية لمشروعه.
- دراسة مدى التعثر لدى العميل وبحث إمكانية جدولة أو هيكلة الأقساط المستحقة على العميل.
- تخصيص مخصصات كافية من رأس المال لتغطية الديون المتعثرة وذلك لضمان ديمومة النشاط المصرفي.
- إعدام دين العميل بشكل نهائي وشطبه من دفاتر البنك أو الجهة المانحة.

يرى الباحث بأن تكلفة معالجة التعثر أو متابعته على كلا طرفي العملية الائتمانية هي تكلفة عالية جدا، تحيد بالائتمان عن غرضه الحقيقي وتنسف علاقة الثقة بين الطرفين، ومما يجدر ذكره بأن الوقاية من الوقوع في التعثر هي خير علاج له.

2-1-13 واقع التعثر في مؤسسات الإقراض المتخصص في فلسطين

بناء على المعلومات التي تم الحصول عليها من مؤسسة شراكة وهي المؤسسة الفلسطينية للإقراض الصغير ومتناهي الصغير والتي تضم كافة مؤسسات الإقراض الصغير في فلسطين

كأعضاء فيها، والتي توفرت حتى شهر آذار مارس من العام الجاري 2018، أظهرت البيانات بأن ما نسبته 7.06% من القروض الممنوحة من مؤسسات الإقراض المتخصص في فلسطين هي ديون أو قروض غير محصلة أو مشكوك في تحصيلها أو داخلة في مرحلة الخطر في التحصيل.(Themix.org).

ويوضح الجدول رقم (2) المحفظة الائتمانية لكافة مؤسسات الإقراض العاملة في فلسطين والمرخصة من قبل سلطة النقد الفلسطينية وجودة هذه المحفظة من ناحية عدد أيام تحصيل الأقساط المستحقة على العملاء.

جدول رقم(2) جودة المحفظة الائتمانية لمؤسسات الإقراض المتخصص في فلسطين والمرخصة من قبل سلطة النقد الفلسطينية

جودة المحفظة	أصالة	فيتاس	أكاد	فاتن	ريف	الإبداع
قيمة القروض القائمة	12219040 دولار	48383566 دولار	127807 دولار4	111060146 دولار	13053485 دولار	6865155 دولار
مجموع القروض الداخلة في مرحلة الخطر	1848860 دولار	1154192 دولار	5039941 دولار	5059306 دولار	925724 دولار	1187633 دولار
نسبة القروض الداخلة في مرحلة الخطر	%13.14	2.33%	3.8%	4.36%	6.63%	14.75%
نسبة الديون التي تم إعدامها	0.17%	0.35%	0.02%	1.10%	3.23%	00.00

المصدر :.**www.themix.org**

2-1-14 التمويل الصغير أو الإقراض الصغير

ليس هناك من تعريف موحد للإقراض الصغير والمتناهي الصغر في العالم، كما أن لا يوجد معايير متفق عليها لتصنيف القروض من حيث حجمها، إلا أن بعض النظم تضع معايير محددة للمفهوم، فالبعض يربط مفهوم الإقراض الصغير بحجم المنشأة وتصنيفها، ومنها ما يضع حدود قصوى لحجم القروض باعتبارها تمويل صغير، ومنها ما هو أكثر دقة في هذا المجال فيضع تمييز دقيق للتمييز بين التمويل الصغير والأصغر، وأما البعض فلا يضع أية معايير. (دودين،2013).

إن هناك تمييز نشأ منذ بداية التسعينيات من القرن الماضي، بين مفهومي التمويل والإقراض الصغيرين، ولا بد من الإشارة إلى أن مفهوم التمويل الصغير يعد أكثر حداثة وشمول من مفهوم الإقراض الصغير، فالتحول الحالي من الإقراض الصغير إلى التمويل الصغير يشير إلى أن خدمات التحويلات المالية والتأمين هي مشمولة في هذا الجانب وليس فقط القروض. (Bastelaer،2000).

عرفت الشبكة الفلسطينية للإقراض الصغير ومتناهي الصغر (شراكة)، مقدمي القروض الصغيرة ومتناهية الصغر، بأنهم كافة المؤسسات الأهلية والشركات الخاصة الربحية والغير ربحية والبنوك المتخصصة في تقديم القروض والخدمات المالية. (الصفدي،2004).

2-1-15 الإطار القانوني لمؤسسات الإقراض في فلسطين

للوقوف على طبيعة الإطار القانوني المنظم لعمل مؤسسات الإقراض في فلسطين، لا بد من التمييز بين مرحلتين من الحالة التشريعية، الأولى هي ما قبل صدور القرار بقانون رقم 9 لسنة 2010 بشأن المصارف والثانية هي النظام الصادر عن سلطة النقد الفلسطينية رقم 13 لسنة 2011.

المرحلة الأولى: سابقا لم يكن هناك تشريع خاص موحد ينظم عمل مؤسسات الإقراض الصغير في فلسطين، وإنما كان الشكل الخاص بكل مؤسسة وبناء على نظامها الداخلي هو المحدد لطبيعة شكلها القانوني، وكانت تتوزع على نوعين، جمعيات خيرية أو هيئات أهلية غير حكومية والشكل الثاني عبارة عن شركات غير ربحية، وعليه يختلف الشكل القانوني الواجب التطبيق على المؤسسات هذه باختلاف نوع هذه المؤسسات، فالجمعيات الخيرية تخضع لقانون الجمعيات والهيئات الأهلية رقم 1 لسنة 2000، في حين تخضع الشركات غير الربحية لأحكام قوانين الشركات . (دودين،2013).

المرحلة الثانية: بدأت هذه المرحلة بشكل عملي مع صدور قرار بقانون بشأن غسيل الأموال رقم 9 لعام 2007، والقرار بقانون رقم 9 بشأن المصارف 2010، وقرار رئيس السلطة الفلسطينية رقم 132 لسنة 2011، بنظام الترخيص والرقابة على مؤسسات الإقراض المتخصصة. (الوقائع الفلسطينية، 2010 ص5).

وينص القانون على أن " سلطة النقد هي الجهة الوحيدة المخولة بترخيص وتنظيم أعمال مؤسسات الإقراض المتخصصة والرقابة عليها وفق أحكام قانون سلطة النقد وقانون المصارف وهذا النظام وهي المخولة بإصدار التعليمات والإرشادات اللازمة لتنفيذ متطلباته.

2-1-16 ترخيص مؤسسات الإقراض الصغير والإشراف عليها

جاء القرار بقانون بشأن المصارف لسنة 2010 والمادة 3 منه، حيث تؤكد بأن سلطة النقد هي الجهة الوحيدة المخولة وحصريا بمنح التراخيص اللازمة لمؤسسات الإقراض والرقابة والإشراف عليها. (www.pma.ps).

2-1-17 مجالات الإقراض الصغير في فلسطين

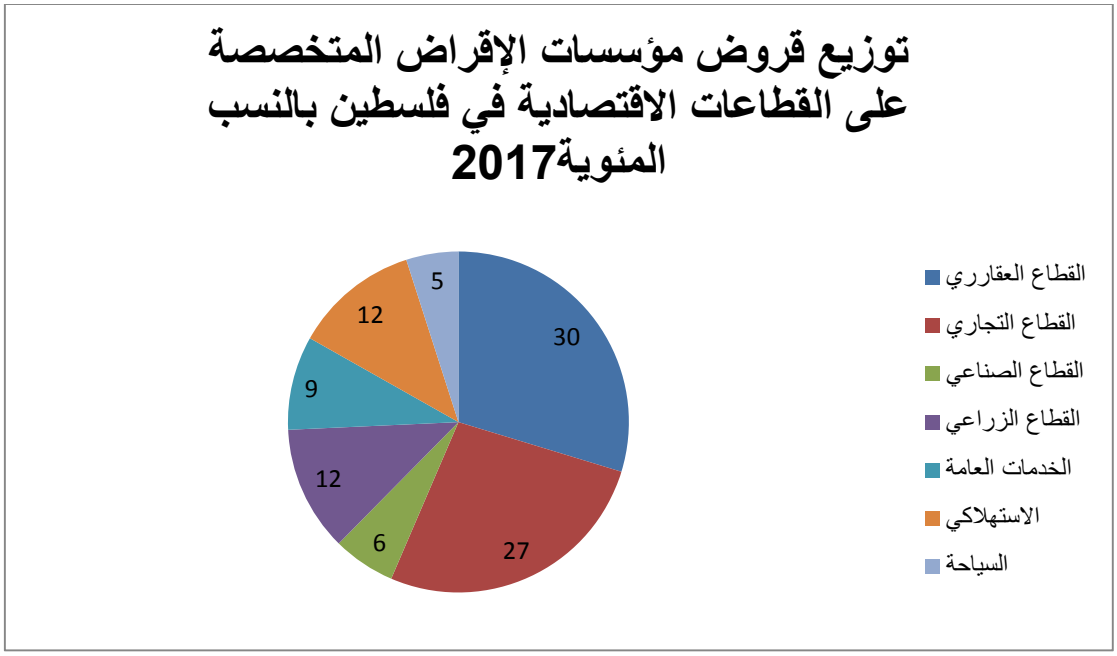
تعمل مؤسسات الإقراض المتخصص كشريك رئيس للقطاع المصرفي في تحريك عجلة الاقتصاد وتوجيه المصادر المالية وتخصيص الموارد لسد حاجات التمويل للفئات المهمشة في المجتمع والمشاريع الصغيرة. لذا تعمل سلطة النقد كجهة مشرفة ومنظمة على ضبط وتنظيم أوضاع مؤسسات الإقراض المتخصص، بغية رفع حجم التمويل الذي تمنحه هذه المؤسسات وتفعيل دورها كقناة تمويلية تتكامل في عملها مع المصارف. وفي هذا الإطار قامت سلطة النقد في العام 2017 بإصدار تعليمات رقابية هامة، تتضمن دليل القواعد والممارسات الفضلى لحوكمة مؤسسات الإقراض المتخصصة. وخلال العام 2017 بقي عدد المؤسسات المرخصة من قبل سلطة النقد ست مؤسسات، تتضمن أربع مؤسسات ربحية، هي: فيتاس فلسطين، وشركة أكاد للتنمية والتمويل؛ وشركة الإبداع للتمويل متناهي الصغر، وشركة أصالة للتنمية والإقراض وشركتين غير ربحيتين هما:

الشركة الفلسطينية للإقراض والتنمية فاتن، وشركة ريف للتمويل الصغير. وتعمل مؤسسات الإقراض المتخصصة من خلال شبكة من الفروع والمكاتب بلغ عددها نهاية العام 2017 حوالي 84 فرعاً ومكتباً موزعة في مناطق الضفة الغربية وقطاع غزة، وتسير أعمالها من خلال 652 موظفاً، في حين ارتفع عدد عملائها خلال العام بنحو 4.8 % ليبلغ 72,209 مقترض ومقترضة، منهم 48,936 مقترض في الضفة الغربية و 23,273 مقترض في قطاع غزة. وعلى مستوى التطورات المالية، شهدت موجودات قطاع الإقراض المتخصص ارتفاعاً خلال العام 2017 بنسبة 8.3 % مقارنة بالعام 2016 لتبلغ 234.5 مليون دولار، توزعت بين قروض تجارية بنسبة 74.3 %، وقروض إسلامية بنسبة 13.7 وعلى مستوى النشاط الإقراضي بلغت قيمة محفظة القروض القائمة حوالي 215 مليون دولار، موزعة بنسبة 68.8 % تعادل 147.8 مليون دولار في الضفة الغربية، و 31.2 % تعادل 67.2 مليون دولار في قطاع غزة.

كما توزعت بين قروض تجارية بنسبة 84.5 % بقيمة 181.7 مليون دولار(وقروض إسلامية بنسبة 15.5 %) بقيمة 33.3 مليون دولار. وتتوزع هذه القروض على مختلف الأنشطة والقطاعات الاقتصادية ذات العلاقة بطبيعة عمل وأهداف هذه المؤسسات، حيث سيطر القطاع العقاري على نحو 30 %من قيمة القروض الممنوحة، تلاه القطاع التجاري بنسبة 27 %، ثم كل من القطاع الزراعي وقطاع الاستهلاك بنسبة 12% لكل منهما، تلاه قطاع الخدمات بنسبة 9%، في حين كان نصيب القطاع الصناعي نحو 6%، وأخيراً قطاع السياحة بنسبة 5%.

أما جغرافياً، فقد سيطرت محافظة نابلس على النصيب الأعلى من محفظة القروض بنسبة بلغت 14.7 %، تلاها محافظة رام الله والبيرة بنسبة 11.4 %، ثم محافظة غزة بنسبة بلغت 10.5 %. (تقرير سلطة النقد السنوي،2017).

الشكل رقم (1) توزيع قروض مؤسسات الإقراض المتخصصة على القطاعات الاقتصادية في فلسطين بالنسب المئوية 2017



المصدر: سلطة النقد الفلسطينية.

المبحث الثالث:

2-2-1 نبذة عن مؤسسات الإقراض في فلسطين والمرخصة من قبل سلطة النقد الفلسطينية

2-2-1-1 مؤسسات الإقراض في فلسطين:

يشمل قطاع مؤسسات الإقراض في فلسطين عشر مؤسسات بأشكال قانونية متعددة، 6 مؤسسات منها مرخصة ومعتمدة من سلطة النقد الفلسطينية، وتمثل الشبكة الفلسطينية للإقراض الصغير والمتناهي الصغير(شراكة) تجمعا لهذه المؤسسات التي تهدف إلى تقديم خدمات الإقراض والخدمات المالية للأفراد والمشاريع الصغيرة والمتوسطة وفيما يلي نبذة عن مؤسسات الإقراض المرخصة من قبل سلطة النقد الفلسطينية:

1. **المركز العربي للتطوير الزراعي (أكاد):** ابتدأ المركز العربي للتطوير الزراعي "أكاد" مسيرته التنموية منذ عام 1988 على شكل مشروع باسم الشركة الزراعية المتحدة في مدينة أريحا ورام الله، بغرض بناء القدرات الاقتصادية لصغار المزارعين الذين كانوا يواجهون مخاطر الانهيار في الانتفاضة الفلسطينية الأولى عبر التمويل العيني، وفي عام 1993 تمت مأسسة المشروع في مؤسسة تنموية عبر تسجيل مؤسسة أهلية غير هادفة للربح في مدينة القدس باسم المركز العربي للتطوير الزراعي كمركز متخصص في تمويل المشاريع الصغيرة. وفي عام 1996 تم افتتاح فرعاً للمركز في قطاع غزة. وبعد صدور قانون شركات الإقراض المتخصصة عام 2003 والذي يحصر ممارسة نشاط الإقراض والتمويل غير البنكي في شركات متخصصة مرخصة من قبل وزارة الاقتصاد الوطني وسلطة النقد الفلسطينية بادرت أكاد إلى مفاوضات مع شركاء ومستثمرين ودوليين توجت بتأسيس شركة أكاد للتمويل والتنمية برأسمال 5,35 مليون دولار. وستحصر

الشركة نشاطها في مجال التمويل الصغير ومتناهي الصغر ذو البعد الاجتماعي وتستهدف المناطق الريفية وفقراء المزارعين والنساء المنتجات (www.acad.ps).

2. **الفلسطينية للإقراض والتنمية (فاتن):** تأسست الفلسطينية للإقراض والتنمية "فاتن" في العام 1999 ، كشركة مساهمة خاصة غير ربحية مسجلة في وزارة الاقتصاد الفلسطينية و مرخصة من سلطة النقد الفلسطينية منذ شهر أيار من العام 2014

بدأت المؤسسة مسيرتها بالتركيز على المرأة وبإصدار قروض المجموعات، وقد أخذت تسعى للنهوض بمستوى خدمات التمويل في فلسطين بتمويل المشاريع متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة، إلى أن توسعت خدماتها لتلبي جميع الاحتياجات المالية لمختلف الشرائح والقطاعات الاقتصادية. (WWW.FATEN.ORG)

3. **شركة أصالة للتنمية والإقراض:** تأسست شركة أصالة للتنمية والإقراض في عام 2014 نتيجة لاعتماد قانون البنوك الجديد في فلسطين والذي يشمل مؤسسات الإقراض المتخصصة، هذا القانون مع إجراءات سلطة النقد الفلسطينية تطلب تحويل كافة برامج الإقراض المتخصصة لتكون تحت شركة مساهمة خصوصية مسجلة في وزارة الاقتصاد ومرخصة من قبل سلطة النقد الفلسطينية .

شركة أصالة للتنمية والإقراض هي شركة تنموية فلسطينية تعمل على دعم وتمكين النساء والشباب من خلال تقديم خدمات مالية مناسبة لهم لتأسيس وتطوير المشاريع الإنتاجية وخلق فرص عمل دائمة مما يساهم بتحقيق التنمية المستدامة ومحاربة الفقر في فلسطين. (WWW.ASALA.PS)

4. **فيتاس:** وهو برنامج إقراض تابع لمؤسسة CHF الدولية، والتي بدأت أعمالها في فلسطين عام 1995، تقوم بتقديم قروض تحسين السكن، وقروض شراء أراضي، إضافة إلى تقديم قروض

تطوير مشاريع قائمة، وتعتبر امتداد لمؤسسة ريادة للإقراض والخدمات المالية، وقد عملت منذ تأسيسها على صرف أكثر من 33500 قرض بقيمة تتجاوز 144 مليون دولار. (WWW.VITAS.PS)

5. **شركة ريف للتمويل:** هي شركة فلسطينية مساهمة خصوصية وربحية، سجلت عام 2007 ،ويتركز عمل المؤسسة في الريف الفلسطيني، حيث تسعى لدمج الفقراء في خدمات التمويل الصغير لتعزيز فرصهم ودورهم في التنمية الاقتصادية. (WWW.REEF.PS)
6. **شركة الإبداع للتمويل الصغير ومتناهي الصغر:** هي شركة فلسطينية خاصة غير ربحية، تعمل على تقديم الخدمات المالية المستدامة لأصحاب المشاريع الصغيرة المدرة للدخل، كما تعمل على نشر ثقافة التمويل متناهي الصغر بين الناس وذلك بهدف المساهمة في إنجاح الإستراتيجية الوطنية للحد من مشكلتي الفقر والبطالة من خلال زيادة إنتاجية أصحاب المشاريع الصغيرة في فلسطين. تم تأسيس "الإبداع" عام 2014. (www.alibdaapalestine.com)

المبحث الثالث

2-3 الدراسات السابقة

2-3-1 الدراسات السابقة العربية

1. دراسة عوينات (2017)، بعنوان "أثر القروض المتعثرة على الأداء المالي للبنوك التجارية في الجزائر"

هدفت الدراسة إلى إبراز أثر القروض المتعثرة على الأداء المالي في البنوك التجارية الجزائرية، وتم اختيار ثلاثة بنوك جزائرية كعينة لدراسة حالتها، في فترة زمنية من 2010-2015، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي للإلمام بالجانب النظري واعتمدت على منهج دراسة الحالة في الجانب التطبيقي وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها وجود تأثير ذو دلالة للقروض المتعثرة على بعض مؤشرات الأداء المالي للبنوك التجارية الجزائرية، وأوصت الدراسة البنوك بمراعاة التقليل من حجم القروض المتعثرة لما لها من تأثير على الربحية والسيولة في البنوك التي تناولتها الدراسة.

يلاحظ بأن هذه الدراسة قد درست ثلاث بنوك جزائرية كحالة من حيث أثر القروض المتعثرة على أدائها المالي وربحيتها، ولم تتناول الدراسة الأسباب التفصيلية التي تؤدي إلى تعثر القروض، وبحثت هذه الدراسة فيما يخص البنوك التجارية ولم تتناول مؤسسات الإقراض أو التمويل الصغير، وهي في هذه تختلف عن الدراسة الحالية والتي تبحث في أسباب القروض المتعثرة في مؤسسات التمويل وسبل علاجها وهي وإن تبحث في ذلك فهي تقر بوجود تأثير على المؤشرات المالية لمؤسسات المنح كتحصيل حاصل نتيجة التعثر وتبحث في آليات علاجه أو الحد منه.

2. دراسة أبيش(2015)، بعنوان "إدارة القروض المتعثرة في البنوك التجارية "دراسة حالة البنك الوطني الجزائري"

هدفت الدراسة إلى كيفية إدارة القروض المتعثرة وأهم العوامل المؤثرة في تعثر التسهيلات في القطاع المصرفي الجزائري، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي لتناول الإطار النظري واستخدمت دراسة الحالة في الجانب التطبيقي، وخلصت الدراسة إلى من أهم أسباب التعثر هو السياسة المنتهجة من قبل الدولة في منح القروض وعدم الكفاءة الإدارية للمقترض أو فشل مشروعه، وأوصت الدراسة بمحاولة إعطاء المزيد من الأهمية للدراسة الائتمانية بشكل سليم عند منح القروض، وأوصت بالتعاون بين البنوك وتوزيع المخاطر بينها في حالات منح القروض الضخمة.

بحثت هذه الدراسة في أسباب تعثر القروض وأهم العوامل المؤثرة في تعثرها وهي في هذا تتشابه مع دراسة الباحث الحالية، ولكنها تبحث هذا المجال في حالة البنك الوطني الجزائري وهو بنك حكومي يمول المشاريع الكبيرة هي بهذا تختلف في طبيعة القروض التي درست أسباب تعثرها فهي تناولت القروض التجارية الكبيرة ولم تتناول قروض المشاريع الصغيرة أو القروض الاستهلاكية.

3. دراسة الظاهر وعبد الجواد،(2007) بعنوان "العوامل المحددة لتعثر التسهيلات المصرفية في المصارف الفلسطينية".

هدفت الدراسة إلى التعرف على أهم أسباب التعثر في الجهاز المصرفي الفلسطيني، إضافة إلى حجم هذه التسهيلات المتعثرة وذلك لوضع طرق لعلاجها والحد منها،ويتكون مجتمع الدراسة من جميع البنوك العاملة في الأراضي الفلسطينية وتكونت عينة الدراسة من جميع موظفي التحصيل في البنوك العاملة في الضفة الغربية وكانت عينة شاملة، وتوصلت الدراسة إلى أن العوامل التي تحدد التعثر تتلخص في المبالغة في حجم الضمانات المرتبطة بالقرض والتقليل من الانتباه لمصدر السداد، إضافة إلى الحالة العامة السياسية والاقتصادية في الأراضي الفلسطينية وأوصت الدراسة

بالاعتماد على بيانات الدخل الحقيقية للعميل والتي تنعكس من حركة حسابه البنكية فقط والاعتماد على الاستعلام الائتماني الموحد وتطويره كمرجعية للدراسة الائتمانية.

تتشابه هذه الدراسة مع دراسة الباحث في تناولها لأسباب التعثر في فلسطين وآليات علاجه، ولكنها اقتصرت على القروض الممنوحة من قبل المصارف العاملة في فلسطين ولم تتطرق للقروض الممنوحة من مؤسسات الإقراض، وهي بذلك استثنت شريحة كبيرة من التسهيلات الممنوحة في فلسطين، والتي قد تختلف في طبيعتها كقروض وكضمانات عن القروض الممنوحة من قبل البنوك إضافة إلى اختلاف الفئات المستهدفة لكلا الجهتين المقرضتين.

4. 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 والتي يمكن أن تشكل السواد الأعظم في مسببات التعثر، أضف إلى أنها تناولت القطاع

المصرفي في قطاع غزة ولم تتناول مؤسسات الإقراض، وهذا يعد اختلاف في مجتمع كلا من الدراستين.

5. دراسة محمد وبن خالد (2005) بعنوان "القروض البنكية المتعثرة، الأسباب والحلول"

هدفت الدراسة إلى تقديم جملة المفاهيم حول القروض المتعثرة إلى جانب محدداتها المختلفة من دولة لأخرى، مع تحديد أسباب التعثر التي تشترك بها هذه الدول، وأوصت الدراسة بأن أهم آلية لمعالجة التعثر هي الوقاية منه، وذلك بالتركيز على الضمانات المالية على سبيل المثال وليس الضمانات العينية، والتأكد من الدخل للحقيقي للمقترضين وارتباط ذلك بزيارات ميدانية على فترات مختلفة وتقدير الدخل بناء على ذلك ، واعتمدت الدراسة على المنهج التاريخي وسردت الأدب النظري وحللته في هذا السياق.

تتميز دراسة الباحث الحالية بعدم اقتصارها على الأدب النظري في مواضيع التعثر بل احتوائها على جانب عملي تطبيقي يتناول آراء المبحوثين وهم موظفي مؤسسات الإقراض في أسباب التعثر وآليات علاجه، والدراسة أعلاه اقتصرت على سرد الأدب النظري في مواضيع التعثر وحللته وخلت من أي جانب تطبيقي عملي.

2-3-2 الدراسات السابقة الأجنبية

1-دراسة ليمان (Liman,2017) بعنوان:" أنواع مؤسسات الإقراض الصغير في نيجريا"

الدراسة هي عبارة عن دراسة نظرية لمؤسسات الإقراض الصغير في نيجيريا، حيث حللت هذه المؤسسات من حيث النظم الإدارية المطبقة فيها وعدد موظفيها وأقسامها ونوعهم الاجتماعي ومؤهلاتهم الجامعية وأعمارهم، وخلصت الدراسة إلى وجود خمس أنوع رئيسية من مؤسسات الإقراض الصغير في نيجريا وهي البنوك العامة والتي تمويل قطاع المشاريع الصغيرة، مؤسسات الإقراض الصغير المتخصصة، البنوك الحكومية، مؤسسات التمويل الصغير الغير ربحية، إضافة إلى مؤسسات الإقراض الصغير الأجنبية الوافدة.

وهي دراسة بحثية في أنواع مؤسسات الإقراض الصغير في نيجيريا، حيث تناولت موظفي هذه المؤسسات ودرستهم من النواحي الديمغرافية ولم تحتوي الدراسة على أي متغيرات أو فرضيات، بل كانت دراسة لتحليل مؤسسات التمويل الصغير في نيجريا لغرض إحصائي فقط، وتختلف عن دراسة الباحث في أن دراسة الباحث لا تتناول أنواع مؤسسات الإقراض الصغير بل تتناول القروض المتعثرة الممنوحة من مؤسسات الإقراض الصغير ولم تخض في أنواعها أو تحليل موظفيها، بل طلب آراءهم لمعرفة سبب تعثر القروض الممنوحة من قبلهم وآليات علاجها.

2-دراسة الفارسي (Fersi,2016) بعنوان: "محددات الأداء واستدامة مؤسسات التمويل الأصغر التقليدية والإسلامية"

هدفت الدراسة إلى معرفة مدى تأثير قطاع التمويل الصغير الإسلامي من نواحي تنظيمية واجتماعية ومالية على القطاعات التي مولتها هذه المؤسسات في تونس ولمدة 17 عام، وتوصلت الدراسة إلى أن تأثير مؤسسات التمويل الإسلامي الصغيرة لا زال محدودا مقارنة مع مؤسسات التمويل التجارية أو الغير إسلامية، وأوصت الدراسة لمؤسسات الإقراض الإسلامية بأن توسع من

طبيعة نشاطها الإقراض وأن تطور من شكل إقراضها الإسلامي بحيث يكون على شكل شراكات مع القطاع الخاص، حيث أن عدم منح قروض نقدية بشكل مباشر والاكتفاء بتمويل الشراء فقط أدى إلى عزوف المقترضين واتجاههم للمؤسسات التجارية.

الدراسة هي دراسة مقارنة بين التمويل الصغير الإسلامي والتجاري في تونس ولم تتناول التسهيلات المتعثرة في هذا السياق، بل حللت الفروقات التي دفعت المقترضين للتوجه للإقراض الصغير التجاري بالرغم من وجود إقراض إسلامي، وأما دراسة الباحث الحالية فتتناول القروض المتعثرة من قبل مؤسسات الإقراض في فلسطين على تجارية كانت أم إسلامية ولم تقارن في تناولها التعثر على أساسه نوع القرض الممنوح.

3-دراسة فينشروف (Vincruova.Z. Belás.J. Šnajdr.J. Doležal.J,2015)

بعنوان: "نماذج عملية القرض في سياق الدخل غير المحقق ومنع الخسارة"

هدفت الدراسة إلى إعداد نماذج تخص مؤسسات منح القروض والبنوك إضافة إلى نماذج مخصصة للشركات الصغيرة والمتوسطة في الدول النامية، وذلك لضمان تفادي المخاطر الائتمانية عند المنح ولضمان نجاح صرف القرض من الشركة المقترضة في الشكل الصحيح، وتوصلت الدراسة إلى وجود عدد من الشركات الصغيرة والمتوسطة الجديرة بمنحها الائتمان ولكنها ليست من أهداف البنوك في المنح وذلك لعدم وجود خطط استراتيجية لها، وأوصت الدراسة هذه الشركات بإعداد الخطط الاستراتيجية وتقديمها للبنوك لتكون ضمن أهدافها في الإقراض.

تتشابه الدراسة أعلاه مع دراسة الباحث الحالية في جانب واحد فقط وهو تقديم نموذج لصرف القروض للشركات المتوسطة والصغيرة بحيث يؤدي إلى تقليل مخاطر الائتمان والمتمثلة في التعثر، وبالتالي فهي تتناول بالتأكيد أسباب التعثر وكيفية التغلب عليه، ولكنها اقتصرت على إعداد تعديلات إدارية في الشركات المقترضة لضمان الاقتراض بشكل سليم واقناع البنوك بتمويلها، ولم تتناول

أسباب أخرى تؤدي إلى التعثر، على عكس دراسة الباحث الحالية التي تتناول أسباب التعثر من عدة زوايا تخص المقرض والمقترض وحتى العوامل الخارجية.

4-دراسة ماجو (Mango,2014) بعنوان: "مؤسسات التمويل الأصغر وإدارة المخاطر التشغيلية في زيمبابوي".

ناقشت هذه الدراسة المخاطر التشغيلية للإقراض صغير الحجم في دولة زمبابوي، وهدفت هذه الدراسة لتحليل أداء مؤسسات الإقراض صغير الحجم في إدارة المخاطر التشغيلية، إضافة إلى رسم سياسات لمؤسسات الإقراض الصغير في زمبابوي والعالم لكيفية الإدارة السليمة للمخاطر التشغيلية، وخلصت الدراسة لوجود ضعف واضح في سياسية إدارة المخاطر في زمبابوي والتي كانت أسبابها ضعف الإدارة وقلة الموارد المالية، وعدم وجود سياسات لإدارة المخاطر بشكل واضح، وأوصت الدراسة بتقوية نظم إدارة المخاطر في المؤسسات المالية لكي تساعد هذه السياسات والنظم هذه المؤسسات على البقاء، وذلك من خلال الامتثال الجيد للقوانين وإنشاء وحدات إدارية خاصة بإدارة المخاطر وتدريب موظفيها خارج البلاد في هذا المجال.

تتشابه هذه الدراسة مع دراسة الباحث الحالية في أنها تتناول المخاطر التشغيلية لمؤسسات الإقراض والتي يعد الوقوع في التعثر أحد أهم أشكالها، وهي لم تتناول القروض المتعثرة كظاهرة مستقلة، بل تناولتها كجزء من المخاطر التشغيلية لمؤسسات الإقراض، وهذا يختلف جوهريا مع دراسة الباحث الحالية التي تركز على التعثر وتدرسه من كافة جوانبه كظاهرة مستقلة.

5-دراسة غوريون (Gorion,2009) بعنوان: "دروس إدارة المخاطر من أزمة الائتمان"

تمثلت مشكلة الدراسة في أن تطبيق منهج إدارة المخاطر لا يكون ضامنا لعدم حدوث الخسائر نتيجة الأعمال الائتمانية بمختلف أنواعها، وبينت الدراسة بأن الأزمة المالية عامي 2007 و 2008

أثبتت فشل نظم إدارة المخاطر في المؤسسات المالية، وأوصت بالتحسين والتطوير المستمر في نظم تحليل وإدارة المخاطر الائتمانية الحديثة.

2-3-3 التعقيب على الدراسات السابقة:

لاحظ الباحث ومن خلال استعراض الدراسات السابقة أن المنهجية المستخدمة فيها قد تنوعت بين استخدام المنهج الوصفي ومنهج دراسة الحالة، كما تنوعت عينت الدراسة حيث اعتمدت بعضها على أسلوب عينة الدراسة وبعضها الآخر على أسلوب المسح الشامل، وكما أن بعضها تناول الموضوع من وجهة نظر نظرية بحتة.

وتشابهت الدراسة الحالية مع دراسة أبيش (2005) ودراسة الظاهر وعبد الجواد (2007) ودراسة زايدة (2006) في تناولها لأسباب ظاهرة التعثر وكيفية معالجتها وإدارتها، ولكنها اختلفت معها في طريقة جمع البيانات، حيث اعتمدت الدراسة على طريقة العينة العشوائية بينما اعتمدت الدراسات المذكورة إما على طريقة العينة الشاملة أو دراسة الحالة. كما تشابهت هذه الدراسة مع كل من دراسة فينكروفا وآخرون (**Vincruova,2015**) و ماجو(**Mago,2014**) في طرحها لآليات عملية للحد من المخاطر الناجمة عن الإقراض الصغير وإعداد نماذج عملية لذلك.

كما تلتقي هذه الدراسة مع دراسة عوينات (2017) ودراسة محمد وبن خالد (2005) في استخدام المنهج الوصفي ولكنها تمايزت عنهما في وجود مجتمع للدراسة وعينة ولم تكتف بتناول الموضوع في إطاره النظري فقط.

واختلفت الدراسة الحالية عن جميع الدراسات العربية السابقة في كون مجتمعها هو مؤسسات الإقراض الصغير بينما كان أغلب مجتمع الدراسات السابقة هو البنوك التجارية. كما اختلفت الدراسة الحالية عن كل من دراسة ليمان (**Liman,2017**) ودراسة فيرسي (**Fersi,2016**) ودراسة في كون هذه الدراسات تطرقت إلى أنواع الإقراض الصغير وأشكال مؤسساته الإدارية ولم تتطرق إلى التمويل الصغير وآليات تجنب مخاطرة.

بعد هذا العرض للدراسات السابقة، يستنتج بأنها تناولت موضوعين رئيسين وهما مؤسسات الإقراض الصغير وأنواعها ولا سيما البنوك وكما تناولت التمويل ومخاطره وعلى رأسها التعثر، ويلاحظ بأن قليل من الدراسات السابقة تطرقت لموضوع تعثر القروض الممنوحة من مؤسسات الإقراض الصغير، لذلك تأتي هذه الدراسة لاستكمال جهد الباحثين في هذين المجالين، فقد تخصصت هذه الدراسة في دراسة القروض المتعثرة والتي منحتها مؤسسات الإقراض، ولذلك حاول الباحث تحديد أسباب هذه القروض وآليات معالجتها.

وقد استفاد الباحث من الدراسات السابقة في سرده النظري التاريخي لمفهوم الائتمان والتعثر بشكل عام، واستفاد منها أيضا في تصميم استبانته.

ولعل أهم ما يميز هذه الدراسة بأنها تناولت القروض الممنوحة من جهات الإقراض وليس المصارف وبحث في أسبابها وحللتها ووضعت آليات لعلاجها، بمعنى أن الاختلاف كان في عينة الدراسة ومجتمعها والفترة الزمنية التي أجريت فيها.

الفصل الثالث

الإطار المنـهجي للدراسة

3-1 المقدمة.

3-2 منـهج الدراسة.

3-3 مصادر جمع البيانات.

3-4 مجتمع الدراسة.

3-5 عينة الدراسة.

3-6 الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة.

3-7 أسلوب وأداة جمع البيانات.

3-8 صدق أداة الدراسة.

3-9 ثبات أداة الدراسة.

3-10 المعالجة الاحصائية 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:

يسعى الباحث للوصل إلى محاولة المعرفة بأسباب تعثر القروض الممنوحة من قبل مؤسسات الإقراض في فلسطين، وأفضل الطرق والآليات الكفيلة بمعالجة هذه الظاهرة.

ولهذا تم استخدام المنهج الاستكشافي الوصفي، حيث أنه يهتم بدراسة الظواهر والأحداث عن طريق توصيفها، ويهدف لاستخلاص الحلول وتحديد الأسباب، والعلاقات التي أدت إلى هذه الظواهر والأحداث، حيث يتم الاستفادة منها للتنبؤ بمستقبل هذه الظواهر والأحداث. (دشلي،2016).

يعرف المنهج الوصفي بأنه طريقة لدراسة الظواهر أو المشكلات العلمية من خلال القيام بالوصف بطريقة علمية، ومن ثم الوصول إلى تفسيرات منطقية لها دلائل وبراهين تمنح الباحث القدرة على وضع أطر محددة للمشكلة، ويتم استخدام ذلك في تحديد نتائج البحث. (درويش،2017).

تمت الاستعانة بالطرق الكمية لجمع البيانات وتحليلها، وتمثلت الاستبانة التي تم استخدامها لجمع البيانات من موظفي التسهيلات ومدراء الفروع والمدراء الإقليميين في مؤسسات الإقراض المتخصصة في فلسطين والمرخصة من قبل سلطة النقد الفلسطينية.

3-3 مصادر جمع البيانات:

1. **المصادر الأولية:** تشمل البيانات التي تم جمعها من المبحوثين من خلال أداة الدراسة المستخدمة وهي الاستبانة، إذ تم الحصول على البيانات اللازمة وتجميعها وتحليلها باستخدام برنامج SPSS بهدف الوصول إلى أدلة ونتائج لدعم موضوع الدراسة.
2. **المصادر الثانوية:** قام الباحث بزيارة عدة مكتبات، إضافة إلى المواقع الالكترونية، واهمها وموقع سلطة النقد الفلسطينية، ومواقع مؤسسات الإقراض في فلسطين على شبكة الانترنت، كما تم الاطلاع على العديد من الأبحاث والمنشورات والمقالات ورسائل الماجستير والدكتوراه والتي لها علاقة بموضوع الدراسة، إضافة إلى المنشورات العربية والأجنبية والتي ترتبط بعنوان الدراسة.

4-3 مجتمع الدراسة

مجتمع الدراسة: تألف مجتمع الدراسة من جميع موظفي التسهيلات والتحصيل إضافة إلى مدراء الفروع والمدراء الإقليمين في مؤسسات الإقراض العاملة في فلسطين والمرخصة من قبل سلطة النقد الفلسطينية، والبالغ عددها 6 مؤسسات، وبعد الزيارة الميدانية لعدد فروع هذه المؤسسات تبين بأن عدد موظفي التسهيلات في كل منها يتراوح بين 3 إلى 5 موظفين، وبخصوص عدد فروع كل مؤسسة تم الرجوع للموقع الالكتروني لسلطة النقد للحصول عليه.

فيما يلي في الجدول (3) توزيع لفروع مؤسسات الإقراض المرخصة من قبل سلطة النقد الفلسطينية في الضفة الغربية، وتم تقدير عدد موظفي كل فرع بثلاثة موظفين يشملهم مجتمع الدراسة وذلك من واقع الزيارة الميدانية، فعلي سبيل المثال فرع مؤسسة فاتن في كل من منطقتي دورا والخليل يشمل 3 موظفين تسهيلات وتحصيل، وفي منطقة الظاهرية موظفين فقط، وفروع فيتاس في كل من الخليل ودورا تشمل 3 موظفين، بينما فرع مؤسسة أصالة في مدينة الخليل يوجد به موظفي تسهيلات فقط.

جدول رقم(3) مؤسسات مجتمع الدراسة

الرقم	أسم المؤسسة
1	المركز العربي للتطوير الزراعي"أكاد"
2	شركة فيتاس فلسطين للتمويل
3	شركة أصالة للتنمية والإقراض
4	الفلسطينية للإقراض والتنمية "فاتن"
5	شركة الإبداع للتمويل الصغير والمتناهي الصغر
6	شركة ريف لخدمات التمويل الصغير

جدول رقم(4) توزيع مؤسسات الإقراض المرخصة من قبل سلطة النقد الفلسطينية في الضفة الغربية

أسم المؤسسة	عدد الفروع	النسبة المئوية	عدد الموظفين
المركز العربي للتطوير الزراعي "أكاد"	**9**	**13%**	**27**
شركة فيتاس فلسطين للتمويل	**8**	**11%**	**24**
شركة أصالة للتنمية والإقراض	**7**	**10%**	**21**
الفلسطينية للإقراض والتنمية "فاتن"	**28**	**40%**	**84**
شركة الإبداع للتمويل الصغير والمتناهي الصغر	**9**	**13%**	**27**
شركة ريف لخدمات التمويل الصغير	**9**	**13%**	**27**
المجموع	**70**	**100%**	**210**

تكون مجتمع الدراسة من موظفي مؤسسات الإقراض العاملة في فلسطين والبالغ عددهم (210) ويشمل:

1. موظفي الإقراض والتسهيلات والتحصيل في مؤسسات الإقراض والبالغ عددهم (120) وذلك لاطلاعهم على سياسة منح القروض بشكل مفصل، وآلية تحصيلها، وباعتبارهم حلقة الوصل بين الإدارات العليا وزبائن هذه المؤسسات.
2. مدراء الفروع العاملة في فلسطين لمؤسسات الإقراض والبالغ عددهم (84) وذلك لمتابعتهم المباشرة لكل حالات التعثر من القروض التي تم منحها، وبالتالي لهم اضطلاع في آلية تحصيل هذه القروض أو الحد من انتشارها مستقبلا.
3. المدراء العامين لمؤسسات الإقراض في فلسطين والبالغ عددهم (6) باعتبارهم واضعي لسياسات المنح والتحصيل، ولديهم الصلاحيات لصرف القروض.

3-5 عينة الدراسة

أما عينة الدراسة تكونت من عينة من موظفي الإقراض والتحصيل ومدراء الفروع والمدراء العامون في فروع مؤسسات الإقراض العاملة في الضفة الغربية، والمرخصة من قبل سلطة النقد الفلسطينية، ابتداءً من الخليل جنوبا حتى جنين شمالا، وكان عدد أفراد العينة المختارة 136 موظفا حيث تم تحديد العينة من خلال موقع Service System كما هو مبين أدناه في الجدول رقم(5)، تم توزيع الاستبانات على أفراد العينة حيث تم استرداد (101) استبانة منهم.

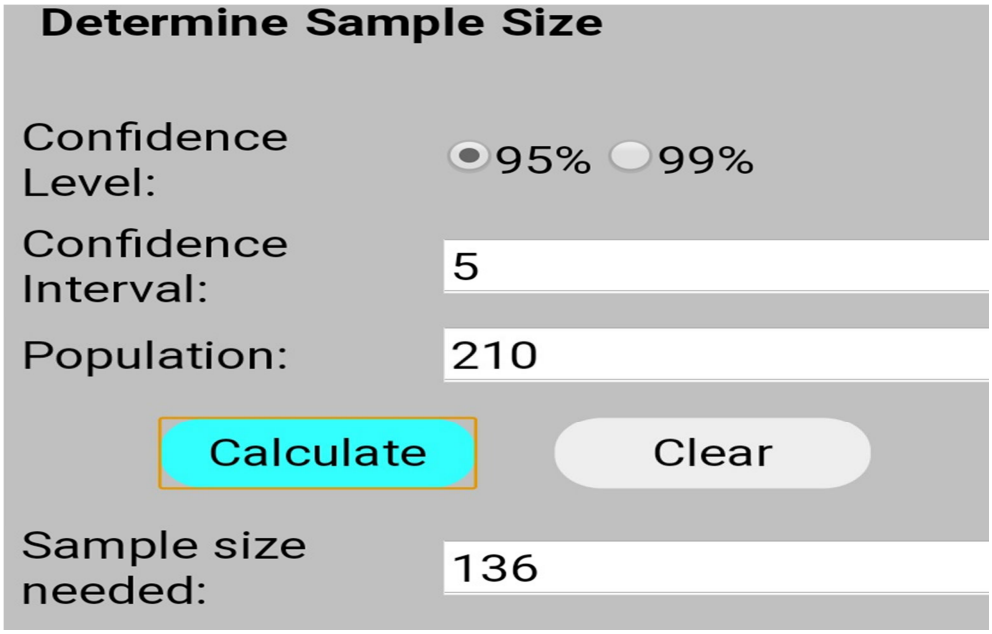
تم توزيع الاستبانة على هذه العينة باستخدام الطريقة الطبقية العشوائية النسبية، إذا تم تحضير قائمة بمؤسسات الإقراض العاملة في محافظات الضفة الغربية، وتم تقسيم مجتمع الدراسة

إلى طبقات، كل طبقة تمثل مؤسسة إقراض، ولتحديد عدد الاستبانات التي وزعت لكل مؤسسة، تم ضرب عدد أفراد العينة في عدد موظفي كل مؤسسة مقسما على مجتمع الدراسة الكلي، وعلي سبيل المثال عدد أفراد العينة التي تم اختيارها من مؤسسة ريف هو :136*(27/210)=17 موظفاً وبالتالي تم توزيع 17 استبانة عليهم، ويلي ذلك اختيار الفروع التي تم توزيع الاستبانة عليها وإجراء الدراسة عليها عشوائيا، فقد تم ترقيمها واختيار الفرع الذي يحمل الرقم الفردي (1،3،5...الخ)، لحين الوصول من العدد المطلوب لكل مؤسسة.

جدول رقم(5) عينة الدراسة

أسم المؤسسة	عدد الموظفين	النسبة المئوية	عدد الاستبانات لكل مؤسسة	عدد الاستبانات المستردة
المركز العربي للتطوير الزراعي "أكاد"	27	13%	17	11
شركة فيتاس فلسطين للتمويل	24	11%	16	9
شركة أصالة للتنمية والإقراض	21	10%	14	10
الفلسطينية للإقراض والتنمية "فاتن"	84	40%	55	47
شركة الإبداع للتمويل الصغير والمتناهي الصغر	27	13%	17	12
شركة ريف لخدمات التمويل الصغير	27	13%	17	12
المجموع	**210**	**100%**	**136**	**101**

الشكل رقم (2) حساب افراد العينة



المصدر:**www.sureveysystem.com**

6-3 الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة

جدول رقم(6) خصائص العينة الديمغرافية وفقا لمتغير الجنس

متغير الجنس	العدد	النسبة المئوية
ذكر	**54**	**53.5**
انثى	**47**	**46.5**
المجموع	**101**	**100.0**

تشير المعطيات الواردة في الجدول أعلاه رقم (6) أن (53.5%) من أفراد العينة ذكور مقابل (46.5%) منهم من الإناث.

جدول رقم(7) خصائص العينة الديمغرافية وفقا لمتغير العمر

متغير العمر	العدد	النسبة المئوية
20–30 سنة	**71**	**70.3**
31–40 سنه	**27**	**26.7**
41–50 سنه	**3**	**3.0**
51 فأكثر	–	–
المجموع	**101**	**100.0**

تشير المعطيات الواردة في الجدول أعلاه رقم (7) أن (70.3%) من أفراد العينة كانت أعمارهم من 20–30 في حين كانت (26.7%) من أفراد العينة أعمارهم 31–40 سنه و3% فقط من أفراد العينة أعمارهم من 41–50 سنه في حين لا يوجد أي من أفراد العينة فوق ال51 سنه.

جدول رقم(8) خصائص العينة الديمغرافية وفقا للمستوى التعليمي

متغير المستوى التعليمي	العدد	النسبة المئوية
دبلوم	**18**	**17.8**
بكالوريوس	**71**	**70.3**
دراسات عليا	**11**	**10.9**
المجموع	**101**	**100.0**

بينت النتائج الواردة في الجدول رقم (8) أن ما نسبته (17.8%) من أفراد العينة كانوا من حملة الدبلوم في حين كان ما نسبته (70.3%) من افراد العينة من حملة شهادة البكالوريوس في حين كان ما نسبته (10.9%) من حملة شهادات الدراسات العليا.

جدول رقم(9) خصائص العينة الديمغرافية وفقا لمتغير المسمى الوظيفي

متغير المسمى الوظيفي	العدد	النسبة المئوية
مدير عام	**3**	**3.0**
مدير فرع	**17**	**16.8**
مدير دائرة	**14**	**13.9**
موظفي التسهيلات	**67**	**66.3**
المجموع	**101**	**100.0**

يتضح من المعطيات الواردة في الجدول رقم (9) أن ما نسبته (3%) من أفراد العينة كانوا بوظيفة مدير عام وان ما نسبته (16.8%) من افراد العينة كانوا بوظيفة مدير فرع وكان ما نسبته (13.9%) من افراد العينة بدرجة مدير دائرة فيما كان النسبة المتبقية من افراد العينة وهي (66.3) وهي الاعلى بوظائف اغلبها موظفو اقراض.

جدول رقم(10) خصائص العينة الديمغرافية وفقا لمتغير سنوات الخبرة

متغير سنوات الخبرة	العدد	النسبة المئوية
5 سنوات او اقل	**57**	**56.4**
6-10 سنوات	**31**	**30.7**
11-15 سنه	**11**	**10.9**
16 سنه فاكثر	**2**	**2.0**
المجموع	**101**	**100.0**

تشير المعطيات الواردة في الجدول رقم (10) أن ما نسبته (56.4%) من أفراد العينة ممن سنوات الخدمة لديهم عن (5) سنوات او اقل، وكان ما نسبته(30.7%) منهم من تتراوح سنوات

الخدمة لديهم بين (6-10) سنوات، وما نسبته(10.9%) منهم سنوات الخبرة عن (-1511) سنه وكان ما نسبته (2%) من افراد العينة سنوات خدمتهم 16 سنه فاكثر.

جدول رقم(11) خصائص العينة الديمغرافية وفقا لمتغير مكان العمل

متغير مكان العمل	العدد	النسبة المئوية
شمال الضفة(نابلس،جنين، طولكرم،قلقيلة)	**24**	**23.8**
وسط الضفة(رام الله، أريحا،القدس)	**19**	**18.8**
جنوب الضفة(بيت لحم،الخليل)	**57**	**56.4**
المجموع	**101**	**100.0**

تشير المعطيات الواردة في الجدول رقم (11) أن ما نسبته (23.8%) من أفراد العينة يعملون شمال الضفة ، وان ما نسبته (18.8%) من افراد العينه يعملون وسط الضفة ، وان ما نسبته (56.4%) يعملون في جنوب الضفة.

3-7 أسلوب وأداة جمع البيانات

تكونت الاستبانة من قسمين رئيسين: **القسم الأول** معلومات عامة عن المبحوثين من حيث: الجنس، العمر، والمستوى العلمي، والمسمى الوظيفي ، وسنوات الخبرة، والكلية، ومكان العمل، في حين **القسم الثاني:** خمسة محاور رئيسية كمعايير لقياس اسباب تعثر القروض وزعت كما يلي : المحور

الاول : أسباب تعثر القروض والتي لها علاقة بمؤسسات الإقراض تكون من (12) فقرة ، المحور الثاني: أسباب تعثر القروض والتي لها علاقة بالمقترض نفسه تكون من (6) فقرات، المحور الثالث: أسباب التعثر والتي تكون خارجة عن إرادة المقترض ومؤسسة الإقراض وتكون من (3) فقرات ، المحور الرابع: أسباب التعثر والتي لها علاقة بالأنظمة والقوانين تكون من (4) فقرات ، المحور الخامس: آليات معالجة التعثر أو الحد منه تكون من (13) فقرة ،علماً أن طريقة الإجابة عن أداة الدّراسة تركزت في الاختيار من سلم خماسي، على نمط ليكرت (Likert Scale)، وذلك كما يأتي: موافق بشدة، موافقً، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة، وبذلك تحوي الدّراسة الحالية متغيراً تابعا هو القروض المتعثرة في مؤسسات الاقراض، وتحوي الدّراسة متغيرات مستقلة تمثلت في محاور الدراسة التي تعد معايير لقياس اسباب تعثر القروض وهي (أسباب تعثر القروض والتي لها علاقة بمؤسسات الإقراض ، أسباب تعثر القروض والتي لها علاقة بالمقترض نفسه ، أسباب التعثر والتي تكون خارجة عن إرادة المقترض ومؤسسة الإقراض ، أسباب التعثر والتي لها علاقة بالأنظمة والقوانين، آليات معالجة التعثر أو الحد منه).

3-8 صدق أداة الدراسة

تم التحقق من صدق أداة الدّراسة بعرضها على مجموعة من المحكمين، الذين أبدوا عدداً من الملاحظات حولها، التي تم أخذها بعين الاعتبار عند إخراج الأداة بشكلها النهائي، هذا من ناحية، ومن ناحية أخرى، تم التحقق من الصدق بحساب الاتساق الداخلي للدرجة الكلية لمحاور الدراسة والدرجة الكلية لفقرات تلك المحاور مجتمعة وذلك كما هو واضح في الجداول ادناه.

جدول رقم(12) الصدق الداخلي لفقرات المحور الأول: أسباب تعثر القروض والتي لها علاقة بمؤسسات الإقراض

الرقم	الدرجة الكلية لمعايير ومحاور الدراسة	معامل الارتباط	الدلالة الاحصائية
.1	عدم وجود سياسة ائتمانية واضحة في منح القروض	**0.517**	0.000
.2	عدم معرفة المؤسسة المانحة الغاية الحقيقية من القرض	**0.702**	0.000
.3	عدم كفاية عدد الموظفين في دوائر التسهيلات	**0.679**	0.000
.4	قلة الخبرة لدى موظفي التسهيلات في المؤسسة	**0.590**	0.000
.5	تدخل الإدارات العليا في القرار الائتماني	**0.507**	0.000
.6	عدم التأكد من استعلام سلطة النقد الخاص بالعميل.	**0.632**	0.000
.7	صرف التسهيل قبل استكمال شروط الموافقة الائتمانية	**0.677**	0.000
.8	صرف مبلغ القرض دفعة واحدة وليس على دفعات	**0.607**	0.000
.9	تغليب الضمانة على مصدر السداد	**0.484**	0.000
.10	الخضوع في القرار لضغط المنافسين	**0.585**	0.000
.11	عدم دراسة السلوك الاجتماعي للمقترض	**0.445**	0.000
.12	قلة المتابعة في تحصيل الأقساط	**0.669**	0.000

تبين من الجدول اعلاه رقم (12) أن ارتباط جميع قيم مصفوفة فقرات محور أسباب تعثر القروض والتي لها علاقة بمؤسسات الإقراض كانت جيدة الدالة الإحصائية، مما يشير إلى قوة الاتساق الداخلي لفقرات الأداة وأنها تشترك معاً في قياس القروض المتعثرة في مؤسسات الإقراض في فلسطين أسبابها وسبل معالجتها حسب معيار أسباب تعثر القروض والتي لها علاقة بمؤسسات الإقراض.

جدول رقم(13) الصدق الداخلي لفقرات المحور الثاني: أسباب تعثر القروض والتي لها علاقة بالمقترض نفسه

الرقم	الدرجة الكلية لمعايير ومحاور الدراسة	معامل الارتباط	الدلالة الاحصائية
1.	عدم تقديم بيانات صحيحة من قبل العميل طالب القرض	0.731	0.000
2.	عدم استغلال القرض في الغرض الممنوح من أجله	0.582	0.000
3.	سوء الإدارة المالية لدى المقترض	0.535	0.000
4	تقديم بيانات وأوراق غير صحيحة عند طلب القرض	0.770	0.000
5.	ارتفاع الالتزامات على العملاء والاقتراض من أكثر من جهة	0.513	0.000
6.	انحراف في سلوكيات المقترض الاجتماعية	0.619	0.000

يتبين من الجدول اعلاه رقم (13) أن ارتباط جميع قيم مصفوفة فقرات محور أسباب تعثر القروض والتي لها علاقة بالمقترض نفسه كانت جيدة الدالة الإحصائية، مما يشير إلى قوة الاتساق الداخلي لفقرات الأداة وأنها تشترك معاً في قياس القروض المتعثرة في مؤسسات الإقراض في فلسطين أسبابها وسبل معالجتها حسب حسب محور أسباب تعثر القروض والتي لها علاقة بالمقترض نفسه.

جدول رقم(14) الصدق الداخلي لفقرات المحور الثالث: أسباب التعثر والتي تكون خارجة عن إرادة المقترض ومؤسسة الإقراض

الرقم	الدرجة الكلية لمعايير ومحاور الدراسة	معامل الارتباط	الدلالة الاحصائية
.1	التغير في أسعار صرف العملات	0.812	0.000
.2	البيئة المحيطة والتي لها علاقة بالوضع السياسي والاقتصادي	0.677	0.000
.3	توقف عمل المنشأة أو المؤسسة التي يعمل بها المقترض	0.709	0.000

تبين من الجدول اعلاه رقم (14) أن ارتباط جميع قيم مصفوفة فقرات محور أسباب التعثر والتي تكون خارجة عن إرادة المقترض ومؤسسة الإقراض كانت جيدة الدالة الإحصائية، مما يشير إلى قوة الاتساق الداخلي لفقرات الأداة وأنها تشترك معاً في قياس القروض المتعثرة في مؤسسات الإقراض في فلسطين أسبابها وسبل معالجتها حسب محور أسباب التعثر والتي تكون خارجة عن إرادة المقترض ومؤسسة الإقراض.

جدول رقم(15) الصدق الداخلي لفقرات المعيار الرابع: أسباب التعثر والتي لها علاقة بالأنظمة والقوانين

الرقم	الدرجة الكلية لمعايير ومحاور الدراسة	معامل الارتباط	الدلالة الاحصائية
.1	ضعف دور سلطة النقد في التفتيش الميداني	0.689	0.000
.2	عدم الالتزام بتعليمات سلطة النقد بخصوص الديون المشكوك في تحصيلها	0.742	0.000
.3	ضعف النظام القضائي	0.815	0.000
.4	عدم ملاحقة المتعثرين المحكوم عليهم في بعض المناطق الجغرافية	0.780	0.000

يتبين من الجدول اعلاه رقم (15) أن ارتباط جميع قيم مصفوفة فقرات محور أسباب التعثر والتي لها علاقة بالأنظمة والقوانين كانت جيدة الدالة الإحصائية، مما يشير إلى قوة الاتساق الداخلي لفقرات الأداة وأنها تشترك معاً في قياس القروض المتعثرة في مؤسسات الإقراض في فلسطين أسبابها وسبل معالجتها حسب محور أسباب التعثر والتي تكون خارجة عن إرادة المقترض ومؤسسة الإقراض.

جدول رقم(16) الصدق الداخلي لفقرات المحور الخامس : آليات معالجة التعثر أو الحد منه

الرقم	الدرجة الكلية لمعايير ومحاور الدراسة	معامل الارتباط	الدلالة الاحصائية
.1	عدم منح المقترض مبالغ تفوق إمكانياته على التسديد	0.354	0.000
.2	التأكد من صرف القرض في الغرض الذي طلب من أجله	0.500	0.000
.3	تحديد صلاحيات منح القروض وفق أسس صحيحة	0.553	0.000
.4	تدريب موظفي التسهيلات في مجالي المنح والتحصيل	0.561	0.000
.5	عمل تقارير دورية لمراقبة جودة المحفظة الائتمانية	0.638	0.000
.6	متابعة القرض والمقترض منذ المنح حتى التسديد الكامل(مكالمات،زيارات الخ)	0.731	0.000
.7	إرسال مطالبات مالية في حال تأخر التسديد	0.637	0.000
.8	صرف القرض على دفعات وليس على دفعة واحدة لضمان صرفه في الهدف الصحيح منه	0.465	0.000
.9	تحويل ملفات المتعثرين إلى الدوائر المختصة للمتابعة القانونية	0.705	0.000
.10	مساعدة العملاء في إعداد دراسات الجدوى للمشاريع	0.556	0.000
.11	اقتران دراسة طلب القرض بالزيارة الميدانية للعميل	0.714	0.000
.12	اعتبار الاستعلام الائتماني للعميل قاعدة أساسية في اتخاذ القرار الائتماني	0.588	0.000
.13	زيادة رقابة سلطة النقد الفلسطينية وإجبار المؤسسات المانحة عن التبليغ عن أي ائتمان يتم منحه للعميل	0.624	0.000

تبين من الجدول اعلاه رقم (16) أن ارتباط جميع قيم مصفوفة فقرات محور آليات معالجة التعثر أو الحد منه كانت جيدة الدالة الإحصائية، مما يشير إلى قوة الاتساق الداخلي لفقرات الأداة وأنها تشترك معاً في قياس القروض المتعثرة في مؤسسات الإقراض في فلسطين أسبابها وسبل معالجتها حسب محور آليات معالجة التعثر أو الحد منه.

3-9 ثبات أداة الدراسة

تم حساب الثبات لأداة الدّراسة بأبعادها المختلفة بطريقة الاتساق الداخلي بحساب معادلة الثبات كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha)، وقد جاءت النتائج كما هي واضحة في الجدول رقم (17).

جدول رقم(17) نتائج معادلة الثبات كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha) لأداة الدّراسة بمحاورها المختلفة

الدرجة الكلية لمحاور الدراسة	عدد الفقرات	قيمة Alpha
محور أسباب تعثر القروض والتي لها علاقة بمؤسسات الإقراض	**12**	**0.83**
محور أسباب تعثر القروض والتي لها علاقة بالمقترض نفسه	**6**	**0.70**
محور أسباب التعثر والتي تكون خارجة عن إرادة المقترض ومؤسسة الإقراض	**3**	**0.60**
محور أسباب التعثر والتي لها علاقة بالأنظمة والقوانين	**4**	**0.75**
محور آليات معالجة التعثر أو الحد منه	**13**	**0.84**
الدرجة الكلية	**38**	**0.89**

تشير المعطيات الواردة في الجدول رقم (17) أن أداة الدّراسة بأبعادها المختلفة تتمتع بدرجة عالية من الثبات .

3-10 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 موافق بشدة 5 درجات، وموافقً (4) درجات، ومحايد (3) درجات، وغير موافق درجتين، وغير موافق بشدة 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 كما هو واضح في الجدول رقم (18).

جدول رقم(18) مفتاح المتوسطات الحسابية.

المتوسط الحسابي	الوزن النسبي المقابل	درجة الموافقة
1-1.80	من 20%-36%	منخفضة جدا
اكبر من 1.80-2.60	اكبر من 36%-52%	منخفضة
اكبر من 2.60-3.40	اكبر من 52%-68%	متوسطة
اكبر من 3.40-4.20	اكبر من 68%-84%	مرتفعة
اكبر من 4.20-5	اكبر من 84%-100%	كبيرة

تفسير نتائج الدراسة والحكم على مستوى الاستجابة، اعتمد الباحث على ترتيب المتوسطات الحسابية على مستوى المجالات للأداة ككل ومستوى الفقرات في كل مجال، وقد حدد الباحث درجة الموافقة حسب المحك المعتمد للدراسة.

الفصل الرابع

تحليل نتائج الدراسة

الفصل الرابع

تحليل نتائج الدراسة

4-1 مقدمة

تضمن هذا الفصل عرضاً مفصلاً لنتائج الدراسة، حول واقع القروض المتعثرة في مؤسسات الإقراض في فلسطين أسبابها وسبل معالجتها.

4-2 نتائج أسئلة الدراسة

4.2.1. السؤال الأول: ما هو واقع القروض والتسهيلات المتعثره لدى مؤسسات الاقراض في فلسطين ؟

للإجابة عن سؤال الدراسة تم تحليل البيانات الصادرة عن وحدة الائتمان التابعة لسلطة النقد الفلسطينية ومؤسسات الاقراض بخصوص ظاهرة تعثر للقروض الممنوحة من مؤسسات الإقراض في فلسطين وذلك من خلال الجدول رقم (19)

يوضح مبالغ القروض والقروض المتعثرة منها في كل مؤسسة إقراض إضافة إلى مبالغ القروض التي تم إعدامها، وهو ما يؤكد على وجود تعثر في هذه القروض، وما يعزز هذه الرقم هو أن الدرجات الكلية لكل محور من محاول الاستبانة المستخدمة في البحث كان مرتفعا، وهذا مؤشر على إقرار المبحوثين بوجود التعثر وهو ما يتطابق مع الأرقام التي تم تزويد الباحث بها من سلطة النقد الفلسطينية.

جدول رقم(19) حجم القروض الممنوحة من مؤسسات الإقراض وحجم المتعثر منها

البند	نهاية 2014	نهاية 2015	نهاية 2016	نهاية 2017	لغاية منتصف 2018
حجم القروض الممنوحة	63,418,945	106,183,785	147,310,213	127,585,291	57,421,724
القروض غير المنتظمة	4,767,491	4,105,252	4,879,841	13,185,854	34,376,576
القروض المعدمة	95,637	572,820	489,637	1,149,146	164,951

المصدر: SPECIALIZED CREDIT DIVISION (سلطة النقد الفلسطينية،2018)

2.2.4 سؤال الدراسة الثاني: ماهي الاسباب المؤدية لوجود ظاهرة التعثر في الإقراض لدى مؤسسات الاقراض في فلسطين.؟

للإجابة عن سؤال الدراسة الرئيس الثاني تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لفقرات كل محور من محاور أسباب التعثر الاربعة وهي:

1. المحور الاول : اسباب تعثر القروض والتي لها علاقة بمؤسسات الاقراض.
2. المحور الثاني : اسباب تعثر القروض والتي لها علاقة بالمقترض نفسه.
3. المحور الثالث : اسباب التعثر والتي تكون خارجة عن ارادة المقترض ومؤسسة الاقراض.
4. المحور الرابع : اسباب التعثر والتي لها علاقة بالأنظمة والقوانين.

المحور الأول: اسباب تعثر القروض والتي لها علاقة بمؤسسات الاقراض مرتبة حسب درجة الاهمية كما في الجدول رقم (20):

جدول رقم(20) مؤشرات القروض المتعثرة في مؤسسات الإقراض في فلسطين أسبابها وسبل معالجتها حسب فقرات محور اسباب تعثر القروض والتي لها علاقة بمؤسسات الاقراض

الفقرة	نص الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	الدرجة
q1	عدم وجود سياسة ائتمانية واضحة في منح القروض	3.18	1.29	**64%**	**9**	متوسطة
q2	عدم معرفة المؤسسة المانحة الغاية الحقيقية من القرض	3.48	1.14	**70%**	**6**	مرتفعة
q3	عدم كفاية عدد الموظفين في دوائر التسهيلات	3.15	1.23	**63%**	**10**	متوسطة
q4	قلة الخبرة لدى موظفي التسهيلات في المؤسسة	3.52	1.17	**70%**	**4**	مرتفعة
q5	تدخل الإدارات العليا في القرار الائتماني	3.44	1.08	**69%**	**7**	مرتفعة
q6	عدم التأكد من استعلام سلطة النقد الخاص بالعميل.	2.93	1.26	**59%**	**11**	متوسطة
q7	صرف التسهيل قبل استكمال شروط الموافقة الائتمانية	2.90	1.43	**58%**	**12**	متوسطة
q8	صرف مبلغ القرض دفعة واحدة وليس على دفعات	3.60	1.28	**72%**	**3**	مرتفعة
q9	تغليب الضمانة على مصدر السداد	3.98	0.958	**80%**	**1**	مرتفعة
q10	الخضوع في القرار لضغط المنافسين	3.78	1.01	**66%**	**2**	مرتفعة
q11	عدم دراسة السلوك الاجتماعي للمقترض	3.50	1.06	**70%**	**5**	مرتفعة
q12	قلة المتابعة في تحصيل الأقساط	3.22	1.34	**64%**	**8**	متوسطة
	الدرجة الكلية	**3.23**	**0.71**	**65%**		متوسطة

يوضح الجدول رقم (20) مؤشرات القروض المتعثرة في مؤسسات الإقراض في فلسطين أسبابها وسبل معالجتها حسب فقرات محور اسباب تعثر القروض والتي لها علاقة بمؤسسات الاقراض مرتبة حسب الأهمية، جاء في مقدمتها الفقرة رقم (9q) والتي تنص: تغليب الضمانة على مصدر السداد " بمتوسط حسابي (3.98) وهي درجة مرتفعة ، ويعزو الباحث ذلك الى سعي

مؤسسات الإقراض في بعض الأحيان إلى الحصول على ضمانات عينية ووضعها كضمان للقرض وعدم بحثها على التدفقات النقدية الحقيقية التي تدر دخل للمقترض وتشكل مصدر سداد منتظم بالنسبة لأقساطه الشهرية، وهو ما يؤدي إلى عزوف المقترض عن دفع الأقساط الشهرية في مواعيد استحقاقها وتتفق هذه النتيجة مع دراسة الظاهر(2007)، تلاه الفقرة رقم (10q) والتي تنص: " الخضوع في القرار لضغط المنافسين " بمتوسط حسابي (3.78) وهي درجة مرتفعة، ويعزو الباحث ذلك الى التنافس الشديد لدى مؤسسات الاقراض في كسب العملاء والمقترضين، والتنافس فيما بينها في منح العميل طالب القرض التسهيل المطلوب بشروط ضامنة أقل أو أسعار فوائد أقل من المنافس دون البحث الحقيقي عن وضع المقترض الائتماني وسلامته الائتمانية التي تمنعه مستقبلا من التعثر وتبقيه في وضع سليم بخصوص دفع الأقساط في مواعيد استحقاقها، إضافة لسعي موظفين الإقراض في تحقيق الأهداف البيعية المطلوبة منهم بأسرع وقت ممكن.

المحور الثاني: المتعلق بالأسباب المؤدية لوجود ظاهرة التعثر في الاقراض لدى مؤسسات الاقراض في فلسطين.؟ وفق محور اسباب تعثر القروض والتي لها علاقة بالمقترض نفسه درجة الاهمية كما في الجدول رقم (21): مرتبة حسب الأهمية:

جدول رقم(21) مؤشرات القروض المتعثرة في مؤسسات الإقراض في فلسطين أسبابها وسبل معالجتها حسب فقرات محور اسباب تعثر القروض والتي لها علاقة بالمقترض نفسه

الفقرة	نص الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	الدرجة
A1	عدم تقديم بيانات صحيحة من قبل العميل طالب القرض	4.08	0.708	**82%**	**3**	مرتفعة
A2	عدم استغلال القرض في الغرض الممنوح من أجله	4.05	0.745	**81%**	**4**	مرتفعة

A3	سوء الإدارة المالية لدى المقترض	4.14	0.654	**83%**	**2**	مرتفعة
A4	تقديم بيانات وأوراق غير صحيحة عند طلب القرض	3.93	1.06	**79%**	**5**	مرتفعة
A5	ارتفاع الالتزامات على العملاء والاقتراض من أكثر من جهة	4.17	0.726	**83%**	**1**	مرتفعة
A6	انحراف في سلوكيات المقترض الاجتماعية	3.92	0.966	**79%**	**6**	مرتفعة
	الدرجة الكلية	4.05	0.966	**81%**		مرتفعه

يوضح الجدول رقم (21) مؤشرات القروض المتعثرة في مؤسسات الإقراض في فلسطين أسبابها وسبل معالجتها حسب فقرات محور اسباب تعثر القروض والتي لها علاقة بالمقترض نفسه مرتبة حسب الأهمية، جاء في مقدمتها الفقرة رقم (5A) والتي تنص: ارتفاع الالتزامات على العملاء والاقتراض من أكثر من جهة " بمتوسط حسابي (4.17) وهي درجة مرتفعة ، ويعزو الباحث ذلك الى توجه المقترض لتسديد التزاماته المالية من أكثر من جهة إقراض أو من خلال الشيكات الشخصية والتي لا تظهر في الاستعلام الائتماني الموحد لسلطة النقد ولا يمكن معرفة قيمتها الحقيقية لأن المقترض لا يفصح عنها في أغلب الأوقات أو تكون طويلة الأجل أو غير مستحقة فلا يظهر المقترض أي اهتمام لها عند طلب تسهيل نقدي حالي مما يسبب تعثر سداد المقترض للقرض بسبب كثرة الالتزامات عليه وكما يعزو الباحث ذلك بعدم تبليغ بعض المؤسسات عن الائتمان في الوقت المناسب على الاستعلام الائتماني الموحد لسلطة النقد وبالتالي يمكن للمقترض أن يطلب تسهيل من جهة أخرى ولا يظهر بأنه مقترض من جهات إقراض ثانية وهي بذلك تتفق مع دراسة بن خالد (2007)، تلاه الفقرة رقم (3A) والتي تنص: " سوء الإدارة المالية لدى المقترض " بمتوسط حسابي (4.14) وهي درجة مرتفعة، ويعزو الباحث ذلك الى ضعف المعرفة والخبرة الادارية لدى المقترض وسوء استخدامه لأموال القرض أو لأمواله التي يحصل عليها من خلال عمله، فلا يميز

بين العمل والشخصي أو العمل التجاري ويخلط بينهما فيوظف أموال القرض التي منحت لتطوير مشروعه في أمور شخصية بعيدة عن عمله التجاري وبالتالي لا يتطور المشروع ولا يحقق نموا وتزيد التزامات المقترض الشهرية دون زيادة في دخله.

المحور الثالث: المتعلق بأسباب التعثر والتي تكون خارجة عن ارادة المقترض ومؤسسة الاقراض تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسبة المئوية لفقرات هذا المحور حسب درجة الاهمية كما في الجدول رقم(22)

جدول رقم(22) اسباب التعثر الخارجة عن ارادة المقترض ومؤسسة الاقراض مرتبة حسب الأهمية

الفقرة	نص الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	الدرجة
B1	التغير في أسعار صرف العملات	3.56	1.014	**71%**	**3**	مرتفعة
B2	البيئة المحيطة والتي لها علاقة بالوضع السياسي والاقتصادي	4.00	0.741	**80%**	**1**	مرتفعة
B3	توقف عمل المنشأة أو المؤسسة التي يعمل بها المقترض	3.93	0.897	**79%**	**2**	مرتفعة
الدرجة الكلية		**3.83**	**0.664**	**80%**		مرتفعة

يوضح الجدول رقم (22) مؤشرات القروض المتعثرة في مؤسسات الإقراض في فلسطين أسبابها وسبل معالجتها حسب فقرات محور اسباب التعثر والتي تكون خارجة عن ارادة المقترض ومؤسسة الاقراض مرتبة حسب الأهمية، جاء في مقدمتها الفقرة رقم (2B) والتي تنص: البيئة المحيطة والتي لها علاقة بالوضع السياسي والاقتصادي " بمتوسط حسابي (4.00) وهي درجة مرتفعة ، ويعزو الباحث ذلك الى عدم استقرار الوضع الأمني والسياسي والاقتصادي وتذبذب عمل المنشآت من فترة لأخرى بسبب

الإغلاقات المتكررة أضف إلى ذلك انقطاع العديد من العمال عن العمل بسبب ايقاف تصاريحهم للدخول للعمل داخل الخط الأخضر لأسباب أمنية، وغياب الدعم الحكومي للمنشآت الصغيرة بسبب اعطاء الأولية في النفقات الحكومية للرواتب الحكومية ولقطاعات التعليم والصحة وعدم وجود فائض في الميزانية العامة وهي بذلك تتفق مع دراسة زايدة (2006)، تلاه الفقرة رقم (3B) والتي تنص: " توقف عمل المنشأة أو المؤسسة التي يعمل بها المقترض " بمتوسط حسابي (3.93) وهي درجة مرتفعة، ويعزو الباحث ذلك الى سوء الإدارة المالية للمقترضين والتي سبق ذكرها إضافة إلى غياب أي دعم حكومي أو غير حكومي للمنشآت الصغيرة أو تجميد عمل الموظفين في حال أنهم غير مثبتين في بعض مؤسسات القطاع الخاص أو المؤسسات الأجنبية التي تعمل بنظام العقود وغياب الأمان الوظيفي في القطاع الخاص وهي بذلك تتفق مع دراسة آبيش (2015)، فيما حصلت الفقرة رقم (1B) والتي تنص: " التغير في أسعار صرف العملات " على أقل متوسط حسابي وهو (3.52) وهي درجة مرتفعة ايضا ويعزو الباحث ذلك إلى أن غالبية القروض الممنوحة من مؤسسات الإقراض هي بعملة الدولار وهي العملة الغير سائدة في البلاد بمعنى أن دخل السواد الأعظم من سكان فلسطين هو بالشيكل الاسرائيلي ، بحيث يتم منح القرض أحيانا وأسعار صرف الدولار منخفضة نسبة إلى الشيكل ويبدأ المقترض بالتسديد وقد يرتفع سعر صرف الدولار وهي بذلك تتفق مع دراسة عوينات (2017) فيما يخص تأثير القروض المتعثرة على المركز المالي للجهة المقرضة، وكذلك جاءت الدرجة الكلية للمحور مرتفعة (3.83)، ويعزو الباحث ذلك إلى أن الظروف الخارجية والتي لا تكون ضمن سيطرة المقترض أو المقرض تعصف أحيانا بالمقترض وتدفعه إما للتأخر في السداد أو التوقف نهائيا عن التسديد وخصوصا الظروف الاقتصادية المرتبطة بالوضع السياسي، أضف إلى ذلك غياب عملة فلسطينية بحيث تسود العملة الأجنبية كعملة رئيسية للإقراض .

المحور الرابع: المتعلق بأسباب التعثر والتي لها علاقة بالأنظمة والقوانين تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسبة المئوية لفقرات هذا المحور حسب درجة الاهمية كما في الجدول رقم(23).

جدول رقم(23) اسباب التعثر والتي لها علاقة بالأنظمة والقوانين مرتبة حسب الأهمية

الفقرة	نص الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	الدرجة
C1	ضعف دور سلطة النقد في التفتيش الميداني	4.01	0.948	**80%**	**3**	مرتفعة
C2	عدم الالتزام بتعليمات سلطة النقد بخصوص الديون المشكوك في تحصيلها	3.78	0.782	**76%**	**4**	مرتفعة
C3	ضعف النظام القضائي	4.08	0.960	**82%**	**2**	مرتفعة
C4	عدم ملاحقة المتعثرين المحكوم عليهم في بعض المناطق الجغرافية	4.17	1.023	**83%**	**1**	مرتفعة
	الدرجة الكلية	4.01	0.703	**80%**		مرتفعة

يوضح الجدول رقم (23) مؤشرات قياس القروض المتعثرة في مؤسسات الاقراض في فلسطين اسبابها ومعالجتها حسب فقرات محور اسباب التعثر التي لها علاقة بالأنظمة والقوانين مرتبة حسب الأهمية، جاء في مقدمته الفقرة رقم (4C) والتي تنص: " عدم ملاحقة المتعثرين المحكوم عليهم في بعض المناطق الجغرافية " بمتوسط حسابي (4.18) وهي درجة مرتفعة ويعزو الباحث ذلك إلى ضعف الجهاز التنفيذي للسلطة الوطنية الفلسطينية وتحديدا في المناطق المصنفة C، بحيث تشكل ملاذا آمنا للمطلوبين للعدالة مما يضعف من إمكانية ضبط المتعثرين وإجبارهم على التسديد أو هيكلة ديونهم أو الحجز على ضماناتهم وهي بذلك تتفق مع دراسة زايدة (2006)، تلاه الفقرة رقم (3C) والتي تنص: " ضعف النظام القضائي " بمتوسط حسابي (4.08) وهي درجة

مرتفعة، ويعزو الباحث ذلك طول عمر المحاكمات داخل المحاكم الفلسطينية، وعدم وجود محاكم مختصة بالإقراض ، وتأخر التنفيذ وعدم الفصل الواضح بين المحاكم المدنية والمحاكم التجارية في فلسطين.

4-2-3 سؤال الدراسة الثالث: ما هي الاليات الممكنة لمعالجة ظاهرة التعثر في التسهيلات من خلال مؤسسات الاقراض الصغير في فلسطين؟

جدول رقم(24) اليات معالجة التعثر او الحد منه مرتبة حسب الأهمية

الفقرة	نص الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	الدرجة
D1	عدم منح المقترض مبالغ تفوق إمكانياته على التسديد	4.38	0.615	**88%**	**1**	كبيرة
D2	التأكد من صرف القرض في الغرض الذي طلب من أجله	4.20	0.682	**84%**	**3**	كبيرة
D3	تحديد صلاحيات منح القروض وفق أسس صحيحة	4.13	0.748	**83%**	**8**	مرتفعة
D4	تدريب موظفي التسهيلات في مجالي المنح والتحصيل	4.17	0.726	**83%**	**7**	مرتفعة
D5	عمل تقارير دورية لمراقبة جودة المحفظة الائتمانية	4.10	0.760	**82%**	**9**	مرتفعة
D6	متابعة القرض والمقترض منذ المنح حتى التسديد الكامل(مكالمات،زيارات الخ)	4.26	0.773	**85%**	**2**	كبيرة
D7	إرسال مطالبات مالية في حال تأخر التسديد	4.17	0.909	**83%**	**6**	مرتفعة
D8	صرف القرض على دفعات وليس على دفعة واحدة لضمان صرفه في الهدف الصحيح منه	3.98	1.157	**80%**	**11**	مرتفعة
D9	تحويل ملفات المتعثرين إلى الدوائر المختصة للمتابعة القانونية	4.18	0.796	**84%**	**5**	مرتفعة

D10	مساعدة العملاء في إعداد دراسات الجدوى للمشاريع	3.97	0.865	**84%**	**12**	مرتفعة
D11	اقتران دراسة طلب القرض بالزيارة الميدانية للعميل	4.08	0.849	**81%**	**10**	مرتفعة
D12	اعتبار الاستعلام الائتماني للعميل قاعدة أساسية في اتخاذ القرار الائتماني	3.95	1.107	**79%**	**13**	مرتفعة
D13	زيادة رقابة سلطة النقد الفلسطينية وإجبار المؤسسات المانحة عن التبليغ عن أي ائتمان يتم منحه للعميل	4.18	0.9665	84%	4	مرتفعة
	الدرجة الكلية	**4.14**	**0.4963**	**83%**		مرتفعة

يوضح الجدول رقم (24) مؤشرات قياس القروض المتعثرة في مؤسسات الاقراض في فلسطين اسبابها ومعالجتها حسب فقرات محور اليات معالجة التعثر او الحد منه مرتبة حسب الأهمية، جاء في مقدمته الفقرة رقم (1D) والتي تنص: " عدم منح المقترض مبالغ تفوق إمكانياته على التسديد " بمتوسط حسابي (4.38) وهي درجة كبيره ، ويعزو الباحث ذلك إلى أن الوقاية هي خير علاج لمنع التعثر، فمنح المقترض مبالغ بأقساط شهرية تفوق قدرته على التسديد ستؤدي بالضرورة لتعثره وهذا يتطلب التزام المانحين بسياسية الائتمان العادل المقرة من سلطة النقد والاعتماد على البيانات الحقيقة لدخل المعتمد المثبتة بكل الوسائل الممكنة وهي بذلك تتفق مع دراسة بن خالد (2005)، تلاه الفقرة رقم (6D) والتي تنص: "متابعة القرض والمقترض منذ المنح حتى التسديد الكامل (مكالمات، زيارات الخ).

بمتوسط حسابي (4.26) وهي درجة كبيره، ويعزو الباحث ذلك الى وجوب وجود اليات عمل لمتابعة المقترض من البداية الى النهاية ولكشف أي أعراض للتعثر قبل أن يصبح مزمنا وغير قابل للعلاج، بحيث يمكن مساعدة العميل في تفادي الانزلاق والتوقف تماما عن التسديد.،

الفصل الخامس

النتائج والتوصيات

5-1 ملخص النتائج

5-2 مناقشة النتائج

5-3 استنتاجات الدراسة

5-4 التوصيات

5-5 الدراسات المقترحة

تمهيد:

تم تخصيص هذا الفصل لعرض ملخص النتائج ومناقشتها،، وتعليل أسباب الوصول لهذه النتائج، بهدف تحقيق أهداف الدراسة والتي هي التعرف على واقع القروض المتعثرة في مؤسسات الإقراض في فلسطين وأسبابها وسبل معالجتها.

5-1 ملخص النتائج

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

1. تبين من خلال تحليل البيانات الصادرة عن وحدة الائتمان في سلطة النقد الفلسطينية ان هنالك نسبة كبيرة من اقساط تسديد القروض المعطاة للزبائن غير منتظمة، وان ظاهرة تعثر القروض قد ازدادت في السنوات الاخيرة بسبب الظروف السياسية والاقتصادية الحالية .
2. أظهرت النتائج وجود إقرار لجميع المبحوثين بأن التعثر في القروض الممنوحة من قبل مؤسسات الإقراض في فلسطين هو مشكلة موجودة بحيث أن المتوسطات الحسابية لأسئلة الاستبيان كانت مرتفعة بشكل عام.
3. أظهرت النتائج بأن تغليب مؤسسات منح القروض للضمانة على مصدر التسديد، والخضوع لقرار المنافسين إضافة إلى صرف مبلغ القرض دفعة واحدة وليس على دفعات كانت أعلى أسباب تعثر القروض والتي لها علاقة بمؤسسات الإقراض وترتبط بقرارها، فيما كان صرف القرض قبل تحقيق كافة الشروط الائتمانية هو أقل الأسباب المؤدية للتعثر بالرغم من ارتفاع المتوسط الحسابي له.
4. أظهرت النتائج بأن ارتفاع التزامات المعتمد الشهرية وحصوله على قروض من أكثر من جهة ، وسوء إدارته المالية وتقديمه بيانات مالية غير صحيحة، أعلى الأسباب تأثيرا في تعثر القروض

والتي لها علاقة بالمقترض نفسه، فيما كانت انحرافه سلوكه الاجتماعي أقل الأسباب تأثيرا بالرغم من ارتفاع المتوسط الحسابي له.

5. بينت النتائج بأن أعلى الأسباب الخارجة عن إرادة المقرض والمقترض في التعثر هو عدم الاستقرار السياسي والاقتصادي في البلاد، فيما كانت أقل الأسباب تأثيرا هو التغير في أسعار صرف العملات بالرغم من أن متوسط الحسابي مرتفع.
6. أظهرت النتائج بان ضعف النظام القضائي الفلسطيني وعدم قدرته على التنفيذ على المحكومين كان أهم الأسباب التي تؤدي إلى التعثر والمرتبطة بالأنظمة والقوانين، وكان أقل الأسباب تأثيرا هو ضعف الدور الرقابي والتفتيشي لسلطة النقد بالرغم من ارتفاع متوسط الحسابي.

5-2 مناقشة النتائج

5-2-1: مناقشة نتائج سؤال الدراسة الأول: ما هو واقع القروض والتسهيلات المتعثرة لدى مؤسسات الاقراض في فلسطين ؟

فقد تبين للباحث من خلال تحليل بيانات الاقراض وعملية التسديد غير المنتظمة وكذلك حجم المديونية المتعثرة قد تزايدت في الآونة الاخيرة، كما أن هناك اقرار من المبحوثين بظاهرة التعثر، إذ كانت غالبية إجاباتهم تؤيد البنود المطروحة في الاستبانة والتي تدرس أسباب التعثر وآليات معالجته، إضافة إلى البيانات الرقمية التي زودت سلطة النقد بها الباحث والتي تحتوي أرقام لغاية منتصف العام 2018 تفيد بأن نسبة القروض المتعثرة من مجموع القروض الممنوحة تتجاوز 7%، وهو رقم يعزز الظاهرة ويقرها.

5-2-2 مناقشة نتائج السؤال الثاني: ما هي الأسباب المؤدية لوجود ظاهرة التعثر في الإقراض لدى مؤسسات الإقراض في فلسطين؟

تبين بأن أسباب التعثر تتراوح بين مسببات في إجراء المنح من المؤسسة المانحة أو في أسباب تخص المقترض نفسه أو في أسباب خارجة عن إرادة الجميع، وكانت الأسباب بشكل عام مرتبطة بارتفاع التزامات المقترض الشهرية وسوء إدارته المالية أو تقديمه لبيانات مالية غير حقيقة، وأسباب أخرى تتعلق بضغط المنافسين على مؤسسة الإقراض من أجل اتخاذ قرار ائتماني مستعجل وغير مدروس، إضافة إلى صرف القرض على دفعة واحدة مما يؤدي إلى صرفه في غير غرضه الصحيح، وكان ضعف النظام القضائي الفلسطيني وتردي الأوضاع الاقتصادية سببا رئيسيا في ظاهرة التعثر.

5-2-3 مناقشة نتائج السؤال الثالث: ما هي الآليات الممكنة لمعالجة ظاهرة التعثر في التسهيلات الممنوحة من قبل مؤسسات وشركات الإقراض في فلسطين؟

تبين من نتائج التحليل ان صرف القرض على دفعات والتأكد من استغلاله في الغرض الصحيح منه يحد من ظاهر التعثر، إضافة إلى المتابعة بشكل ممنهج منذ منح القرض حتى تحصيله كاملا يعزز العلاقة بين المانح والممنوح ويكشف مؤشرات التعثر مبكرا ، أضف إلى ذلك بأن عدم منح المقترض قروض تفوق إمكانياته المالية هو بحد ذاته وسيلة وقائية قد تكون الأهم في عدم الوقوع في التعثر ويأتي ذلك بدراسة الأوضاع المالية بشكل جيد وعلمي للمقترض.

5-3 استنتاجات الدراسة:

بناء على نتائج الدراسة تم الخروج بالاستنتاجات الآتية:

1- لوحظ من خلال نتائج الدراسة ومن خلال البيانات المنشورة عن سلطة النقد، بأن نسبة عالية من مجموع القروض الممنوحة من مؤسسات الإقراض الصغير هي قروض سكنية أو استهلاكية، وهو ما

يستنتج منه بأن هذه القروض والتي منحت أصلا لأغراض تطوير المشاريع الصغيرة من حيث الأساس تستغل في غير الغرض الممنوح منها، وهو عامل رئيسي من عوامل التعثر بحيث يصرف القرض في غير غرضه الأصلي والمهدوف منه تنمية المنشئات الصغيرة الحجم وتطويرها.

2- تبين من خلال نتائج الدراسة بأن التوقف عن العمل هو سبب من أسباب التعثر، وهذا مرتبط بالضرورة بالحالة السياسية السائدة في البلاد، فكثرة الاغلاقات وسحب تصاريح العمل داخل الخط الأخضر، مسبب رئيس للتوقف عن العمل.

3- من خلال الزيارات الميدانية لفروع مؤسسات الإقراض ومن خلال معرفتي الشخصية بالعديد من موظفيها يلاحظ بأن هناك دوران وظيفي عالي جدا، وعدم استمرار لموظفي الإقراض لديهم، ولوحظ هذا أيضا من خلال كثرة الإعلانات في مواقع التوظيف عن حاجتها لموظفي إقراض، ويعزو الباحث هذا الأمر لضغط إدارات هذه المؤسسة على الموظفين لتحقيق أهدافهم البيعية والتي تحتوي ضمنا على التحصيل، وربما ضعف الحوافز المادية أو قلتها.

4- إن موضوع تعثر القروض الممنوحة من مؤسسات الإقراض بشكل عامل يدل على أن هناك مشكلة في الوعي الائتماني لدى الجمهور، وهو مرتبط أيضا بكم الشيكات المعادة الكبير، وهو ما يدلل على وجوب تفعيل الدور التوعوي لسلطة النقد كجهة رقابية وإشرافية.

5-4 التوصيات

بناء على النتائج والاستنتاجات التي تم التوصل إليها من قبل الباحث ، اوصى الباحث بالاتي:

1. 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.

2. منح القروض لصغار المقترضين تحديدا بعملة الشيكل، بحيث يجنب هذا الإجراء كل من المؤسسة والمقترض مخاطر فروقات صرف العملة للدولار على الشيكل.
3. تخصيص دائرة في سلطة النقد الفلسطينية لقطاع التمويل الصغير، يكون لها دور الرقابية الإدارية والرقابية الخاصة، مع انسجامها لسياسة ائتمان عادلة داخل فلسطين بشكل عام.
4. خضوع كافة شركات التأجير التمويلي والاتصالات والانترنت للاستعلام الائتماني الموحد، لتصبح الالتزامات الشهرية جزء من التزامات المعتمد الائتمانية الشهرية للمقترض، كونها تزيد من التزامه الشهري ولا تحتسب كائتمان يظهر في استعلامه الائتماني.
5. إنشاء محاكم مختصة بالائتمان بكافة أشكاله مما يسرع من إجراءات القضاء في جدولة أو هيكلة القروض المتعثرة أو الحجز على ضمانات القروض.
6. اعتماد أسعار فائدة وعمولة ومدة تسديد موحدة لمؤسسات الاقراض من سلطة النقد الفلسطينية للتقليل من تأثير التنافس بينها، لتكون ملاءة العميل وجودة الخدمة هي المحرك الأساسي لعملية منح القروض.
7. تفعيل دور المدققين الداخليين في مؤسسات الإقراض في فلسطين بحيث يكون عمل التدقيق عمل دوري منتظم وليس عشوائيا، لمراعاة الالتزام بالسياسات الائتمانية في فلسطين.

5-5 الدراسات المقترحة:

على ضوء هذه الدراسة يوصي الباحث بإجراء الدراسات التالية:

1. القروض المتعثرة في مؤسسات الإقراض في فلسطين من وجهة نظر المقترضين.
2. أثر القروض المتعثرة على المؤشرات المالية لمؤسسات الإقراض.
3. أثر القروض المتعثرة على التنمية في فلسطين.

قائمة المصادر والمراجع:

أولا: قائمة المراجع العربية:

1. القرآن الكريم.
2. أبو جبارة، هاني. (1994). ندوة الديون المتعثرة والتعامل معها، مجلة البنوك. عمان.
3. أبيش، بلال.(2015).إدارة القروض المتعثرة في البنوك التجارية "دراسة حالة البنك الوطني الجزائري. الجزائر.
4. الامين، ماهر. الدغيم، عبد العزيز. انجرو، ايمان.(2006).التحليل الائتماني ودوره في ترشيد عمليات الإقراض المصرفي بالتطبيق على المصرف الصناعي السوري. مكتبة جامعة تشرين. سوريا.
5. بوعتروس، عبد الحق.(2000).الوجيز في البنوك التجارية. ديوان المطبوعات الجامعية. جامعة سعيدة. الجزائر.
6. الجميل، سرمد كوكب. (2006). إدارة المؤسسات المالية. وحدة الحدباء للطباعة والنشر. كلية الحدباء الجامعة. الموصل. العراق. الطبعة الأولى.
7. حمود، إبراهيم. حسين، جمال. بهاء الدين، نورا .(2017) . دور نظم المعلومات المصرفية في الحد من القروض المتعثرة في المصارف، دراسة تحليلية في مجموعة مصارف مختارة في محافظة بغداد.
8. الخضيري، محسن.(1996).الديون المتعثرة: الظاهرة، الأسباب، العلاج. ايتراك للنشر والتوزيع. القاهرة.
9. الداود، ناصر.(2015). إعادة التمويل. ورقة عمل مقدمة للمؤتمر العربي الخامس عشر للهيئات الشرعية. المملكة العربية السعودية.

10. درويش، محمد أحمد.(2017).مناهج البحث في العلوم الإنسانية. جامعة المنيا. مصر.

11. دشلي، كمال.(2016). منهجية البحث العلمي. مديرية الكتب والمطبوعات الجامعية. جامعة حماة. سوريا.

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

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

14. الزبيدي، حمزة.(2002).إدارة الائتمان المصرفي والتحليل الائتماني. دار الورق للنشر والتوزيع. العراق.

15. سعيد، عفراء. عبد الجبار، عبد الجبار.(2008). إشكالية القروض المتعثرة في العراق وسبل معالجته. جامعة بغداد. العراق.

16. سلمان، ناديه.(2004). أثر مخصص الديون المشكوك في تحصيلها على كفاية رأس المال، دراسة تحليلية لعدد من المصارف العراقية. معهد الإدارة التقني. العراق.

17. شيحة، مصطفى.(1990). النقود والمصارف والائتمان. دار الجامعة الجديدة للنشر. الإسكندرية.

18. صباح، سالم. (2000). الرقابة والإشراف على الجهاز المصرفي الفلسطيني بين الواقع والآفاق، إطار مقترح لنظام الرقابة الداخلية في ضوء التجربة الدولية. جامعة النيلين السودان.

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

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

21. الظاهر، وعبد الجواد.(2007). العوامل المحددة لتعثر التسهيلات المصرفية في المصارف الفلسطينية. فلسطين.

22. عادل، جمال. (2012). إشكالية القروض المتعثرة، حالة الجزائر. مذكرة ماجستير. كلية العلوم الاقتصادية. جامعة الجزائر.

23. عادل، هبال. بن موسى كمال. (2012). إشكالية القروض المصرفية المتعثرة . دراسة حالة الجزائر.

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

25. عبد الكريم، نصر. عابد، محمد. أبو زيتون، عبير. (2013). الدور الاقتصادي لمؤسسات الإقراض المتخصصة وأثرها على الاستقرار المالي في فلسطين. ورقة بحثية. سلطة النقد الفلسطينية.

26. عبد المطلب، عبد الحميد. (2000). البنوك الشاملة، وعمليات إدارتها دار الجامعة الإسكندرية. مصر.

27. عواد، خالد. (2016). أهمية قطاع المشروعات الصغيرة في الاقتصاد العراقي. جامعة الفلوجة. كلية الاقتصاد والإدارة. العراق.

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

29. غانم، محمد. (2010). واقع التمويل الأصغر الإسلامي وآفاق تطويره في فلسطين. الجامعة الإسلامية. غزة.

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

31. لطرش، الطاهر.(2005). تقنيات البنوك، ديون المطبوعات الجامعية. جامعة سعيدة. الجزائر.

32. محمد، براق. بن خالد، عمر.(2007).القروض البنكية المتعثر، الأسباب والحلول، جامعة محمد بوقره بومرداس.

33. معادي، ابراهيم. (2005). دور البنوك في تمويل وترقية الاستثمارات. جامعة الجزائر.

34. مكحول، باسم.(2011). ظروف العرض والطلب الحالي والمتوقع على التمويل الإسلامي الصغير في الأراضي الفلسطينية. شراكة.

35. المندلسي، ناجي. (2002). مشكلة تعثر الديون. نشرة المصارف الليبية.

36. النادي، محمد. (2002). معالجة الديون المتعثرة. البنك المركزي. جامعة الجزائر.

37. النجار، فريد.(2000). إدارة الائتمان والقروض المصرفية المتعثرة. مؤسسة شباب الجامعة. القاهرة.

38. النجفي، حسن. (1990). شرح الاعتمادات المستندية. شركة المعرفة للنشر والتوزيع. بغداد.

39. نوفل، صبري. (2000). إدارة مخاطر الائتمان المصرفي. المعهد العربي للتمويل والاستثمار. القاهرة.

المراجع الأجنبية:

1. Bastelaer, Thierry van 2000, IMPERFECT INFORMATION, SOCIAL CAPITAL AND THE POOR'S ACCESS TO CREDIT, university of maryland.USA.
2. 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.
3. Gorion.P.(2009).Risk management lesson from the credit crises. European financial management.
4. Liman.N.(2017).The types of microfinance institution in Nigeria. MAYFEB Journal of Business and Management.
5. Mago.S.(2014).Microfinance Institutions and Operational Risk Management in Zimbabwe. Mediterranean Journal of Social Sciences. MCSER Publishing, Rome-Italy.
6. Rodman. J.(2005). progress toward the resolution of non-performing loans. world bank publications.
7. 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 2017.
2. جريدة الوقائع الفلسطينية 2010.

المواقع الالكترونية:

1. موقع سلطة النقد الفلسطينية تم الوصول إليه بتاريخ 2018/9/13 من خلال الرابط التالي http://www.pma.ps/ar-eg/microfinanceinstitutionsdirectory.aspx

2. موقع Mix Market تم الوصول إليه بتاريخ 2018/9/15 من خلال الرابط التالي
https://www.themix.org/mixmarket/profiles

3. موقع المركز العربي للتطوير الزراعي وتم الوصل إليه بتاريخ 2018/10/4 من خلال الرابط التالي
http://www.acad.ps/ar_page.php?id=28ddy10461Y28dd

4. موقع الشركة الفلسطينية للإقراض والتنمية أصالية وتم الوصل إليه بتاريخ 2018/10/4 من خلال الرابط التالي
http://www.asala.ps/en/about-us/

5. موقع فيتاس فلسطين وتم الوصول إليه بتاريخ 2018/10/5 من خلال الرابط التالي
https://vitas.ps/

6. موقع شركة ريف للإقراض والتنمية وتم الوصول إليه بتاريخ 2018/10/5 من خلال الرابط التالي
http://reef.ps/ar/content/%D8%A7%D9%84%D8%B1%D8%A4%D9%8A%D8%A9-%D9%88%D8%A7%D9%84%D8%B1%D8%B3%D8%A7%D9%84%D8%A9

7. موقع شركة الإبداع للتمويل الصغير ومتناهي الصغر وتم الوصول إليه بتاريخ 2018/10/5 من خلال الرابط التالي
http://www.alibdaapalestine.com/Page.aspx?id=1

8. موقع الفلسطينية للإقراض والتنمية فاتن وتم الوصول إليه بتاريخ 2018/10/5 من خلال الرابط التالي
http://faten.org/about_faten

9. موقع شبكة سنابل وتم الوصول إليه بتاريخ 2018/8/15 من خلال الرابط التالي
https://www.sanabelnetwork.org/Home/Search.aspx?cid=107&q=palestine

10. موقع free management EBooks وتم الوصول إليه بتاريخ 2018/8/1 من خلال الرابط التالي
http://www.free-management-ebooks.com/skills-finance.htm

11. البريد الالكتروني لسلطة النقد الفلسطينية بتاريخ 2018/9/23 وعنوانه
Credit.division@pma.ps

12. موقع service system وتم الوصول إليه بتاريخ 2018/11/1 من خلال الرابط التالي
https://www.surveysystem.com/sscalc.htm

الملاحق

ملحق رقم 1: الكتاب الموجه لمحكمي الاستبانة

التاريخ:20 تشرين أول – أكتوبر –2018

السيد : الدكتور ـــــــــــــ المحترم،

تحية وبعد،

طلب تحكيم استبانة لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال

بالإشارة إلى الموضوع أعلاه ، ولاحقا لإجراء دراسة بعنوان " القروض المتعثرة في مؤسسات الإقراض في فلسطين ، أسبابها، وسبل علاجها" ، كمتطلب لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال من جامعة الخليل يرجى من حضرتكم التكرم بتحكيم وتصويب الاستبيان المرفق .

شاكرين لكم حسن تعاونكم

مع فائق التقدير والاحترام

الباحث : أحمد يوسف ربعي

محلق رقم 2 : الاستبانة بشكلها النهائي

بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة الخليل

عمادة الدراسات العليا

برنامج ماجستير إدارة الأعمال

السيد/ة ... المحترم/ة

تحية طيبة وبعد

يقوم الباحث بإجراء دراسة بعنوان:

" القروض المتعثرة في مؤسسات الإقراض في فلسطين أسبابها وسبل معالجتها"

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: أحمد يوسف أحمد ربعي

إشراف الدكتور ياسر شاهين
استاذ مشارك في العلوم المالية

للاستفسار يرجى الاتصال على

جوال رقم 0599599849

وطنية رقم 0569569849

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

مدير عام	مدير فرع	مدير دائرة	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

القسم الثاني: أسباب تعثر القروض

المحور الأول: أسباب تعثر القروض والتي لها علاقة بمؤسسات الإقراض:

- الرجاء وضع إشارة (X) في المربع المناسب:

#	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	عدم وجود سياسة ائتمانية واضحة في منح القروض					
2	عدم معرفة المؤسسة المانحة الغاية الحقيقية من القرض					
3	عدم كفاية عدد الموظفين في دوائر التسهيلات					
4	قلة الخبرة لدى موظفي التسهيلات في المؤسسة					
5	تدخل الإدارات العليا في القرار الائتماني					
6	عدم التأكد من استعلام سلطة النقد الخاص بالعميل.					
7	صرف التسهيل قبل استكمال شروط الموافقة الائتمانية					
8	صرف مبلغ القرض دفعة واحدة وليس على دفعات					
9	تغليب الضمانة على مصدر السداد					

10	الخضوع في القرار لضغط المنافسين					
11	عدم دراسة السلوك الاجتماعي للمقترض					
12	قلة المتابعة في تحصيل الأقساط					

المحور الثاني: أسباب تعثر القروض والتي لها علاقة بالمقترض نفسه:
الرجاء وضع إشارة (X) في المربع المناسب:

#	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	عدم تقديم بيانات صحيحة من قبل العميل طالب القرض					
2	عدم استغلال القرض في الغرض الممنوح من أجله					
3	سوء الإدارة المالية لدى المقترض					
4	تقديم بيانات وأوراق غير صحيحة عند طلب القرض					
5	ارتفاع الالتزامات على العملاء والاقتراض من أكثر من جهة					
6	انحراف في سلوكيات المقترض الاجتماعية					

المحور الثالث: أسباب التعثر والتي تكون خارجة عن إرادة المقترض ومؤسسة الإقراض:
الرجاء وضع إشارة (X) في المربع المناسب

#	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	التغير في أسعار صرف العملات					
2	البيئة المحيطة والتي لها علاقة بالوضع السياسي والاقتصادي					
3	توقف عمل المنشأة أو المؤسسة التي يعمل بها المقترض					

المحور الرابع :أسباب التعثر والتي لها علاقة بالأنظمة والقوانين :
الرجاء وضع إشارة (X) في المربع المناسب

#	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	ضعف دور سلطة النقد في التفتيش الميداني					

2	عدم الالتزام بتعليمات سلطة النقد بخصوص الديون المشكوك في تحصيلها					
3	ضعف النظام القضائي					
4	عدم ملاحقة المتعثرين المحكوم عليهم في بعض المناطق الجغرافية					

المحور الخامس: آليات معالجة التعثر أو الحد منه:

الرجاء وضع إشارة (**X**) في المربع المناسب

#	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	عدم منح المقترض مبالغ تفوق إمكانياته على التسديد					
2	التأكد من صرف القرض في الغرض الذي طلب من أجله					
3	تحديد صلاحيات منح القروض وفق أسس صحيحة					
4	تدريب موظفي التسهيلات في مجالي المنح والتحصيل					
5	عمل تقارير دورية لمراقبة جودة المحفظة الائتمانية					
6	متابعة القرض والمقترض منذ المنح حتى التسديد الكامل(مكالمات زيارات الخ)					
7	إرسال مطالبات مالية في حال تأخر التسديد					
8	صرف القرض على دفعات وليس على دفعة واحدة لضمان صرفه في الهدف الصحيح منه					
9	تحويل ملفات المتعثرين إلى الدوائر المختصة للمتابعة القانونية					
10	مساعدة العملاء في إعداد دراسات الجدوى للمشاريع					
11	اقتران دراسة طلب القرض بالزيارة الميدانية للعميل					
12	اعتبار الاستعلام الائتماني للعميل قاعدة أساسية في اتخاذ القرار الائتماني					
13	زيادة رقابة سلطة النقد الفلسطينية وإجبار المؤسسات المانحة عن التبليغ عن أي ائتمان يتم منحه للعميل					

أي أسباب أخرى تؤدي إلى التعثر لم يتم ذكرها في الاستبانة

.....أي آليات
أخرى تعالج التعثر أو تحد منه لم يتم ذكرها في الاستبانة

.....

إذا ما رغبت في الحصول على ملخص لأهم النتائج والتوصيات, الرجاء كتابة البريد الالكتروني ورقم الهاتف

البريد الالكتروني..... رقم الهاتف.....

شكرا لحسن تعاونكم الباحث: أحمد يوسف ربعي

ملحق رقم 3: قائمة محكمي الاستبانة

أسم المحكم	مكان العمل
الدكتور موسى شحادة	البنك الإسلامي العربي
الدكتور ياسر شاهين	جامعة فلسطين الأهلية
الدكتور ناصر جردات	جامعة فلسطين الأهلية

ملحق رقم 4: مراسلة سلطة النقد الفلسطينية بخصوص بيانات مؤسسات الإقراض

From: Specialized Credit Division [mailto:scdvision@pma.ps]
Sent: Sunday, September 23, 2018 2:49 PM
To: Ahmad Rebee - Consumer Banking - Hebron - Palestine
Cc: Jamal Adnan Odeh
Subject: البيانات المطلوبة عن مؤسسات الإقراض المتخصصة

حضر السيد أحمد يوسف ربعي المحترم،

تحية طيبة،

عطفاً على طلبكم الوارد إلينا في البريد الالكتروني بتاريخ 2018/09/17 بشأن طلب بعض البيانات عن مؤسسات الإقراض المتخصصة العاملة في فلسطين، نجدون أدناه جدول بالبيانات المطلوبة ونشير إلى أنها تتعلق بمؤسسات الإقراض المتخصصة المرخصة من سلطة النقد:

البيانات المطلوبة عن مؤسسات الإقراض المتخصصة العاملة في فلسطين					
البند	نهاية العام 2014	نهاية العام 2015	نهاية العام 2016	نهاية العام 2017	حتى منتصف العام 2018
حجم القروض/ التمويلات الممنوحة	63,418,945	106,183,785	147,310,213	127,585,291	57,421,724
حجم القروض/ التمويلات غير المنتظمة	4,767,491	4,105,252	4,879,841	13,185,854	34,376,576
حجم القروض/ التمويلات المعدمة	95,637	572,820	489,637	1,149,146	164,951

مع الاحترام والتقدير،

ملحق رقم 5: مراسلة سلطة النقد الفلسطينية بخصوص بيانات مؤسسات الإقراض

HEBRON UNIVERSITY جامعة الخليل

Ref. الرقم :

Date التاريخ: 2018/09/17

معالي الاخ عزام الشوا المحترم
محافظ سلطة النقد الفلسطينية

تحية طيبة وبعد،،،

الموضوع / بحث دراسات عليا

يفيد برنامج الماجستير في ادارة الاعمال في جامعة الخليل بأن الطالب احمد يوسف ربعي ورقمه الجامعي (21519030) هو احد طلاب برنامج الماجستير في ادارة الاعمال (MBA)، وهو في طور جمع المعلومات لبحثه بعنوان (القروض المتعثرة في مؤسسات الاقراض في فلسطين: اسبابها وسبل معالجتها).

يرجى الايعاز بتسهيل مهمته في إعداد الرسالة.

مع الاحترام و التقدير،،،

أ.د. سمير ابو زنيد
عميد كلية التمويل والإدارة
رئيس لجنة الدراسات العليا

HEBRON UNIVERSITY كلية التمويل والإدارة COLLEGE OF FINANCE AND MANAGEMENT

ملحق رقم 6 : كتب تسهيل المهمة

HEBRON UNIVERSITY
جامعة الخليل

الرقم : Ref.

التاريخ : 2018/10/28 Date

السيد / انور الجيوسي المحترم
مدير عام المؤسسة الفلسطينية للاقراض والتنمية "فاتن"

تحية طيبة وبعد،،

الموضوع / بحث دراسات عليا

يفيد برنامج الماجستير في ادارة الاعمال في جامعة الخليل بان الطالب **احمد يوسف ريعي** ورقمه الجامعي **(21519030)** هو احد طلاب برنامج الماجستير في ادارة الاعمال (MBA)، وهو في طور جمع المعلومات لبحثة بعنوان **(القروض المتعثرة في مؤسسات الاقراض في فلسطين: اسبابها وسبل معالجتها)**.

يرجى الايعاز بتسهيل مهمته في إعداد الرسالة.

مع الاحترام و التقدير،،

أ.د. سمير ابو زنيد
عميد كلية التمويل والإدارة
رئيس لجنة الدراسات العليا

HEBRON UNIVERSITY جامعة الخليل
COLLEGE OF FINANCE AND MANAGEMENT كلية التمويل والإدارة

P.O.Box 40 , Hebron , West Bank , Palestine
URL : http //www.hebron.edu

ص.ب ٤٠ الخليل - فلسطين
تلفون : 970 (0)2-222-0995 Tel:
فاكس : 970 (0)2-222-9303 Fax:

ملحق رقم 7 : كتاب تسهيل المهمة لمؤسسة ابداع

HEBRON UNIVERSITY

جامعة الخليل

الرقم : Ref.

التاريخ : Date 2018/10/28

السيد / محمد نفس المحترم
مدير عام الابداع للتمويل متناهي الصغر

تحية طيبة وبعد،،،

الموضوع / بحث دراسات عليا

يفيد برنامج الماجستير في ادارة الاعمال في جامعة الخليل بأن الطالب **احمد يوسف ربعي** ورقمه الجامعي **(21519030)** هو احد طلاب برنامج الماجستير في ادارة الاعمال (MBA)، وهو في طور جمع المعلومات لبحثة بعنوان (**القروض المتعثرة في مؤسسات الاقراض في فلسطين: اسبابها وسبل معالجتها**).

يرجى الايعاز بتسهيل مهمته في إعداد الرسالة.

مع الاحترام و التقدير،،،

أ.د. سمير ابو زنيد
عميد كلية التمويل والإدارة
رئيس لجنة الدراسات العليا

HEBRON UNIVERSITY جامعة الخليل كلية التمويل والإدارة DEAN OF FINANCE AND MANAGEMENT

P.O.Box 40 , Hebron , West Bank , Palestine
URL : http // www.hebron.edu

ص.ب ٤٠ الخليل - فلسطين
تلفون : Tele 970 (0)2-222-0995
فاكس : Fax: 970 (0)2-222-9303

ملحق رقم 8 : كتاب تسهيل المهمة لمؤسسة فيتاس

HEBRON UNIVERSITY

جامعة الخليل

Ref. الرقم :

Date التاريخ : 2018/10/28

السيد / علاء سيسالم المحترم
مدير عام فيتاس فلسطين للاقراض

تحية طيبة وبعد،،،

الموضوع / بحث دراسات عليا

يفيد برنامج الماجستير في ادارة الاعمال في جامعة الخليل بأن الطالب **احمد يوسف ربعي** ورقمه الجامعي **(21519030)** هو احد طلاب برنامج الماجستير في ادارة الاعمال (MBA)، وهو في طور جمع المعلومات لبحثة بعنوان (**القروض المتعثرة في مؤسسات الاقراض في فلسطين: اسبابها وسبل معالجتها**).

يرجى الايعاز بتسهيل مهمته في إعداد الرسالة.

مع الاحترام و التقدير،،،

أ.د. سمير ابو زنيد
عميد كلية التمويل والإدارة
رئيس لجنة الدراسات العليا

HEBRON UNIVERSITY جامعة الخليل
COLLEGE OF FINANCE AND MANAGEMENT كلية التمويل والإدارة

P.O.Box 40 , Hebron , West Bank , Palestine
URL : http // www.hebron.edu

ص.ب ٤٠ الخليل - فلسطين
تلفون : 2222995 (0)2 970 Tel:
فاكس : 970 (0)2-222-9303 Fax:

ملحق رقم 9 : كتاب تسهيل المهمة لمؤسسة آكاد

HEBRON UNIVERSITY

جامعة الخليل

الرقم : Ref.

التاريخ : 2018/10/28 Date

السيد / سمير البرغوثي المحترم
مدير عام المركز العربي للتطوير الزراعي "أكاد"

تحية طيبة وبعد،،،

الموضوع / بحث دراسات عليا

يفيد برنامج الماجستير في ادارة الاعمال في جامعة الخليل بأن الطالب **احمد يوسف ربعي** ورقمه الجامعي **(21519030)** هو احد طلاب برنامج الماجستير في ادارة الاعمال (MBA)، وهو في طور جمع المعلومات لبحثة بعنوان (**القروض المتعثرة في مؤسسات الاقراض في فلسطين: اسبابها وسبل معالجتها**).

يرجى الايعاز بتسهيل مهمته في إعداد الرسالة.

مع الاحترام و التقدير،،،

أ.د. سمير ابو زنيد
عميد كلية التمويل والإدارة
رئيس لجنة الدراسات العليا

جامعة الخليل HEBRON UNIVERSITY كلية التمويل والإدارة COLLEGE OF FINANCE AND MANAGEMENT

P.O.Box 40 , Hebron , West Bank , Palestine
URL : http // www.hebron.edu

ص.ب ٤٠ الخليل - فلسطين
تلفون : Tel. 970 (0)2-222-0995
فاكس : Fax: 970 (0)2-222-9303

ملحق رقم 10 : كتاب تسهيل المهمة لشركة ريف

HEBRON UNIVERSITY

جامعة الخليل

الرقم : Ref.

التاريخ : Date 2018/10/28

السيدة / ليالي صالح المحترمة
شركة ريف لخدمات التمويل الصغير

تحية طيبة وبعد،،،

الموضوع / بحث دراسات عليا

يفيد برنامج الماجستير في ادارة الاعمال في جامعة الخليل بأن الطالب **احمد يوسف ربعي** ورقمه الجامعي **(21519030)** هو احد طلاب برنامج الماجستير في ادارة الاعمال (MBA)، وهو في طور جمع المعلومات لبحثة بعنوان **(القروض المتعثرة في مؤسسات الاقراض في فلسطين: اسبابها وسبل معالجتها)**.

يرجى الايعاز بتسهيل مهمته في إعداد الرسالة.

مع الاحترام و التقدير،،،

أ.د. سمير ابو زنيد
عميد كلية التمويل والإدارة
رئيس لجنة الدراسات العليا

HEBRON UNIVERSITY جامعة الخليل كلية التمويل والإدارة COLLEGE OF FINANCE AND MANAGEMENT

P.O.Box 40 , Hebron , West Bank , Palestine
URL : http // www.hebron.edu

ص.ب ٤٠ الخليل - فلسطين
تلفون : Tel. 970 (0)2-222-0995
فاكس : Fax: 970 (0)2-222-9303

ملحق رقم 11 : كتاب تسهيل المهمة مؤسسة أصالة

HEBRON UNIVERSITY

جامعة الخليل

الرقم : Ref.

التاريخ : Date 2018/10/28

السيدة / فيروز مراد المحترمة
مدير عام شركة أصالة للتنمية والاقراض

تحية طيبة وبعد،،،

الموضوع / بحث دراسات عليا

يفيد برنامج الماجستير في ادارة الاعمال في جامعة الخليل بأن الطالب **احمد يوسف ربعي** ورقمه الجامعي **(21519030)** هو احد طلاب برنامج الماجستير في ادارة الاعمال (MBA)، وهو في طور جمع المعلومات لبحثة بعنوان (**القروض المتعثرة في مؤسسات الاقراض في فلسطين: اسبابها وسبل معالجتها**).

يرجى الايعاز بتسهيل مهمته في إعداد الرسالة.

مع الاحترام و التقدير،،،

أ.د. سمير ابو زنيد
عميد كلية التمويل والإدارة
رئيس لجنة الدراسات العليا

P.O.Box 40 , Hebron , West Bank , Palestine
URL : http // www.hebron.edu

ص.ب ٤٠ الخليل - فلسطين
تلفون : Tel: 970 (0)2-222-0993
فاكس : Fax: 970 (0)2-222-9303