**كلية الدراسات العليا**

**قسم إدارة الأعمال**

# القروض المتعثرة في البنوك الفلسطينية واليات مقترحة لمعالجتها

**إعداد**

**روان حازم شاهين**

**إشراف**

**د. ياسر شاهين**

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

**2019**

# إجازة الرسالة

## القروض المتعثرة في البنوك الفلسطينية واليات مقترحة لمعالجتها

إعداد الطالبة

روان حازم شاهين

إشراف

د. ياسر شاهين

نوقشت هذه الرسالة بتاريخ 19/ 12 /2019 م، وأجيزت من أعضاء لجنة المناقشة:

| أعضاء لجنة المناقشة | التوقيع |
| --- | --- |
| د. ياسر شاهين / مشرفاً ورئيساً | ..... |
| د. اقبال الشريف / ممتحنا خارجيا | ..... |
| أ. د. سمير ابو زنيد / ممتحناً داخلياً | ..... |

الخليل – فلسطين

1441هـ - 2019م

**بسم الله الرحمن الرحيم**

﴿ يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا الرِّبَا أَضْعَافًا مُضَاعَفَةً وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ ﴾

**(آل عمران:130)**

## الإهداء

إلى معلمنا الأول النبي الأعظم محمد صلى الله عليه وسلم

إلى من علماني وربياني صغيرا حتى بلغت أشدي والدي الكريمين

إلى زوجي الغالي

إلى فلذات كبدي أبنائي الأعزاء

إلى أخوتي وأخواتي الغاليين

إلى أصدقائي وزملائي وكل من تمنى لي النجاح في هذا العمل

إليهم جميعاً أهدي هذا العمل المتواضع

روان شاهين

## شكر وتقدير

الحمد الله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف المرسلين سيدنا محمد وعلى آله وصحبه ومن تبع هداه إلى يوم الدين، أحمدك ربي على نعمك التي أنعمتها عليّ ووفقتني في إتمام رسالتي هذه، ورفعت درجتي فلك الحمد ولك الشكر وبعد.

يسعدني في بداية هذا البحث أن أتقدم بجزيل الشكر وعميق الامتنان إلى كل من ساعدني في إنجاز هذه الرسالة، وأخص بالشكر أستاذي الدكتور ياسر شاهين الذي أشرف على هذه الرسالة وأمدني بنصحه العلمي وتوجيهاته الأكاديمية.

كما وأتقدم بالشكر إلى أعضاء لجنة المناقشة على ما تكبدوه من جهد وعناء في قراءة رسالتي المتواضعة الممثلة بالدكتور ياسر شاهين مشرفا ورئيساً ، والدكتور سمير ابو زنيد ممتحناً داخلياً والدكتور اقبال الشريف ممتحناً خارجياً.

وأتقدم بجزيل الشكر إلى موظفي وإداريي البنوك التجارية العاملة في محافظتي بيت لحم والخليل وذلك لحسن تعاونهم في تعبئة الإستبيانات والمعلومات اللازمة للوصول إلى نتائج الدراسة.

وأشكر زملائي وزميلاتي في البرنامج لحسن تعاونهم وروحهم الطيبة، وأخيراً وليس آخراً أشكر كل أولئك الذين تعاونوا معي بشكل أو بآخر لإتمام هذه الدراسة.

والله الموفق والمستعان

روان شاهين

# فهرس المحتويات

**إجازة الرسالة**.....
الإهداء..... أ
شكر وتقدير .....ب
فهرس المحتويات .....ت
فهرس الجداول ..... ج
فهرس الملاحق..... ح
ملخص الدراسة باللغة العربية ..... خ
ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية .....د
**الفصل الأول: الإطار العام للدراسة ..... 1**
المقدمة ..... 2
مشكلة الدراسة وأسئلتها ..... 4
أهمية الدراسة..... 6
أهداف الدراسة..... 6
حدود الدراسة..... 7
مصطلحات الدراسة..... 7
**الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة..... 8**
الإطار النظري ..... 9
مفهوم القروض البنكية ..... 9
أهمية القروض البنكية ..... 9
مفهوم القروض المتعثرة وأنواعها .....10
أسباب تعثر القروض .....11
اثار التعثر .....14
طرق علاج القروض المتعثرة.....15
الدراسات السابقة.....21
الدراسات العربية.....21
الدراسات الأجنبية .....26
التعقيب على الدراسات السابقة .....27
**الفصل الثالث: الطريقة والإجراءات.....29**
منهج الدراسة.....30
مجتمع الدراسة .....30
عينة الدراسة .....30
أداة الدراسة.....33

إجراءات الدراسة.....38
الأساليب الإحصائية.....39
**الفصل الرابع: نتائج الدراسة.....40**
نتائج أسئلة الدراسة .....41
**الفصل الخامس: مناقشة النتائج والتوصيات.....51**
أولاً مناقشة النتائج .....52
ثانيا– الاستنتاجات .....57
ثالثاً– التوصيات.....57
المصادر والمراجع.....59
أولا المراجع العربية .....59
المراجع الأجنبية.....62
الملاحق .....63

# فهرس الجداول


جدول (1): خصائص العينة الديمغرافية وفقا لمتغير الجنس ..... 31

جدول (2): خصائص العينة الديمغرافية وفقا لمتغير العمر ..... 31

جدول (3): خصائص العينة الديمغرافية وفقا للمستوى التعليمي ..... 32

جدول (4): خصائص العينة الديمغرافية وفقا لمتغير المسمى الوظيفي ..... 32

جدول (5): خصائص العينة الديمغرافية وفقا لمتغير سنوات الخبرة ..... 33

جدول (6): خصائص العينة الديمغرافية وفقا لمتغير مكان العمل ..... 33

جدول (7): نتائج معامل الارتباط بيرسون (Pearson correlation) لمصفوفة ارتباط كل فقرة من فقرات المجال مع الدرجة الكلية للمجال. ..... 35

جدول (8): مصفوفة معاملات ارتباط درجة كل مجال من مجالات المقياس مع الدرجة الكلية للمقياس. ..... 37

جدول (9): معاملات الثبات لأدوات الدراسة ..... 38

جدول (10): مفاتيح التصحيح ..... 39

جدول (11): التسهيلات الممنوحة للمشاريع الصغيرة والمتوسطة من قبل المصارف حسب النشاط الاقتصادي، 2014-2017 ..... 41

جدول (12): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لمعرفة أهم أسباب تعثر القروض في البنوك الفلسطينية في محافظتي بيت لحم والخليل. ..... 42

جدول (13): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمعرفة أسباب تعثر القروض التي لها علاقة بالبنوك... 44

جدول (14): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لمعرفة أسباب تعثر القروض التي لها علاقة بالمقترض نفسه. ..... 45

جدول (15): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لمعرفة أسباب تعثر القروض التي تكون خارجة عن إرادة المقترض والبنك. ..... 47

جدول (16): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لمعرفة أسباب تعثر القروض التي لها علاقة بالأنظمة والقوانين. ..... 48

جدول (17): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمعرفة الآليات المقترحة لمعالجة التعثر أو الحد منه... 49

## فهرس الملاحق

الاستبانة ..... 64

قائمة بأسماء المحكمين ..... 69

## ملخص الدراسة

هدفت هذه الدراسة التعرف على واقع واسباب ظاهرة القروض المتعثرة في البنوك الفلسطينية واليات مقترحة لمعالجتها، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، حيث قامت الباحثة ببناء استبانة مكونة من خمسة محاور، تكون مجتمع الدراسة من (75) بنكاً وفرعاً في محافظتي الخليل وبيت لحم، بلغ عدد افراد مجتمع الدراسة (450) موظفا من البنوك المذكورة، أجريت الدراسة على عينة مكونة من (190) موظفاً ومديراً من موظفي التسهيلات ومدراء البنوك وفروعها في محافظتي بيت لحم والخليل، تم اختيارهم بطريقة عشوائية طبقية منتظمة.

أظهرت النتائج أن هنالك تزايد في حجم ونسبة القروض المتعثرة في القطاع المصرفي الفلسطيني خلال فترة الدراسة، وان أهم أسباب تعثر القروض في البنوك الفلسطينية في محافظتي بيت لحم والخليل كانت الاسباب المتعلقة بالمقترض نفسه حيث احتلت المركز الأول من حيث أسباب تعثر القروض بمتوسط حسابي (3.74) وبوزن نسبي (74.8%)، جاء في المركز الثاني أسباب التعثر المتعلقة بالبنوك نفسها بمتوسط حسابي (3.02) وبوزن نسبي (60.4%)، حلّ في المركز الثالث أسباب التعثر الخارجة عن إرادة المقترض والبنك بمتوسط حسابي (2.99) وبوزن نسبي (59.8%)، جاء في المركز الرابع والأخير أسباب التعثر المتعلقة بالأنظمة والتشريعات والقوانين بمتوسط حسابي (2.97) بوزن نسبي (59.4%). تبين أن أسباب تعثر القروض في البنوك الفلسطينية في محافظتي بيت لحم والخليل جاءت بدرجة متوسطة، حيث بلغ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية لأسباب تعثر القروض المصرفية (3.18) بنسبة مئوية بلغت (63.6%)، كما أظهرت النتائج أن الآليات المقترحة لمعالجة ظاهرة التعثر أو الحد منه كانت بدرجة متوسطة، بمتوسط حسابي للدرجة الكلية بلغ (3.04) بنسبة مئوية بلغت (60.8%).

بناءً على نتائج الدراسة اوصت الباحثه: إنشاء إدارات وأقسام خاصة بالتعامل مع القروض المتعثرة تتكفل بدراسة المقترض من حيث نوع النشاط وكيفية إستخدام القروض. وعدم الاعتماد على الضمانات عند منح قرار الإقراض، وأن يكون معتمداً على الجدوى الاقتصادية للمشروع.

## Abstract

This study aimed to identify the reality and causes of non-performing loans phenomenon in Palestinian banks and proposed mechanisms to solve this problem . The study used the descriptive analytical approach. The researcher delivered a questionnaire consisting of five axes . The study community consisted of (75) banks and branches in the Governorates of Hebron and Bethlehem and the members of the study community were (450) employees in the targeted banks. The study was implemented on a sample community consisting of (190) employees and managers of facilities employees and bank and branches managers in the Governorates of Bethlehem and Hebron These were chosen by the regular random method.

The results showed that there is an increase in the size and the percentage of non-performing loans in the Palestinian banking sector during the study period. The main reasons for this default of loans in the Palestinian banks in Bethlehem and Hebron were related to the borrowers themselves. The percentage for these reasons were (3.74) and a relative weight of (74.8%) .In the second place were the causes of defaults related to the banks with an average of (3.02) and a relative weight of (60.4%). Other causes which were beyond the control of the borrowers and the banks had a percentage of (2.99) and relative weight that reached (59.8%), In the fourth and the final place causes of default was the regulations and laws , this reached an average of (2.97) and a relative weight that reached (59.4%).

It was found that the reasons for the faltering of loans in the Palestinian banks in the Bethlehem and Hebron Governorates came to a moderate extent. The average of the total score for the reasons of the loans default was 3.18 percentage points (63.6%). The results indicated that the proposed mechanisms for tackling or minimizing the stumbling were of moderate level. The total score of the proposed mechanisms for tackling or minimizing the stumbling was 3.04 percentage points (%60.8) .

According to these results, the researcher gave several recommendations . The most important recommendation is to establish departments that deal with non-performing loans and study the borrowers conditions in terms of the type of activity and the loan usage , and not to rely on guarantees given in lending time . Loans should basically be based on the economic feasibility of the projects and not only on guarantees .

# الفصل الأول

## الإطار العام للدراسة

**المقدمة**

**مشكلة الدراسة واسئلتها**

**أهمية الدراسة**

**أهداف الدراسة**

**حدود الدراسة**

**مصطلحات الدراسة**

# الفصل الأول

## الإطار العام للدراسة

### المقدمة:

تعد فعالية الجهاز المصرفي وسلامة ادائه، أداة هامة لحماية السيادة الوطنية وتعزيز النمو الاقتصادي المستدام، الجهاز المصرفي هو بمثابة الشريان للنظم الاقتصادية والمالية لما له من تأثير إيجابي على التنمية الاقتصادية من خلال حشد المدخرات وتوزيعها في شكل قروض، كما أن فعالية هذا الجهاز تساعد على استقطاب الاستثمارات والمدخرات لتغطية احتياجات التنمية.

لقد شهد القطاع المصرفي العديد من التطورات خلال العقد الأخير من القرن العشرين تمثلت في التقدم التكنولوجي الهائل في الصناعة المصرفية واستحداث أدوات مالية جديدة، وانفتاح الأسواق المالية على بعضها البعض في الدول المختلفة بصورة غير مسبوقة. إلا أن هذه التطورات الايجابية لن تمنع حدوث الأزمات التي شهدها القطاع المالي سواء في الدول النامية أو المتقدمة والتي أدت إلى التأثير السلبي على اقتصادياتها، والملاحظ أن معظم الدول التي شهدت أزمات مالية واقتصادية كانت مشاكل البنوك قاسما مشتركا إن لم يكن رئيسيا فيها وذلك بسبب تزايد مخاطر الائتمان، ظاهرة تعثر القروض المصرفية من أكبر المخاطر التي تتعرض لها البنوك خاصة حديثة النشأة، والتي قد تؤدي إلى إفلاسها وخروجها من السوق (بوزيان، 2015).

تعد ظاهرة تعثر القروض المصرفية بالمشكلة رغم أنها ليست بالجديدة بل هي موضوع قديم قدم التعامل المصرفي، غير أن الجديد فيها هو الأحجام المتزايدة في مبالغ ونسب التعثر في التسهيلات التي وصلت إليها والأسباب التي أدت إليها، إذ يعود اتساع الظاهرة إلى جملة من الظروف الخارجية لإدارة المؤسسة الاقتصادية نفسها، ولا داعي للحيرة إذ كان سبب التعثر راجع

للبنك في حد ذاته، فكثيرا ما تقع البنوك ضحية أخطائها لقصور الدراسة الائتمانية أو عدم الالتزام بالمعايير الفنية لمنح الائتمان(شاهين وربعي، 2019).

إذ لا تقف تأثيراتها الضارة على البنك والمؤسسات المالية الوسيطة وإنما تصل بأضرارها إلى الاقتصاد الوطني ان لم يحسن استخدامها، فمن خلالها يمكن تحقيق الجزء الأكبر من الأرباح وبدونها تفقد البنوك دورها كوسيط مالي، كما يعتبر الائتمان المصرفي الاستثمار الأكثر قسوة على إدارة البنك نظرا لما يتحمله من مخاطر متعددة قد تودي إلى انهيارها، ولا يزال ينظر إلى الائتمان المصرفي كونه مقدار التسهيلات التي يحصل عليها الأفراد والشركات من البنوك التجارية والمؤسسات المالية الأخرى لتمويل عمليات رأس المال ولفترة زمنية مقابل كلفة يتحملها هؤلاء الأفراد وشركات الأعمال بسبب ذلك الاستخدام، ونظرا لكون المصدر الرئيسي للائتمان هو البنك شاع تسميته بالائتمان المصرفي (بن مداني، 2017).

لقد تصاعدت في الآونة الأخيرة حدة ظاهرة الديون المتعثرة وعدم قدرة المدينين على الوفاء بالتزاماتهم تجاه البنوك وفشلهم في إدارة الأموال، ولأن الأحوال الاقتصادية السائدة تعتبر سبباً من أسباب التعثر فإنه يتعين النظر إلى تلك الديون بصورة تحافظ على المصلحة المشتركة بين المدين والدائن، ولربما تعتبر ظاهرة الديون المتعثرة من الأزمات المصرفية ذات الأثر الجوهري على أداء البنوك ، حيث بات من الواضح أنه ما من مصرف يتعرض لهذه الأزمة، إلا وكان عرضة النهاية إلى الخسارة والمخاطرة العالية، مما يؤثر على سمعته التجارية ويؤدي به بالنهاية إلى انخفاض حجم الودائع بالنسبة للعملاء مما يترتب عليه انخفاض حجم التسهيلات الائتمانية الممنوحة ( حديدو، 2018).

يجمع المحللون والباحثون في المجال المصرفي على اعتبار التعثر المصرفي ظاهرة اقتصادية ترتبط بالبيئة المصرفية، حيث يكاد المرء لا يتصور حياة مصرفية دون حالات تعثر، انطلاقا من مبدأ ان استخدامات اموال البنوك والمؤسسات المالية في التسهيلات الائتمانية تنطوي على المخاطر، حتى ولو كان من الممكن استبعاد الخطأ، الا انه لا يمكن استئصاله ،الا ان استقراء المستقبل ومسارات الاقتصاد امر محفوف بكل احتمالات الخطأ، كون هناك عوامل متعددة خارجة عن ارادة المصرف تساهم في التعثر، حيث لا يمكن لاي مصرف مهما كانت درجة حرصه و كفاءة جهازه الاداري تجنب حقيقة امكانية وقوعه يوما في التعثر(لزرق , 2019).

الجهاز المصرفي الفلسطيني ليس بمنأى عن هذه الظاهرة نظرآ لما يتعرض له من مشاكل عديدة، خاصة في ظل الظروف السياسية والاقتصادية الصعبة في الأراضي المحتلة، الأمر الذي زاد من تفاقم مشكلة الديون المتعثرة وارتفاع حجم مخصصاتها، لأهمية هذه المشكلة بادرت الطالبة لاعداد هذه الدراسة، للوقوف على حجم الظاهرة ومخاطر الديون المتعثرة التي لا يزال يعاني منها الاقتصاد الفلسطيني وتداعياتها وسبل التخفيف من اثارها السلبية.

## مشكلة الدراسة وأسئلتها:

إن ظاهرة تعثر القروض المصرفية في فلسطين ليست جديدة، غير أن الجديد فيها هو الأحجام التي وصلت إلها وتنوع أسبابها، يعاني القطاع المصرفي الفلسطيني والمجتمع الفلسطيني على حد سواء، من نقص في الموارد المالية وفي حجم الائتمان المصرفي المقدم الذي يشكل عنصرا مهما في زيادة النمو والتقدم على الصعيدين الاقتصادي والاجتماعي، الائتمان البنكي يعمل على زيادة التشغيل وتقليل البطالة ورفع الإنتاجية، ومن ثم الازدهار والرخاء الاجتماعي. حيث تشكل التسهيلات والقروض مجال الاستخدام والاستثمار الرئيس لأموال البنوك التجارية في فلسطين

لأنها المجال الأكثر ربحية من الخيارات الأخرى، رغم ان التركيز كان على الاقراض للاغراض الاستهلاكية ما ساهم في إغراق الأُسر والأفراد بقروض تفوق قدرتهم على السداد، مقابل الابتعاد الممنهج عن تمويل مشاريع القطاعين الزراعي والصناعي المنتجه. (شاهين ومطر،2011).

بدأت سلطة النقد الفلسطينية كجهة اشراف ورقابة خلال عامي 2007–2008 سلسلةَ إجراءاتٍ بهدف إعادة هيكلة النظام المصرفيّ الفلسطينيّ، كان من أهم معالمها تعزيز الائتمان المحلي، وتشجيع البنوك العاملة في مناطق السلطة الفلسطينية على توظيف المزيد من أموالها داخل هذه المناطق، عبر ضخّها في سوق الائتمان "الإقراض". والمحلل لمعدّلات زيادة القروض يمكنه ملاحظة أثر هذه الإجراءات في الزيادة المطّردة لحجم الإقراض منذ العام 2007 وحتى الآن، فقد ارتفع حجم التسهيلات الائتمانية الممنوحة من البنوك الفلسطينية بنسبة 335% بين عامي 2007 و2017، وارتفعت نسبة القروض الممنوحة خلال نفس الفترة بنسبة أكثر من 460%. وقد واصلت هذه المشكلة في التفاقم خلال العام 2019 بسبب ازمة عدم انتظام رواتب موظفي القطاع العام الفلسطيني ومديونية الحكومة الفلسطينية. (بيانات سلطة النقد الفلسطينية، 2018).

لذا تتمثل مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيس التالي:

**ما أهم أسباب تعثر القروض في البنوك الفلسطينية في محافظتي بيت لحم والخليل؟**

**السؤال الرئيس الاول : ما هو واقع التعثر في البنوك الفلسطينية؟**

**السؤال الرئيس الثاني: ما هي اسباب التعثر في البنوك الفلسطينية. ويتفرع عنه :**

1. ما أسباب تعثر القروض التي لها علاقة بالبنوك؟
2. ما أسباب تعثر القروض التي لها علاقة بالمقترض نفسه؟
3. ما أسباب تعثر القروض التي تكون خارجة عن إرادة المقترض والبنك؟
4. ما أسباب تعثر القروض التي لها علاقة بالأنظمة والقوانين؟

**السؤال الرئيس الثالث : ما هي الآليات المقترحة لمعالجة ظاهرة التعثر أو الحد منها ؟**

## أهمية الدراسة:

تستمد هذه الدراسة أهميتها من:

1- كونها تتناول أحد المواضيع الاقتصادية المتصلة بشكل مباشر بالمسيرة التنموية الفلسطينية، خاصة بعد التوقعات المتفائلة بخصوص النشاط الاستثماري العام والخاص التي سادت مناطق السلطة الفلسطينية بعد توقيع اتفاقية أسلو.

2- المكانة التي يحظى بها موضوع القروض المتعثرة لتأثيرها على المصارف كونها ظاهرة مصرفية خطيرة، تتمثل في ارتفاع حجم الديون المتعثرة ، لا سيما في الجهاز المصرفي الفلسطيني، مما يؤثر سلبا على ربحية البنوك والاقتصاد الوطني الفلسطيني.

3- تساهم في الكشف عن حقيقة الوضع الائتماني للمصارف العاملة بفلسطين.

4- تفتح مجال أمام الباحثين والمهتمين لعمل أبحاث وتقديم مقترحات وتوصيات حول ظاهرة تفاقم الديون المتعثرة خاصة في المصارف الفلسطينية والعربية.

## أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى:

1. التعرف الى واقع التعثر في البنوك الفلسطينية.
2. التعرف الى أسباب التعثر ( المتعلقة بالبنوك، والمتعلقة بالمقترض نفسه، والخارجة عن إرادة المقترض والبنك، والتي لها علاقة بالأنظمة والقوانين ).
3. التعرف إلى الآليات المقترحة لمعالجة التعثر أو الحد منه.

**حدود الدراسة:**

**تقتصر الدراسة على:**

**الحدود البشرية:** موظفي التسهيلات والقروض بالإضافة إلى المدراء العامين ومديري الفروع في البنوك الفلسطينية في محافظتي بيت لحم والخليل.

**الحدود المكانية:** محافظتي بيت لحم والخليل.

**الحدود الزمانية:** الفصل الدراسي الثاني للعام 2018– 2019 م.

**الحدود الموضوعية:** القروض المتعثرة في البنوك الفلسطينية وآلية معالجتها.

**مصطلحات الدراسة:**

**القرض Loan:** ذلك المنتج أو الخدمة التي يقوم بها البنك، أو مؤسسة اإلقراض، أو أي شخص طبيعي أو معنوي ويسمى الدائن (بمنح شخص طبيعي أو معنوي آخر) ويسمى المدين (مبلغ من المال أو على شكل بضاعة مقابل تعهد المستفيد) يقوم المدين بتسديد أصل القرض خالل فترة محددة على دفعة واحدة أو عدة دفعات، ودفع فائدة أو عائد تحسب كنسبة مئوية من أصل القرض في حالة القرض التجاري أو بدون فائدة في حالة القرض الحسن. (ماس، 2016 )

**القروض البنكية (:**تعرف القروض البنكية بأنها تلك الخدمات المقدمة للعملاء يتم بمقتضاها تزويد الافراد والمؤسسات والمنشآت في المجتمع بالاموال االلازمة على أن يتعهد المدين بسداد تلك الاموال وفوائدها. (عبد الحميد , 2018).

**القروض المتعثرة:** هي الديون غير العاملة، والتي اذا اهملت او لم تعالج اسبابها فانها تنخفض في تصنيفها الى ديون مشكوك في تحصيلها، واذا ما استمر اهمالها او عدم معالجتها فانها تصبح ديون رديئة او هالكة او معدومة. ( الامين، 2006) ، (الظاهر 2007 ).

# الفصل الثاني

# الإطار النظري والدراسات السابقة

# الفصل الثاني

# الإطار النظري

**مفهوم القروض البنكية:**

يعتبر تقديم القروض من أهم العمليات البنكية، حيث يعتبر عن كل عملية منح الثقة من طرف البنك لزبونه بناءاً على ضمانات مقدمة من طرف هذا الأخير، ويعتبر القرض البنكي صورة متطورة من خدمات الوساطة المصرفية وقد بدأت هذه الوساطة في شكل نقل الأموال من الوحدات ذات الفائض إلى الوحدات ذات الفائض إلى الوحدات ذات العجز. (مكحول، 2011 )

تعرف القروض بأنها تلك الخدمات المقدمة للعملاء والتي يتم بمقتضاها تزويد الأفراد والمؤسسات والمنشآت في المجتمع بالأموال اللازمة على أن يتعهد المدين بسداد تلك الأموال وفوائدها (عبد الحميد، 2018).

القرض يعني تسليف المال لإنفاقه على الاستثمار (الإنتاج أو الاستهلاك)، وهو يعتمد على عنصرين أساسين هما الثقة والمدة. وهو عبارة عن تقديم مبلغ معين من المال دفعة واحدة من قبل المصرف إلى العميل (ناصر، 2012).

## أهمية القروض البنكية:

- تعتبر القروض المصرفية المورد الأساسي الذي يعتمد عليه البنك في الحصول على إيراداته إذ تمثل الجانب الأكبر من استخداماته ولهذا تتضح لنا أهمية الائتمان والدور الذي يلعبه ويمكن تلخيصها في النقاط التالية:

- يساعد الإئتمان النقود القانونية في إستحداث قدر من وسائل دفع يتناسب حجما ونوعا مع متطلبات الحياة الإقتصادية للمجتمع ليس هذا فحسب بل إن الإئتمان قد يسمح أن يتم عن طريقه التعامل بين الأفراد دون الحاجة لاستعمال النقود.
- يلعب الإئتمان دورا كبيراً في زيادة كفاءة عملية تخصيص الموارد في المجتمع سواء في مجال الإستهلاك يسمح الإئتمان للأفراد بتوزيع إنفاقهم عبر الزمن بالطريقة التي تحقق لهم إشباع كلي.
- يلعب الإئتمان دوراً كبيراً أيضاً فيما يتعلق بتحديد مستوى الدخل القومي النقدي، حيث من المتوقع أن ينخفض مستوى الدخل، إذا كان المعدل الإئتماني ضئيل ويرتفع إذا كان كبيراً (عثمان، 2013).
- اعتبار القروض المورد الأساسي الذي يعتمد عليه البنك من الحصول على إيراداته لذلك تتولى البنوك التجارية القروض المصرفية عناية خاصة كما تمثله من نسبة كبيرة.

توجد العديد من المسميات التي تدل على مفهوم القروض المصرفية المتعثرة منها: الديون المتعثرة، الديون المجمدة، الديون المعلقة، الديون الحرجة، الديون غير العاملة الديون الصعبة، الديون الهالكة، الديون الراكدة، الديون المشكوك في تحصيلها، إلا أن أكثرها شيوعاً في اللغة العربية هي القروض المتعثرة، القروض غير العاملة. (ابو ديه، 2016)

## مفهوم القروض المتعثرة وأنواعها:

**أولا: مفهوم القروض المتعثرة** :تختلف تسمية القروض المتعثرة من تعريف لآخر فهي تسمى الديون المجمدة الديون الراكدة، الديون العالقة الصعبة والديون الحرجة، والديون المشكوك فيها ويمكن تعريفها كما يلي:

هي قروض تمنح لتمويل الاصول الثابتة، وقروض لتدعيم الطاقة الانتاجية كشراء المعدات، المواد الخام للانتاج (هيكل عجمي , 2019 )

كما عرفها عثمان (2013) القروض المتعثرة بأنها عدم قدرة المقترض على خدمة الدين، ويتمثل ذلك في أصل المبلغ إضافة إلى الفائدة المترتبة عليه في تواريخ الاستحقاق، ويتحول القرض إلى قرض غير عامل (غير منتظم) كون أن درجة مخاطره أعلى من الحد الأقصى لدرجة المخاطر الاعتيادية للقروض القائمة، وذلك وفق المعايير المقررة والمحددة من قبل جهات الرقابة على البنوك في البلد المعني.

ومن خلال التعريفات السابقة يمكن للباحثة تعريف القروض المتعثرة بالديون التي عجز فيها المقترضون عن السداد بعد تاريخ استحقاقها، حيث نتيجة لعدم استردادها وجب على البنك أخذ مخصصات من أرباحه لمواجهة الخسائر الناجمة عنها.

## أسباب تعثر القروض

إن الرؤية الإقتصادية في علاج مشكلة تعثر القروض المصرفية تكمن في تحديد ومعرفة الأسباب التي أدت بالديون إلى التعثر، فالتعثر ليس نتاج لحظي لكنه ناجم عن العديد من الأسباب والعوامل التي تفاعلت وتتفاعل عبر المراحل الزمنية، تطول أو تقصر لكنها تؤدي إلى الحالة التي أصبح عليها المقترض من عدم مقدرته على سداد التزاماته. إن الطرفين الرئيسين في عملية الائتمان هما: البنك من جهة والمقترض من جهة أخرى، لذلك فإن وصول القرض إلى مرحلة التعثر يكون ناجماً عن وجود خلل عند أحد طرفي عملية الائتمان أو كليهما، لذلك يمكن تصنيف أسباب تعثر القروض المصرفية في ثلاث مجموعات: ( زايده، 2006 )

- أسباب متعلقة بالمقترض.

- أسباب متعلقة بالبنك.
- أسباب متعلقة بالبيئة الخارجية.

**1- أسباب متعلقة بالمقترض:**

- الخلل في إعداد دراسة الجدوى للمشروع الممول.
- استخدام قروض قصيرة الأجل في تمويل مشاريع الإستثمارات ذات عائد طويل الأجل.
- أخلاق العميل ووضعه الاجتماعي ومدى إستعداده للوفاء بإلتزاماته في مواعدها المحددة
- عدم الفصل بين أموال العميل الخاصة وبين أموال المشروع الذي يديره، وبالتالي إستخدام جانب من أموال المشروع في الإنفاق على إحتياجاته الخاصة والأسري مما تؤدي إلى استهلاك من رأس المال العامل للمشروع وإصابته بالإعصار أو توسع العميل في الاقتراض باسم المشروع لتغطية نفقاته الشخصية.
- وفاة العميل وقيام الورثة بإنفاقهم الترفيهي الغير محسوب من أموال المنشأة المقترضة .
- دخوله في أنشطة لا معرفة له بها دون علم البنك، واستخدامه تسهيلات البنك الإئتمانية في تمويلها وخاصة إذا كانت هذه الأنشطة تشتمل على قدر كبير من المخاطر أو غير مشروعة.
- عدم تقديم البيانات والمعلومات الصحيحة للبنك عند طلب التمويل أو أثناءه أو إستخدام التمويل في غير الغرض الموجه إليه كتسديد دين سابق مثلا (هبال، 2012) قيام العميل ببيع بضائعه بدون أن يقبض الثمن وتتراكم بذلك الديون عليه، ومن ثم يكون العميل في طريقه إلى خسارة المشروع إذا طال الأمر ومن هذا تذهب القروض بلا رجعة.

- إن إعطاء القرض من طرف البنك من دون صعوبة يشكل لدى العميل إحساس بأنه كلما طلب القرض وجده وبالتالي لا يعمل على إرجاع وسداد ديونه وقت إستحقاقها وهذا ما يؤدي إلى تبذير الأموال دون رقيب.

**2- أسباب متعلقة بالبنك :**

- قصور الدراسة الائتمانية المعتمدة في منح التسهيلات.
- اعتماد البنك عند اتخاذه لقرار منح التسهيلات على معيار الربحية أكثر من معيار المخاطرة.
- خطأ في تقدير الضمانات.
- السماح للعميل من استعمال التسهيلات الممنوحة له من قبل استكمال المستندات المطلوبة.
- عدم مراجعة البنك شهرياً على الأقل لحركة حساب العميل.
- فقدان أو قلة المتابعة الجدية للمشروع الممول مع غياب بيانات دورية عن سير أوضاعه.

**3- الأسباب المتعلقة بالبيئة الخارجية :**

هي الأسباب التي تخرج عن إرادة كل من البنك والمقترض إذ أنهم لا يستطيعون التحكم أو السيطرة عليها وتشمل الجوانب التالية كما أوردها (عبد الجواد، 2007):

- تراجع الأداء الاقتصادي العام مثل دخول الاقتصاد في مراحل الانكماش أو التباطؤ.
- القوة القاهرة كانقطاع الرواتب أو الأحداث المفاجئة.
- عدم الاستقرار الأمني والسياسي.
- –صغر حجم السوق وتأثره بالظروف المحيطة.
- نقص العملات الأجنبية وتذبذب أسعارها.

- ضعف أنظمة الرقابة الخارجية على البنوك.
- المنافسة
- عدم مرونة القوانين والتشريعات المتعلقة برهن الأموال والتنفيذ عليها.

**اثار التعثر:**

هناك آثار ضارة للديون المتعثرة على المصارف، تؤدي إلى عرقلة ؛ حيث تضطر المصارف إلى زيادة مخصصات الديون المشكوك في تحصيلها , وقد يصل الأمر إلى عدم توزيع الأرباح على المساهمين. وقد تلجأ إلى الاقتراض أو الاستلاف عندما تعاني من أزمات نقص السيولة، وتؤثر تلك الخسائر على احتياطيات أو رأس مال المصرف وعلى سيولته وتتطلب الديون الوقت والجهد المتواصل في متابعة تحصيلها. وللديون المتعثرة آثاراً سلبية تتمثل في: ( الداود، 2015)

**1- آثارها على الاقتصاد القومي:**

أ. **مناخ الاستثمار**: يعتبر ارتفاع حجم الديون المتعثرة مؤشراً لانخفاض عائد الاستثمار في كثير من المشروعات والتأثير السلبي على تنفيذ خطط الدولة التي تستهدف تنمية الاستثمار وتوفير المزيد من فرص العمل.

ب. **الميزان التجاري** :تؤدي المشروعات المتعثرة بما تمثله من طاقات معطلة إلى التأثير سلبا على الإنتاج القومي مما يؤدي إلى اللجوء إلى القروض لسد الفجوة بين العرض والطلب، ومن ثم يميل الميزان التجاري في غير صالح الاقتصاد القومي وبالتالي يزداد عجز الميزان التجاري .

ت. **الدخل القومي وإيرادات الموازنة العامة:** يؤدي التعثر المالي إلى حرمان الموازنة العامة للدولة من جزء هام من الموارد السيادية، وانخفاض حصيلة الضرائب المحولة للدولة من كل

مـن الجهـاز المصـرفي والمشـروعات المتعثـرة، ومـن حيـث زيـادة الطاقـة العاطلـة تتحـول المشروعات المتعثرة فـي سداد ديونها إلـى طاقات عاطلـة داخـل الاقتصـاد القومي (لـزرق, 2019).

**2- الآثار المالية للتعثر:**

أ. احتجاز جزء من الإيرادات الكلية لتشكيل المخصصات اللازمة إزاء الديون.

ب. تعليق الفوائد المترتبة على تلك الديون.

ت. تكاليف متابعة تحصيل الدين المتعثر التي تتطلب إشراف ورقابة أكثر من غيرها.

ث. تكاليف معالجة الدين المتعثرة في القضاء والمحاكم وأتعاب المحاماة وغيرها بالإضافة إلى تكلفة الفرصة المفقودة بسبب تجميد الأموال في موجودات متعثرة .

## طرق علاج القروض المتعثرة:

**اكتشاف المشكلة:** تتمثل الخطوة الأولى بعد اكتشاف وجود المشكلة؛ بمراجعة ملف المقترض وكافة المستندات المتعلقة به، وذلك بهدف تحديد موقف المصرف واتخاذ خطوات لمعالجة وثائق ومستندات المصرف المتعلقة بالقرض في حال وجود أخطاء، وهنا يجب فحص مستندات القرض ومراجعة شروطها وبنودها وبالتالي التأكد من توقيعها حسب الأصول، كما يجب تحديد حقوق كل من المصرف والمقترض وتحديد الأساليب التي يتخذها المصرف من أجل تحصيل حقوقه، وكذلك يجب مراجعة السجلات الرسمية للتأكد من صحة التوثيق والتسجيل، والتأكد من سريان الكفالات ومدى الزاميتها

ويورد سعيد (2008) أهم الأساليب والإجراءات التي يمكن من خلالها علاج القروض المتعثرة كما يلي:

1- **تصفية الدين** :إما أن المشروع لم يَعُد لديه مقومات استمرار مهما اتخذ من أجله من خطوات تصوبية وهنا يكون القرار الحتمي هو التصفية أي من صورها القانونية وبطبيعة الحال لا تلجأ البنوك إلى هذا البديل إلا أن يتأكد البنك من النواحي التالية:

- لا يوجد سبيل إلى المعالجة أو الإصلاح أو التغلب على الأزمة التي يمر بها العميل، حيث يثبت للبنك أنها دائمة وليست عارضة وأنها مرتبطة بالهيكل الأساسي للمنشأة وليس بالأداء الخاص بأحد أقسامها وأنها حاكمة لنشاط العميل ويستحيل التحكم فيها أو توجيهها أو التعامل معها.
- أن النشاط الذي يمارسه العميل قد وصل إلى مرحلة الإنحدار في دورة حياة النشاط وليس من المتوقع أن ينتعش مرة أخرى وأن العميل لا تتوافر لديه القدرة والخبرة في التحول إلى نشاط أكثر رواجا ونجاحا .

2- **تسوية الدين** :إن المشروع الذي يتوافر لديه مقومات بالاستمرار وإمكانية إعادة الانطلاق بعد إقالته من تعثره وعادة ما يكون المشروع مستمر في النشاط ولكن بدرجة من درجات التعثر إما لقصور الهيكل التمويلي أو الفني أو الإداري، وهناك عدة أساليب يمكن الأخذ بها عند تسويات هؤلاء العملاء والأصل في التسوية (عبد الحميد، 2018).

**نبذه عن القطاع المصرفي الفلسطيني**

تأسست سلطة النقد الفلسطينية بعد توقيع بروتوكول باريس حول العالقات التجارية بني السلطة الوطنية الفلسطينية وإسرائيل في العام 1994 من أجل تنفيذ وتنظيم السياسات النقدية في فلسطني، وصل عدد البنوك في فلسطني إلى 22 بنك و162 فرع في نهاية عام 2007 مقسمة إلى 11 بنك وطني، 3 منها بنوك اسلامية ( و11 بنك أجنبي، بما فيه البنك البريطاني HSB . يبلغ عدد المصارف العاملة في فلسطين وفق بيانات سلطة النقد نهاية العام 2019. 14 مصرفاً، تقسم الى: 7 مصارف محلية فلسطينية المنشأ، 7 مصارف وافدة. 11 مصرفاً تجارياً وثلاث مصارف إسلامية. بلغ عدد فروع تلك المصارف، 318 فرعاً ومكتباً. (جمعية البنوك الفلسطينية 2018).

**اخر المؤشرات عن القطاع المصرفي الصادرة عن جمعية البنوك الفلسطينية 2018**

مجموع الموجودات: ارتفاع بـ 152 مليون دولار (1)% لتصل إلى 5.15 مليار دولار.

صافي التسهيلات المباشرة: ارتفاع بـ 289 مليون دولار (4)% لتصل إلى 2.8 مليار.

مجموع المطلوبات: ارتفاع بـ 169 مليون دولار (1)% لتصل إلى 7.13 مليار ودائع.

العملاء: ارتفاع بـ 242 مليون دولار (2)%لتصل إلى 2.12 مليار دولار

مجموع حقوق الملكية: انخفاض بـ 17 مليون دولار (1)%لتصل إلى 7.1 مليار دولار

رأس المال المدفوع: انخفاض بـ 16 مليون دولار (1)% لتصل إلى 1.1 مليار دولار

الفوائد الدائنة: ارتفاع بـ 44 مليون دولر (8)% لتصل إلى 614 مليون دولار

الفوائد المدينة: ارتفاع بـ 11 مليون دولار (10)% لتصل إلى 113 مليون دولار

مجموع الايرادات: ارتفاع بـ 44 مليون دولار (7)% لتصل إلى 711 مليون دولار

مجموع المصاريف: ارتفاع بـ 38 مليون دولار (9)% لتصل إلى 478 مليون دولار

الارباح قبل الضرائب: ارتفاع بـ 6 مليون دولار (3)% لتصل إلى 232 مليون دولار

صافي الارباح: ارتفاع بـ 8 مليون دولار (5)% لتصل إلى 176 مليون دولار.

(بيانات سلطة النقد الفلسطينية، 2018 ).

أما إجمالي التسهيلات المباشرة: ارتفاع بـ 406 مليون دولار (5)% لتصل إلى 4.8 مليار دولار، إجمالي عدد حسابات التسهيلات المباشرة: ارتفاع بـ 31 ألف حساب (7)% لتصل إلى 502 ألف، حساب التسهيلات المباشرة الممنوحة للقطاع الخاص: ارتفاع بـ 566 مليون دولار (9)% لتصل إلى 1.7 مليار دولار، التسهيلات المباشرة الممنوحة للقطاع العام: انخفاض بـ 159 مليون دولار )11 )%لتصل إلى 3.1 مليار دولار، القروض الممنوحة: ارتفاع بـ 381 مليون دولار (6)% لتصل إلى 9.6 مليار دولار، عدد حسابات القروض الممنوحة: ارتفاع بـ 3 آلف حساب (1)% لتصل إلى 188 ألف، حساب إجمالي تمويلات المصارف السلمية: ارتفاع بـ 192 مليون دولار (16)% لتصل إلى 4.1 مليار دولار، عدد حسابات تمويلات المصارف السلمية: ارتفاع بـ 38 ألف حساب (41)% لتصل إلى 130 ألف، حساب التسهيلات الممنوحة بعملة الدولار: ارتفاع بـ 301 مليون دولار (8)% لتصل إلى 9.3 مليار دولار، عدد حسابات التسهيلات بعملة الدولار: ارتفاع بـ 504 حساب (4.0)% لتصل إلى 144 ألف حساب، التسهيلات الممنوحة في الضفة الغربية: ارتفاع بـ 443 مليون دولار(6)% لتصل إلى 5.7 مليار دولار، التسهيلات الممنوحة في قطاع غزة: انخفاض بـ 37 مليون دولار (4)%لتصل إلى 949 مليون دولار، تمويل قطاع السياحة: ارتفاع بـ 24 مليون دولار (35)% لتصل إلى 93 مليون دولار، تمويل قطاع النقل والمواصلات: ارتفاع بـ 10 مليون دولار (34)% لتصل إلى 39 مليون دولار. (بيانات سلطة النقد، 2018 ).

أما قيمة الشيكات المقدمة للتقاص: انخفاض بـ 3.2 مليار دولار (16)% لتصل إلى 7.12 مليار دولار، عدد الشيكات المقدمة للتقاص: ارتفاع بـ 81 ألف شيك (1)% لتصل إلى 6 مليون شيك، قيمة الشيكات المرتجعة: انخفاض بـ 29 مليون دولار (2)% لتصل إلى 1.1 مليار دولار، عدد الشيكات المرتجعة: ارتفاع بـ 31 ألف شيك (4)% لتصل إلى 766 ألف شيك، قيمة الشيكات المرتجعة لعدم كفاية الرصيد: انخفاض بـ 8 مليون دولار (1)% لتصل إلى 1 مليار دولار، عدد الشيكات المرتجعة لعدم كفاية الرصيد: ارتفاع بـ 13 ألف شيك (2)% لتصل إلى 661 ألف شيك، نسبة قيمة الشيكات المرتجعة من إجمالي قيمة الشيكات المقدمة للتقاص (9%)، نسبة قيمة الشيكات المرتجعة لعدم كفاية الرصيد من إجمالي قيمة الشيكات المقدمة للتقاص (8%)، نسبة قيمة الشيكات المرتجعة لعدم كفاية الرصيد من قيمة الشيكات المرتجعة (86%). (بيانات سلطة النقد الفلسطينية، 2018 ).

بلغ عدد بطاقات السحب من الصراف الآلي: انخفاض بـ 18 ألف بطاقة (13)% لتصل إلى 115 ألف بطاقة، قيمة عمليات بطاقات السحب من الصراف الآلي: ارتفاع بـ 264 مليون دولر (8)% لتصل إلى 5.3 مليار دولار، عدد عمليات بطاقات السحب من الصراف الآلي: ارتفاع بـ 1 مليون عملية (11)% لتصل إلى 13 مليون عملية، عدد بطاقات الخصم المباشر: ارتفاع بـ 121 ألف بطاقة (17)% لتصل إلى 816 ألف بطاقة، إجمالي قيمة عمليات بطاقات الخصم المباشر: ارتفاع بـ 126 مليون دولر (6)% لتصل إلى 4.2 مليار دولار، إجمالي عدد عمليات بطاقات الخصم المباشر: ارتفاع بـ 324 ألف عملية (4)% لتصل إلى 9 مليون عملية، قيمة عمليات بطاقات الخصم المباشر داخل فلسطين: ارتفاع بـ 845 ألف دولار (5)% لتصل إلى 19 مليون

دولار، عدد عمليات بطاقات الخصم المباشر داخل فلسطين: انخفاض بـ 18 ألف عملية (4)% لتصل إلى 394 ألف عملية، عدد بطاقات الائتمان: ارتفاع بـ 31 ألف بطاقة (32)% لتصل إلى 129 ألف بطاقة، إجمالي قيمة عمليات بطاقات الائتمان: ارتفاع بـ 57 مليون دولار (17)% لتصل إلى 380 مليون دولار، إجمالي عدد عمليات بطاقات الائتمان: ارتفاع بـ 236 ألف عملية (8)% لتصل إلى 3 مليون عملية، قيمة عمليات بطاقات الائتمان داخل فلسطين: ارتفاع بـ 45 مليون دولار (22)% لتصل إلى 250 مليون دولار، عدد عمليات بطاقات الائتمان داخل فلسطين: ارتفاع بـ 254 ألف عملية (15)% لتصل إلى 2 مليون عملية. (بيانات سلطة النقد الفلسطينية، 2018 )

كما وصل حجم القروض الممنوحة نهاية الربع الاخير 2018 الى 4.7 مليار دولار، حيث ارتفع بـ 265 مليون دولار (4)% مقارنة بالربع السابق، وارتفع بـ 577 مليون دوالار (8)% مقارنة بذات الربع من العام السابق، ووصل حجم تسهيلات الجاري مدين 2.1 مليار دوالار، حيث انخفض بـ 287 مليون دولار (19)% مقارنة بالربع السابق، بينما ارتفع بـ 10 مليون دولار (1)% مقارنة بذات الربع من العام السابق، كما وصل حجم التمويل التأجيري 91 مليون دولار، حيث ارتفع بـ 4 مليون دولار (5)% مقارنة بالربع السابق، وارتفع بـ 19 مليون دولار (27)% مقارنة بذات الربع من العام السابق.

## الدراسات السابقة:

### الدراسات العربية:

**دراسة شاهين وربعي (2019) بعنوان: القروض المتعثرة في مؤسسات الإقراض في فلسطين: أسبابها وسبل علاجها**

هدفت الدراسة التعرف على واقع القروض المتعثرة الممنوحة من قبل مؤسسات الإقراض المرخصة والعاملة في فلسطين، وأسباب تعثر هذه القروض، واقتراح آليات للحد من ظاهرة التعثر وعلاجها. لتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحثان المنهج الوصفي الاستكشافي، تم استخدم البيانات الثانوية المنشورة عن سلطة النقد الفلسطينية بخصوص حجم الاقتراض والتعثر في شركات الاقراض.

من اهم نتائج الدراسة أن القروض المتعثرة في مؤسسات الاقراض الفلسطينية هي ظاهرة ملحوظة، وأن أهم أسبابها هو منح المقترضين قروض والتزامات شهرية تفوق دخلهم الشهري، وتقديم المقترضين بيانات مالية غير حقيقية تبالغ في تقييم دخلهم، إضافة لتعرض القرار الائتماني عند منح القروض لضغط المنافسين. تم اقتراح بعض الاليات لعلاج هذه الظاهرة: 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 تسويق الخدمات الائتمانية بطريقة صحيحة تسهم في تقديم خدمات ائتمانية قليلة المخاطر تساعد على تحقيق اهداف الاقراض الصغير، وبما يساعد على تحقيق اهداف التمويل الاصغر في الوصول للجهات المهمشة من الشباب والنساء.

**دراسة حديدو (2018) بعنوان: إدارة القروض البنكية المتعثرة في البنوك الجزائرية.**

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على كيفية إدارة القروض المتعثرة وأهم العوامل المؤثرة في تعثر التسهيلات البنكية في القطاع المصرفي في الجزائر، وتم اختيار البنوك الجزائرية كعينة للدراسة من أجل الوصول إلى أهم الخطوات المستخدمة لإدارة القروض المتعثرة، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وقد توصلت الدراسة إلى أن أهم أسباب التعثر هو السياسة المنتهجة من طرف الدولة في منح القروض، وعدم الكفاءة الإدارية للمقترض، وفشل المشروع الممول.

**دراسة بن مداني (2017) بعنوان: انعكاسات القروض المصرفية المتعثرة على أداء البنوك التجارية في الجزائر.**

هدفت هذه الدراسة للتعرف على ظاهرة من أخطر الظواهر المصرفية التي تتعرض لها البنوك العاملة في الجهاز المصرفي الجزائري، ألا وهي القروض المتعثرة، وقد تم التعرف على مفهوم القروض المتعثرة التي يطلق عليها عادة مصطلح "القروض غير العاملة" وتحديد أهم العوامل التي ساعدت على تطور ونمو مشكلة القروض المتعثرة وذلك من وجهة نظر الأطراف ذات العلاقة والمتمثلة في البنوك المقرضة والمقترضين. ومن ثم التوصل إلى بعض التوصيات التي تساعد في حال تطبيقها في التخفيف من حدة هذه المشكلة.

**دراسة ابراهيم (2017 ) بعنوان " المخاطر التي تواجه التمويل المصرفي الاسلامي واثرها في الاداء المالي للمصارف السودانية ومشروعات العملاء للفترة 2003-2015"**

هدفت الدراسة الى التعرف على المخاطر التي تواجه التمويل المصرفي واتبعت المنهج الوصفي التحليلي وتكون مجتمع الدراسة من المصارف العاملة بالسودان ومن

الادوات التي استخدمت في البحث الاستبانة وكان من اهم توصياتها على المصارف السودانية انشاء ادارات من ذوي الخبرة في العمل , وان لا تاخذ المصارف بالاعتبار الجوانب السياسية والاجتماعية في منح التمويل .

**دراسة (معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطينية (ماس) ، 2016 ):** *" الشمول المالي في فلسطين"* ، نفذت بالتعاون مع وحدة إدارة مشروع بناء الإستراتيجية الوطنية للشمول المالي، والمكونه من سلطة النقد الفلسطينية، وهيئة سوق راس المال ومؤسسة "AFI" مؤسسة التحالف العالمي للشمول المالي، بتمويل من مؤسسة "GIZ" الوكالة الالمانية للتنمية. تناولت مؤشرات الشمول المالي في القطاعات المالية المختلفة، الهدف الرئيسي للاستراتيجية الوطنية للشمول المالي كان " زيادة نسبة الشمول المالي الحالية والبالغة 36.4% من الأفراد البالغين لتصل كحد أدنى الى 50% نهاية العام 2025 " لتعزيز دور القطاع المالي في تقديم خدمات مالية تلبي احتياجات فئات المجتمع المستهدفة، وزيادة نسب الوصول والاستخدام للخدمات المالية لفئات المجتمع المختلفة، ونشر التوعية المالية لتحقيق التنمية المستدامة والحد من الإقصاء المالي لبعض فئات المجتمع.

**دراسة بوزيان (2015) بعنوان: تسيير مخاطر القروض في البنوك التجارية: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية –BADR –وكالة بسكرة**

تعد البنوك التجارية أهم قنوات تجميع الأموال وتوزيعها من خلال قيامها بدور الوسيط بين المودعين والمقترضين سواء كانوا أشخاصا طبيعيين أو معنويين عن طريق العمليات المصرفية التي تقوم بها، وتعتبر عملية تحويل المدخرات إلى إستثمارات من أهم الوظائف الأساسية للبنوك

التجارية ومن هنا تظهر أهمية هذه الأخيرة كونها تعتبر أداة تزويد النشاط الإقتصادي برأس المال النقدي اللازم له، ومن ثم تحقيق التنمية الإقتصادية.

وهكذا ومع إتساع نشاط البنوك التجارية وأهميتها وخطورة وظيفتها المتمثلة في تلقي الودائع، واستخدامها في القروض فإن منح القروض تعتبر الوظيفة الأساسية للبنوك التجارية التي تعتبر من أخطر الوظائف التي تمارسها، كون تلك القروض التي تمنحها ليست ملكا لها بل في الغالب أموال المودعين، وهذا ما يجبر المصرف على ضرورة الحيطة والحذر عند تقديم القرض للغير.

إلا أن هذه البنوك تتعرض للعديد من المخاطر والتي تؤثر على أدائها ونشاطها وهي كثيرة ومتعددة لذلك يجب على البنك أن يحتاط ويقوم بمجموعة من الإجراءات والأساليب للوقاية من هذه المخاطر ويتجنبها وأن يكون مهيئاً لهذا النوع من المخاطر ويتجنب الوقوع فيها مرة ثانية. حيث تعمل هذه المخاطر على تراجع في كفاءة البنك وتهدد بقائه واستمراره لذلك يجب انتهاجه لأساليب عدة لمكافحة تلك المخاطر والتقليل من حدتها.

**دراسة أبيش (2015) بعنوان: إدارة القروض المتعثرة في البنوك التجارية: دراسة حالة البنك الوطني الجزائري تقرت (BNA)**

هدفت هذه الدراسة إلى كيفية إدارة القروض المتعثرة، وأهم العوامل المؤثرة في تعثر التسهيلات المصرفية في القطاع المصرفي الجزائري، وعلى هذا الأساس تم اختيار وكالة البنك الوطني الجزائري بتقرت كعينة للدراسة من أجل الوصول أهم الخطوات المستخدمة لإدارة القروض المتعثرة، مستعملين في ذلك المنهج الوصفي للجانب النظري، ومنهج دراسة الحالة في الجانب التطبيقي. وقد خلصت الدراسة إلى أن من أهم أسباب التعثر هو السياسة المنتهجة من طرف الدولة في منح القروض، وعدم الكفاءة الإدارية للمقترض، وفشل المشروع الممول.

**دراسة شاهين ومطر (2011) بعنوان "نموذج مقترح للتنبؤ بتعثر المنشآت المصرفية العاملة في فلسطين (دراسة تطبيقية )"**

هدفت الدراسة للوصول إلى أفضل مجموعة من النسب المالية التي يمكن استخدامها للتنبؤ بتعثر المنشآت المصرفية والتمييز بين المتعثرة والغير متعثرة. وقد تم استخدام الأسلوب الإحصائي التحليل التمييزي الخطي متعدد المتغيرات للتوصل إلى أفضل مجموعة من المؤشرات المالية وتم التوصل إلى: ضرورة زيادة الاهتمام بالبيانات المالية للمصارف المعدة وفقا للقواعد والأسس والضوابط المالية والمحاسبية، الأمر الذي يؤدي إلى مخرجات دقيقة تساهم في الوقوف على حقيقة النسب المالية التي يستند إليها نموذج التنبؤ المقترح بالتعثر.

**دراسة النويري (2010) بعنوان: "التعثر في سداد القروض وأثره على الأداء المالي للمصارف التجارية في السودان.**

هدفت الدراسة إلى التعرف على أسباب التعثر في سداد القروض وأثره على الوضع الاقتصادي بشكل عام، وعلى الجهاز المصرفي بشكل خاص، وذلك في المصارف العاملة في السودان، وتوصلت الدراسة إلى أن انتشار ظاهرة التعثر تعود إلى عدة أسباب منها: غياب السياسات الائتمانية الواضحة مما أثر على التقدير غير العادل للضمانات، إضافة إلى القصور في تدفق المعلومات عن العملاء، وضعف أداء الكادر البشري في الجهاز المصرفي. وقدمت الدراسة مجموعة من التوصيات أهميا: ضرورة وجود الخبرة المؤهلة والموثوقة لتقييم الضمانات المقدمة من العميل المقترض، ووجوب الاعتماد على نظم لتدفق المعلومات الأكثر فعالية كاعتماد نظام الترميز الائتماني.

**الدراسات الأجنبية:**

**دراسة دوليزال وآخرون (Doležal, et al., 2015) بعنوان:**

**"Models of the loan process in the context of unrealized income and loss prevention"**

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 إستراتيجية لها، وأوصت الدراسة هذه الشركات بإعداد الخطط الإستراتيجية وتقديمها للبنوك لتكون ضمن أهدافها في الإقراض.

**دراسة نير (Nir, 2013) بعنوان:**

**Non-performing loans in CESEE determinants and macroeconomic performance**

هدفت الدراسة التعرف إلى أثر القروض المتعثرة في وسط وشرق وجنوب شرق أوروبا للفترة (1998-2011)، وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى القروض المتعثرة يمكن أن يعزى إلى الظروف الاقتصادية الكلية، مثل الناتج المحلي الإجمالي، والبطالة والتضخم، وغيرها من العوامل، ويشير التحليل إلى أن هناك آثار للتغذية المرتدة من النظام المصرفي في الاقتصاد الكلي الحقيقي، مما يشير إلى أن عدد القروض المتعثرة يؤثر سلبا على وتيرة الانتعاش الاقتصادي.

**دراسة ميساي وجويني (Messai & Jouini, 2013) بعنوان:**

**Micro and Macro Determinants of Non-Performing Loans**

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى محددات القروض غير العاملة على عينة من 85 مصرفا في ثلاثة بلدان إيطاليا واليونان واسبانيا للفترة من 2004-2008. حيث أن هذه البلدان تواجه مشاكل مالية بعد الأزمة العالمية في 2008. تناولت الدراسة متغيرات الاقتصاد الكلي المتضمنة معدل النمو الناتج المحلى الإجمالي، ومعدل البطالة ومعدل الفائدة الحقيقية، فيما يتعمق بمتغيرات معينة كاختيار العائد على الاصول، والتغيير في شكل القروض وخسائر القروض إلى مجموع احتياطيات نسبة القروض. وتوصلت الدراسة إلى أن مشكلة القروض تختلف سلباً مع معدل نمو الناتج المحلي الإجمالي، وأن ربحية أصول البنوك تؤثر بشكل إيجابي على معدل البطالة واحتياطيات خسائر القروض المتعثرة إلى مجموع القروض وسعر الفائدة الحقيقي.

## التعقيب على الدراسات السابقة:

حاولت الدراسات السابقة إعطاء فكرة مفصلة عن طبيعة مشكلة الديون المتعثرة، واستعراض أهم العوامل المؤثرة في هذه المشكلة. والملاحظ أن جميع الدراسات السابقة كشفت عن بعض الأسباب ذات الأثر في هذه المشكلة، بشكل عام، وتراوحت الأسباب ما بين أسباب ترجع إلى طبيعة سياسة البنك في قراره لمنح الائتمان وكانت هذه الأسباب هي الأسباب المهمة في الدرجة الأولى، وأسباب أخرى تتعلق بالعميل من حيث قوة أو ضعف مركزه المالي، وأسباب إدارية، ترجع إلى أخطاء فنية من قبل العاملين في إدارة البنك.

وتشابهت الدراسة الحالية مع كثير من الدراسات السابقة التي تناولت القروض المتعثرة في البنوك التجارية وآليات معالجتها، كدراسة النويري (2010)، ودراسة ابراهيم (2017) , ودراسة

نير (Nir, 2013)، ولكن الدراسة الحالية اختلفت مع دراسة شاهين وربعي (2019)، حيث أجريت الدراسة الحالية على البنوك التجارية العاملة في محافظتي الخليل وبيت لحم، بينما دراسة شاهين وربعي (2019) أجريت على مؤسسات الإقراض في فلسطين. تلتقي هذه الدراسة الحالية مع دراسة شاهين وربعي (2019)، ودراسة حديدو (2018)، ودراسة ابراهيم (2017)، ودراسة أبيش (2015) في استخدام المنهج الوصفي.

بعد هذا العرض للدراسات السابقة، يستنتج بأنها تناولت التمويل ومخاطره وعلى رأسها التعثر، وتأتي هذه الدراسة لاستكمال جهد الباحثين في هذا المجال، فقد تخصصت هذه الدراسة في دراسة القروض المتعثرة في البنوك، ولذلك حاولت الباحثة تحديد أسباب تعثر هذه القروض وآليات معالجتها. وقد استفادت الباحثة من الدراسات السابقة في سردها النظري التاريخي لمفهوم الائتمان والتعثر بشكل عام، واستفادت منها أيضا في تصميم أداة الدراسة الاستبانة.

# الفصل الثالث

# الطريقة والإجراءات

## الفصل الثالث

تناول هذا الفصل وصفاً كاملاً ومفصلاً لطريقة وإجراءات الدراسة التي قامت بها الباحثة لتنفيذ هذه الدراسة وشمل وصف منهج الدراسة، مجتمع الدراسة، وعينة الدراسة، أداة الدراسة، صدق الأداة، ثبات الأداة، إجراءات الدراسة، والتحليل الإحصائي.

### منهج الدراسة:

استخدمت الباحثة المنهج الوصفي الاستكشافي وهو طريقة في البحث عن الحاضر، وتهدف إلى تجهيز بيانات لإثبات فروض معينة تمهيداً للإجابة على تساؤلات محددة سلفاً بدقة تتعلق بالظواهر الحالية والأحداث الراهنة التي يمكن جمع المعلومات عنها في زمان إجراء البحث وذلك باستخدام أدوات مناسبة. والهدف من استخدام المنهج الوصفي هو التعرف على " القروض المتعثرة في البنوك الفلسطينية واستكشاف اليات مقترحة لمعالجتها.

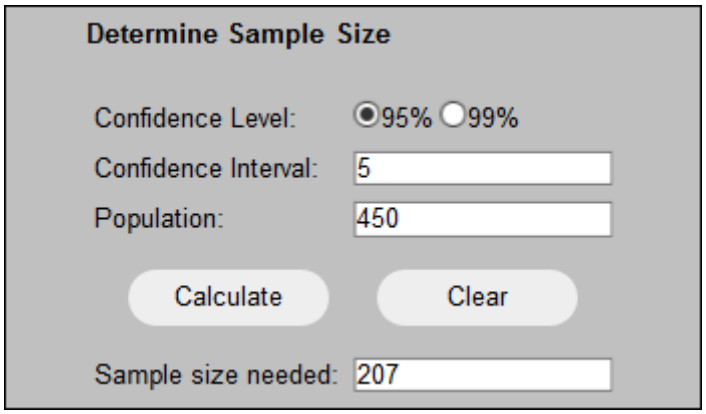
### مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من جميع موظفي التسهيلات والإقراض بالإضافة إلى مديري البنوك العامين ومديري الفروع في محافظتي الخليل وبيت لحم. وقد بلغ عدد البنوك وفروعها (75) بنكاً وفرعاً، منها (50) بنكاً وفرعاً في محافظة الخليل، و(25) بنكاً وفرعاً في محافظة بيت لحم، وتم الحصول عليها من الموقع الإلكتروني لسلطة النقد (أنظر ملحق ). حيث بلغ عدد افراد مجتمع الدراسة ( 450 ) موظفا في البنوك المذكورة .

### عينة الدراسة:

تكونت عينة الدراسة من عينة عشوائية طبقية منتظمة من موظفي التسهيلات والإقراض ومدراء الفروع والمدراء العامون في البنوك العاملة في محافظتي الخليل وبيت لحم، وكان عدد أفراد

العينة المختارة (207) موظفاً ومديراً، حيث تم تحديد العينة من خلال موقع Service System كما هو موضح في الشكل (1).




المصدر: **www.sureveysystem.com**

تم توزيع الاستبانات على أفراد العينة بالطريقة العشوائية المنتظمة، وقد بلغ عدد الاستبانات المستردة (196) استبانة، واستبعدت (6) استبانات غير صالحة للتحليل.

## الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة

**جدول (1): خصائص العينة الديمغرافية وفقا لمتغير الجنس**

| متغير الجنس | العدد | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| ذكر | 103 | %54.2 |
| انثى | 87 | %45.8 |
| المجموع | **190** | **%100.0** |

تشير المعطيات الواردة في الجدول (1) أن (54.2%) من أفراد العينة ذكور مقابل (45.8%) منهم من الإناث.

**جدول (2): خصائص العينة الديمغرافية وفقا لمتغير العمر**

| متغير العمر | العدد | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| 20-30 سنة | 71 | %37.4 |
| 31-40 سنه | 64 | %33.7 |
| 41-50 سنه | 35 | %18.4 |
| 51 فأكثر | 20 | %10.5 |
| **المجموع** | **190** | **%100.0** |

تشير المعطيات الواردة في الجدول (2) أن (37.4%) من أفراد العينة كانت أعمارهم من 20-30 في حين كانت (33.7%) من أفراد العينة أعمارهم 31-40 سنه و(18.4%) من أفراد العينة أعمارهم من 41-50، و(10.5%) من أفراد العينة أعمارهم فوق ال51 سنه.

**جدول (3): خصائص العينة الديمغرافية وفقا للمستوى التعليمي**

| متغير المستوى التعليمي | العدد | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| دبلوم | 13 | 6.8 |
| بكالوريوس | 140 | 73.7 |
| دراسات عليا | 37 | 19.5 |
| **المجموع** | **190** | **100.0** |

بينت النتائج الواردة في الجدول (3) أن ما نسبته (6.8%) من أفراد العينة كانوا من حملة الدبلوم في حين كان ما نسبته (73.7%) من افراد العينة من حملة شهادة البكالوريوس في حين كان ما نسبته (19.5%) من حملة شهادات الدراسات العليا.

**جدول (4): خصائص العينة الديمغرافية وفقا لمتغير المسمى الوظيفي**

| متغير المسمى الوظيفي | العدد | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| مدير عام | 9 | 4.7 |
| مدير فرع | 37 | 19.5 |
| موظف تسهيلات | 144 | 75.8 |
| **المجموع** | **190** | **100.0** |

يتضح من المعطيات الواردة في الجدول (4) أن ما نسبته (4.7%) من أفراد العينة كانوا بوظيفة مدير عام، وأن ما نسبته (19.5%) من افراد العينة كانوا بوظيفة مدير فرع، وكان ما نسبته (75.8%) من افراد العينة موظفو تسهيلات.

**جدول (5): خصائص العينة الديمغرافية وفقا لمتغير سنوات الخبرة**

| متغير سنوات الخبرة | العدد | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| 5 سنوات او اقل | 46 | 24.2 |
| 6–10 سنوات | 77 | 40.5 |
| 11–15 سنه | 38 | 20.0 |
| 16 سنه فأكثر | 29 | 15.3 |
| **المجموع** | **190** | **100.0** |

تشير المعطيات الواردة في الجدول (5) أن ما نسبته (24.2%) من أفراد العينة ممن سنوات خبرتهم (5) سنوات أو اقل، وكان ما نسبته (40.5%) منهم من تتراوح سنوات الخبرة لديهم بين (6–10) سنوات، وما نسبته (20.0%) منهم سنوات الخبرة عندهم (11–15) سنه وكان ما نسبته (15.3%) من افراد العينة سنوات خبرتهم 16 سنه فاكثر.

**جدول (6): خصائص العينة الديمغرافية وفقا لمتغير مكان العمل**

| متغير مكان العمل | العدد | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| محافظة الخليل | 129 | 67.9 |
| محافظة بيت لحم | 61 | 32.1 |
| **المجموع** | **190** | **100.0** |

تشير المعطيات الواردة في الجدول (6) أن ما نسبته (67.9%) من أفراد العينة يعملون في البنوك العاملة في محافظة الخليل، وان ما نسبته (32.1%) من افراد العينة يعملون في البناك العاملة في محافظة بيت لحم.

## أداة الدراسة:

قامت الباحثة ببناء استبانة من خلال الرجوع إلى دراسة شاهين وربعي ( 2019 )، ودراسة بن مداني (2017)، ودراسة زايدة (2006)، حيث تكونت الاستبانة من قسمين رئيسين: القسم الأول

معلومات عامة عن المبحوثين من حيث: الجنس، العمر، والمستوى العلمي، والمسمى الوظيفي، وسنوات الخبرة، ومكان العمل، في حين تكون القسم الثاني من خمسة محاور رئيسية كمعايير لقياس أسباب تعثر القروض وزعت كما يلي : المحور الاول : أسباب تعثر القروض والتي لها علاقة بالبنوك تكون من (16) فقرة، المحور الثاني: أسباب تعثر القروض والتي لها علاقة بالمقترض نفسه تكون من (9) فقرات، المحور الثالث: أسباب التعثر والتي تكون خارجة عن إرادة المقترض والبنك وتكون من (8) فقرات ، المحور الرابع: أسباب التعثر والتي لها علاقة بالأنظمة والقوانين تكون من (6) فقرات، المحور الخامس: آليات معالجة التعثر أو الحد منه تكون من (11) فقرة ،علماً أن طريقة الإجابة عن أداة الدّراسة تركزت في الاختيار من سلم خماسي، على نمط ليكرت (Likert Scale) الخماسي، وذلك كما يأتي: موافق بشدة، موافقً، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة، وبذلك تحوي الدّراسة الحالية متغيراً مستقلاً هو القروض المتعثرة في البنوك، وتحوي الدّراسة متغيرات مستقلة تمثلت في محاور الدراسة التي تعد معايير لقياس أسباب تعثر القروض وهي (أسباب تعثر القروض والتي لها علاقة بالبنوك، أسباب تعثر القروض والتي لها علاقة بالمقترض نفسه، أسباب التعثر والتي تكون خارجة عن إرادة المقترض والبنك، أسباب التعثر والتي لها علاقة بالأنظمة والقوانين، آليات معالجة التعثر أو الحد منه) وتشمل المتغيرات المستقلة الثانوية الآتية: الجنس، العمر، والمستوى التعليمي، والمسمى الوظيفي، وعدد سنوات الخبرة، ومكان العمل.

## 1- صدق أداة الدراسة:

### أ- صدق المحكمين (الصدق الظاهري):

للتحقق من الصدق الظاهري للمقياس قامت الباحثة بعرض الأداة على مجموعة من المحكمين من العاملين في الجامعات الفلسطينية من ذوي الاختصاص والخبرة، وذلك من أجل التوصل إلى الصدق الظاهري للمقياس.

### ب- صدق الاتساق الداخلي:

تم التحقق من صدق المقياس بحساب معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) لكل فقرة من فقرات المجال الذي تنتمي إليه مع الدرجة الكلية للمجال، وذلك كما هو واضح في الجدول (7)

**جدول (7): نتائج معامل الارتباط بيرسون (Pearson correlation) لمصفوفة ارتباط كل فقرة من فقرات المجال مع الدرجة الكلية للمجال.**

| رقم الفقرة | الفقرات | معامل ارتباط بيرسون (ر) | القيمة الاحتمالية (Sig.) |
|---|---|---|---|
| **أولاً: أسباب تعثر القروض التي لها علاقة بالبنوك** | | | |
| .1 | عدم وجود سياسة ائتمانية واضحة في منح القروض | 0.73** | 0.00 |
| .2 | عدم معرفة وتأكد البنوك الغاية الحقيقية من القرض | 0.68** | 0.00 |
| .3 | عدم كفاية عدد الموظفين في دوائر التسهيلات | 0.65** | 0.00 |
| .4 | قلة الخبرة لدى موظفي التسهيلات | 0.74** | 0.00 |
| .5 | تدخل الإدارات العليا في القرار الائتماني | 0.73** | 0.00 |
| .6 | عدم التأكد من استعلام سلطة النقد الخاص بالعميل. | 0.63** | 0.00 |
| .7 | صرف التسهيل قبل استكمال شروط الموافقة الائتمانية | 0.62** | 0.00 |
| .8 | صرف مبلغ القرض دفعة واحدة وليس على دفعات | 0.65** | 0.00 |
| .9 | تغليب الضمانة على مصدر السداد | 0.60** | 0.00 |
| .10 | الخضوع في القرار الائتماني لضغط المنافسين | 0.66** | 0.00 |
| .11 | قلة المتابعة في تحصيل الأقساط | 0.67** | 0.00 |
| .12 | سوء في تقدير قيمة الضمانات المقدمة من قبل العميل | 0.72** | 0.00 |
| .13 | غياب التقييم المستمر والمتابعة للتغيرات التي تطرأ على قيمة الضمانات المقدمة | 0.60** | 0.00 |
| .14 | السياسات الائتمانية المعمول بها حاليا غير كافية مما يزيد من نسبة التعثر | 0.63** | 0.00 |
| .15 | ضعف الامكانيات البشرية التي لا تكفي لإجراء الدراسات اللازمة حول العميل وقدرته على السداد | 0.65** | 0.00 |
| .16 | قيام البنوك بمنح قروض كبيرة دون مراعاة لعامل المخاطرة | 0.68** | 0.00 |
| **ثانياً: أسباب تعثر القروض والتي لها علاقة بالمقترض نفسه** | | | |

| رقم الفقرة | الفقرات | معامل ارتباط بيرسون (ر) | القيمة الاحتمالية (Sig.) |
|---|---|---|---|
| .1 | عدم تقديم بيانات صحيحة من قبل العميل طالب القرض | 0.59** | 0.00 |
| .2 | عدم استغلال القرض في الغرض الممنوح من أجله | 0.63** | 0.00 |
| .3 | سوء الإدارة المالية لدى المقترض | 0.47** | 0.00 |
| .4 | تقديم بيانات وأوراق غير صحيحة عند طلب القرض | 0.56** | 0.00 |
| .5 | ارتفاع الالتزامات على العملاء والاقتراض من أكثر من جهة | 0.55** | 0.00 |
| .6 | انحراف في سلوكيات المقترض الاجتماعية | 0.56** | 0.00 |
| .7 | الاعتماد على سمعة ومعرفة العميل دون اجراء التحليل الائتماني بشكل علمي. | 0.52** | 0.00 |
| .8 | عدم قدرة العميل على تشغيل مبلغ القرض الممنوح في النشاط الذي قام باقتراض المبلغ من اجله. | 0.48** | 0.00 |
| .9 | اعطاء العلاقات الشخصية دورا بمنح القروض للعملاء | 0.63** | 0.00 |
| **ثالثاً: أسباب التعثر والتي تكون خارجة عن إرادة المقترض والبنك** | | | |
| .1 | التغير في أسعار صرف العملات | 0.43** | 0.00 |
| .2 | البيئة المحيطة والتي لها علاقة بالوضع السياسي والركود الاقتصادي | 0.46** | 0.00 |
| .3 | توقف عمل المنشأة أو المؤسسة التي يعمل بها المقترض | 0.48** | 0.00 |
| .4 | تأخر الرواتب يزيد من التعثر على القروض | 0.63** | 0.00 |
| .5 | الطلب على القروض يزيد عندما تكون الاوضاع السياسية والاقتصادية مضطربة | 0.49** | 0.00 |
| .6 | تغير وانخفاض الطلب على سلعة العميل | 0.46** | 0.00 |
| .7 | ارتفاع حجم القروض المتعثرة يقلل من ربحية البنك | 0.48** | 0.00 |
| .8 | طول فترة الاسترداد او تعثر السداد يعرض البنك لمشاكل في السيولة ويزعزع ثقة المودعين | 0.65** | 0.00 |
| **رابعاً: أسباب التعثر والتي لها علاقة بالأنظمة والقوانين** | | | |
| .1 | ضعف دور سلطة النقد في التفتيش الميداني | 0.59** | 0.00 |
| .2 | عدم الالتزام بتعليمات سلطة النقد بخصوص الديون المشكوك في تحصيلها | 0.56** | 0.00 |
| .3 | ضعف النظام القضائي | 0.61** | 0.00 |
| .4 | عدم ملاحقة المتعثرين المحكوم عليهم في بعض المناطق الجغرافية | 0.52** | 0.00 |
| .5 | زيادة التراخيص الممنوحة لفتح البنوك تزيد من نسبة التعثر | 0.53** | 0.00 |
| .6 | طول الفترة التي يحتاجها القضاء للبت في قضايا التعثر تشجع البعض على عدم السداد | 0.62** | 0.00 |
| **خامساً: آليات مقترحة لمعالجة التعثر أو الحد منه** | | | |
| .1 | عدم منح المقترض مبالغ تفوق إمكانياته على التسديد | 0.44** | 0.00 |
| .2 | التأكد من صرف القرض في الغرض الذي طلب من أجله | 0.48** | 0.00 |
| .3 | تحديد صلاحيات منح القروض وفق أسس صحيحة | 0.55** | 0.00 |
| .4 | تدريب موظفي التسهيلات في مجالي المنح والتحصيل | 0.49** | 0.00 |
| .5 | عمل تقارير دورية لمراقبة جودة المحفظة الائتمانية | 0.52** | 0.00 |
| .6 | متابعة القرض والمقترض منذ المنح حتى التسديد الكامل (مكالمات زيارات الخ) | 0.51** | 0.00 |
| .7 | صرف القرض على دفعات وليس على دفعة واحدة لضمان صرفه في الهدف الصحيح منه | 0.49** | 0.00 |
| .8 | تحويل ملفات المتعثرين إلى الدوائر المختصة للمتابعة القانونية | 0.53** | 0.00 |
| .9 | مساعدة العملاء في إعداد دراسات الجدوى للمشاريع | 0.46** | 0.00 |
| .10 | اقتران دراسة طلب القرض بالزيارة الميدانية للعميل | 0.53** | 0.00 |
| .11 | اللجوء الى المتابعة القضائية بعد استنفاذ جميع الطرق الودية | 0.47** | 0.00 |

**** دالة إحصائياً عند ($\alpha \leq 0.01$)، * دالة إحصائياً عند ($\alpha \leq 0.05$)**

تشير المعطيات الواردة في الجدول (7) إلى أن جميع قيم مصفوفة ارتباط فقرات المقياس مع الدرجة الكلية للمقياس دالة إحصائياً، مما يشير إلى قوة الاتساق الداخلي لفقرات المقياس، وهذا

بالتالي يعبر عن صدق فقرات الأداة في قياس ما صيغت من أجل قياسه. وأنها تشترك معا في قياس القروض المتعثرة في البنوك الفلسطينية واليات مقترحة لمعالجتها.

وللتحقق من صدق الاتساق الداخلي للمجالات قامت الباحث بحساب معاملات الارتباط بين درجة كل مجال من مجالات المقياس مع الدرجة الكلية للمقياس والجدول التالي يوضح ذلك.

**جدول (8): مصفوفة معاملات ارتباط درجة كل مجال من مجالات المقياس مع الدرجة الكلية للمقياس.**

| المجال * الدرجة الكلية للأداة | معامل ارتباط بيرسون (ر) | القيمة الاحتمالية (Sig.) |
|---|---|---|
| أسباب تعثر القروض التي لها علاقة بالبنوك | $0.75^{**}$ | 0.00 |
| أسباب تعثر القروض والتي لها علاقة بالمقترض نفسه | $0.82^{**}$ | 0.00 |
| أسباب التعثر والتي تكون خارجة عن إرادة المقترض والبنك | $0.81^{**}$ | 0.00 |
| أسباب التعثر والتي لها علاقة بالأنظمة والقوانين | $0.76^{**}$ | 0.00 |
| آليات مقترحة لمعالجة التعثر أو الحد منه | $0.83^{**}$ | 0.00 |

** دالة إحصائياً عند ($\alpha \leq 0.01$)، * دالة إحصائياً عند ($\alpha \leq 0.05$)

يتضح من خلال البيانات الواردة في الجدول (8) أن جميع المجالات ترتبط بالدرجة الكلية للمقياس ارتباطاً ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.01$)، حيث أن معامل ارتباط بيرسون للعلاقة بين درجة كل مجال والدرجة الكلية للمقياس كان قوياً، مما يشير إلى قوة الاتساق الداخلي لفقرات المقياس وأنها تشترك معا في قياس القروض المتعثرة في البنوك الفلسطينية واليات مقترحة لمعالجتها.

## 2- الثبات:

قامت الباحثة بحساب الثبات بطريقة الاتساق الداخلي وبحساب معادلة الثبات كرونباخ ألفا، وكذلك تم حساب الثبات بطريقة التجزئة النصفية، وذلك كما هو موضح في الجدول (9).

**جدول (9): معاملات الثبات لأدوات الدراسة**

| المتغير | عدد الفقرات | كرونباخ ألفا | التجزئة النصفية | |
|---|---|---|---|---|
| | | معامل الثبات | معامل الارتباط | معامل سبيرمان براون المصحح |
| أسباب تعثر القروض التي لها علاقة بالبنوك | 16 | 0.711 | 0.631 | 0.774 |
| أسباب تعثر القروض والتي لها علاقة بالمقترض نفسه | 9 | 0.682 | 0.411 | 0.714 |
| أسباب التعثر والتي تكون خارجة عن إرادة المقترض والبنك | 8 | 0.735 | 0.612 | 0.719 |
| أسباب التعثر والتي لها علاقة بالأنظمة والقوانين | 6 | 0.709 | 0.617 | 0.763 |
| آليات مقترحة لمعالجة التعثر أو الحد منه | 11 | 0.711 | 0.566 | 0.723 |
| **الدرجة الكلية للمقياس** | **50** | **0.865** | **0.689** | **0.889** |

تشير المعطيات الواردة في الجدول (9) أن قيمة معامل ثبات كرونباخ ألفا لجميع مجالات المقياس وللدرجة الكلية للمقياس كانت مرتفعة، حيث تراوحت قيم معامل ثبات كرونباخ ألفا لمجالات المقياس بين (0.682 – 0.735)، وبلغ معامل ثبات كرونباخ ألفا للدرجة الكلية للمقياس (0.865)، كذلك تم التحقق من ثبات المقياس بحساب الثبات بطريقة التجزئة النصفية، حيث تراوحت قيم معامل سبيرمان براون المصحح بين (0.714 – 0.774)، وبلغ معامل سبيرمان براون المصحح للدرجة الكلية للمقياس (0.889). مما يشير إلى أن المقياس يتمتع بدرجة مرتفعة من الثبات، وهذا يشير إلى أن المقياس صالح للتطبيق وتحقيق أهداف الدراسة، مما يعطى الباحثة درجة من الثقة عند استخدام المقياس كأداة للقياس في البحث الحالي، وهو يعد مؤشراً على أن المقياس يمكن أن يعطي النتائج نفسها إذا ما أعيد تطبيقه على العينة نفسها وفى ظروف التطبيق نفسها.

## إجراءات الدراسة:

- من خلال الرجوع إلى ما أتيح من الأدب التربوي، المرتبط بمتغيرات الدراسة، الذي ساعد الباحثة على تكوين خلفية علمية لموضوع الدراسة.

- بالرجوع إلى بعض الدراسات والأبحاث المحلية والعربية والعالمية ذات العلاقة بمتغيرات الدراسة للاستفادة منها في بناء أدوات الدراسة.
- قامت الباحثة بتجهيز الأداة التي استخدمت لجمع البيانات. ثم تم توزيعها على أفراد عينة الدراسة، ومن ثم تم جمعها وإجراء المعالجات الإحصائية اللازمة.

## الأساليب الإحصائية:

اعتمدت الباحثة في تحليل بيانات دراسته بعد تطبيق الأدوات على أفراد عينة الدراسة، حزمة البرامج الاحصائية للعلوم الاجتماعية،

**SPSS: Statistical Package for the Social Sciences, Version (24)**

وتم استخدام الاختبارات الإحصائية التالية:

- التكرارات والأوزان النسبية.
- المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية.
- اختبار كرونباخ ألفا لمعرفة ثبات فقرات الاستبانة.
- معامل الارتباط بيرسون (Pearson correlation) لمعرفة صدق فقرات الاستبانة.
- معامل ارتباط سبيرمان براون لمعرفة الثبات بطريقة التجزئة النصفية.

## مفتاح التصحيح لقراءة المتوسطات الحسابية:

**جدول (10): مفاتيح التصحيح**

| فئات المتوسط الحسابي | تقييم السبب |
|---|---|
| | التقدير |
| 2.33-1.00 | منخفضة |
| 3.67-2.34 | متوسطة |
| 5.00-3.68 | مرتفعة |

# الفصل الرابع

## تحليل نتائج الدراسة

# الفصل الرابع

تضمن هذا الفصل تحليلاً إحصائياً للبيانات الناتجة عن الدراسة، وذلك من أجل الإجابة على أسئلة الدراسة المتعلقة بأسباب تعثر القروض في البنوك العاملة في محافظتي الخليل وبيت لحم وآليات معالجتها والحد منها.

## نتائج أسئلة الدراسة

**السؤال الرئيس الاول : ما هو واقع التعثر في البنوك الفلسطينية؟**

للإجابة عن السؤال الأول تم الرجوع إلى قاعدة بيانات سلطة النقد الفلسطينية لمعرفة حجم التسهيلات القائمة وحجم التسهيلات المتعثرة خلال السنوات من (2014-2018).

**جدول (11): التسهيلات الممنوحة للمشاريع الصغيرة والمتوسطة من قبل المصارف حسب النشاط الاقتصادي، 2014-2017** (مليون دولار)

| القطاع | التسهيلات القائمة | | | | التسهيلات المتعثرة | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 |
| الإنشاءات والعقارات | 130.0 | 173.7 | 184.3 | 180.0 | 19.8 | 14.0 | 16.9 | 16.8 |
| التجارة | 470.7 | 528.8 | 525.8 | 757.5 | 39.0 | 30.6 | 30.0 | 42.5 |
| الصناعة والتعدين | 116.9 | 133.9 | 132.4 | 215.5 | 13.0 | 18.0 | 18.7 | 17.6 |
| الزراعة | 15.5 | 19.6 | 24.4 | 33.7 | 1.3 | 3.9 | 5.1 | 1.1 |
| الخدمات والمرافق العامة | 90.3 | 113.2 | 110.8 | 125.0 | 5.4 | 6.2 | 7.1 | 10.1 |
| القطاع العام | 5.7 | 10.4 | 13.1 | 24.4 | 1.3 | 2.7 | 0.8 | 1.4 |
| القطاع المالي | 17.7 | 14.2 | 12.8 | 16.9 | 1.1 | 2.6 | 0.3 | 0.0 |
| السياحة | 11.1 | 4.9 | 6.2 | 10.2 | 10.7 | 1.3 | 0.8 | 0.4 |
| **المجموع** | **857.9** | **998.7** | **1,009.9** | **1,363.2** | **91.7** | **79.4** | **79.6** | **90.0** |
| | | | | | | | | |

| حجم التسهيلات الكلية | | | | | حجم التعثر الاجمالي | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
| 4895.1 | 5824.7 | 6871.9 | 8026.0 | 8432.3 | 122.80 | 163.46 | 206.31 | 321.41 | 337.28 |

**المصدر: قاعدة بيانات سلطة النقد الفلسطينية 2018 (http://www.pma.ps/Default.aspx)**

يتضح من خلال الجدول (11) أن تحليل المخاطر ذات العلاقة بالمحفظة الائتمانية للمشاريع الصغيرة والمتوسطة يبين تراجع نسبة التعثر في العام (2017) إلى (6.6**%**) من إجمالي المحفظة الائتمانية المقدمة لهذا القطاع مقارنة مع (7.9**%**) في العام (2016)، علما بأن قيمة القروض المتعثرة لهذا القطاع قد بلغت (90.0) مليون دولار. لكن من ناحية ثانية ورغم أن نسبة التعثر في المحفظة الائتمانية الممنوحة لهذا القطاع تشكل نحو (1.4**%**) من إجمالي التسهيلات الممنوحة من المصارف للقطاع الخاص المقيم في العام (2017) مقارنة مع (1.5**%**) في العام (2016) إلا أنها تشكل نحو (48.4**%**) من إجمالي الائتمان المتعثر لدى المصارف البالغ (186.0) مليون دولار في نهاية العام (2017) مقارنة مع (53.2**%**) في العام (2016). أما على مستوى التسهيلات الاجمالية ونسبة المتعثر منها، فقد تراوحت نسبة التعثر منها من 2.21% سنة 2014 ووصلت الى ما يقارب 4% في العام 2018 .

**السؤال الرئيس الثاني: ما أهم أسباب تعثر القروض في البنوك الفلسطينية في محافظتي بيت لحم والخليل؟**

للإجابة عن السؤال الرئيس، تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لمعرفة أهم أسباب تعثر القروض في البنوك الفلسطينية في محافظتي بيت لحم والخليل، وذلك كما هو موضح في الجدول (12).

**جدول (12): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لمعرفة أهم أسباب تعثر القروض في البنوك الفلسطينية في محافظتي بيت لحم والخليل.**

| الرقم | الأسباب المؤدية لتعثر القروض في البنوك الفلسطينية | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الوزن النسبي % | الترتيب | درجة الموافقة |
|---|---|---|---|---|---|---|
| .1 | أسباب تعثر القروض التي لها علاقة بالبنوك | 3.02 | 0.39 | 60.4 | 2 | متوسطة |
| .2 | أسباب تعثر القروض والتي لها علاقة بالمقترض نفسه | 3.74 | 0.42 | 74.8 | 1 | كبيرة |
| .3 | أسباب التعثر والتي تكون خارجة عن إرادة المقترض والبنك | 2.99 | 0.50 | 59.8 | 3 | متوسطة |
| .4 | أسباب التعثر والتي لها علاقة بالأنظمة والقوانين | 2.97 | 0.59 | 59.4 | 4 | متوسطة |
| **الدرجة الكلية لأسباب تعثر القروض في البنوك الفلسطينية** | | **3.18** | **0.48** | **63.6** | **متوسطة** | |

تشير المعطيات الواردة في الجدول (12) أن أهم أسباب تعثر القروض في البنوك الفلسطينية في محافظتي بيت لحم والخليل كانت الأسباب المتعلقة بالمقترض نفسه حيث احتلت المركز الأول من حيث أسباب تعثر القروض بمتوسط حسابي بلغ (3.74) وبوزن نسبي بلغ (74.8%)، وجاء في المركز الثاني أسباب التعثر المتعلقة بالبنوك بمتوسط حسابي بلغ (3.02) وبوزن نسبي بلغ (60.4%)، وحلّ في المركز الثالث أسباب التعثر التي تكون خارجة عن إرادة المقترض والبنك بمتوسط حسابي بلغ (2.99) وبوزن نسبي بلغ (59.8%)، وجاء في المركز الرابع والأخير أسباب التعثر المتعلقة بالأنظمة والقوانين بمتوسط حاسب بلغ (2.97) وبوزن نسبي بلغ (59.4%). وقد تبين أن أسباب تعثر القروض في البنوك الفلسطينية في محافظتي بيت لحم والخليل جاءت بدرجة متوسطة، حيث بلغ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية لأسباب تعثر القروض (3.18) بنسبة مئوية بلغت (63.6%).

**أما فيما يتعلق** بالأسباب التي تؤدي إلى تعثر القروض في البنوك الفلسطينية في محافظتي بيت لحم والخليل، لكل سبب من هذه الاسباب، فقد استخرجت المتوسّطات

الحسابيّة والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية للإجابة عن الأسئلة المنبثقة عن السؤال الرئيس الآتية:

**السؤال الأول: ما أسباب تعثر القروض التي لها علاقة بالبنوك؟**

للإجابة عن السؤال الأول، تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لمعرفة أسباب تعثر القروض التي لها علاقة بالبنوك.

**جدول (13): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لمعرفة أسباب تعثر القروض التي لها علاقة بالبنوك.**

| رقم الفقرة | الفقرة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الوزن النسبي % | الترتيب | درجة الموافقة |
|---|---|---|---|---|---|---|
| .5 | عدم وجود سياسة ائتمانية واضحة في منح القروض | 2.97 | 1.46 | 59.4 | 11 | متوسطة |
| .6 | عدم معرفة وتأكد البنوك الغاية الحقيقية من القرض | 2.98 | 1.44 | 59.6 | 10 | متوسطة |
| .7 | عدم كفاية عدد الموظفين في دوائر التسهيلات | 2.88 | 1.40 | 57.6 | 15 | متوسطة |
| .8 | قلة الخبرة لدى موظفي التسهيلات | 3.09 | 1.34 | 61.8 | 5 | متوسطة |
| .9 | تدخل الإدارات العليا في القرار الائتماني | 3.08 | 1.38 | 61.6 | 6 | متوسطة |
| .10 | عدم التأكد من استعلام سلطة النقد الخاص بالعميل. | 3.12 | 1.39 | 62.4 | 4 | متوسطة |
| .11 | صرف التسهيل قبل استكمال شروط الموافقة الائتمانية | 2.89 | 1.45 | 57.8 | 14 | متوسطة |
| .12 | صرف مبلغ القرض دفعة واحدة وليس على دفعات | 3.02 | 1.50 | 60.4 | 9 | متوسطة |
| .13 | تغليب الضمانة على مصدر السداد | 3.24 | 1.32 | 64.8 | 1 | متوسطة |
| .14 | الخضوع في القرار الائتماني لضغط المنافسين | 3.20 | 1.38 | 64.0 | 3 | متوسطة |
| .15 | قلة المتابعة في تحصيل الأقساط | 2.94 | 1.45 | 58.8 | 12 | متوسطة |
| .16 | سوء في تقدير قيمة الضمانات المقدمة من قبل العميل | 2.81 | 1.38 | 56.2 | 16 | متوسطة |
| .17 | غياب التقييم المستمر والمتابعة للتغيرات التي تطرأ على قيمة الضمانات المقدمة | 2.89 | 1.46 | 57.8 | 14 | متوسطة |
| .18 | السياسات الائتمانية المعمول بها حاليا غير كافية مما يزيد من نسبة التعثر | 2.91 | 1.41 | 58.2 | 13 | متوسطة |
| .19 | ضعف الامكانيات البشرية التي لا تكفي لإجراء الدراسات اللازمة حول العميل وقدرته على السداد | 3.21 | 1.30 | 64.2 | 2 | متوسطة |
| .20 | قيام البنوك بمنح قروض كبيرة دون مراعاة لعامل المخاطرة | 3.03 | 1.50 | 60.6 | 7 | متوسطة |
| **الدرجة الكلية لأسباب تعثر القروض التي لها علاقة بالبنوك** | | **3.02** | **1.41** | **60.4** | **متوسطة** | |

تشير المعطيات الواردة في الجدول (13) أن أسباب تعثر القروض التي لها علاقة بالبنوك كانت بدرجة متوسطة، حيث بلغ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية لأسباب تعثر القروض التي لها علاقة بالبنوك (3.02) بنسبة مئوية بلغت (60.4%)، وقد تراوحت المتوسطات الحسابية بين (2.81 – 3.24).

ويتضح من الجدول (13) أن الفقرات (13، 19، 14) قد حصلت على أعلى ثلاثة مراكز بالنسبة لأسباب تعثر القروض التي لها علاقة بالبنوك، وقد تمحورت هذه الفقرات حول: تغليب الضمانة على مصدر السداد، ضعف الامكانيات البشرية التي لا تكفي لإجراء الدراسات اللازمة حول العميل وقدرته على السداد، الخضوع في القرار الائتماني لضغط المنافسين.

في حين أن الفقرات (16، 7، 11، 17) قد حصلت على أقل ثلاثة مراكز بالنسبة لأسباب تعثر القروض التي لها علاقة بالبنوك، وقد تمحورت هذه الفقرات حول: سوء في تقدير قيمة الضمانات المقدمة من قبل العميل، عدم كفاية عدد الموظفين في دوائر التسهيلات، صرف التسهيل قبل استكمال شروط الموافقة الائتمانية، غياب التقييم المستمر والمتابعة للتغيرات التي تطرأ على قيمة الضمانات المقدمة.

**السؤال الثاني: ما أسباب تعثر القروض التي لها علاقة بالمقترض نفسه؟**

للإجابة عن السؤال الثاني، تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لمعرفة أسباب تعثر القروض التي لها علاقة بالمقترض نفسه.

**جدول (14): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لمعرفة أسباب تعثر القروض التي لها علاقة بالمقترض نفسه.**

| رقم الفقرة | الفقرة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الوزن النسبي % | الترتيب | درجة الموافقة |
|---|---|---|---|---|---|---|
| .1 | عدم تقديم بيانات صحيحة من قبل العميل طالب القرض | 3.86 | 1.17 | 77.2 | 1 | كبيرة |
| .2 | عدم استغلال القرض في الغرض الممنوح من أجله | 3.69 | 1.21 | 73.8 | 5 | كبيرة |
| .3 | سوء الإدارة المالية لدى المقترض | 3.78 | 1.21 | 75.6 | 3 | كبيرة |
| .4 | تقديم بيانات وأوراق غير صحيحة عند طلب القرض | 3.81 | 1.18 | 76.2 | 2 | كبيرة |
| .5 | ارتفاع الالتزامات على العملاء والاقتراض من أكثر من جهة | 3.62 | 1.24 | 72.4 | 7 | متوسطة |
| .6 | انحراف في سلوكيات المقترض الاجتماعية | 3.66 | 1.19 | 73.2 | 6 | متوسطة |
| .7 | الاعتماد على سمعة ومعرفة العميل دون اجراء التحليل الائتماني بشكل علمي. | 3.66 | 1.12 | 73.2 | 6 | متوسطة |
| .8 | عدم قدرة العميل على تشغيل مبلغ القرض الممنوح في النشاط الذي قام باقتراض المبلغ من أجله. | 3.77 | 1.17 | 75.4 | 4 | كبيرة |
| .9 | اعطاء العلاقات الشخصية دورا بمنح القروض للعملاء | 3.78 | 1.18 | 75.6 | 3 | كبيرة |
| **الدرجة الكلية لأسباب تعثر القروض التي لها علاقة بالمقترض نفسه** | | **3.74** | **1.19** | **74.8** | | **كبيرة** |

تشير المعطيات الواردة في الجدول (14) أن أسباب تعثر القروض التي لها علاقة بالمقترض نفسه كانت بدرجة كبيرة، حيث بلغ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية لأسباب تعثر القروض التي لها علاقة بالمقترض نفسه (3.74) بنسبة مئوية بلغت (74.8%)، وقد تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.62 – 3.86).

ويتضح من الجدول (14) أن الفقرات (1، 4، 3، 9) قد حصلت على أعلى ثلاثة مراكز بالنسبة لأسباب تعثر القروض التي لها علاقة بالمقترض نفسه، وقد تمحورت هذه الفقرات حول: عدم تقديم بيانات صحيحة من قبل العميل طالب القرض، تقديم بيانات وأوراق غير صحيحة عند طلب القرض، سوء الإدارة المالية لدى المقترض، اعطاء العلاقات الشخصية دورا بمنح القروض للعملاء.

في حين أن الفقرات (5، 6، 7، 2) قد حصلت على أقل ثلاثة مراكز بالنسبة لأسباب تعثر القروض التي لها علاقة بالمقترض نفسه، وقد تمحورت هذه الفقرات حول: ارتفاع الالتزامات على العملاء والاقتراض من أكثر من جهة، انحراف في سلوكيات المقترض الاجتماعية، الاعتماد على سمعة ومعرفة العميل دون اجراء التحليل الائتماني بشكل علمي، عدم استغلال القرض في الغرض الممنوح من أجله.

**السؤال الثالث: ما أسباب تعثر القروض التي تكون خارجة عن إرادة المقترض والبنك؟**

للإجابة عن السؤال الثالث، تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لمعرفة أسباب تعثر القروض التي تكون خارجة عن إرادة المقترض والبنك.

**جدول (15): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لمعرفة أسباب تعثر القروض التي تكون خارجة عن إرادة المقترض والبنك.**

| رقم الفقرة | الفقرة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الوزن النسبي % | الترتيب | درجة الموافقة |
|---|---|---|---|---|---|---|
| .1 | التغير في أسعار صرف العملات | 2.92 | 1.46 | 58.4 | 6 | متوسطة |
| .2 | البيئة المحيطة والتي لها علاقة بالوضع السياسي والركود الاقتصادي | 3.03 | 1.39 | 60.6 | 2 | متوسطة |
| .3 | توقف عمل المنشأة أو المؤسسة التي يعمل بها المقترض | 2.97 | 1.35 | 59.4 | 4 | متوسطة |
| .4 | تأخر الرواتب يزيد من التعثر على القروض | 3.06 | 1.44 | 61.2 | 1 | متوسطة |
| .5 | الطلب على القروض يزيد عندما تكون الاوضاع السياسية والاقتصادية مضطربة | 2.93 | 1.42 | 58.6 | 5 | متوسطة |
| .6 | تغير وانخفاض الطلب على سلعة العميل | 2.92 | 1.41 | 58.4 | 6 | متوسطة |
| .7 | ارتفاع حجم القروض المتعثرة يقلل من ربحية البنك | 3.06 | 1.42 | 61.2 | 1 | متوسطة |
| .8 | طول فترة الاسترداد او تعثر السداد يعرض البنك لمشاكل في السيولة ويزعزع ثقة المودعين | 3.00 | 1.39 | 60.0 | 3 | متوسطة |
| **الدرجة الكلية لأسباب تعثر القروض التي تكون خارجة عن إرادة المقترض والبنك** | | **2.99** | **1.41** | **59.8** | **متوسطة** | |

تشير المعطيات الواردة في الجدول (15) أن أسباب تعثر القروض التي تكون خارجة عن إرادة المقترض والبنك كانت بدرجة متوسطة، حيث بلغ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية لأسباب تعثر القروض التي تكون خارجة عن إرادة المقترض والبنك (2.99) بنسبة مئوية بلغت (59.8%)، وقد تراوحت المتوسطات الحسابية بين (2.92 – 3.06).

ويتضح من الجدول (15) أن الفقرات (4، 7، 2، 8) قد حصلت على أعلى ثلاثة مراكز بالنسبة لأسباب تعثر القروض التي تكون خارجة عن إرادة المقترض والبنك، وقد تمحورت هذه الفقرات حول: تأخر الرواتب يزيد من التعثر على القروض، ارتفاع حجم القروض المتعثرة يقلل من ربحية البنك، البيئة المحيطة والتي لها علاقة بالوضع السياسي والركود الاقتصادي، طول فترة الاسترداد او تعثر السداد يعرض البنك لمشاكل في السيولة ويزعزع ثقة المودعين.

في حين أن الفقرات (1، 6، 5، 3) قد حصلت على أقل ثلاثة مراكز بالنسبة لأسباب تعثر القروض التي تكون خارجة عن إرادة المقترض والبنك، وقد تمحورت هذه الفقرات حول: التغير

في أسعار صرف العملات، تغير وانخفاض الطلب على سلعة العميل، الطلب على القروض يزيد عندما تكون الاوضاع السياسية والاقتصادية مضطربة، توقف عمل المنشأة أو المؤسسة التي يعمل بها المقترض.

**السؤال الرابع: ما أسباب تعثر القروض التي لها علاقة بالأنظمة والقوانين؟**

للإجابة عن السؤال الرابع، تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لمعرفة أسباب تعثر القروض التي لها علاقة بالأنظمة والقوانين.

**جدول (16): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لمعرفة أسباب تعثر القروض التي لها علاقة بالأنظمة والقوانين.**

| رقم الفقرة | الفقرة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الوزن النسبي % | الترتيب | درجة الموافقة |
|---|---|---|---|---|---|---|
| .1 | ضعف دور سلطة النقد في التفتيش الميداني | 2.96 | 1.46 | 59.2 | 3 | متوسطة |
| .2 | عدم الالتزام بتعليمات سلطة النقد بخصوص الديون المشكوك في تحصيلها | 2.99 | 1.53 | 59.8 | 2 | متوسطة |
| .3 | ضعف النظام القضائي | 2.87 | 1.43 | 57.4 | 6 | متوسطة |
| .4 | عدم ملاحقة المتعثرين المحكوم عليهم في بعض المناطق الجغرافية | 2.95 | 1.47 | 59.0 | 4 | متوسطة |
| .5 | زيادة التراخيص الممنوحة لفتح البنوك تزيد من نسبة التعثر | 3.08 | 1.51 | 61.6 | 1 | متوسطة |
| .6 | طول الفترة التي يحتاجها القضاء للبت في قضايا التعثر تشجع البعض على عدم السداد | 2.94 | 1.42 | 58.8 | 5 | متوسطة |
| **الدرجة الكلية لأسباب تعثر القروض التي لها علاقة بالأنظمة والقوانين** | | **2.97** | **1.47** | **59.4** | **متوسطة** | |

تشير المعطيات الواردة في الجدول (16) أن أسباب تعثر القروض التي لها علاقة بالأنظمة والقوانين كانت بدرجة متوسطة، حيث بلغ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية لأسباب تعثر القروض التي لها علاقة بالأنظمة والقوانين (2.97) بنسبة مئوية بلغت (59.4%)، وقد تراوحت المتوسطات الحسابية بين (2.87 – 3.08).

ويتضح من الجدول (16) أن الفقرات (5، 2، 1) قد حصلت على أعلى ثلاثة مراكز بالنسبة لأسباب تعثر القروض التي لها علاقة بالأنظمة والقوانين، وقد تمحورت هذه الفقرات حول: زيادة

التراخيص الممنوحة لفتح البنوك تزيد من نسبة التعثر، عدم الالتزام بتعليمات سلطة النقد بخصوص الديون المشكوك في تحصيلها، ضعف دور سلطة النقد في التفتيش الميداني.

في حين أن الفقرات (3، 6، 4) قد حصلت على أقل ثلاثة مراكز بالنسبة لأسباب تعثر القروض التي لها علاقة بالأنظمة والقوانين، وقد تمحورت هذه الفقرات حول: ضعف النظام القضائي، طول الفترة التي يحتاجها القضاء للبت في قضايا التعثر تشجع البعض على عدم السداد، عدم ملاحقة المتعثرين المحكوم عليهم في بعض المناطق الجغرافية.

**السؤال الرئيس الثالث: ما الآليات المقترحة لمعالجة التعثر أو الحد منه؟**

للإجابة عن السؤال الأول، تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لمعرفة الآليات المقترحة لمعالجة التعثر أو الحد منه، موضح في الجدول (17).

**جدول (17): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لمعرفة الآليات المقترحة لمعالجة التعثر أو الحد منه.**

| رقم الفقرة | الفقرة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الوزن النسبي % | الترتيب | درجة الموافقة |
|---|---|---|---|---|---|---|
| .1 | عدم منح المقترض مبالغ تفوق إمكانياته على التسديد | 3.11 | 1.48 | 62.2 | 2 | متوسطة |
| .2 | التأكد من صرف القرض في الغرض الذي طلب من أجله | 3.02 | 1.47 | 60.4 | 6 | متوسطة |
| .3 | تحديد صلاحيات منح القروض وفق أسس صحيحة | 2.98 | 1.39 | 59.6 | 8 | متوسطة |
| .4 | تدريب موظفي التسهيلات في مجالي المنح والتحصيل | 3.04 | 1.47 | 60.8 | 4 | متوسطة |
| .5 | عمل تقارير دورية لمراقبة جودة المحفظة الائتمانية | 3.03 | 1.35 | 60.6 | 5 | متوسطة |
| .6 | متابعة القرض والمقترض منذ المنح حتى التسديد الكامل (مكالمات زيارات الخ) | 3.07 | 1.36 | 61.4 | 3 | متوسطة |
| .7 | صرف القرض على دفعات وليس على دفعة واحدة لضمان صرفه في الهدف الصحيح منه | 3.00 | 1.38 | 60.0 | 7 | متوسطة |
| .8 | تحويل ملفات المتعثرين إلى الدوائر المختصة للمتابعة القانونية | 3.12 | 1.50 | 62.4 | 1 | متوسطة |
| .9 | مساعدة العملاء في إعداد دراسات الجدوى للمشاريع | 3.11 | 1.40 | 62.2 | 2 | متوسطة |
| .10 | اقتران دراسة طلب القرض بالزيارة الميدانية للعميل | 2.96 | 1.44 | 59.2 | 9 | متوسطة |
| .11 | اللجوء الى المتابعة القضائية بعد استنفاذ جميع الطرق الودية | 2.96 | 1.34 | 59.2 | 9 | متوسطة |
| **الدرجة الكلية للآليات المقترحة لمعالجة التعثر أو الحد منه** | | **3.04** | **1.42** | **60.8** | **متوسطة** | |

تشير المعطيات الواردة في الجدول (17) أن الآليات المقترحة لمعالجة التعثر أو الحد منه كانت بدرجة متوسطة، حيث بلغ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية للآليات المقترحة لمعالجة التعثر أو

الحد منه (3.04) بنسبة مئوية بلغت (60.8%)، وقد تراوحت المتوسطات الحسابية بين (2.96 – 3.12).

ويتضح من الجدول (17) أن الفقرات (8، 9، 1، 6) قد حصلت على أعلى ثلاثة مراكز بالنسبة للآليات المقترحة لمعالجة التعثر أو الحد منه، وقد تمحورت هذه الفقرات حول: تحويل ملفات المتعثرين إلى الدوائر المختصة للمتابعة القانونية، مساعدة العملاء في إعداد دراسات الجدوى للمشاريع، عدم منح المقترض مبالغ تفوق إمكانياته على التسديد، متابعة القرض والمقترض منذ المنح حتى التسديد الكامل (مكالمات زيارات الخ).

في حين أن الفقرات (10، 11، 3، 7) قد حصلت على أقل ثلاثة مراكز بالنسبة للآليات المقترحة لمعالجة التعثر أو الحد منه، وقد تمحورت هذه الفقرات حول: اقتران دراسة طلب القرض بالزيارة الميدانية للعميل، اللجوء الى المتابعة القضائية بعد استنفاذ جميع الطرق الودية، تحديد صلاحيات منح القروض وفق أسس صحيحة، صرف القرض على دفعات وليس على دفعة واحدة لضمان صرفه في الهدف الصحيح منه.

# الفصل الخامس

# مناقشة النتائج والتوصيات

# الفصل الخامس

## أولاً مناقشة النتائج:

### مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الرئيس الاول: ما هو واقع التعثر في البنوك الفلسطينية؟

تبين أن تحليل المخاطر ذات العلاقة بالمحفظة الائتمانية للمشاريع الصغيرة والمتوسطة بين تراجع نسبة التعثر في العام (2017) إلى (6.6%) من إجمالي المحفظة الائتمانية المقدمة لهذا القطاع مقارنة مع (7.9%) في العام (2016)، علما بأن قيمة القروض المتعثرة لهذا القطاع قد بلغت (90.0) مليون دولار، من ناحية ثانية ورغم أن نسبة التعثر في المحفظة الائتمانية الممنوحة لهذا القطاع تشكل نحو (1.4%) من إجمالي التسهيلات الممنوحة من المصارف للقطاع الخاص المقيم في العام (2017) مقارنة مع (1.5%) في العام (2016) إلا أنها تشكل نحو (48.4%) من إجمالي الائتمان المتعثر لدى المصارف البالغ (186.0) مليون دولار في نهاية العام (2017) مقارنة مع (53.2%) في العام (2016)، وان حجم ونسب التعثر في اقطاع المصرفي اصبحت بوتيرة متزايدة خلال فترة الدراسة (2014-2018).

**وترى الباحثة** أن هذا المستوى من التعثرً يستدعي مراقبة ومتابعة التطورات في هذه المحفظة عن كثب، وخصوصا على مستوى الأنشطة والقطاعات، كون المخاطر الائتمانية المرتبطة بهذه المشاريع تحتل وزناً كبيراً على مستوى المخاطر الائتمانية للجهاز المصرفي ككل، إضافة إلى تفاوتها من عام إلى آخر ومن نشاط اقتصادي لآخر، مع استمرار تركزها في قطاعات معينة دون غيرها، كالتجارة التي بقي التعثر فيها مهيمناً بدرجة أكبر من غيرها. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة شاهين وربعي (2019).

**مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الرئيس الثاني: ما أهم أسباب تعثر القروض في البنوك الفلسطينية في محافظتي بيت لحم والخليل؟**

أظهرت النتائج أن أهم أسباب تعثر القروض في البنوك الفلسطينية في محافظتي بيت لحم والخليل كانت الأسباب المتعلقة بالمقترض نفسه حيث احتلت المركز الأول من حيث أسباب تعثر القروض بمتوسط حسابي بلغ (3.74) وبوزن نسبي بلغ (74.8%)، وجاء في المركز الثاني أسباب التعثر المتعلقة بالبنوك بمتوسط حسابي بلغ (3.02) وبوزن نسبي بلغ (60.4%)، وحلّ في المركز الثالث أسباب التعثر التي تكون خارجة عن إرادة المقترض والبنك بمتوسط حسابي بلغ (2.99) وبوزن نسبي بلغ (59.8%)، وجاء في المركز الرابع والأخير أسباب التعثر المتعلقة بالأنظمة والقوانين بمتوسط حاسب بلغ (2.97) وبوزن نسبي بلغ (59.4%). وقد تبين أن أسباب تعثر القروض في البنوك الفلسطينية في محافظتي بيت لحم والخليل جاءت بدرجة متوسطة، حيث بلغ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية لأسباب تعثر القروض (3.18) بنسبة مئوية بلغت (63.6%).

**تعزو الباحثة** هذه النتيجة إلى أن المقترض يلزم نفسه بالتزامات مالية تفوق قدرته على السداد، كما أن البنك لا يعلم بالتزامات المقترض المالية التي لا تظهر عند قيامهم بالاستعلام عنه في سلطة النقد، وذلك لأن المقترض يكون قد اصدر شيكات أو كمبيالات أو التزامات مالية دون سندات وهذه لا تظهر في الاستعلام الائتماني، كذلك سوء الأوضاع الاقتصادية في الأراضي الفلسطينية بسبب ارتباط الاقتصاد الفلسطيني بشكل كبير بالاقتصاد الإسرائيلي الذي يتحكم في الاقتصاد الفلسطيني بشكل كبير، أيضاً قلة القوانين المتعلقة بالقروض والبطء في تنفيذ قرارات المحاكم، كما أن المناطق التي تخضع للسيطرة الأمنية الإسرائيلية تعتبر ملاذاً للهاربين من تسديد التزاماتهم المالية.

**مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الأول: ما أسباب تعثر القروض التي لها علاقة بالبنوك؟**

أظهرت النتائج أن أسباب تعثر القروض التي لها علاقة بالبنوك كانت بدرجة متوسطة، حيث بلغ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية لأسباب تعثر القروض التي لها علاقة بالبنوك (3.02) بنسبة مئوية بلغت (60.4%).

**تعزو الباحثة** ذلك إلى التنافس بين البنوك في كسب العملاء والمقترضين، كذلك التنافس فيما بينها في منح العميل طالب القرض التسهيل المطلوب بشروط وضمانات أقل أو بأسعار فائدة أقل من المنافس، كما أن العلاقات والمعارف لها دور في عدم تقديم موظف التسهيلات المعلومات المالية الحقيقية عن المقترض، كذلك ضعف البحث والاستفسار عن وضع المقترض الائتماني وسلامته الائتمانية التي قد تؤدي إلى التعثر، إضافة لسعي موظفي الإقراض في تحقيق الأهداف البيعية المطلوبة منهم بأسرع وقت ممكن. واتفقت هذه النتيجة مع دراسة حديدو (2018)، ودراسة بوزيان (2015)، ودراسة أبيش (2015).

**مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني: ما أسباب تعثر القروض التي لها علاقة بالمقترض نفسه؟**

أظهرت النتائج أن أسباب تعثر القروض التي لها علاقة بالمقترض نفسه كانت بدرجة كبيرة، حيث بلغ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية لأسباب تعثر القروض التي لها علاقة بالمقترض نفسه (3.74) بنسبة مئوية بلغت (74.8%).

**تعزو الباحثة** هذه النتيجة إلى كثرة الالتزامات المالية التي تكون على المقترض والتي تكون عبارة عن شيكات أو كمبيالات، حيث أنها لا تظهر عند قيام البنك بالاستعلام الائتماني عن المقترض لدى سلطة 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، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة شاهين وربعي (2019)، ودراسة أبيش (2015).

**مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث: ما أسباب تعثر القروض التي تكون خارجة عن إرادة المقترض والبنك؟**

أظهرت النتائج أن أسباب تعثر القروض التي تكون خارجة عن إرادة المقترض والبنك كانت بدرجة متوسطة، حيث بلغ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية لأسباب تعثر القروض التي تكون خارجة عن إرادة المقترض والبنك (2.99) بنسبة مئوية بلغت (59.8%).

**تعزو الباحثة** ذلك الى عدم استقرار الوضع الاقتصادي بسبب القرصنة الإسرائيلية على أموال الشعب الفلسطيني، كذلك الحصار الذي تفرضه الولايات المتحدة الأمريكية على الشعب الفلسطيني لإجباره على قبول صفقة القرن، وهذا أدى إلى عدم قدرة السلطة الوطنية الفلسطينية على دفع الرواتب كاملةً، وهذا بدوره أثر على عمل المنشآت والمشاريع، كذلك سوء الإدارة المالية للمقترضين إضافة إلى غياب أي دعم حكومي أو غير حكومي للمنشآت الصغيرة وغياب الأمن الوظيفي في القطاع الخاص. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة شاهين وربعي (2019)، ودراسة بن مداني (2017)، ودراسة أبيش (2015).

**مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع: ما أسباب تعثر القروض التي لها علاقة بالأنظمة والقوانين؟**

أظهرت النتائج أن أسباب تعثر القروض التي لها علاقة بالأنظمة والقوانين كانت بدرجة متوسطة، حيث بلغ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية لأسباب تعثر القروض التي لها علاقة بالأنظمة والقوانين (2.97) بنسبة مئوية بلغت (59.4%).

**تعزو الباحثة** ذلك إلى ضعف الجهاز التنفيذي للسلطة الوطنية الفلسطينية وتحديدا في المناطق الخاضعة للسيطرة الأمنية الإسرائيلية، بحيث تشكل ملاذا آمنا للمطلوبين للعدالة، مما يؤدي إلى وجود مشكلات في ملاحقة المتعثرين وإجبارهم على التسديد، أو هيكلة ديونهم، أو الحجز على ضماناتهم، كما أن طول فترة المحاكمات داخل المحاكم الفلسطينية، وعدم وجود محاكم مختصة بالإقراض، وتأخر التنفيذ وعدم الفصل الواضح بين المحاكم المدنية والمحاكم التجارية في فلسطين، كل ذلك يؤدي إلى التعثر.

**مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الرئيس الثالث: ما الآليات المقترحة لمعالجة التعثر أو الحد منه؟**

أظهرت النتائج أن الآليات المقترحة لمعالجة التعثر أو الحد منه كانت بدرجة متوسطة، حيث بلغ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية للآليات المقترحة لمعالجة التعثر أو الحد منه (3.04) بنسبة مئوية بلغت (60.8%).

**تعزو الباحثة** ذلك إلى أن الآليات المقترحة لمعالجة التعثر لم تلقى الأهمية الكبيرة من قبل البنوك للحد من تعثر القروض، حيث أن البنوك ومن خلال النتائج السابقة تبين أن همها الأول منح القروض للتفوق على المنافسين، فهم يقومون بمنح المقترض مبالغ بأقساط شهرية تفوق قدرته على التسديد، والتي تؤدي إلى تعثره في سداد أقساطه، وهذا يتطلب التزام المانحين بسياسية الائتمان العادل المقرة من سلطة النقد والاعتماد على البيانات الحقيقة لدخل المعتمد المثبتة بكل الوسائل الممكنة. واتفقت هذه النتيجة مع دراسة شاهين وربعي (2019).

## ثانيا- الاستنتاجات:

بناء على نتائج الدراسة تم الخروج بالاستنتاجات الآتية:

1. تبين من خلال نتائج الدراسة ومن خلال البيانات المنشورة عن سلطة النقد، بأن أكثر القروض المتعثرة كانت في قطاع التجارة وأقلها في القطاع العام.
2. تبين من خلال نتائج الدراسة بأن الأوضاع الاقتصادية الصعبة التي يمر بها الشعب الفلسطيني أدت إلى تعثر القروض خلال السنوات الاخيرة وفق معطيات العام 2018.
3. تسرع البنوك في منح القروض دون التأكد من قدرة المقترض على السداد، وعدم متابعة المقترض بعد منحه القرض في تنفيذ ما تقدم للاقتراض من أجله، وذلك لتحقيق الفائدة والأرباح ومنافسة البنوك الأخرى أدى إلى تعثر القروض.
4. إلزام المقترض نفسه بالتزامات مالية أكبر من دخله وقدرته على السداد، كذلك عدم دقة البيانات المالية والائتمانية التي يقدمها للبنك.
5. ضعف القوانين والأنظمة التي تحفظ للبنوك استرداد أموالها وذلك لكثرة الإجراءات القانونية وطول مدة بت المحاكم في القضايا ذات الصلة.
6. تجاهل الموظفين والمسؤولين عن منح التسهيلات لكثير من الشروط الواجب توفرها لمنح القرض وذلك من أجل تحقيقهم للأهداف البيعية الملقاة على عاتقهم.

## ثالثاً- التوصيات:

من خلال النتائج السابقة توصي الباحثة بما يلي:

1. إنشاء إدارات وأقسام خاصة بالتعامل مع القروض المتعثرة تتكفل بدراسة المقترض من حيث نوع النشاط وكيفية إستخدام القروض.

2. ضرورة عدم الاعتماد على الضمانات عند منح قرار الإقراض، وأن يكون مستنداً على الجدوى الاقتصادية للمشروع.

3. ضرورة اعتماد المعايير العلمية في منح القروض خاصة عند تقييم المشاريع الاستثمارية التي تسمح بمعرفة مدى إمكانية تغطية المشروع لتكاليفه.

4. متابعة حركة حساب العميل والتأكد من إستخدام المبلغ المقترض في الغرض المحدد.

5. إدخال تقنيات حديثة وأساليب وقائية لتجنب الوقوع في مخاطر عدم السداد.

6. وجوب التزام المصارف بتطبيق أنظمة فعالة في مجال إدارة المخاطر الائتمانية، والعمل على استحداث إدارة للمخاطر المصرفية من ذوي الخبرة والاختصاص.

## المصادر والمراجع

### أولا المراجع العربية:


1. ابراهيم, محمد علي. (2017). "المخاطر التي تواجه التمويل المصرفي الاسلامي واثرها في الاداء المالي للمصارف السودانية " الفترة 2003-2015" . رسالة ماجستير غير منشورة.

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

3. أبيش، بلال. (2015). إدارة القروض المتعثرة في البنوك التجارية: دراسة حالة البنك الوطني الجزائري. تقرت (BNA)، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 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. بن مداني، صديقة. (2017). انعكاسات القروض المصرفية المتعثرة على أداء البنوك التجارية في الجزائر. رسالة ماجستير منشورة. جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر.

6. بوزيان، الكاملة. (2015). تسيير مخاطر القروض في البنوك التجارية: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية – BADR وكالة بسكرة. رسالة ماجستير غير منشورة.جامعة محمد خضير، بسكرة، الجزائر.

7. بيانات سلطة النقد الفلسطينية. 2018 .

8. جمعية البنوك الفلسطينية .

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

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

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

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

13. سلطة النقد الفلسطينية. (2018). إدارة الأبحاث والسياسات النقدية .النشرة الاحصائية. ع(88).

14. شاهين، علي، ومطر، جهاد. (2011). نموذج مقترح للتنبؤ بتعثر المنشآت المصرفية العاملة في فلسطين . (دراسة تطبيقية) مجلة جامعة النجاح (العلوم الإنسانية) كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، فلسطين. 25(4): 153-185.

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

16. الظـاهر, مفيـد .(2007). العوامـل المحـددة لتعثـر التسـهيلات المصـرفية فـي المصـارف الفلسطينية.

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

18. عبـد الحميـد عبـد المطلـب.(2018) . البنـوك الشـاملة، الـدار الجامعيـة، الابراهيميـة، ،ص102.

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

20. لزرق ,احلام .(2019). القروض المتعثرة (الاسباب وطرق العلاج ) دراسة ميدانية بنك القرض الشعبي الجزائري (CPA) فرع المسيلة.

**21.** معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطينية .(مـاس، 2016 ). *" الشـمول المـالي فـي فلسطين.*

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

23. موقع سلطة النقد الفلسطينية www.pma.ps.

24. ناصـر، سـليمان. (2012). التقنيـات البنكيـة وعمليـات الائتمـان، ديـوان المطبوعـات الجامعية، الجزائر.

25. النويري، إيمان. (2010). التعثر في سداد القروض وأثره على الأداء المالي للمصارف التجارية في السودان. رسالة ماجستير، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان.

26. هبال، عادل .(2012). إشكالية القروض المصرفية المتعثرة، دراسة حالة الجزائر، رسالة ماجستير غير منشورة . جامعة الجزائر، الجزائر.

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

**المراجع الأجنبية:**

1. Doležal, J. & Šnajdr, J. & Belás, J. & Vincúrová, Z. (2015). Model of the loan process in the context of unrealized income and loss prevention. **Journal of International Studies**. Vol. 9, No 1, pp. 43-59.
2. Messai, A., Jouini F., (2013). Micro and Macro Determinants of Non-Performing Loans, **international journal of economic and financial issues**, vol 3, no 4. Tunisia.
3. Nir, K. (2013). **Non-Performing Loans in CESEE: Determinants And Macroeconomic Performance**, international monetary fund.

# الملاحق

بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة الخليل

عمادة الدراسات العليا

برنامج ماجستير إدارة الأعمال

السيد/ة ... المحترم/ة

تحية طيبة وبعد

تقوم الباحثة بإجراء دراسة بعنوان:

" القروض المتعثرة في البنوك الفلسطينية واليات مقترحة لمعالجتها "

وذلك استكمالا لمتطلبات نيل 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.

الباحثة: روان حازم شاهين

إشراف الدكتور ياسر شاهين

للاستفسار يرجى الاتصال على

جوال رقم 0595114814

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 | موظف تسهيلات | غير ذلك (حدد) ... |

5- عدد سنوات الخبرة .

| | | | |
|---|---|---|---|
| 5 أو أقل | 6 – 10 | 11 - 15 | 16 فأكثر |

6- مكان العمل .

| | | |
|---|---|---|
| محافظة الخليل | محافظة بيت لحم | |

**القسم الثاني: أسباب تعثر القروض**

**المحور الأول: أسباب تعثر القروض التي لها علاقة بالبنوك :**

- 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 وتاكد البنوك الغاية الحقيقية من القرض | | | | | |
| 3 | عدم كفاية عدد الموظفين في دوائر التسهيلات | | | | | |
| 4 | قلة الخبرة لدى موظفي التسهيلات | | | | | |
| 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 الائتماني لضغط المنافسين | | | | | |
| 11 | قلة المتابعة في تحصيل الأقساط | | | | | |
| 12 | سوء في تقدير قيمة الضمانات المقدمة من قبل العميل | | | | | |
| 13 | غياب التقييم المستمر والمتابعة للتغيرات التي تطرا على قيمة الضمانات المقدمة | | | | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 14 | السياسات الائتمانية المعمول بها حاليا غير كافية مما يزيد من نسبة التعثر | | | | | |
| 15 | ضعف الامكانيات البشريةالتي لا تكفي لاجراء الدراسات اللازمة حول العميل وقدرته على السداد | | | | | |
| 16 | قيام البنوك بمنح قروض كبيرة دون مراعاة لعامل المخاطرة | | | | | |

**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 | | | | | |
| 7 | الاعتماد على سمعة ومعرفة العميل دون اجراء التحليل الائتماني بشكل علمي . | | | | | |
| 8 | عدم قدرة العميل على تشغيل مبلغ القرض الممنوح في النشاط الذي قام باقتراض المبلغ من اجله . | | | | | |
| 9 | اعطاء العلاقات الشخصية دورا بمنح القروض للعملاء | | | | | |

**المحور الثالث: أسباب التعثر والتي تكون خارجة عن إرادة المقترض والبنك :**

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 والركود الاقتصادي | | | | | |
| 3 | توقف عمل المنشأة أو المؤسسة التي يعمل بها المقترض | | | | | |
| 4 | تأخر الرواتب يزيد من التعثر على القروض | | | | | |
| 5 | الطلب على القروض يزيد عندما تكون الاوضاع السياسية والاقتصادية مضطربة | | | | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 6 | تغير وانخفاض الطلب على سلعة العميل | | | | | |
| 7 | ارتفاع حجم القروض المتعثرة يقلل من ربحية البنك | | | | | |
| 8 | طول فترة الاسترداد او تعثر السداد يعرض البنك لمشاكل في السيولة ويزعزع ثقة المودعين | | | | | |

**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 | | | | | |
| 5 | زيادة التراخيص الممنوحة لفتح البنوك تزيد من نسبة التعثر | | | | | |
| 6 | طول الفترة التي يحتاجها القضاء للبت في قضايا التعثر تشجعالبعض على عدم السداد | | | | | |

**المحور الخامس: آليات مقترحةلمعالجة 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 | صرف القرض على دفعات وليس على دفعة واحدة لضمان صرفه في الهدف الصحيح منه | | | | | |
| 8 | تحويل ملفات المتعثرين إلى الدوائر المختصة للمتابعة القانونية | | | | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 9 | مساعدة العملاء في إعداد دراسات الجدوى للمشاريع | | | | | |
| 10 | اقتران دراسة طلب القرض بالزيارة الميدانية للعميل | | | | | |
| 11 | اللجوء الى المتابعة القضائية بعد استنفاذ جميع الطرق الودية | | | | | |

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

**قائمة أسماء المحكمين لأداة الدراسة:**

| الرقم | اسم المحكم | مكان العمل |
|---|---|---|
| 1 | د.سمير ابو زنيد | جامعة الخليل |
| 2 | د.محمد الجعبري | جامعة الخليل |
| 3 | د.اسامة شهوان | جامعة الخليل |
| 4 | د.ناصر جرادات | جامعة فلسطين الاهلية |
| 5 | د.عدنان قباجة | جامعة الخليل |
| 6 | د.محمد السيد احمد | جامعة فلسطين الاهلية |