مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية _ سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية المجلد (39) العدد (4) 2017
Tishreen University Journal for Research and Scientific Studies -Economic and Legal Sciences Series Vol. (39) No. (4) 2017

The Extent of Syrian Commercial Banks Own the Determinants of the Decision of Bank Credit Granted: a Field Study Commitment

Dr. Nouhad Nader [*]
Roula Mohammad Wadih Nanoua [**]

(Received 8 / 3 / 2017. Accepted 18 / 7 / 2017)

□ ABSTRACT □

The research aims to study the extent of Syrian commercial banks' commitment to the determinants of bank credit to grant, get out a set of proposals that would Syrian commercial banks own departments in general benefit, credit management, in particular to the need to adhere to the specific factors for granting credit facilities in order to avoid falling into the risks of non-payment , or bank defaults. Find the descriptive method, and the method of scanning adopted, where used questionnaire as the main source to obtain data, and be community study all employees responsible for bank credit in the Syrian private commercial banks, where the method was used comprehensive inventory in their opinions about the role of the specific decision of credit factors banking performance, in the provinces of Damascus and Latakia and Tartous, due to the current circumstances. Consequently it was distributed (175) to identify the workers, and was re-ones (163) questionnaire complete and valid for statistical analysis, and response rate (93.14%). The results showed that in the study of commercial banks will query for specific grants credit decision factors, was the order of these factors according to the following: factors relating to credit the subject, factors related to the head of client money, factors related to the personality of the client, the factors related to the ability of the client, factors related to general and specific circumstances surrounding customer, factors relating to the guarantees provided by the client, the factors related to the bank.

Keywords: Bank Credit, The Factors Determining The Decision To The Granting of Credit, Commercial Banks.

[*]**Professor - Department of Business Administration- Faculty of Economics- Tishreen University- Lattakia- Syria.**
[**]**Postgraduate student - Department of Business Administration- Faculty of Economics- Tishreen University - Lattakia- Syria.**

مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية _ سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية المجلد (39) العدد (4) 2017
Tishreen University Journal for Research and Scientific Studies -Economic and Legal Sciences Series Vol. (39) No. (4) 2017

مدى التزام المصارف التجارية السورية الخاصة بالعوامل المحددة لقرار منح الائتمان المصرفي: دراسة ميدانية

الدكتورة نهاد نادر*

رولا محمد وديع نعنوع**

(تاريخ الإيداع 8 / 3 / 2017. قُبِل للنشر في 18 / 7 / 2017)

□ ملخّص □

هدف البحث إلى دراسة مدى التزام المصارف التجارية السورية بالعوامل المحددة لمنح الائتمان المصرفي، والخروج بمجموعة من المقترحات التي من شأنها أن تفيد إدارات المصارف التجارية السورية الخاصة بشكل عام، وإدارة الائتمان بشكل خاص من خلال الالتزام بالعوامل المحددة لمنح التسهيلات الائتمانية تفادياً لوقوعها في مخاطر عدم السداد، أو التعثر المصرفي. اعتمد البحث على المنهج الوصفي، وأسلوب المسح، حيث أُستخدمت الاستبانة كمصدر رئيس في الحصول على البيانات، وتكون مجتمع الدراسة جميع العاملين المسؤولين عن الائتمان المصرفي في المصارف التجارية السورية الخاصة المدروسة، حيث تمّ استخدام طريقة الحصر الشامل في استطلاع آرائهم حول دور العوامل المحددة للقرار الائتماني في الأداء المصرفي، وذلك في محافظات دمشق، واللاذقية وطرطوس بسبب الظروف الراهنة. وبناءً على ذلك تمّ توزيع (175) استبانة على العاملين، وأعيد منها (163) استبانة كاملة وصالحة للتحليل الإحصائي، وبنسبة استجابة بلغت (93.14%). وأظهرت النتائج أنّ المصارف التجارية محل الدراسة تستعلم عن العوامل المحددة لمنح القرار الائتماني، وقد كانت ترتيب هذه العوامل وفق الآتي: العوامل المتعلقة بموضوع الائتمان، العوامل المتعلقة برأس مال العميل، العوامل المتعلقة بشخصية العميل، العوامل المتعلقة بمقدرة العميل، العوامل المتعلقة بالظروف العامة والخاصة المحيطة بالعميل، العوامل المتعلقة بالضمانات المقدمة من العميل، العوامل المتعلقة بالمصرف.

الكلمات المفتاحية: الائتمان المصرفي، العوامل المحددة لقرار منح الائتمان، المصارف التجارية.

* أستاذ– قسم إدارة الأعمال– كلية الاقتصاد– جامعة تشرين– اللاذقية– سورية.

** طالبة دراسات عليا – قسم إدارة الأعمال– كلية الاقتصاد– جامعة تشرين– اللاذقية– سورية.

مقدمة:

يعد القطاع المصرفي من القطاعات الاقتصادية الهامة في الدول المتقدمة والنامية على حد سواء، إذ يقوم هذا القطاع بدور الوساطة المالية بين المدخرين والمستثمرين، كما يؤدي العديد من الخدمات المالية والمصرفية الأخرى (حوالات، اعتمادات، كفالات..)، والتي تساعد على نمو النشاط الاقتصادي وزيادة كفاءته. ولعلّ من أهم النشاطات التي يؤديها القطاع المصرفي هو منح الائتمان؛ فالائتمان المصرفي هو مدخل اقتصادي يساهم في العملية الإنتاجية ولكافة القطاعات الاقتصادية المختلفة؛ فتوفير الأموال يحرّك الاقتصاد ويؤمن العمالة ويزيد من طاقة الإنتاج والدخل الوطني، ولا شك أنّ أهدافاً بهذه الشمولية تستدعي اهتماماً خاصاً من قبل السطات النقدية والمالية في البلد للرقابة على الائتمان والسير به على أفضل وجه وتوجيهه في المسار الصحيح، وبما تملي عليه طبيعة المرحلة الاقتصادية. ويعد تقدير الجدارة الائتمانية للعميل الأساس الذي تستند عليه الكثير من المصارف العالمية في عملية منح الائتمان المصرفي؛ فكلما كانت التقديرات دقيقة حقّق المصرف هدفه الأساسي المتمثل باستثمار الأموال سواءً كانت المودعة أم المملوكة في مجالات مربحة، وبالعكس يتعرض المصرف إلى المخاطر الائتمانية فيما لو كانت التقديرات غير دقيقة.

تعد التسهيلات الائتمانية من أهم العمليات التي تقوم بها المصارف التجارية، حيث أنها تشكل نسبة كبيرة من موجودات أي مصرف، بالإضافة إلى ما تسببه من مشكلة كبيرة للمصرف في حال تعثّر الحاصلين على هذه التسهيلات، مما يؤدي إلى نقص في موارد المصرف المادية، وهذا يمكن أن يرجع إلى إغفال المصارف أو تغاضيها عن بعض العوامل والإجراءات التي يجب أن تأخذها بعين الاعتبار عند اتخاذها قراراً بمنح الائتمان للعملاء ومتابعته. انطلاقاً من ذلك تحاول الباحثة التعرف على مدى التزام المصارف التجارية الخاصة بالعوامل المحددة لاتخاذ القرار الائتماني، وذلك من خلال دراسة واقع هذه العوامل وتحديد أهميتها النسبية.

مشكلة البحث:

نتيجة للظروف الاقتصادية والاجتماعية والسياسية التي تمر بها سورية، والتي أدت إلى عدم التحكم في السوق المالي والنقدي فقد تعثر الكثير من عملاء المصارف التجارية الخاصة، وتبين عدم قدرتهم على سداد الائتمان الممنوح لهم، ومن ثم تصاعدت معدلات المخاطر التي تعرضت لها المصارف. ويرجع ذلك من وجهة نظر الباحثة، واعتماداً على دراسة استطلاعية أولية تمّ خلالها إجراء مقابلات ميدانية مع (15) مسؤول في إدارة الائتمان المصرفي في المصارف التجارية السورية الخاصة إلى الأسباب الآتية:

1- قصور في الدراسة الائتمانية للقروض الممنوحة.

2- تجاهل للمعايير والأسس والأعراف المصرفية المستقرة التي يجب أن تتحكم في منح الائتمان المصرفي.

3- عدم دراسة القوائم المالية المقدمة من عملاء المصارف وتحليلها بشكل كاف بسبب عدم توفر الخبرة العلمية والعملية لدى متخذي قرار منح الائتمان المصرفي.

4- غياب المتابعة الميدانية والمستمرة لنشاط العميل ونتائج أعماله بعد منحه القرض.

5- عدم الاستعلام الكافي عن الضمانات المقدمة من قبل العملاء قبل اتخاذ قرار الائتمان.

بناءً على ذلك يمكن تحديد مشكلة البحث بالتساؤل الآتي: ما مدى التزام المصارف التجارية السورية الخاصة بالعوامل المحددة لمنح الائتمان المصرفي؟

أهمية البحث وأهدافه:

تبرز أهمية الدراسة من خلال الناحيتين النظرية والعملية:

أ- من الناحية النظرية:

1- أهمية تحليل البيانات المالية لطالب الاقتراض لدورها في الكشف والتحقق من سلامة مركزه المالي وجدارته المالية وقدرته على سداد التزاماته بعد الحصول على الائتمان المطلوب.

2- أهمية ترشيد القرار الائتماني، كونه من أكثر الأدوات الاقتصادية حساسية لما له من تأثير على مستوى المصرف، ومستوى الاقتصاد الوطني.

ب- من الناحية العملية:

1- أهمية دراسة العوامل المحددة لاتخاذ القرار الائتماني في تحسين أداء المصارف التجارية.

2- يمكن أن تسهم نتائج البحث في لفت نظر مسؤولي إدارة الائتمان في المصارف محل الدراسة لإجراء دراسات متكاملة عن العملاء تراعي فيها العوامل المحددة لاتخاذ القرار الائتماني قبل منح الائتمان.

كما يهدف البحث إلى دراسة مدى التزام المصارف التجارية السورية الخاصة بالعوامل المحددة لاتخاذ قرار الائتمان، والخروج بمجموعة من التوصيات والمقترحات التي من شأنها أن تفيد المصارف إلى ضرورة الالتزام بالعوامل المحددة لمنح التسهيلات الائتمانية تفادياً لوقوعها في مخاطر عدم السداد، أو التعثر المصرفي.

فرضيات البحث:

1- لا تلتزم المصارف التجارية محل الدراسة بالعوامل المتعلقة بشخصية العميل عند اتخاذ قرار الائتمان.

2- لا تلتزم المصارف التجارية محل الدراسة بالعوامل المتعلقة بمقدرة العميل عند اتخاذ قرار الائتمان.

3- لا تلتزم المصارف التجارية محل الدراسة بالعوامل المتعلقة برأس مال العميل عند اتخاذ قرار الائتمان.

4- لا تلتزم المصارف التجارية محل الدراسة بالعوامل المتعلقة بالضمانات المقدمة من العميل عند اتخاذ قرار الائتمان.

5- لا تلتزم المصارف التجارية محل الدراسة بالعوامل المتعلقة بالظروف الاقتصادية والسياسية المحيطة بالعميل عند اتخاذ قرار الائتمان.

6- لا تلتزم المصارف التجارية محل الدراسة بالعوامل المتعلقة بالمصرف عند اتخاذ قرار الائتمان.

7- لا تلتزم المصارف التجارية محل الدراسة بالعوامل المتعلقة بموضوع الائتمان عند اتخاذ قرار الائتمان.

منهجية البحث:

اعتمد البحث على المنهج الوصفي، وأسلوب المسح، حيث أُستخدمت الاستبانة كمصدر رئيس في الحصول على البيانات والمعلومات. يتكون مجتمع البحث جميع العاملين المسؤولين عن الائتمان المصرفي في المصارف التجارية السورية الخاصة، وذلك في محافظات دمشق، واللاذقية وطرطوس بسبب الظروف الراهنة. وبناءً على ذلك تمّ توزيع (175) استبانة على العاملين، وأعيد منها (163) استبانة كاملة وصالحة للتحليل الإحصائي، وبنسبة استجابة بلغت (93.14%). وشملت المصارف التجارية الخاصة التي تمّ تناولها بالدراسة، وعدد الاستمارات المستردة منها: المصرف العربي (20) استمارة، المصرف الدولي للتجارة والتمويل (22) استمارة، مصرف بيبلوس (19)، مصرف بيمو السعودي الفرنسي (23)، مصرف سورية والخليج (21)، مصرف سورية والمهجر (22)، مصرف عودة سورية (25)، فرنسبنك سورية (23).

أداة الدراسة:

تمّ تطوير استبانة تكونت من مجموعة من المحاور، وهي: 1) العوامل المتعلقة بالعميل، وتشمل: العوامل المتعلقة بشخصية العميل، العوامل المتعلقة بمقدرة العميل، العوامل المتعلقة برأس مال العميل، العوامل المتعلقة بالضمانات المقدمة من العميل، العوامل المتعلقة بالظروف العامة والخاصة المحيطة بالعميل. 2) العوامل المتعلقة بالمصرف. 3) العوامل المتعلقة بموضوع الائتمان. وقد تمّ الاعتماد على مقياس (ليكرت) الخماسي، والمثقل بأرقام تصاعدية مناسبة لتقدير درجة الموافقة على أسئلة الاستبيان كما يأتي:

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1	2	3	4	5

وقد تمّ إخضاع هذه الاستبانة لاختبار الموثوقية من الناحية العلمية والإحصائية للتأكد من مدى صلاحيتها، حيث تمّ عرضها على مجموعة من الأكاديميين لأخذ ملاحظتهم، وقد أجريت التعديلات اللازمة، كما تمّ اختبار ثبات أداة البحث باستخدام معادلة ألفا كرونباخ، والجدول الآتي يوضح قيم معاملات الثبات:

الجدول (1) اختبار الثبات ألفا كرونباخ لمحاور الاستبانة

المحاور	عدد الأسئلة	قيمة ألفا كرونباخ
العوامل المتعلقة بشخصية العميل	6	0.834
العوامل المتعلقة بمقدرة العميل	10	0.847
العوامل المتعلقة برأس مال العميل	11	0.893
العوامل المتعلقة بالضمانات المقدمة من العميل	11	0.857
العوامل المتعلقة بالظروف العامة والخاصة المحيطة بالعميل	6	0.866
العوامل المتعلقة بالمصرف	13	0.877
العوامل المتعلقة بموضوع الائتمان	7	0.829
الثبات الكلي	64	0.887

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج الدراسة الاستطلاعية

يبين الجدول (1) أنّ قيمة معامل ألفا كرونباخ لجميع أسئلة الاستبانة، وللمحاور الفرعية أكبر من 0.70، وهذا يدل على ثبات الأداة وصلاحيتها للقياس والدراسة. تمّ الاعتماد على أسلوب التحليل الإحصائي للبيانات باستخدام SPSS.20، وتمّ استخدام الأساليب الإحصائية الآتية: المتوسط الحسابي، المتوسط الحسابي العام، الانحراف المعياري للعينة، الأهمية النسبية، معامل الاختلاف. اختبار (t) لعينة واحدة One- Sample Test. أما معيار الحكم على متوسط الاستجابات وفقاً لمقياس ليكرت:

طول الفئة = درجة الاستجابة العليا – درجة الاستجابة الدنيا/عدد فئات الاستجابة

طول الفئة = 5 – 1 /5 = 0.8 وبناءً عليه تمّ اعتماد التبويب المغلق، وتمّ تحديد المجالات الآتية:

المجال	تقدير الدرجة	الأهمية النسبية
1 – 1.8	غير موافق إطلاقاً	%(20–36)
1.81 – 2.60	غير موافق	%(36.2–52)
2.61 – 3.40	محايد	%(52.2–68)
3.41 – 4.20	موافق	%(68.2–84)
4.21 – 5	موافق بشدة	%(84.2–100)

المصدر: من إعداد الباحثة

الدراسات السابقة:

1- دراسة (الدغيم وآخرون، 2006) بعنوان: التحليل المالي الائتماني ودوره في ترشيد عمليات الإقراض المصرفي بالتطبيق على المصرف الصناعي السوري.

هدفت الدراسة إلى شرح مفهوم الائتمان وأسسه ومعاييره، وكذلك التعرف على العناصر الأساسية للتحليل الائتماني، وتبيان أهمية تحليل البيانات المالية لطالب الاقتراض في الكشف والتحقق من سلامة مركزه المالي وجدارته الائتمانية وقدرته على سداد التزاماته بعد الحصول على الائتمان المطلوب، وكذلك هدفت إلى إبراز أهمية متابعة الائتمان للتحقق من استمرار العميل في وضع يمكنه من تسديد الأقساط المستحقة، وذلك للوقاية من أخطار الديون المتعثرة وحماية حقوق المصرف من الضياع. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وذلك من خلال دراسة القوانين والتعليمات والمراجع والمصادر المحاسبية والأبحاث السابقة والتي لها علاقة بموضوع البحث، وكذلك جمع الملاحظات والبيانات وتحليلها بالأسلوب المناسب لتقديم الاقتراحات والتوصيات اللازمة. توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: يعاني المصرفي الصناعي من حجم كبير من الديون التي تتخللها إشكالات وتقصير، والتقصير الحاصل في إدارة هذه الأزمة يرجعونه إلى كادر المصرف بموضوع الملاحقات والمتابعة القانونية في كل فرع من الفروع، وتقصير إدارات الفروع، ومحامي المصرف الذين يتابعون القضايا. عدم اعتماد المصرف على نظام موضوعي وفعال لتصنيف مخاطر الائتمان بقصد تقليص آثار الشخصية والحكمية. وبهدف تحديد الفئة التي يقع ضمنها القرض وبالتالي مستوى المخاطر المصاحبة له. يركز المصرف الصناعي على الضمانات، إلا أن الضمانات لا تصلح أساساً كافياً لمنح الائتمان من عدمه، فالضمان يأتي بمثابة تعزيز للقرار الائتماني، أو حماية من مخاطر معينة يتعرض لها المصرف عندما يتخذ القرار بمنح الائتمان. عدم طلب المصرف الصناعي من مقدمي طلبات الاقتراض إرفاقها بقوائم مالية (ميزانية عمومية، قائمة دخل، قائمة تدفق نقدي) خاضعة للتدقيق من قبل مدقق حسابات وعلى مدار عدة فترات محاسبية.

2- دراسة (العربيد، 2007) بعنوان: دراسة تحليلية للقروض المتعثرة في المصرف الصناعي السوري.

هدفت الدراسة إلى تحليل الأهمية النسبية للقروض المتعثرة وتطورها في المصرف الصناعي السوري خلال الفترة من عام 1998 حتى عام 2005، اعتماداً على البيانات المالية لتلك الفترة، ومن خلال تقييم الإجراءات المتبعة من قبل المصرف الصناعي لمعالجة القروض المتعثرة. تمّ بناء البحث استناداً إلى المنهج الوصفي التحليلي، حيث شكلت الدراسات والمراجع العلمية المتعلقة بالديون المتعثرة إطاراً عاماً للدراسة وبعد التعرف على واقع الحال في المصرف الصناعي باستخدام مجموعة أساليب تركزت بشكل أساسي على الاستبانة والمقابلات الشخصية والزيارات

الميدانية، وجملة التقارير المالية للمصرف عن الفترة المدروسة. توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: تحتل الديون المتعثرة في المصرف الصناعي أهمية نسبية عالية مقارنة بإجمالي موجودات المصرف، مما يدل على وضع سيئ لعملية منح التسهيلات الائتمانية، وهذا سيؤثر سلباً في سيولة المصرف وربحيته. كما أظهرت النتائج أنّ هناك عدم اهتمام بدراسات الجدوى الاقتصادية للمشروعات الممولة بقروض المصرف الصناعي بالشكل المطلوب، حيث كان يكتفي المصرف بالضمانات الشخصية والعينية فقط كمقابل لسداد القروض في حال تعثرها.

3- دراسة (Siam, etal., 2013) بعنوان: الاستفادة من التحليل المالي في ترشيد قرار منح التسهيلات الائتمانية. هدفت الدراسة إلى بيان إدراك واستخدام المؤشرات المالية من قبل مديري التحليل والائتمان في المصارف التجارية الأردنية للحكم على الملاءة المالية لطالبي الائتمان عند اتخاذ قرار بمنح الائتمان. تمّ تصميم استبانة وزعت على أفراد عينة الدراسة من العاملين في المصارف التجارية الأردنية بقسم الائتمان. وقد توصلت الدراسة إلى أنّ الزيادة في استخدام بعض الأساليب المالية والمحاسبية والمؤشرات والنماذج من قبل مديري الائتمان عند دراسة موقف العميل المالي عند اتخاذه قرار منح الائتمان يؤدي إلى زيادة إمكانية التعرف على إمكانيات الأفراد والمؤسسات طالبي الائتمان في السداد وطرق السداد.

4- دراسة (عبادي، 2014) بعنوان: تقييم كفاءة المصارف التجارية الجزائرية في منح الائتمان: دراسة تحليلية للفترة 1989-2009. هدفت الدراسة إلى تقييم سياسات وإستراتيجيات المصارف التجارية في توظيف أموالها من خلال استعراض ثلاث أنواع من المؤشرات هي معامل المرونة الداخلية للائتمان المصرفي في الاقتصاد، معيار فائض المعروض النقدي للائتمان المصرفي، ومعيار معامل الاستقرار النقدي بالنسبة للائتمان المصرفي. كشفت الدراسة عن التذبذب بين الأثر التضخمي والأثر الانكماشي الذي يسببه الائتمان الممنوح من طرف المصارف التجارية على الاقتصاد، مما يعني أنّ النظام المصرفي الجزائري لم يمارس دوره في إحداث الاستقرار النقدي داخل الاقتصاد.

5- دراسة (أبو سردانة وعبد ومرعي، 2015) بعنوان: العوامل المؤثرة على قرار منح الائتمان وأثرها على مخصص الديون المشكوك في تحصيلها: دراسة ميدانية على المصارف الأردنية. هدفت الدراسة إلى التعرف إلى العوامل المؤثرة على قرار منح الائتمان في المصارف الأردنية، وهذه العوامل هي: مدى قيام مسؤولي الائتمان في المصارف الأردنية بالتركيز على الصفات الشخصية للمقترض، وتحليل قدرته على إنتاج تدفقات نقدية، واستخدام نسب الرفع المالي في ترشيد قرار منح الائتمان، وتحليل الظروف الاقتصادية والصناعية التي تحكم بيئة عمل العميل، وتحليل معدل تغطية الضمانات لأصل الدين والفوائد المترتبة عليه، ومراعاة تعليمات المصرف المركزي، وسياسة منح الائتمان في المصرف؛ كما هدفت إلى دراسة العلاقة بين العوامل المؤثرة على قرار منح الائتمان، ومخصص الديون المشكوك في تحصيلها. أظهرت الدراسة أنّ مسؤولي الائتمان في المصارف الأردنية يقومون بدراسة طلبات منح الائتمان، وأخذ جميع العوامل المؤثرة على قرار منح الائتمان بالاعتبار، ولم تظهر النتائج وجود علاقة بين أي من هذه العوامل ومخصص الديون المشكوك في تحصيلها.

6- دراسة (Thong, 2015) بعنوان: تقييم سياسات إدارة مخاطر الائتمان في المصارف الفيتنامية: دراسة حالة. هدفت الدراسة إلى تقييم سياسات إدارة مخاطر الائتمان في المصارف الفيتنامية من خلال دراسة حالة مصرف (ANZ)، كما هدفت لمعرفة المزيد عن أهمية إدارة مخاطر الائتمان، والسيطرة على معدل الديون المعدومة في الاقتصاد. توصلت الدراسة إلى أنّ المصارف تقوم بتقييم قرار منح الائتمان، وتحليليه من خلال إتباع السياسات والإستراتيجيات المكتوبة والموزعة على الموظفين، وإنّ المصارف الأجنبية في فيتنام تتبع نظاماً صارماً لإدارة مخاطر

الائتمان يساعد على كشف الأخطاء، والتلاعب عند حدوثها خلاف المصارف المحلية التي تحتاج إلى إعادة الهيكلة والالتزام بشكل أكبر بالسياسات لتحسين إدارة مخاطر الائتمان فيها. كما توصلت الدراسة إلى أنّ العلاقة القوية بين المصارف الحكومية والشركات الحكومية هي السبب الرئيسي لارتفاع معدل الديون المعدومة لدى هذه المصارف.

بعد استطلاع الدراسات السابقة العربية والأجنبية نلاحظ أنّ الدراسة الحالية هي امتداد للدراسات السابقة من ناحية تناولها موضوع الائتمان المصرفي، إلا أنّ الدراسة الحالية تتميز في أنها تتناول كافة العوامل التي يمكن أن تؤثر على قرار منح الائتمان المصرفي، والتي تمّ تصنيفها في ثلاثة محاور أساسية: عوامل متعلقة بالعميل، وعوامل متعلقة بالمصرف، وعوامل متعلقة بموضوع الائتمان. يضاف إلى أنّ الدراسة الحالية تتناول بالدراسة المصارف الخاصة في سورية.

الإطار النظري للبحث:

أولاً: مفهوم الائتمان المصرفي: يعرّف الائتمان بأنه: "الثقة التي يوليها المصرف لشخص ما سواء أكان طبيعياً أو معنوياً، بأن يمنحه مبلغاً من المال لاستخدامه في غرض محدد، خلال فترة زمنية متفق عليها وبشروط معينة لقاء عائد مادي متفق عليه وبضمانات تمكّن المصرف من استرداد قرضه في حال توقف العميل عن السداد" (خطيب، 2004، ص4). كما يعرف الائتمان المصرفي بأنه: الثقة التي توليها المصارف للعميل (فرد أو شركة)، حيث يضع تحت تصرفه مبلغاً من النقود أو يكفله فيه لفترة محددة يتفق عليها بين الطرفين، ويقوم الشخص في نهايتها بالوفاء بالتزاماته، وذلك لقاء عائد معين تحصل عليه المصارف من المقترض يتمثل في الفوائد والعمولات (أبو كمال، 2007، ص74). ويعرف أيضاً بأنه عبارة عن قيام المصارف بمختلف تخصصاتها بتقديم سقوف تمويلية ومنح تسهيلات ائتمانية مختلفة (جاري دين، قروض، خصم الكمبيالات..) للقطاعات التجارية والاقتصادية المختلفة (الجزراوي؛ النعيمي، 2010، ص6). ويُنظر إلى الائتمان المصرفي بأنه: علاقة مديونية تقوم على أساس الثقة بين الدائن (المصرف)، والمدين (المقترض) يتمكن من خلالها المدين في الحصول على مبلغ معين أو ضمانات يوفرها المصرف للزبائن وفقاً لشروط معينة أو لتحقيق أغراض محددة مقابل تعهد المدين بإرجاع المبلغ الأصلي أو الأصل مع الفائدة والمتفق عليها في الوقت المحدد (أحمد، 2009، ص7). **وبناءً على ذلك تُعرف الباحثة الائتمان المصرفي بأنه عبارة عن منح قرض أو تقديم تسهيل لزبون أو منشأة مقابل تسديده في المستقبل إضافةً إلى الفوائد المترتبة عليه.**

ثانياً: أهمية الائتمان المصرفي: يؤدي الائتمان المصرفي دوراً هاماً في الحياة الاقتصادية، ويمكن النظر إلى هذه الأهمية من ثلاث زوايا، فمن الزاوية الأولى يُنظر إلى أهمية الائتمان المصرفي بالنسبة للمقترض، ومن الزاوية الثانية يُنظر إلى هذه الأهمية بالنسبة للمصرف المقرض، ومن الزاوية الثالثة يُنظر إلى أهمية الائتمان المصرفي بالنسبة للاقتصاد الوطني (حجازي، 2009، ص11؛ عبد الحميد، 2008، ص104-105):

أ- **أهمية الائتمان المصرفي بالنسبة للمقترض:** تكمن أهمية الائتمان المصرفي بالنسبة للمقترض من خلال الدور الذي يلعبه هذا الائتمان في تدعيم عملياته الاستهلاكية، إذ يمكّن المقترض من الحصول على بعض السلع الاستهلاكية على الرغم من عدم قدرته على دفع قيمتها في الوقت الحاضر، وذلك بمنحه التمويل اللازم لشراء هذه السلع على أن يتم سدادها على أقساط. وبالنسبة للمؤسسات فإنّ الائتمان يمكنها من مواجهة الصعوبات المالية وتسوية توازنها المالي كما يمكنها من الحصول على التمويل اللازم لشراء بعض الأصول الإنتاجية التي تلزمها (الأراضي، الآلات والمعدات..).

ب- أهمية الائتمان المصرفي بالنسبة للمصرف: يلعب الائتمان المصرفي دوراً بالغ الأهمية بالنسبة للمصرف؛ فهو يمثل المصدر الرئيسي لإيراداته والاستثمار الذي يضمن له تحقيق الربحية العالية، كما أنّ ارتفاع نسبة القروض في ميزانيات المصارف التجارية يشير إلى زيادة أهمية الفوائد والعمولات وتوفير قدر مناسب من السيولة تمكن المصرف من مواجهة سحوبات العملاء. كما أنّ الائتمان المصرفي يساهم في تشغيل الأموال العاطلة والموجودة في المصارف بصورة مؤقتة وذلك عن طريق التمويلات القصيرة الأجل، هذا ويسهم الائتمان المصرفي في زيادة الحصة السوقية للمصرف وبالتالي تحقيق نموه وازدهاره.

ج- أهمية الائتمان المصرفي بالنسبة للاقتصاد الوطني: تكمن أهمية الائتمان المصرفي في الاقتصاد الوطني في الدور الذي يلعبه هذا الائتمان في تنمية هذا الاقتصاد، ويمكن تلخيص أهمية الائتمان المصرفي بالنسبة للاقتصاد الوطني في النقاط الآتية (الحسيني والدوري، 2006، ص124):

1- يمثل الائتمان المصرفي مصدراً هاماً من مصادر إشباع الحاجات التمويلية لمختلف القطاعات الاقتصادية من زراعة، صناعة، تجارة وخدمات.

2- يسهم الائتمان المصرفي في تسهيل عملية التبادل التجاري، وذلك لأنّ استخدام الاعتمادات المستندية التي تمثل أحد أشكال الائتمان المصرفي يوفر طريقة سهلة لتمويل التجارة الخارجية كما يعمل على ضمان حقوق كل من الموردين والمصدرين.

3- يمكن الائتمان المصرفي من الإسهام في النشاط الاقتصادي وتقدم ورخاء المجتمع الذي يخدمه، حيث تعمل القروض على خلق فرص العمالة وزيادة القوة الشرائية للأفراد وتحسين مستوى المعيشة.

وبشكل عام يؤدي الائتمان المصرفي دوراً هاماً في توزيع الموارد المالية المتاحة لدى الجهاز المصرفي على مختلف القطاعات، مما يحقق للاقتصاد نمواً متوازناً يخدم السياسة الاقتصادية للدولة، ويكفل تحقيق مختلف الأهداف المرسومة.

النتائج والمناقشة:

لدراسة مدى التزام المصارف التجارية الخاصة محل الدراسة بالعوامل المحددة لقرار منح الائتمان المصرفي، قامت الباحثة بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية ومعاملات الاختلاف واختبار الوسط الحسابي لكل فقرة من فقرات الاستبانة، ومن ثمّ اختبار فرضيات الدراسة على كامل كل محور بعد حساب مجموع الدرجات الخام لعبارات كل محور، وإجراء اختبار الوسط الحسابي لها، وذلك وفق الآتي:

أولاً: العوامل المتعلقة بشخصية العميل:

الجدول (1) المتوسطات الحسابية والأهمية النسبية ومعامل الاختلاف ونتائج اختبار (t) للعينة الواحدة لإجابات أفراد العينة فيما يتعلق بالعوامل المتعلقة بشخصية العميل لمنح الائتمان المصرفي

الرقم	العوامل المتعلقة بشخصية العميل	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية%	معامل الاختلاف%	Test Value = 3		القرار
						tمؤشر الاختبار	احتمال الدلالة	
1	يتعرف المصرف على مدى التزام	3.994	0.378	79.88	9.47	33.572	.000	دال

	العميل بالشروط والاتفاقيات التي يرتبط بها مع الآخرين.							
2	تؤثر العلاقات الشخصية القائمة بين إدارة الائتمان والعميل على منح التسهيلات الائتمانية له.	3.822	0.543	76.44	14.22	19.314	.000	دال
3	يهتم المصرف بالعوامل المميزة لشخصية العميل مثل درجة الثقافة والمركز الوظيفي والعمر وغيرها من العوامل الشخصية عند منح الائتمان.	4.092	0.330	81.84	8.06	42.275	.000	دال
4	يهتم المصرف بجمع المعلومات عن العميل من حيث وضعه الشخصي وأخلاقياته وسلوكه ووضعه العائلي.	3.908	0.311	78.16	7.95	37.333	.000	دال
5	يتعرف المصرف على معاملات طالب الائتمان من خلال العملاء والموردين والمؤسسات التجارية التي يتعامل معها.	3.828	0.378	76.56	9.88	27.948	.000	دال

6	تعتبر شخصية العميل من حيث المركز الاجتماعي والأخلاق والالتزام من العوامل المؤثرة في تحديد سعر الفائدة على الائتمان.	2.736	0.980	54.72	35.82	−3.436	.001	دال

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS.20)

يبين الجدول رقم (1) أنّ المتوسطات الحسابية للعبارات (1، 2، 3، 4، 5) ترتفع عن متوسط مقياس ليكرت الخماسي (3)، وبفرق معنوي، وتقع ضمن المجال (3.41−4.20)، وتقابل شدة الإجابة موافق على مجالات مقياس ليكرت، بينما تنخفض قيمة المتوسط الحسابي للعبارة رقم (6) عن متوسط مقياس ليكرت الخماسي وبفرق معنوي وتقابل شدة الإجابة محايد، وحصلت العبارة رقم (3)، والمتضمنة اهتمام المصرف بالعوامل المميزة لشخصية العميل مثل درجة الثقافة والمركز الوظيفي والعمر وغيرها من العوامل الشخصية عند منح الائتمان على أعلى نسبة، وبأهمية نسبية (81.84%)، تليها العبارة رقم (1)، والمتضمنة تعرّف المصرف على مدى التزام العميل بالشروط والاتفاقيات التي يرتبط بها مع الآخرين، وبأهمية نسبية (79.88%). بينما حصلت العبارة رقم (6)، والمتضمنة اعتبار المصرف شخصية العميل من حيث المركز الاجتماعي والأخلاق والالتزام من العوامل المؤثرة في تحديد سعر الفائدة على الائتمان على أدنى نسبة (54.72%). ولتحديد فيما إذا كانت المصارف التجارية محل الدراسة تلتزم بالعوامل المتعلقة بشخصية العميل عند اتخاذ قرار الائتمان. تمّ اختبار الفرضية الآتية: **لا تلتزم المصارف التجارية محل الدراسة بالعوامل المتعلقة بشخصية العميل عند اتخاذ قرار الائتمان:**

الجدول (2) نتائج اختبار الفرضية الأولى One-Sample Statistics

N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	الأهمية النسبية%	معامل الاختلاف%
163	3.7301	.24997	.01958	74.6%	6.7%

One-Sample Test

Test Value = 3				
t	Sig. (1-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
			Lower	Upper
37.287	.000	.73006	.6914	.7687

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS.20)

يبين الجدول رقم (2) أنّ قيمة المتوسط الحسابي العام للعوامل المتعلقة بشخصية العميل عند اتخاذ قرار الائتمان من قبل المصارف التجارية الخاصة محل الدراسة بلغت (3.730)، وهي ترتفع عن متوسط المقياس (3)،

وبفرق معنوي بلغ (0.730)، وتقع ضمن المجال (3.41–4.20)، وتقابل شدة الإجابة (موافق) على مجالات مقياس ليكرت، وتدل قيمة معامل الاختلاف $CV = 6.7\%$ على تجانس إجابات أفراد العينة، وبلغت قيمة مؤشر الاختبار (القيمة المحسوبة $t = 37.287$)، وهي أكبر من القيمة الجدولية (1.96)، كما أنّ احتمال الدلالة $P = .000 < 0.05$ وبالتالي فإنّ المصارف التجارية الخاصة محل الدراسة تستعلم عن شخصية العميل عند اتخاذ قرار الائتمان، وتعتبرها من العوامل المحددة لقرار منح التسهيلات الائتمانية، وبأهمية نسبية (74.6%).

ثانياً: العوامل المتعلقة بمقدرة العميل:

الجدول (3) المتوسطات الحسابية والأهمية النسبية ومعامل الاختلاف ونتائج اختبار (t) للعينة الواحدة لإجابات أفراد العينة فيما يتعلق بالعوامل المتعلقة بمقدرة العميل لمنح الائتمان المصرفي

الرقم	العوامل المتعلقة بمقدرة العميل	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية%	معامل الاختلاف%	Test Value = 3		
						مؤشر tالاختبار	احتمال الدلالة	القرار
1	تعتبر خبرات العميل السابقة في مجال عمله مؤشراً هاماً في تحديد كفاءة العميل من الناحية الفنية والمالية والإدارية.	3.945	0.229	78.90	5.81	52.65	.000	دال
2	يهتم المصرف بتحديد إمكانيات وحاجات العميل المستقبلية للأموال وربط عملية التسديد بهذه الإمكانات.	3.791	0.477	75.83	12.59	21.169	.000	دال
3	يعتبر المصرف تطبيق العميل للأساليب الحديثة والمتطورة سواء الفنية أو الإدارية مؤشراً جيداً نحو كفاءة العميل وقدرته على السداد.	4.031	0.303	80.61	7.51	43.467	.000	دال
4	يطلب المصرف من العميل طالب الائتمان موازنة تقديرية ويقوم بدراستها وتحليلها.	3.877	0.329	77.55	8.49	34.034	.000	دال
5	يقوم المصرف بتحليل نسب النشاط المتعلقة بمشروع العميل من خلال تحليل القوائم المالية للعميل.	3.951	0.217	79.02	5.48	56.025	.000	دال
6	يقوم المصرف بالاستعلام من سلطة النقد للتعرف على مديونية العميل.	3.982	0.235	79.63	5.90	53.333	.000	دال
7	يقوم المصرف بالاستعلام من سلطة النقد للتحقق من البيانات والمعلومات التي يقدمها	2.663	0.833	53.25	31.29	-5.171	.000	دال

	العميل.							
8	يتأكد المصرف من مدى توافق مواعيد سداد التسهيل الائتماني مع توافر السيولة لدى العميل من خلال دراسة التدفقات النقدية ومصادر الدخل.	3.865	0.465	77.30	12.03	23.75	.000	دال
9	يقوم المصرف بدراسة وتقييم الجدوى الاقتصادية لمشاريع العميل من خلال خبراء مختصين.	4.061	0.411	81.23	10.12	32.957	.000	دال
10	يسعى المصرف للحصول على رأي المصارف الأخرى في العميل وفي وضعه المالي والاقتصادي والتسهيلات المقدمة إليه ومدى التزام العميل بالتسديد في المواعيد المحددة.	2.841	0.666	56.81	23.45	-3.058	.003	دال

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS.20)

يبين الجدول رقم (3) أنّ المتوسطات الحسابية للعبارات (1، 2، 3، 4، 5، 6، 8، 9) ترتفع عن متوسط مقياس ليكرت الخماسي (3)، وبفرق معنوي، وتقع ضمن المجال (3.41–4.20)، وتقابل شدة الإجابة موافق على مجالات مقياس ليكرت، أما المتوسط الحسابي للعبارتين (7، 10) ينخفض عن متوسط مقياس ليكرت الخماسي وبفرق معنوي ويقابل شدة الإجابة محايد، وحصلت العبارة رقم (9)، والمتضمنة قيام المصرف بدراسة وتقييم الجدوى الاقتصادية لمشاريع العميل من خلال خبراء مختصين على أعلى نسبة، وبأهمية نسبية (81.23%)، تليها العبارة رقم (3)، والمتضمنة اعتبار المصرف تطبيق العميل للأساليب الحديثة والمتطورة سواء الفنية أو الإدارية مؤشراً جيداً نحو كفاءة العميل وقدرته على السداد، وبأهمية نسبية (80.61%)، بينما حصلت العبارة رقم (7)، والمتضمنة قيام المصرف بالاستعلام من سلطة النقد للتحقق من البيانات والمعلومات التي يقدمها العميل على أدنى نسبة، وبأهمية نسبية (53.25%). ولتحديد فيما إذا كانت المصارف التجارية محل الدراسة تلتزم بالعوامل المتعلقة بشخصية العميل عند اتخاذ قرار الائتمان. تمّ اختبار الفرضية الآتية: **لا تلتزم المصارف التجارية محل الدراسة بالعوامل المتعلقة بمقدرة العميل عند اتخاذ قرار الائتمان:**

الجدول (4) نتائج اختبار الفرضية الثانية One-Sample Statistics

N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	الأهمية النسبية%	معامل الاختلاف%
163	3.7006	.18002	.01410	74.01%	4.86%

One-Sample Test

Test Value = 3			
t	Sig. (1-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference

			Lower	Upper
49.688	.000	.70061	.6728	.7285

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS.20)

يبين الجدول رقم (4) أنّ قيمة المتوسط الحسابي العام للعوامل المتعلقة بمقدرة العميل عند اتخاذ قرار الائتمان من قبل المصارف التجارية الخاصة محل الدراسة بلغت (3.701)، وهي ترتفع عن متوسط المقياس (3)، وبفرق معنوي بلغ (0.701)، وتقع ضمن المجال (3.41–4.20)، وتقابل شدة الإجابة (موافق) على مجالات مقياس ليكرت، وتدل قيمة معامل الاختلاف $CV = 4.86\%$ على تجانس إجابات أفراد العينة، وبلغت قيمة مؤشر الاختبار (القيمة المحسوبة $t = 49.688$)، وهي أكبر من القيمة الجدولية (1.96)، كما أنّ احتمال الدلالة $P = .000 < 0.05$، وبالتالي فإنّ المصارف التجارية الخاصة محل الدراسة تستعلم عن مقدرة العميل على السداد عند اتخاذ قرار الائتمان، وتعتبر مقدرة العميل على السداد من العوامل المحددة لقرار منح التسهيلات الائتمانية، وبأهمية نسبية (74.01%).

ثالثاً: العوامل المتعلقة برأس مال العميل:

الجدول (5) المتوسطات الحسابية والأهمية النسبية ومعامل الاختلاف ونتائج اختبار (t) للعينة الواحدة لإجابات أفراد العينة فيما يتعلق بالعوامل المتعلقة برأس مال العميل لمنح الائتمان المصرفي

الرقم	العوامل المتعلقة برأس مال العميل	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية%	معامل الاختلاف%	Test Value = 3		
						مؤشر الاختبار t	احتمال الدلالة	القرار
1	يتعرف المصرف على مصادر التمويل المختلفة للعميل قبل حصوله على التسهيلات الائتمانية المطلوبة.	3.969	0.173	79.39	4.36	71.549	.000	دال
2	يقوم المصرف بتحديد أوجه الإنفاق المختلفة لأموال العميل بشكل عام.	3.939	0.241	78.77	6.11	49.786	.000	دال
3	يقوم المصرف بتحديد طرق استثمار التسهيلات التي سيحصل عليها العميل.	3.920	0.272	78.40	6.93	43.235	.000	دال
4	يقوم المصرف بدراسة وتحديد مصادر الدخل المتوقعة لمشاريع العميل والأرباح المتوقعة.	3.954	0.191	79.08	4.83	63.795	.000	دال
5	تقوم إدارة الائتمان في المصرف بالكشف عن مؤسسة العميل وموجوداته وحساباته وكشوفات حسابه لدى المصارف الأخرى.	3.914	0.723	78.28	18.48	16.131	.000	دال
6	يقوم المصرف بالتعرف	4.031	0.773	80.61	19.18	17.019	.000	دال

	على مركز العميل في السوق مقابل المنافسين الآخرين.							
7	يعتبر رأس مال العميل المرتفع عاملاً مشجعاً على منح العميل التسهيلات الائتمانية.	2.736	0.874	54.72	31.93	-3.855	.000	دال
8	يقوم المصرف بتحليل نسب الربحية المتعلقة بمشروع العميل من خلال تحليل القوائم المالية للعميل.	3.976	0.728	79.51	18.32	17.102	.000	دال
9	يطلب المصرف من العميل الاحتفاظ باحتياطي السيولة داخل الشركة لمواجهة الظروف الصعبة والمفاجئة وغير المتوقعة.	2.834	0.938	56.69	33.09	-2.255	.000	دال
10	يقيس المصرف قدرة العميل على سداد خصومه المتداولة من أصوله المتداولة.	3.988	0.729	79.75	18.27	17.31	.000	دال
11	يتأكد المصرف من مدى قدرة العميل على تغطية الفوائد المستحقة عليه من صافي أرباحه.	3.853	0.731	77.06	18.96	14.902	.025	دال

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS.20)

يبين الجدول رقم (5) أنّ المتوسطات الحسابية للعبارات (1، 2، 3، 4، 5، 6، 8، 10، 11) ترتفع عن متوسط مقياس ليكرت الخماسي (3)، وبفرق معنوي، وتقع ضمن المجال (3.41–4.20)، وتقابل شدة الإجابة موافق على مجالات مقياس ليكرت، أما المتوسط الحسابي للعبارتين (7، 9) ينخفض عن متوسط مقياس ليكرت الخماسي وبفرق معنوي ويقابل شدة الإجابة محايد، وحصلت العبارة رقم (6)، والمتضمنة قيام المصرف بالتعرف على مركز العميل في السوق مقابل المنافسين الآخرين على أعلى نسبة، وبأهمية نسبية (80.61%)، تليها العبارة رقم (10)، والمتضمنة قياس المصرف قدرة العميل على سداد خصومه المتداولة من أصوله المتداولة، وبأهمية نسبية (79.75%). بينما حصلت العبارة رقم (7)، والمتضمنة اعتبار المصرف رأس مال العميل المرتفع عاملاً مشجعاً على منح العميل التسهيلات الائتمانية المطلوبة على أدنى نسبة، وبأهمية نسبية (54.72%). ولتحديد فيما إذا كانت المصارف التجارية محل الدراسة تلتزم بالعوامل المتعلقة برأس مال العميل عند اتخاذ قرار الائتمان. تمّ اختبار الفرضية الآتية: **لا تلتزم المصارف التجارية محل الدراسة بالعوامل المتعلقة برأس مال العميل عند اتخاذ قرار الائتمان:**

الجدول (6) نتائج اختبار الفرضية الثالثةOne-Sample Statistics

N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	الأهمية النسبية%	معامل الاختلاف%
163	3.7376	.21130	.01655	74.38%	5.65%

One-Sample Test

Test Value = 3				
t	Sig. (1-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
			Lower	Upper
44.567	.000	.73759	.7049	.7703

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS.20)

يبين الجدول رقم (6) أنّ قيمة المتوسط الحسابي العام للعوامل المتعلقة برأس مال العميل عند اتخاذ قرار الائتمان من قبل المصارف التجارية الخاصة محل الدراسة بلغت (3.738)، وهي ترتفع عن متوسط المقياس (3)، وبفرق معنوي بلغ (0.738)، وتقع ضمن المجال (3.41−4.20)، وتقابل شدة الإجابة (موافق) على مجالات مقياس ليكرت، وتدل قيمة معامل الاختلاف $CV = 5.65\%$ على تجانس إجابات أفراد العينة، وبلغت قيمة مؤشر الاختبار (القيمة المحسوبة $t = 44.567$)، وهي أكبر من القيمة الجدولية (1.96)، كما أنّ احتمال الدلالة $P = .000 < 0.05$ ، وبالتالي فإنّ المصارف التجارية الخاصة محل الدراسة تستعلم عن رأس مال العميل عند اتخاذ قرار الائتمان، وتعتبر رأس مال العميل من العوامل المحددة لقرار منح التسهيلات الائتمانية، وبأهمية نسبية (74.75%).

رابعاً: العوامل المتعلقة بالضمانات المقدمة من العميل:

الجدول (7) المتوسطات الحسابية والأهمية النسبية ومعامل الاختلاف ونتائج اختبار (t) للعينة الواحدة لإجابات أفراد العينة فيما يتعلق بالعوامل المتعلقة بالضمانات المقدمة من العميل لمنح الائتمان المصرفي

الرقم	العوامل المتعلقة بالضمانات المقدمة من العميل	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية%	معامل الاختلاف%	Test Value = 3		
						مؤشر tالاختبار	احتمال الدلالة	القرار
1	يتشدد المصرف في طلب الضمانات عند منحه للتسهيلات الائتمانية حتى من العملاء الموثوق بهم.	3.822	0.736	76.44	19.27	14.253	.000	دال
2	يقوم المصرف بدراسة الضمانات التي يقدمها العملاء للحصول على التسهيلات الائتمانية.	3.810	0.699	76.20	18.34	14.796	.000	دال
3	يتأكد المصرف من مدى سلامة الضمانات المقدمة من قبل العميل طالب الائتمان قبل منحه التسهيلات المطلوبة.	3.816	0.722	76.32	18.92	14.426	.000	دال
4	يسمح المصرف للعميل باستعمال التسهيلات الائتمانية الممنوحة له قبل الحصول على الضمانات المقررة.	1.399	0.516	27.98	36.87	-39.64	.000	دال
5	يحتفظ المصرف بملفات	3.828	0.734	76.56	19.16	14.413	.000	دال

	دقيقة ومتكاملة تتضمن جمع المعلومات والبيانات الائتمانية الخاصة بالضمانات وذلك لتجنب المفاجآت.							
6	يطلب المصرف من العملاء طالبي الائتمان تقديم ضمانات إضافية كالمباني والآلات والأراضي التي يتم رهنها لصالح المصرف.	2.730	0.832	54.60	30.47	-4.143	.000	دال
7	يلجأ المصرف إلى التأمين الشامل ضد مخاطر الائتمان عن طريق إبرام عقود مع شركات التأمين لتحمل مخاطر عدم السداد.	2.810	0.758	56.20	26.98	-3.203	.002	دال
8	يعمل المصرف على تجنب منح التسهيلات الائتمانية الشخصية (بضمانات شخصية).	3.994	0.671	79.88	16.81	18.903	.000	دال
9	يطلب المصرف من العميل إحضار جميع الوثائق الخاصة بالضمانات والتي تساعد في اتخاذ قرار منح الائتمان قبل منحه.	3.853	0.731	77.06	18.96	14.902	.000	دال
10	يعتبر المصرف أنّ الضمان الأساسي هو مدى تحقيق المشاريع المقترح تمويلها للأرباح.	3.841	0.719	76.81	18.73	14.915	.000	دال
11	ينظر المصرف إلى الضمانات المقدمة من العميل على أنها مصدر احتياطي وليست مصدر رئيسي للسداد.	3.859	0.719	77.18	18.63	15.251	.000	دال

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS.20)

يبين الجدول رقم (7) أنّ المتوسطات الحسابية للعبارات (1، 2، 3، 5، 8، 9، 10، 11) ترتفع عن متوسط مقياس ليكرت الخماسي (3)، وبفرق معنوي، وتقع ضمن المجال (3.41–4.20)، وتقابل شدة الإجابة موافق على مجالات مقياس ليكرت، أما المتوسط الحسابي للعبارات (4، 6، 7) ينخفض عن متوسط مقياس ليكرت الخماسي وبفرق معنوي ويقابل شدة الإجابة محايد بالنسبة للعبارتين (6، 7)، وغير موافق إطلاقاً بالنسبة للعبارة (4)، وحصلت العبارة رقم (8)، والمتضمنة قيام المصرف بتجنب منح التسهيلات الائتمانية بضمانات شخصية على أعلى نسبة،

وبأهمية نسبية (79.88%)، تليها العبارة رقم (9)، والمتضمنة طلب المصرف من العميل إحضار جميع الوثائق الخاصة بالضمانات والتي تساعد في اتخاذ قرار منح الائتمان قبل منحه، وبأهمية نسبية (77.06%). بينما حصلت العبارة رقم (4) على أدنى نسبة، والمتضمنة سماح المصرف للعميل باستعمال التسهيلات الائتمانية له قبل الحصول على الضمانات المقررة، وبأهمية نسبية (27.98%). ولتحديد فيما إذا كانت المصارف التجارية محل الدراسة تلتزم بالعوامل المتعلقة بالضمانات المقدمة من العميل عند اتخاذ قرار الائتمان. تمّ اختبار الفرضية الآتية: **لا تلتزم المصارف التجارية محل الدراسة بالعوامل المتعلقة بالضمانات المقدمة من العميل عند اتخاذ قرار الائتمان:**

الجدول (8) نتائج اختبار الفرضية الرابعة One-Sample Statistics

N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	الأهمية النسبية%	معامل الاختلاف%
163	3.4328	.30468	.02386	68.66%	8.88%

One-Sample Test

Test Value = 3				
t	Sig. (1-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
			Lower	Upper
18.135	.000	.43279	.3857	.4799

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS.20)

يبين الجدول رقم (8) أنّ قيمة المتوسط الحسابي العام للعوامل المتعلقة بالضمانات المقدمة من العميل عند اتخاذ قرار الائتمان من قبل المصارف التجارية الخاصة محل الدراسة بلغت (3.433)، وهي ترتفع عن متوسط المقياس (3)، وبفرق معنوي بلغ (0.433)، وتقع ضمن المجال (3.41−4.20)، وتقابل شدة الإجابة (موافق) على مجالات مقياس ليكرت، وتدل قيمة معامل الاختلاف $CV = 8.88\%$ على تجانس إجابات أفراد العينة، وبلغت قيمة مؤشر الاختبار (القيمة المحسوبة $t = 18.135$)، وهي أكبر من القيمة الجدولية (1.96)، كما أنّ احتمال الدلالة $P = .000 < 0.05$ ، وبالتالي فإنّ المصارف التجارية الخاصة محل الدراسة تشدد على الضمانات المقدمة من العميل عند اتخاذ قرار الائتمان، وتعتبر هذه الضمانات من العوامل المحددة لقرار منح التسهيلات الائتمانية، وبأهمية نسبية (68.66%).

خامساً: العوامل المتعلقة بالظروف العامة والخاصة المحيطة بالعميل:

الجدول (9) المتوسطات الحسابية والأهمية النسبية ومعامل الاختلاف ونتائج اختبار (t) للعينة الواحدة لإجابات أفراد العينة فيما يتعلق بالعوامل المتعلقة بالظروف العامة والخاصة بالعميل لمنح الائتمان المصرفي

الرقم	العوامل المتعلقة بالظروف الاقتصادية والسياسية المحيطة بالعميل	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية%	معامل الاختلاف%	Test Value = 3		
						مؤشر tالاختبار	احتمال الدلالة	القرار
1	يقوم المصرف بدراسة تأثير الحالة الاقتصادية السائدة على نشاط العميل ومقدرته على السداد.	3.920	0.762	78.40	19.43	15.427	.000	دال
2	يحدد المصرف حجم التسهيلات المزمع منحها للعميل في ضوء الوضع	3.877	0.692	77.55	17.84	16.189	.000	دال

	الاقتصادي العام السائد في الدولة ومدى الاستقرار الأمني والسياسي فيها.							
3	يحدد المصرف نوع التسهيلات الائتمانية المزمع منحها لعملائه بناء على القطاعات الاقتصادية التي يعملون فيها.	3.828	0.615	76.56	16.05	17.205	.000	دال
4	يعتمد المصرف أسلوب التخطيط والتنبؤ بالأوضاع الاقتصادية عند منحه التسهيلات الائتمانية للعملاء.	3.761	0.683	75.21	18.17	14.211	.000	دال
5	يبذل المصرف جهوداً كبيرة لمساعدة المقترضين على تجاوز المشكلات وحالات الإخفاق والإفلاس التي قد يواجهونها نتيجة الأوضاع الاقتصادية السائدة.	3.834	0.687	76.69	17.92	15.499	.000	دال
6	يقوم المصرف بدراسة الظروف المحيطة بالقطاع الذي يعمل فيه العميل من حيث درجة المنافسة والتطور التكنولوجي ومدى تكيف العميل مع هذه التطورات.	2.736	0.736	54.72	26.88	-4.579	.000	دال

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS.20)

يبين الجدول رقم (9) أنّ المتوسطات الحسابية للعبارات (1، 2، 3، 4، 5) ترتفع عن متوسط مقياس ليكرت الخماسي (3)، وبفرق معنوي، وتقع ضمن المجال (3.41–4.20)، وتقابل شدة الإجابة موافق على مجالات مقياس ليكرت، أما المتوسط الحسابي للعبارة رقم (6) ينخفض عن متوسط مقياس ليكرت الخماسي وبفرق معنوي وتقابل شدة الإجابة محايد، وحصلت العبارة رقم (1)، والمتضمنة قيام المصرف بدراسة تأثير الحالة الاقتصادية السائدة على نشاط العميل ومقدرته على السداد على أعلى نسبية، وبأهمية نسبية (78.4%)، تليها العبارة رقم (2)، والمتضمنة تحديد المصرف حجم التسهيلات المزمع منحها للعميل في ضوء الوضع الاقتصادي العام السائد في الدولة ومدى الاستقرار الأمني والسياسي فيها، وبأهمية نسبية (77.55%). بينما حصلت العبارة رقم (6)، والمتضمنة قيام المصرف بدراسة الظروف المحيطة بالقطاع الذي يعمل فيه العميل من حيث درجة المنافسة والتطور التكنولوجي ومدى تكيف العميل مع هذه التطورات على أدنى نسبة، وبأهمية نسبية (54.72%). ولتحديد فيما إذا كانت المصارف التجارية محل الدراسة تلتزم بالعوامل المتعلقة بالظروف الاقتصادية والسياسية المحيطة بالعميل عند اتخاذ قرار الائتمان. تمّ اختبار الفرضية الآتية: **لا تلتزم المصارف التجارية محل الدراسة بالعوامل المتعلقة بالظروف الاقتصادية والسياسية المحيطة بالعميل عند اتخاذ قرار الائتمان:**

الجدول (10) نتائج اختبار الفرضية الخامسة One-Sample Statistics

N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	الأهمية النسبية%	معامل الاختلاف%
163	3.6595	.36447	.02855	73.19%	9.96%

One-Sample Test

Test Value = 3				
t	Sig. (1-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
			Lower	Upper
23.102	.000	.65951	.6031	.7159

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS.20)

يبين الجدول رقم (10) أنّ قيمة المتوسط الحسابي العام للعوامل المتعلقة بالظروف الاقتصادية والسياسية المحيطة بالعميل عند اتخاذ قرار الائتمان من قبل المصارف التجارية الخاصة محل الدراسة بلغت (3.660)، وهي ترتفع عن متوسط المقياس (3)، وبفرق معنوي بلغ (0.660)، وتقع ضمن المجال (3.41−4.20)، وتقابل شدة الإجابة (موافق) على مجالات مقياس ليكرت، وتدل قيمة معامل الاختلاف $CV = 9.96\%$ على تجانس إجابات أفراد العينة، وبلغت قيمة مؤشر الاختبار (القيمة المحسوبة $t = 23.102$)، وهي أكبر من القيمة الجدولية (1.96)، كما أنّ احتمال الدلالة $P = .000 < 0.05$ ، وبالتالي فإنّ المصارف التجارية الخاصة محل الدراسة تأخذ بعين الاعتبار الظروف الاقتصادية والسياسية المحيطة بالعميل عند اتخاذ قرار الائتمان، وتعتبر هذه الظروف من العوامل المحددة لقرار منح التسهيلات الائتمانية، وبأهمية نسبية (73.19%).

سادساً: العوامل المتعلقة بالمصرف:

يبين الجدول رقم (11) أنّ المتوسطات الحسابية للعبارات (1، 2، 3، 4، 7، 8، 9، 10، 12) ترتفع عن متوسط مقياس ليكرت الخماسي (3)، وبفرق معنوي، وتقع ضمن المجال (3.41−4.20)، وتقابل شدة الإجابة موافق على مجالات مقياس ليكرت، أما المتوسط الحسابي للعبارات (5، 6، 11، 13) ينخفض عن متوسط مقياس ليكرت الخماسي وبفرق معنوي ويقابل شدة الإجابة محايد للعبارات (6، 11، 13)، وشدة الإجابة غير موافق للعبارة (5).

الجدول (11) المتوسطات الحسابية والأهمية النسبية ومعامل الاختلاف ونتائج اختبار (t) للعينة الواحدة لإجابات أفراد العينة فيما يتعلق بالعوامل المتعلقة بالمصرف لمنح الائتمان المصرفي

الرقم	العوامل المتعلقة بالمصرف	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية%	معامل الاختلاف%	Test Value = 3		
						مؤشر tالاختبار	احتمال الدلالة	القرار
1	يتم تحديد سعر الفائدة على كل عملية ائتمان بمفردها بناءً على درجة المخاطرة المرتبطة بها وليس على أساس أسعار الفائدة السائدة في السوق.	3.172	0.750	63.44	23.65	2.923	.004	دال
2	يحدد المصرف سقفاً معيناً للتسهيلات الائتمانية الممنوحة للعملاء ولا يسمح بتجاوزه.	3.902	0.755	78.04	19.36	15.243	.000	دال
3	يوجد في المصرف إدارة متخصصة ومسؤولة عن منح التسهيلات الائتمانية ومتابعة تحصيلها.	3.871	0.747	77.42	19.29	14.898	.000	دال
4	يقوم المصرف بإجراء المقابلات مع طالبي الائتمان للتعرف على الغرض	3.847	0.699	76.93	18.17	15.462	.000	دال

	من التسهيل ومدى مطابقة هذا الغرض مع سياسة المصرف والقواعد الناظمة للعمل المصرفي.							
5	يمتلك مدراء الفروع صلاحيات واسعة في منح التسهيلات الائتمانية للعملاء.	2.233	0.504	44.66	22.57	-19.43	.000	دال
6	يقدم المصرف برامج التدريب الهادفة لتحسين مستويات محللي الائتمان لديه وتطوير قدراتهم وملكاتهم الإبداعية.	2.847	0.821	56.93	28.84	-2.385	.018	دال
7	يعمل المصرف على الموازنة بين موارده المالية واستخداماتها المختلفة عند منحه التسهيلات الائتمانية للعملاء.	3.847	0.734	76.93	19.07	14.736	.000	دال
8	يسعى المصرف إلى التقليل من درجة مخاطر الائتمان من خلال عدم تركيز توظيفاته المصرفية في عدد محدود من العملاء.	3.810	0.725	76.20	19.02	14.265	.000	دال
9	يسعى المصرف إلى زيادة نشاطه المصرفي من خلال توسيع قاعدة التعامل وزيادة عدد العملاء.	3.890	0.703	77.79	18.07	16.16	.000	دال
10	يلجأ المصرف إلى إتباع مبدأ التدرج في منح التسهيلات الائتمانية الذي يقوم على التجربة الفعلية للعميل.	3.718	0.774	74.36	20.82	11.842	.000	دال
11	يقوم المصرف بمتابعة الضمانات المقدمة من قبل العملاء وتحديث الأوراق الثبوتية المتعلقة بها بشكل دوري.	2.804	0.808	56.07	28.81	-3.103	.002	دال
12	يقوم المصرف بإجراء الزيارات الميدانية للعميل للتعرف على أوضاعه الاجتماعية والاقتصادية.	3.749	0.748	74.97	19.96	12.772	.000	دال
13	يسعى المصرف دائماً لابتكار برامج وأنواع جديدة من التسهيلات الائتمانية المباشرة تناسب مختلف شرائح المجتمع.	2.779	0.969	55.58	34.86	-2.911	.004	دال

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS.20)

وحصلت العبارة رقم (2)، والمتضمنة تحديد المصرف سقفاً معيناً للتسهيلات الائتمانية الممنوحة للعملاء ولا يسمح بتجاوزه، وبأهمية نسبية (78.04%)، تليها العبارة رقم (9)، والمتضمنة سعي المصرف إلى زيادة نشاطه المصرفي من خلال توسيع قاعدة التعامل وزيادة عدد العملاء، وبأهمية نسبية (77.79%). بينما حصلت العبارة رقم (5)، والمتضمنة امتلاك مدراء الفروع صلاحيات واسعة في منح التسهيلات الائتمانية للعملاء على أدنى نسبة، وبأهمية نسبية (44.66%). ولتحديد فيما إذا كانت المصارف التجارية محل الدراسة تلتزم بالعوامل المتعلقة بالمصرف عند اتخاذ قرار الائتمان. تمّ اختبار الفرضية الآتية: **لا تلتزم المصارف التجارية محل الدراسة بالعوامل المتعلقة بالمصرف عند اتخاذ قرار الائتمان:**

الجدول (12) نتائج اختبار الفرضية السادسةOne-Sample Statistics

N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	الأهمية النسبية%	معامل الاختلاف%
163	3.4205	.20086	.01573	68.41%	5.87%

One-Sample Test

Test Value = 3				
t	Sig. (1-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
			Lower	Upper
26.727	.000	.42048	.3894	.4515

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS.20)

يبين الجدول رقم (12) أنّ قيمة المتوسط الحسابي العام للعوامل المتعلقة بالمصرف عند اتخاذ قرار الائتمان من قبل المصارف التجارية الخاصة محل الدراسة بلغت (3.421)، وهي ترتفع عن متوسط المقياس (3)، وبفرق معنوي بلغ (0.421)، وتقع ضمن المجال (3.41−4.20)، وتقابل شدة الإجابة (موافق) على مجالات مقياس ليكرت، وتدل قيمة معامل الاختلاف $CV = 5.87\%$ على تجانس إجابات أفراد العينة، وبلغت قيمة مؤشر الاختبار (القيمة المحسوبة $t = 26.727$)، وهي أكبر من القيمة الجدولية (1.96)، كما أنّ احتمال الدلالة $P = .000 < 0.05$ ، وبالتالي فإنّ المصارف التجارية الخاصة محل الدراسة تأخذ بعين الاعتبار العوامل المتعلقة بوضع المصرف عند اتخاذ قرار الائتمان، وتعتبرها من العوامل المحددة لقرار منح التسهيلات الائتمانية، وبأهمية نسبية (68.41%).

سابعاً: العوامل المتعلقة بموضوع الائتمان:

الجدول (13) المتوسطات الحسابية والأهمية النسبية ومعامل الاختلاف ونتائج اختبار (t) للعينة الواحدة لإجابات أفراد العينة فيما يتعلق بالعوامل المتعلقة بموضوع الائتمان لمنح الائتمان المصرفي

الرقم	العوامل المتعلقة بموضوع الائتمان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية%	معامل الاختلاف%	Test Value = 3		
						مؤشر tالاختبار	احتمال الدلالة	القرار
1	يقوم المصرف بالتأكد من أنّ الائتمان المطلوب يدخل ضمن الأغراض التي يمولها المصرف طبقاً لسياسته الائتمانية.	3.890	0.577	77.79	14.85	19.669	.000	دال
2	يتأكد المصرف من مدى مناسبة قيمة الائتمان المطلوب مع الغرض منه.	4.043	0.812	80.86	20.07	16.407	.000	دال
3	يقوم المصرف بإعداد برنامج للسداد يتفق وإمكانات العميل.	3.785	0.743	75.71	19.63	13.49	.000	دال
4	يتأكد المصرف من مصدر السداد لدى العميل.	3.828	0.767	76.56	20.02	13.794	.000	دال
5	يتأكد المصرف من أنّ الائتمان الممنوح لا يستخدم في مجالات تتنافى والقيم السائدة في المجتمع.	2.767	0.872	55.34	31.51	-3.414	.001	دال

6	يتأكد المصرف من أنّ التسهيلات الائتمانية الممنوحة للعميل تستخدم في الغرض المحدد لها.	4.110	0.762	82.21	18.53	18.61	.000	دال
7	يأخذ المصرف بعين الاعتبار موضوع التركزات الائتمانية حسب القطاعات الاقتصادية عند منح الائتمان المصرفي.	3.834	0.739	76.69	19.28	14.41	.000	دال

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS.20)

يبين الجدول رقم (13) أنّ المتوسطات الحسابية لجميع عبارات محور العوامل المتعلقة بموضوع الائتمان ترتفع عن متوسط مقياس ليكرت الخماسي (3)، وبفرق معنوي، وتقع ضمن المجال (3.41–4.20)، وتقابل شدة الإجابة موافق على مجالات مقياس ليكرت، باستثناء العبارة رقم (5) حيث تنخفض قيمة متوسطها الحسابي عن متوسط مقياس ليكرت الخماسي وبفرق معنوي وتقابل شدة الإجابة محايد، وحصلت العبارة رقم (6)، والمتضمنة تأكد المصرف من أنّ التسهيلات الائتمانية الممنوحة للعميل تستخدم في الغرض المحدد لها على أعلى نسبة، وبأهمية نسبية (82.21%)، تليها العبارة رقم (2)، والمتضمنة تأكد المصرف من مدى مناسبة قيمة الائتمان المطلوب مع الغرض منه، وبأهمية نسبية (80.86%). بينما حصلت العبارة رقم (5)، والمتضمنة تأكد المصرف من أنّ الائتمان الممنوح لا يستخدم في مجالات تتنافى والقيم السائدة في المجتمع على أدنى نسبة، وبأهمية نسبية (55.34%). ولتحديد فيما إذا كانت المصارف التجارية محل الدراسة تلتزم بالعوامل المتعلقة بموضوع الائتمان عند اتخاذ قرار الائتمان. تمّ اختبار الفرضية الآتية: **لا تلتزم المصارف التجارية محل الدراسة بالعوامل المتعلقة بموضوع الائتمان عند اتخاذ قرار الائتمان:**

الجدول (14) نتائج اختبار الفرضية السابعة One-Sample Statistics

N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	الأهمية النسبية%	معامل الاختلاف%
163	3.7511	.31531	.02470	75.02%	8.41%

One-Sample Test

Test Value = 3				
t	Sig. (1-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
			Lower	Upper
30.413	.000	.75110	.7023	.7999

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS.20)

يبين الجدول رقم (14) أنّ قيمة المتوسط الحسابي العام للعوامل المتعلقة بموضوع الائتمان عند اتخاذ قرار الائتمان من قبل المصارف التجارية الخاصة محل الدراسة (3.751)، وهي ترتفع عن متوسط المقياس (3)، وبفرق معنوي بلغ (0.751)، وتقع ضمن المجال (3.41–4.20)، وتقابل شدة الإجابة (موافق) على مجالات مقياس ليكرت، وتدل قيمة معامل الاختلاف $CV = 8.41\%$ على تجانس إجابات أفراد العينة، وبلغت قيمة مؤشر الاختبار (القيمة المحسوبة $t = 30.413$)، وهي أكبر من القيمة الجدولية (1.96)، كما أنّ احتمال الدلالة $P = .000 < 0.05$، وبالتالي فإنّ المصارف التجارية الخاصة محل الدراسة تأخذ بعين الاعتبار العوامل المتعلقة بموضوع الائتمان عند اتخاذ قرار الائتمان، وتعتبرها من العوامل المحددة لقرار منح التسهيلات الائتمانية، وبأهمية نسبية (75.02%).

الاستنتاجات والتوصيات:

أ- الاستنتاجات:

1- أظهرت النتائج أنّ العوامل المتعلقة بشخصية العميل حصلت على أهمية نسبية (74.6%)، حيث تستعلم المصارف التجارية محل الدراسة عن شخصية العميل قبل اتخاذ القرار الائتماني من خلال اهتمامها بالعوامل المميزة لشخصية العميل مثل درجة الثقافة والمركز الوظيفي والعمر، وجمع المعلومات عن العميل من حيث وضعه الشخصي وأخلاقياته وسلوكه ووضعه العائلي، بالإضافة إلى التعرف على معاملات طالب الائتمان من خلال العملاء والموردين والمؤسسات التجارية التي يتعامل معها.

2- أظهرت النتائج أنّ العوامل المتعلقة بمقدرة العميل حصلت على أهمية نسبية (74.01%)، حيث تستعلم المصارف التجارية محل الدراسة عن مقدرة العميل قبل اتخاذ القرار الائتماني من خلال اهتمامها بتحديد إمكانيات وحاجات العميل المستقبلية للأموال وربط عملية التسديد بهذه الإمكانيات، والاستعلام عن مديونية العميل من سلطة النقد، والتأكد من مدى توافق مواعيد سداد التسهيل الائتماني مع توافر السيولة لدى العميل من خلال دراسة التدفقات النقدية ومصادر الدخل والمصاريف المتوقعة للعميل، بالإضافة إلى اعتبار خبرات العميل السابقة في مجال عمله مؤشراً هاماً في تحديد كفاءته من الناحية الفنية والمالية والإدارية.

3- أظهرت النتائج أنّ العوامل المتعلقة برأس مال العميل حصلت على أهمية نسبية (74.75%)، حيث تستعلم المصارف التجارية محل الدراسة عن رأس مال العميل قبل اتخاذ القرار الائتماني من خلال التعرف على مصادر التمويل المختلفة للعميل، وتحديد طرق استثمار التسهيلات التي سيحصل عليها، والكشف عن مؤسسة العميل وموجوداته وحساباته وكشوفات حسابه لدى المصارف الأخرى، بالإضافة إلى التعرف على مركز العميل في السوق، وقياس قدرته على سداد خصومه المتداولة من أصوله المتداولة.

4- أظهرت النتائج أنّ العوامل المتعلقة بالضمانات المقدمة من العميل حصلت على أهمية نسبية (68.66%)، حيث تستعلم المصارف التجارية محل الدراسة عن رأس مال العميل قبل اتخاذ القرار الائتماني من خلال تشددها في طلب الضمانات عند منحه التسهيلات الائتمانية، والتأكد من مدى سلامة هذه الضمانات، والطلب من العميل إحضار جميع الوثائق الخاصة بالضمانات والتي تساعد في اتخاذ قرار الائتمان، بالإضافة إلى تجنب منح التسهيلات الائتمانية بضمانات شخصية، والنظر إلى الضمانات المقدمة على أنها مصدر احتياطي وليس مصدر رئيسي للسداد.

5- أظهرت النتائج أنّ العوامل المتعلقة بالظروف العامة والخاصة المحيطة بالعميل حصلت على أهمية نسبية (73.19%)، حيث تقوم المصارف محل الدراسة بدراسة تأثير الحالة الاقتصادية السائدة على نشاط العميل وقدرته على السداد، حيث تستخدم أسلوب التخطيط والتنبؤ بالأوضاع الاقتصادية عند منح التسهيلات الائتمانية للعميل، وتبذل جهوداً كبيرة لمساعدة المقترضين على تجاوز المشاكل التي قد يواجهونها نتيجة الأوضاع الاقتصادية السائدة.

6- أظهرت النتائج أنّ العوامل المتعلقة بالمصرف حصلت على أهمية نسبية (68.41%)، حيث تحدد المصارف التجارية محل الدراسة سقفاً معيناً للتسهيلات الائتمانية الممنوحة للعملاء ولا تسمح بتجاوزه، كما تقوم بإجراء المقابلات مع طالبي الائتمان للتعرف على الغرض من التسهيل ومدى مطابقته مع سياسة المصرف والقواعد الناظمة للعمل المصرفي، وتعمل على الموازنة بين مواردها المالية واستخداماتها المختلفة عند منح التسهيلات الائتمانية

للعملاء، وتلجأ إلى إتباع مبدأ التدرج في منح التسهيلات الائتمانية الذي يقوم على التجربة الفعلية للعميل، وتُجري دراسات ميدانية للعميل للتعرف على أوضاعه الاقتصادية والاجتماعية.

7- أظهرت النتائج أنّ العوامل المتعلقة بموضوع الائتمان حصلت على أهمية نسبية (75.02%)، حيث تقوم المصارف التجارية محل الدراسة بالتأكد من أنّ الائتمان المطلوب يدخل ضمن الأغراض التي يمولها المصرف طبقاً لسياسته الائتمانية، كما تتأكد من مدى مناسبة قيمة الائتمان المطلوب مع الغرض منه، وتقوم بإعداد برامج للسداد تتفق وإمكانيات العميل، كما تتأكد من أنّ التسهيلات الائتمانية الممنوحة للعمي تُستخدم في الغرض المحدد لها، وتأخذ بعين الاعتبار موضوع التركزات الائتمانية حسب القطاعات الاقتصادية عند منح الائتمان المصرفي.

ب- التوصيات:

1- ضرورة قيام المصارف التجارية محل الدراسة بالتركيز على دراسة عناصر الوضع المالي للعميل، وذلك بطلب القوائم المالية لنشاطه، وتحليلها لمعرفة الوضع المالي له ومقدرته على السداد، وذلك لضمان المصرف حقه في استرداد أمواله وتجنب تعرضه لمخاطر عدم السداد.

2- يجب على المصارف التجارية محل الدراسة أن تتشدد في طلب الضمانات من العميل، وخصوصاً عند منح الائتمان المصرفي متوسط وطويل الأجل، وذلك لأنّ آجال التمويل المصرفي تكون أطول ومن المحتمل أن يتراجع نشاط العميل المدين خلال هذه الفترة بصورة لا تسمح له بالسداد، حيث تكون هذه الضمانات كمصدر احتياطي تعويض للسداد إذا لزم الأمر.

3- يجب على المصارف التجارية محل الدراسة الاستعلام الجيد عن العوامل الداخلية والخارجية المحيطة بالعميل قبل منح الائتمان المصرفي، حيث تشمل العوامل الخارجية التغيرات في الأوضاع الاقتصادية كاتجاه الاقتصاد نحو الركود أو الكساد أو حدوث انهيار غير متوقع في أسواق المال، بالإضافة على تغيرات في حركة السوق تترتب عليها آثار سلبية؛ أما العوامل الداخلية فتتعلق بضعف إدارة الائتمان والاستثمار بالمصرف سواء لعدم الخبرة أو لعدم التدريب الكافي، وعدم توفر سياسية ائتمانية رشيدة، وضعف إجراءات المخاطر والرقابة عليها. لذلك فإنّ الدراسة الجيدة لهذه العوامل يُجنّب المصارف التجارية من الوقوع في مخاطر الائتمان.

4- يجب على المصارف التجارية محل الدراسة أن تولي موظفي الائتمان درجة عالية من الاهتمام، وخصوصاً فيما يتعلق ببرامج التدريب والتأهيل التي تهدف لتحسين مستوياتهم فيما يتعلق بمنح الائتمان المصرفي، بالإضافة إلى ابتكار برامج وأنواع جديدة من طرق منح الائتمان تناسب جميع شرائح المجتمع.

5- يجب على المصارف التجارية محل الدراسة وضع إستراتيجيات وخطط عمل يمكن من خلالها تجنب الوقوع في مخاطر الائتمان التحكم فيها، وذلك من خلال تبني أنظمة الاستعلام وتبادل المعلومات فيما بين المصارف في إطار ميثاقي مصرفي سليم يكفل مزيداً من الإفصاح والشفافية؛ بالإضافة إلى متابعة أوضاع العملاء ورصد سلوكياتهم فيما يتعلق بالنشاط التشغيلي عن طريق أنظمة للمتابعة والإنذار المبكر؛ واستقطاب الكفاءات والخبرات من ذوي التخصص في الجانب الميداني المالي والمصرفي وإقامة دورات تأهيلية للكوادر الموجودة حتى يتسنى للمصارف تأدية دورها في تجنب المخاطر الائتمانية التي يمكن أن تتعرض لها.

6- ضرورة وضع سياسة ائتمانية واضحة ومكتوبة تكون بمثابة دليل عمل لصناع القرار الائتماني بالمصارف محل الدراسة؛ والعمل على إقامة نظام التأمين ضد مخاطر الائتمان ووقاية المصارف من خطر تدني السيولة الملازم له، وحفظ قدرتها على الإقراض والتوظيف.

المراجع:

أ- المراجع العربية:

1- أبو سردانة، جمال عبد الرحمن؛ عبد، سوزان رسمي؛ مرعي، مهند حسن. العوامل المؤثرة على قرار منح الائتمان وأثرها على مخصص الديون المشكوك في تحصيلها: دراسة ميدانية على البنوك الأردنية، مجلة الزرقاء للبحوث والدراسات الإنسانية، المجلد (15)، العدد الأول، 2015، 21.

2- أبو كمال، ميرفت علي. الإدارة الحديثة لمخاطر الائتمان في المصارف وفقاً للمعايير الدولية بازل "2": دراسة تطبيقية على المصارف العاملة في فلسطين، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2007، 74.

3- أحمد، تيم فايز. الإدارة المالية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، 7.

4- الجزراوي، إبراهيم علي؛ النعيمي، نادية شاكر. تحليل الائتمان المصرفي باستخدام مجموعة من المؤشرات المالية المختارة، مجلة الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، العدد (83)، 2010، 6.

5- حجازي، وفاء يحيى أحمد. المحاسبة عن القروض والائتمان، جامعة بنها، مصر، 2009، 11.

6- الحسيني، فلاح حسن عداي؛ الدوري، مؤيد عبد الرحمن. إدارة البنوك: مدخل كمي وإستراتيجي، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2000، 124.

7- خطيب، منال. تكلفة الائتمان المصرفي وقياس مخاطره بالتطبيق على أحد المصارف التجارية السورية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة حلب، حلب، سورية، 2004، 4.

8- الدغيم، عبد العزيز؛ الأمين، ماهر؛ انجرو، إيمان. التحليل الائتماني ودوره في ترشيد عمليات الإقراض المصرفي بالتطبيق على المصرف الصناعي السوري. مجلة جامعة تشرين للدراسات والبحوث العلمية. سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية. المجلد (28)، العدد (3)، 2006، 191-210.

9- عبادي، محمد. تقييم كفاءة البنوك التجارية الجزائرية في منح الائتمان: دراسة تحليلية للفترة 1989-2009، مجلة التواصل في الاقتصاد والإدارة والقانون، العدد 39، جامعة البشير الإبراهيمي، 2014، 85.

10- عبد الحميد، عبد المطلب. البنوك الشاملة عملياتها وإدارتها، الدار الجامعية، جامعة عين شمس، مصر، 2008، 104-105.

11- العربيد، نضال. دراسة تحليلية للقروض المتعثرة في المصرف الصناعي السوري. مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية. المجلد (23) (2)، 2007، 277-312.

ب- المراجع الأجنبية:

1-SAIAM, WALID ZAKARIA, KHRAWISH, HUSNI ALI, Al-Dass, Abdalla, The Utilizing of Financial Analysis in Rationalizing Decision of Granting Credit Facilities, 2013, 1-10.

2-TONG, MINH. Credit Risk Management and Bad Debt Control, unpublished thesis, Lahti University, Vietnam, 2015, 1-14.