

جامعة النجاح الوطنية

كلية الدراسات العليا

أثر مسموعات العميل على قرار منح التسهيلات الائتمانية في البنوك
التجارية العاملة في فلسطين

اعداد

رائد خالد أبو شيخه

إشراف

د. مفيد الظاهر

قدمت هذه الدراسة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في المنازعات الضريبية
بكلية الدراسات العليا في جامعة النجاح الوطنية في نابلس - فلسطين.

2016م

أثر مسموعات العميل على قرار منح التسهيلات الائتمانية في البنوك
التجارية العاملة في فلسطين

إعداد

رائد خالد أبو شيخة

نوقشت هذه الأطروحة بتاريخ ١٢ / ٥ / ٢٠١٦ م واجيزت .

أعضاء لجنة المناقشة:

التوقيع

.....
.....
.....

د. مفيد الظاهر / مشرفا رئيسيا

أ. د. سليمان عبادي / ممتحننا خارجيا

أ. د. طارق الحاج / ممتحننا داخليا

الإهداء

الى ذكرى والدي وروحه الطاهرة، رحمه الله

الى والدتي

الى زوجتي وأولادي

الى إخوتي وأخواتي

الى أصدقائي

الى كل من وقف بجاني

الى كل من ذكرت ونسيت، أهدي هذا الجهد المتواضع ، سائلا المولى عز وجل أن يعلمنا ما ينفعنا، وأن ينفعنا بما علمنا، وأن ينفع به غيرنا، ويزيدنا علماً وتقوى.

شكر وتقدير

بداية أتوجه بالشكر لله الواحد القهار، الذي لا اله إلا هو مالك كل شيء، الذي أمرنا ان نقدم الشكر لمن علمنا، حيث قال رسول الله صلى الله عليه وسلم (من صنع لكم معروفًا فكافئوه، فإن لم تجدوا ما تكافئوه به فادعوا له حتى تروا أنكم كافأتموه)، وذلك وفاءً واعترافاً بالجميل .

وأقدم خالص شكري :

- للدكتور الفاضل / مفيد الظاهر، متوجها اليه بجزيل الشكر والعرفان لجهده الذي بذله معي في متابعة هذه الدراسة، وعلى ما قدمه لي من نصيح وإرشاد وخبرات ساهمت في انجازها وأتمامها .
- للأساتذة الافاضل اعضاء لجنة المناقشة / الاستاذ الدكتور طارق الحاج (الممتحن الداخلي)، والدكتور سليمان العبادي (الممتحن الخارجي) لما قدموه من توجيهات وتعديلات فاعلة ساهمت في اثراء الدراسة وتعزيز مكاتها و تقويم منهجيتها العلمية .
- لكافة الأساتذة الافاضل في كلية الاقتصاد والعلوم الادارية وفي كلية الدراسات العليا، الذين لم يخلوا علينا بعلمهم طيلة فترة الدراسة .
- للمؤسسات وإدارات المصارف الذين لم يتوانوا في مساعدتي، ولكل من مد لي يد العون و المساعدة، ولم يتوان في نصحي وإرشادي في اتمام هذه الدراسة .

الإقرار

أنا الموقع أثناء مقم الرسالة التي تحمل العنوان:

أثر مسموعات العميل على قرار منح التسهيلات الائتمانية في البنوك
التجارية العاملة في فلسطين

أقر بأن ما اشتملت عليه هذه الرسالة إنما هي نتاج جهدي الخاص ، باستثناء ما نصت
الإشارة إليه حيثما ورد ، وأن هذه الرسالة ككل أو أي جزء منها لم يقدم من قبل لنيل أية درجة
علمية أو بحث علمي أو بحثي لدى أية مؤسسة تعليمية أو بحثية أخرى.

Declaration

The work provided in this thesis, unless otherwise referenced, is the
researcher's own work, and has not been submitted elsewhere for any
other degree or qualification.

Student's name:

اسم الطالب: 

Signature:

التوقيع: 

Date:

التاريخ: ١٥ / ١٠ / ٢٠١٦ م

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
ت	الإهداء
ث	شكر وتقدير
ج	الإقرار
ح	فهرس المحتويات
ذ	فهرس الجداول
س	ملخص الدراسة باللغة العربية
1	الفصل الأول : الإطار العام للدراسة
2	مقدمة
4	مشكلة الدراسة
5	أهداف الدراسة وأهميتها
6	فرضيات الدراسة
7	منهجية الدراسة
8	حدود الدراسة
8	مجتمع وعينة الدراسة
9	متغيرات الدراسة
10	مصطلحات الدراسة
11	الدراسات السابقة
21	التعقيب على الدراسات السابقة
23	الفصل الثاني : الإطار النظري للدراسة
24	المبحث الأول : القطاع المصرفي في فلسطين
24	تمهيد
24	المرحلة الأولى (الفترة الواقعة ما قبل عام 1948م)

25	المرحلة الثانية(الفترة الواقعة ما بين عام 1948م-1967م)
25	المرحلة الثالثة (الفترة الواقعة ما بين عام 1967م-1993م)
26	المرحلة الرابعة(الفترة الواقعة ما بين عام 1993م-2015م)
29	التقسيمات الرئيسية والفرعية للبنوك العاملة في فلسطين
31	المبحث الثاني : الإئتمان المصرفي
31	تمهيد
31	المطلب الأول : مفهوم وتعريف الإئتمان المصرفي
33	المطلب الثاني : أهمية الإئتمان المصرفي
34	المطلب الثالث : أنواع الإئتمان المصرفي
45	المطلب الرابع : خصائص الإئتمان المصرفي
47	المبحث الثالث : منح الإئتمان
47	المطلب الأول : السياسة الإئتمانية
53	المطلب الثاني : معايير منح الإئتمان
62	المطلب الثالث : معيار شخصية العميل(السمعة)
67	الفصل الثالث :التحليل الإحصائي (الطريقة والإجراءات)
67	مقدمة
67	منهج الدراسة
67	مجتمع الدراسة
68	عينة الدراسة
73	أداة الدراسة
74	صدق أداة الدراسة
80	ثبات فقرات الإستبانة
82	إجراءات تطبيق الدراسة
83	المعالجات الإحصائية

84	الفصل الرابع : نتائج الدراسة ومناقشتها
84	تحليل فقرات الدراسة
84	تحليل فقرات المجال الأول
87	تحليل فقرات المجال الثاني
90	تحليل فقرات المجال الثالث
94	تحليل فقرات المجال الرابع
97	تحليل فقرات المجال الخامس
100	تحليل النتائج المتعلقة بجميع مجالات الدراسة
102	النتائج المتعلقة بفرضيات الدراسة
113	الفصل الخامس : النتائج والتوصيات
113	النتائج
115	التوصيات
116	المراجع
121	الملاحق
B	الملخص باللغة الانجليزية

فهرس الجداول

الصفحة	الجدول
8	جدول رقم (1) يحدد البنوك التجارية العاملة في فلسطين والتي تمثل مجتمع الدارسة
28	الجدول رقم (2) يظهر مقارنه لما شهدته القطاع المصرفي الفلسطيني من تطور خلال الفترة الواقعة بين اعوام 1994م – 2014 م :
29	الجدول رقم (3) البنوك الوطنية التجارية العاملة في فلسطين وعدد فروعها كما هي في 2014/12/31 م
30	جدول رقم(4) البنوك الوافدة التجارية العاملة في فلسطين، وعدد فروعها كما هو في نهاية عام 2014/12/31م
62	الجدول رقم (5) يوضح مجموعة العوامل ذات التأثير على قرار سياسة الائتمان
68	جدول رقم (6) توزيع عينة الدراسة تبعا للبنوك
69	جدول رقم (7) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المسمى الوظيفي
70	جدول رقم (8) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة
71	جدول رقم (9) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير التخصص
72	جدول رقم (10) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المؤهلات العلمية
73	جدول رقم (11) جدول مقياس الاجابة على الفقرات
75	جدول رقم (12) الصدف الداخلي لفقرات المجال الاول : السمعة الأدبية لطالب الائتمان
76	جدول رقم (13) الصدف الداخلي لفقرات المجال الثاني : السمعة التجارية لطالب الائتمان
77	جدول رقم (14) الصدف الداخلي لفقرات المجال الثالث : السمعة المالية لطالب الائتمان
78	جدول رقم (15) الصدف الداخلي لفقرات المجال الرابع : طبيعة النشاط الذي

	يمارسه طالب الائتمان
79	جدول رقم (16) الصدق الداخلي لفقرات المجال الخامس : كفاءة وخبرة طالب الائتمان في مجال النشاط الذي يمارسه
80	جدول رقم (17) معامل الارتباط بين معدل كل مجال من مجالات الدراسة مع المعدل الكلي لفقرات الاستبانة
81	جدول رقم (18) معامل الثبات (طريقة التجزئة النصفية)
82	جدول رقم (19) معامل الثبات طريقة ألفا كرونباخ (Cronbach Alpha)
85	جدول رقم (20) يوضح المتوسطات الحسابية والوزن النسبي لفقرات المجال الأول
88	جدول رقم (21) يوضح المتوسطات الحسابية والوزن النسبي لفقرات المجال الثاني
91	جدول رقم (22) يوضح المتوسطات الحسابية والوزن النسبي لفقرات المجال الثالث
95	جدول رقم (23) يوضح المتوسطات الحسابية والوزن النسبي لفقرات المجال الرابع
98	جدول رقم (24) يوضح المتوسطات الحسابية والوزن النسبي لفقرات المجال الخامس
100	جدول رقم (25) يوضح المتوسطات الحسابية والوزن النسبي لفقرات لجميع مجالات الدراسة
102	جدول رقم (26) يوضح نتائج اختبار بيرسون لإيجاد العلاقة بين سمعة العميل الأدبية وقرار منح التسهيل الائتماني
103	جدول رقم (27) يوضح نتائج اختبار بيرسون لإيجاد العلاقة بين سمعة العميل التجارية وقرار منح التسهيل الائتماني
103	جدول رقم (28) يوضح نتائج اختبار بيرسون لإيجاد العلاقة بين السمعة المالية لطالب الائتمان وقرار منح التسهيل الائتماني

104	جدول رقم (29) يوضح نتائج اختبار بيرسون لإيجاد العلاقة بين طبيعة النشاط الذي يمارسه طالب الائتمان وقرار منح التسهيل الائتماني
105	جدول رقم (30) يوضح نتائج اختبار بيرسون لإيجاد العلاقة بين كفاءة وخبرة طالب الائتمان في مجال النشاط الذي يمارسه وقرار منح التسهيل الائتماني
106	جدول رقم (31) نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) بين إجابات المبحوثين حول أثر مسموعات العميل على قرار منح التسهيلات الائتمانية في البنوك التجارية العاملة في فلسطين تعزى إلى متغير المؤهل العلمي
108	جدول رقم (32) نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) بين إجابات المبحوثين حول أثر مسموعات العميل على قرار منح التسهيلات الائتمانية في البنوك التجارية العاملة في فلسطين تعزى إلى متغير التخصص العلمي
110	جدول رقم (33) نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) بين إجابات المبحوثين حول أثر مسموعات العميل على قرار منح التسهيلات الائتمانية في البنوك التجارية العاملة في فلسطين تعزى إلى متغير المسمى الوظيفي
111	جدول رقم (34) نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) بين إجابات المبحوثين حول أثر مسموعات العميل على قرار منح التسهيلات الائتمانية في البنوك التجارية العاملة في فلسطين تعزى إلى متغير سنوات الخبرة

أثر مسموعات العميل على قرار منح التسهيلات الائتمانية في البنوك التجارية العاملة في

فلسطين

اعداد

رائد خالد ابو شيخه

إشراف

د. مفيد الظاهر

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر مسموعات العميل على قرار منح التسهيلات الائتمانية في البنوك التجارية العاملة في فلسطين، بالإضافة الى التعرف فيما اذا كان هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين قرار منح التسهيلات الائتمانية ومجموعة من المتغيرات لها علاقة بمسموعات العميل، بالإضافة إلى التعرف فيما اذا كان هناك فروق ذات دلالة احصائية حول أثر مسموعات العميل على قرار منح التسهيلات الائتمانية في البنوك التجارية العاملة في فلسطين تعزى وفقاً لمتغير (المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي ، التخصص ، سنوات الخبرة) .

وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي للوصول إلى نتائج الدراسة، وكذلك كانت أداة الدراسة عبارة عن استبانة طبقت على أسلوب الحصر الشامل مقدارها (94) موظفا وموظفة، وقد تم استخدام برنامج الرزم الاحصائية للعلوم الانسانية والاجتماعية "spss" لتحليل البيانات وتفسيرها.

وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها :

- أن مسموعات العميل لها أثر كبير على قرار منح التسهيلات الائتمانية في البنوك التجارية العاملة في فلسطين .
- تبين وجود علاقة ارتباطيه موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين سمعة العميل الأدبية وقرار منح التسهيل الائتماني .
- تبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في آراء عينة الدراسة حول أثر مسموعات العميل على قرار منح التسهيلات الائتمانية في البنوك التجارية العاملة في فلسطين تعزى إلى متغيرات (التخصص العلمي، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة) .

ومن أهم التوصيات التي اوصت بها الدراسة :

- ضرورة تأهيل كادر لديه خبرة ودراية شاملة وقدره على تحليل البيانات و المعلومات الخاصة بالعمل (طالب الائتمان) لترشيد السياسات الائتمانية .
- ضرورة العمل على ايجاد نظام قضائي متخصص وفعال في المجالات المالية و المصرفية لفض النزاعات التي تكون المؤسسات المالية طرف فيها، بحيث يعزز ذلك السياسات الائتمانية في البنوك، والتي تعطي اولوية كبيرة لسمعة طالب الائتمان، مما يتيح لها منح مزيد من التسهيلات الائتمانية القائمة على تفضيل هذا المعيار واعطاءه اولوية على غيره من المعايير الاخرى، بحيث ينعكس ذلك ايجابا على الاقتصاد الوطني وعلى نمو الناتج المحلي من خلال زيادة عمليات الاستثمار .

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

أولاً: المقدمة

ثانياً: مشكلة الدراسة

ثالثاً: أهداف الدراسة وأهميتها

رابعاً: فرضيات الدراسة

خامساً: منهجية الدراسة

سادساً: حدود الدراسة

سابعاً: مجتمع وعينة الدراسة

ثامناً: مصطلحات الدراسة

تاسعاً: الدراسات السابقة

عاشراً: التعقيب على الدراسات

مقدمه الدراسة

تعتبر الصناعة المصرفية من أهم الصناعات الاقتصادية المعاصرة لما لها من دور وتأثير فعال في تنمية وإدارة دفة الاقتصاد المحلي والعالمي، وذلك على مختلف الأصعدة والميادين التنموية والاستثمارية (الزبيدي، 2002، ص17) ، هذا وتمثل المصارف التجارية أحد أهم افرع المؤسسات المالية العاملة في فلسطين لما لها من أهداف مالية واقتصادية واجتماعية، حيث يتركز نشاطها في قبول الودائع ومنح التسهيلات الائتمانية ، وهي بهذا المفهوم تعتبر وسيط بين أولئك الذين لديهم أموال فائضة وبين أولئك الذين يحتاجون لتلك الأموال، وعليه تكمن اهميتها فيما تقدمه من تسهيلات ائتمانية لمختلف القطاعات والنشاطات الاقتصادية بما لديها من اساليب وطرق لعمليات التمويل والاستثمار المتعددة الجوانب (السيسي، 2004، ص12) .

وتعرف التسهيلات الائتمانية الناتجة عن القرار الائتماني " بالثقة التي يوليها المصرف التجاري لشخص ما حين يضع تحت تصرفه مبلغا من النقود، ويكلفه فيه لفتره محدد متفق عليها بين الطرفين، ويقوم المقترض في نهايتها بالوفاء بالتزاماته، وذلك لقاء عائد معين يحصل عليه المصرف من المقترض يتمثل في الفوائد والعمولات والمصاريف " (السيسي، 2004، ص15)، كما يمكن اعتبارها احد اهم ركائز عمل البنوك التجارية اذ تشكل في العادة نسبه لا يستهان بها من حجم موجوداتها، بالإضافة الى انها تخلف اشكالات كبيره في حالة تعثرها او تخلف المدينين عن التسديد في مواعيد الاستحقاق، ومن خلال الاطلاع على السوق المصرفي الفلسطيني نجد ان التسهيلات الائتمانية تشكل نسبه مؤثره قياسا لحجم الودائع لدى البنوك العاملة في السوق الفلسطيني، حيث بلغت نسبة اجمالي التسهيلات الممنوحة لإجمالي الودائع خلال الاربعه اعوام الماضيه (2011، 2012، 2013، 2014) على التوالي 50.9%، 56.1%، 54%، 54.8% (سلطة النقد الفلسطينية، التقرير السنوي 2014 م).

وبالرغم من خطورة العمليات المصرفية المتعلقة بالتسهيلات الائتمانية والقرارات المترتبة عليها الا انها تعود على المصارف بأرباح كبيره، ومهما كانت درجة الحيطه والحذر

بخصوصها فان هذه العملية تتأثر بعوامل سياسية واجتماعيه وقوانين العرض والطلب تأسيسا على ان عملية منح التسهيلات الائتمانية برمتها تقوم على اجتماع عاملين هما (الوقت، والثقة) ، حيث يكون هناك تفاوت بين تصرفين صادرين عن البنك والعميل، واما التصرف الصادر عن البنك فهو يكون حالا، اما التصرف الصادر عن العميل يكون مؤجل حيث يقوم على ثقة البنك بهذا العميل (الكيلاني، 2008، ص25).

لذلك يراعى عند منح التسهيلات الائتمانية تحري أوضاع العميل بدقه، وصحة الضمانات المقدمة، وتوفر القدرة لديه للوفاء بالتزاماته، ويتحقق مثل هذا الشرط بمعرفة الأوضاع المالية له ومصادر التدفق النقدي، ومدة تعامله مع البنك، ووضع السابق مع البنك، وتاريخ تعامله مع البنوك الأخرى، ومدى تعامله مع تلك البنوك، وأسباب عزوفه عن التعامل معها، ومسموعاته الأدبية والاجتماعية في البيئة المحيطة، ومدى علاقته مع الموردين في السوق، ومدى كفاءته في إدارته لمشاريعه، وخبرته ومدى استدامته في النشاط الذي يمارسه، وخططه وتطلعاته المستقبلية، ومدى دراسته وإلمامه لأي توسعات استثمارية يتطلع للقيام بها .

حيث يلقي على عاتق الدوائر المخولة بمنح التسهيلات الائتمانية بتحري تلك العوامل عن طريق دراسة شخصية العميل، ودراسة طلب التسهيل الذي يتقدم به، والاستعلام الائتماني عنه من الجهات ذات العلاقة (سلطة النقد الفلسطينية، البنوك التي تعامل معها)، بالإضافة الى المعلومات التي يستمدّها البنك من قيوده (الكيلاني، 2008، ص23) .

ومما يجدر الإشارة اليه ان كافة المصارف تولي قرار منح التسهيلات الائتمانية اهمية كبيرة، الا انها تتفاوت في المدى الذي تصل اليه فيما يتعلق بدراسة واجراءات التحليل اللازمة والمطلوبة لترشيد هذا القرار، وعليه يقع على عاتق مسؤولي، وموظفي دوائر التسهيلات الائتمانية في البنوك التجارية مهمة البحث والدراسة والتحليل الدقيق في السلوك الادبي والنشاط المالي والتجاري للعملاء الذين يتقدمون بطلب الحصول على التسهيلات الائتمانية من خلال الاستعانة بالأدوات المالية والمهنية اللازمة لذلك.

مشكلة الدراسة وأسئلتها:

يعاني القطاع المصرفي من اشكاليات عديدة في منح التسهيلات الائتمانية منها تعثر لبعض تلك التسهيلات الممنوحة، حيث وبحسب التقرير السنوي الاخير الصادر عن سلطة النقد الفلسطينية لعام 2014م، فقد بلغ اجمالي الديون المتعثرة للأعوام 2011م، 2012م، 2013م، 2014م على التوالي (98.2 مليون دولار، 192.2 مليون دولار، 129.1 مليون دولار، 124.8 مليون دولار)، حيث شكلت هذه القيم النسب المئوية التالية من اجمالي التسهيلات الائتمانية الممنوحة لكل عام من الاعوام آنفة الذكر "2.76%، 4.57%، 2.88%، 2.55%" (سلطة النقد الفلسطينية، التقرير السنوي 2011م، 2014م)، هذا بالإضافة الى ان الكثير من البنوك لم تصل نسبة التسهيلات / الودائع الى الحد المسموح به وفق تعليمات وأنظمة سلطه النقد الفلسطينية، مما ينعكس سلبا على حجم الائتمان المصرفي الذي يشكل عامل مؤثر في زيادة الاستثمارات، ويتمخض عنه نتائج ايجابية على الجوانب الاقتصادية والاجتماعية، مما يؤدي الى رفع الإنتاجية و تحقيق الازدهار والنمو في فلسطين.

وعليه يمكن إيجاز مشكلة الدراسة بالإجابة على السؤال التالي :

ما مدى تأثير مسموعات العملاء الأدبية والتجارية والمالية في قرار منح التسهيلات الائتمانية لدى البنوك التجارية العاملة في فلسطين ؟

ويتفرع عن ذلك العديد من التساؤلات:-

1. ما مدى تأثير المسموعات الأدبية لطالبي الائتمان على قرار منح التسهيلات الائتمانية في البنوك التجارية العاملة في فلسطين ؟ .
2. ما مدى تأثير المسموعات التجارية لطالبي الائتمان على قرار منح التسهيلات الائتمانية في البنوك التجارية العاملة في فلسطين ؟.
3. ما مدى تأثير المسموعات المالية لطالبي الائتمان على قرار منح التسهيلات الائتمانية في البنوك التجارية العاملة في فلسطين ؟.

4. ما مدى تأثير طبيعة النشاط الذي يمارسه طالبي الائتمان على قرار منح التسهيلات الائتمانية في البنوك التجارية العاملة في فلسطين ؟.

5. ما مدى تأثير كفاءة وخبرة طالبي الائتمان على قرار منح التسهيلات الائتمانية في البنوك التجارية العاملة في فلسطين ؟.

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى استطلاع آراء موظفي ومسؤولي ومدراء دوائر الائتمان المصرفي في البنوك التجارية حول:

1. مدى قدرة تأثير مسموعات العميل الأدبية والتجارية والمالية من كافة جوانبها على اتخاذ القرار الائتماني .
2. معوقات استخدام مسموعات العميل الأدبية والتجارية والمالية لأغراض اتخاذ القرار الائتماني.
3. التعرف على أهم العوامل المؤثرة في قرار منح التسهيل الائتماني .
4. التعرف على الإجراءات الكفيلة التي تساعد في الاعتماد على سلامة مسموعات العميل الأدبية والتجارية والمالية، وذلك في ظل الخصوصية التي يعيشها الجهاز المصرفي الفلسطيني .

أهمية الدراسة:

1. تضيف الدراسة إلى الأدبيات المصرفية معلومات جديدة خاصة في آلية الاعتماد المستخدمة في اتخاذ القرارات الائتمانية وبيان العوامل والمحددات التي يجب الاعتماد عليها في سياسة منح التسهيلات الائتمانية .
2. تكمن أهمية الدراسة في تأثيرها على طبيعة القرار الائتماني المتخذ، والذي يؤثر على حجم التسهيلات الممنوحة، حيث يترتب على ذلك آثار اقتصادية و اجتماعية لما لها من دور في زيادة عملية الاستثمار والنمو في الاقتصاد المحلي .

3. يؤثر سلوك العملاء (المقترضين) بشكل مباشر على سلامة المحفظة الائتمانية للمصارف ويترك آثار ايجابية أو سلبية بما يتعلق بمسألة تعثر التسهيلات الائتمانية من عدمه.

4. معيار المسموعات والسلوك للعميل يترتب عليه نتائج مهمة للمصرف وذلك لتأثيره على سياسة البنك في منح الائتمان من عدمه، حيث يكون لذلك أثر كبير على الأرباح والعوائد التي يحققها.

فرضيات الدراسة:

من اجل الاجابة على أسئلة الدراسة تم صياغة الفرضيات التالية:

1. لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدالة ($\alpha = 0.05$) بين سمعة العميل الأدبية وقرار منح التسهيلات الائتمانية.
2. لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدالة ($\alpha = 0.05$) بين سمعة العميل التجارية وقرار منح التسهيلات الائتمانية .
3. لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدالة ($\alpha = 0.05$) بين سمعة العميل الماليه (رأس المال، الملاءة الماليه) وقرار منح التسهيلات الائتمانية .
4. لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدالة ($\alpha = 0.05$) بين قرار منح التسهيلات الائتمانية وطبيعة النشاط التجاري الذي يمارسه طالب الائتمان .
5. لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدالة ($\alpha = 0.05$) بين قرار منح التسهيلات الائتمانية وكفاءة وخبرة طالب الائتمان في مجال النشاط الذي يعمل به .
6. لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدالة ($\alpha = 0.05$) في اراء عينة الدراسة، حول أثر مسموعات العميل على قرار منح التسهيلات الائتمانية في البنوك التجارية العاملة في فلسطين تعزى الى كل من متغير (المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة، التخصص) .

منهجية الدراسة

تتضمن منهجية الدراسة العناصر التالية:

أ) منهج جمع البيانات :

تم جمع البيانات اللازمة لهذه الدراسة من خلال مصدرين أساسيين هما :

1. المصادر الأولية:

تتمثل في إعداد إستبانة الدراسة للتعرف على مدى تأثير مسموعات العميل الأدبية والتجارية والمالية في قرار منح التسهيلات الائتمانية في البنوك التجارية العاملة في فلسطين .

2. المصادر الثانوية:

استعراض أدبيات الدراسة وما يتعلق بالجانب النظري منها، تم باستخدام المصادر الثانوية من خلال مطالعة الدراسات السابقة في هذا المجال والاستعانة بالمؤلفات، الكتب، المراجع المالية والمصرفية، المنشورات، التقارير، الدوريات، الإحصاءات المختلفة الصادرة عن دوائر الائتمان في المصارف العاملة ، والتعليمات الصادرة عن سلطة النقد الفلسطينية بالإضافة الى الاسترشاد بأصحاب الخبرة المصرفية .

ب) منهجية الدراسة :

- تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي بغرض وصف الظاهرة موضوع الدراسة وتحليل بياناتها وبيان العلاقة بين مكوناتها والآراء المطروحة حولها، والعمليات التي تتضمنها والآثار التي تحدثها، حيث تم استخدام الاختبارات الملائمة وتحليلها وذلك باستخدام برنامج الرزم الاحصائية للعلوم الانسانية والاجتماعية (SPSS) .

حدود الدراسة :

- الحدود البشرية : مدراء ومسؤولي وموظفي دوائر التسهيلات الائتمانية العاملين في الادارات الإقليمية والعامة في البنوك التجارية العاملة في فلسطين.
- الحدود الزمنية : العام الدراسي 2015/2016 م.
- الحدود المكانية : الادارات الاقليمية والعامة للبنوك التجارية العاملة في فلسطين والتي مركزها مدينة رام الله .

مجتمع وعينة الدراسة

أولاً - مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من دوائر التسهيلات والائتمان في البنوك التجارية العاملة في الأراضي الفلسطينية وتحديدا في الضفة الغربية والبالغ عددها (13) مصرفا منها (5) وطنية و (8) بنوك عربية وافده :

جدول رقم (1)

البنوك التجارية العاملة في فلسطين والتي تمثل مجتمع الدراسة

البنوك الوطنية	البنوك العربية (الوافدة)
1- بنك فلسطين المحدود	1-البنك العربي
2-بنك الاستثمار الفلسطيني	2-بنك القاهرة - عمان
3- بنك القدس للتنمية والاستثمار	3-بنك الاردن
4-البنك الوطني	4-البنك العقاري المصري العربي
5- البنك التجاري الفلسطيني	5-بنك الاسكان للتجارة والتمويل
	6-البنك الاهلي الاردني
	7- البنك التجاري الاردني
	8-البنك الاردني الكويتي

ثانياً - عينة الدراسة:

تكونت عينة الدراسة من (94) فرداً بنسبة مئوية بلغت 90% من اجمالي مجتمع الدراسة ، حيث تم توزيع الاستبانة على مدراء ومسؤولي وموظفي دوائر التسهيلات الائتمانية العاملين في الإدارات العامة والإقليمية كونها هي صاحبة التنسيب بالقرارات الائتمانية بالإضافة لامتلاكها الخبرة والكفاءة اللازمة لطبيعة القرارات المتخذة بخصوص التسهيل الائتماني المطلوب.

متغيرات الدراسة:

تشتمل الدراسة على متغير مستقل يتمثل بالتسهيلات الائتمانية في البنوك التجارية، ومتغير تابع يتلخص بمسموعات العميل (طالب الائتمان)، كون الدراسة تختص بأثر مسموعات العميل الأدبية والتجارية والمالية على قرار منحه التسهيل الائتماني في البنوك التجارية وبذلك تكمن اهم المتغيرات التي أشتملت عليها الدراسة وفق التالي:

أولاً : متغيرات تتعلق بالعميل وتشتمل بشكل رئيسي على:

شخصية العميل character (سمعة العميل الادبية والمالية والتجارية)، مقدرة العميل capacity رأس مال العميل capital .

ثانياً :متغيرات تتعلق بالمصرف وتشتمل:

محددات متعلقة بالسياسة الائتمانية للبنك ، محدّدات تتعلق بالأهداف التي يسعى المصرف لا نجازها، محدّدات تتعلق بكفاءة وخبرة الإدارة المصرفية.

ثالثاً : متغيرات تتعلق بموضوع الائتمان المصرفي وتشتمل:

محددات متعلقة بالغرض من الائتمان محدّدات متعلقة بمصادر السداد.

مصطلحات الدراسة:

- **متخذي القرار الائتماني (Credit Decision Makers) :** هم المسؤولين المستخدمين للمعلومات المالية المستخرجه من القوائم المالية لحسابات العملاء، والزيارات والمعلومات الواردة اليهم عن طالبي الائتمان، مثل لجان التسهيلات المعتمده وصناع القرار الائتماني.
- **القرار الائتماني (Credit Decision) :** هي النتيجة التي يتوصل اليها متخذي القرار الائتماني وصناعه فيما يتعلق بالموافقة على منح الائتمان أو الاعتذار .
- **القرار السليم (Good Decision) :** هو ذلك القرار الائتماني المتخذ بناءً على معلومات موثوقه تعكس واقع طالب الائتمان في كافة الجوانب لديه (الشخصيه والماليه)، في ظل ظروف اقتصادية ملائمة مما يترتب عليها غياب لمخاطر الائتمان .
- **السياسة الائتمانية (Credit Policy) :** هي ذلك الاطار الذي ينظم عملية دراسة ومتابعة التسهيلات الائتمانية، وتحديد التكلفة والشروط الواجب توافرها لكل نوع من انواع التسهيلات الائتمانية، علما ان السياسة الائتمانية تتسم بقابليتها للتغيير والتعديل بحسب المتغيرات التي يتعرض لها النشاط المصرفي .
- **شخصية العميل (Character) :** وهي ان يتمتع العميل بشخصية امينة، وسمعة طيبة، وأخلاق حميدة في الاوساط الاجتماعية والمالية، وأن يكون ملتزم بكافة تعهداته، وحريصاً على الوفاء بها، حيث يكون اقدر على اقناع البنك بمنحه الائتمان المطلوب والحصول على دعم البنك له .
- **الملائمة (Relevance) :** هي مدى كفاءة التقارير والبيانات ونجاحها في خدمة مستخدميها بقدرتها على توفير المعلومات الكافية والمناسبة لاتخاذ القرارات، بحيث تتميز هذه المعلومات والبيانات بأنها مناسبة لاتخاذ القرارات وأنها تعرض وتصف المقصود بها بالشكل الصحيح وتتوافر في الوقت المناسب.

الدراسات السابقة

بهدف تكوين اطار مفهوم تستند الية الدراسة الحالية في توضيح المضمون الاساسي لموضوعها، قام الباحث بالإطلاع على الدراسات السابقة التي تناولت بتركيز او بإيجاز في حيثياتها موضوع هذه الدراسة، حيث تم الإستعانة والإفادة من بعض الدراسات التي لها علاقة بموضوع الدراسة وتخدم متغيراتها ومن أبرز هذه الدراسات :

• دراسات باللغة العربية

أولاً: دراسة (زهيره بلحاج عيسى، 2013، بعنوان : تيسير مخاطر عدم السداد في البنوك التجارية)

تمثلت مشكلة الدراسة في أن البنوك تقوم بإتباع أساليب مختلفة للحصول على معلومات عن زبائنهم كالتحليل الذي تجريه دائرة التسهيلات في البنوك، والمتمثلة في المعلومات الشخصية والإدارية أو المعلومات لمالية ويمكن طرح المشكلة من خلال التساؤل عن ما مدى اعتماد البنوك التجارية على التحليل المالي لتقييم خطر عدم السداد، أو القيود بتقييد التسهيل الممنوح، وقد هدفت الدراسة في التعرف على مدى اعتماد البنوك التجارية على التحليل المالي، وتوضيح قدرة التحليل على تقليل المخاطر كأداة من أدوات الحد من مخاطر عدم السداد، ومعرفة أهم النسب المالية التي تستخدمها البنوك في اتخاذ قرارها في منح الائتمان.

وتكمن أهمية الدراسة في تحديد النسب المالية المستخدمة في القرار الائتماني، والتي تعتبر من أكثر الأدوات حساسية لمالها من تأثيرات على البنك، بالإضافة إلى القدرة على استخدام التحليل المالي لمواجهة خطر عدم السداد، وبناءً عليه يمكن اتخاذ القرار الخاص بقبول أو رفض منح التسهيل الائتماني.

وفي منهجية الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي في الجانب النظري وفي الجانب التطبيقي على المنهج التجريبي، وذلك من خلال دراسة الاستبانة لمجموعة من البنوك العاملة في

كل من ولاية غرداية وورقلة وولاية تمنراست في الجزائر، حيث بلغ عدد البنوك (11) بنك، واشتملت العينة على مسؤولي الائتمان والعاملين في البنوك التجارية.

وقد خلصت الدراسة بنتائجها إلى أن مجموعة من البنوك التجارية لا تثق بالعملاء، بل تعتمد على الضمانات كركيزة أساسية، بالإضافة إلى اعتمادها بدرجة كبيرة على التحليل المالي، وسعي البنوك التجارية باستمرار لرفع قدرات وكفاءة الموظفين لديها، وأشارت النتيجة كذلك إلى ضعف استخدام البنوك التجارية للنماذج التي قد تنتبأ بالتعثر المالي بشكل فعال.

وقد أوصت الدراسة بضرورة قيام البنوك بعقد دورات متخصصة في جانب التنبؤ بالتعثر المالي، وأن يكون القرار الائتماني في البنوك مستنداً إلى دراسة وتحليل المخاطر بالمشروع والقائمين عليه، وتقييم القدرة المالية للعميل وعدم الاعتماد على الضمانات كأساس لاتخاذ القرار الائتماني.

ثانياً: دراسة (عبدالله تامر، 2011، بعنوان : تقييم مخاطر التسهيلات الائتمانية وأثرها على ربحية المصارف التجارية العاملة في فلسطين، رسالة ماجستير غير منشورة).

هدفت الدراسة الى تقييم مدى مخاطر التسهيلات الائتمانية وتأثيرها على أرباح البنوك التجارية العاملة في فلسطين، وقد تمثلت مشكلة الدراسة في غياب الاهتمام والرعاية الكافية في التعامل مع حيثيات هذا الموضوع (أي مخاطر التسهيلات الائتمانية)، مما ينعكس سلباً على ربحية البنوك التجارية .

وقد تكون مجتمع الدراسة من جميع البنوك التجارية العاملة في فلسطين والبالغ عددها 14 بنك، حيث كانت هناك فقط 12 بنك على استعداد للتعاون مع الباحث، وقد شملت عينة الدراسة جميع مدراء دوائر الائتمان في الإدارات العامة و الاقليمية للبنوك، لغرض اختبار فرضيات الدراسة، هذا وقد قام الباحث بجمع البيانات ومعالجة المعلومات اعتماداً على المصادر الأولية للدراسات والبحوث المتعلقة بهذا الموضوع لغرض قياس المتغيرات .

وبعد تحليل البيانات والمعلومات خلصت الدراسة الى الامور التالية :

- أ- هناك علاقة ارتباط طردية مؤثرة بين مخاطر التسهيلات الائتمانية والربحية، بمعنى انه كلما زادت مخاطر التسهيلات زادت الربحية لدى البنوك التجارية العاملة في فلسطين .
- ب- يوجد علاقة ضعيفة ومتوسطة بين مخاطر التسهيلات الائتمانية والربحية نسبة لاجراءات الائتمان، وذلك بسبب تشابه الاجراءات الائتمانية المتبعة بين البنوك التجارية العاملة في فلسطين .
- ت- الجوانب الديموغرافية ليس لها تأثير على التسهيلات الائتمانية للبنوك العاملة في فلسطين، لأن البنوك التجارية العاملة في فلسطين تستخدم الى حد كبير سياسات العمالة نفسها، حيث ان معظم مديري دوائر الائتمان من نفس الفئة العمرية والدرجة العلمية والخبرة المصرفية .

ثالثا: دراسة (الظاهر مفيد وآخرون 2007م، بعنوان : العوامل المحددة لتعثر التسهيلات المصرفية في المصارف الفلسطينية، دراسة منشوره)

برزت مشكلة الدراسة بالتساؤل حول أسباب تعثر التسهيلات المصرفية في المصارف الفلسطينية، حيث قسمت الدراسة أسباب التعثر إلى:

- أ- السياسة الائتمانية للمصارف.
- ب- ظروف السوق.
- ت- سلوك العملاء.

حيث هدفت الدراسة إلى معرفة أهم الأسباب التي تؤدي إلى تعثر الديون في المصارف، وتحديد الأهمية النسبية لكل من هذه الأسباب، لتمكين المصارف من التركيز عليها ومعالجتها، بالإضافة إلى تقديم توصيات من شأنها أن تساهم في زيادة وكفاءة عمل المصارف التجارية في فلسطين، وتجنب التعرض للديون المتعثرة.

حيث خلصت نتائج البيانات إلى أن قصور الدراسات الائتمانية، ونقص المعلومات بما فيها المتعلقة بالمقترض هي من أهم أسباب التعثر، وفيما يتعلق بالعوامل التي تخص سلوك العملاء، فقد وجدت الدراسة أن عدم استخدام التسهيل في الغرض الذي منح من أجله، والتوسع غير المدروس في الاستثمار، وزيادة المديونية والتغير في سلوك ومصادقية العملاء كانت من أهم أسباب تعثر التسهيلات.

وقد أوصت الدراسة بضرورة زيادة اهتمام المصارف العاملة في فلسطين بالدراسات الائتمانية، والاعتماد على معلومات صحيحة وموثوق بها ومن ضمنها ما يتعلق بطبيعة سلوك العملاء ومسموعاتهم.

رابعاً: (د. عصام البحيصي 2011، بعنوان: دور المعلومات المحاسبية في ترشيد السياسات الائتمانية، دراسة تطبيقية على البنوك التجارية العاملة في فلسطين، بحث منشور)

تمحورت مشكلة الدراسة بالسؤال عن دور المعلومات المحاسبية في ترشيد القرارات الائتمانية في البنوك التجارية العاملة في فلسطين، حيث هدفت إلى التعرف إلى أثر المعلومات المحاسبية للشركات طالبة الائتمان على قرار منح التسهيلات، وتحديد المشاكل التي تحد من استخدام المعلومات المحاسبية للشركات طالبة الائتمان في قرار المنح، وقد نبعت أهمية الدراسة من أهمية القطاع المصرفي في التنمية الاقتصادية، ودور المعلومات المحاسبية في اتخاذ القرار الائتماني.

واستخدم الباحث في دراسته المنهج الوصفي التحليلي في إجراء الدراسة، حيث تكون مجتمع الدراسة من جميع المشاركين في عملية اتخاذ القرار الائتماني في فروع البنوك التجارية العاملة في الأراضي الفلسطينية، وقد اشتملت العينة الدراسية في إرسال استبيانين لكل فرع أو مركز رئيسي، موجهة إلى مدير القسم أو مفتش الائتمان في الفروع.

وقد خلصت نتائج الدراسة إلى ما يلي:

- (1) هناك علاقة بين تحليل القدرة الإيرادية لأنشطة العمل وترشيد السياسات الائتمانية بدرجة عالية.
- (2) هناك علاقة بين تحليل المؤشرات والنسب المالية لأنشطة العمل وترشيد السياسات الائتمانية بدرجة عالية.
- (3) هناك علاقة بين الاعتماد على المعلومات المحاسبية للتعامل وترشيد السياسات الائتمانية بدرجة عالية.

وقد أوصت الدراسة بأنه يجب على البنوك تأهيل كادر لديه قدرة على تحليل المعلومات المحاسبية لترشيد السياسة الائتمانية، وزيادة الاعتماد على هذه المعلومات، وعدم الاكتفاء بالضمانات المقدمة من الشركة طالبة الائتمان، ويجب على البنوك التحول من الفلسفة الائتمانية القائمة على الشخصية والتركيز على المعلومات المحاسبية، ولكن هذا لا يتعارض مع العوامل الواجب مراعاتها عند اتخاذ قرار منح الائتمان (الشخصية، القدرة المالية، رأس المال، الضمانات).

خامساً: دراسة (د. صالح طاهر الزرقان 2010م، التحليل المالي وأثره في المخاطر الائتمانية، دراسة تطبيقية على البنوك التجارية الأردنية، بحث منشور)

تبلورت مشكلة الدراسة بالتساؤلات التالية:

- ماهو المدى الذي تعتمد عليه المصارف التجارية على النسب المالية المستخدمة لديها في اتخاذ القرار الائتماني؟
- هل المصارف التجارية قادرة على تحريك الأنشطة من خلال قيامها بدور الوسيط بين جهات الادخار والإقراض؟
- هل يجب علينا أخذ آراء موظفي قسم الائتمان المصرفي في المصارف التجارية عن مدى استخدام النسب المالية في اتخاذ قرارات الائتمان؟

وتمثل هدف الدراسة في مدى قدرة التحليل المالي بأنواعه على تقليل مخاطر الائتمان، وبيان الأهمية النسبية التي تعطيها المصارف لمجموعة من النسب المالية في اتخاذ القرار الائتماني ومعوقات استخدام هذه النسب المالية.

وتتركز أهمية البحث من خلال ما يمثله من خطوة نحو تحديد أهمية استخدام النسب المالية في خدمة القرار الائتماني، وإظهار أهمية الربط بين السيولة والإقراض والقدرة على الاستمرار والنمو لهذه المنشآت وقدرتها على الوفاء بالتزاماتها.

وقد اشتمل مجتمع البحث على موظفي التسهيلات الائتمانية في البنوك (بنك القاهرة عمان، البنك الأهلي الأردني، البنك الأردني الكويتي) وقد تم اختيار عينة عشوائية منهم، حيث بلغ عدد أفرادها (80) موظف ليتم توزيع الاستبانة على العاملين في قسم التسهيلات لقياس متغيرات البحث.

وكانت نتائج الدراسة قد أشارت إلى وجود دلالة إحصائية بين التحليل المالي وبين تقليل مخاطر الائتمان، بالإضافة لوجود علاقة إحصائية بين استخدام النسب المالية ومؤهلات رئيس قسم التسهيلات الائتمانية وبين قدرة البنك على اختيار الائتمان الأقل خطورة.

وتمثلت توصيتها بضرورة أن تعتمد إدارة البنوك التجارية الأردنية التحليل المالي في عمليات منح الائتمان المصرفي، والعمل على وضع معايير محددة لمنح القروض والتأكد من قدرة العميل على الوفاء بالالتزامات المالية للبنك، والعمل على زيادة الاهتمام بقسم الائتمان المصرفي في البنوك التجارية لما له من تأثير على نشاط البنك، وضرورة الاستفادة الكاملة من نتائج تحليل النسب المالية في القرارات الائتمانية في البنوك التجارية لما له من أهمية في تقليل المخاطرة.

سادساً - دراسة (إيمان أنجرو2007م، بعنوان: التحليل الائتماني ودوره في ترشيد عمليات الإقراض المصرفي في المصرف الصناعي السوري، أبحاث منشورة)

تكمن مشكلة الدراسة أنه يوجد قصور في التحليل المالي وفي الإجراءات والدراسات التي تجريها المصارف المحلية والتي تسبق عملية منح الائتمان، وقد هدفت الدراسة إلى شرح مفهوم الائتمان وهدفه ومعايير، والتعرف على العناصر الأساسية في التحليل الائتماني، وبيان أهمية التحليل المالي لطالب الإقراض في الكشف والتحقق من سلامة مركزه المالي وجدارته الائتمانية وقدرته على سداد التزاماته.

وتتبع أهمية الدراسة من أن هذا الموضوع لم يلقى الاهتمام الكافي من الدارسين الاقتصاديين في الجمهورية العربية السورية، الذي بين أهمية الدراسة الائتمانية التي يتم الحكم على ملاءة عميل أو منشأة معينة.

وتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وذلك من خلال دراسة القوانين والتعليمات والمراجع والمصادر المحاسبية والأحداث السابقة، والتي لها علاقة بموضوع البحث وكذلك جمع الملاحظات والبيانات وتحليلها بالأسلوب المناسب، لتقديم الاقتراحات والتوصيات اللازمة، وقد تم توزيع الاستبانة على الموظفين في دائرة التسهيلات في المصرف الصناعي السوري.

وخلصت الدراسة إلى نتائج أهمها عدم قيام المصرف بإجراء تحليلات دقيقة للمخاطر التي ترافق عمليات منح الإقراض واحتساب تكلفتها بدقة، حيث يتم التركيز على الضمانات المادية أكثر من اعتمادها على مصادر السداد كضمان لهذا الائتمان.

وأوصت الدراسة بضرورة وضع استراتيجية يتم من خلالها مراقبة محفظة الائتمان ومتابعتها، وتطبيق نموذج تحليلي مناسب يمكن من خلاله استقراء حالة العميل ورصد حالات الفشل بغرض تجنب المخاطر أو الحد منها.

سابعاً - دراسة (نصار، توفيق، 2005، بعنوان: العوامل المحددة لقرار منح التسهيلات الائتمانية المباشرة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة ، فلسطين)

هدفت الدراسة إلى التعرف على العوامل التي تأخذها المصارف العاملة في قطاع غزة بعين الاعتبار عند اتخاذ قرار منح التسهيلات الائتمانية المباشرة، وتحديد الأهمية النسبية للعوامل المستخدمة في تقييم العملاء عند اتخاذ قرار منح التسهيلات الائتمانية، وتتبع أهمية هذه الدراسة من كونها تلقي الضوء على أهم وأخطر العمليات التي تقوم بها المصارف عموماً، حيث تعتبر السياسة الائتمانية التي تعتمدها المصارف حجر الزاوية الذي تعتمد عليه، حيث يحقق المصرف من خلال الائتمان الغالبية الكبيرة من عوائده، بالإضافة إلى المخاطر الضخمة التي قد تنتج في حالة تعثر العملاء وعدم قدرتهم على الوفاء والسداد لالتزاماتهم، وتمثلت مشكلة الدراسة في وجود انخفاض في حجم التسهيلات الائتمانية والتمويلية، وزيادة في حجم الديون المتعثرة، ووجود أخطاء إدارية لدى إدارات بعض المصارف العاملة في الأراضي الفلسطينية تحد من استخدامها للعوامل المحددة لقرار منح التسهيلات الائتمانية المباشرة للعملاء، وتم طرح الإشكالية من خلال التساؤل عن ما هي العوامل المحددة لقرار منح التسهيلات الائتمانية المباشرة التي تتبعها إدارات المصارف عند اتخاذها قرار منح الائتمان لعملائها،

وقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي التطبيقي في المنهج التجريبي، وذلك من خلال دراسة الاستبانة لمجموعة من البنوك العاملة في قطاع غزة، حيث توصلت الدراسة إلى أن المصارف على الرغم من استخدامها لمجموعة من العوامل في عين الاعتبار عند اتخاذ قرار منح الائتمان، إلا أنها تختلف جوهرياً فيما بينها من حيث استخدامها لتلك العوامل، وقد اتفقت فيما بينها حول درجة استخدامها لمجموعة العوامل المتعلقة بشخصية العميل، وخلصت بتوصيتها لضرورة القيام بدراسة وافية لمدى مقدرة العميل على سداد التزاماته، وإلى ضرورة تعاون المصارف فيما بينها في مجال تبادل المعلومات والاستعلام الائتماني عن العملاء؛ وذلك لتقليل مخاطر الائتمان بالقدر الذي يحافظ على سرية المعاملات المصرفية، والتركيز من قبل المصارف على العوامل المتعلقة بالعميل لاسيما المتعلقة بشخصيته.

ثامناً - دراسة (التميمي، محفوظ، 2012م، بعنوان: القوائم المالية المدققة الصادرة عن منشآت الاعمال وأثرها في اتخاذ قرارات الائتمان في البنوك التجارية اليمنية: دراسة ميدانية على عينة من البنوك التجارية العاملة في محافظة عدن، بحث منشور، مجلة العلوم الادارية والاقتصادية، عمان، الاردن)

هدفت الدراسة الى التعرف على تحديد الآلية التي يتم من خلالها اتخاذ القرارات الائتمانية بالاعتماد على القوائم المالية المدققة في البنوك التجارية اليمنية ، كما سعت الى توضيح اثر القوائم المالية المدققة في اتخاذ القرارات الائتمانية من ناحية، وفي الممارسة العملية لإدارات الائتمان في تلك البنوك من ناحية اخرى، حيث تم تطبيق الدراسة على عينة مكونه من (120) موظف وموظفة في (8) بنوك يمنية، وخلصت نتائج الدراسة الى ما يلي:

أ- الاستعلام على مركزية مخاطر العميل، بالإضافة الى الاتصال المباشر بإدارة النشاط والبطاقة الضريبية والقوائم المالية المدققة، كلها من اهم مصادر المعلومات المؤثرة في اتخاذ القرارات الائتمانية .

ب- جانب السياسات والقرارات الادارية والمعايير التي اعتمد عليها المحاسب القانوني في التدقيق والمراجعة للقوائم المالية ومدى إستقرارها، وثبات السياسات المحاسبية، تعتبر من العوامل الهامه والمؤثرة في مصداقية و موثوقية القوائم المالية المقدمة لاتخاذ القرارات الائتمانية .

وقد اوصت الدراسة بضرورة اعتماد البنوك التجارية على نتائج تحليل القوائم المالية المدققة في اتخاذ القرار الائتماني المناسب مع عدم التركيز على الجوانب الاجتماعية والشخصية والضمانات الخاصة بطالب الائتمان.

• دراسات باللغة الانجليزية:

تاسعاً - دراسة (كاثرين وآخرون 2009، A preliminary Study On Credit Risk، Management Strategies Of Selected Financial Institutions in Malaysia،

بحث منشور في مجلة بنجرسان الماليزية)

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على نمط استراتيجيات إدارة المخاطر ومراقبة الممارسات التي تنفذها مؤسسات التمويل في دولة ماليزيا، حيث شملت عينة الدراسة (15) مؤسسة، وتم استخدام الاستبانة كأداة، وقد خلصت هذه الدراسة الى ان تنوع خدمات الاقراض والتمويل و العمل على تقليص المخاطر والحد منها قدر الامكان وتدريب وإعداد الموظفين بشكل مناسب لطبيعة المهام الوظيفية الموكلة لهم، هي أهم ثلاثة موضوعات تأخذ اولوية في التنفيذ من قبل المؤسسات المالية ، وتعتبر هذه الدراسة من الدراسات المتقدمة التي تسعى الى استخدام البيانات الاولية في استراتيجيات ادارة مخاطر الائتمان، حيث تعتبر مساهمة كبيرة في مجال التمويل، وقد اعتمدت على متغيرات الرهن والضمانات والظروف الاقتصادية في ذلك .

وقد خلصت الدراسة الى عدة توصيات، ابرزها يكمن في ان التنوع في خدمات الاقراض، وتخفيف المخاطر وتدريب وإعداد الموظفين، إضافة الى دليل الموافقة على القروض هي اساليب مهمة في ادارة مخاطر الائتمان، حيث اوصت الدراسة بالتأكيد على ضرورة انتباه المؤسسات لمخاطر الاقراض لكونها عامل مؤثر على عمليات التمويل التي تقوم بها .

عاشراً - دراسة (فريدركريبيرت 2013، Effect of Credit Risk Management، Practices Lending Portfolio in Kenya، بحث منشور في المجلة الأوروبية للإدارة والأعمال)

حيث لخصت الدراسة المشكلة بأن الربحية تشكل أولوية لجميع المسؤولين في المؤسسات المالية، وإدارة المخاطر على قدم المساواة وللحد من مخاطر التسهيل الائتماني الممنوح، وذلك

لأن ضعف الجدوى للمؤسسات المالية، تؤدي إلى فقد أصل الدين والفائدة. وقد أصبح المديرين والمسؤولين أقل شدة في ممارسة الإقراض لتقييم ومراقبة الائتمان، وهذا يدعو إلى إجراء المزيد من الدراسات والبحوث حول ممارسات مخاطر الائتمان.

وقد هدفت الدراسة إلى تحديد آثار المخاطر الائتمانية على الإقراض وتقييم تأثير تحليل الإقراض في محفظة الإقراض، ودراسة تدابير تخفيض إدارة المخاطر على الإقراض، وعلى نسبة السداد إلى إجمالي القروض.

وتم استخدام المنهج الوصفي في هذه الدراسة، وقد استهدفت الدراسة كل مكاتب الإقراض التي تم تسجيلها لدى وزارة التنمية التعاونية في مقاطعة ناكورو، وقد تم توزيع استبانة على كل العاملين في المناصب الإدارية المعنية في إدارة الائتمان، وتحديدًا أصحاب القرارات بشأن التسهيلات الائتمانية.

وقد خلصت الدراسة إلى نتائج تشير إلى وجود تأثير كبير لجميع ممارسات إدارة المخاطر على محفظة الإقراض، باستثناء خطر التقييم الذي لم تجد له تأثير كبير على محفظة الإقراض، كما تبين من خلال النتائج أن غالبية مؤسسات الإقراض اعتمدت إلى حد كبير ممارسات إدارة المخاطر كوسيلة لإدارة المحفظة لديها.

حيث أوصت الدراسة بأنه يتوجب على مديري محافظ الإقراض التنويع في مكونات محفظة الإقراض، وهذا التوجه يحد ويخفف من مخاطر عدم الوفاء بالقروض.

التعقيب على الدراسات السابقة

استخدمنا في هذا البحث (10) دراسات سابقة، اثنتين من هذه الدراسات أجنبية وبقية الدراسات عربية من بيئات مختلفة، ومن خلال استعراض نتائج الدراسات السابقة تبين أنها تتفق في أهمية التحليل المالي للعملاء طالبي الائتمان، وطبيعة الضمانات المقدمة في ترشيد القرارات الائتمانية، ويأتي هذا الاهتمام ليؤكد على مدى المخاطرة التي يمكن أن يتحملها البنك في حالة

الإخفاق في تقييم العملاء بشكل سليم أو في حال منح الائتمان بشكل عشوائي دون دراسة وتحليل وافيين، الأمر الذي يترتب عليه خسارة مالية قد تكون باهظة في بعض الأحيان، وما يتبعها من مضاعفات سلبية على مسموعات البنك في السوق العامل به في حالة اللجوء إلى القضاء لتحصيل حقوق البنك، ولما إلى ذلك من انعكاسات سلبية على مسؤوليته الاجتماعية وسمعته التنافسية في البيئة المحيطة، بالإضافة إلى التكاليف التي قد يتكبدها البنك في سبيل ذلك، كذلك موقف الإدارة التنفيذية أمام مجلس الإدارة والمالكين، حيث يكون لذلك آثار سلبية عليهم وعلى سمعتهم المهنية.

كما ويلاحظ من خلال الدراسات تركيزها على معايير أخرى لمنح التسهيلات الائتمانية، حيث حظي معيار التحليل المالي للعملاء طالبي التسهيلات الائتمانية بنصيب أكبر من غيره لدى بعض البنوك، وأخرى منها ركز على دور المعلومات المحاسبية في ترشيد السياسة الائتمانية وأخرى منها ركزت على ضرورة تقييم مخاطر الائتمان حيث وجدت علاقة طردية بين مخاطر المنح والعائد المتحقق للبنك، إلا أن الدراسات بمجملها توضح أن هناك تفاوت بين البنوك التجارية في استخدامها لكل معيار في عملية اتخاذ قرارات الائتمان مع ضرورة مراعاة عدم اغفال العوامل الواجب مراعاتها عند اتخاذ القرار الائتماني والتي أبرزها (الشخصية، القدرة المالية، راس المال، الضمانات، الظروف الاقتصادية).

بالإضافة إلى ما ورد من أهمية كبيرة في هذه الدراسات، فإن الدراسة المقترحة تتميز عن الدراسات السابقة بأن معظمها بحثت في التحليل المالي، الربحية، المعلومات المحاسبية، استراتيجية تقييم مخاطر الائتمان، ومنها من تناول معايير منح الائتمان بعموميتها، والأسباب التي تؤدي إلى تعثر التسهيلات الممنوحة، أما الدراسة الحالية فإنها تركز على تحليل المعيار الشخصي للعميل والمتمثل بمسموعاته الأدبية والمالية والتجارية من كافة جوانبها، ومدى تأثيرها على اتخاذ القرار الائتماني في البنوك التجارية.

الفصل الثاني

الإطار النظري

- المبحث الأول : القطاع المصرفي في فلسطين
- تمهيد
- أولاً_ المرحلة الأولى (الفترة الواقعة ما قبل عام 1948).
- ثانياً_ المرحلة الثانية (الفترة الواقعة ما بين عام 1948م-1967م).
- ثالثاً_ المرحلة الثالثة (الفترة الواقعة ما بين عام 1967م-1993م).
- رابعاً_ المرحلة الرابعة (الفترة الواقعة ما بين عام 1993م-2014م).
- خامساً_التقسيمات الرئيسية والفرعية للبنوك العاملة في فلسطين.
- المبحث الثاني : الائتمان المصرفي
- تمهيد
- المطلب الأول : مفهوم وتعريف الائتمان المصرفي
- المطلب الثاني : أهمية الائتمان المصرفي
- المطلب الثالث : أنواع الائتمان المصرفي
- المطلب الرابع : خصائص الائتمان المصرفي.
- المبحث الثالث : سياسة ومعايير منح الائتمان المصرفي
- المطلب الاول : السياسة الائتمانية
- المطلب الثاني : معايير منح الائتمان
- المطلب الثالث : شخصية طالب الائتمان (السمعة) .

المبحث الأول

القطاع المصرفي الفلسطيني (تطوره ونموه)

أولاً : تمهيد

لم يأتي النظام المصرفي وليد الوقت الحاضر وإنما هو نتاج تراكمات وتطورات تاريخية طويلة، حيث ابتدأ نظام المقايضة ثم تطور إلى استخدام المعادن الثمينة إلى أن ظهرت النقود ومع ظهور النقود، بدأ ما يسمى بالحركة المصرفية الحديثة وتأسيس المصارف وكان ذلك في بداية الأمر في إيطاليا وتحديداً في مدينة البندقية حيث هناك تم تأسيس أول مصرف حكومي وكان ذلك في الربع الأخير من القرن السادس عشر وعقبه ذلك في سنة 1609 م تأسيس بنك أمستردام ، الذي أخذ يمارس الأعمال المصرفية ومع حدوث الثورة الصناعية التي تمخض عنها ولادة المشاريع الضخمة، أصبحت الحاجة ملحة إلى مصارف كبيرة قادرة على أن تلبي متطلبات تلك المشاريع وعليه تأسست المصارف على شكل شركات مساهمة عامة كبديل عن المصارف التي يملكها الأشخاص.

وفيما يتعلق بنشأة المصارف في العالم العربي وتطورها فقد جاءت متأخرة عن الدول المتقدمة (الدول الأوروبية)، حيث بدأ تأسيس أو مصرف عربي في العقد الثالث من القرن التاسع عشر وهو ما يعرف في حينه بـ(بنك مصر)، ثم تلاه البنك العربي في فلسطين وتوالى بعد ذلك ظهور المصارف العربية (عاشور، يوسف، ص13).

وللإلمام بالتطورات التاريخية للبنوك العاملة في فلسطين إرتئينا تقسيمها إلى خمسة مراحل لكل مرحلة منها ظروفها الموضوعية التي قد تختلف أو تتشابه مع المرحلة التي سبقتها أو التي تليها.

ثانياً : المرحلة الأولى : الفترة الواقعة ما قبل (عام 1948 م).

إن أبرز ما يميز تلك الفترة هو وقوع فلسطين تحت الانتداب البريطاني، حيث في تلك المرحلة عملت العديد من البنوك في الأراضي الفلسطينية منها ما هي مصارف محلية وأخرى

عربية واجنبية ، حيث شهد القطاع المصرفي في حينه تطوراً ونشاطاً مقارنة مع دول الجوار ومن أبرز ما شهدته تلك الحقبة من الزمن وجود العملة الفلسطينية الصادرة آنذاك عن حكومة عموم فلسطين في عهد الانتداب البريطاني، بالإضافة لوجود مجلس النقد الفلسطيني، الذي تولى عملية الإشراف على نشاط المصارف في شرقي النهر وغربه.

ثالثاً: المرحلة الثانية الفترة الواقعة ما بين عامي (1948م - وعام 1967م) .

حيث شهدت هذه الفترة من الناحية السياسية والسيادية تغيرات كبيرة بحيث خضعت الضفة الغربية إدارياً إلى المملكة الأردنية الهاشمية، أما قطاع غزة فقد تبع إدارياً إلى جمهورية مصر العربية، وبذلك فقد اختلفت العملة والقوانين والأنظمة المالية القائمة (في حينه) في قطاع غزة عن مثيلاتها في الضفة الغربية حيث في القطاع سادت الأنظمة والعملية المصرية بينما في الضفة الغربية سادت العملة والقوانين الأردنية ، وترتب على ذلك أن البنوك الموجودة في الضفة الغربية كانت فروع لبنوك أردنية وأجنبية والتي بلغ عددها في حينه 8 بنوك منتشرة من خلال 32 فرعاً وهي (البنك العربي، بنك القاهرة -عمان، البنك العقاري العربي، البنك العثماني، البنك الأهلي الأردني، بنك الأردن، بنك أنترا، البنك البريطاني - للشرق الأوسط)، بينما في قطاع غزة فقد كانت فروع البنوك العاملة هناك تابعة لبنوك وافدة باستثناء بنك فلسطين المحدود، وقد بلغ عددها 6 بنوك منتشرة من خلال سبعة فروع وهي البنك العربي، بنك فلسطين، بنك الاسكندرية، بنك التسليف الزراعي، بنك الأمة .(عاشور، 2000 ، ص 56).

رابعاً: المرحلة الثالثة: من عام (1967م إلى عام 1993م).

بعد سقوط الأراضي الفلسطينية تحت الاحتلال الإسرائيلي في عام 1967م أصدرت الإدارة المدنية التابعة لسلطات الاحتلال العديد من الأوامر العسكرية بحق الشعب الفلسطيني ومؤسساته، ومن بين تلك الأوامر الأمر العسكري رقم (7) القاضي بإغلاق البنوك العاملة في الضفة الغربية وقطاع غزة، ثم قامت سلطات الاحتلال في عام 1968م بالسماح للمصارف

الإسرائيلية بمزاولة العمل المصرفي في الضفة والقطاع من خلال ستة بنوك منتشرة في المدن والبلدات الفلسطينية من خلال (39) فرعاً حيث أعطت كل منها صفة احتكارية، بحيث إذا افتتح أي منها فرعاً في أي مدينة أو بلدة لا يسمح لغيره بفتح فروع أخرى في نفس المدينة وقد استمرت في مزاولة نشاطها المصرفي حتى بداية الانتفاضة الفلسطينية الأولى عام 1987 م، حيث أغلقت غالبيتها بسبب رفض الجماهير الفلسطينية التعامل معها. (سلطة النقد الفلسطينية).

منوهين إلى أنه وفي عام 1981 تم السماح لبنك فلسطين بإعادة مزاولة نشاطه المصرفي بشكل محدود في قطاع غزة، حيث بلغ عدد فروعته حتى نهاية عام 1993 م (5) فروع، بالإضافة إلى السماح في العام 1986م لبنك القاهرة - عمان مزاولة نشاطه في الضفة الغربية، حيث بلغ عدد فروعته حتى نهاية العام 1993 (8 فروع) .

خامساً : المرحلة الرابعة من عام (1994م-2014م) :

شهدت هذه الفترة نقلة نوعية وتطور ملحوظ وكبير في القطاع المصرفي الفلسطيني ، وقد جاء ذلك التطور مترتباً كنتيجة للتحويلات السياسية التي شهدتها المنطقة والتي انبثق عنها توقيع اتفاقية باريس الاقتصادية بين منظمة التحرير الفلسطينية والجانب الاسرائيلي والتي بموجبها تم إعادة فتح البنوك المحلية والوافدة في الأراضي الفلسطينية .

حيث لوحظ ازدياد مضطرد وسريع في عدد البنوك وفروعها العاملة في فلسطين ، وكان من ابرز ما شهدته بداية تلك الفترة بعد قدوم السلطة الوطنية الفلسطينية، إنشاء سلطة النقد الفلسطينية بتاريخ 1994/04/01م بموجب القرار الصادر عن رئيس السلطة المرحوم / ياسر عرفات في حينه ، حيث اضطلعت سلطة النقد بمسؤوليتها بالترخيص والإشراف والرقابة على البنوك العاملة في فلسطين ، ومع الزمن أضحت سلطة النقد تطلع بمهام متعددة تساهم من خلالها في الحفاظ على الاستقرار المالي الفلسطيني، حيث في إطار تطلعها و استراتيجيتها المستقبلية هو التحول لبنك مركزي ، لذلك فقد عملت منذ عام 2006م على إيجاد بنيته تحتية حديثة وسليمة تهدف الى الارتقاء والنهوض بالقطاع المالي والجهاز المصرفي على وجه التحديد، بحيث يقدم الأخير خدمات مصرفية متميزة تضاهي مثيله في الدول المتقدمة، ولتحقيق هذه التطلعات وضعت سلطة النقد خطه شامله لإعادة هيكلة القطاع المصرفي، وقد اعتمدت في

ذلك على محورين أساسيين الأول يتمثل بإعادة هيكلة سلطة النقد نفسها باعتبارها رأس الهرم في النظام المصرفي ومن ضمن الجوانب الهامة التي شملتها إعادة الهيكلة تحديث وتطوير التشريعات التي تحكم عمل سلطة النقد والجهاز المصرفي، حيث تم إصدار قانون المصارف الجديد رقم (9) لسنة 2010م، بموجب قرار رئاسي صادر عن رئيس السلطة الوطنية الفلسطينية بتاريخ 2010/11/08م ليحل محل قانون المصارف السابق رقم (2) لسنة 2002م، حيث عالج القانون الجديد الفجوات التي كانت قائمة في القانون السابق، كذلك عملت سلطة النقد على استحداث وتطوير الأنظمة المصرفية والرقابية من خلال إطلاقها لمجموعة من البرامج والأنظمة والخدمات المتطورة والتي كان من أبرزها (نظام المعلومات الائتمانية، نظام الشيكات المعادة الآلي، نظام تصنيف المقترضين الخ) .

وفي المحور الثاني عمدت سلطة النقد لإعادة هيكلة النظام المصرفي، حيث قامت بذلك من خلال خطوات شرعت بتطبيقها من أبرزها :

- معالجة البنوك الضعيفة من خلال عمليات الدمج مع مصارف أخرى .
 - تعزيز التفرع المصرفي خاصة للبنوك الوطنية في مختلف المناطق الجغرافية ، حيث انتشرت الفروع والمكاتب في معظم التجمعات السكانية في المدن والبلدات والمخيمات الفلسطينية .
 - تعزيز قدرة البنوك وتحسينها ضد المخاطر المتوقعة وذلك من خلال رفع الحد الأدنى لرأسمالها ليصبح (75) مليون دولار وقد امهلت البنوك مدة ثلاث سنوات من تاريخ القرار الصادر عن سلطة النقد الفلسطينية بتاريخ 2015/05/24 لكي تتمكن من استكمال رفع راس مالها للحد المطلوب .
 - متابعة المصارف وتوجيهها لإدخال الخدمات المصرفية الالكترونية الحديثة بما يعزز في رفع كفاءة الخدمات المصرفية المقدمة للجمهور، (عوده ، 2011، ص2).
- ونتيجة لذلك نجد ان القطاع المصرفي الفلسطيني خلال تلك الفترة شهد تطور وازدهار كبير فاق بمؤشرات بعض مثيلاته في دول الجوار، سواء (بالانتشار الجغرافي، بحدثة

وتطور خدماته المقدمة، كفاءة كوادره وموظفيه، زيادة موجوداته، نمو الودائع

والتسهيلات، زيادة الأرباح ،الخ).

منوهين انه وخلال تلك الفترة مر هذا القطاع بتراجع في النمو والازدهار نتيجة الأحداث السياسية والأمنية التي عاشتها فلسطين خلال انتفاضة الأقصى التي بدأت عام 2000م وخاصة عام 2002م بسبب اجتياح قوات الاحتلال الاسرائيلي للأراضي الفلسطينية، كذلك تأثير الظروف والأحداث الداخلية التي شهدها قطاع غزة في عامي 2006م و 2007م، بالإضافة الى الحروب المتتالية التي شهدها قطاع غزة في عامي 20012م و 2014م ، كل تلك الأحداث كان لها تأثير سلبي على نمو وازدهار القطاع المصرفي الفلسطيني ، الا ان هذا القطاع استطاع المحافظه على متانته واستقراره وثقة الجمهور الفلسطيني به الامر الذي ترتب عليه النهوض و الاستمرار في نموه وازدهاره وتحقيقه لأهدافه بعد كل أزمة كانت تمر به، حيث بلغت صافي أرباحه المتحققة خلال الاعوام الثلاث الماضية 2012م، 2013م، 2014م على التوالي، مقيمه بالدولار الامريكي 124.4 مليون\$، 142.9مليون\$، 145.7 مليون\$ (سلطة النقد الفلسطينية) .

الجدول رقم (2)

يظهر مقارنه لما شهده القطاع المصرفي الفلسطيني من تطور خلال الفترة الواقعة بين اعوام 1994م – 2014م :

البيان	عام 1994م	عام 2014م
عدد البنوك وفروعها	7 بنوك (33 فرع + مكتب)	17 بنك (258 فرع + مكتب)
عدد مستخدمي القطاع المصرفي	1154 موظف	6000 موظف
عدد أجهزة الصراف الآلي	-----	549 جهاز صراف الي
أجمالي الودائع المصرفيه	522.78 مليون دولار	8935.3 مليون دولار
أجمالي التسهيلات الائتمانية	129.45 مليون دولار	4895.1 مليون دولار

(سلطة النقد الفلسطينية- التقرير السنوي 2002م، 2014م، جمعية البنوك الفلسطينية- العدد 59)

سادساً : تقسيمات البنوك التجارية العاملة في فلسطين وإعداد فروعها:

بعد الإطلاع على الإحصائيات الموثقة ذات العلاقة نوضح فيما يلي طبيعة البنوك التجارية العاملة في الأراضي الفلسطينية وإعداد فروعها والتي تنتشر جغرافياً في غالبية المدن والبلدات الفلسطينية حتى تاريخ 2014/12/31م.

(أ) البنوك الفلسطينية:

يبلغ عدد البنوك الوطنية الفلسطينية التجارية "5" بنوك منتشرة من خلال عدد من الفروع وفق التفصيل التالي:

الجدول رقم (3)

البنوك الوطنية التجارية العاملة في فلسطين وعدد فروعها كما هي في 2014/12/31 م:

تاريخ التأسيس	اسم البنك	عدد الفروع والمكاتب
1960	بنك فلسطين	54 (22 فرع + 32 مكتب)
1994	البنك التجاري الفلسطيني	7 (6 فروع + 1 مكتب)
1995	بنك الاستثمار الفلسطيني	14 (8 فروع + 6 مكاتب)
1997	بنك القدس للتنمية والاستثمار	27 (19 فرع + 8 مكاتب)
2006	البنك الوطني	9 (8 فروع + 1 مكتب)

سلطة النقد الفلسطينية - التقرير السنوي لعام 2014.

(ب) البنوك التجارية الوافدة (العربية والأجنبية) : -

تمثلت البنوك التجارية الوافدة العاملة في فلسطين بـ(10) بنوك منتشرة من خلال العديد من الفروع في الأراضي الفلسطينية بحسب التفصيل التالي:

جدول رقم(4)

البنوك الوافدة التجارية العاملة في فلسطين، وعدد فروعها كما هو في نهاية عام

2014/12/31م:

تاريخ التأسيس	اسم البنك	عدد الفروع والمكاتب
1986	بنك القاهرة - عمان	21 (19 فرع + 2 مكاتب)
1994	البنك العربي	27 (25+2 مكتب)
1994	بنك الأردن	35 (15 فرع + 20 مكتب)
1994	البنك العقاري المصري العربي	6 (4 فروع + 2 مكتب)
1994	البنك التجاري الأردني	5 فروع
1995	البنك الأهلي الأردني	5 فروع
1995	بنك الإسكان للتجارة والتمويل	13 فرع
1995	البنك الأردني الكويتي	2 فرع
1999	بنك الاتحاد للادخار والاستثمار	1 فرع
1998	بنك الشرق الأوسط (HSBC)	1 فرع

سلطة النقد الفلسطينية - التقرير السنوي لعام 2014.

المبحث الثاني الائتمان المصرفي

تمهيد :

في عالم المال والاعمال هناك حاجة ماسة ومستمرة الى تداول الاموال بقيم مختلفة، وذلك حسب طبيعة وحجم النشاط، حيث يجمع غالبية الاقتصاديين على ان البنوك بصفه عامة، والبنوك التجارية على وجه التحديد هي عصب النظام المالي في أي بلد، حيث تتوفر ضمن تشكيلة النظام المصرفي وغيرها من المؤسسات بدور هام متمثل في تعبئة المدخرات المتاحة في السوق، بالاضافه الى جذب المدخرات الخارجية والعمل على توجيهها نحو الاستثمارات ذات الطابع التنموي داخل الاقتصاد المحلي.

ومن الجوانب المسلم بها ام البنوك التجارية هي الاقدر على تقديم الوعاء الادخاري، وهي الاكثر شهرة وانتشارا داخل الاقتصاد قياسا بغيرها من المؤسسات التي تسعى الى تعبئة المدخرات، وذلك لقدرتها الكبيرة في قبول الودائع ثم اعادة استخدامها في خلق مجموعة من الأستثمارات التي تمثل غاية في الاهمية للاقتصاد والتي تبرز من خلالها الائتمان المصرفي .

وسنقوم من خلال هذا المبحث بتسليط الضوء على الائتمان المصرفي من خلال التعرف على المفاهيم العامة حول الائتمان المصرفي، وذلك بالتطرق الى مختلف تعاريفه ووظائفه والسمات المميزة له، ومن ثم سنتعرف على سياسات الائتمان المصرفي وإجراءات منحه، اضافه الى المخاطر المترتبة عليه وكيفية التحكم بها .

المطلب الأول - مفهوم الائتمان المصرفي :

تقوم البنوك التجارية بالعديد من الوظائف والخدمات التي تقدمها للمتعاملين، ومن بين هذه الوظائف منح الائتمان المصرفي الذي يعتبر مصدر مهم من مصادر وايرادات البنك من جهة، ومن جهة أخرى هو من أكثر الادوات الاقتصادية حساسية، إذ لا تقف تأثيراته الضارة

على مستوى البنك والمؤسسات المالية الوسيطة، وإنما تصل بأضرارها إلى الاقتصاد إذا لم يتم استخدامها بالطريقة الصحيحة.

تعريف الائتمان المصرفي:

الائتمان بمفهومه العام يعني الثقة التي يوليها المصرف التجاري لشخص ما، بمعنى أن المصرف يثق في مقدرة عميلة على الوفاء فيضع تحت تصرفه مبلغا ما أو يكلفه فيه لفترة محددة يتفق عليها بين الطرفين (السيسي، 2004، ص15).

وقد تعددت تعاريف الائتمان وأخذت أشكال متعددة وفقا لوجهات نظر الباحثين في هذا المجال ومن ابرز التعريفات وأكثرها أهمية:

- الائتمان هو مقياس لقابلية الشخص الطبيعي أو الاعتباري للحصول على القيمة الحالية "النقد" مقابل تأجيل الدفع إلى وقت معين في المستقبل.

- الائتمان هو عملية بمقتضاها يرتضي المصرف مقابل فائدة أو عمولة معينة أن يمنح عميلاً بناء على طلبه سواء الآن أو بعد وقت معين تسهيلات مصرفية في صورة أموال نقدية أو صورة أخرى، وذلك لتغطية العجز في السيولة لتمكينه من مواصلة نشاطه، أو إقراض العميل لأغراض استثمارية (www.aazs.net).

- الائتمان هو الثقة التي يوليها البنك لشخص ما حين يضع تحت تصرفه مبلغاً من النقود أو يكلفه لفترة محددة يتفق عليها بين الطرفين ويقوم المقترض في نهايتها بالوفاء بالتزاماته، وذلك لقاء عائد معين يحصل عليه المصرف من المقترض يتمثل في الفوائد والعمولات (السيسي، 2004، ص 15).

كذلك يقصد بالائتمان المصرفي تلك الخدمات المقدمة للعملاء التي يتم بمقتضاها تزويد الأفراد والمؤسسات والمنشآت بالأموال اللازمة على أن يتعهد المدين بسداد تلك الاموال وفوائدها والعمولات المستحقة عليها والمصاريف دفعه واحدة أو على أقساط في تواريخ محددة

ويتفق عليها حسب العقد، وتدعيم تلك العملية بمجموعة من الضمانات التي تكفل للبنك استرداد أمواله في حالة توقف العميل عن السداد، (عبد اللطيف، 2006، ص 103).

المطلب الثاني- أهمية الائتمان المصرفي:

تمهيد:

يترتب على منح التسهيل الائتماني نتائج هامة ينظر إليها من جانبين حيث لكل منهما تأثيره، فمن الجانب الأول ينظر للائتمان المصرفي من وجهة النظر البنكية، في حين أنه من الجانب الآخر ينظر لدور الائتمان وأثره في الاقتصاد الوطني للبلاد وإشباع حاجاته التمويلية لمختلف أوجه النشاط الاقتصادي فيه.

• وجهة النظر المصرفية:

يرتبط الائتمان بعملية الاستثمار الذي من خلاله يستطيع البنك التجاري ضمان استمرارية النمو لدية وضمان تحقيق الأرباح والعوائد والأهداف التي نشأ من أجلها ويسعى إلى تحقيقها ويتم ذلك كون الائتمان المصرفي هو شكل من أشكال الاستثمارات في أصول البنك المهمة حين يتحقق الجزء الأكبر من العوائد.

أما على مستوى الاقتصاد الوطني فالائتمان نشاط بالغ الأهمية وله تأثير كبير، متشابك ومتعدد الأبعاد على النمو الاقتصادي للقطر كونه يعتبر من أهم المصادر التمويلية لمختلف أنواع النشاطات الاقتصادية. (الكحلوت، 2006، ص 68).

ويترتب على ما ذكر في الجانبين أعلاه أهمية للائتمان في العدد من الجوانب الفرعية الأخرى:-

- يلعب دور هام في الحياة الاقتصادية، حيث تعتمد عليه الأنشطة الاقتصادية لتوفر احتياجاتها من السيولة لتغطيه عملياتها الداخلية و الخارجية المختلفة.

- يعتبر وسيلة مناسبة لتحويل راس مال من شخص لآخر، وبذلك فهو واسطة للتبادل وواسطة لاستغلال الأموال في الانتاج والتوزيع، أي واسطة لزيادة انتاجية راس المال.
- يعد التسهيل الائتماني من العوامل الهامة في خلق الائتمان التي تنشأ عنها زيادة في الودائع والنقد المتداول.
- تيسير المعاملات التي أصبحت تقوم على أساس العقود والوعد بالوفاء، وحيث أن هذا الأسلوب قد رافق النهوض الاقتصادي الذي لم يسبق له مثيل في تطور الحياة البشرية.
- باستبعاد الائتمان المصرفي تصبح عملية المفاضلة بين المصادر المالية داخل الاقتصاد مقيدة (محصورة)، كما ان فوائض الوحدات الاقتصادية المدخرة سوف لا تتدفق بكفاءة الاستخدامات الأكثر انتاجية .
- يعتبر الائتمان المصرفي أداة بيد السلطة تستخدمها في عملية الرقابة على نشاط المشروعات وذلك من خلال استخدامها للأرصدة الائتمانية المخصصة لها.

المطلب الثالث - أنواع الائتمان المصرفي:

يعتبر الائتمان المصرفي الاستثمار الأكثر جاذبية لنشاط البنوك والمصارف التجارية، حيث أنه من جهة يضمن تحقيق الربحية المرتفعة ومن الناحية الأخرى يتحمل البنك أكبر مقدار من المخاطرة، وعليه يمكن أن يتخذ الائتمان تصنيفات متعددة إذ تتغير وفقاً للتغيرات التي رافقت نشاط البنوك التجارية في الاقتصاد:

أولاً - الائتمان بحسب الغرض:

ينقسم هذا النوع من الائتمان إلى :

أ-الائتمان الاستثماري:

وهو الائتمان الذي يمنح للشركات الانتاجية لغرض استخدامه في تمويل العمليات الاستثمارية طويلة الأجل، أو متوسطة الأجل نظراً لضعف الموارد الذاتية للمؤسسة، مثل الاستثمار في الأصول الثابتة وغيرها. (السيسي، 2004، ص 81)

ب- الائتمان التجاري:

يعد هذا النوع من الائتمان التمويلي قصير الأجل، وتحصل عليه المؤسسات من الموردين ويتمثل في قيمة المشتريات الأصلية للسلع التي تتاجر بها أو تستخدمها في عمليات الإنتاج، ويلعب الائتمان التجاري دور بالغ الأهمية في تمويل الكثير من المؤسسات خاصة التجارية منها، والمؤسسات الصغيرة التي تجد صعوبة في الحصول على القروض المصرفية أو تعاني من عدم كفاية رأسمالها العامل في تمويل احتياجاتها التجارية (طه، 2007، ص 452).

ج- الائتمان بغرض الاستهلاك:

يشتمل على مختلف القروض التي تمنحها البنوك للأفراد بغرض تمويل عمليات الاستهلاك لديهم ك شراء السيارات والأدوات الكهربائية ... الخ .

فهو يمثل ائتمان شخصي في غالب الأحيان بحيث يقدم للشركات أو الاشخاص الموظفين المحولة رواتبهم، وغالباً ما يتم تسديد هذا النوع من الائتمان في صورة دفعات شهرية للبنك (طارق، 2007، ص 453).

ثانياً : تقسيم الائتمان من حيث المدة:

ينقسم الائتمان حسب أصله إلى ثلاثة أنواع قصير، ومتوسط، وطويل الأجل.

أ- الائتمان قصير الأجل:

وهو الائتمان الذي لا تزيد مدة استحقاقه عن سنة واحدة ويستحوذ على الجانب الأكبر من تسهيلات المصارف التجارية، وتعتبر من أفضل أنواع التوظيف لديها ويتم منحها بغرض تمويل الأنشطة الجارية للعملاء، أو بصيغة أخرى لعمليات رأس المال العامل ذات الدوران السريع، مثل تمويل شراء المواد الأولية ويمتاز هذا النوع من الائتمان بأسعار فائدة منخفضة نظراً لقصر أجله (السيسي، 2004، ص 41).

ب- الائتمان متوسط الأجل:

تتراوح مدته بين السنة والخمس سنوات، ويمنح في العادة لتمويل الأنشطة الاستثمارية ويحدد لها برنامجاً للسداد يرتبط بالتدفقات النقدية الحالية والمتوقعة التي تظهر من خلال الدراسات الاقتصادية للمشاريع الطالبة للتسهيل الائتماني (بلعجوز، 2009، ص 88).

ج- الائتمان طويل الأجل:

وهي التسهيلات التي تزيد أجالها عن خمس سنوات وقد تصل الى عشر سنوات أو عشرين سنة، وفي العادة تمنح لتمويل الأنشطة والعلميات ذات الطبيعة الرأسمالية وإقامة المشاريع الجديدة، ونتيجة لارتفاع نسبة المخاطرة في مثل هذا النوع من التسهيل، فإن البنوك تتحوط في اتخاذ إجراءات وتدابير وقائية مثل الطلب من المتقدم للحصول على التسهيل الائتماني بعدم ممارسة أي نشاط آخر قد يؤثر على قدرته في السداد في المواعيد المحددة أو طلب ضمانات اضافية كالعقارات والأراضي ... الخ (الرشيد، عبد المعطي وآخرون، ص 104).

ثالثاً: تقسيم الائتمان بحسب الجهة المستفيدة من الائتمان:

ينقسم الائتمان من حيث الجهة المستفيدة منه إلى ائتمان موجه للقطاع الخاص وائتمان موجه الى القطاع العام.

أ- الائتمان الموجه إلى القطاع الخاص:

وهو الائتمان الذي يمنح لاشخاص القانون الخاص الأفراد الطبيعيين والأشخاص الاعتباريين كالشركات، وتعتمد قدرة أشخاص القانون الخاص في الحصول على مثل هذا الائتمان على مدى ملاءتهم المالية ومسموعاتهم الأدبية والتجارية لدى الممول مانح الائتمان (البنوك).

ب- الائتمان الموجه الى القطاع العام:

في العادة يمنح هذا النوع من الائتمان للدولة والهيئات والمؤسسات العامة والمصالح الحكومية الذي يصنفون ضمن اشخاص القانون العام، والتي في الغالب يعتمد الحصول على الثقة في التعامل مع الدولة على مركزها المالي، إضافة الى الظروف السياسية والاقتصادية السائدة في البلد والمحيط .

رابعاً : الائتمان المصرفي بحسب طبيعة الضمان:

ينقسم هذا النوع من الائتمان إلى ائتمان مصرفي بضمان عيني ومادي ملموس، وائتمان مصرفي غير بضمان معنوي :

أ- الائتمان المصرفي بضمان مادي وعيني:

تعتبر الضمانات العينية الملموسة وسائل تأمين للبنك ضد أي خطر في التسهيل الممنوح للعميل، فهي تطلب في العادة بقصد التأكد من سمعة العميل ومصادر دخله ومركزه المالي، حيث يساعد البنك في الحصول على حقوقه في حالة تعثر العميل ويمكن الاستيضاح اكثر عن هذا النوع من الائتمان مقابل ضمان بالتفريعات التالية:

• ائتمان مقابل تأمينات نقدية:

ويقدم هذا الائتمان مقابل تأمينات نقدية يتم حجزها في حساب امانات نقدية مقابل تسهيلات وتتراوح قيمتها بنسبة معينة من التسهيل المطلوب او بكامل قيمته وقد تكون تلك التأمينات محجوزة في حساب طالب التسهيل نفسه لدى البنك، او في حساب الكفلاء له في نفس البنك.

- **ائتمان مقابل رهن عقاري:**

في مثل هذا النوع يقدم العقار أو الأرض كضمان للبنك عن طريق إجراء عملية الرهن لصالح البنك في الدوائر المختصة ليكون ضامن للتسهيل المطلوب في حالة رأى البنك ضرورة ملحه لذلك بحسب وضعية العميل طالب التسهيل الائتماني.

- **ائتمان مقابل أوراق تجارية:**

تتمثل في التسهيلات التي تمنحها البنوك لعملائها مقابل الكمبيالات المسحوبة لصالح هؤلاء العملاء والمودعة لديها، ولتغطيات البنوك تقوم باقتطاع هامش معين من قيمة الكمبيالات الصافية بما يجعل قيمتها الاقراضية تقل عن قيمة الضمان بنسبة تتفاوت ما بين 20% - 50%، هذا بالإضافة أن البنوك قد تطلب كفالة عملاء لديها ممنوحين سقف خصم كمبيالات بضمانات أخرى بحيث تضاف كفالتهم على الكمبيالات للمستفيدين الذين يمثلون طرف ثالث يكونوا قد قاموا بشراء عقار أو أصول أخرى من قبل خاصم الكمبيالات لدى البنك وهي ما يطلق عليها في السوق المصرفي كفالة آفال.

- **ائتمان مقابل أوراق مالية:**

حيث تحرص البنوك في مثل هذا النوع من الائتمان أن تكون الأوراق المالية المقدمة كضمان للتسهيل المطلوب هي من الأوراق المالية القابلة للتداول في سوق الأوراق المالية (البورصة) .

وبحسب رأي الباحث بحكم خبرته وعمله لسنوات عديدة في المجال المصرفي وتحديدًا في الائتمان ، فإنه يوجد أنواع أخرى من الائتمان تمنحها البنوك لعملائها تصنف ضمن أنواع الائتمان بحسب طبيعة الضمان المقدم مقابل التسهيلات المطلوبة أبرزها :

• ائتمان مقابل رهن آليات ومعدات

تراعي البنوك في مثل هذا النوع من الائتمان ان الآليات أو السيارات المقدمة كضمان للتسهيل المطلوب من سنوات انتاج حديثه، وتشتترط كتقديمها كضمان أن يتم تأمينها شاملاً لدى شركات التأمين المعتمدة، وتجبير التأمين لصالح البنك بالإضافة الى إتمام اجراءات الرهن عليها لدى الدوائر والمؤسسات ذات العلاقة.

• ائتمان مقابل شيكات آجلة (برسم التحصيل) :

تلجأ البنوك في بعض الاحيان الى منح تسهيلات ائتمانية بضمان ايداع شيكات آجلة او برسم التحصيل، يكون مقدم طالب الائتمان قد حصل عليها من زبائنه، وتشتترط البنوك نسبه معينه من قيمة الشيكات مقابل التسهيل المطلوب تعتمد على نسبة التحصيل للفترة الماضية للشيكات المودعة في حساب العميل طالب الائتمان ، بالإضافة الى اشتراطات اخرى قد تأخذها البنوك بان تكون تلك الشيكات حقيقية، ومتعددة الساحبين، وان تحافظ على نسبة تركيز معينة لا تتعدها، وان تحمل تاريخ استحقاق معين لا تتعدها تلك الشيكات.

(ب) الائتمان المصرفي بضمان شخصي :

تمنح البنوك في بعض الظروف وإلى بعض العملاء تسهيلات ائتمانية، بدون توفر ضمان عيني أو مادي، ويعرف هذا النوع بالائتمان الشخصي، بمعنى الضمانة الشخصية للعميل أو الكفالة الشخصية له من قبل عملاء أو أشخاص آخرين، ويكون مثل هذا الائتمان مبني على الثقة بين المقترض والبنك وتاريخ العلاقة المصرفية مع البنك، بالإضافة إلى الاعتماد على قوة وسلامة المركز المالي للعميل، وكفاءته في إدارة أعماله، وحسن مسموعاته الأدبية والتجارية. (السيسي، 2004، ص27)

خامساً: الائتمان المصرفي بحسب نوعية التسهيل:

ينقسم هذا النوع من الائتمان إلى تسهيلات ائتمانية مباشرة، وتسهيلات ائتمانية غير مباشرة.

• التسهيلات الائتمانية المباشرة:

في حين أن الودائع بكافة أصنافها وأنواعها تعتبر المصدر الرئيسي لأموال البنوك التجارية، فإن التسهيلات الائتمانية المباشرة بالمقابل تعتبر التوظيف الأساسي لتلك الأموال، وهي تشتمل على ثلاثة أشكال رئيسية:

أ) حساب الجاري المدين (Over Draft):

تسهيل الجاري المدين أو كما يسمى الاعتماد البسيط، هو اتفاق بين البنك وعميله، بموجب عقد ائتماني يوقع بين الطرفين، ويتم اعتماده من قبل الدائرة القانونية في البنك، ويحق للعميل بموجبه أن يسحب من الأموال التي يسمح له البنك بسحبها، وبحدود السقف الممنوح، وذلك خلال فترة زمنية محددة غالباً تكون سنة ميلادية قابلة للتجديد أو إلغاء السقف، حيث يتم احتساب فائدة مدينة على الرصيد المستغل من السقف وبشكل شهري في غالب الأحيان.

ب) القروض والسلفيات (Loans & Advances):

القروض هي أبسط صور الائتمان ومن أكثرها شيوعاً وانتشاراً في البنوك، ويلجأ العميل إلى هذا النوع من الاقتراض لتغطية احتياجاته سواء كانت تتعلق برأس المال العامل أو في عمليات التمويل والاستثمار أو لتغطية نفقات خاصة، ويتفرع عن هذا النوع من التسهيلات عدة تفرعات تعمل البنوك من خلالها:

- القروض والسلف الشخصية:

في العادة يكون هذا النوع من القروض بمبالغ قليلة أو متوسطة، ويمنح في الغالب إلى موظفين لديهم رواتب محولة للبنك، وتستخدم في بعض الأحيان لتسديد التزامات خاصة، ويمتد تاريخ استحقاقها لسنة أو أكثر من ذلك، وتسدد إما دفعة واحدة أو بموجب أقساط شهرية وتكون الفائدة بسيطة أو مركبة بحسب طبيعة الاتفاق المدون في العقد.

- القروض العادية أو التجارية:

هذا النوع من القروض يمنح في العادة للعملاء الذين يمارسون نشاطات وأعمال تجارية أو صناعية، وتكون قيمته المالية متوسطة أو مرتفعة، وتمتد فترة سداده لعدة سنوات أو يسدد دفعة واحدة في موعد الاستحقاق بحسب ما هو مدون في العقد الائتماني الموقع، ويتم استيفاء فائدة متناقصة على قيمة القرض، تسدد بشكل شهري إضافة إلى القسط المقرر أو دفعة واحدة في نهاية مدة القرض الزمنية بحسب ما ورد في العقد الائتماني.

(ج) الكمبيالات المخصومة (Discounted Bill of Exchange):

تعتبر الكمبيالات هي أحد فروع الأوراق التجارية، وهي محرر مكتوب وفق شرائط مذكورة في القانون، يتضمن تعهد محرره بدفع مبلغ معين، بمجرد الاطلاع أو في ميعاد معين أو قابل للتعين لأمر شخص آخر، وهو المستفيد أو حامل السند. وهي الأوراق التجارية الشائعة الاستعمال لدى البنوك التجارية، إما بهدف البيع الآجل فيما بين المشتري والبائع، حيث تتدخل البنوك مقابل عمولة متفق عليها؛ لتمكين التاجر (الدائن) من خصم الكمبيالة، وتسجيل قيمتها قبل تاريخ الاستحقاق أو تكون الكمبيالة ضامته لحق البنك بمنح تسهيل لأحد الزبائن لديها.

(د) بطاقات الائتمان (Credit Cards):

تكون البطاقة الائتمانية في العادة من البلاستيك، أو على شكل شريحة إلكترونية، حيث تعطي لصاحبها الحصول على الائتمان الذي يريده بموجب السقف المحدد مسبقاً أو متفق عليه مع البنك المصدر للبطاقة، وتعتبر البطاقة الائتمانية شكلاً متطوراً من الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك التجارية لعملائها، وهي تعطي كامل الفرصة بالسحب النقدي وفي التعامل مع المحلات التجارية والمرافق الخدماتية داخل البلد الذي يقيم بها العميل وخارجه، وفي حالة استخدام البطاقة في عمليات شراء السلع والخدمات فإن حاملها لا يدفع أي فوائد وعمولات على ذلك، إذا التزم بالتسديد الكامل للسحوبات خلال فترة السماح والتي تمتد لمدة 27 يوم، أما في حالة السحب النقدي من خلال البطاقة يتم استيفاء عمولة سحب نقدي تتراوح قيمتها بين 2% إلى

4% من قيمة المبلغ الذي تم طلبه، وفي حالة عدم التزام العميل بالتسديد في مواعيد الاستحقاق يترتب على الرصيد المستغل من سقف البطاقة دفع فوائد تأخير اضافية.

ذ) القبولات المصرفية (Bankers Acceptances):

تعد أحد أنواع الائتمان المصرفي، حيث بموجبها يقوم العميل طالب الائتمان بإصدار سحب زمني على البنك الذي يتعامل معه، إذ بموجب ذلك يتعهد البنك بدفع قيمة السحب في تاريخ الاستحقاق.

هـ) التأجير التمويلي (Finance or Capital leasing):

هو أحد الخدمات التمويلية الحديثة التي تشبه إلى حد كبير عقد الإيجار العادي، بحيث أن التمويل التأجيري، يتضمن قيام البنك أو الشركة الممولة بتمويل شراء الأصل وتأجيره للغير مقابل

• التسهيلات الائتمانية غير المباشرة:

هي عبارة عن تعهد البنك بالتسديد أو الدفع عن عملائه في حالة عدم احترامهم لتعهداتهم أو وفائهم لالتزاماتهم المباشرة في المواعيد المحددة وتأخذ عدة صور أبرزها:

أ) الكفالات (خطابات الضمانات Letters of Guarantee)

وهي عبارة عن عقد كتابي يتعهد بمقتضاه البنك (مصدر الكفالة) بضمان أحد عملائه، بناءً على طلبه في حدود مبلغ محدد، ولمدة زمنية معينة اتجاه طرف ثالث وهو المستفيد، بمناسبة التزام ملقى على عاتق العميل المكفول وضماناً لوفائه بالتزامه اتجاه ذلك الطرف.

ومن أبرز أنواع الكفالات التي تصدرها البنوك:

- الكفالات النقدية:

وهي كفالات يصدرها البنك لصالح العميل، تتعهد بسداد التزامات العميل في فترة محددة أو عند عدم التزامه الأخير بالسداد بعد نفاذ تاريخ الاستحقاق.

- كفالات الدفعات المقدمة:

وهي الكفالات التي يصدرها البنك للمقاولين، نتيجة عدم مقدرتهم على توفير المال اللازم عند بداية المشروع، وتقدم على شكل دفعات عند عدم وفائه لسدادها لمالك المشروع.

- كفالات دخول عطاء :

وهذا النوع من الكفالات تقدم مع تسعير العطاء المطروح و المعلن عنه سواء بالصحف أو بأي وسيلة إشهار أخرى، وفي غالب الأحيان تشكل قيمة الكفالة نسبة مئوية من قيمة العطاء (5% أو 10% ... الخ) ، ويكون هذا النوع من الكفالات محدد بفترة زمنية في العادة ثلاثة شهور وقد تزيد او تنقص المدة عن ذلك، (www.aazs.net).

- كفالات حسن التنفيذ:

تصدر هذه الكفالات لضمان حسن التنفيذ للمقاولات وغيرها، بحسب المواصفات الواردة في العطاءات، فهي تغطي الضرر الناجم عن عدم التزام المتعهد بالتنفيذ الكامل للشروط المتفق عليها في العقد.

- الكفالات الجمركية:

يتم إصدار هذا النوع من الكفالات لتمكين المستورد من تأجيل سداد الضرائب والرسوم أو بحصوله على الإعفاء أو التنزيل من قيمتها، فهذا النوع من الكفالات تضمن التنفيذ اتجاه الدوائر الحكومية والمؤسسات العامة.

(ب) الاعتمادات المستندية (Letters of credit):

هو عقد يتعهد البنك (فاتح الاعتماد) بموجبه وبناءً على طلب العميل بدفع مبلغ معين مقابل استلام مستندات شحن البضاعة، وفقاً للشروط المتفق عليها.

ويعرف أيضاً بأنه تلك العملية التي يقبل بموجبها بنك المستورد أن يحل محل المستورد في الإلتزام بتسديد قيمة وارداته لصالح المصدر الأجنبي عن طريق البنك الذي يمثله مقابل استلام الوثائق أو المستندات التي تدل على أن المصدر قد قام فعلاً بإرسال البضاعة المتفق عليها. (الزبيدي، 2002، ص106).

- الاعتماد بالاطلاع (Sight):

في هذا النوع من الاعتمادات يدفع البنك بموجبه كامل قيمة المستندات المقدمة فور الاطلاع عليها، والتحقق من مطابقتها للاعتماد، ويكون الدفع من أموال البنك وفي حالة اعتماد الوكالة، فإن البنك يقوم بإبلاغ عميله طالب فتح الاعتماد بوصول المستندات، ويطلب منه توقيعها وتسليمها ودفع قيمتها كاملة مع العمولات وهذا النوع هو أكثر انواع الاعتمادات شيوعاً في بلادنا.

- اعتماد القبول (Acceptance):

ينص هذا النوع من الاعتمادات على أن الدفع يكون بموجب كمبيالات يسحبها البائع المستفيد، ويقدمها ضمن مستندات الشحن، وبحيث تستحق تاريخها في وقت لاحق معلوم، والمسحوبات المشار إليها إما أن تكون على المشتري طالب فتح الاعتماد، وفي هذه الحالة لا تسلم المستندات إلا بعد توقيع المشتري بما يفيد التزامه بالسداد في التاريخ المحدد، وإما أن يكون مسحوب على البنك فاتح الاعتماد الذي يتولى نيابة عن المشتري توقيعها، بما يفيد التزامه بالسداد في الأجل المحدد لدفعها، أو يسحبها على المشتري ويطلب توقيع البنك الفاتح بقبولها أو التصديق عليها.

- الاعتماد الأجل (Differed):

يتشابه الاعتماد المؤجل مع اعتماد القبول بحسب ما ورد في الاعتماد المؤجل، وتختلف فقط في أن المستفيد لا يقدم كمبيالة مع مستندات الشحن، بالإضافة الى ان بنك فاتح الاعتماد يقوم بتسديد كامل المبلغ نقداً للمصدر ويقوم عميله (فاتح الاعتماد) بالتسديد للبنك بموجب اقساط او يسدد القيمة في موعد لاحق (أجل) يتفق عليه .

دفعات محددة وفقاً لشروط معينة، بالإضافة إلى إعطاء المستأجر حق تملك الأصل المستأجر بعد الانتهاء من تسديد جميع الدفعات (الحيالي، 2009، ص102).

المطلب الرابع - خصائص الائتمان المصرفي:

في العادة يتم منح الائتمان المصرفي للشخصيات الاعتبارية والطبيعية الكبيرة منها والصغيرة على حد سواء، ولكن الشخصيات الاعتبارية المتمثلة بالشركات والمؤسسات الكبيرة فهي بحاجة إلى أكثر من المؤسسات الصغيرة والشخصيات الطبيعية للتمويل، نتيجة لكبر حجمها وتوسع نشاطها، وبناءً عليه فإن هناك خصائص يجب أن تتوفر ويتمتع بها هذا النشاط من أبرزها:

(أ) الثقة بين أطراف العلاقة:

وتعتبر هذه الميزة من أهم خصائص الائتمان فلا بد أن يكون للبنك ثقة كبيرة في العميل الذي سوف يلتزم بتسديد التزاماته اتجاهه في المواعيد المحددة.

(ب) تحديد فترة الاستحقاق:

يتطلب من البنك مانح التمويل أو التسهيل أن يترك فترة زمنية موائمة بين تاريخ منحه التسهيل، وموعد استحقاقه بما يتلائم مع طبيعة نشاط المقترض، وبحيث تمكنه من القدرة على الوفاء بالتسديد.

(ج) التعهد والمصادقية:

يتعهد البنك لعميله بمنحه التسهيل المطلوب بعد موافقة الأخير على شروط العقد المتفق عليه.

(د) العمولات والفوائد:

يتوجب على عميل البنك الذي حصل على الأموال من خلال التسهيل الذي طلبه، وبعد استخدامه لها، بأن يلتزم بدفع الفوائد والعمولات المقررة نتيجة لذلك.

هـ) تسديد مبلغ التمويل :

يتطلب من العميل الذي تم منحه الائتمان واستخدام حصيلته لتحقيق الغايات والاهداف التي تطلع لها، ان يلتزم بدفع قيمته للبنك بالكامل من خلال الوفاء بتسديد الاقساط في مواعيد الاستحقاق المتفق عليها بموجب العقود والمستندات الموقعه من قبل لاطراف ذات العلاقة .

المبحث الثالث

سياسة ومعايير منح الائتمان المصرفي

يتوجب على كل البنوك التجارية عند تعاملها مع الائتمان أن تتوفر لديها سياسات ائتمانية معتمدة والتي تعتبر الإطار الذي يعتمد عليه في إدارة وظيفة الائتمان لديها، هذا بالإضافة إلى استنادها على عدة معايير أساسية عند تقريرها بخصوص منح الائتمان من عدمه بهدف تجنب المخاطر المترتبة على هذه العملية.

المطلب الأول - السياسة الائتمانية:

تعد السياسة الائتمانية حجر الزاوية في الخطط الاستراتيجية للنظام المصرفي فيما يتعلق بعملية منح الائتمان كونها تشتمل على الأسس والشروط و نطاق و سلطات وأنواع الائتمان المصرفي مما جعل منها أحد المرتكزات في أداء وظيفة الرقابة على منح الائتمان المصرفي سواء كانت داخلية أو خارجية (زبد، 2006، ص5).

وتعرف "السياسة الائتمانية بأنها الإطار العام الذي يضم مجموعة المبادئ والأسس التي تنظم عملية دراسة ومنح التسهيلات الائتمانية وأنواع الأنشطة الاقتصادية التي يمكن تمويلها وكيفية تقدير مبالغ التسهيلات المطلوب منحها (الحدود)، وأنواعها وآجالها الزمنية وشروطها" (السيسي، 2004، ص20).

كما يتم تعريفها أيضا "السياسة الائتمانية" بأنها مجموعة الإجراءات والقواعد والتدابير المتعلقة بتحديد حجم ومواصفات الائتمان وتلك التي تحدد ضوابط منح الائتمان ومتابعته وتحصيله (chen, p310).

كذلك تعرف السياسة الائتمانية بأنها إطار يتضمن مجموعة المعايير والشروط الإرشادية لضمان المعالجة الموحدة للموضوع الواحد، وتوفير كامل الثقة لدى العاملين بالإدارة، بما يمكنهم من العمل دون خوف من الوقوع في الخطأ وتوفير المرونة الكافية، أي سرعة التصرف بدون

الرجوع إلى المستويات العليا، ووفقا للموقف طالما أن ذلك داخل نطاق السلطة المفوضة إليهم (الزبيدي، 2002، ص195).

وبذلك فهي تمثل إطار يحتوي مجموعة من الأسس والمعايير والشروط تزود بها إدارة الائتمان المختصة لتحقيق أغراض تهدف إلى:

- تنمية أنشطة البنك التجاري وتحقيق عائد مرضي.
- سلامة وصحة الائتمان الذي يقوم البنك بمنحه.
- توفير إجراءات رقابة مستمرة على عمليات الائتمان في كافة مراحله.
- تعزيز الثقة لدى العاملين في الإدارة مما يقلل من الوقوع بالأخطاء (حسن وآخرون، 2008، ص 14).

أولاً- أهداف البنك من استخدام السياسة الائتمانية:

يقوم البنك التجاري بوظيفتين رئيسيتين تتمثل في قبول الودائع ومنح التسهيلات الائتمانية، لذلك ينبغي للبنك استثمار الودائع الموجودة لديه بطريقة مربحة مع مراعاة الاحتفاظ بالسيولة اللازمة لتغطية السحوبات المتوقعة وغير المتوقعة وعليه فإن البنوك التجارية تسعى دائماً لتحقيق الجوانب التالية:

أ- العائد أو الربحية : حيث تسعى البنوك بالدرجة الأولى من وراء توظيف أموالها إلى تحقيق أكبر عائد ممكن لأن مدى كفاءة الإدارة التنفيذية تكمن بمقدار وحجم الأرباح التي تحققها والمتمثلة بالفوائد والعمولات نظير خدماتها التي تقدمها للعملاء والجمهور بعد استقطاع كلفة المصاريف الإدارية والعمومية والفوائد والعمولات المدينة التي تدفعها.

ب- السيولة : ويقصد بها احتفاظ البنك بمركز مالي يتصف بالسيولة، بمعنى توفر قدر كاف من الأموال السائلة لدى البنك وهي تتمثل بالنقدية والأصول التي يمكن تحويلها إلى نقدية لمجابهة طلبات السحب دون أي تأخر. وبذلك يكون هدف السيولة دقيق، لأنه

يستلزم الموازنة بين توفير قدر مناسب من السيولة للبنك وهو أمر قد لا يتوافق مع هدف تحقيق الربح، بالتالي يلقي على عاتق إدارة البنك مهمة الموازنة بين هدف الربحية من جهة وهدف الاحتفاظ بالسيولة من جهة أخرى، ويعتمد البنك في مقدار السيولة لديه على عدة عوامل منها:

- مدى ثبات الودائع لديه.

- قصر مدة التسهيلات الائتمانية الممنوحة.

ج- درجة الأمان: ويتمثل الأمان لدى البنك عندما يتأكد من أن التسهيلات التي منحها للعملاء سوف يتم تسديدها في المواعيد المحددة، ولكي يتم التوصل إلى ذلك ينبغي التحقق والدراسة الجيدة لجوانب الائتمان المطلوب التالية :

- أهلية طالب الائتمان.

- السمعة التجارية للمدين ومدى انتظامه في الوفاء بالتزاماته.

- مدى الكفاءة المهنية والإدارية للقائمين على إدارة المشروع أو المنشأة طالبة التسهيل.

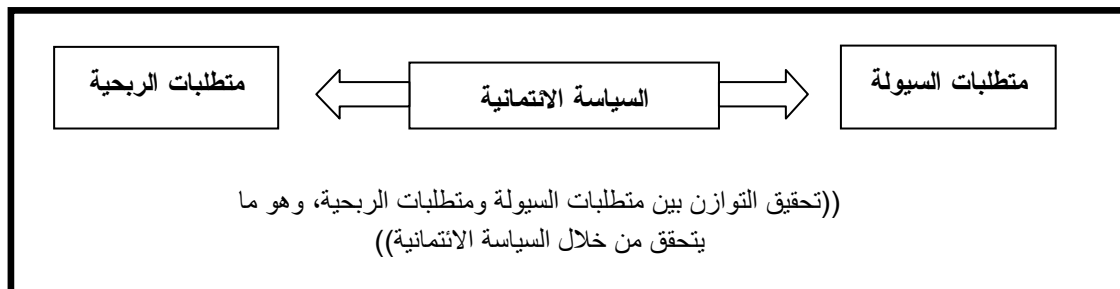
- الملاءة المالية والمركز المالي للمنشأة ومدى توازن هيكلها التمويلي.

- التاريخ الائتماني لطالب الائتمان .

- طبيعة الضمانات المقدمة .

- مدة التسهيل الممنوح، فكلما كانت أقل كلما أدى إلى حسن التقدير وتجنب المخاطر

والعوامل المؤثرة على قدرة البنك على الإقراض (الرشيد وآخرون، 1999، ص99).



ثانياً - عناصر السياسة الائتمانية:

لكي تأتي السياسة الائتمانية ثمارها بشكل فعال وتحقق غايتها يتوجب مراعاة تنفيذها من خلال عناصرها الرئيسية بحيث يقود ذلك المصرف التجاري لبلوغ تطلعاته في تحقيق عنصر الامان والربحية ويساعده في عملية الانتشار النوعي والجغرافي ويضمن له تنسيق افضل بين حجم وطبيعة تسهيلات الائتمانية والموارد المتاحة له ، وتكمن أهم تلك العناصر بالتالي:

أ) حجم المال المتوفر للائتمان: حيث تراعي السياسة الائتمانية أن لا تزيد القيمة الاجمالية للائتمان عن نسبة محددة من الموارد المالية المتاحة، فحجم الأموال الممكن إقراضها تحدد انطلاقاً من حجم الودائع النقدية الواجب الاحتفاظ بها لمقابلة طلبات السحب والنفقات الأخرى (الرشيد وآخرون، 1999، ص 209).

ب) تنوع التشكيل الائتماني: تتطلع السياسة الائتمانية لخدمة مختلف قطاعات الأنشطة الاقتصادية بشكل عام ولذلك يتوجب عليها أن تستند إلى أساس التنوع في التسهيلات المقدمة لحماية أموالها وتقليل درجة المخاطرة، ومن الأساليب التي يأخذ بها توزيع تواريخ استحقاق الائتمان من قصيرة إلى متوسطة إلى طويلة الأجل، بالإضافة إلى مراعاة التوزيع الجغرافي والتوزيع على مختلف القطاعات الاقتصادية (صناعية، تجارية، زراعية، خدماتية، إلخ) (هندي، 2003، ص 210).

ج) تحديد مستويات اتخاذ القرار: يتوجب أن تحدد سياسة الائتمان المستويات الإدارية المسؤولة عن اتخاذ قرار الموافقة على منح الائتمان من عدمه، وبحيث تراعي التدرج بحسب قيمة الائتمان وطبيعته، بحيث تبتعد عن ضياع الوقت وتحقق سرعة في اتخاذ القرارات (السيسي، 2004، ص 39).

د) مراقبة ومتابعة الائتمان : قد تنص سياسات الائتمان على ضرورة متابعة الائتمان الممنوح لاكتشاف أي صعوبات محتملة في السداد مما يوفر لها قدره على اتخاذ قرارات ملائمة في الوقت المناسب.

هـ) المنطقة الجغرافية: تراعي استراتيجية ادارة الائتمان تحديد المنطقة الجغرافية التي يخدمها البنك بحيث يؤدي ذلك إلى تغطية :-

- حجم الموارد المتاحة للائتمان.
- قدرة إدارة البنك في التحكم والرقابة على الائتمان .
- طبيعة المنافسة التي تواجه البنك في المنطقة .
- تحديد طبيعة الضمانات المقبولة للبنك وسهولة التصرف بها اذا اقتضى الأمر .
- انخفاض مصاريف الاحتفاظ بالضمان لدى البنك.

و) تكلفة الخدمات وأسعار الفوائد : يعتبر العائد الناتج عن عملية الائتمان من الأمور الهامة بالنسبة للبنك وعليه يُحظى تحديد سعر الفائدة المدينة على الائتمان بعناية كبيرة، وأسعار الفائدة هذه تتأثر بعوامل عديدة منها أسعار الفائدة السائدة في السوق، درجة المنافسة بين البنوك، تكلفة ادارة الائتمان، مقدار الطلب على الائتمان ...الخ، وتباعا لهذه العوامل يقوم البنك بتحديد سعر الفائدة الملائمة طبقا لنوع الائتمان، ووضع العميل طالب الائتمان (النعيمي، 2010، ص119).

ز) طبيعة المستندات اللازمة للائتمان: قد تحدد السياسة الائتمانية في البنك المستندات الواجب تقديمها من العميل عند تقدمه لطلب التسهيل الائتماني وقد تختلف هذه المستندات من بنك لآخر، وفي نفس البنك من مرحلة الى أخرى، إلا أنه يمكن إيجاز أبرزها (طلب الحصول على الائتمان، الحسابات والقوائم المالية للعميل، تقارير سابقة للتسهيلات التي منحت للعميل، عقد الشركة، وثائق التأمين، شهادات خبرة، إثبات مهنة لطبيعة عمل العميل، الأوراق والمستندات الخاصة بالضمان المقدم،الخ).

ح) قطاعات أو نشاطات غير مسموح بتمويلها: قد تراعي السياسات الائتمانية في البنك نشاطات ومجالات غير مسموح بتمويلها من حيث المبدأ، وقد يكون وراء عدم السماح بتمويلها التقليل من مخاطر الائتمان التي تصاحب تمويلها أو راجعة لأسباب دينية أو أخلاقية أو قانونية، بحيث لا يحدث تباين بين السياسة الخاصة بالبنك

والتشريعات والقوانين النازمة للعمل المصرفي والقيود التي تضعها السلطة المسؤولة عن السوق المصرفي (الرشيد وآخرون، 1999م، ص 209).

ثالثاً - المحددات التي تؤثر على قدرة البنك في منح الائتمان :

(1) قيمة الودائع القائمة لديه ومدى ثباتها :

تعد الودائع من مصادر البنك الرئيسية والأقل كلفة مقارنة مع مصادرها لأخرى وبالتالي لها تأثير مهم في جلب الأرباح والفوائد لديه، فكلما زاد حجمها وثباتها زادت قدرة البنك على منح التسهيلات الائتمانية وبالتالي ارتفاع قيمة إيراداته، (الرشيد وآخرون، 1999، ص 202).

(2) الظروف الاقتصادية والسياسية :

في حالة الانكماش الاقتصادي يتشدد البنك في منح الائتمان والعكس في حالة الازدهار الاقتصادي، كذلك يتشجع البنك في حالة استقرار الأوضاع السياسية وتوفر البيئة القانونية والقضائية المستقرة في منح الائتمان وعدم التشدد بالشروط والإجراءات والعكس في حالة عدم الاستقرار للبيئة السياسية والقانونية المحيطة بعمله .

(3) المقارنة بين أسعار الفائدة المقبوضة والمدفوعة :

حيث كلما ازداد الفرق بين معدل أسعار الفائدة المدفوعة على الودائع وبين أسعار الفائدة الدائنة المقبوضة من الائتمان الممنوح أدى ذلك الى تعاظم الإيرادات لدى البنك.

(4) المقارنة مع أوجه التوظيف الأخرى المتاحة للبنك :

في العادة تقوم البنوك باستثمار أموالها في البورصات من خلال شراء الأسهم والسندات أوفي عمليات استثمار أخرى، وبالتالي يؤثر ذلك على مقدار الأموال المخصصة لاستثمارها في منح التسهيلات الائتمانية فإذا تحققت للبنك أرباح من جراء الاستثمار في الائتمان تفوق غيرها من أوجه الاستثمار الأخرى فمن الطبيعي أن يخصص البنك لها مقدار أكبر من الأموال.

(5) المنافسة وحصة البنك في السوق المصرفي :

في حالة كانت هناك منافسة قوية بين البنوك العاملة في السوق الذي يعمل به البنك، فأن قدرته تقل في منح الائتمان، بالإضافة الى أن البنك يعمل على تسعير خدماته الائتمانية بحسب الحدود القصوى والدنيا لأسعار الفائدة ، مع الأخذ بعين الاعتبار التكاليف التي يتكبدها البنك في منح الائتمان وخدماته المصرفية وهو ما يعرف عالمياً بمقياس (LIBOR)، بحيث تعتمد هذه الأسعار على درجة المنافسة بين البنوك وحجم الطلب على الائتمان، بحيث يتوجب أن تغطي هذه الأسعار التكاليف المصاحبة للعملية الائتمانية .

(6) النسب والمعدلات التي تقررها سلطة النقد:

تقوم سلطة النقد الفلسطينية بوصفها البنك المركزي المستقبلي والمسؤولة عن البنوك ونشاطها بالمحافظة على الاستقرار الاقتصادي والمالي للبلد، وذلك من خلال تنظيم كمية الائتمان ونوعيته وذلك من خلال تحديد النسب والمعدلات التي لا يجوز للبنوك التجارية العاملة تجاوزها حفاظاً على سلامة واستقرار وضعها المالي.

(7) الكفاءة والخبرة المهنية التسويقية لموظفي البنك:

كفاءة وخبرة الموظفين في مجال العمل المصرفي وتحديداً المهنية الائتمانية في دراسة ومتابعة ملفات الائتمان، بالإضافة الى قدرتهم على تسويق الخدمات الائتمانية بطريقة سليمة وناجحة تؤثر في قدرة البنك على استحواذ ومنح التسهيلات الائتمانية التي يتطلع لها.

المطلب الثاني- معايير منح الائتمان:

منذ منتصف الربع الأخير من القرن الماضي زاد الاهتمام عالمياً بتحليل المخاطر الائتمانية إثر تعثر بعض المصارف الكبرى عالمياً، فظهرت عقب ذلك رؤيا اقتصادية نادت بضرورة إيجاد مؤشرات وقواعد ائتمانية بهدف تعزيز قدرات البنوك وحمايتها من المخاطر الائتمانية المحتمل وقوعها ومن ضمن نماذج المؤشرات الائتمانية المعتمدة دولياً و المنشورة

ويطلق عليها البعض The Five C's Of Credit نموذج " 5CS " ونموذج "5PS" وعرفت تلك المعايير والمؤشرات بالحروف الأولى لمصطلحات اللغة الانجليزية . (الكهالي، 2010، ص9) .

أولاً- معايير الائتمان 5Cs :

يقوم البنك بتحليل خمسة جوانب عند طالب الائتمان جميعها تبدأ بحرف C باللغة الانجليزية وهي تشير إلى الحد الأدنى من الجودة الذي ينبغي أن تتوفر في صاحب المشروع "طالب الائتمان" بمعنى توضيح مدى قدرته ورغبته في سداد مستحققاته تجاه أصحابها في مواعيدها وهي تمثل الأساس الذي يعتمد عليه في قرار منح الائتمان من عدمه.

1) شخصية المقترض (Character):

وهذا المعيار معنوي يشير إلى خصائص الفرد الأخلاقية والقيمية التي تؤثر على مدى التزامه بتعهداته حيث يركز على الجانب الأدبي في التزام طالب الائتمان بالوفاء بجميع التزاماته، أي استعداده لسداد قيمة الائتمان في حالة حصوله عليه.

ويتمثل ذلك في النية السليمة، وبالالتزام بأداء ما عليه من استحقاقات للآخرين، وبالتاريخ المالي له، وهذا العنصر متعلق برغبة العميل القوية في سداد التزاماته والفوائد المترتبة عليها حتى أثناء الأزمات أو أوقات الكساد، حيث ان هذه الرغبة تعتمد بداية على التنشئة الاجتماعية لطالب الائتمان وما يتمتع به من أخلاقيات وصفات الأمانة والشرف والعدالة.

وبذلك يكون دور مسؤول منح الائتمان هنا أن يدرس سلوكياته ومدى احترامه لتوقيعه والتزامه بتعهداته من خلال الإجابة على التساؤلات التالية:

- هل يمكن إظهار الأمانة والنزاهة والوفاء بالوعد للجهة المانحة؟
- إذا كان قد سبق له الحصول على قرض أو ائتمان من ممول فهل سدد له في الوقت المحدد؟
- هل هو حريص على دفع فواتيره و التزاماته الشخصية في الوقت المحدد؟

- هل لديه التزام متواصل مع من يعاملهم من موردين وزبائن ويحظى بثقه كبيرة لديهم ؟.

(www.arageek.com)

2) رأس مال المقترض (Capital) :

مصطلح اقتصادي يقصد به الأموال والمواد والأدوات اللازمة في النشاط الاقتصادي أو التجاري الذي يمارسه طالب الائتمان بهدف تحقيق العائد أو الربح ، ويعتبر رأس المال محرك أساسي لأي مشروع أو عمل استثماري يهدف لزيادة القدرة الانتاجية ورفع كفاءتها، وبذلك هو يتكون من مجموعات أساسية متفرع منها أشكال فرعية من المستخدمات القادرة على الانتاج مثل الأدوات المساعدة في النشاط، المواد الخام، القدرات البشرية...الخ،
(<https://ar.wikipedia.org>).

لذلك فدور ومسؤولية مانحي الائتمان أن يدرسوا رأسمال طالب الائتمان من خلال الإجابة على التساؤلات التالية :

- مدى ملائمة حجم رأس المال مع النشاط ؟
- هل يحقق رأس المال هدف النشاط المتمثل بالعائد ؟
- مدى قدرته على تحقيق الأنتاجية المناسبة وكفاءة المطلوبة لها ؟

وخلال دراسته لهذا العنصر ينبغي التركيز على تحليل نسب المديونية، وتحليل الأموال الذاتية، والأموال المقترضة، والتأكد من عدم تخطي نسب المديونية للمعايير المعروفة .
(www.arageek.com).

3) القدرة على الدفع (capacity) :

والمقصود بها مدى مقدرته على التسديد في مواعيد الاستحقاق، والذي يتضح من خلال قدرته على إدارة المشروع المطلوب تمويله بنجاح، بحيث تضمن للبنك سلامة الأموال الممنوحة

في شكل ائتمان، ويمكن تحقيق ذلك من خلال الوقوف على معدل الربحية، والمركز المالي للعميل، وتدفقاته النقدية الداخلية والخارجية ومواعيدها، ومدى كفايتها لسداد الائتمان وغيره من الالتزامات ومدى توافقها مع مواعيد السداد، كذلك دراسة دورة نشاط العميل للتحقق من توافقها مع دورة الائتمان أو التمويل، هذا بالنسبة للمشروعات القائمة، أما بالنسبة للمشروعات الجديدة فإن متخذ قرار الائتمان يجد نفسه مضطر إلى ذلك من خلال المقابلات الشخصية مع طالب الائتمان. (الحمزاوي، 2002، ص158)

4) الضمانات (Collateral) :

ويقصد بها الضمانات الممكن أن يقدمها طالب الائتمان لقاء الائتمان الذي يرغب في الحصول عليه، بحيث تكون كافية لمقابلة التزامات العميل اتجاه البنك في حالة امتناعه عن سداد الائتمان والفوائد المترتبة عليه، وهذه الضمانات تأخذ أشكالاً متعددة كالرهن العقاري، شيكات أجله برسم التحصيل، رهن آلات و مركبات، أوراق تجارية... الخ، وفي جميع الأحوال يشترط أن يتم النقويم بشكل سليم وأن تكون قيمة الضمانات تفوق قيمة الائتمان وأن تكون مملوكة للعميل أو كفيلة. (زبد، 2012، ص4).

5. الظروف المحيطة بالمشروع وبطالب الائتمان (Conditions)

والمقصود بها ظروف البلد الاقتصادية والسياسية والظروف الخارجية التي تنعكس أثارها الايجابية أو السلبية على قدرة طالب الائتمان بالوفاء بالتزاماته والسداد في مواعيد الاستحقاق، ويتم ذلك من خلال دراسة الطلب المحلي والدولي في حالة الاستيراد على السلع والخدمات التي سوف يقدمها المشروع ليس في الوقت الحاضر فحسب بل طيلة عمر المشروع، وتستخدم في هذا الصدد عدة طرق في التنبؤ بالطلب على السلع أو الخدمات التي سينتجها النشاط خلال عمره.

ويلزم الإشارة هنا إلى أن نتائج تلك التنبؤات ينبغي أن تؤخذ بحذر إذا كانت فترة عمر الائتمان المطلوب طويلة نسبياً نتيجة للتغيرات التي تحدث في الأذواق وأنماط الاستهلاك واحتمال ظهور سلع أو خدمات بديلة. (الزبيدي، 2002، ص126).

ثانيا - مؤشرات الائتمان 5P'S:

ويطلق عليها البعض المعايير الواجب مراعاتها والاعتماد بها عند اتخاذ القرارات بخصوص الائتمان المطلوب ، اشارة الى العناصر الخمسة التالية وهي: (personality, purpos ;payment, protection, and Prospective).

1- السمعة او الشخصية (personality) :

حيث تعتبر السمعة الاخلاقية الجيدة والحسنة محصلة لعدد من السمات التي تمتاز بها شخصية طالب الائتمان، ويأتي في مقدمتها (الامانة، المثابرة، الكمال، الاخلاق)، حيث اذا توافرت هذه الصفات لدى طالب الائتمان تجعله يشعر بالمسؤولية تجاه التزاماته ومديونيته، فالثقة في سلامة اخلاق طالب الائتمان ونزاهته ومصادقته تعد لبنة اساسية في العمل التجاري والمالي بشكل عام والعمل المصرفي على وجه التحديد والتخصيص.

2- الغرض (purpose):

ان التسهيلات المصرفية بمفهومها التقليدي وبغالبيتها تهدف لتحقيق غرض من منحها حيث يقدمها المصرف التجاري لعملائه لمواجهة احتياجات مالية مؤقتة لهم، بحيث يتم السداد بعد انتهاء هذه الحاجة ويتم التسديد اما دفعة واحدة او بموجب اقساط قد تكون شهرية او ربع سنوية او نصف سنوية او سنوية... الخ، بحسب الاتفاق المبرم بين الطرفين، وبهذا يكون التزام المقترض بالتسديد في مواعيد الاستحقاق متوقف على مقدرة العميل على حسن ادارة نشاطه وشؤونه المالية بكفاءة بما يحقق النفع الية وللجهات ذات العلاقة .

ويتردد كثيرا تعبير (المقدرة على الدفع) كمرادف لمصطلح (الكفاءة الادارية) نظراً لشمول الاول لعدد اكبر من الجوانب، حيث ان قدرة الشخص على الدفع والتسديد مؤشر

لعدد من المتغيرات مثل (الدخل، هيكل الانفاق، عدد افراد العائلة، فترة السداد المسموح بها لتسديد التسهيل الممنوح، سلامة صحة الفرد ومحيطه، مستوى التعليم، العمر الزمني، مدى درجة الاستقرار، طبيعة العمل، الحالة الاقتصادية العامة ومستوى المعيشة....الخ)، اما فيما يتعلق بأصحاب المشروعات فأن مقدرتهم على الدفع والتسديد تدل بالاضافة الى العوامل السابقة على العوامل المتعلقة بنشاطه التجاري او الصناعي مثل المبيعات، اسعار بيع السلعة، تكاليف الانتاج، الموقع الجغرافي للمشروع، السياسة الاعلانية والتسويقية...الخ)، ودراسة وتحليل هذه العوامل يحوز على اهمية كبيرة للوصول الى تحديد دقيق للمقدرة على التسديد والدفع(عيسى، 2004، ص41) .

3- القدرة والرغبة في السداد(payment) :

يعتبر المركز المالي للعميل طالب الائتمان من وجهة النظر الائتمانية الضمان الرئيسي لمدى قدرته على الوفاء بالتزاماته المالية، وبالرغم من ذلك لا يمنح الائتمان المصرفي على اساس افتراضي مسبق بأن المركز المالي هو وسيلة السداد حتى لو كانت ضمانات السداد متوفرة، لأن الاعتماد على ذلك لوحده معناه انه في حالة تصفية المشروع يتم انتهاء العلاقة بين البنك وعميلة، في حين ان الائتمان المصرفي يمنح اصلاً على أساس وجود تتابع في العمليات الانتاجية او التسويقية او بكلاهما مجتمعين، وبذلك يكون هناك استمرارية في عملية السداد، وعليه يكون من الطبيعي التعرف على القدرة الإيرادية لطالب الائتمان حتى يعرف البنك مانح الائتمان مدى امكانية التسديد للأقساط من الإيرادات، وهي الطريقة المثلى للتسديد، اما باقي الطرق الاخرى مثل بيع الاصول او الاقتراض من مصادر اخرى لا تفضلها البنوك، نظراً لأن اساليب البيع مكلفة وتحتاج لوقت وهي مؤشر غير مرغوب فيه خاصة اذا كانت ظروف العميل غير مستقرة ماليا او في حالة متدهورة (عيسى، 2004، ص42).

وبرأينا ونتيجة لخبرتنا العملية لسنوات طويلة في مجال العمل المصرفي، فأن البنوك لا ترغب في ان تصل مع العميل المقترض او المدين لديها الى سياسة بيع الاصول لديه

سواء الثابتة او المتداولة لتحصيل حقوقها منه، لما لذلك من انعكاسات سلبية على مسموعات البنوك في الوسط المالي والاجتماعي التي تعمل بها .

4- الحماية (protection):

يتوجب هنا الاشارة الى ان مايقدمه البنك لعميلة من تسهيلات ائتمانية، ان يكون هذا العميل يحظى بالثقة من ناحية وان تكون لديه القدرة على استخدام حصيلة الائتمان الممنوح له في الغرض الذي طلب من اجلة من ناحية اخرى، وبذلك يهتم مسؤول الائتمان بتحديد الثغره التمويلية للعميل من حيث القيمة والتوقيت، وبناء عليه يتم تحديد قيمة الائتمان الذي يتناسب مع احتياجات العميل، وبذلك تكون الضمانات التي يطلبها البنك وسيلة يؤمن بها نفسه ضد أي مخاطر مستقبلية طارئة او تستجد في حينه على وضع العميل .

ونظراً لأهمية الضمان المقدم مقابل الائتمان المطلوب بالنسبة للبنك، يتعين ان يراعى فيه مدى قانونيته وكفايته وإمكانية التصرف به بيسر، لذلك يفضل ان تكون الضمانات على الوجه التالي :

أ- اصول متداولة للعميل .

ب- اصول متداولة للغير(الكفلاء) : حيث يقبل وجود ضامن أو كفيل من الغير، بحيث يشترط على الكفيل وجود المقدرة على وضع بعض أو كل اصوله تحت تصرف البنك في حالة تعثر المستفيد وعدم قدرته على الوفاء ويشترط ان تتصف هذه الاصول بالمواصفات المحددة وهي (القانونية، الكفاية، القابلية للتصرف) .

ت- الاصول الثابتة: حيث تقبل الاصول الثابتة كضمان مقابل الائتمان الممنوح على ان يأخذ بعين الاعتبار مقدار الفقد وإمكانية التحويل .

وقد حاز عنصر الضمانات على أهمية كبيرة في الفكر الائتماني التقليدي، بحيث اعتبر احد المعايير الاساسية للتعرف على أنواع التسهيلات، حيث يمكن بموجب هذا المعيار التفرقة بين ثلاثة انواع من القروض، كما تم الإشارة إليها سابقاً وهي :

- قروض بدون ضمان .

- قروض بالضمان الشخصي .
- قروض بضمانات عينية (عيسى، 2004، ص44) .

5- الظروف والتوقعات المستقبلية (prospects):

المقصود بها البيئة المحيطة بنشاط طالب الائتمان، ومدى تأثيرها على ذلك النشاط، ويحظى هذا بأهمية كبيرة في الدول المتقدمة والتي تحمل الفكر الرأسمالي، حيث يتصف اقتصادها بالتقلب والتغير المستمر.

وان كانت هذه الصفة قد اعترها تغييرات أساسية منذ ما يزيد عن أربعة عقود الماضية، ومفاد هذا التغيير اندماج وجهي الدورة الاقتصادية بما يعرف اليوم بظاهرة الركود التضخمي، حيث أصبح التضخم والركود الاقتصادي سائد بشكل متفاوت من قطاع اقتصادي لآخر .

هذا بالإضافة الى ان هناك اساليب اخرى غير مباشرة تتولاها سلطة النقد او البنك المركزي للتأثير بها على كمية ونوع الائتمان والتي تدرج من ضمن السياسة النقدية التي يعمل بمضونها منها :

• وسائل الرقابة الكمية :

- أ- سعر اعادة الخصم : ويقصد به سعر الفائدة الذي يتم به اعادة خصم الاوراق التجارية والاذونات الحكومية للبنوك التجارية لدى البنك المركزي .
- ب- عمليات السوق المفتوحة : وهي الادوات غير المباشرة التي تستخدمها البنوك المركزية لاسيما في الدول المتقدمة للتأثير بها على حجم النشاط الائتماني في البنوك التجارية .

ت- تغيير النسبة القانونية للإحتياطي النقدي : حيث تنص مختلف التشريعات المصرفية على ضرورة احتفاظ البنك التجاري برصيد نقدي لدى سلطة النقد أو البنك المركزي، كنسبة معينة من رصيد الودائع لديه، وهي تمثل الحد الأدنى للإحتياطي النقدي الذي يتوجب على البنك التجاري الإحتفاظ به قانونياً.

ث- السقوف الائتمانية: تمارس الكثير من البنوك المركزية استخدام السقوف الائتمانية كأداة للرقابة على الائتمان المصرفي وضبطه، بحيث يكون إجمالي الائتمان نسبة معينة من متغير مصرفي آخر، كقياسه مثلاً بنسبة مئوية من إجمالي الودائع.....الخ.

ج- أدوات أخرى رقابية: بحسب الوضع القائم، فقد تستحدث بعض الدول أدوات رقابية أخرى على الائتمان، مثل معيار ضبط التوسع الاستثماري للبنوك التجارية العاملة لديها.

ونتيجة لما تقدم تمثل أسئلة الائتمان الأربعة التالية سياسة البنك الائتمانية وهي إحدى سياسات الائتمان المعمول بها : ما هو المبلغ الذي يريده المستفيد؟ لماذا يريد هذا المبلغ؟ وما هي المدة الزمنية اللازمة للسداد؟ وما هو مصدر طالب الائتمان للسداد؟ ، فعند الإجابة على هذه الأسئلة بشكل معقول ومقنع تصبح عملية المنح أقل خطورة بالنسبة للبنك .

والجدول رقم (5)

يوضح مجموعة العوامل ذات التأثير على قرار سياسة الائتمان

"القواعد العامة لمنح الائتمان "

عوامل ترتبط بطالب الائتمان	عوامل ترتبط في البنك	عوامل مرتبطة بنوع الائتمان المطلوب
شخصية العميل (السمعة) .	أهداف البنك.	الغرض من الائتمان المطلوب .
الطاقة المالية والكفاءة الإدارية لطالب الائتمان.	الإمكانية المالية والبشرية للبنك.	مدة الائتمان المطلوب.
الملاءة المالية الذاتية لطالب الائتمان.	معدل تركيز واهتمام البنك في السوق .	قيمة الائتمان المطلوب .
الضمانات المقدمة من طالب الائتمان .	إعتبارات السيولة .	آلية سداد الائتمان المطلوب .
الظروف الاقتصادية المحيطة .	إستراتيجية البنك.	اسلوب منح الائتمان لطلابه
مصادر السداد لطالب الائتمان.	السياسة الائتمانية والمصرفية للبنك.	مدى ملائمة الائتمان المطلوب للسياسة الائتمانية .
		المفاضلة بين العائد والمخاطر.

المطلب الثالث - معيار شخصية العميل(السمعة) :

من خلال ماتم عرضة آنفاً يتضح ان شخصية العميل متمثلة بمسموعاته الأدبية والمالية والتجارية هي ركيزة أساسية في المؤشرات الائتمانية ذات تأثير مباشر على قرارات منح الائتمان من عدمه في البنوك التجارية، حيث يلقي هذا المؤشر أهمية كبيرة لدى متخذي القرار في دوائر التسهيلات الائتمانية، فشخصية العميل (طالب الائتمان) هي من بين العناصر الأكثر تأثيراً في المخاطر التي تتعرض لها البنوك، وهذا المؤشر يتعلق بتوفر الرغبة الفورية للعميل في سداد التسهيلات الممنوحة له والفوائد المترتبة عليها حتى في أوقات الأزمات أو الكساد،

وهذه الرغبة تعتمد على التنشئة الإجتماعية وما يتمتع به من اخلاقيات حميدة (عثمان، 2013، ص71) .

وشخصية العميل تتمحور في مجموعة من السلوكيات والصفات والمزايا الواجب توفرها في طالب الائتمان أبرزها (السمعة الأدبية، السمعة المالية، السمعة التجارية)، فإذا توفرت هذه المقومات في شخصية المقترض بمعانيها الفضلى تجعله يتمتع بالرغبة والمسؤولية والقدرة على الوفاء بالتزاماته في تواريخ استحقاقها، وبالتالي تخفف من عبء المخاطر الائتمانية في البنوك

أولا - السمعة الأدبية لطالب الائتمان :

تعتبر السمعة الأدبية والسلوكيات الأخلاقية الحسنة لشخصية طالب الائتمان نتيجة ومحصلة لعدد من السمات في مقدمتها (الوفاء، الأمانة، المثابرة، الاحساس بالمسؤولية، ...الخ) هذه الصفات إذا توافرت في شخصية العميل تجعله حريص على الوفاء بمسؤولياته والتزاماته إتجاه الغير، وتعطي مؤشراً إيجابياً يجعل صنّاع القرار الائتماني في البنوك يشعرون بالثقة الكافية، ومثانة صدق العلاقة اتجاهه .

ولكي يستطيع البنك أن يمنح أحد العملاء إئتمناً ما، يجب أن تتوفر لديه مقومات الثقة الكافية القائمة على حسن مسموعاته الأدبية والأخلاقية ، والتي يسعى موظفي ومسؤولي الائتمان قياسها من خلال عدة مؤشرات ابرزها :

- المركز الأدبي والاجتماعي لطالب الائتمان في البيئة المحيطة التي يعيش فيها .
- المعلومات من طالب الائتمان نفسه، من خلال المقابلة الشخصية والزيارات الميدانية له.
- الإستعلام عن مصداقيته من خلال مكتب المعلومات الائتماني في سلطة النقد الفلسطينية
- الاستفسار عن وضع طالب الائتمان من البنوك الأخرى التي سبق له التعامل معها .
- التأكد من مدى التزاماته بالإتفاقيات والتعهدات التي يرتبط بها مع الآخرين، من موردين ومنافسين ... الخ .

- تقييم ما يتمتع به طالب الائتمان من مقومات ذاتية وشخصية، مثل (الدرجة العلمية، طبيعة المهنة التي يزاولها، المركز الوظيفي،....الخ) .
 - مصادر داخلية من خلال الأرشفة، اذا كان لطالب الائتمان تعامل سابق مع البنك .
 - الاستفسار من مؤسسات اخرى ذات علاقة مع طالب الائتمان ، كالغرف التجارية والصناعية، الدوائر الضريبة، البلديات، ...الخ .
- وتعتبر عملية التعرف على المسموعات الأدبية لطالب الائتمان، من أساليب التحليل النوعي التي يستخدمها موظفي ومسؤولي دوائر الائتمان، حيث يكون الغاية منها هو العلم بمدى توفر الرغبة لدى المقترض في تسديد إلتزاماته والوفاء بتعهداته إتجاه البنك في مواعيد الإستحقاق، وهي تقاس بأدوات خارجة عن نطاق القوائم والبيانات المالية، (السيوطي، 2014، ص34- ص35) .

ثانياً - السمعة المالية لطالب الائتمان :

تقوم دوائر التسهيلات الائتمانية في البنوك بالتعرف على حقيقة السمعة المالية لطالب الائتمان والمتمثلة في رأس ماله ومدى الملاءة المالية له، والغاية من ذلك الوقوف على مدى توافر الاهلية للملائمة، الحالية والمستقبلية لدى المقترض على تسديد إلتزاماته، والوفاء بتعهداته في مواعيد إستحقاقها، حيث يستعين موظفي ومسؤولي دوائر التسهيلات بعدة أدوات لقياس هذا الجانب، ومعرفة مدى توافقه بظروفه الموضوعية مع الائتمان المطلوب، ومن أبرز الادوات التي يمكن من خلالها قياس ذلك :

- 1- إجراء عمليات التحليل للقوائم المالية والحسابات الختامية الحقيقية الخاصة بطالب الائتمان، من خلال إستخدام الأدوات والنسب المالية المناسبة في تقييم المركز المالي والقدرة والسيولة للعميل محل الدراسة ومن أهم هذه النسب :
- أ- نسب السيولة : حيث تقيس القدرة على سداد الإلتزامات من خلال الأصول الأكثر سيولة.
- ب- نسب النشاط : تقيس هذه النسب مدى كفاءة العميل في استخدام الموارد المتاحة لتحقيق أهدافها الأساسية في زيادة الانتاج (الشيخ، 2008، ص59) .

ت- نسب الربحية : تقيس قدرة طالب الائتمان لتوفير الأرباح ، وكفائته في الترشيح والسيطرة على التكاليف (الزبيدي، 2002، ص276) .

ث-نسب المديونية : تقيس مدى مساهمة طالب الائتمان والدائنين في تمويل موجوداته، ويعد هذا المقياس من أشهر المقاييس المتبعة لقياس قدرة العميل في حماية حقوق مقدمي الائتمان .

ج-نسب السوق : مقياس تعتمد عليه دوائر الائتمان لمعرفة مدى ضمان حقوقها في حالة تعثر العميل وعدم قدرته على الوفاء بالتزاماته ومن ابرز هذه النسب:

- نصيب السهم الواحد من الأرباح المتحققة.
- نصيب السهم العادي من الأرباح الموزعة .
- الربح الجاري للسهم . (الكلوت، 2006، ص46) .

2- التحقق من موجودات وأصول طالب الائتمان من خلال الزيارات الميدانية التي يقوم بها البنك

3- دراسة مدى ملائمة الائتمان المطلوب مع حجم النشاط و رأس المال لطالب الائتمان.

4- التعرف على حجم الإمكانيات المادية و الموارد الأخرى لطالب الائتمان بهدف تعزيز ملاءته المالية .

5- التحقق والتحليل لمصادر التمويل المتوفرة لطالب الائتمان .

6- التعرف على مواعيد تدفق الأموال لطالب الائتمان، والإلمام بحجم الأموال التي يحتاجها خلال الفترة القادمة .

من خلال ما تقدم تستطيع دوائر التسهيلات الائتمانية من التوصل لمفاهيم وقناعات تساهم في تقييم قدرة طالب الائتمان على الإستمرارية والإبتعاد عن الفشل المالي، وبالتالي تقييم مدى قدرته على تسديد التزاماته والوفاء بتعهداته تجاه البنك في المواعيد المحددة .

ثالثاً- السمعة التجارية لطالب الائتمان :

تعرف السمعة التجارية بأنها مسموعات المال المنقول المخصص لإستغلال تجاري أو صناعي أو خدماتي معين، وقد يعرف بالشركة أو المصنع أو المتجر تبعاً لنوع النشاط الذي يزاوله الشخص وذلك في الوسط الذي يعمل به وفي البيئة المحيطة وتكون بذلك (السمعة التجارية) مشتملة على عناصر مادية كالسلع والخدمات وعناصر معنوية كالعنوان والاسم التجاري وهي تمثل هذه العناصر مجتمعة بحيث ينظر إليها كوحده واحده مستقلة بقواعدها ([https://ar-ar \(facebook.com\)](https://ar-ar.facebook.com))، ونظراً لأهميتها كمكون أساسي في الشخصية، يتطلع البنك إلى التعرف على السمعة التجارية، ومواطن الضعف والقوة في هذا المجال لدى طالب الائتمان، حيث تقوم دوائر التسهيلات بدراسة ومتابعة النشاط التجاري للمقترض بطريقة مقنعة، بحيث يكون الحكم على السمعة التجارية للعميل مبنياً على أسس موضوعية، وليس إنطباعاً شخصياً، لذلك هناك العديد من الأدوات الموضوعية والموثوقة التي يمكن للبنك من خلالها الوقوف على حقيقة هذا المؤشر بالنسبة لطالب الائتمان لديها (النعيمي، 2010، ص240):

- 1- مدى الكفاءة والخبرة والإستمرارية في مجال النشاط الذي يمارسه طالب الائتمان .
 - 2- مدى مصداقية طالب الائتمان مع الموردين والزبائن في البيئة السوقية التي يعمل بها .
 - 3- التعرف على جودة السلعة أو الخدمة التي يقدمها أو يعمل بها طالب الائتمان .
 - 4- مدى قدرة طالب الائتمان على الموائمة بين حجم النشاط الذي يمارسه وانسجامه مع التطور والتوسع في النشاط .
 - 5- القدرة التنافسية والحصة السوقية الحائز عليها طالب الائتمان في مجال نشاطه.
 - 6- مدى رضا واستقرار أوضاع العاملين لدى طالب الائتمان في مجال النشاط الذي يعمل به .
- وبذلك يمثل تحليل الأعمال التجارية تقييم مستقبلي لطالب الائتمان، والإطلاع على المخاطر المترتبة على طبيعة نشاطه، وعليه يتم التطرق لكل النواحي الإقتصادية المرتبطة بالمقترض سواء بصورة مباشرة أو غير مباشرة، وينطوي على ذلك تحليل لبيئته وإستراتيجيته في نشاطه.

الفصل الثالث

الطريقة والإجراءات

مقدمة :

يتناول هذا الفصل وصفا لمنهجية ومجتمع الدراسة، والطريقة التي أتبعها الباحث لاختيار عينة الدراسة، كما يتناول وصفا للأداة المستخدمة فيها، والإجراءات التي اتبعت في تنفيذها للتأكد من مداها الظاهري والبنائي وكذلك للتأكد من ثباتها، بالإضافة إلى المعالجات الإحصائية التي استخدمت في تحليل النتائج .

منهج الدراسة :

استخدم الباحث في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي والذي يدرس الظاهرة كما توجد في الواقع، ويهتم بوصفها وصفا دقيقا، ويعبر عنها تعبيراً كمياً وكيفياً، ولا يقف هذا المنهج عند حد الوصف وإنما يتعداه إلى تحليل الظاهرة وكشف العلاقات بين أبعادها المختلفة من أجل تفسيرها والوصول إلى استنتاجات تعمل على تحسين الواقع وتطويره، وذلك من خلال الرجوع إلى الأدبيات والدراسات السابقة حول الموضوع لتوضيح الخلفية النظرية للدراسة، ثم تصميم استبانة استهدفت جمع البيانات المتعلقة بالموضوع، بعد ذلك تم تحليل البيانات ومعالجتها إحصائياً لاستخراج النتائج ومقارنتها .

مجتمع الدراسة :

يتكون مجتمع الدراسة من جميع المشاركين في عملية اتخاذ قرار منح الائتمان من مدراء ومسؤولين، وموظفي التسهيلات العاملين في الإدارات الإقليمية والعاملة في البنوك التجارية العاملة في فلسطين والبالغ عددها (13) بنك، في العام (2016/2015) .

عينة الدراسة

تم استخدام أسلوب الحصر الشامل في الدراسة بحيث تم اختيار المستخدمين العاملين في دوائر التسهيلات الائتمانية في البنوك التجارية العاملة في فلسطين، والبالغ عددهم (94)، وبعد توزيع الاستبانات على افراد عينة الدراسة تم استردادها جميعا، وبذلك يكون عدد الاستبانات الخاضعة للدراسة والتحليل (94) استبانة بنسبة (100%)، ويمكن توضيح ذلك من خلال الجدول التالي :

جدول رقم (6)

توزيع عينة الدراسة تبعا للبنوك

التسلسل	اسم البنك	عدد الاستبانات المسلمة	عدد الاستبانات المستلمة	النسبة المئوية
1	بنك فلسطين المحدود	12	12	13%
2	بنك الاستثمار الفلسطيني	7	7	7%
3	بنك القدس للتنمية والاستثمار	8	8	9%
4	البنك الوطني	8	8	9%
5	البنك التجاري الفلسطيني	5	5	5%
6	بنك القاهرة - عمان	7	7	7%
7	البنك العربي	8	8	9%
8	البنك العقاري المصري	8	8	9%
9	بنك الأردن	8	8	9%
10	البنك التجاري الأردني	6	6	6%
11	البنك الأهلي الأردني	7	7	7%
12	بنك الإسكان للتجارة والتمويل	6	6	6%
13	البنك الأردني الكويتي	4	4	4%
	المجموع الكلي لعدد الاستبانات	94	94	100%

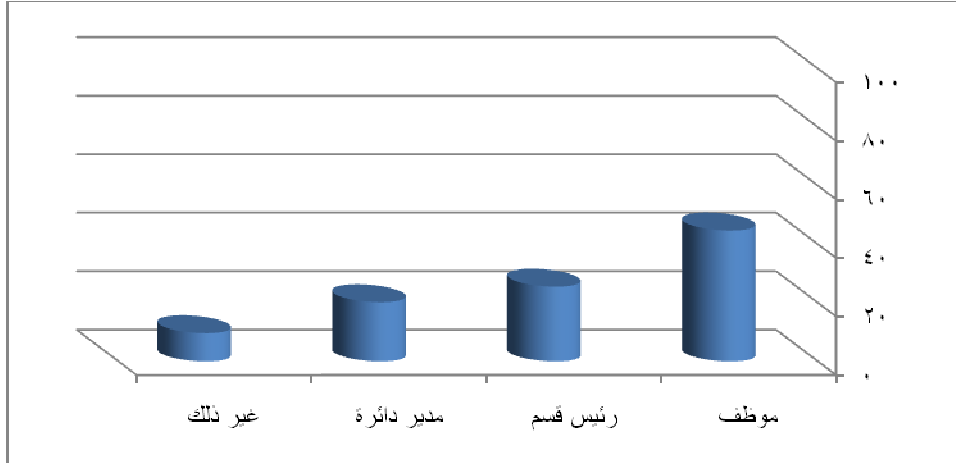
وتبين الجداول التالية توزيع أفراد عينة الدراسة :

جدول رقم (7)

توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المسمى الوظيفي

المستوى	العدد	النسبة المئوية %
موظف	42	44.7
رئيس قسم	24	25.5
مدير دائرة	19	20.2
غير ذلك	9	9.6
المجموع	94	100.0

يتبين من الجدول أن نسبة الموظفين في العينة تساوي (44.7%) وهم النسبة الأكبر في العينة، وأن نسبة من يحملون منصب رئيس قسم في العينة تساوي (25.5%)، وأن نسبة من يحملون منصب مدير دائرة في العينة تساوي (20%)، وأن نسبة من يحملون أو يتولون مهام أخرى في العينة تساوي (9.6%)، ويبين الرسم البياني التالي ذلك :

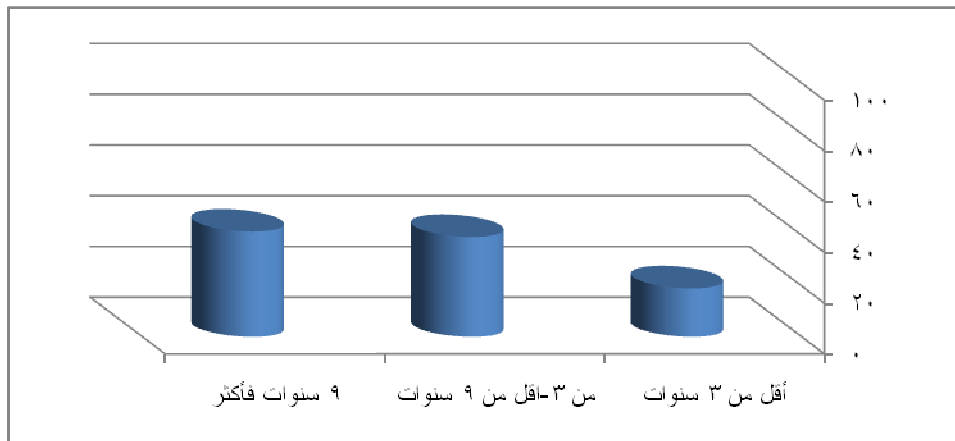


جدول رقم (8)

توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة

المستوى	العدد	النسبة المئوية
أقل من 3 سنوات	18	19.1
من 3-أقل من 9 سنوات	37	39.4
9 سنوات فأكثر	39	41.5
الكلي	94	100.0

تبين أن النسبة الأكبر من خبرة موظفي، ومسؤولي، ومدراء دوائر التسهيلات تنحصر في الفترة أكثر من 9 سنوات ونسبة (41.5%) ، ونسبة من كانت سنوات خبرتهم ما بين 3 إلى أقل من 9 سنوات تساوي (39.4%)، في حين كانت نسبة الذين سنوات خبرتهم أقل من 3 سنوات تساوي (19.1%)، ويعزو الباحث ذلك لان موظفي ومدراء ومسؤولي دوائر التسهيلات الائتمانية العاملين في الدوائر الرئيسية في الإدارات الإقليمية والعامة، يتم اختيارهم من الموظفين الذين توجد لديهم خلفية كبيرة عن جميع أعمال البنك والخبرة الجيدة في مختلف أوجه العمل المصرفي، ويبين الرسم البياني التالي ذلك :

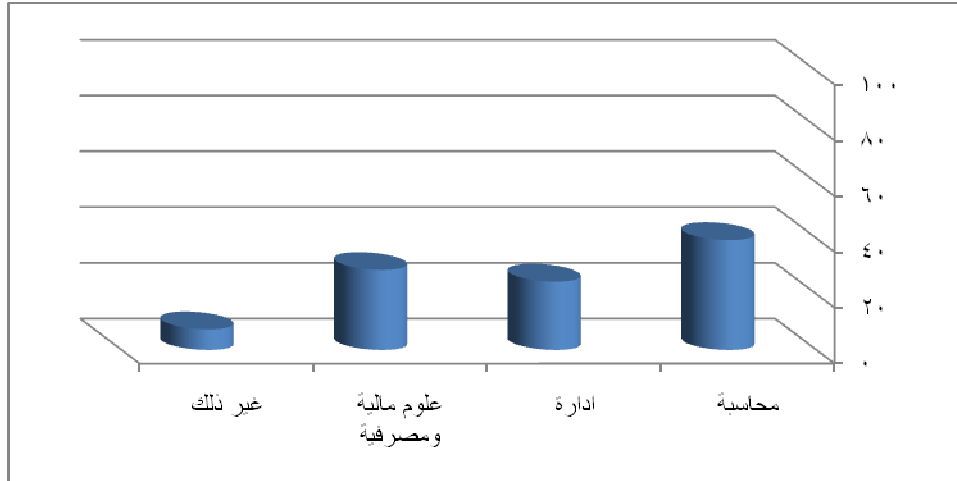


جدول رقم (9)

توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير التخصص

المستوى	العدد	النسبة المئوية
محاسبة	37	39.4
إدارة	23	24.5
علوم مالية ومصرفية	27	28.7
غير ذلك	7	7.4
المجموع	94	100.0

تبين أن غالبية أفراد عينة الدراسة من البنوك المستهدفة من تخصص المحاسبة ونسبة (39.4%) ، ونسبة الذين تخصصهم العلوم المالية والمصرفية (28.7%)، بينما كانت نسبة الذين تخصصهم إدارة تساوي (24.5%)، ونسبة الذين تخصصاتهم غير ذلك تساوي (7.4%)، ويبين الرسم البياني التالي ذلك :

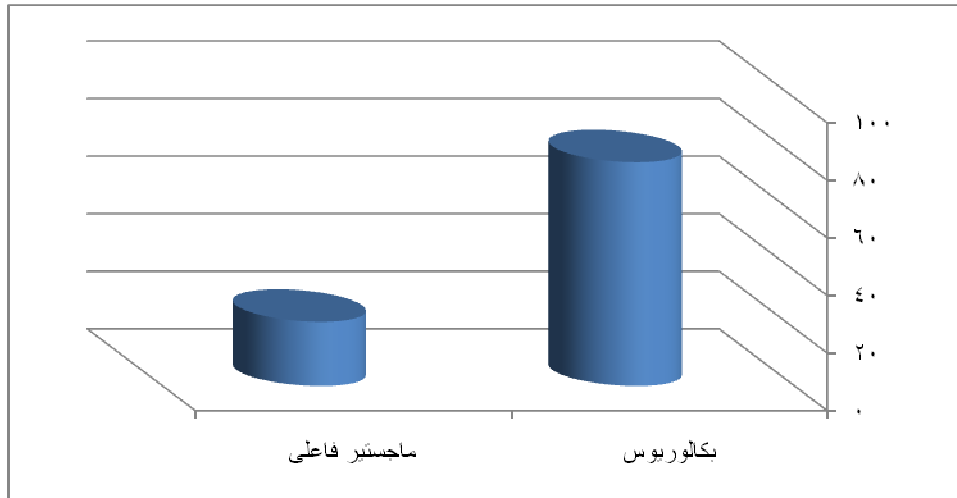


جدول رقم (10)

توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المؤهلات العلمية

المستوى	العدد	النسبة المئوية
بكالوريوس	73	77.7
ماجستير فأعلى	21	22.3
الكلي	94	100.0

تبين أن التوزيع النسبي لأفراد عينة الدراسة من موظفي ومسؤولي ومدراء دوائر التسهيلات، حسب متغير المؤهلات العلمية حيث كانت نسبة حملة الشهادة العلمية الجامعية الأولى 77.7%، بينما كانت نسبة حملة الشهادة الجامعية العليا ماجستير فأعلى تساوي 22.3%، ويعزو الباحث ذلك إلى اشتراط معظم البنوك لقبول العمل في هذه الدوائر الهامة لحملة شهادة البكالوريوس كحد أدنى، ويبين الرسم البياني التالي ذلك :



أداة الدراسة :

تمثلت أداة الدراسة التي استخدمها الباحث باستبيان لجمع المعلومات اللازمة للدراسة باعتبارها أداة من أدوات البحث العلمي وأكثرها ملائمة، وخاصة عندما يكون الباحث على معرفة دقيقة بالمطلوب وكيفية قياس المتغيرات المرغوب دراستها .

أما عن طريقة تصميم الاستبيان فقد استعان الباحث بالأدب العلمي والدراسات السابقة في مجال البحث وخبرته العملية كموظف في الجهاز المصرفي الفلسطيني منذ ما يزيد عن خمسة عشر عاما، لتحديد صيغ الأسئلة المناسبة وفق نموذج الاستبيان المغلق والذي يتطلب من المفحوصين تحديد استجاباتهم إزاء العبارات المختلفة التي تتضمنها محاور أداة الدراسة وفق تدرج ليكرت الخماسي .

وقد تم تقسيم الاستبانة إلى جزئين، حيث اشتمل الجزء الأول على معلومات تتعلق بخصائص عينة الدراسة ، أما الجزء الثاني فقد اشتمل على محاور الدراسة فغطت الاستبانة في صورتها الاولى (30) عبارة موزعة على خمسة مجالات وهي (السمعة الأدبية لطالب الائتمان، ويتكون من خمس عبارات ، السمعة التجارية لطالب الائتمان، ويتكون من خمس عبارات، السمعة المالية لطالب الائتمان، ويتكون من عشرة عبارات، طبيعة النشاط الذي يمارسه طالب الائتمان، ويتكون من خمس عبارات، كفاءة وخبرة طالب الائتمان في مجال النشاط الذي يمارسه، ويتكون من خمس عبارات) .

وقد كانت الاجابات على كل فقرة مكونة من (5) اجابات حيث الدرجة (5) تعني الموافقة بشدة والدرجة (1) تعني عدم الموافقة بشدة، ويتضح ذلك من خلال الجدول رقم (3/6)

جدول رقم (11)

جدول مقياس الاجابة على الفقرات

التصنيف	موافق بشدة	موافق	محايد	معارض	معارض بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1

صدق أداة الدراسة :

صدق الاستبانة يعني التأكد من أنها سوف تقيس ما أعدت لقياسه، كما يقصد بالصدق شمول الاستبانة لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية، ووضوح فقراتها ومفرداتها من ناحية ثانية، بحيث تكون مفهومه لكل من يستخدمها، وقد تم التأكد من صدق أداة الدراسة بواسطة الصدق الظاهري وصدق الاتساق الداخلي بحساب معاملات ارتباط بيرسون بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية لمجموع العبارات التي يتضمنها المحور الذي تنتمي إليه .

الصدق الظاهري (المحكمين)، تم عرض أداة الدراسة في صورتها الأولية على عدد من المحكمين أكاديميين ومتخصصين في مجالات العمل المصرفي والاحصاء والبحث العلمي والعلوم الإدارية ، والذين تم اختيارهم من بين العاملين في الجامعات وفي إدارة البنوك المستهدفة، والملحق رقم (2) يوضح قائمة بأسماء المحكمين، ووظائفهم، وطلب الباحث من المحكمين ابداء الرأي نحو وضوح صياغة كل عبارة من عبارات الدراسة، ومدى ملائمة العبارة للمحور الذي تنتمي إليه، ومدى مناسبة العبارة لقياس ما وضعت لاجله، كما طلب من المحكمين باسداء النصح بادخال أي تعديلات على صياغة العبارات لتزداد وضوحاً أو اضافة أي عبارات جديدة لتزداد الاستبانة شمولاً، أو حذف أي عبارة مكررة او غير ضرورية، وقد استجاب الباحث لآراء السادة المحكمين ، وقام باجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء مقترحاتهم بعد تسجيلها في نموذج تم اعداده، والتي تركزت في تحسين صياغة عبارات الدراسة وبذلك خرج الاستبيان في صورته النهائية ليشتمل على (30) فقرة موزعة على خمسة مجالات ليتم تطبيقه على عينة الدراسة، وملحق رقم (1) يبين أداة الدراسة في صورتها النهائية .

صدق الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة : تم حساب الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان على عينة الدراسة الاستطلاعية البالغ حجمها (25) مفردة ، وذلك بحساب معاملات الارتباط بين كل فقرة والدرجة الكلية للمحور التابعة له، حيث تم ذلك من خلال توزيعها على خمسة مجالات، وفق التفصيل التالي:

- **الصدق الداخلي لفقرات المجال الاول : السمعة الأدبية لطالب الائتمان**

تم استخراج معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الاول (السمعة الأدبية لطالب الائتمان) والمعدل الكلي لفقراته، يوضح الجدول التالي ذلك :

جدول رقم (12)

الصدق الداخلي لفقرات المجال الاول : السمعة الأدبية لطالب الائتمان

الرقم	نص الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	تعتبر السمعة الأدبية والأخلاقية لطالب الائتمان عاملاً مهماً ومؤثراً في قرار المنح أو الاعتذار عن التسهيلات المطلوب.	0.59	0.00
2	يتم التعرف على السمعة الأدبية لطالب الائتمان من خلال مدى التزامه بالاتفاقيات والتعهدات التي يرتبط بها مع الآخرين.	0.62	0.00
3	يتم تقييم السمعة الأدبية لطالب الائتمان من خلال العوامل الشخصية التي يتمتع بها مثل (الدرجة العلمية، طبيعة المهنة التي يزاولها، المركز الوظيفي، الحضور الاجتماعي... إلخ).	0.74	0.00
4	يعتمد البنك في جمع المعلومات عن طالب الائتمان من خلال آلية الاستعلام من مكتب المعلومات الائتمانية- سلطة النقد الفلسطينية .	0.68	0.00
5	يولي البنك اهتماماً للمعلومات الواردة له والمتعلقة بأخلاق طالب الائتمان وسلوكه وطريقة تعامله في البيئة الاجتماعية التي يعيش فيها.	0.45	0.00

يتضح من نتائج الجدول السابق رقم (12)، ان معاملات الارتباط المبينة داله عند مستوى (0.05) حيث أن مستوى الدلالة لكل فقرة أقل من (0.05)، وبذلك تعتبر فقرات المجال الاول صادقة لما وضعت لقياسه .

الصدق الداخلي لفقرات المجال الثاني : السمعة التجارية لطالب الائتمان

تم استخراج معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الثاني (السمعة التجارية لطالب الائتمان) والمعدل الكلي لفقراته، يوضح الجدول التالي ذلك :

جدول رقم (13)

الصدق الداخلي لفقرات المجال الثاني : السمعة التجارية لطالب الائتمان

الرقم	نص الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	يستدل البنك على حقيقة السمعة التجارية لطالب الائتمان من خلال الحصة السوقية المستحوذ عليها في النشاط الذي يمارسه في المنطقة التي يعمل بها.	0.73	0.00
2	يقف البنك على طبيعة السمعة التجارية لطالب الائتمان من خلال الجودة للمنتج أو الخدمة التي يقدمها في السوق .	0.80	0.00
3	يقدر البنك السمعة التجارية من خلال المواقع المكانية والمناطق الجغرافية التي يمارس طالب الائتمان نشاطه فيها .	0.76	0.00
4	يستدل البنك على وضع السمعة التجارية لطالب الائتمان من خلال مدى رضا العاملين لديه عن وضعهم المهني والمالي .	0.70	0.00
5	يحكم البنك على مدى ملائمة السمعة التجارية لطالب الائتمان من خلال مصداقيته مع الموردين والزبائن في البيئة السوقية التي يعمل بها.	0.50	0.00

يتضح من نتائج الجدول السابق رقم (13)، أن معاملات الارتباط المبينة داله عند مستوى (0.05) حيث أن مستوى الدلالة لكل فقرة أقل من (0.05)، وبذلك تعتبر فقرات المجال الثاني صادقة لما وضعت لقياسه .

الصدق الداخلي لفقرات المجال الثالث : السمعة المالية لطالب الائتمان

تم استخراج معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الثالث (السمعة المالية لطالب الائتمان) والمعدل الكلي لفقراته ، يوضح الجدول التالي ذلك :

جدول رقم (14)

الصدق الداخلي لفقرات المجال الثالث : السمعة المالية لطالب الائتمان

الرقم	نص الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	تعتبر السمعة المالية لطالب الائتمان عامل مؤثر وهام في القرار الائتماني المتخذ.	0.58	0.00
2	توفر رأس مال ملائم وملاءة مالية لطالب الائتمان عامل مشجع ومؤثر في الموافقة على منحه التسهيلات المطلوبة.	0.69	0.00
3	يسعى البنك للتحقق من موجودات وأصول طالب الائتمان من خلال زيارات ميدانية لمقر نشاطه .	0.76	0.00
4	يقوم البنك بتحليل مصادر التمويل المتوفرة لطالب الائتمان قبل إعطاء القرار بخصوص التسهيلات المطلوبة.	0.74	0.00
5	يتعرف البنك على مدى موثمة الائتمان المطلوب مع رأس المال وحجم النشاط الذي يمارسه طالب الائتمان قبل الموافقة على منح التسهيلات المطلوبة.	0.65	0.00
6	يشترط البنك على طالب الائتمان الاحتفاظ باستمرار بنسبة سيولة محددة لمواجهة الظروف العادية أو الطارئة التي قد تنشأ لأي سبب كان.	0.54	0.00
7	يعتبر نتائج تحليل الأعمال المالية والتجارية لطالبي الائتمان عاملاً مؤثراً لدى البنك في القرار الائتماني المتخذ .	0.73	0.00
8	يساهم تحليل المعلومات والبيانات عن حالة وواقع طالب الائتمان قدرة لدى البنك على اتخاذ القرار المناسب والسليم.	0.69	0.00
9	يسعى البنك إلى التدرج في منح التسهيلات الائتمانية بما يتناسب مع نتائج تحليل البيانات المالية والتجارية لطالب الائتمان.	0.72	0.00
10	يستخدم البنك الأدوات والنسب المالية في قياس وتقييم القدرة والسيولة لطالب الائتمان .	0.71	0.00

يتضح من نتائج الجدول السابق رقم(14)، ان معاملات الارتباط المبينة داله عند مستوى (0.05) حيث أن مستوى الدلالة لكل فقرة أقل من (0.05) ،وبذلك تعتبر فقرات المجال الثالث صادقة لما وضعت لقياسه .

- **الصدق الداخلي لفقرات المجال الرابع :** طبيعة النشاط الذي يمارسه طالب الائتمان
تم استخراج معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الرابع طبيعة النشاط الذي يمارسه طالب الائتمان) والمعدل الكلي لفقراته ، يوضح الجدول التالي ذلك :

جدول رقم (15)

الصدق الداخلي لفقرات المجال الرابع : طبيعة النشاط الذي يمارسه طالب الائتمان

الرقم	نص الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	يساهم طبيعة النشاط الذي يمارسه طالب الائتمان (بأي من القطاعات الاقتصادية) دور هام ومؤثر في قرار المنح أو الاعتذار من قبل البنك.	0.67	0.00
2	تراكم الخبرة والكفاءة لطالب الائتمان في مجال النشاط الذي يمارسه عامل هام ومؤثر في القرار الائتماني لدى البنك.	0.41	0.00
3	يأتي القرار الائتماني "اعتذار" في غالب الأحيان لطلبات الائتمان الخاصة بالنشاطات والمشاريع التي يكون هناك صعوبة في تقويمها من قبل البنك والتي في العادة تحتاج إلى مهارات عالية .	0.72	0.00
4	تلعب القدرة التنافسية والحصة السوقية للنشاط الذي يمارسه طالب الائتمان دور مؤثر لدى البنك بالموافقة أو الاعتذار عن منح الائتمان المطلوب.	0.68	0.00
5	يتعرف البنك على مدى موائمة الائتمان المطلوب مع حجم النشاط الذي يمارسه طالب الائتمان قبل الموافقة على منح التسهيلات المطلوبة.	0.63	0.00

يتضح من نتائج الجدول السابق رقم (15)، ان معاملات الارتباط المبينة داله عند مستوى (0.05) حيث أن مستوى الدلالة لكل فقرة أقل من (0.05)، وبذلك تعتبر فقرات المجال الرابع صادقة لما وضعت لقياسه .

- **الصدق الداخلي لفقرات المجال الخامس :** كفاءة وخبرة طالب الائتمان في مجال النشاط الذي يمارسه.

تم استخراج معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الخامس (كفاءة وخبرة طالب الائتمان في مجال النشاط الذي يمارسه) والمعدل الكلي لفقراته، يوضح الجدول التالي ذلك:

جدول رقم (16)

الصدق الداخلي لفقرات المجال الخامس : كفاءة وخبرة طالب الائتمان في مجال النشاط الذي يمارسه

الرقم	نص الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	تعتبر خبرة طالب الائتمان في مجال النشاط الذي يمارسه عاملاً مؤثراً في القرار الائتماني المتخذ.	0.62	0.00
2	يعتبر البنك استخدام طالب الائتمان لأساليب فنيه حديثة ومتطورة في النشاط الذي يمارسه عاملاً مؤثراً في القرار الائتماني المتخذ .	0.76	0.00
3	يعتبر التوسع والتطوير المتوافق مع حجم النشاط مؤشراً إيجابياً لدى البنك في الموافقة على التسهيلات المطلوبة .	0.72	0.00
4	تعتبر قدرة طالب الائتمان في الوصول الى المصادر الرئيسية والأساسية (المنبع) في مجال النشاط الذي يمارسه عامل مؤثر للبنك في الموافقة على التسهيلات المطلوبة .	0.75	0.00
5	توفر حسابات دقيقة ومنتظمة تعكس حقيقة واقع النشاط الذي يملكه طالب الائتمان له أثراً كبيراً في الموافقة على التسهيل الائتماني المطلوب.	0.61	0.00

يتضح من نتائج الجدول السابق رقم (16)، ان معاملات الارتباط المبينة داله عند مستوى (0.05) حيث أن مستوى الدلالة لكل فقرة أقل من (0.05)، وبذلك تعتبر فقرات المجال الخامس صادقة لما وضعت لقياسه .

صدق الاتساق البنائي لمجالات الدراسة :

تم حساب معاملات الارتباط بين معدل كل مجال من مجالات الدراسة مع المعدل الكلي لفقرات الاستبانة، ويبين الجدول التالي هذه النتائج :

جدول رقم (17)

معامل الارتباط بين معدل كل مجال من مجالات الدراسة مع المعدل الكلي لفقرات الاستبانة

الرقم	نص الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	السمعة الأدبية لطالب الائتمان	0.67	0.00
2	السمعة التجارية لطالب الائتمان	0.69	0.00
3	السمعة المالية لطالب الائتمان	0.73	0.00
4	طبيعة النشاط الذي يمارسه طالب الائتمان	0.70	0.00
5	كفاءة وخبرة طالب الائتمان في مجال النشاط الذي يمارسه	0.78	0.00

يتضح من نتائج الجدول السابق رقم (17)، ان معاملات الارتباط المبينة داله عند مستوى دلالة (0.05) حيث أن مستوى الدلالة لكل فقرة أقل من (0.05) .

ثبات فقرات الاستبانة :

ثبات أداة الدراسة يعني التأكد من ان الاجابة ستكون واحدة تقريبا لو تكرر تطبيقها على الاشخاص ذاتهم في أوقات مختلفة، وقد أجرى الباحث خطوات الثبات على العينة الاستطلاعية نفسها بطريقتين هما التجزئة النصفية ومعامل ألفا كرونباخ .

- طريقة التجزئة النصفية (Splitt –Half Coefficient) : تم ايجاد معامل الارتباط بيرسون بين معدل الاسئلة الفردية ومعدل الاسئلة الزوجية باستخدام معامل ارتباط سبيرمان للتصحيح (Spearman –Brown Coefficient) حسب المعادلة التالية :

معامل الثبات $\frac{2r}{r+1}$ ، حيث r معامل الارتباط . ويوضح الجدول التالي معامل الثبات

لكل مجال :

جدول رقم (18)

معامل الثبات (طريقة التجزئة النصفية)

الرقم	نص الفقرة	عدد الفقرات	معامل الارتباط	معامل الارتباط المصحح	مستوى الدلالة
1	السمعة الأدبية لطالب الائتمان	5	0.507	0.673	0.00
2	السمعة التجارية لطالب الائتمان	5	0.377	0.548	0.00
3	السمعة المالية لطالب الائتمان	10	0.567	0.724	0.00
4	طبيعة النشاط الذي يمارسه طالب الائتمان	5	0.429	0.601	0.00
5	كفاءة وخبرة طالب الائتمان في مجال النشاط الذي يمارسه	5	0.560	0.718	0.00

يتضح من نتائج الجدول السابق رقم (18)، ان هناك معامل ثبات كبير نسبيا لفقرات الاستبيان .

- طريقة ألفا كرونباخ (Cronbach Alpha) : استخدم الباحث طريقة ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة كطريقة ثانية لقياس الثبات وقد حصل على معامل ارتباط قدره (0.88) وهو معامل ثبات مرتفع ودال إحصائيا، ويبين الجدول رقم (18) معاملات ألفا كرونباخ لمحاور الاستبانة .

جدول رقم (19)

معامل الثبات طريقة ألفا كرونباخ (Cronbach Alpha)

الرقم	نص الفقرة	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
1	السمعة الأدبية لطالب الائتمان	5	0.59
2	السمعة التجارية لطالب الائتمان	5	0.75
3	السمعة المالية لطالب الائتمان	10	0.86
4	طبيعة النشاط الذي يمارسه طالب الائتمان	5	0.60
5	كفاءة وخبرة طالب الائتمان في مجال النشاط الذي يمارسه	5	0.74
	جميع فقرات الاستبانة	30	0.88

اجراءات تطبيق الدراسة :

بعد التأكد من الصدق الظاهري والبنائي وثبات اداة الدراسة اتخذ الباحث عدة اجراءات

لتطبيق اداة الدراسة :

- قام الباحث باعداد استبانة حول أثر مسموعات العميل على قرار منح التسهيلات الائتمانية في البنوك التجارية العاملة في فلسطين .
- تم الحصول على كتاب من جامعة النجاح الوطنية لتسهيل مهمة الباحث في توزيع الاستبانات واجراء الدراسة على أفراد عينة الدراسة .
- قام الباحث بعدة زيارات ميدانية للبنوك المستهدفة لجمع المعلومات والاتصال مع الجهات المختصة لترتيب توزيع اداة الدراسة وجمعها .
- وزعت الاستبانة على العينة الاستطلاعية من (94) فردا يعملون في دوائر التسهيلات وذلك بهدف فحص صدق وثبات الاستبانات .
- تم توزيع الاستبانات على أفراد عينة الدراسة في بداية شهر شباط، وقد تابع الباحث الاجابة عن أسئلة أفراد عينة الدراسة واستفساراتهم، حيث وزعت الاستبانة على (94)

فردا ممن يعملون في دوائر التسهيلات وطلب منهم الاجابة بوضع اشارة (X) امام كل فقرة عن البديل الذي يرونه ملائما .

- تم جمع الاستبانات من أفراد عينة الدراسة عن طريق دائرة الموارد البشرية في كل بنك حيث تم استرجاع جميع الاستبانات الموزعة وعددها (94)، اي بنسبة (100%) من مجتمع الدراسة .
- قام الباحث بادخال بيانات الاستبانات التي استعادها من المبحوثين في الحاسب الالى وتفرغها، لتحليل بياناتها احصائيا باستخدام البرنامج الاحصائي spss .

المعالجات الاحصائية :

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم تجميعها، فقد تم استخدام العديد من الاساليب الاحصائية المناسبة باستخدام الحزم الاحصائية للعلوم الاجتماعية (Statistical Package for Social Science (SPSS)) ، وفيما يلي مجموعة من الاساليب الاحصائية المستخدمة في تحليل البيانات :

- تم ترميز وادخال البيانات الى الحاسب الالى، حسب مقياس ليكرت الخماسي (1 موافق بشدة ، 2 موافق ، 3 محايد ، 4 معارض ، 5 معارض بشدة)
- تم حساب التكرارات والنسب المئوية للتعرف على الصفات الشخصية لمفردات الدراسة وتحديد استجابات أفرادها تجاه عبارات المحاور الرئيسية التي تتضمنها اداة الدراسة .
- تم استخراج المتوسطات الحسابية وذلك لمعرفة مدى ارتفاع او انخفاض استجابات أفراد الدراسة عن كل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة الاساسية .
- تم استخدام اختبار ألفا كرونباخ لمعرفة ثبات فقرات الاستبانة .
- تم استخراج معامل ارتباط بيرسون لقياس صدق الفقرات .
- تم استخدام معامل سبيرمان براون للثبات .
- تم استخدام اختبار (T) لمتوسط عينة واحدة (one sample t test) لمعرفة الفرق بين متوسط الفقرة والمتوسط الحيادي (3).
- تم استخدام تحليل التباين الاحادي لمعرفة الفروق بين متغيرات الدراسة .

الفصل الرابع

نتائج الدراسة ومناقشتها

يتناول هذا الفصل وصفا للنتائج التي نجمت عن هذه الدراسة، حيث هدفت إلى التعرف على أثر مسموعات العميل على قرار منح التسهيلات الائتمانية في البنوك التجارية العاملة في فلسطين .

تحليل فقرات الدراسة :

في تحليل فقرات الدراسة تم استخدام اختبار (T) للعينة الواحدة (One Sample T test) لتحليل فقرات الاستبانة، وتكون الفقرة ايجابية بمعنى أن افراد العينة يوافقون على محتواها اذا كانت قيمة (t) المحسوبة أكبر من قيمة (t) الجدولية والتي تساوي (1.99)، أو مستوى المعنوية أقل من (0.05) والوزن النسبي أكبر من (60%) ، وتكون الفقرة سلبية بمعنى أن افراد العينة لا يوافقون على محتواها اذا كانت قيمة (t) المحسوبة أقل من قيمة (t) الجدولية والتي تساوي (-1.99)، أو مستوى المعنوية أقل من (0.05) والوزن النسبي أقل من (60%) ، وتكون آراء العينة في الفقرة محايدة اذا كان مستوى المعنوية أكبر من (0.05) .

أولاً- النتائج المتعلقة بالسؤال الأول والذي نصه: مامدى تأثير مسموعات طالبي الائتمان الأدبية على قرار منح التسهيلات الائتمانية في البنوك التجارية العاملة في فلسطين ؟

وللإجابة عن هذا السؤال، تم حساب المتوسطات الحسابية والوزن النسبي وقيمة (t) لكل فقرة من فقرات الاستبانة المتعلقة بهذا المجال، وقد جاءت النتائج كالاتي :

جدول رقم (20)

يوضح المتوسطات الحسابية والوزن النسبي لفقرات

المجال الأول: السمعة المالية لطالب الائتمان .

رقم الفقرة	نص الفقرة	المتوسط الحسابي	الوزن النسبي	قيمة t	مستوى الدلالة	الترتيب
1	تعتبر السمعة الأدبية والأخلاقية لطالب الائتمان عاملاً مهماً ومؤثراً في قرار المنح أو الاعتذار عن التسهيلات المطلوب.	4.680	93%	34.77	0.00	1
2	يتم التعرف على السمعة الأدبية لطالب الائتمان من خلال مدى التزامه بالاتفاقيات والتعهدات التي يرتبط بها مع الآخرين.	4.457	89%	25.16	0.00	2
3	يتم تقييم السمعة الأدبية لطالب الائتمان من خلال العوامل الشخصية التي يتمتع بها مثل (الدرجة العلمية، طبيعة المهنة التي يزاولها، المركز الوظيفي، الحضور الاجتماعي... إلخ).	3.957	79%	10.71	0.00	5
4	يعتمد البنك في جمع المعلومات عن طالب الائتمان من خلال آلية الاستعلام من مكتب المعلومات الائتمانية- سلطة النقد الفلسطينية .	3.978	79%	12.23	0.00	4
5	يولي البنك اهتماماً للمعلومات الواردة له والمتعلقة بأخلاق طالب الائتمان وسلوكه وطريقة تعامله في البيئة الاجتماعية التي يعيش فيها.	4.255	85%	19.07	0.00	3
	جميع الفقرات	4.266	85%	29.34	0.00	

قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجات حرية 92 تساوي 1.99 .

وبيتين من الجدول رقم (20) ما يلي:

1. احتلت الفقرة رقم (1) المرتبة الاولى في ترتيب فقرات هذا المجال، حيث بلغ الوزن النسبي (93%) ، والمتوسط الحسابي (4.68) ، حيث أن آراء أفراد عينة الدراسة ايجابية، مما يدل على أن مدراء ومسؤولي وموظفي دوائر الائتمان والتسهيلات المصرفية يؤيدون بدرجة كبيرة جدا على أن السمعة الأدبية والأخلاقية لطالب الائتمان تعتبر عاملاً مهماً ومؤثراً في قرار المنح أو الاعتذار عن التسهيلات المطلوبة .
2. احتلت الفقرة رقم (2) المرتبة الثانية في ترتيب فقرات هذا المجال، حيث بلغ الوزن النسبي (89%) ، والمتوسط الحسابي (4.457) ، حيث ان آراء أفراد عينة الدراسة ايجابية، مما يدل على أن مدراء ومسؤولي وموظفي دوائر الائتمان والتسهيلات المصرفية يؤيدون بدرجة كبيرة على أن التعرف على السمعة الأدبية لطالب الائتمان يتم من خلال مدى التزامه بالاتفاقيات والتعهدات التي يرتبط بها مع الآخرين .
3. احتلت الفقرة رقم (5) المرتبة الثالثة في ترتيب فقرات هذا المجال، حيث بلغ الوزن النسبي (85%) ، والمتوسط الحسابي (4.255) ، حيث ان آراء أفراد عينة الدراسة ايجابية، مما يدل على أن البنك يولي اهتماماً للمعلومات الواردة له والمتعلقة بأخلاق طالب الائتمان وسلوكه وطريقة تعامله في البيئة الاجتماعية التي يعيش فيها.
4. احتلت الفقرة رقم (4) المرتبة الرابعة في ترتيب فقرات هذا المجال، حيث بلغ الوزن النسبي (79%) ، والمتوسط الحسابي (3.978) ، حيث ان آراء أفراد عينة الدراسة ايجابية، مما يدل على أن البنك يعتمد في جمع المعلومات عن طالب الائتمان من خلال آلية الاستعلام من مكتب المعلومات الائتمانية- سلطة النقد الفلسطينية.
5. احتلت الفقرة رقم (3) المرتبة الخامسة في ترتيب فقرات هذا المجال، حيث بلغ الوزن النسبي (79%) ، والمتوسط الحسابي (3.957) ، حيث ان آراء أفراد عينة الدراسة ايجابية، مما يدل على أنه يتم تقييم السمعة الأدبية لطالب الائتمان من خلال العوامل الشخصية التي يتمتع بها مثل (الدرجة العلمية، طبيعة المهنة التي يزاولها، المركز الوظيفي، الحضور الاجتماعي... إلخ)..

وبصفة عامة يتبين ان المتوسط الحسابي لجميع فقرات المجال الأول (السمعة الأدبية لطالب الائتمان) تساوي (4.266) والوزن النسبي يساوي (85%) وهي أكبر من الوزن النسبي المحايد (60%) وقيمة t المحسوبة المطلقة تساوي (29.34) وهي أكبر من قيمة (t) الجدولية والتي تساوي (1.99) ومستوى الدلالة تساوي (0.00) وهي أقل من (0.05)، مما يدل على أن السمعة الأدبية لطالب الائتمان لها اثر كبير على قرار منح التسهيلات الائتمانية في البنوك التجارية العاملة في فلسطين، وتتفق نتيجة هذه الدراسة مع ما توصلت اليه دراسة الظاهر واخرون (2007) والتي اشارت الى أن لسلوك ومصادقية العملاء لها اثر كبير على قرار منح التسهيلات الائتمانية

ثانيا- النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني والذي نصه: مامدى تأثير مسموعات طالبي الائتمان

التجارية على قرار منح التسهيلات الائتمانية في البنوك التجارية العاملة في فلسطين؟

وللإجابة عن هذا السؤال، تم حساب المتوسطات الحسابية والوزن النسبي وقيمة (t) لكل

فقرة من فقرات الاستبانة المتعلقة بهذا المجال، وقد جاءت النتائج كالاتي :

جدول رقم (21)

يوضح المتوسطات الحسابية والوزن النسبي لفقرات

المجال الثاني: السمعة التجارية لطالب الائتمان .

رقم الفقرة	نص الفقرة	المتوسط الحسابي	الوزن النسبي	قيمة t	مستوى الدلالة	الترتيب
1	يستدل البنك على حقيقة السمعة التجارية لطالب الائتمان من خلال الحصة السوقية المستحوذ عليها في النشاط الذي يمارسه في المنطقة التي يعمل بها.	3.925	78%	11.5 1	0.00	2
2	يقف البنك على طبيعة السمعة التجارية لطالب الائتمان من خلال الجودة للمنتج أو الخدمة التي يقدمها في السوق .	3.925	78%	11.3 1	0.00	3
3	يقدر البنك السمعة التجارية من خلال المواقع المكانية والمناطق الجغرافية التي يمارس طالب الائتمان نشاطه فيها	3.776	75%	9.85 3	0.00	4
4	يستدل البنك على وضع السمعة التجارية لطالب الائتمان من خلال مدى رضا العاملين لديه عن وضعهم المهني والمالي	3.776	75%	9.85 3	0.00	5
5	يحكم البنك على مدى ملائمة السمعة التجارية لطالب الائتمان من خلال مصداقيته مع الموردين والزبائن في البيئة السوقية التي يعمل بها.	4.393	87%	24.4 3	0.00	1
	جميع الفقرات	3.959	79%	17.8 2	0.00	

قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجات حرية 93 تساوي 1.99 .

وبيتين من الجدول رقم (21) ما يلي:

1. احتلت الفقرة رقم (5) المرتبة الاولى في ترتيب فقرات هذا المجال ،حيث بلغ الوزن النسبي (87%) ، والمتوسط الحسابي (4.393) ، حيث ان آراء أفراد عينة الدراسة ايجابية، مما يدل على أن مدراء ومسؤولي وموظفي دوائر الائتمان والتسهيلات المصرفية يؤيدون بدرجة كبيرة جدا على أن البنك يحكم على مدى ملائمة السمعة التجارية لطالب الائتمان من خلال مصداقيته مع الموردين والزبائن في البيئة السوقية التي يعمل بها.
2. احتلت الفقرة رقم (1) المرتبة الثانية في ترتيب فقرات هذا المجال، حيث بلغ الوزن النسبي (78%)، والمتوسط الحسابي (3.92)، حيث ان آراء أفراد عينة الدراسة ايجابية، مما يدل على أن مدراء ومسؤولي وموظفي دوائر الائتمان والتسهيلات المصرفية يؤيدون بدرجة كبيرة على أن البنك يستدل على حقيقة السمعة التجارية لطالب الائتمان من خلال الحصة السوقية المستحوذ عليها في النشاط الذي يمارسه في المنطقة التي يعمل بها.
3. احتلت الفقرة رقم (2) المرتبة الثالثة في ترتيب فقرات هذا المجال ،حيث بلغ الوزن النسبي (78%)، والمتوسط الحسابي (3.92) ، حيث ان آراء أفراد عينة الدراسة ايجابية، مما يدل على أن البنك يقف على طبيعة السمعة التجارية لطالب الائتمان من خلال الجودة للمنتج أو الخدمة التي يقدمها في السوق.
4. احتلت الفقرة رقم (3) المرتبة الرابعة في ترتيب فقرات هذا المجال، حيث بلغ الوزن النسبي (75%)، والمتوسط الحسابي (3.77) ، حيث ان آراء أفراد عينة الدراسة ايجابية، مما يدل على أن البنك يقدر السمعة التجارية من خلال المواقع المكانية والمناطق الجغرافية التي يمارس طالب الائتمان نشاطه فيها .
5. احتلت الفقرة رقم (4) المرتبة الخامسة في ترتيب فقرات هذا المجال ،حيث بلغ الوزن النسبي (75%)، والمتوسط الحسابي (3.77)، حيث ان آراء أفراد عينة الدراسة

ايجابية، مما يدل على أن البنك يستدل على وضع السمعة التجارية لطالب الائتمان من خلال مدى رضا العاملين لديه عن وضعهم المهني والمالي .

وبصفة عامة يتبين ان المتوسط الحسابي لجميع فقرات المجال الثاني (السمعة التجارية لطالب الائتمان) تساوي (3.95) والوزن النسبي يساوي (79%) وهي أكبر من الوزن النسبي المحايد (60%) وقيمة t المحسوبة المطلقة تساوي (17.82) وهي أكبر من قيمة (t) الجدولية والتي تساوي (1.99) ومستوى الدلالة تساوي (0.00) وهي أقل من (0.05)، مما يدل على أن السمعة التجارية لطالب الائتمان لها اثر كبير على قرار منح التسهيلات الائتمانية في البنوك التجارية العاملة في فلسطين، وتتفق نتيجة هذه الدراسة مع ما توصلت اليه دراسة توفيق(2005) والتي اشارت الى أن لشخصية العملاء والسمعة التجارية لها اثر كبير على قرار منح التسهيلات الائتمانية .

ثالثاً- النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث والذي نصه: ما مدى تأثير مسموعات طالبي الائتمان المالية على قرار منح التسهيلات الائتمانية في البنوك التجارية العاملة في فلسطين؟ وللإجابة عن هذا السؤال، تم حساب المتوسطات الحسابية والوزن النسبي وقيمة (t) لكل فقرة من فقرات الاستبانة المتعلقة بهذا المجال، وقد جاءت النتائج كالاتي :

جدول رقم (22)

يوضح المتوسطات الحسابية والوزن النسبي لفقرات

المجال الثالث : السمعة المالية لطالب الائتمان

رقم الفقرة	نص الفقرة	المتوسط الحسابي	الوزن النسبي	قيمة t	مستوى الدلالة	الترتيب
1	تعتبر السمعة المالية لطالب الائتمان عامل مؤثر وهام في القرار الائتماني المتخذ.	4.648	92%	30.58	0.00	1
2	توفر رأس مال ملائم وملاءة مالية لطالب الائتمان عامل مشجع ومؤثر في الموافقة على منحه التسهيلات المطلوبة.	4.563	91%	26.21	0.00	2
3	يسعى البنك للتحقق من موجودات وأصول طالب الائتمان من خلال زيارات ميدانية لمقر نشاطه .	4.510	90%	26.93	0.00	5
4	يقوم البنك بتحليل مصادر التمويل المتوفرة لطالب الائتمان قبل إعطاء القرار بخصوص التسهيلات المطلوبة.	4.563	91%	28.07	0.00	3
5	يتعرف البنك على مدى موثمة الائتمان المطلوب مع رأس المال وحجم النشاط الذي يمارسه طالب الائتمان قبل الموافقة على منح التسهيلات المطلوبة.	4.542	90%	28.65	0.00	4
6	يشترط البنك على طالب الائتمان الاحتفاظ باستمرار بنسبة سيولة محددة لمواجهة الظروف العادية أو الطارئة التي قد تنشأ لأي سبب كان.	3.957	79%	10.71	0.00	10
7	يعتبر نتائج تحليل الأعمال المالية والتجارية لطالبي الائتمان عاملاً مؤثراً لدى البنك في القرار الائتماني المتخذ .	4.425	88%	23.94	0.00	6

8	يساهم تحليل المعلومات والبيانات عن حالة وواقع طالب الائتمان قدرة لدى البنك على اتخاذ القرار المناسب والسليم.	4.383	87%	23.52	0.00	9
9	يسعى البنك إلى التدرج في منح التسهيلات الائتمانية بما يتناسب مع نتائج تحليل البيانات المالية والتجارية لطالب الائتمان.	4.414	88%	25.54	0.00	7
10	يستخدم البنك الأدوات والنسب المالية في قياس وتقييم القدرة والسيولة لطالب الائتمان.	4.414	88%	22.41	0.00	8
	جميع الفقرات	4.442	88%	35.53	0.00	

قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجات حرية 93 تساوي 1.99 .

ويتبين من الجدول رقم (22) ما يلي:

1. احتلت الفقرة رقم (1) المرتبة الأولى في ترتيب فقرات هذا المجال ،حيث بلغ الوزن النسبي (92%) ، والمتوسط الحسابي (4.6) ، حيث ان آراء أفراد عينة الدراسة ايجابية، مما يدل على أن مدراء ومسؤولي وموظفي دوائر الائتمان والتسهيلات المصرفية يؤيدون بدرجة كبيرة جدا على أن السمعة المالية لطالب الائتمان تعتبر عامل مؤثر وهام في القرار الائتماني المتخذ.
2. احتلت الفقرة رقم (2) المرتبة الثانية في ترتيب فقرات هذا المجال، حيث بلغ الوزن النسبي (91%) ، والمتوسط الحسابي (4.56) ، حيث ان آراء أفراد عينة الدراسة ايجابية، مما يدل على أن مدراء ومسؤولي وموظفي دوائر الائتمان والتسهيلات المصرفية يؤيدون بدرجة كبيرة على أن توفر رأس مال ملائم وملاءة ماليه لطالب الائتمان عامل مشجع ومؤثر في الموافقة على منحه التسهيلات المطلوبة

3. احتلت الفقرة رقم (4) المرتبة الثالثة في ترتيب فقرات هذا المجال، حيث بلغ الوزن النسبي (91%) ، والمتوسط الحسابي (4.56) ، حيث ان آراء أفراد عينة الدراسة ايجابية، مما يدل على أن البنك يقوم بتحليل مصادر التمويل المتوفرة لطالب الائتمان قبل إعطاء القرار بخصوص التسهيلات المطلوبة.
4. احتلت الفقرة رقم (5) المرتبة الرابعة في ترتيب فقرات هذا المجال، حيث بلغ الوزن النسبي (90%) ، والمتوسط الحسابي (4.5) ، حيث ان آراء أفراد عينة الدراسة ايجابية، مما يدل على أن البنك يتعرف على مدى مواءمة الائتمان المطلوب مع رأس المال وحجم النشاط الذي يمارسه طالب الائتمان قبل الموافقة على منح التسهيلات المطلوبة.
5. احتلت الفقرة رقم (3) المرتبة الخامسة في ترتيب فقرات هذا المجال، حيث بلغ الوزن النسبي (90%) ، والمتوسط الحسابي (4.5) ، حيث ان آراء أفراد عينة الدراسة ايجابية، مما يدل على أن البنك يسعى للتحقق من موجودات وأصول طالب الائتمان من خلال زيارات ميدانية لمقر نشاطه.
6. احتلت الفقرة رقم (7) المرتبة السادسة في ترتيب فقرات هذا المجال، حيث بلغ الوزن النسبي (88%) ، والمتوسط الحسابي (4.4) ، حيث ان آراء أفراد عينة الدراسة ايجابية، مما يدل على أن البنك يعتبر نتائج تحليل الأعمال المالية والتجارية لطالبي الائتمان عاملاً مؤثراً في القرار الائتماني المتخذ.
7. احتلت الفقرة رقم (9) المرتبة السابعة في ترتيب فقرات هذا المجال ،حيث بلغ الوزن النسبي (88%) ، والمتوسط الحسابي (4.4) ، حيث ان آراء أفراد عينة الدراسة ايجابية، مما يدل على أن البنك يسعى إلى التدرج في منح التسهيلات الائتمانية بما يتناسب مع نتائج تحليل البيانات المالية والتجارية لطالب الائتمان.
8. احتلت الفقرة رقم (10) المرتبة الثامنة في ترتيب فقرات هذا المجال، حيث بلغ الوزن النسبي (88%) ، والمتوسط الحسابي (4.4) ، حيث ان آراء أفراد عينة الدراسة

إيجابية، مما يدل على أن البنك يستخدم الأدوات والنسب المالية في قياس وتقييم القدرة والسيولة لطالب الائتمان.

9. احتلت الفقرة رقم (8) المرتبة التاسعة في ترتيب فقرات هذا المجال، حيث بلغ الوزن النسبي (87%)، والمتوسط الحسابي (4.38)، حيث أن آراء أفراد عينة الدراسة إيجابية، مما يدل على أن تحليل المعلومات والبيانات عن حالة وواقع طالب الائتمان يساهم في إيجاد قدرة لدى البنك على اتخاذ القرار المناسب والسليم.

10- احتلت الفقرة رقم (6) المرتبة العاشرة في ترتيب فقرات هذا المجال، حيث بلغ الوزن النسبي (79%)، والمتوسط الحسابي (3.95)، حيث أن آراء أفراد عينة الدراسة إيجابية، مما يدل على أن البنك يشترط على طالب الائتمان الاحتفاظ باستمرار بنسبة سيولة محددة لمواجهة الظروف العادية أو الطارئة التي قد تنشأ لأي سبب كان.

وبصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المجال الثالث (السمعة المالية لطالب الائتمان) تساوي (4.4) والوزن النسبي يساوي (88%) وهي أكبر من الوزن النسبي المحايد (60%) وقيمة t المحسوبة المطلقة تساوي (35.53) وهي أكبر من قيمة (t) الجدولية والتي تساوي (1.99) ومستوى الدلالة تساوي (0.00) وهي أقل من (0.05)، مما يدل على أن السمعة المالية لطالب الائتمان لها أثر كبير على قرار منح التسهيلات الائتمانية في البنوك التجارية العاملة في فلسطين .

رابعا : النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع والذي نصه : مامدى تأثير طبيعة نشاط طالبي الائتمان على قرار منح التسهيلات الائتمانية في البنوك التجارية العاملة في فلسطين ؟
وللإجابة عن هذا السؤال، تم حساب المتوسطات الحسابية والوزن النسبي وقيمة (t) لكل فقرة من فقرات الاستبانة المتعلقة بهذا المجال، وقد جاءت النتائج كالاتي :

جدول رقم (23)

يوضح المتوسطات الحسابية والوزن النسبي لفقرات

المجال الرابع : طبيعة النشاط الذي يمارسه طالب الائتمان

رقم الفقرة	نص الفقرة	المتوسط الحسابي	الوزن النسبي	قيمة t	مستوى الدلالة	الترتيب
1	يساهم طبيعة النشاط الذي يمارسه طالب الائتمان (بأي من القطاعات الاقتصادية) دور هام ومؤثر في قرار المنح أو الاعتذار من قبل البنك.	4.276	85%	19.67	0.00	3
2	تراكم الخبرة والكفاءة لطالب الائتمان في مجال النشاط الذي يمارسه عامل هام ومؤثر في القرار الائتماني لدى البنك.	4.531	90%	28.41	0.00	1
3	يأتي القرار الائتماني "اعتذار" في غالب الأحيان لطلبات الائتمان الخاصة بالنشاطات والمشاريع التي يكون هناك صعوبة في تقويمها من قبل البنك والتي في العادة تحتاج إلى مهارات عالية .	3.457	69%	4.291	0.00	5
4	تلعب القدرة التنافسية والحصة السوقية للنشاط الذي يمارسه طالب الائتمان دور مؤثر لدى البنك بالموافقة أو الاعتذار عن منح الائتمان المطلوب.	4.000	80%	14.42	0.00	4
5	يتعرف البنك على مدى مواءمة الائتمان المطلوب مع حجم النشاط الذي يمارسه طالب الائتمان قبل الموافقة على منح التسهيلات المطلوبة.	4.340	86%	25.01	0.00	2
	جميع الفقرات	4.121	82%	24.97	0.00	

قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجات حرية 93 تساوي 1.99 .

وبيتين من الجدول رقم (23) ما يلي:

1. احتلت الفقرة رقم (2) المرتبة الاولى في ترتيب فقرات هذا المجال، حيث بلغ الوزن النسبي (90%) ، والمتوسط الحسابي (4.5) ، حيث ان آراء أفراد عينة الدراسة ايجابية، مما يدل على أن مدراء ومسؤولي وموظفي دوائر الائتمان والتسهيلات المصرفية يؤيدون بدرجة كبيرة جدا على أن تراكم الخبرة والكفاءة لطالب الائتمان في مجال النشاط الذي يمارسه عامل هام ومؤثر في القرار الائتماني لدى البنك .
2. احتلت الفقرة رقم (5) المرتبة الثانية في ترتيب فقرات هذا المجال، حيث بلغ الوزن النسبي (86%) ، والمتوسط الحسابي (4.3) ، حيث ان آراء أفراد عينة الدراسة ايجابية، مما يدل على أن مدراء ومسؤولي وموظفي دوائر الائتمان والتسهيلات المصرفية يؤيدون بدرجة كبيرة على أن البنك يتعرف على مدى موثوقية الائتمان المطلوب مع حجم النشاط الذي يمارسه طالب الائتمان قبل الموافقة على منح التسهيلات المطلوبة.
3. احتلت الفقرة رقم (1) المرتبة الثالثة في ترتيب فقرات هذا المجال، حيث بلغ الوزن النسبي (85%) ، والمتوسط الحسابي (4.27) ، حيث ان آراء أفراد عينة الدراسة ايجابية، مما يدل على أن طبيعة النشاط الذي يمارسه طالب الائتمان (بأي من القطاعات الاقتصادية) يساهم بدور هام ومؤثر في قرار المنح أو الاعتذار من قبل البنك.
4. احتلت الفقرة رقم (4) المرتبة الرابعة في ترتيب فقرات هذا المجال، حيث بلغ الوزن النسبي (80%) ، والمتوسط الحسابي (4.00) ، حيث ان آراء أفراد عينة الدراسة ايجابية، مما يدل على أن القدرة التنافسية والحصة السوقية للنشاط الذي يمارسه طالب الائتمان تلعب دور مؤثر لدى البنك بالموافقة أو الاعتذار عن منح الائتمان المطلوب.
5. احتلت الفقرة رقم (3) المرتبة الخامسة في ترتيب فقرات هذا المجال، حيث بلغ الوزن النسبي (69%) ، والمتوسط الحسابي (3.45) ، حيث ان آراء أفراد عينة الدراسة ايجابية، مما يدل على أن يأتي القرار الائتماني "اعتذار" في غالب الأحيان لطلبات

الائتمان الخاصة بالنشاطات والمشاريع التي يكون هناك صعوبة في تقويمها من قبل البنك والتي في العادة تحتاج إلى مهارات عالية.

وبصفة عامة يتبين ان المتوسط الحسابي لجميع فقرات المجال الرابع (طبيعة النشاط الذي يمارسه طالب الائتمان) تساوي (4.12) والوزن النسبي يساوي (82%) وهي أكبر من الوزن النسبي المحايد (60%) وقيمة t المحسوبة المطلقة تساوي (17.82) وهي أكبر من قيمة (t) الجدولية والتي تساوي (1.99) ومستوى الدلالة تساوي (0.00) وهي أقل من (0.05)، مما يدل على أن طبيعة النشاط الذي يمارسه طالب الائتمان له اثر كبير على قرار منح التسهيلات الائتمانية في البنوك التجارية العاملة في فلسطين، وتتفق نتيجة هذه الدراسة مع ما توصلت اليه دراسة كاثرين وآخرون (2009)، والتي أشارت إلى أن الظروف الاقتصادية وطبيعة النشاط له اثر كبير على منح قرار التسهيلات الائتمانية .

خامسا- النتائج المتعلقة بالسؤال الخامس الذي نصه: مامدى تاثير كفاءة وخبرة طالبي الائتمان على قرار منح التسهيلات الائتمانية في البنوك التجارية العاملة في فلسطين؟
وللإجابة عن هذا السؤال ،تم حساب المتوسطات الحسابية والوزن النسبي وقيمة (t) لكل فقرة من فقرات الاستبانة المتعلقة بهذا المجال، وقد جاءت النتائج كالاتي :

جدول رقم (24)

يوضح المتوسطات الحسابية والوزن النسبي لفقرات

المجال الخامس: كفاءة وخبرة طالب الائتمان

رقم الفقرة	نص الفقرة	المتوسط الحسابي	الوزن النسبي	قيمة t	مستوى الدلالة	الترتيب
1	تعتبر خبرة طالب الائتمان في مجال النشاط الذي يمارسه عاملاً مؤثراً في القرار الائتماني المتخذ.	4.500	90%	72.69	0.00	1
2	يعتبر البنك استخدام طالب الائتمان لأساليب فنية حديثة ومتطورة في النشاط الذي يمارسه عاملاً مؤثراً في القرار الائتماني المتخذ .	4.127	82%	65.73	0.00	4
3	يعتبر التوسع والتطوير المتوافق مع حجم النشاط مؤشراً إيجابياً لدى البنك في الموافقة على التسهيلات المطلوبة .	4.223	84%	69.47	0.00	3
4	تعتبر قدرة طالب الائتمان في الوصول الى المصادر الرئيسية والأساسية (المنبع) في مجال النشاط الذي يمارسه عامل مؤثر للبنك في الموافقة على التسهيلات المطلوبة .	4.095	81%	60.44	0.00	5
5	توفر حسابات دقيقة ومنظمة تعكس حقيقة واقع النشاط الذي يملكه طالب الائتمان له أثراً كبيراً في الموافقة على التسهيل الائتماني المطلوب.	4.436	88%	82.76	0.00	2
	جميع الفقرات	4.276	85%	99.68	0.00	

قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجات حرية 93 تساوي 1.99 .

ويتبين من الجدول رقم (24) ما يلي:

1. احتلت الفقرة رقم (2) المرتبة الاولى في ترتيب فقرات هذا المجال ،حيث بلغ الوزن

النسبي (90%) ، والمتوسط الحسابي (4.5)، حيث ان آراء أفراد عينة الدراسة

إيجابية، مما يدل على أن مدراء ومسؤولي وموظفي دوائر الائتمان والتسهيلات المصرفية يؤيدون بدرجة كبيرة جدا على أن تراكم الخبرة والكفاءة لطالب الائتمان في مجال النشاط الذي يمارسه عامل هام ومؤثر في القرار الائتماني لدى البنك .

2. احتلت الفقرة رقم (5) المرتبة الثانية في ترتيب فقرات هذا المجال ،حيث بلغ الوزن النسبي (86%)، والمتوسط الحسابي (4.3)، حيث ان آراء أفراد عينة الدراسة ايجابية، مما يدل على أن مدراء ومسؤولي وموظفي دوائر الائتمان والتسهيلات المصرفية يؤيدون بدرجة كبيرة على أن البنك يتعرف على مدى موثمة الائتمان المطلوب مع حجم النشاط الذي يمارسه طالب الائتمان قبل الموافقة على منح التسهيلات المطلوبة.

3. احتلت الفقرة رقم (1) المرتبة الثالثة في ترتيب فقرات هذا المجال ،حيث بلغ الوزن النسبي (85%)، والمتوسط الحسابي (4.27) ، حيث ان آراء أفراد عينة الدراسة ايجابية، مما يدل على أن طبيعة النشاط الذي يمارسه طالب الائتمان (بأي من القطاعات الاقتصادية) يساهم بدور هام ومؤثر في قرار المنح أو الاعتذار من قبل البنك.

4. احتلت الفقرة رقم (4) المرتبة الرابعة في ترتيب فقرات هذا المجال، حيث بلغ الوزن النسبي (80%) ، والمتوسط الحسابي (4.00) ، حيث ان آراء أفراد عينة الدراسة ايجابية، مما يدل على أن القدرة التنافسية والحصة السوقية للنشاط الذي يمارسه طالب الائتمان تلعب دور مؤثر لدى البنك بالموافقة أو الاعتذار عن منح الائتمان المطلوب.

5. احتلت الفقرة رقم (3) المرتبة الخامسة في ترتيب فقرات هذا المجال، حيث بلغ الوزن النسبي (69%)، والمتوسط الحسابي (3.45) ، حيث ان آراء أفراد عينة الدراسة ايجابية، مما يدل على أن يأتي القرار الائتماني "اعتذار" في غالب الأحيان لطلبات الائتمان الخاصة يأتي بالنشاطات والمشاريع التي يكون هناك صعوبة في تقييمها من قبل البنك والتي في العادة تحتاج إلى مهارات عالية.

وبصفة عامة يتبين ان المتوسط الحسابي لجميع فقرات المجال الرابع (طبيعة النشاط الذي يمارسه طالب الائتمان) تساوي (4.12) والوزن النسبي يساوي (82%) وهي أكبر من

الوزن النسبي المحايد (60%) وقيمة t المحسوبة المطلقة تساوي (17.82) وهي أكبر من قيمة (t) الجدولية والتي تساوي (1.99) ومستوى الدلالة تساوي (0.00) وهي أقل من (0.05) مما يدل على أن كفاءة وخبرة طالب الائتمان في مجال النشاط الذي يمارسه له اثر كبير على قرار منح التسهيلات الائتمانية في البنوك التجارية العاملة في فلسطين .

سادسا :تحليل النتائج المتعلقة بجميع مجالات الدراسة: أثر مسموعات العميل على قرار منح التسهيلات الائتمانية في البنوك التجارية العاملة في فلسطين.

وللإجابة عن هذا السؤال، تم حساب المتوسطات الحسابية والوزن النسبي وقيمة (t) لكل مجال من مجالات الاستبانة مجتمعة والمجال الكلي، وقد جاءت النتائج كالآتي :

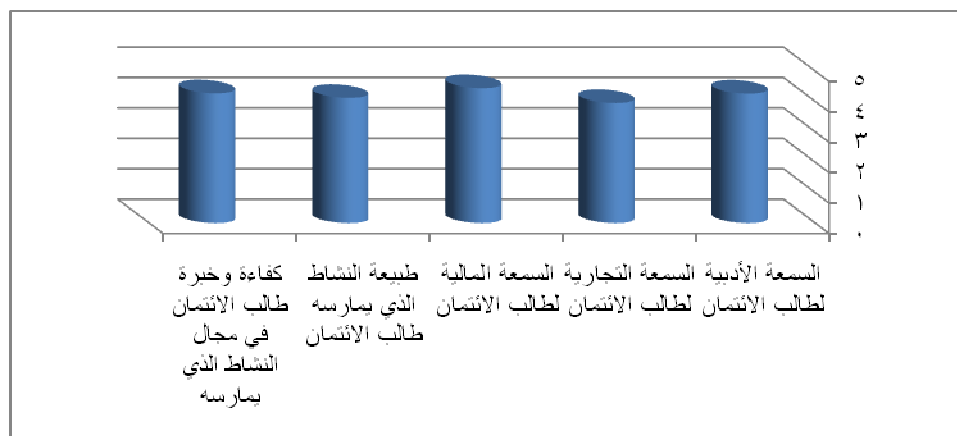
جدول رقم (25)

يوضح المتوسطات الحسابية والوزن النسبي لفقرات

لجميع مجالات الدراسة

رقم المجال	محتوى المجال	المتوسط الحسابي	الوزن النسبي	قيمة t	مستوى الدلالة	الترتيب
1	السمعة الأدبية لطالب الائتمان	4.26	85%	29.34	0.00	3
2	السمعة التجارية لطالب الائتمان	3.95	79%	17.82	0.00	5
3	السمعة المالية لطالب الائتمان	4.44	88%	35.53	0.00	1
4	طبيعة النشاط الذي يمارسه طالب الائتمان	4.12	82%	24.97	0.00	4
5	كفاءة وخبرة طالب الائتمان في مجال النشاط الذي يمارسه	4.27	85%	29.75	0.00	2
	جميع الفقرات	4.21	84%	37.81	0.00	

يتضح من نتائج الجدول السابق رقم(25) ،أن السمعة المالية لطالب الائتمان جاءت في المرتبة الأولى وحازت على متوسط حسابي (4.44) ونسبة مئوية (88%)، وهذا يعني أن السمعة المالية لطالب الائتمان تلعب دور هام ولها أثر كبير على قرار منح التسهيلات الائتمانية في البنوك التجارية العاملة في فلسطين، ثم كفاءة وخبرة طالب الائتمان في مجال النشاط الذي يمارسه جاءت في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (4.27) ونسبة مئوية (84%)، ثم جاءت السمعة الأدبية لطالب الائتمان في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (4.26) ، وجاءت طبيعة النشاط الذي يمارسه طالب الائتمان في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (4.12) وأخيرا السمعة التجارية لطالب الائتمان جاءت في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.95). ويبين الرسم البياني التالي ذلك.



وبشكل عام يمكن القول بان جميع مجالات الدراسة تلعب دورا مؤثر بدرجات متفاوتة في قرار منح التسهيلات الائتمانية في البنوك التجارية العاملة في فلسطين وهذا ما أكدته المتوسط الحسابي العام لاستجابات أفراد عينة الدراسة حيث كان يساوي (4.21). وتتعارض نتيجة هذه الدراسة مع ما توصلت اليه دراسة(زهير ، 2013) والتي أشارت إلى عدم الثقة بمسموعات العملاء في قرار الموافقة على منح التسهيلات الائتمانية .

النتائج المتعلقة بفرضيات الدراسة :

النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى التي نصها " لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية

عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين سمعة العميل الأدبية وقرار منح التسهيلات الائتمانية".

ولفحص هذه الفرضية تم استخدام اختبار بيرسون لإيجاد العلاقة بين سمعة العميل

الأدبية وقرار منح التسهيل الائتماني، ويوضح الجدول التالي هذه النتائج :

جدول رقم (26)

يوضح نتائج اختبار بيرسون لإيجاد العلاقة بين سمعة العميل الأدبية وقرار منح التسهيل الائتماني

المجال	الاختبار الاحصائي المستخدم	قرار منح التسهيل الائتماني
سمعة العميل الأدبية	معامل الارتباط	0.67
	مستوى الدلالة	0.00
	حجم العينة	94

يتضح من نتائج الجدول السابق رقم (26)، وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية

عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين سمعة العميل الأدبية وقرار منح التسهيل الائتماني، حيث

كانت مستوى الدلالة (0.00) وهو اقل من القيمة المعتمدة عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) ،

وبذلك تم رفض الفرضية الصفرية الأولى .

النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية التي نصها " لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية

عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين سمعة العميل التجارية وقرار منح التسهيلات الائتمانية".

ولفحص هذه الفرضية تم استخدام اختبار بيرسون لإيجاد العلاقة بين سمعة العميل

التجارية وقرار منح التسهيل الائتماني، ويوضح الجدول التالي هذه النتائج :

جدول رقم (27)

يوضح نتائج اختبار بيرسون لإيجاد العلاقة بين سمعة العميل التجارية وقرار منح التسهيل الائتماني

المجال	الاختبار الاحصائي المستخدم	قرار منح التسهيل الائتماني
سمعة العميل التجارية	معامل الارتباط	0.69
	مستوى الدلالة	0.00
	حجم العينة	94

يتضح من نتائج الجدول السابق رقم (27)، وجود علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين سمعة العميل التجارية وقرار منح التسهيل الائتماني، حيث كانت مستوى الدلالة (0.00) وهو اقل من القيمة المعتمدة ($\alpha = 0.05$) ، وبذلك تم رفض الفرضية الصفرية الأولى .

النتائج المتعلقة بالفرضية الثالثة التي نصها " لا توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين السمعة المالية لطالب الائتمان وقرار منح التسهيلات الائتمانية".

ولفحص هذه الفرضية تم استخدام اختبار بيرسون لإيجاد العلاقة بين السمعة المالية لطالب الائتمان وقرار منح التسهيل الائتماني، ويوضح الجدول التالي هذه النتائج :

جدول رقم (28)

يوضح نتائج اختبار بيرسون لإيجاد العلاقة بين السمعة المالية لطالب الائتمان وقرار منح التسهيل

الائتماني

المجال	الاختبار الاحصائي المستخدم	قرار منح التسهيل الائتماني
السمعة المالية لطالب الائتمان	معامل الارتباط	0.73
	مستوى الدلالة	0.00
	حجم العينة	94

يتضح من نتائج الجدول السابق رقم (28) وجود علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين السمعة المالية لطالب الائتمان وقرار منح التسهيل الائتماني، حيث

كانت مستوى الدلالة (0.00) وهو اقل من القيمة المعتمدة ($\alpha = 0.05$) ، وبذلك تم رفض الفرضية الصفرية الأولى .وتتفق نتيجة هذه الدراسة مع ما توصلت اليه دراسة البحيصي (2011) والتي اشارت الى وجود علاقة بين تحليل القدرة الإيرادية لأنشطة العمل وترشيد السياسات الائتمانية بدرجة عالية .

النتائج المتعلقة بالفرضية الرابعة التي نصها "لا توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين قرار منح التسهيلات الائتمانية وطبيعة النشاط الذي يمارسه طالب الائتمان.

ولفحص هذه الفرضية تم استخدام اختبار بيرسون لإيجاد العلاقة بين طبيعة النشاط الذي يمارسه طالب الائتمان وقرار منح التسهيل الائتماني، ويوضح الجدول التالي هذه النتائج :

جدول رقم (29)

يوضح نتائج اختبار بيرسون لإيجاد العلاقة بين طبيعة النشاط الذي يمارسه طالب الائتمان

وقرار منح التسهيل الائتماني

المجال	الإختبار الاحصائي المستخدم	قرار منح التسهيل الائتماني
طبيعة النشاط الذي يمارسه طالب الائتمان	معامل الارتباط	0.70
	مستوى الدلالة	0.00
	حجم العينة	94

يتضح من نتائج الجدول السابق رقم (29)، وجود علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين طبيعة النشاط الذي يمارسه طالب الائتمان وقرار منح التسهيل الائتماني ،حيث كانت مستوى الدلالة (0.00) وهو اقل من القيمة المعتمدة ($\alpha = 0.05$) وبذلك تم رفض الفرضية الصفرية الأولى .

النتائج المتعلقة بالفرضية الخامسة التي نصها " لا توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين قرار منح التسهيلات الائتمانية وكفاءة وخبرة طالب الائتمان في مجال النشاط الذي يعمل به .

ولفحص هذه الفرضية تم استخدام اختبار بيرسون لإيجاد العلاقة بين كفاءة وخبرة طالب الائتمان في مجال النشاط الذي يمارسه وقرار منح التسهيل الائتماني، ويوضح الجدول التالي هذه النتائج :

جدول رقم (30)

يوضح نتائج اختبار بيرسون لإيجاد العلاقة بين كفاءة وخبرة طالب الائتمان في مجال النشاط الذي يمارسه وقرار منح التسهيل الائتماني

المجال	الإختبار الاحصائي المستخدم	قرار منح التسهيل الائتماني
كفاءة وخبرة طالب الائتمان في مجال النشاط الذي يمارسه	معامل الارتباط	0.78
	مستوى الدلالة	0.00
	حجم العينة	94

يتضح من نتائج الجدول السابق رقم (30)، وجود علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha = 0.05$) بين كفاءة وخبرة طالب الائتمان في مجال النشاط الذي يمارسه وقرار منح التسهيل الائتماني، حيث كانت مستوى الدلالة (0.00) وهو اقل من القيمة المعتمدة ($\alpha = 0.05$) . وبذلك تم رفض الفرضية الصفرية الأولى .

النتائج المتعلقة بالفرضية السادسة : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في آراء عينة الدراسة حول أثر مسموعات العميل على قرار منح التسهيلات الائتمانية في البنوك التجارية العاملة في فلسطين تعزى الى كل من متغير (المؤهل العلمي ، التخصص ، المسمى الوظيفي ، سنوات الخبرة).

وقد انبثق عن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية :

- لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في آراء عينة الدراسة حول أثر مسموعات العميل على قرار منح التسهيلات الائتمانية في البنوك التجارية العاملة في فلسطين تعزى إلى متغير المؤهل العلمي .
- ولفحص هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي ويوضح الجدول التالي هذه النتائج :

جدول رقم (31)

نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) بين إجابات المبحوثين حول أثر مسموعات العميل على قرار منح التسهيلات الائتمانية في البنوك التجارية العاملة في فلسطين تعزى إلى متغير المؤهل العلمي

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
السمعة الأدبية لطالب الائتمان	بين المجموعات	.091	1	.091	.515	.475
	داخل المجموعات	16.181	92	.176		
	الكلي	16.271	93			
السمعة الأدبية لطالب الائتمان	بين المجموعات	.012	1	.012	.045	.833
	داخل المجموعات	25.314	92	.275		
	الكلي	25.326	93			
السمعة التجارية لطالب الائتمان	بين المجموعات	.223	1	.223	1.445	.232
	داخل المجموعات	14.187	92	.154		
	الكلي	14.410	93			

بين المجموعات	.004	1	.004	.021	.886
داخل المجموعات	17.614	92	.191		
الكلية	17.617	93			
بين المجموعات	.159	1	.159	.916	.341
داخل المجموعات	15.930	92	.173		
الكلية	16.089	93			
بين المجموعات	.012	1	.012	.123	.726
داخل المجموعات	8.985	92	.098		
الكلية	8.997	93			
بين المجموعات	.091	1	.091	.515	.475
داخل المجموعات	16.181	92	.176		
الكلية	16.271	93			

يتضح من نتائج الجدول السابق رقم (31)، عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha = 0.05$) في آراء عينة الدراسة حول أثر مسموعات العميل على قرار منح التسهيلات الائتمانية في البنوك التجارية العاملة في فلسطين تعزى إلى متغير المؤهل العلمي، وذلك عند جميع مجالات الدراسة، حيث أن قيمة مستوى الدلالة لكل مجال من المجالات الخمسة أكبر من (0.05)، وتتفق نتيجة هذه الدراسة مع ما توصلت إليه دراسة (تامر، 2011) والتي أشارت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول التسهيلات الائتمانية للبنوك العاملة في فلسطين تعزى إلى الدرجة العلمية .

- لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في آراء عينة الدراسة حول أثر مسموعات العميل على قرار منح التسهيلات الائتمانية في البنوك التجارية العاملة في فلسطين تعزى إلى متغير التخصص العلمي .

ولفحص هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي ويوضح الجدول التالي هذه النتائج :

جدول رقم (32)

نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) بين إجابات المبحوثين حول أثر مسموعات العميل على قرار منح التسهيلات الائتمانية في البنوك التجارية العاملة في فلسطين تعزى إلى متغير التخصص العلمي

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
السمعة الأدبية لطالب الائتمان	بين المجموعات	.354	3	.118	.667	.574
	داخل المجموعات	15.917	90	.177		
	الكلية	16.271	93			
السمعة الأدبية لطالب الائتمان	بين المجموعات	.424	3	.141	.511	.676
	داخل المجموعات	24.902	90	.277		
	الكلية	25.326	93			
السمعة التجارية لطالب الائتمان	بين المجموعات	.106	3	.035	.223	.881
	داخل المجموعات	14.304	90	.159		
	الكلية	14.410	93			
السمعة المالية لطالب الائتمان	بين المجموعات	.713	3	.238	1.266	.291
	داخل المجموعات	16.904	90	.188		
	الكلية	17.617	93			
طبيعة النشاط الذي يمارسه طالب الائتمان	بين المجموعات	.627	3	.209	1.216	.309
	داخل المجموعات	15.462	90	.172		
	الكلية	16.089	93			
كفاءة وخبرة طالب الائتمان في مجال النشاط الذي يمارسه	بين المجموعات	.350	3	.117	1.215	.309
	داخل المجموعات	8.647	90	.096		
	الكلية	8.997	93			
جميع المجالات	بين المجموعات	.354	3	.118	.667	.574
	داخل المجموعات	15.917	90	.177		
	الكلية	16.271	93			

يتضح من نتائج الجدول السابق رقم (32)، عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في آراء عينة الدراسة حول أثر مسموعات العميل على قرار منح التسهيلات الائتمانية في البنوك التجارية العاملة في فلسطين تعزى إلى متغير التخصص العلمي، وذلك عند جميع مجالات الدراسة، حيث أن قيمة مستوى الدلالة لكل مجال من المجالات الخمسة أكبر من (0.05)، وتتعارض نتيجة هذه الدراسة مع ما توصلت إليه دراسة الزرقان (2010) والتي اشارت وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول التسهيلات الائتمانية للبنوك العاملة في فلسطين تعزى إلى المؤهل العلمي .

- لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في آراء عينة الدراسة حول أثر مسموعات العميل على قرار منح التسهيلات الائتمانية في البنوك التجارية العاملة في فلسطين تعزى إلى متغير المسمى الوظيفي .

ولفحص هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي ويوضح الجدول التالي هذه النتائج :

جدول رقم (33)

نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) بين إجابات المبحوثين حول أثر مسموعات العميل على قرار منح التسهيلات الائتمانية في البنوك التجارية العاملة في فلسطين تعزى إلى متغير

المسمى الوظيفي

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
السمعة الأدبية لطالب الائتمان	بين المجموعات	0.057	3	0.019	0.105	0.957
	داخل المجموعات	16.214	90	0.180		
	الكلية	16.271	93			
السمعة الأدبية لطالب الائتمان	بين المجموعات	0.358	3	0.119	0.430	0.732
	داخل المجموعات	24.968	90	0.277		
	الكلية	25.326	93			
السمعة التجارية لطالب الائتمان	بين المجموعات	0.374	3	0.125	0.798	0.498
	داخل المجموعات	14.036	90	0.156		
	الكلية	14.410	93			
السمعة المالية لطالب الائتمان	بين المجموعات	0.560	3	0.187	0.984	0.404
	داخل المجموعات	17.058	90	0.190		
	الكلية	17.617	93			
طبيعة النشاط الذي يمارسه طالب الائتمان	بين المجموعات	0.264	3	0.088	0.500	0.683
	داخل المجموعات	15.825	90	0.176		
	الكلية	16.089	93			
كفاءة وخبرة طالب الائتمان في مجال النشاط الذي يمارسه	بين المجموعات	0.168	3	0.056	0.571	0.636
	داخل المجموعات	8.829	90	0.098		
	الكلية	8.997	93			
جميع المجالات	بين المجموعات	0.057	3	0.019	0.105	0.957
	داخل المجموعات	16.214	90	0.180		
	الكلية	16.271	93			

يتضح من نتائج الجدول السابق رقم (33) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في آراء عينة الدراسة حول أثر مسموعات العميل على قرار منح التسهيلات الائتمانية في البنوك التجارية العاملة في فلسطين تعزى إلى متغير المسمى الوظيفي، وذلك عند جميع مجالات الدراسة، حيث أن قيمة مستوى الدلالة لكل مجال من المجالات الخمسة أكبر من (0.05) .

- لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في آراء عينة الدراسة حول أثر مسموعات العميل على قرار منح التسهيلات الائتمانية في البنوك التجارية العاملة في فلسطين تعزى إلى متغير سنوات الخبرة.

ولفحص هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي ويوضح الجدول التالي هذه النتائج :

جدول رقم (34)

نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) بين إجابات المبحوثين حول أثر مسموعات العميل على قرار منح التسهيلات الائتمانية في البنوك التجارية العاملة في فلسطين تعزى إلى متغير سنوات الخبرة

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
السمعة الأدبية لطالب الائتمان	بين المجموعات	.246	2	.123	.699	.500
	داخل المجموعات	16.025	91	.176		
	الكلية	16.271	93			
السمعة الأدبية لطالب الائتمان	بين المجموعات	.030	2	.015	.055	.947
	داخل المجموعات	25.296	91	.278		
	الكلية	25.326	93			
السمعة التجارية لطالب الائتمان	بين المجموعات	.942	2	.471	3.182	.046
	داخل المجموعات	13.468	91	.148		
	الكلية	14.410	93			
السمعة المالية لطالب الائتمان	بين المجموعات	.300	2	.150	.787	.458
	داخل المجموعات	17.318	91	.190		
	الكلية	17.617	93			
طبيعة النشاط الذي يمارسه طالب الائتمان	بين المجموعات	.124	2	.062	.354	.703
	داخل المجموعات	15.964	91	.175		
	الكلية	16.089	93			
كفاءة وخبرة طالب الائتمان في مجال النشاط الذي يمارسه	بين المجموعات	.199	2	.099	1.028	.362
	داخل المجموعات	8.799	91	.097		
	الكلية	8.997	93			
جميع المجالات	بين المجموعات	.246	2	.123	.699	.500
	داخل المجموعات	16.025	91	.176		
	الكلية	16.271	93			

يتضح من نتائج الجدول السابق رقم (34)، عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في آراء عينة الدراسة حول أثر مسموعات العميل على قرار منح التسهيلات الائتمانية في البنوك التجارية العاملة في فلسطين تعزى إلى متغير سنوات الخبرة، وذلك عند جميع مجالات الدراسة، حيث أن قيمة مستوى الدلالة لكل مجال من المجالات الخمسة أكبر من (0.05)، وتتفق نتيجة هذه الدراسة مع ما توصلت إليه دراسة (تامر، 2011) والتي أشارت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول التسهيلات الائتمانية للبنوك العاملة في فلسطين تعزى إلى الخبرة المصرفية.

الفصل الخامس

النتائج والتوصيات

أولاً- نتائج الدراسة :

أظهر التحليل الإحصائي للدراسة مجموعة من النتائج أهمها :

- أن السمعة المالية لطالب الائتمان لها أثر كبير على قرار منح التسهيلات الائتمانية في البنوك التجارية العاملة في فلسطين، وذلك من خلال اعتبارها عامل مؤثر وهام في القرار الائتماني المتخذ، بالإضافة إلى توفر رأس مال ملائم وملاءة مالية لطالب الائتمان عامل مشجع ومؤثر في الموافقة على منح طالب الائتمان التسهيلات المطلوبة .
- ان كفاءة وخبرة طالب الائتمان في مجال النشاط الذي يمارسها أثر كبير على قرار منح التسهيلات الائتمانية في البنوك التجارية العاملة في فلسطين، وذلك من خلال اعتبارها عاملاً مؤثراً في القرار الائتماني المتخذ، وكذلك توفر حسابات دقيقة ومنظمة تعكس حقيقة واقع النشاط الذي يملكه طالب الائتمان له أثراً كبيراً في الموافقة على التسهيل الائتماني المطلوب، كذلك يعتبر التوسع والتطوير المتوافق مع حجم النشاط مؤشراً إيجابياً لدى البنك في الموافقة على التسهيلات المطلوبة .
- تعتبر السمعة الأدبية والأخلاقية لطالب الائتمان عاملاً مهماً ومؤثراً في قرار المنح أو الاعتذار عن التسهيلات المطلوبة، وكذلك أظهرت نتائج الدراسة أنه يتم التعرف على السمعة الأدبية لطالب الائتمان من خلال مدى التزامه بالاتفاقيات والتعهدات التي يرتبط بها مع الآخرين، بالإضافة إلى أن البنك يولي اهتماماً للمعلومات الواردة له والمتعلقة بأخلاق طالب الائتمان وسلوكه وطريقة تعامله في البيئة الاجتماعية التي يعيش فيها .
- كذلك أظهرت نتائج الدراسة بأن طبيعة النشاط الذي يمارسه طالب الائتمان (بأي من القطاعات الاقتصادية) دور هام ومؤثر في قرار المنح أو الاعتذار من قبل البنك، بالإضافة إلى أن تراكم الخبرة والكفاءة لطالب الائتمان في مجال النشاط الذي يمارسه

عامل هام ومؤثر في القرار الائتماني لدى البنك، وأيضا يتعرف البنك على مدى موائمة الائتمان المطلوب مع حجم النشاط الذي يمارسه طالب الائتمان قبل الموافقة على منح التسهيلات المطلوبة .

- وأظهرت النتائج أيضا أن البنك يحكم على مدى ملائمة السمعة التجارية لطالب الائتمان من خلال مصداقيته مع الموردين والزبائن في البيئة السوقية التي يعمل بها، وكذلك يستدل البنك على حقيقة السمعة التجارية لطالب الائتمان من خلال الحصة السوقية المستحوذ عليها في النشاط الذي يمارسه في المنطقة التي يعمل بها ، بالإضافة إلى أن البنك يقف على طبيعة السمعة التجارية لطالب الائتمان من خلال الجودة للمنتج أو الخدمة التي يقدمها في السوق .

- تبين وجود علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين سمعة العميل الأدبية وقرار منح التسهيل الائتماني .

- تبين وجود علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين سمعة العميل التجارية وقرار منح التسهيل الائتماني .

- تبين وجود علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين سمعة العميل المالية وقرار منح التسهيل الائتماني .

- تبين وجود علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين طبيعة النشاط الذي يمارسه طالب الائتمان وقرار منح التسهيل الائتماني .

- تبين وجود علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين كفاءة وخبرة طالب الائتمان في مجال النشاط الذي يمارسه وقرار منح التسهيل الائتماني.

- تبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في آراء عينة الدراسة حول أثر مسموعات العميل على قرار منح التسهيلات الائتمانية في البنوك التجارية العاملة في فلسطين تعزى إلى متغيرات (التخصص العلمي، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي ، سنوات الخبرة) .

ثانيا - التوصيات :

في ضوء ما توصلت إليه الدراسة من نتائج يوصي الباحث بما يلي:

- ضرورة أن يتم تقييم السمعة الأدبية لطالب الائتمان من خلال العوامل الشخصية التي يتمتع بها مثل (الدرجة العلمية، طبيعة المهنة التي يزاولها، المركز الوظيفي، الحضور الاجتماعي، وغيرها من الخصائص والجوانب الشخصية).
- على البنوك التجارية ان تراعي جانب الاعتماد في جمع المعلومات عن طالب الائتمان من خلال آلية الاستعلام المتاحة لهام من خلال مكتب المعلومات الائتمانية- سلطة النقد الفلسطينية .
- ضرورة أن يقدر البنك السمعة التجارية من خلال المواقع المكانية والمناطق الجغرافية التي يمارس طالب الائتمان نشاطه فيها .
- ضرورة أن يستدل البنك على وضع السمعة التجارية لطالب الائتمان من خلال مدى رضا العاملين لديه عن وضعهم المهني والمالي .
- ضرورة أن يأتي القرار الائتماني "الرفض" في غالب الأحيان لطلبات الائتمان الخاصة بالنشاطات والمشاريع التي يكون هناك صعوبة في تفهمها و تقييمها من قبل كادر البنك .
- ضرورة تأهيل كادر لديه خبرة ودراية شاملة وقدره على تحليل المعلومات الماليه والتجاريه لترشيد السياسات الائتمانية، لاسيما وأن قلة الخبرة لموظفي الائتمان تجعلهم مترددين في منح الائتمان بسبب الغموض الناتج عن قلة الخبرة والدراية الكاملة بالسياسات الائتمانية، ويظهر هذا بسبب مركزية القرار، وتقليص صلاحيات موظفي الائتمان .
- ضرورة توجيه الجهود نحو ترسيخ الثقافات المصرفية الحديثة للجمهور، وتعميق برامج التدريب العملي المتعددة لموظفي منح الائتمان والتي تساهم في خلق القدرات والكفاءات مما يكسبها بعدا أعمق لفهم أهمية الاعتماد على المعلومات الادبية، والمالية، والتجارية (الخاصة بطالب الائتمان) في ترشيد السياسات الائتمانية .
- ضرورة العمل على وجود نظام قضائي متخصص وفعال في الامور المالية لفض النزاعات، بحيث يعزز دور السياسات الائتمانية في البنوك التجارية والتي تعطي اولوية لسمعة طالب الائتمان، مما يتيح لها منح مزيد من الائتمان الذي ينعكس ايجابا على الاقتصاد من خلال زيادة عملية الاستثمار في البلد .

قائمة المصادر والمراجع

أولاً - المراجع باللغة العربية

(أ) - الكتب :

1. الالفي، احمد ، الائتمان المصرفي والتحليل الائتماني، الدار الجامعية، الإسكندرية، جمهورية مصر العربية، 1997م
2. بلعجوز، حسين، مخاطر التمويل في البنوك الكلاسيكية، مؤسسة الثقافة الجامعية، الاسكندرية، جمهورية مصر العربية، 2009م.
3. الحمزاوي، محمد، اقتصاديات الائتمان المصرفي، الطبعة الثانية، منشأة المعارف، الاسكندرية، جمهورية مصر العربية، 2002 م .
4. الحياي، وليد ناجي، الاتجاهات الحديثة في التحليل المالي، إثراء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009م.
5. الرشيد، عبد المعطي رضا وآخرون، إدارة الائتمان، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، الأردن، 1999م.
6. الزبيدي ، حمزه ، ادارة الائتمان المصرفي والتحليل الائتماني ، الوراق للنشر والتوزيع ، عمان ، الاردن 2002 م .
7. السيسي ، صلاح ، قضايا مصرفيه معاصره ، دار الفكر العربي، القاهرة، مصر 2004 م .
8. الشيخ، فهمي مصطفى، التحليل المالي، رام الله ، فلسطين، الطبعة الأولى، 2008م.
9. طه، عاطف ، تنظيم وإدارة البنوك ، الدار الجامعية ، الإسكندرية ، مصر 2008 م .
10. طه، طارق، إدارة البنوك في بيئة العولمة والإنترنت، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2007م.
11. عاشور ، يوسف ، افاق النظام المصرفي الفلسطيني ، دن، غزة ، فلسطين ، 2003م
12. عبد المطلب، عبد الحميد، البنوك الشاملة وعمليات ادارتها، دار الجامعة، الاسكندرية، مصر، 2000 م .

13. عثمان، محمود، إدارة تحليل الائتمان، دار الفكر للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الاردن، 2013م.
14. كراجة، عبد الحكيم وآخرون، الإدارة المالية والتحليل المالي، دار صنعاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006م.
15. الكيلاني، محمود، الموسوعة التجارية والمصرفية، المجلد الرابع، عمليات البنوك، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى، عمان، الاردن، 2008م.
16. النعيمي، عدنان، ادارة الائتمان، منظور شامل، دار الميسرة للنشر، الطبعة الاولى، العبدلي، عمان، الاردن، 2010م.
17. هندي، ابراهيم، الادارة المالية " مدخل تحليلي معاصر"، المكتب العربي الحديث، الاسكندرية، مصر، 2003 م .

(ب) - أبحاث ورسائل منشورة :

1. الظاهر، مفيد، وآخرون، العوامل المحددة لتعثر التسهيلات الائتمانية في المصارف الفلسطينية، مجلة النجاح للأبحاث (العلوم الإنسانية)، 2007م .
2. حجازي، وفاء، المحاسبة عن القروض والائتمان، جامعة نبها ، مصر، بحث منشور، الشبكة الاستراتيجية - قسم البحوث (T1TNet) ، 2008 م.
3. الكهالي، عبد اللطيف، الاهلية الائتمانية للعميل المصرفي وقدرته على السداد، دراسة ميدانية على البنوك العاملة في اليمن ، بحث منشور، مجلة الحياة، العدد(443) ، 2010م.
4. زبدة، خالد حسن، واقع السياسات الائتمانية للبنوك العاملة في فلسطين، للفترة بين عامي 2006-2012، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات، فلسطين، بحث منشور
5. عودة، سيف الدين، دور القطاع المصرفي في تنمية الاقتصاد الفلسطيني، ورقة عمل منشورة، سلطة النقد الفلسطينية - دائرة الابحاث والسياسات النقدية، فلسطين، 2011 م.

6. ابو ارجيلة، مهند، وآخرون، الآثار الاقتصادية والاجتماعية ومخاطر التوسع في القروض في الاراضي الفلسطينية، معهد ابحاث السياسات الاقتصادية الفلسطينية (ماس)، رام الله، فلسطين، 2013م .
7. الزرقان، صالح، التحليل المالي وأثره في المخاطر الائتمانية، دراسة تطبيقية على البنوك التجارية الاردنية، 2010م، بحث منشور، مجلة كلية بغدا للعلوم الاقتصادية، العدد (23)، كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العراق، 2010.
8. انجرو، ايمان، وآخرون، التحليل المالي ودوره في ترشيد عمليات الاقراض المصرفي في المصرف الصناعي السوي، بحث منشور، مجلة جامعة تشرين للدراسات والبحوث العلمية، مجلد رقم (28)، سوريا ، 2007م .
9. البحيصي، عصام، دور المعلومات المحاسبية في ترشيد السياسات الائتمانية، دراسة تطبيقية على البنوك التجارية العاملة في فلسطين، بحث منشور، مجلة الجامعة الاسلامية للبحوث الانسانية، مجلد (19)، غزة ، فلسطين، 2011 م .
10. التميمي، محفوظ، القوائم المالية المدققة الصادرة عن منشآت الاعمال وأثرها في اتخاذ قرارات الائتمان في البنوك التجارية اليمنية ،م 2012، مجلة العلوم الادارية والاقتصادية، عمان، الاردن.
11. السيوطي، عيسى، إدارة المخاطر المصرفية وإجراءات الرقابة عليها، مجلة الدراسات المالية والمصرفية، المجلد رقم 22، العدد الأول، عمان ، الاردن، 2014م.
12. مقداد، سامي ، السياسة الائتمانية للبنوك العاملة في فلسطين ، مجلة رؤية، العدد 27، فلسطين، 2004م .

(ج) - رسائل غير منشوره :

1. نصار، توفيق، العوامل المحددة لقرار منح التسهيلات الائتمانية المباشرة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، رسالة ماجستير، 2005م

2. الفليت، خلود، اثر التسهيلات المصرفية على قطاعات الاقتصاد المختلفة "دراسة تطبيقية على المصار العاملة في فلسطين، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2004م.
3. عيسى، امجد، السياسة الائتمانية في البنوك العاملة في فلسطين، جامعة النجاح الوطنية، رسالة ماجستير غير منشوره ، 2004م.
4. الكلوت، خالد محمود، مدى اعتماد المصارف التجارية على التحليل المالي في ترشيد القرار الائتماني، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، رسالة ماجستير، 2006 م.
5. حابس، ايمان، دور التحليل المالي في منح القروض، جامعة قاصدي مرباح، الجزائر، رسالة ماجستير، 2013 م .
6. عبد الله، تامر، تقييم مخاطر التسهيلات الائتمانية وأثارها على الربحية في المصارف التجارية العاملة في فلسطين، رسالة ماجستير، 2011 م، جامعة عمان الاهلية، الاردن .
7. زهيره، بلحاج عيسى، تيسير مخاطر عدم السداد في البنوك التجارية العاملة في ولايات (غرداية ، ورقلة، تمنراست)، الجزائر، رسالة ماجستير غير منشورة ، 2013 م .

(د) - مقالات وتقارير:

1. سلطة النقد الفلسطينية، التقرير السنوي لعام 2002 م، رام الله، فلسطين .
2. سلطة النقد الفلسطينية، التقرير السنوي لعام 2012 م، رام الله، فلسطين.
3. سلطة النقد الفلسطينية، التقرير السنوي لعام 2013م، رام الله، فلسطين.
4. سطة النقد الفلسطينية، التقرير السنوي لعام 2014م، حزيران، رام الله، فلسطين.
5. جمعية البنوك الفلسطينية ، اعداد متعددة ، رام الله، فلسطين .
6. معهد ابحاث السياسات الاقتصادية الفلسطيني(ماس) ، 2013م، رام الله، فلسطين .

ثانيا - المراجع الاجنبية:

1-Fredrick Robert,(2013) Effect Of Credit risk management practices on lending portfolio in Kenya, Research published in the European Journal Of Business and Management, NO(167).

2-Chen.(2010), Credit risk measurement and early warning of smes Anempirecal study of listed SME sin chine Decision suppert systems. NO(149).

3- Catherine, S, Fun Ho, Nurul Izza Yussoff (2009) Apreliminary study on credit risk management strategies of selected financial in stations in Malaysia, journal pengur4san,NO(145), Shah Alam.

ثالثا- مواقع الانترنت :

1- سلطة النقد الفلسطينية . <http://www.pma.ps/ar-eg/home.aspx>

2- <http://library.iugaza.edu.ps/thesis/59020.pdf>

3- www.aazs.net

4- www.arab-ency.com

5- www.arageek.com/2014/10/22/the-5-C5-of-credit-loans-of-entrepreneurs.html.

6- www.wafainfo.ps/atemplate.aspx

الملاحق

- الاستبانة
- قائمة أسماء لجنة تحكيم الاستبانة
- كتاب تسهيل مهمة

ملحق رقم (1)

أداة الدراسة

جامعة النجاح الوطنية

كلية الدراسات العليا



حضرات السادة/ مدراء و مسؤولي وموظفي دوائر الائتمان والتسهيلات المصرفية
المحترمين.

تحية واحتراما،،،

يقوم الباحث بإعداد دراسة بعنوان :

"أثر مسموعات العميل على قرار منح التسهيلات الائتمانية في البنوك التجارية العاملة في فلسطين"
وذلك استكمالاً لنيل درجة الماجستير، لذا يسرنا ان نضع بين ايديكم هذه الاستبانة آملين الاجابة
على فقراتها بدقة وموضوعية من أجل الوصول للأهداف المرجوة ، وذلك بوضع اشارة (X) في
الخانة التي ترونها مناسبة من وجهة نظركم ، و التي تعكس الوضع في مصرفكم .

علماً ان الباحث يلتزم باستخدام هذه البيانات لأغراض البحث العلمي فقط و ستعامل بسرية تامة.

شاكرين لحسن تعاونكم مع خالص التقدير والاحترام

الباحث

رائد أبو شيخة

القسم الأول (البيانات الشخصية):

1. المؤهل العلمي:

أ- () دبلوم ب- () بكالوريوس

ج- () ماجستير فأعلى

2. التخصص العلمي:

أ- () محاسبة ب- () إدارة

ج- () علوم مالية ومصرفية د- () أخرى يرجى ذكرها

3. المسمى الوظيفي:

أ- () موظف ب- () رئيس قسم

ج- () مدير دائرة د- () أخرى يرجى ذكرها

4. سنوات الخبرة:

أ- () أقل من 3 سنوات ب- () من 3 سنوات إلى أقل من 9 سنوات

ج- () 9 سنوات فأكثر .

الرقم	القسم الثاني (فقرات الاستبانة) :	موافق بشدة	موافق	محايد	معارض	معارض بشدة
المجال الأول : السمعة الأدبية لطالب الائتمان						
1.	تعتبر السمعة الأدبية والأخلاقية لطالب الائتمان عاملاً مهماً ومؤثراً في قرار المنح أو الاعتذار عن التسهيلات المطلوب.					
2.	يتم التعرف على السمعة الأدبية لطالب الائتمان من خلال مدى التزامه بالاتفاقيات والتعهدات التي يرتبط بها مع الآخرين.					
3.	يتم تقييم السمعة الأدبية لطالب الائتمان من خلال العوامل الشخصية التي يتمتع بها مثل (الدرجة العلمية، طبيعة المهنة التي يزاولها، المركز الوظيفي، الحضور الاجتماعي... إلخ).					
4.	يعتمد البنك في جمع المعلومات عن طالب الائتمان من خلال آلية الاستعلام من مكتب المعلومات الائتمانية- سلطة النقد الفلسطينية .					
5.	يولي البنك اهتماماً للمعلومات الواردة له والمتعلقة بأخلاق طالب الائتمان وسلوكه وطريقة تعامله في البيئة الاجتماعية التي يعيش فيها.					
المجال الثاني : السمعة التجارية لطالب الائتمان						
6.	يستدل البنك على حقيقة السمعة التجارية لطالب الائتمان من خلال الحصص السوقية المستحوذ عليها في النشاط الذي يمارسه في المنطقة التي يعمل بها.					
7.	يقف البنك على طبيعة السمعة التجارية لطالب الائتمان من خلال الجودة للمنتج أو الخدمة التي يقدمها في السوق .					
8.	يقدر البنك السمعة التجارية من خلال المواقع المكانية والمناطق الجغرافية التي يمارس طالب الائتمان نشاطه فيها .					
9.	يستدل البنك على وضع السمعة التجارية لطالب الائتمان من خلال مدى رضا العاملين لديه عن وضعهم المهني والمالي .					
10.	يحكم البنك على مدى ملائمة السمعة التجارية لطالب الائتمان من خلال مصداقيته مع الموردين والزبائن في البيئة السوقية التي يعمل بها.					
المجال الثالث: السمعة المالية لطالب الائتمان (رأس المال ، الملاءة المالية)						
11.	تعتبر السمعة المالية لطالب الائتمان عامل مؤثر وهام في القرار الائتماني المتخذ.					
12.	توفر رأس مال ملائم وملاءة مالية لطالب الائتمان عامل مشجع ومؤثر في الموافقة على منحه التسهيلات المطلوبة.					
13.	يسعى البنك للتحقق من موجودات وأصول طالب الائتمان من خلال زيارات ميدانية لمقر نشاطه .					
14.	يقوم البنك بتحليل مصادر التمويل المتوفرة لطالب الائتمان قبل إعطاء القرار بخصوص التسهيلات المطلوبة.					
15.	يتعرف البنك على مدى موثوقية الائتمان المطلوب مع رأس المال وحجم النشاط الذي يمارسه طالب الائتمان قبل الموافقة على منح التسهيلات المطلوبة.					
16.	يشترط البنك على طالب الائتمان الاحتفاظ باستمرار بنسبة سيولة محددة لمواجهة الظروف العادية أو الطارئة التي قد تنشأ لأي سبب كان.					
17.	يعتبر نتائج تحليل الأعمال المالية والتجارية لطالبي الائتمان عاملاً مؤثراً لدى البنك في القرار الائتماني المتخذ .					
18.	يساهم تحليل المعلومات والبيانات عن حالة وواقع طالب الائتمان قدرة لدى البنك على اتخاذ القرار المناسب والسليم.					
19.	يسعى البنك إلى التدرج في منح التسهيلات الائتمانية بما يتناسب مع نتائج تحليل البيانات المالية والتجارية لطالب الائتمان.					
20.	يستخدم البنك الأدوات والنسب المالية في قياس وتقييم القدرة والسيولة لطالب الائتمان .					

الرقم	فقرات الاستبانة	موفق بشدة	موافق	محايد	معارض	معارض بشدة
المجال الرابع : طبيعة النشاط الذي يمارسه طالب الائتمان						
21.	يساهم طبيعة النشاط الذي يمارسه طالب الائتمان (بأي من القطاعات الاقتصادية) دور هام ومؤثر في قرار المنح أو الاعتذار من قبل البنك.					
22.	تراكم الخبرة والكفاءة لطالب الائتمان في مجال النشاط الذي يمارسه عامل هام ومؤثر في القرار الائتماني لدى البنك.					
23.	يأتي القرار الائتماني "اعتذار" في غالب الأحيان لطلبات الائتمان الخاصة بالنشاطات والمشاريع التي يكون هناك صعوبة في تقويمها من قبل البنك والتي في العادة تحتاج إلى مهارات عالية .					
24.	تلعب القدرة التنافسية والحصة السوقية للنشاط الذي يمارسه طالب الائتمان دور مؤثر لدى البنك بالموافقة أو الاعتذار عن منح الائتمان المطلوب.					
25.	يتعرف البنك على مدى موائمة الائتمان المطلوب مع حجم النشاط الذي يمارسه طالب الائتمان قبل الموافقة على منح التسهيلات المطلوبة.					
المجال الخامس : كفاءة وخبرة طالب الائتمان في مجال النشاط الذي يمارسه						
26.	تعتبر خبرة طالب الائتمان في مجال النشاط الذي يمارسه عاملاً مؤثراً في القرار الائتماني المتخذ.					
27.	يعتبر البنك استخدام طالب الائتمان لأساليب فنية حديثة ومتطورة في النشاط الذي يمارسه عاملاً مؤثراً في القرار الائتماني المتخذ .					
28.	يعتبر التوسع والتطوير المتوافق مع حجم النشاط مؤشراً إيجابياً لدى البنك في الموافقة على التسهيلات المطلوبة .					
29.	تعتبر قدرة طالب الائتمان في الوصول الى المصادر الرئيسية والأساسية (المنبع) في مجال النشاط الذي يمارسه عامل مؤثر للبنك في الموافقة على التسهيلات المطلوبة .					
30.	توفر حسابات دقيقة ومنظمة تعكس حقيقة واقع النشاط الذي يملكه طالب الائتمان له أثراً كبيراً في الموافقة على التسهيل الائتماني المطلوب.					

مع الاحترام

ملحق رقم (2)

أعضاء لجنة تحكيم الاستبانة

الإسم	المؤهل العلمي	المسمى الوظيفي	مكان العمل
د.محمد توفيق الحج محمود	دكتوراه تربيه(أساليب تدريس)	محاضر أكاديمي	جامعة القدس المفتوحة- جنين
أ.جهاد رسمي ربابعة	ماجستير علوم إدارية	مساعد أكاديمي	جامعة القدس المفتوحة- طوباس
أ.فراس عناية	ماجستير إدارة	رئيس دائرة التسهيلات الائتمانية	بنك الإستثمار الفلسطيني- الإدارة العامة
أ.عبد الله أبو جليل	ماجستير إقتصاد	رئيس دائرة التسهيلات الائتمانية	البنك التجاري الأردني- الإدارة الإقليمية

ملحق رقم (3)
كتاب تسهيل مهمة

An-Najah
National University
Faculty of Economics
& Administrative Sciences

جامعة
النجاح الوطنية
كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية

تاريخ: 2016 / 2 / 1

من: م. د. محمد عبد الله
إلى: م. د. عبد الله
موضوع: تسهيل مهمة إجراء بحث أو مقابلة

تحية طيبة وبعد،

أرجو إتاحة الفرصة أمام الطالب/الطالبة أ. د. فهد
لإجراء مقابلة في مؤسستكم؛ وذلك من أجل استكمال متطلبات اجتياز مساق:

الرقم	اسم المساق	رقمه
1.	<u>إدارة الأعمال</u>	<u>11155542</u>

إن تعاونكم معنا ليلزمك في نفوسنا الأثر الطيب. آمين منكم تسهيل مهمة الطالب / الطالبة المذكور/
المذكورة أعلاه.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام

م. د. محمد عبد الله
م. د. عبد الله

قسم الاقتصاد والإدارة
Finance Department

An-Najah National University

Faculty Of Graduate Studies

**The Effect of the Client's Reputations on Offering
credits decision by commercial banks operating in
Palestine**

By

Raed Khalied Abu Sheikha

Supervised

Dr.Mufeed AlThaher

**This Thesis is Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master In Taxation Disputes, Faculty of Graduate
Studies, An- anajah National University, Nablus, Palestine**

2016

a

**The Effect of the Client's Reputations on Offering Credits Decision By
Commercial Banks Operating in Palestine**

Treatment Prepared by

Raed Khalied Abu Sheikha

Supervised by

Dr.Mufeed AlThaher

Abstract

This study aimed to identify the effect of the client's character on extending credits decision by commercial banks operating in Palestine, and to find whether if there is a significant correlational relationship between variables related to client's character, and to identify the extent of differences in the study in question, in reference to the variables (job title, qualification, years of experience, specialization).

This study utilized descriptive analysis approach to answer the questions of this study .

Aquestionnaire was employed and the total number questions were (30) questions , which was distributed to total of (94) individual .

The (SPSS) statistical package was used for the data analysis.

The study concluded a set of results :

- the client's character has a great effect on extending credits decision by commercial banks operating in Palestine.

-there is a significant positive correlation at level ($\alpha = 0.05$) between client's character and extending credits decision by commercial banks operating in Palestine .

-there is no Statistical differences found upon the effect of the client's character on extending credits decision by commercial banks operating in Palestine due to study variables (job title, qualification, years of experience, specialization),

The main recommendations of the study:

- Rehabilitating a staff that has the comprehensive experience and understanding to analyze accounting information concerning character to streamline the training credit policies.

-The need to work on the judicial system specializing in financial matters to resolve disputes that the financial institutions are apart in them, and that reinforce the credit policy in banks, which gives the priority to the reputation of the credit applicant. This gives much of credit facilities that prefer this measurement and concentrate on them. This also reflects positively on national economy and the local production through increasing operating investment.