



الجمهورية العربية السورية

جامعة حماة

كلية الاقتصاد

ماجستير تمويل ومصارف

محددات قرار منح الائتمان الخاصة بالعميل

( دراسة ميدانية في المصارف التجارية الخاصة في سورية )

بحث مقدم لنيل درجة الماجستير في قسم التمويل والمصارف

إعداد

هبة عزام قندلفت

إشراف

الدكتور

كنجو كنجو

أستاذ في قسم إدارة الأعمال

الدكتور

فراس الأشقر

مدرس في قسم إدارة الأعمال

العام الدراسي ٢٠١٧ - ٢٠١٨

## الإهداء

إلى الحقيقة السرمديّة التي لا تنتهي

إلى النور الذي أثار دربي والشعلة التي سددت خطاي

إلى من إليه أتجئ، عندما أكون مثقلة بالأحمال

إلى الذي لم يتركني ولم يخذلني وملاً قلبي بالإيمان والمحبّة

إلى الذي أسأله وحده الرحمة والرضا والمعونة وأن يبقى معي للأبد

ربي والصي

إلى من علمني أن كل طريق يبدأ بخطوة

إلى من علمني كيف الإنسان يبني إنساناً

إلى الذي رباني حتى أصل إلى هذا المستوى

إلى سندي المتين ، وأبيسي المعين

إلى مصدر فخري وامتزازي الأبدي

أبي حفظه الله

إلى من أثارته دربي بنور عينيها

إلى من لها الفضل في كل نجاح نلته... وفي كل نجاح أسعى إليه

إلى من بدعائها وقفنت وبرضاها نجحت

إلى رمز الأمل

إلى أعمها أملك في هذا الوجود

أمي أطل الله في عمرها

إلى بفتية أجزائي الذين طالما كانوا عوناً وأنساً وبهجةً وسروراً

إلى من قاسموني أحلى الذكريات ... إلى من فرحهم فرحي وجزنهم دمعتي ...

إلى دفعء البيت وسعادتة

إلى دعمي في الحياة

إخوتي الأعماء

(لطيفة-بسمة-حلا-عمارفة)

## الشكر والتقدير

لا يسعني في نهاية هذا العمل، إلا أن أتقدم بجزيل الشكر إلى عمادة كلية الاقتصاد بجامعة حماة، وإلى أعضاء الهيئة التدريسية فيها، وأخص بالذكر :

**الدكتور : كنجو كنجو      و      الدكتور : فراس الأشقر**

الذين تفضلاً مشكورين بالإشراف على هذا البحث، حيث وجدت فيهما رحابة الصدر وابتسامة الرضا فأعطيا وجادا بمسؤولية دون كلل أو ملل . فكانا مثلي الأعلى بعلمهما والذين أطمح يوماً إلى أن أصل بعضاً مما وصلا إليه .

إلى الذين تعجز الكلمات عن وصف عطائهم وافتخاري الأبدي بهم

أساتذتي الأعزاء

## الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العوامل الخاصة بالعميل والمحددة لقرار منح الائتمان المصرفي، ودرجة تأثير هذه العوامل في قرار منح الائتمان في المصارف التجارية الخاصة في سورية .

ولبيان ذلك تم إعداد استبان و توزيعه على عينة من المصارف التجارية الخاصة في سورية والمتمثلة ب ( البنك الدولي للتجارة والتمويل، بنك بيمو السعودي الفرنسي، بنك بيبيلوس، البنك العربي، بنك سورية والخليج )، كما تم تحليل البيانات التي توصلت لها الدراسة باستخدام البرنامج الإحصائي spss .

وفي ظل افتراض عدم وجود أي تأثير ل ( المركز المالي للعميل، والسمعة الشخصية للعميل، والضمانات المقدمة من قبل العميل، ونوع الصناعة أو النشاط الذي يقوم به العميل ) في قرار منح الائتمان المصرفي في المصارف التجارية الخاصة في سورية، خلصت هذه الدراسة إلى أن هناك دوراً هاماً ذو دلالة إحصائية لكل من العوامل السابقة في اتخاذ قرار منح الائتمان المصرفي .

كما توصلت هذه الدراسة إلى أن المصارف جميعها تؤكد على ضرورة معرفة المصرف لمصادر التمويل المختلفة للعميل قبل منحه الائتمان، كما تؤكد على أهمية العوامل المتعلقة بشخصية العميل وسمعته وأثر هذه العوامل في قرار منح الائتمان، أما بالنسبة للضمانات التي يقدمها العميل طالب الائتمان فقد بيّنت الدراسة أنه على الرغم من اعتماد المصارف عند منحها للائتمان على الضمانات المقدمة من قبل العميل وسلامة هذه الضمانات، إلا إنها تعتمد كمصدر احتياطي لسداد الائتمان وفوائده، وليست مصدراً أساسياً .

أما بالنسبة لنوع النشاط التي يقوم بها العميل فقد بيّنت الدراسة أن المصارف تقوم بدراسة تأثير النشاط الذي يقوم به العميل في مقدرته على السداد .

**الكلمات المفتاحية :** الائتمان المصرفي - المركز المالي للعميل - السمعة الشخصية للعميل - الضمانات المقدمة من قبل العميل - نوع الصناعة أو النشاط الذي يقوم به العميل .

## فهرس المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع
ب	الإهداء
ث	الشكر والتقدير
ج	الملخص
ح	فهرس المحتويات
ذ	قائمة الجداول
ز	قائمة الأشكال
س	قائمة الملاحق
(١٢-١)	<b>الإطار العام للبحث</b>
٢	١. المقدمة
٤	٢. مشكلة البحث
٤	٣. أهمية البحث
٥	٤. أهداف البحث
٥	٥. فرضيات البحث
٦	٦. منهج البحث
٦	٧. حدود البحث
٦	٨. متغيرات البحث
٧	٩. مجتمع البحث وعينته
٧	١٠. الدراسات السابقة
١٢	١١. مساهمة البحث
(٣٥-١٣)	<b>الفصل الأول: ماهية الائتمان المصرفي ومخاطره</b>
	<b>المبحث الأول: ماهية الائتمان المصرفي</b>
١٤	١-١ تعريف الائتمان المصرفي
١٦	٢-١ أهمية الائتمان المصرفي
١٧	٣-١ أسس منح الائتمان
١٨	٤-١ أنواع الائتمان
٢٠	٥-١ أشكال الائتمان المصرفي

٢١	٦-١ وظائف الائتمان المصرفي
٢١	٧-١ مزايا الائتمان المصرفي
٢٢	٨-١ عيوب الائتمان المصرفي
	<b>المبحث الثاني: مخاطر الائتمان المصرفي</b>
٢٣	١-٢ تعريف الخطر
٢٤	٢-٢ مفهوم المخاطرة
٢٦	٣-٢ المخاطر الائتمانية وأقسامها
	<b>المبحث الثالث: التسهيلات الائتمانية المتعثرة</b>
٢٧	١-٣ مفهوم التسهيلات الائتمانية المتعثرة
٢٨	٢-٣ أسباب التعثر في سداد القروض المصرفية
٣٣	٣-٣ الإجراءات المتخذة لعلاج أزمة المصارف والتعثر المصرفي
(٥٥-٣٦)	<b>الفصل الثاني: منح الائتمان المصرفي</b>
	<b>المبحث الأول: إجراءات منح الائتمان المصرفي</b>
٣٧	١-١ تصنيف الائتمان المصرفي وشروط منحه
٣٨	٢-١ إجراءات منح الائتمان وخطواته
	<b>المبحث الثاني : القرار الائتماني الجيد والعوامل المؤثرة فيه</b>
٤٢	١-٢ خصائص القرار الائتماني الجيد
٤٤	٢-٢ العوامل المؤثرة في قرار منح الائتمان
	<b>المبحث الثالث : التحليل الائتماني ودوره في اتخاذ القرار الائتماني</b>
٤٨	١-٣ معايير التحليل الائتماني
٤٩	١-١-٣ طريقة تقييم 5C <sub>s</sub>
٥٢	٢-١-٣ طريقة تقييم 5P <sub>s</sub>
٥٣	٣-١-٣ طريقة PRISM
٥٤	٤-١-٣ طريقة LAAP (تقييم الصحة المالية)
٥٥	٥-١-٣ التقييم على أساس التحليل المالي
٥٥	٦-١-٣ التقييم على أساس التجربة و الانطباع السابق للمقترض
(٨٩-٥٦)	<b>الفصل الثالث: الجانب التطبيقي للبحث</b>
	<b>المبحث الأول: لمحة عن المصارف عينة الدراسة</b>
٥٧	١-١ طرق جمع البيانات

٥٧	٢-١ مجتمع الدراسة وعينتها
	<b>المبحث الثاني: اختبار صدق وثبات فقرات الاستبيان</b>
٦٠	١-٢ صدق فقرات الاستبيان
٦٩	٢-٢ ثبات فقرات الاستبيان
٧٠	٣-٢ اختبار التوزيع الطبيعي
٧١	٤-٢ خصائص وسمات عينة الدراسة
	<b>المبحث الثالث: اختبار فرضيات الدراسة</b>
٧٧	١-٣ الفرضية الأولى
٨٠	٢-٣ الفرضية الثانية
٨٣	٣-٣ الفرضية الثالثة
٨٦	٤-٣ الفرضية الرابعة
٨٩	٥-٣ الفرضية الخامسة
	<b>النتائج و التوصيات</b>
٩١	أولاً: النتائج
٩٤	ثانياً: التوصيات
٩٥	المراجع
١٠٢	الملاحق
١٠٩	Abstrsct



## قائمة الجداول

رقم الصفحة	اسم الجدول
٦٠	جدول رقم (1) عدد فقرات الاستبيان موزعة على المجالات المختلفة
٦١	جدول رقم (2) الصدق الداخلي لفقرات المحور الأول
٦٢	جدول رقم (3) الصدق الداخلي لفقرات المحور الثاني
٦٣	جدول رقم (4) الصدق الداخلي لفقرات المحور الثالث
٦٥	جدول رقم (5) الصدق الداخلي لفقرات المحور الرابع
٦٦	جدول رقم (6) الصدق الداخلي لفقرات المحور الخامس
٦٨	جدول رقم (7) معامل الارتباط بين معدل كل محور من محاور الدراسة مع المعدل الكلي لفقرات الاستبيان
٦٩	جدول رقم (8) ثبات فقرات الاستبيان
٧٠	جدول رقم (9) اختبار التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة
٧١	جدول رقم (10) توزيع عينات الدراسة حسب متغيرات الجنس
٧٢	جدول رقم (11) توزيع متغيرات الدراسة حسب متغيرات السن
٧٣	جدول رقم (12) توزيع متغيرات الدراسة حسب المؤهل العلمي
٧٤	جدول رقم (13) توزيع متغيرات الدراسة حسب التخصص العلمي
٧٥	جدول رقم (14) توزيع متغيرات الدراسة حسب الخبرة العملية
٧٦	جدول رقم (15) توزيع متغيرات الدراسة حسب كفاية عدد موظفي قسم الائتمان
٧٧	جدول رقم (16) جدول الارتباط بين المركز المالي ومحددات قرار منح الائتمان
٧٨	جدول رقم (17) اختبار الفرضية الأولى
٧٩	جدول رقم (18) معادلة الانحدار بين المتغيرين $x_1$ و $y$
٨٠	جدول رقم (19) جدول الارتباط بين السمعة الشخصية للعميل ومحددات قرار منح الائتمان
٨١	جدول رقم (20) اختبار الفرضية الثانية
٨١	جدول رقم (21) معادلة الانحدار بين المتغيرين $x_2$ و $y$
٨٣	جدول رقم (22) جدول الارتباط بين الضمانات المقدمة من قبل العميل ومحددات قرار منح الائتمان

٨٤	جدول رقم (23) اختبار الفرضية الثالثة
٨٤	جدول رقم (24) معادلة الانحدار بين المتغيرين $x_3$ و $y$
٨٦	جدول رقم (25) جدول الارتباط بين نوع النشاط الذي يقوم به العميل ومحددات قرار منح الائتمان
٨٧	جدول رقم (26) اختبار الفرضية الرابعة
٨٧	جدول رقم (27) معادلة الانحدار بين المتغيرين $x_4$ و $y$
٨٩	جدول رقم (28) اختبار الفرضية الخامسة

## قائمة الأشكال

رقم الصفحة	اسم الشكل
٦	الشكل رقم (1) متغيرات البحث
٤٨	الشكل رقم (2) طرق ومعايير تقييم مخاطر الائتمان

## قائمة الملاحق

رقم الصفحة	اسم الملحق
(١٠٨-١٠٢)	الملحق رقم (1) الاستبيان

## الإطار العام للبحث

## (١) المقدمة:

مرّت المصارف بمراحل تطور مهمة غيرت من شكلها ودورها ومنهج عملها وأهدافها حتى وصلت إلى ما هي عليه الآن باعتبارها شكلاً من أشكال الوساطة المالية، وقد غدت أنضج وسيط مالي يتحمل ثقل تحقيق التوازن المالي في الاقتصاد، والذي يعد أحد أهم الأمور التي تسعى الدول إلى ضمان تحقيقها وذلك سعياً منها لزيادة معدل النمو في الناتج المحلي الإجمالي . فقد كان العمل المصرفي في بداياته يعتمد على قبول الودائع التي لم تكن تعطي أصحابها في البداية أي حق بالفائدة، لا بل إنه كان يترتب عليهم في بعض الأحيان دفع جزء منها لمن أودعت لديه هذه الممتلكات لقاء حراستها والمحافظة عليها. ومن ثم أخذت مؤسسات الإيداع هذه بممارسة عمليات الإقراض لقاء فوائد و ضمانات تختلف باختلاف طبيعة العمليات والمواد المقرضة، وكانت عمليات الإقراض هذه تتم من ممتلكات المقرض نفسه . وعلى هذا الأساس نشأ ما يعرف بالائتمان المصرفي، وبهذا يمكن القول أن الائتمان المصرفي قد نشأ أصلاً عندما قام ذوو الفائض بتقديم الأموال إلى الطالبين له من ذوي العجز وفق شروط اتفق عليها فيما بينهم .

ويمكن القول أيضاً أن العديد من الحضارات القديمة قد مارست الإقراض، حيث إنه ليس بحديث العهد، فقد عرفه البابليون منذ سبعة قرون قبل الميلاد حيث شاع التعامل به وبالعمليات الائتمانية، وعلى الرغم من أنه لم يكن في بلاد بابل مصارف مالية ولكن بعض الأسر القوية كانت تقوم طيلة أجيال متعددة بعمليات إقراض النقود، كما كانت تتاجر في العقارات وتمول المشروعات الصناعية، وكان في وسع من لهم أموال مودعة بين هؤلاء أن يؤديوا التزاماتهم بتحويلات مالية مكتوبة، حيث كانت حضارة البابليين حضارة تجارية بجورها، وقد تم التعرف على كل هذه الأمور من الأحجار ذات النقوش التي وجدت ضمن الآثار المكتشفة .

كما شاع التعامل بالائتمان في الصين في القرن التاسع الميلادي، وتطور الائتمان المصرفي في النظام الرأسمالي، حيث أصبح عنصراً رئيسياً من عناصر التمويل اللازمة لإقامة ونمو المشروعات على اختلاف أنواعها وظهر ذلك واضحاً من خلال الارتباط بين نشاط المصارف تاريخياً ونشاط النظام الرأسمالي، إذ ساهم الائتمان في بداية القرن السادس عشر الميلادي في تمويل الصناعات الحرفية وزيادة حجم إنتاجها وتوزيعها مما زاد من حصيلة الأرباح وتراكمها، فلقد أصبح التعامل بالائتمان المصرفي في المجتمعات المتقدمة وخاصة الأنظمة الرأسمالية عادة شائعة بين الأفراد والمؤسسات المالية والمصرفية

والحكومات وأخذت تتحدد معالم الائتمان وفقاً لمجموعات العلاقات الائتمانية وطرق الائتمان المتبعة، وأصبح الائتمان يؤدي أكثر من وظيفة داخل المجتمعات المعاصرة فهو يوفر أدوات للتبادل .

وبهذا يكون قد تطور العمل المصرفي وانتقل من مرحلة قبول الودائع والاحتفاظ بها مقابل مبلغ يدفعه المودع لقاء عملية الاحتفاظ بالمال وحراسته، إلى عملية قبول الودائع ودفع فائدة على الأموال المودعة، وذلك بعد ملاحظة المصارف أن قسماً من المودعين يتركون وديعتهم فترة طويلة دون استخدامها، ففكروا باستخدام جزء من هذه الودائع وتسليفها للمحتاجين مقابل فائدة، وبعد أن كان المودع يدفع عمولة إيداع أصبح يتلقى فائدة على وديعته .

وبعد أن ازدادت هذه العمليات لاحظ الصيارفة أن باستطاعتهم منح قروض دون ودائع فعلية مقابلة لما لديهم.

وهكذا انتقل العمل المصرفي من مهمة قبول الودائع في البداية إلى ممارسة عمليات الاقراض والتسليف، ليصبح الركن الأساسي لأعمال المصارف الحديثة هو قبول الودائع والمدخرات من جهة وتقديم التسهيلات الائتمانية والخدمات المصرفية المتعددة الأشكال من جهة أخرى .

## ٢) مشكلة البحث:

يعد الائتمان المصرفي من أهم الخدمات المصرفية التي تقدمها المصارف التجارية، وبما أن المصارف التجارية الخاصة في سورية تخضع للعديد من العوامل والاعتبارات في منح الائتمان المصرفي، منها ما هو خاضع لقرارات حكومية ورقابية، ومنها ما يتعلق بخصائص العمل المصرفي، وأخرى تتعلق بخصائص العميل المصرفي، لذا سنقوم ومن خلال هذا البحث بدراسة القرار الائتماني المصرفي من حيث خصائص العميل فقط . وبالتالي فإن مشكلة بحثنا تتمثل بالسؤال التالي:

" إلى أي مدى يتأثر القرار الائتماني المصرفي بخصائص العميل طالب الائتمان ؟ "

ولتوضيح مشكلة البحث يمكن طرح التساؤلات التالية:

- ١) هل يؤثر المركز المالي للعميل طالب الائتمان في قرار منح الائتمان في المصارف التجارية الخاصة في سورية ؟
- ٢) هل تؤثر السمعة الشخصية للعميل طالب الائتمان في قرار منح الائتمان في المصارف التجارية الخاصة في سورية ؟
- ٣) هل تؤثر الضمانات المقدمة من قبل العميل طالب الائتمان في قرار منح الائتمان في المصارف التجارية الخاصة في سورية ؟
- ٤) هل يؤثر نوع النشاط الذي يقوم به العميل طالب الائتمان في قرار منح الائتمان في المصارف التجارية الخاصة في سورية ؟
- ٥) هل تؤثر العوامل السابقة مجتمعة في قرار منح الائتمان في المصارف التجارية الخاصة في سورية ؟

## ٣) أهمية البحث:

تتمثل أهمية هذا البحث في ناحيتين:

الأهمية العلمية: تتمثل هذه الأهمية في معالجتها لموضوع الائتمان المصرفي و العوامل الخاصة بالعميل التي تؤثر في قرار منحه في المصارف التجارية الخاصة في سورية، حيث يعدُّ النشاط الائتماني ركيزة العمل الأساسية بالنسبة للمصارف التجارية .



الأهمية العملية: تتمثل هذه الأهمية في تحديد أثر العوامل الخاصة بالعميل في قرار منح الائتمان المصرفي في المصارف التجارية الخاصة في سورية، وذلك من خلال الجانب التطبيقي للدراسة وبالنتائج التي توصلت إليها .

#### ٤ أهداف البحث:

يسعى هذا البحث إلى تحقيق الأهداف التالية:

- ١) تحديد أثر المركز المالي للعميل في قرار منح الائتمان المصرفي في المصارف التجارية الخاصة في سورية.
- ٢) تحديد أثر السمعة الشخصية للعميل في قرار منح الائتمان المصرفي في المصارف التجارية الخاصة في سورية.
- ٣) تحديد أثر الضمانات المقدمة من قبل العميل في قرار منح الائتمان المصرفي في المصارف التجارية الخاصة في سورية.
- ٤) تحديد أثر نوع النشاط الذي يقوم به العميل في قرار منح الائتمان المصرفي في المصارف التجارية الخاصة في سورية.

#### ٥ فرضيات البحث:

- ١) لا يوجد تأثير للمركز المالي للعميل طالب الائتمان في قرار منح الائتمان المصرفي في المصارف التجارية الخاصة في سورية .
- ٢) لا يوجد تأثير للسمعة الشخصية للعميل طالب الائتمان في قرار منح الائتمان المصرفي في المصارف التجارية الخاصة في سورية .
- ٣) لا يوجد تأثير للضمانات المقدمة من قبل العميل طالب الائتمان في قرار منح الائتمان المصرفي في المصارف التجارية الخاصة في سورية .
- ٤) لا يوجد تأثير لنوع النشاط الذي يقوم به العميل طالب الائتمان في قرار منح الائتمان المصرفي في المصارف التجارية الخاصة في سورية .
- ٥) لا يوجد تأثير للعوامل السابقة مجتمعة في قرار منح الائتمان المصرفي في المصارف التجارية الخاصة في سورية .

## ٦) منهج البحث:

تعتمد هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي .

حيث تنقسم إلى قسمين:

القسم النظري: حيث تم فيه الرجوع للوثائق المختلفة كالكتب والصحف والمجلات وغيرها من المواد بهدف تحليلها للوصول إلى أهداف البحث، ولتحقيق تصور أفضل وأدق للظاهرة موضع الدراسة .

أما الجانب التطبيقي للبحث: فقد تم استخدام الاستبيان في جمع البيانات الأولية وتحليلها للوصول إلى نتائج وتقديم بعض التوصيات التي تساعد المصارف التجارية الخاصة في سورية في اتخاذ قرارها الائتماني المناسب .

## ٧) حدود البحث:

الحدود المكانية: وتتمثل في البنوك التجارية الخاصة في سورية التي تستحوذ حصة سوقية كبيرة .

## ٨) متغيرات البحث:

### الشكل رقم (١)

#### متغيرات البحث

المتغير التابع	المتغيرات المستقلة
قرار منح الائتمان المصرفي	<ul style="list-style-type: none"><li>● المركز المالي للعميل</li><li>● السمعة الشخصية للعميل</li><li>● الضمانات المقدمة من قبل العميل</li><li>● نوع النشاط الذي يقوم به العميل</li></ul>

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على متغيرات الدراسة

## (٩) مجتمع البحث وعينته:

### (١) مجتمع البحث:

يتكون مجتمع البحث من جميع المشاركين في عملية اتخاذ قرار منح الائتمان في المصارف التجارية الخاصة في سورية، حيث تم اختيار عينة من المصارف التجارية الخاصة ممن تعاونوا بتقديم المعلومات لإتمام الدراسة، و هذه العينة تمثلت بفروع المصارف التالية في محافظة حماة: ( البنك الدولي للتجارة والتمويل، بنك بيمو السعودي الفرنسي، بنك بيبيلوس، البنك العربي، بنك سورية والخليج ) حيث تم توزيع عدد من الاستبيانات وصل عددها إلى (32) استبيان .

### (٢) عينة البحث:

تمثلت عينة الدراسة بجميع المشاركين في عملية اتخاذ قرار منح الائتمان للعملاء في المصارف الخمسة المدروسة وقد تمثلت ب :

- مدير الفرع
- مساعد مدير الفرع
- مسؤول الائتمان و موظفو الائتمان

## ١٠. الدراسات السابقة:

### الدراسات العربية :

نورد فيما يلي الدراسات العربية التي عنيت بموضوع الدراسة مما تم الاطلاع عليه:  
-دراسة نصار (2005) بعنوان: " العوامل المحددة لقرار منح التسهيلات الائتمانية المباشرة "

عالجت الدراسة مشكلة وجود انخفاض في حجم التسهيلات الائتمانية و التمويلية، وزيادة حجم الديون المتعثرة، ووجود أخطاء إدارية لدى إدارات المصارف تحد من استخدامها للعوامل المحددة لقرار منح التسهيلات الائتمانية المباشرة، وتمثلت مشكلة الدراسة في التساؤل التالي:

ما هي العوامل المحددة لقرار منح التسهيلات المباشرة التي تتبعها إدارات المصارف العاملة في قطاع غزة عند اتخاذها قراراً بمنح الائتمان للعملاء؟، وهل تختلف المصارف التجارية عن المصارف الإسلامية حول استخدام تلك العوامل؟  
كما هدفت هذه الدراسة إلى معرفة ما إذا كانت المصارف العاملة في قطاع غزة سواء التجارية منها أو الإسلامية، تستخدم أية عوامل عند اتخاذها قراراً بمنح التسهيلات

الائتمانية المباشرة للعملاء، ومعرفة مدى التطابق أو الاختلاف فيما بينها من حيث استخدام تلك العوامل، من خلال المقارنة بينهما .  
واستخدمت المتغيرات التالية: (العوامل الخاصة بالعميل، والعوامل الخاصة بالمصرف، والعوامل الخاصة بموضوع الائتمان، وقرار منح الائتمان)  
كما اعتمدت الدراسة على أسلوب التحليل الوصفي المقارن باستخدام الجداول الإحصائية

و من أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة:

- إن المصارف التجارية والمصارف الإسلامية رغم إنها تأخذ بعين الاعتبار مجموعة من العوامل عند اتخاذ قرار منح الائتمان للعملاء، إلا إنها تختلف جوهرياً فيما بينها من حيث استخدامها لتلك العوامل.
- إن المصارف التجارية والمصارف الإسلامية تتفق فيما بينها حول درجة استخدامها لمجموعة العوامل المتعلقة بشخصية العميل ورأس ماله وقدرته على توليد الأرباح، وأيضاً مجموعة العوامل المتعلقة بالظروف الاقتصادية والسياسية السائدة.

-دراسة حابس (2011) بعنوان: " دور التحليل المالي في منح القروض "

تمثلت مشكلة الدراسة في التساؤل التالي: ما مدى استخدام التحليل المالي في منح الائتمان المصرفي لدى البنك؟ وبناءً على التساؤل السابق تم طرح مجموعة من التساؤلات الفرعية والمتمثلة ب:

- ما هو الائتمان المصرفي وكيف يتم منحه؟
  - هل يمكننا بواسطة التحليل المالي الكشف عن الأسباب الحقيقية لاختلال التوازن المالي للمؤسسة؟
  - لماذا تقوم إدارة الائتمان بدراسة طلبات الإقراض قبل منحها للقروض؟
- ولقد هدفت هذه الدراسة إلى شرح مفهوم الائتمان وأساسه ومعاييرها، وكذلك التعرف على العناصر الأساسية للتحليل الائتماني وتبيان أهمية تحليل البيانات المالية لطالب الائتمان في الكشف والتحقق من سلامة مركزه المالي وجدارته المالية وقدرته على سداد التزاماته في حدود الجدول الزمني المحدد حسب شروط القرض .
- كما هدفت أيضاً إلى الوصول لتطوير منهج يضمن سلامة إدارة موارد البنك يسترشد بها متخذو القرارات ومنفذوها في دراسة طلبات الائتمان في وضع يسوده المنافسة، كما هدفت لوضع سياسة ملائمة تسمح بالتخفيف من آثار عدم السداد بعد وقوعه .

ولقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وذلك من خلال دراسة القوانين والتعليمات والمراجع والمصادر المحاسبية التي لها علاقة بموضوع الدراسة، وجمع الملاحظات والبيانات من الواقع وتحليلها بالأسلوب المناسب لتقديم الاقتراحات والتوصيات اللازمة .

من أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة:

- يعدُّ التحليل المالي من أهم الوسائل التي يتم بها عرض نتائج الأعمال والمساهمة في تحليل الوضع المالي للعميل .
- كما يعدُّ التحليل المالي خطوة تمهيدية ضرورية للتخطيط المالي، إلا أنه يعدُّ في نفس الوقت أداة رقابية لتقييم القرارات الاستراتيجية التي سبق اتخاذها .

-دراسة موسى (2010) بعنوان: " دور المعلومات المحاسبية في ترشيد القرارات الائتمانية "

عالجت الدراسة مشكلة وجود تراجع في حجم التسهيلات الائتمانية والتمويلية المقدمة لدى المصارف العاملة في الأراضي الفلسطينية بصفة عامة، وفي قطاع غزة بصفة خاصة، وعدم الاعتماد على المعلومات المحاسبية في ترشيد قرار منح التسهيلات الائتمانية، لاسيما وأن منح الائتمان يشكل مجال الاستخدام الرئيسي لأموال البنوك التجارية لأنها أكثر ربحية مقارنةً بالخيارات الأخرى، ومنه تمت صياغة مشكلة الدراسة بالتساؤل التالي: ما دور المعلومات المحاسبية في ترشيد السياسات الائتمانية في البنوك التجارية العاملة في قطاع غزة؟

ولقد هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على السياسة الائتمانية الحقيقية في البنوك التجارية العاملة في فلسطين ومدى اعتمادها على المعلومات المحاسبية . كما هدفت إلى التعرف على معايير منح الائتمان ومدى التزام الجهات طالبة الائتمان بها، وإلى معرفة مدى اعتماد البنوك التجارية العاملة في فلسطين على المعلومات المحاسبية كأداة لترشيد السياسة الائتمانية الفعالة .

واستخدمت المتغيرات التالية: (السياسة الائتمانية، القدرة الإيرادية، التدفقات النقدية، المؤشرات والنسب المالية، المعلومات المحاسبية) ولقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي .

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة هي: أن هناك علاقة بين كل من (تحليل القدرة الإيرادية لأنشطة العميل، وتحليل التدفقات النقدية لأنشطة العميل، وتحليل المؤشرات والنسب المالية لأنشطة العميل ) وترشيد السياسات الائتمانية بدرجة عالية.

-دراسة أحبق (2013) بعنوان: " آليات منح الائتمان في البنوك التجارية دراسة عينة بالبنوك التجارية الناشطة بولاية تمرناست ( بنك BNA - BDL - BADR ) " تمثلت مشكلة الدراسة في التساؤل التالي: ما مدى التزام البنوك التجارية بآليات وأساليب منح الائتمان؟ وبناءً على التساؤل السابق تم طرح مجموعة من التساؤلات الفرعية والمتمثلة ب:

- هل تقوم البنوك بالدراسة الكافية لملفات طلب الائتمان المصرفي؟
  - إلى أي مدى تعد سمعة العميل الجيدة من العوامل المهمة لقبول طلب الائتمان؟
  - هل تقوم البنوك بتحليل ومتابعة الائتمان بعد منحه للعميل؟
- ولقد هدفت هذه الدراسة إلى تحليل آراء المهنيين في البنوك التجارية حول جملة من القضايا المتعلقة بآليات منح الائتمان في هذه البنوك .
- واستخدمت المتغيرات التالية: ( دراسة طلب الائتمان، التحليل الائتماني، التفاوض مع المقترض، اتخاذ القرار، صرف الائتمان، متابعة الائتمان، قرار منح الائتمان) كما اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي بالنسبة لجانب الأدبيات النظرية والتطبيقية من أجل الإلمام بجوانب موضوع البحث، أما في جانب الدراسة الميدانية فقد تم استخدام المنهج التجريبي من خلال إعداد استبيان لمجموعة من البنوك التجارية .
- ومن أهم النتائج التي وصلت إليها هذه الدراسة هي: اعتماد وتركيز البنوك خلال عملية منح الائتمان على سمعة العميل الجيدة وعلى الضمانات المقدمة من قبله. و أوصت بضرورة متابعة الائتمان بعد منحه للعميل لأن إهمالها يؤدي إلى خسارة البنك وبالتالي ضعف مركزه المالي.

### الدراسات الأجنبية :

تم رصد عدد من الدراسات الأجنبية، نعرض منها فيما يلي:

#### **" Factors affecting granting of credit facilities in commercial banks in the Aqaba Special Economic Zone Authority- Jordan "**

-دراسة ALrawashde (٢٠١٣) بعنوان: " Factors affecting granting of credit facilities in commercial banks in the Aqaba Special Economic Zone Authority- Jordan " تمثلت مشكلة هذه الدراسة في التساؤل التالي: هل تعد التسهيلات الائتمانية للمقترضين من العملاء، وسياسات الائتمان، والإدارة المركزية للقروض، والظروف البيئية للاقتصاد المحلي عاملاً هاماً ومؤثراً في قرار منح التسهيلات الائتمانية في البنوك التجارية؟ ولقد هدفت هذه الدراسة إلى التحقق من تأثير المقترضين العملاء، والسياسات الائتمانية، والإدارة المركزية للقروض على التسهيلات الممنوحة من قبل البنوك التجارية، وذلك من

خلال التغذية العكسية من عينة الدراسة والمتمثلة بالمدراء ومساعديهم، ورؤساء وموظفي قسم الائتمان، وتأثير هذه العوامل في منح التسهيلات الائتمانية. واستخدمت المتغيرات التالية: ( المقترضين من العملاء، سياسات الائتمان، الإدارة المركزية للقروض، ظروف الاقتصاد المحلي، وقرار منح التسهيلات الائتمانية) كما اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي حيث استخدام الجداول الإحصائية مثل ( النسب المئوية، والمتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، واختبار التوزيع الطبيعي للعوامل المؤثرة على التسهيلات الائتمانية في البنوك التجارية في الأردن ) و لقد خلصت هذه الدراسة إلى أن جميع العوامل السابقة تعد مهمة عند اتخاذ قرار منح الائتمان المصرفي، حيث يتوجب على إدارة الائتمان أن تطلب من العميل دراسة جدوى أولية ومفصلة، كما يتوجب على الإدارة التأكد من السمعة المالية الجيدة للعميل، و متابعة النشاطات المالية للعميل من خلال دراسات مختلفة في المستقبل.

-دراسة Maith (2012) بعنوان: **Factors Affecting the Usage Level of**

**"Financial**

**Analysis by Credit Officers in the Credit Decision in Libyan Commercial Banks"**

تمثلت مشكلة الدراسة في التساؤل التالي: ما مدى اعتماد البنوك التجارية الليبية

على التحليل المالي في اتخاذ قرار الائتمان ؟

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد إلى أي مدى تستخدم المصارف التجارية الليبية الأساليب والنماذج المالية والمحاسبية في ترشيد قرار الائتمان، كما هدفت هذه الدراسة إلى دراسة العلاقة بين مؤهلات وقدرات صانعي القرارات الائتمانية و اعتمادهم على التحليل المالي في ترشيد قرار الائتمان .

كما استخدمت المتغيرات التالية: ( البيانات المالية، مؤهلات وقدرات موظفي الائتمان، التحليل المالي )

و اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي حيث استخدمت الجداول الإحصائية لتحليل البيانات الإحصائية .

و من أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة هي:

- أن معظم موظفي الائتمان لم يحصلوا على دورات تدريبية في مجال التحليل المالي، كما أنه ليس لديهم تصريح بمنح تسهيلات ائتمانية .
- هناك علاقة قوية بين درجة الاعتماد على التحليل المالي ودرجة السلطة الممنوحة لموظفي الائتمان .

#### ١١. مساهمة البحث:

يكمن الاختلاف الرئيسي بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة في الأمور التالية:

**من حيث مجتمع الدراسة:** إن مجتمع الدراسة هو المصارف التجارية الخاصة في سورية، في حين كانت الدراسات السابقة عن تحديد العوامل المؤثرة في قرار منح الائتمان في المصارف السورية التابعة للقطاع العام، و بعض الدراسات سعت لتحديد العوامل المؤثرة في قرار منح الائتمان لكن في دول أخرى غير سورية مثل فلسطين و الجزائر و عمان ... الخ .

**من حيث مضمون الدراسة:** إن أهم ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة ذات الصلة هو شموليتها، إذ لم ينحصر مجالها كما هو الحال في معظم الدراسات السابقة على أثر المركز المالي للعميل في اتخاذ قرار منح الائتمان بل تعدت ذلك وقامت بدراسة عوامل أخرى خاصة بالعميل ولها تأثير في قرار منح الائتمان المصرفي وهي السمعة الشخصية للعميل والضمانات المقدمة من قبل العميل ونوع النشاط الذي يقوم به العميل .

**من حيث أساليب الدراسة:** تشترك هذه الدراسة مع الدراسات السابقة باعتمادها على المنهج الوصفي التحليلي لتحليل البيانات التي تم التوصل إليها .

حيث أنه ومن خلال الجانب النظري للدراسة تم الرجوع للوثائق المختلفة كالكتب والصحف والمجلات وغيرها من المواد بهدف تحليلها للوصول إلى أهداف البحث .

أيضاً بالنسبة للجانب التطبيقي للبحث فتشترك هذه الدراسة مع بعض الدراسات السابقة باعتمادها على الاستبيان كأداة لجمع البيانات الأولية، بهدف تحليلها للوصول إلى بعض النتائج وتقديم بعض التوصيات التي تساعد المصارف التجارية الخاصة في سورية في اتخاذ قرارها الائتماني المناسب .



## الفصل الأول

### ماهية الائتمان المصرفي و مخاطره

## تمهيد:

تعددت وتنوعت مفاهيم الائتمان المصرفي شأنه في ذلك شأن بقية المفاهيم الاقتصادية الأخرى، ومن المعروف أن كلمة ائتمان تشير إلى اتخاذ المرء أميناً على شيء، أما عن مفهوم الائتمان في الاقتصاد فهو القدرة على الإقراض، واصطلاحاً هو التزام جهة لجهة أخرى بالإقراض أو المداينة، ويراد به في الاقتصاد الحديث أن يقوم الدائن بمنح المدين مبلغاً من المال مع مهلة من الوقت يلتزم المدين خلالها بدفع قيمة الدين، والأدق في تبيان معنى الائتمان هو عملية مبادلة شيء ذي قيمة أو كمية من النقود في الحاضر، مقابل وعد بالدفع في المستقبل حيث تمثل الفائدة التي يأخذها المصرف مقابل منحه الائتمان المحور الرئيسي لإيرادات أي مصرف مهما تعددت وتنوعت مصادر الإيرادات الأخرى، وبدونه يفقد المصرف وظيفته الرئيسية كوسيط مالي في الاقتصاد . لذا سوف ننقل الضوء في هذا الفصل على أهمية الائتمان المصرفي من خلال عرض الفقرات التالية:

## المبحث الأول: ماهية الائتمان المصرفي:

### 1-1 تعريف الائتمان المصرفي:

تعددت تعريفات الائتمان المصرفي، وأخذت أشكالاً متنوعة وفقاً لوجهات نظر الباحثين فلقد عرفه الدغيم بأنه: الثقة التي يوليها المصرف لشخص ما سواء أكان طبيعياً أم معنوياً، بأن يمنحه مبلغاً من المال لاستخدامه في غرض محدد، خلال فترة زمنية متفق عليها وبشروط معينة لقاء عائد مادي متفق عليه وبضمانات تمكن المصرف من استرداد قرضه في حال توقف العميل عن السداد . (الدغيم وآخرون، ٢٠٠٦، ص ٤ )

كما عرفه الجزراوي بأنه: علاقة مديونية تقوم على أساس الثقة تنشأ عن مبادلة سلع أو خدمات أو نقود لقاء تعهد بدفع بدل معين مستقبلاً، وفي أجل معين بشكل سلع أو نقود أو خدمات، وفي الغالب يكون التعهد بالدفع نقداً . (الجزراوي والنعيمي، ٢٠١٠، ص ٥ )

أما نصار فقد عرف الائتمان بأنه مقياس لقابلية الشخص الطبيعي أو الاعتباري للحصول على القيم الحالية (نقود) مقابل تأجيل الدفع (النقدي) إلى وقت معين في المستقبل . فالفارق الأساسي بين عملية المبادلة العادية، وعملية الائتمان، هو عامل الزمن، الذي يفصل بين أداء كل من طرفي عملية الائتمان، وهذا ما يعني أن الائتمان وثيق الصلة بالثقة (نصار، ٢٠٠٥، ص ٣٢ )، حتى أن شامية عرف الائتمان: بأنه عبارة عن الثقة في العلاقات ما بين الأفراد . (شامية، ٢٠٠٣، ص ٢٣٣ )

كما عُرّف الائتمان على أنه قدرة العملاء على الحصول على السلع أو الخدمات قبل الدفع، وعلى أساس الثقة سوف يتم الدفع في المستقبل . (<https://en.oxforddictionaries.com/definition/credit>)

أما في عالم الأعمال فقد عُرّف الائتمان بأنه الثقة والنزاهة في الأمور المالية وقدرة الفرد على تلبية الدفعات عند استحقاقها، وإن هذه الثقة تتطلب سمعة مالية جيدة، وبالتالي فإن الائتمان هو الدفع في وقت لاحق لقيمة السلع أو الخدمات التي يحصل عليها الفرد مقابل تواجد الثقة بين الطرفين . ([www.yourdictionary.com](http://www.yourdictionary.com))

وهكذا يكون التسهيل الائتماني هو واحد من اثنين:

١. مبلغ محدد من المال يتفق عليه، ويضعه المصرف تحت تصرف العميل لاستخدامه في غرض محدد ومعلوم للمصرف، وفي الحدود والشروط، وبالضمانات الواردة بتصريح التسهيل الائتماني خلال مدة سريانه، وذلك لتنمية نشاط العميل الجاري المتسم بالنجاح مقابل تعهد العميل برد هذا المبلغ مع الفوائد والعمولات والمصاريف المستحقة من خلال البرنامج الزمني المقرر للسداد .

٢. تعهد يصدر من المصرف بناءً على طلب العميل لصالح طرف آخر (المستفيد) ولغرض معين ومحدد، ولأجل معلوم، كما هو الحال في خطاب الضمان حيث يصبح المصرف بمجرد إصداره لخطاب الضمان متعهداً بأداء قيمته للمستفيد عند أول طلب منه دون أية معارضة من أي جانب شريطة أن تصل المطالبة للمصرف في موعد غايته تاريخ استحقاق خطاب الضمان . (محمد، ٢٠١٥، ص ٢٦)

ومن خلال التعريفات السابقة تم تقسيم عناصر الائتمان المصرفي إلى ثلاثة عناصر أساسية وهي :

- الثقة التي يعطيها المصرف لعميله .
  - شكل التسهيلات الممنوحة للعميل، سواءً أكانت على شكل نقدي أو غير نقدي .
  - الفائدة أو الربح الذي يحصل عليه المصرف لقاء منح الائتمان لعميله .
- وبناءً على ما سبق يمكن تبني التعريف التالي للائتمان حيث يُعدُّ الأكثر دقةً ووضوحاً، حيث عرّف الائتمان على أنه:

" الثقة التي يعطيها المصرف لعملائه على شكل تسهيلات سواءً أكانت نقدية أو غير نقدية، ويحصل المصرف لقاء منحه لهذه التسهيلات على الفائدة أو الربح " (المرجع السابق نفسه ص ٢٦)

أما بالنسبة لأهمية الائتمان المصرفي فيمكن توضيحها من خلال التالي:

#### ٢-١ : أهمية الائتمان المصرفي:

إن المبادلات التجارية في الدول المتقدمة اقتصادياً، تكاد تتم جميعها بواسطة النقود الكتابية، والتي يقصد بها الائتمان المصرفي الذي تقوم المصارف التجارية بمنحه لعملائها سواء على شكل ودائع أو حسابات جارية مفتوحة باسمهم أو شيكات مسحوبة على المصارف، حيث يستطيع العملاء بواسطة هذه الشيكات إجراء مدفوعاتهم مثلما تتم في حال وجود نقود ورقية في أيديهم . (شامية، ٢٠٠٣، ص ٢٣٣)

وهكذا فإن للائتمان المصرفي دوراً بالغ الأهمية في الاقتصاد الوطني، لما له من تأثير متشابك ومتعدد الأبعاد في الاقتصاد الوطني، وعليه يتوقف نمو ذلك الاقتصاد وارتقائه، حيث إن سياسة الإصدار في البنك المركزي تعتمد إلى حد كبير على حجم التسهيلات الممنوحة من قبل البنوك التجارية . (ALrawashde, et al, 2013, p133)

فالائتمان المصرفي في حالة انكماشه يؤدي إلى إصابة الاقتصاد الوطني بالكساد وفي حالة الإفراط فيه يؤدي إلى ضغوط تضخمية . تترتب في كلتا الحالتين آثار اقتصادية عالية الخطورة يصعب في العديد من الحالات معالجتها. (زايدة، ٢٠٠٦، ص ٢٤)

وتأكيداً لما سبق يمكن القول أنه ومن خلال الائتمان المصرفي يمكن للاقتصاد الوطني أن يضمّن مستويات النمو والاستقرار وفق ما يقدمه من مهام للاقتصاد أهمها :

١. يعد الائتمان المصرفي المصدر الأساسي الذي يعتمد عليه المصرف في الحصول على إيراداته، أي أن ارتفاع نسبة القروض في ميزانيات المصارف التجارية ينجم عنه ارتفاع العمولات والفوائد التي تعد مصدراً أساسياً لإيرادات المصرف، والتي يتمكن من خلالها من دفع الفائدة المستحقة للمودعين في تلك المصارف مع الحصول على قدر ملائم من الأرباح و إمكانية احتفاظ المصرف بجزء من السيولة لمواجهة عمليات السحب من العملاء لذلك تعطي المصارف التجارية عناية خاصة بالائتمان المصرفي . (حابس، ٢٠١١، ص ٤)

٢. يؤدي الائتمان دوراً مهماً في تمويل حاجات الصناعة والزراعة والخدمات، (حابس، ٢٠١١، ص ٥) كما أنه يعد أداة بيد الدولة تستخدمها في الرقابة على نشاط هذه المشروعات، وذلك من خلال استخدامها للأرصدة الائتمانية المخصصة لها . (احبق، ٢٠١٣، ص ٤)

٣. إن للائتمان المصرفي دوراً مهماً في تنمية الاقتصاد الوطني فتوفير الأموال يدير عجلة الاقتصاد ويؤمن العمالة ويزيد من طاقة الإنتاج والدخل الوطني . (http://imdouargla.ahlamontada.com/t28-topic)

٤. يؤدي الائتمان دوراً مهماً في تمويل التجارة الدولية سواءً بالنسبة لاعتمادات الاستيراد أو التصدير، وإصدار خطابات الضمان المحلية والخارجية . (الذيب، ٢٠١٠، ص ٢٧)

٥. تؤثر حجم التسهيلات الائتمانية في الحالة الاقتصادية العامة، فالمبالغة في حجم الائتمان قد يؤدي إلى آثار تضخمية ضارة، والانكماش في منح الائتمان قد يؤدي إلى صعوبة مواصلة المشروعات لنشاطها الاقتصادي وبالتالي الحد من التنمية الاقتصادية والاجتماعية، لذلك يجب أن يكون الائتمان متوازناً وملياً للاحتياجات التمويلية الفعلية للاقتصاد القومي مما يؤدي إلى زيادة معدلات التنمية المنشودة، لذلك فإن الدولة تحاول أن تسيطر على الائتمان بوسائل مباشرة وغير مباشرة من خلال المصرف المركزي، ويساعدها في ذلك القرارات الائتمانية الصادرة عن إدارات الائتمان بالمصارف التجارية حيث إن قرار الائتمان يجب ألا يخرج عن السياسة الائتمانية للمصرف وهي مرتبطة بسياسة الدولة ووجدت أصلاً لتحقيق أهدافها . (الذيب، ٢٠١٠، ص ٢٨)

وفي ما يلي سوف نقوم بعرض الأسس التي تقوم عليها عملية منح الائتمان المصرفي وأنواع هذا الائتمان.

### ٣-١ : أسس منح الائتمان:

يستند منح الائتمان المصرفي على قواعد مستقرة ومتعارف عليها وهي كالتالي :

١. توفير الأمان لأموال المصرف من خلال الحصول على الضمانات التي تمكن المصرف من استرداد قيمة القرض مع الفوائد المستحقة في مواعيدها .

٢. تحقيق الربح للمصرف من خلال حصوله على فوائد القروض التي تمكنه من سداد فوائد الودائع ومصاريفه الأخرى .

٣. احتفاظ المصرف بقدر كافٍ من السيولة التي تمكنه من مواجهة سحبيات عملائه على ودائعهم، وذلك من خلال الموازنة بين السيولة والربحية . (العبيدي، ٢٠٠٠، ص ٧٩)

## ٤-١ : أنواع الائتمان :

تأخذ التسهيلات الائتمانية والقروض والسلف المصرفية أشكالاً متعددة، بحيث يمكن تصنيفها في مجموعات تبعاً للغرض منها، وتبعاً لمدتها، ووفقاً لطبيعتها، ومن حيث الجهة المستفيدة منها، وأيضاً من حيث جودتها وفقاً لما يلي:

### ١. من حيث الغرض من الائتمان:

تمنح القروض المصرفية أو التسهيلات الائتمانية عادةً بأحد الأشكال التالية:

أ- الائتمان الاستهلاكي: أي القروض والسلف التي تقدم للأفراد العاديين لأغراض استهلاكية، مثل شراء أدوات منزلية أو أثاث أو أدوات كهربائية فهو ائتمان شخصي بالعادة يقدم في الغالب للأفراد من موظفي الدولة والشركات الأخرى .  
(انجرو، ٢٠٠٧، ص ٢٣)

ب - الائتمان الاستثماري (المخصص للإنتاج): لا شك أن المصارف التجارية تهتم أولاً بهذا النوع من الائتمان الذي يمنح لتأسيس أو توسيع المؤسسات الإنتاجية أو تجديدها وتوفير السيولة اللازمة لها لممارسة نشاطها . (المرجع السابق نفسه)  
ج - الائتمان التجاري: وهو النوع من الائتمان الذي يهدف إلى تسهيل العمليات التجارية وتنشيط عمليات تداول السلع حيث يتمتع هذا النوع من الائتمان بمزايا عدة أهمها:

- سهولة الحصول عليه: فهو لا يتطلب إجراءات معقدة كذلك التي يتطلبها الاقتراض من المصرف، وفي أغلب الأحيان لا توجد طلبات رسمية لا بد من تحريرها، بل نجد الموردين على استعداد لإعطاء عملائهم مهلة للسداد إذا كانت ظروفهم المالية لا تسمح بالدفع في التاريخ الذي تم تحديده مسبقاً .

- المرونة: إن الائتمان التجاري مصدر من مصادر التمويل حيث يمكن للمؤسسة أن تستعمله كلما أرادت وبالكيفية التي تحتاجها، وذلك دون مساس بأصول الشركة لأن هذا النوع من الائتمان نادراً ما يطلب رهن أصول المؤسسة، وهذا ما يسمح للشركة بالحصول على أموال إضافية من مصادر أخرى وبضمان أصولها، وتدخل تكلفة الائتمان في سعر البضاعة، ويعتمد على مقدار الخصم النقدي الذي يمنحه المورد للشركة، إذا ما سددت هذه الأخيرة قيمة المشتريات خلال فترة قصيرة من تاريخ تحرير الفاتورة وقبل موعد الاستحقاق . (حابس، ٢٠١١، ص٧)

٢. من حيث المدة:

وهنا يتم التمييز بين ثلاث أنواع من الائتمان:

أ- الائتمان قصير الأجل: هذا النوع من الائتمان يشمل أي ائتمان مدته تصل إلى حد أقصاه سنة .

ب- ائتمان متوسط الأجل: هو نوع من الائتمان تتراوح مدة استحقاقه بين السنة والخمس سنوات .

ج - ائتمان طويل الأجل: تكون مدة استحقاقه أكثر من خمس سنوات، وغالباً ما يستعمل في تمويل رأس المال الثابت . (نصار، ٢٠٠٥، ص٣٣)

٣. من حيث نوع الضمان:

يمكن تصنيف هذا النوع من الائتمان حسب نوع الضمان الذي تقدمه الأطراف المختلفة إلى الجهة المانحة للائتمان إلى ما يلي:

أ- الائتمان الشخصي: وهو الائتمان الذي يقدم للمقترضين بضمان تعهدهم بسداد مبلغ القرض وفوائده في مواعيد استحقاقها، وتعد المصارف هذا التعهد ضماناً كافياً لمنحها القروض استناداً لثقتها بالمقترضين وبناءً على معرفة المصارف بالمركز المالي للمقترضين في السوق.

ب- الائتمان العيني: وهو الائتمان الذي تقدمه المصارف للمقترضين ولكن بموجب ضمانات عينية متمثلة بالأموال المنقولة وغير المنقولة، وذلك لكي تستطيع المصارف تحصيل ديونها عندما يحين موعد سداد القرض وفوائده ويتعذر على المقترض أن يقوم بالسداد، ففي هذه الحالة تكون المصارف قادرة على تحصيل ديونها من خلال التصرف القانوني بالضمانات العينية . (العبيدي، ٢٠٠٠، ص٨٠)

٤. من حيث الجهة الطالبة له:

ويصنف هذا النوع إلى ما يلي:

أ- ائتمان مصرفي خاص: هو النوع من الائتمان الذي يمنح لأشخاص القانون الخاص كالأفراد الطبيعيين والأشخاص الاعتباريين مثل الشركات.

ب- ائتمان مصرفي عام: وهو الائتمان الذي يمنح لأشخاص القانون العام ( الدولة والهيئات والمؤسسات العامة والمصالح الحكومية ) . (احيق، ٢٠١٣، ص٦)

## ٥-١ : أشكال الائتمان المصرفي:

يمكن أن تقسم أشكال الائتمان المصرفي إلى ما يلي:

١. حسابات الجاري المدين: وهي عبارة عن تسهيلات تقدمها المصارف لعملائها وضمن حدود معينة، حيث يستطيع العميل أن يقوم بالسحب من هذا الحساب ولكن ضمن الحدود المسموحة له ويتم احتساب الفائدة على المبلغ المستخدم من السقف الجاري المدين، كما يجب على العميل إيداع حصيلة نشاطه التجاري في حسابه لدى المصرف و عدم تجاوز سقف الجاري المدين الممنوح .
٢. خصم الأوراق التجارية: حيث يقوم العملاء الذين يتعاملون بالبيع الآجل ( الكمبيالات ) بتسييل هذه الكمبيالات لدى المصرف التجاري حيث يقوم المصرف باحتساب الفائدة على الكمبيالة حتى تاريخ الاستحقاق وخصمها من القيمة الاسمية للكمبيالة وإعطاء العميل صافي قيمة الكمبيالة .
٣. الجاري المدين المستندي: في هذا النوع يقوم المصرف التجاري بدفع قيمة الاعتماد المستندي نيابة عن العميل المستورد وبناء على اتفاق معه، حتى يقوم العميل بدفع الجاري المدين بعد بيع البضاعة المستوردة أو بعد فترة محددة يتم الاتفاق عليها، وسمي جاري مدين مستندي لأنه يتم استخدامه لتمويل الاعتمادات المستندية .
٤. التمويل لقاء ايصالات ايداع البضائع في مستودعات عامة .
٥. قبول الأسناد التجارية ( الأوراق التجارية ) . (كراجيه، ٢٠٠٦، ص ٦٩)

ومن وجهة نظر أخرى يتم تقسيم الائتمان إلى قسمين هما:

١. الائتمان غير الرسمي: وهو نوع من الائتمان يمنح على أساس غير رسمي أي بدون إثبات فعلي، حيث إن مثل هذا النوع من الائتمان عادةً غير قابل للتحويل .
٢. الائتمان على أساس المستندات الرسمية: وهذه المستندات تكون على نوعين إما وعود بالدفع أو أوامر بالدفع، ومعظمهم يمكن أن يتم تحويلها وبسهولة من حامل إلى آخر، وبعضها تكون جاهزة للتحويل فهي تستخدم بانتظام كأداة للمدفوعات حيث تحل محل العملة في كل العمليات ماعدا الصغيرة منها، وكلا النوعين من أدوات الائتمان لهما تاريخ قديم حتى قبل سك النقود، لذلك فإن المصارف التجارية والمؤسسات المالية الأخرى تتكون أصولهم الرئيسية من أدوات الائتمان المذكورة التي يقومون بشرائها وبيعها . (رزق، ٢٠٠٩، ص ١٧٦)

أما عن وظائف هذا الائتمان فتتمثل بما يلي:



## ٦-١: وظائف الائتمان المصرفي:

للائتمان المصرفي دورٌ مهمٌ في حياتنا الاقتصادية، ويمكن تلخيص أهم وظائف الائتمان في التالي:

١. وظيفة تمويل الإنتاج: إن احتياجات الاستثمار الإنتاجي المتزايد تستوجب قدرًا ليس بالقليل من رؤوس الأموال، لذلك أصبحت عملية اللجوء للمصارف أمراً ضرورياً لتمويل العمليات الإنتاجية والاستثمارية المختلفة .

٢. وظيفة تمويل الاستهلاك: أي تمويل العملاء الذين يرغبون بشراء سلع استهلاكية ولا تتوفر لديهم القدرة الكافية على سداد ثمنها نقداً، عند ذلك يأتي دور الائتمان لزيادة القدرة المالية الحالية للمستهلك، ومن ثم استرداد ثمن البضاعة بالإضافة لفوائد على أقساط أو في موعد يحدد حسب الاتفاق .

٣. وظيفة تسوية المبادلات: إن قيام الائتمان بوظيفة تسوية المبادلات وإبراء الذم تظهر أهميته من خلال مكونات عرض النقد أو كيفية وسائل الدفع في المجتمع، فزيادة الأهمية النسبية للودائع الجارية من إجمالي مكونات عرض النقد يعني استخدام الائتمان استخداماً واسعاً في تسوية المبادلات وإبراء الذم بين الأطراف المختلفة ويمكن ملاحظة ذلك في الدول المتقدمة . (الذيب، ٢٠١٠، ص ٣١)

## ٧-١: مزايا الائتمان المصرفي :

للائتمان مزايا عديدة و التي يمكن تلخيصها بما يلي:

١. إن الأدوات الائتمانية توفر على المجتمع تكاليف استخدام العملة المعدنية، فالنقود الورقية(البنكنوت) والشيكات والكمبيالات والسندات كلها بدائل للنقود وتقوم بوظيفتها أو بعض وظائفها . (شرف، ١٩٨٢، ص ٢٤٠)

٢. يُعد الائتمان المصرفي وسيلة مناسبة لنقل استعمالات الأموال من شخص لآخر، فبواسطة الائتمان يُمكن تحويل مدخرات الأفراد والمنشآت والحكومة إلى من يحتاجها أو يستطيع استثمارها في الإنتاج أو التوزيع . (عبد، ٢٠١٢، ص ٣٠٥)

٣. يُمكن الائتمان المصرفي من توفير الموارد المالية اللازمة لمنشآت الأعمال، والتي يمكن أن تحتاجها في مشاريعها الاقتصادية المختلفة، وكذلك في توسيع قاعدة الإنتاج التي تتطلب رؤوس أموال كبيرة (عبد، ٢٠١٢، ص ٣٠٥)، لأنه يندر في المجتمع الحديث وجود رجل أعمال قادر على ممارسة كل نشاطه على أسس نقدية، ولولا وجود الائتمان لتضاءل

حجم المعاملات والنشاط الاقتصادي في المجتمعات المتقدمة إلى أقل مما هو عليه الآن .  
(شرف، ١٩٨٢، ص ٢٤٠)

٤. إن الائتمان يشجع على عدم الاحتفاظ بمبالغ نقدية كبيرة دون استعمالها إلى حين الحاجة إليها في المستقبل، حيث إن الفائض النقدي قابل للاستخدام عن طريق الائتمان بحيث تستفيد منه المنشآت والأفراد وقت الحاجة إليه . (عبد، ٢٠١٢، ص ٣٠٥)

٥. نظراً لارتفاع تكاليف عمليات التطوير التقني والتكنولوجي والتي تحتاج لاستبدال المعدات والآلات وتطويرها باستمرار فإن الشركات تلجأ إلى المصارف للحصول على الائتمان المصرفي لتمويل هذه العمليات (عبد، ٢٠١٢، ص ٣٠٥) .

٦. يخفف الائتمان المصرفي الكثير من الصعوبات التي تعترض المنشآت المختلفة، خاصة الصغيرة والحديثة في الحصول على الائتمان الكافي بسبب ضعف الثقة في مركزها الائتماني من الجهات الممولة الأخرى (عبد، ٢٠١٢، ص ٣٠٥) .

#### ٨-١: عيوب الائتمان المصرفي:

على الرغم من وجود مزايا عديدة لعملية الائتمان المصرفي إلا أنه قد لا تخلو من احتمالات العيوب أو احتمالات الإضرار بالاقتصاد القومي . فالائتمان أداة حساسة يجب أن تستخدم بمنتهى الحذر وطبقاً لأصول وقواعد إذا انحرف عنها الجهاز المصرفي تسبب في أضرار قد تصل إلى درجة الخطورة . مثال ذلك: (شرف، ١٩٨٢، ص ص ٢٤١-٢٤٢)

١. قد تسبب الأجهزة الائتمانية أو السلطات النقدية المسؤولة إذا ما أسرفت في خلق الائتمان إلى حالة من التضخم، إذ إن المبالغة في تيسير الائتمان قد تؤدي إلى ارتفاع الأسعار، وهذا الأخير له انعكاسات سيئة على الاقتصاد والتنمية .

٢. إن المبالغة في تيسير الائتمان قد تؤدي إلى إسراف لا مبرر له من جانب المنظمين والأفراد، فقد يبالغ الأفراد في الإنفاق إذا وجدوا سهولة في الحصول على ائتمان استهلاكي يمكنهم من شراء سلع معمرة، أثمانها تفوق إمكانيات دخلهم ( مثل السيارات والثلاجات والأجهزة الالكترونية )، كذلك قد يتساهل المنتجون في الإنفاق أكثر من اللازم إذا ما شعروا أنهم لا ينفقون من "أموالهم" بل من "أموال مقترضة" .

٣. قد يكون تيسير الائتمان أكثر من اللازم سبباً في دعم مشروعات ذات كفاءة اقتصادية منخفضة، وينتج عن هذا أن تبقى في المجتمع نشاطات تسير على أسس غير اقتصادية .

٤. إن الائتمان قد يضع أموالاً نقدية ضخمة تحت تصرف عدد قليل من الأفراد وبعض الشركات الكبرى، وهذا من شأنه أن يؤدي إلى تميز هؤلاء بمركز اقتصادي احتكاري قد يستغلونه دون التفكير في المصلحة الجماعية .

٥. الإسراف في تيسير الائتمان قد يؤدي إلى الإسراف في الاستثمار، وهذا التوسع سوف يجلب أثره التجميحي في شكل تراكم إنتاجي تعقبه آثار كساد .

## المبحث الثاني: مخاطر الائتمان المصرفي:

### ١-٢: تعريف الخطر:

يعد الخطر من أهم المشاكل الحيوية التي تؤثر في المشاريع تأثيراً فعالاً ولذا يجب توضيح معنى كلمة الخطر بشكل علمي، حيث إن معنى كلمة الخطر هو إمكانية وقوع حدث سيء في وقت ما في المستقبل أو حالة يمكن أن تكون خطيرة ينتج عنها نتائج سيئة (oxford,1948,p1313) وقد اختلف العلماء المختصون في إدارة الخطر في تحديد تعريف واضح له وفيما يلي أهم التعاريف التي وضحت معنى الخطر:

حيث عرّفت لجنة التنظيم المصرفي وإدارة المخاطر المنبثقة عن هيئة قطاع المصارف في الولايات المتحدة الأمريكية، المخاطر كما يلي " احتمال حصول الخسارة إما بشكل مباشر من خلال خسائر في نتائج الأعمال أو خسائر في رأس المال، أو بشكل غير مباشر من خلال وجود قيود تحد من قدرة المصرف على تحقيق أهدافه وغاياته، حيث إن مثل هذه القيود تؤدي إلى إضعاف قدرة المصرف على الاستمرار في تقديم أعماله وممارسة نشاطاته من جهة، وتحد من قدرته على استغلال الفرص المتاحة في بيئة العمل المصرفي من جهة أخرى " (عثمان، ٢٠٠٨، ص ١٤) .

كما عرّفت بن طرية الخطر على أنه " احتمال الخسائر في الموارد المالية أو الشخصية نتيجة عوامل غير منظورة في الأجل الطويل أو القصير " (بن طرية، ٢٠٠٩، ص ١٥) .

و عرّف الخطر أيضاً من قبل عثمان على أنه : " درجة التغير أو التقلب في العائد كنتيجة للخطر، وهو يمثل حالة من عدم التأكد بشأن عوائد المحفظة، ويقاس التباين بالانحراف المعياري، والعلاقة بينهما طردية حيث إنه كلما زاد التباين زاد الخطر " (عثمان، ٢٠٠٨، ص ١٥) .

ومن التعاريف المختلفة للخطر يمكن استنتاج أن هذه التعاريف بعضها ركّز على الجانب المادي للخطر وبعضها ركّز على جانبه المعنوي وبعضها ركّز على الجانبين معاً لذلك يجب أن يتضمن تعريف الخطر كلاً من الجانبين المادي والمعنوي له .

ووفقاً لذلك يمكن تبني التعريف التالي للخطر والذي يُعدُّ أكثر التعاريف شمولاً لمفهوم الخطر، حيث عرّف الخطر على أنه:

" الخوف من تجاوز الخسائر المادية الفعلية للخسائر المتوقعة نتيجة حادث مفاجئ " (أحمد، ٢٠٠٥، ص ١٨)

ويتميز هذا التعريف بما يلي:

١. يبرز هذا التعريف الحالة المعنوية التي يكون عليها الشخص عند اتخاذ قرار ما، وهي حالة الخوف .

٢. يوضح هذا التعريف سبب حالة الخوف، وهو تجاوز الخسارة المادية الفعلية للخسائر المتوقعة .

٣. يتضح من التعريف أيضاً أن الخطر ليس هو الخوف من حدوث الخسارة، لأن هناك حالات يكون فيها الخطر مؤكداً، ولكن التعريف يوضح أن الخطر هو حدوث تجاوز في الخسارة الفعلية للخسارة المتوقعة .

٤. يركز التعريف على الأخطار التي يترتب على تحققها خسارة مادية .

٥. وأخيراً، يوضح التعريف أن الخسارة تنتج عن حدوث حادث مفاجئ، أي غير معلوم تاريخ تحققه، وليس لمتخذ القرار إرادة في حدوثه من عدمه . (المرجع السابق نفسه)

أما عن مفهوم المخاطرة وتبيان الفرق بينها وبين الخطر فهو ما سوف نوضحه في الفقرة التالية:

## ٢-٢ : مفهوم المخاطرة:

إن مفهوم المخاطرة لا يكاد يحتاج إلى تعريف لأنه مفهوم واضح يستخدمه الناس في محادثاتهم العادية . فإذا قال المتحدث "هناك مخاطرة في أمر ما" فهم المستمع أنه يتحدث عن وضع عدم التيقن بحدوث النتائج المطلوبة واحتمال وقوع أمر غير محبب إلى النفس . وبما أن للمخاطرة علاقة بمفهوم عدم التيقن، لذلك فإنه يمكن تعريف المخاطرة بأنها احتمال وقوع أمر غير متيقن الوقوع . أما الأمور اليقينية فلا يتضمنها الخطر ووجود الخطر يولد عدم التيقن وهذا بالضبط ما يقصد بالمخاطرة في لغة الدراسات المالية، فهي تشير إلى الوضع الذي يتضمن احتمالين كلاهما من الممكن وقوعهما، حيث إن الحالات التي نواجه فيها احتمالاً واحداً هي حالات انعدام الخطر . ([www.kantakji.com/media/3669/3347.htm](http://www.kantakji.com/media/3669/3347.htm)) .

لذلك من الممكن أن يتفاوت تعريف المخاطرة من شخص لآخر، فبالنسبة للبعض فإن المخاطرة هي احتمال تكبد الخسارة، وبالنسبة للبعض الآخر فإنها التذبذب في العوائد . وفي مجال التمويل والاستثمارات فإن المخاطرة تعرف بأنها احتمال أن يكون العائد الفعلي مختلفاً عن العائد المتوقع ([www.gulfbase.com/ar/InvestmentTutorial/Section](http://www.gulfbase.com/ar/InvestmentTutorial/Section))، والذي بدوره يمكن أن يؤدي إلى تقلبات في القيمة السوقية للمؤسسة .

ودراسة المخاطر هي موضوع عدد من العلوم الاجتماعية منها علم الإحصاء، وعلم الاقتصاد، وعلم الإدارة المالية والتأمين . ولا ريب أن وجهة نظر كل علم من هذه العلوم بالنسبة للمخاطرة له خصوصيته التي ينفرد بها عن الآخر . ومع كل هذه التعقيدات في دراسة المخاطرة فإن معناها لا يخرج في جميع هذه العلوم عما ذكر أعلاه . ([www.kantakji.com/media/3669/3347.htm](http://www.kantakji.com/media/3669/3347.htm))

ووفقاً لما سبق يمكن تبني التعريف التالي للمخاطرة والذي يُعدُّ أكثر التعاريف شمولاً، حيث عرّفت المخاطرة بأنها :

" درجة عدم اليقين التي قد يكون الخيار خاطئاً عندها، أو أن يكون المبلغ المطروح قد طرح بشكل خاطئ " (Ramström&Söderlund,2000,41)

لذلك فإن الأمر المهم هو إدارة هذه المخاطر لأنها تعني جميع القرارات التي يمكن أن تؤثر في تغير القيمة السوقية للمؤسسة (زايدة، ٢٠٠٦، ص ٣٤)، ومنه يمكن أن تُعرف مخاطر الائتمان على أنها المخاطر الحالية والمستقبلية التي يمكن أن تتأثر بها إيرادات المصرف ورأس ماله والنتيجة عن عدم قيام العميل بالوفاء بالتزاماته تجاه المصرف في الوقت المناسب .  
و تقسم المخاطر بشكل عام إلى مخاطر غير منتظمة ومخاطر منتظمة وفق ما يلي:

#### ١- مخاطر غير منتظمة:

وتسمى أيضاً بمخاطر الشركة، أو مخاطر التنويع، ويقصد بمخاطر الشركة تلك المخاطر الناتجة عن عوامل خاصة بالشركة المراد الاستثمار بها وتكون مستقلة عن العوامل التي تؤثر في النشاط الاقتصادي ككل، ومن الأمثلة عليها الأخطاء الإدارية داخل الشركة، المنافسة التي تواجهها الشركة من قبل الشركات التي تعمل في نفس مجال عملها .

وتعد هذه المخاطر مخاطر عشوائية يصعب التنبؤ بها ولكن يمكن الحد منها عن طريق التنويع عند تكوين المحفظة الاستثمارية، أي توزيع مبلغ المحفظة على أصول مختلفة .

## ٢- مخاطر منتظمة:

وتسمى أيضاً بمخاطر السوق، أو مخاطر عدم التنويع . وهي المخاطر الناجمة عن العوامل التي تؤثر في السوق بشكل عام، ولا يقتصر تأثيرها في شركة معينة، وترتبط هذه المخاطر بالظروف الاقتصادية والاجتماعية والسياسية كالحروب والكساد والتضخم وارتفاع معدلات أسعار الفائدة . ( eacademic.ju.edu.jo )

وبعد التعرف على المخاطر وأقسامها بشكل عام لابد من معرفة ماذا يقصد بالمخاطر الائتمانية وما هي أقسامها وذلك من خلال ما سيتم عرضه في الفقرة التالية . (كاظم، ص ١٨٢)

### ٢-٣ : المخاطر الائتمانية وأقسامها :

يرتبط هذا النوع من المخاطر بجودة الأصول واحتمالات العجز عن السداد . وهناك صعوبة كبيرة تعيق عملية تقييم نوعية وجودة هذه الأصول وذلك بسبب ندرة المعلومات المتاحة، وكلما استحوذ المصرف على أحد الأصول المربحة فإنه بذلك يتحمل مخاطرة التعثر المصرفي والمتمثل بعجز المقترضين عن سداد أصل المبلغ إضافة إلى الفوائد في تواريخ الاستحقاق وحسب الشروط المتفق عليها(عثمان، ٢٠٠٨، ص١٦) .

والمخاطر الائتمانية تتعلق دائماً بالسلفيات (القروض) والكشف على الحساب أو أي تسهيلات ائتمانية تُقدم للعملاء . وتنتج المخاطر عادة عندما يمنح المصرف للعملاء قروضاً واجبة السداد في وقت محدد في المستقبل ويفشل العميل بالدفع في الوقت المتفق عليه، أو عندما يقوم المصرف بفتح خطاب اعتماد مستندي بالدفع لاستيراد بضائع نيابة عن العميل ويعجز عن توفير المال الكافي لتغطية البضائع حين وصولها . (الصيرفي، ٢٠٠٦، ص١٩)

و تقسم المخاطر الائتمانية إلى عدة أقسام هي:

١. مخاطر إقراضية مباشرة: وهي مخاطر تتعلق بعدم سداد القرض وأنواع الائتمان الأخرى .
٢. مخاطر إقراضية محتملة: وهي مخاطر ترتبط بالائتمان غير المباشر مثل الاعتمادات والكفالات والتي يمكن أن تتحول إلى مخاطر إقراضية مباشرة طيلة حياة الاعتماد أو الكفالات .
٣. مخاطر المصدر: ينشأ هذا النوع من المخاطر بسبب تغير وضع المصدر لسندات الدين مما ينتج عنه تغير في قيمة السند وهذا التغير يؤدي إلى خسارة .
٤. مخاطر ما قبل التسويات: هذه المخاطر تتعلق بعدم قدرة أحد الشركاء التجاريين على تسديد التزاماته .

٥. مخاطر التسويات: ويتعلق هذا النوع من المخاطر بالمخاطر التي ينطوي عليها الدفع نيابة عن أحد الشركاء التجاريين وقبل التأكد من أنه نفذ التعهد المطلوب منه .
٦. مخاطر التحصيل: وهي المخاطر التي تنشأ نتيجة إجراء تحويل بناءً على تعليمات أحد الزبائن وقبل أن يقوم بالدفع . (طه، ٢٠١٣، ص٦٧)

### المبحث الثالث : التسهيلات الائتمانية المتعثرة:

#### ١-٣ مفهوم التسهيلات الائتمانية المتعثرة:

يُعدّ التعثر المصرفي من أهم الأسباب التي تؤدي إلى الأزمات المالية نظراً للارتباط الوثيق بين المصارف و الأزمات، حيث يُعرف التعثر المصرفي على أنه تلك التسهيلات (وبكافة أنواعها) التي يحصل عليها العميل من المصرف ولم يقدّم بسدادها في مواعيد استحقاقها (حريري، ٢٠٠٩، ص٦)

كما عرّفت زيادة التسهيلات المصرفية المتعثرة بأنها ذلك الدين الذي تدعو المعلومات المتاحة عنه إلى الاعتقاد بأن إمكانية تحصيله قد أصبحت محل شك، وأنه من الصعب تحديد نسبة أو قيمة ما يمكن إهلاكه منه أو موعد ذلك (زيادة، ٢٠٠٦، ص٦) .

أما من وجهة نظر مصرفية فتُعرف الديون المتعثرة بأنها تلك الديون التي لا تدر أي عائد بمعنى أنها تلك الديون التي يتقرر عدم إضافة العوائد المحسوبة عليها لإيرادات البنك، وإنما تُجنب في حسابات مستقلة (حريري، ٢٠٠٩، ص٦) .

ومما سبق يمكن أن تعرف الباحثة الديون المتعثرة بأنها تلك الديون التي حان موعد استحقاقها ولم يُسدّد أصل الدين والفائدة المستحقة عليه .

وهناك تصنيفات متعددة لأنواع القروض وهي:

١. قروض ممتازة: وهي القروض التي لا يشوبها أية مخاطر حيث يوجد هناك ودائع مقيدة في المصرف مقابلها .
٢. قروض جيدة: وهي القروض التي تحتوي على حد أدنى من المخاطر حيث يُحقق العميل دخلاً جيداً كافياً للوفاء بالتزاماته، بالإضافة إلى أن قيمة الضمانات أكثر من قيمة القرض .
٣. قروض متوسطة: هذا النوع من القروض التي يكون فيها دخل العميل أقل مما هو متوقع، وهناك مخاطر أكبر في تحصيلها .

٤. قروض متعثرة: وفيها يكون المركز المالي للعميل غير جيد ولا يُمكنه من سداد أقساط القروض وفوائده .

٥. قروض هالكة: وهي تلك القروض التي استنفذت كافة الوسائل الممكنة لتحصيلها بحيث أصبح مستحيلًا تحصيلها أو تحصيل جزء منها على أرض الواقع . (الطويل، ٢٠٠٨، ص ٤٦) وهنا لابد من التطرق لأسباب تعثر هذه القروض والمتمثلة بما يلي:

### ٣-٢ أسباب التعثر في سداد القروض المصرفية:

إن الأسباب التي تؤدي إلى التعثر في سداد القروض المصرفية تختلف من عميل لآخر ومن قطاع لآخر وتختلف هذه الأسباب عن بعضها وفقاً للمسبب حيث يمكن أن ينقسم إلى ثلاث مجموعات وهي:

١. مجموعة الأسباب التي تحدث بسبب العميل المُمول .
٢. مجموعة الأسباب التي تحدث بسبب المصرف مانح التمويل .
٣. مجموعة الأسباب التي ترجع إلى الظروف المحيطة بالعميل والمصرف مانح التمويل (البيئة الاقتصادية) .

### ١. مجموعة الأسباب التي تحدث بسبب العميل المُمول :

هناك العديد من العوامل المسببة للقروض المتعثرة والتي تعود بطبيعتها للعميل المُقترض، ولكن تختلف هذه العوامل بطبيعة الحال باختلاف هذا العميل فرداً كان أم منشأة، إلا أنه يمكن حصر أبرزها فيما يلي: (المصري، ٢٠١٢، ص ٤٦-٤٨)

- أ- قيام العميل بتقديم معلومات خاطئة للمصرف عند قيامه بتقديم طلب القرض .
- ب- قيام العميل بتقديم دراسة جدوى اقتصادية خاطئة للمصرف حول مشروعه .
- ت- عدم أخذ العميل للإرشادات والنصائح التي يقدمها له المصرف بعين الاعتبار .
- ث- عدم التزام العميل بالضوابط والشروط الموضوعية من قبل المصرف، والتي تتعلق بكيفية استخدام العميل للقرض في تمويل المشروع .
- ج- قيام العميل باستخدام القرض في غير الغاية الذي مُنح من أجلها .



- ح- افتقاد الموازنة بين مصادر التمويل واستخداماتها، أي قيام العميل باستخدام قروض قصيرة الأجل في تمويل مشروعات واستثمارات طويلة الأجل، مما يعكس ضعفاً كبيراً في التخطيط التمويلي لديه .
- خ- افتقاد العميل للخبرات الإدارية والمالية والفنية اللازمة لتسيير أعماله .
- د- ضعف جودة المنتجات التي يقدمها العميل .
- ذ- عدم احتفاظ العميل بالسجلات المحاسبية المنتظمة التي يجب مراعاتها والاطلاع عليها دورياً، وافتقاد النظام المحاسبي المطبق للكفاءة المطلوبة .
- ر- توسع العميل في عمليات البيع الآجل لزيائنه، دون إجراء الدراسات اللازمة لأوضاع أولئك الزبائن، مما يؤدي إلى زيادة احتمالية تعثر هؤلاء الزبائن عن سداد ثمن مشترياتهم من العميل، وبالتالي تنخفض قدرة العميل على سداد التزاماته .

## ٢. مجموعة الأسباب التي ترجع إلى المصرف مانح التمويل:

تدرج ضمن هذه المجموعة كافة الأسباب المتعلقة بكافة مراحل العملية الائتمانية، ابتداءً بالأمور المتعلقة بالدراسة الائتمانية التي يُعدّها المصرف، مروراً بكافة الإجراءات والتدابير المتبعة من قبل إدارة الائتمان لضمان حسن متابعة أوضاع القروض الممنوحة طوال فترة حياتها، وبالتالي فإن عدم التزام إدارة المصرف وأقسامه المختصة بتطبيق تلك الإجراءات بشكل سليم يُضعف من قدرته على استرداد أمواله عند استحقاقها . وفيما يلي عرض لأبرز الأسباب المتعلقة بالعملية الائتمانية في المصرف: (النجار، ٢٠٠٠، ص ص ١٣-١٤)

- أ- عدم كفاية التعليمات والشروط في العقد المبرم .
- ب- عدم القيام بدراسة ميدانية دقيقة .
- ت- عدم الاستعلام الدقيق عن العميل .
- ث- حداثة قسم الاستعلامات في المصرف أو عدم استقلالية القرار .
- ج- ضعف الخبرة لدى بعض العاملين بالائتمان المصرفي .
- ح- أخطاء في تقديرات الدراسة الائتمانية .
- خ- منح العميل تسهيلات ائتمانية أكثر من طاقته .
- د- عدم توفر نظام معلومات متكامل في المصرف .
- ذ- غياب الاتصالات الفعالة بين فريق الائتمان والعملاء .
- ر- عدم التخطيط الفعال لمحفظة القروض المصرفية .

ز - غياب الرقابة على الائتمان المصرفي .  
س - منح القروض المصرفية لاعتبارات شخصية .  
ش - ضعف الضمانات المقدمة للمصرف من قبل العميل، حيث إن الضمان هو حمل طرف ثالث محايد على شيء من القيمة خلال المعاملة . ([www.zillow.com](http://www.zillow.com))  
ونجد أن الضمانات تنقسم إلى:

- أ - الضمان النقدي: يُعد أفضل أنواع الضمانات وذلك لسهولة اتخاذ الإجراءات اللازمة في حال تعثر العميل عن السداد، ومن مزاياه:
- يتم قبوله كضمان في جميع أنواع القروض .
  - سهولة التداول بين العميل والمصرف .
  - يتم قبوله كضمان سواءً أكان (حساب جاري، أو وديعة، أو حساب توفير... الخ).
- ب - الضمان العقاري: و يُعد هذا أفضل وأضمن أنواع الضمانات للمصرف ولكن بعد الضمان النقدي، ومن ميزات هذا الضمان:
- يتم قبوله كضمان في جميع أنواع القروض .
  - في حال حصول العميل على قرض لشراء عقار يتم رهن العقار نفسه لصالح المصرف كضمان شريطة أن يكون العقار مؤمن .
  - يجب أن تكون قيمة العقار المضمون ٢٠٠% من قيمة القرض. ولكن تأتي المشاكل فيه بسبب:
  - المبالغة في تقييم العقارات والأراضي التي يتم رهنها للمصرف .
  - أن تكون مستندات الملكية للضمان العقاري غير صحيحة .
  - استخدام نفس الرهن لأكثر من تمويل . (المنذر، ٢٠١٤، ص ٢٧)
- ت - ضمان التخزين: إن العميل يقوم بتخزين سلعة وتأمينها لصالح المصرف ولكن لا تقوم المصارف التجارية الخاصة في سورية في الوقت الحالي بقبول هذا النوع من الضمان إلا من قبل الشركات الضخمة والتي لديها خط إنتاج لا يتوقف وفي حال قبولها يجب أن تكون قيمة هذه البضاعة المخزنة ٧٠% إلى ٨٠% من قيمة القرض وذلك حسب نوع هذه البضائع. ومن المشاكل التي تواجه هذا النوع من الضمان:
- المبالغة في تقييم أسعار السلعة المخزنة .
  - عدم وجود مخازن دائمة للمصرف وإنما يتم التخزين في مخازن العميل مما يجعل البضاعة في يد العميل .
  - دائماً ما يقوم المصرف بتخزين البضاعة دون استشارة ذوي الاختصاص بالسلعة .

- دائماً ما يخزن العميل البضاعة الكاسدة أو التي ليس عليها طلب في السوق مما يصعب على المصرف تسويق السلعة عند الحصول عليها .
- عدم إجراء الزيارات التفتيشية الدورية للمخازن بغرض التأكد من استحواذ المصرف على البضاعة .

• ضعف خبرة الموظف الذي يقوم بعملية التخزين . (المنذر، ٢٠١٤، ص ٢٧ )

ث- الضمان الشخصي: هو أن يقوم المصرف بمنح التمويل لشخص معين بضمان عميل آخر اعتماداً على سمعة العميل الضامن، ويتم قبول هذا النوع من الضمان في جميع أنواع القروض ولكن في الوقت الراهن يُعد الضمان الشخصي غير مُحبذ من قبل المصارف، ولكن في حال قبوله كضمان يتم اعتماده في القروض الشخصية بحيث يتم اقتطاع ثلث دخل العميل لسداد قيمة القرض في حال كان الضمان هو الراتب الشهري للعميل. وتأتي المشاكل على الضمان الشخصي بسبب:

- أن يقوم العميل بضمان أكثر من شخص واحد .
  - أن يتم قبول الضامن وفقاً للعلاقات الشخصية .
  - عدم وضوح الصفات الواجب توفرها في الضامن . (المنذر، ٢٠١٤، ص ٢٨ )
- ج- ضمان المستندات والشهادات الحكومية: وهي أن يقوم العميل برهن مستندات أو شهادات حكومية يملكها لصالح المصرف، وفي حالة عجز العميل عن السداد يقوم بالحجز على المستندات ومن ثم تسيلها والحصول على أمواله، ولكن نجد في الواقع صعوبة في ذلك، حيث نجد من الصعب جداً تسيل المستندات الحكومية مما يجعل المصارف تبتعد عنها كضمانات، وتفضل باقي أنواع الضمانات التي يمكن تسيلها بسهولة . (المنذر، ٢٠١٤، ص ٢٨ )
- رهن الشاحنات والسيارات : حيث يقوم العميل برهن شاحنة أو عربة و تأمينها لصالح المصرف مقابل التزاماته، وفي أغلب الأحيان يتم قبول هذا النوع من الضمان عند منح قرض لشراء سيارة حيث تُعد السيارة نفسها كضمان وفي هذه الحالة يقوم العميل بسداد ٢٥% من قيمة السيارة ومن ثم يقوم المصرف بإعطائه قرض على المتبقي من سعر السيارة أي ٧٥% من قيمتها . (المنذر، ٢٠١٤، ص ٢٩ )

و لكن من عيوب هذا النوع من الضمان ما يلي:

- التركيز في التمويل على قطاع معين (الشاحنة أو السيارة المرهونة) .
- نظرة المصرف إلى قوة الضمانات المقدمة وعدم نظرته إلى دراسة الجدوى المقدمة

- عدم دراسة و تحليل المخاطر وحتى إن تمت الدراسة لا يتم الأخذ بتوصيات إدارة المخاطر .
- منح التمويل لعملاء معينين و محددين دون غيرهم .
- التركيز على ربحية المشروع دون النظر الى الجدوى الاقتصادية له .
- الثقة المفرطة في بعض العملاء .
- التباطؤ في إكمال الإجراءات المصرفية .
- التساهل والتراخي في اتخاذ الإجراءات القانونية ضد العملاء المتعثرين . (المرجع السابق نفسه)

### ٣. مجموعة الأسباب التي ترجع إلى البيئة المحيطة :

تُعدّ التغيرات الحاصلة في البيئة الخارجية المحيطة بكل من المقترض والمصرف إحدى الأسباب التي قد تؤدي إلى تعثر بعض القروض المصرفية الممنوحة، وتتضمن تلك التغيرات كافة العوامل المتعلقة بالبيئة الاقتصادية، والسياسية، والقانونية، والرقابية، والتقنية، والاجتماعية، والتي من الممكن أن تؤثر بشكلٍ سلبي في قدرة العميل المقترض على مقابلة التزاماته والوفاء بها بتواريخ استحقاقها، أو في قدرة المصرف على متابعة قروضه الممنوحة وتحصيلها. وفيما يلي بعض هذه الأسباب: (المنذر، ٢٠١٤، ص ٣٠)

- أ- التغيير في السياسات الضريبية المفروضة على المشروع الممول .
- ب- الزيادة الضريبية على بعض السلع الرأسمالية التي تدخل في المكون الرأسمالي للمشروع .
- ت- اتباع سياسة التسعير المفاجئ من قبل الحكومة .
- ث- التغير المفاجئ في أسعار الصرف .
- ج- الارتفاع غير المتوقع في أسعار بعض المواد الخام .
- ح- حدوث تقلبات مفاجئة في أذواق المستهلكين .
- خ- التغيير في سياسات التمويل الخاصة بالمصرف المركزي .
- د- حدوث أزمات اقتصادية عالمية أو اقليمية .
- ذ- الكوارث الطبيعية مثل الفيضانات والزلازل والحروب .

### ٣-٣ الإجراءات المتخذة لعلاج أزمة المصارف والتعثر المصرفي:

- من أهم الإجراءات المتخذة لعلاج أزمة المصارف والتعثر المصرفي هي: (حريري، ٢٠٠٩، ص ص ١٠-١٢)

#### ١. تبنى سلامة النظام المالي والمصرفي:

يعد القطاع المالي من أهم القطاعات الاقتصادية وأكثرها حساسية، وبما أن القطاع المصرفي يُمثل لب القطاع المالي خاصةً في الاقتصاديات الناشئة والنامية، ونظراً لدوره الهام في كلٍ من أسواق المال و البورصة وحركة التجارة الخارجية... الخ لذلك فإن ثبات واستقرار القطاع المصرفي يعد عنصراً حاكماً لنظام مالي واقتصادي سليم، ويؤدي عدم مراعاة معايير السلامة المصرفية والضعف المصرفي إلى حدوث أزمات مالية، لذا يجب تبنى مؤشرات تنبئ بحدوث أزمات مصرفية وذلك على النحو التالي:

أ- مؤشرات الإنذار المبكر بحدوث أزمات مصرفية: نظراً لضخامة التكاليف المترتبة على تسوية الأزمات المصرفية، ظهر اهتمام كبير بتحديد المتغيرات التي يمكن أن تعمل كإشارة للإنذار المبكر للأزمات، ويتم ذلك من خلال دراسة الهيكل المالي في العديد من الدول لاكتشاف نقاط الضعف والبحث عن سبل تصحيحها .

ومن أهم مؤشرات الإنذار المبكر هي:

- التدهور السريع في نسب رأس المال لهذه المصارف، هي مؤشرات تنذر بالإعسار وتعد دلائل واضحة على زيادة احتمال تعرض المصرف لإفلاس وشيك .
- التحويلات في هيكل ميزانيات المصارف، وتعد علامة إنذار مبكر أكثر من البيانات المتعلقة بالخسائر التي حدثت بالفعل .
- وجود اختلاف في هيكل آجال استحقاق أصول وخصوم المصرف .
- المتغيرات الاقتصادية الكلية عند إدخالها ضمن النماذج التجريبية المستخدمة في تصميم مؤشرات الإنذار المبكر، يساعد على تحسين قدرة هذه المؤشرات على التنبؤ بالأزمات .

ولكن رغم الجهود المبذولة في وضع مؤشرات محددة تنبئ بالأزمات المصرفية فيبقى تحديد التوقيت الدقيق لبداية الأزمة المصرفية أمراً يتسم بالصعوبة، فما من مؤشر أو مجموعة من المؤشرات يمكن الاعتماد عليها بصورة كلية للتنبؤ بالأزمات، ولكن ذلك لا ينفى الحاجة إلى اليقظة لإعداد تدابير

تمكن من حل مشكلات القطاع المصرفي ومحاولة توقع أزماته هي نقطة البداية، ليس فقط للوقاية منها بل أيضا لمواجهتها بأدنى تكلفة على المجتمع .

ب- أهمية وضع آلية للإنذار المبكر للمصارف: يهدف إنشاء وحدات التنبؤ المبكر بالأزمات المصرفية إلى زيادة قدرة المصارف على الاستخدام الكفء لمواردها ومواجهة المخاطر التي قد تواجهها عند القيام بأعمالها، إضافة إلى معاونة صانعي القرار في التعرف على أية اختلافات خاصة في المدى القصير، واقتراح أهم الأساليب والإجراءات التي تعالج الموقف أولاً بأول قبل تفاقم المشكلات .

## ٢. تبنى المصارف المركزية سياسة للإشراف المصرفي الحذر:

لتطبيق ما سبق ذكره يجب الاهتمام بتحسين وتعزيز الإشراف على المصارف خاصة في ظل التحرير المالي الذي يجب أن تقترن معه رقابة فعالة على المصارف لتجنب أية ممارسات غير سليمة ولتقليل المخاطر التي تواجهها، وهذه الإجراءات نوعين هما: نوع رقابي، ونوع علاجي .

أ- الإجراءات الرقابية : وتشمل على العمليات الرقابية الداخلية والخارجية والتي تهدف إلى تجنب حدوث الأزمات وذلك من خلال:

- تحديد مجالات النشاط المصرفي .
- وضع معايير محددة لدخول الوحدات المصرفية إلى السوق المصرفية أو خروجها منه
- إلزام المصارف بإتباع قواعد الزامية للحد من المخاطر، ومنها:
  - ١- مراعاة معايير الملاءة المالية ونسب السيولة .
  - ٢- وضع حدود على منح القروض .
  - ٣- تكوين مخصص للديون المشكوك فيها وذلك لمواجهة أية خسائر محتملة .
  - ٤- وضع حدود للتعامل بالعملات الأجنبية .
- منح مراقبي المصارف صلاحية اتخاذ الإجراءات المناسبة لتصحيح الممارسات غير السليمة .
- متابعة عملية الرقابة الخارجية على المصارف من خلال الرقابة من داخل المصرف .
- نشر المعلومات، حيث تعد شفافية المعلومات عنصراً هاماً وضرورياً في مساعدة المودعين والمقترضين على التمييز بين المصارف من حيث أدائها .
- تحسين الإدارة المصرفية وذلك بالتركيز على تقوية الإدارة والنظم الإدارية المطبقة .

ب- الإجراءات العلاجية : وتشمل الإجراءات التي وضعت للتخفيف من نتائج الأزمات إن حدثت بالفعل، ومن أهم هذه الإجراءات :

- قيام المصرف المركزي بدور المقرض الأخير للمصارف التي تتعرض للأزمات وذلك كحماية منه للمودعين.
- تطبيق أنظمة التأمين على الودائع والتي تحقق الأمان للمودعين وذلك برد ودائعهم أو جزء منها في حال تعرض المصرف للفشل .
- تبني استراتيجية لدمج الوحدات المصرفية المتعثرة مع أخرى ناجحة .
- إنشاء هيكل إداري لشراء الديون المتعثرة أو إعادة هيكلتها، أو تدعيم رؤوس أموال المصارف الأقل تعثراً وإعادة هيكلتها .

## الفصل الثاني

### منح الائتمان المصرفي



## تمهيد:

بعد الحديث عن ماهية الائتمان المصرفي وأهميته ومعرفة المخاطر التي يمكن أن تلحق به، وما هي الإجراءات المتخذة لعلاج أزمة المصارف والتعثر المصرفي، سوف تقوم الباحثة من خلال هذا الفصل بالحديث عن تصنيفات الائتمان وشرط منحه، ومعرفة الإجراءات والخطوات التي تتبعها المصارف عند منحها الائتمان، كما ستقوم بالحديث عن خصائص القرار الائتماني الجيد، وعن العوامل المؤثرة في قرار منح الائتمان وفق التالي:

## المبحث الأول: إجراءات منح الائتمان المصرفي:

### ١-١ تصنيف الائتمان المصرفي وشروط منحه:

يمكن تصنيف الائتمان حسب ضمان السداد إلى مجموعات على النحو التالي:

١. الائتمان الممتاز: ويشمل الائتمان الممنوح بضمانات سهلة وسريعة التسييل .
  ٢. الائتمان الجيد: وهو الائتمان غير مستحق السداد أي لم يحن وقت تسديده .
  ٣. الائتمان المتوسط: وهو الائتمان المستحق السداد ولم يمضِ على استحقاقه ٩٠ يوماً .
  ٤. الائتمان دون المتوسط: وهو الائتمان الذي مضى على موعد استحقاقه أو استحقاق أحد أقساطه أو فوائده أكثر من ٩٠ يوماً.
  ٥. الائتمان الرديء: وهو الائتمان الذي مضى على موعد استحقاقه ١٨٠ يوماً .
  ٦. الائتمان الخاسر: وهو الائتمان الذي مضى على تاريخ استحقاقه أكثر من سنة .
- بعد تحديد نوعية القروض التي يتعامل فيها المصرف ينبغي تحديد الشروط الواجب توافرها لقبول طلب الحصول على القرض، والتي تشكل أساس القبول المبدئي، وبناء عليه تتم الإجراءات الأخرى كالتحري والاستقصاء عن طالب القرض، من حيث سمعته ومركزه المالي، وهذه الشروط تتمثل بما يلي :

١. دراسة الكفاية المالية للزبون .
٢. النشاط الاقتصادي الذي يعمل به الزبون .
٣. الغرض من طلب الائتمان .
٤. توثيق الائتمان بالضمان المناسب لمبلغ الائتمان .
٥. الوضع المالي للزبون المقترض . ( النجار، ٢٠١٥، ص ص ٢٠٤-٢٠٥ )

وبعد تصنيف الائتمان وتحديد الشروط الواجب مراعاتها عند منح الائتمان لابد من ذكر الإجراءات التي تتبعها المصارف عند قيامها بمنح الائتمان وهذا ما سوف نتطرق له في الفقرة التالية:

## ٢-١ إجراءات منح الائتمان المصرفي وخطواته :

إن إبداء بعض العملاء المحتملين رغبتهم في الحصول على الائتمان لا يترتب عليه استجابة فورية من قبل المصرف، إذ ينبغي أولاً تقييم طلبات الحصول على الائتمان، لذلك تقوم المصارف الكبيرة بتحديد إجراءات منح التسهيلات كتابةً لكي تكون بمثابة منهجية أو إطار عام يرشد موظفي الائتمان إلى خطوات محددة وموحدة لتنفيذ العملية الائتمانية، حيث يتم وضع ومناقشة هذه الإجراءات من قبل إدارة الائتمان بالتعاون مع إدارات أخرى بالمصرف، أما المصارف الصغيرة فقد تكون لديها إجراءات محددة ولكن غير مكتوبة ويقوم الموظفون بتنفيذها، إلا أن ذلك قد يخلق نوعاً من الإرباك عند تعيين موظف جديد في قسم الائتمان مثلاً، بالإضافة إلى أنه قد يخلق مجالاً للاجتهادات الشخصية ومبرراً لبعض الانحرافات، وهذا يعد السبب الرئيسي لوضع سياسة ائتمانية مكتوبة توضح جميع خطوات منح الائتمان، بدءاً من طلبه وانتهاء بتسديد الأقساط، وذلك لتوفير الوقت والتقليل من الأخطاء والاستفسارات، ومن أهم هذه الإجراءات ما يلي :

١. استلام طلبات الاقتراض: حيث يقوم العميل بتعبئة طلب الحصول على التسهيل الائتماني وفقاً لنموذج معد من قبل المصرف، يحدد هذا النموذج جميع البنود الأساسية التي تساعد في عملية تقييم العميل واتخاذ قرار منح الائتمان كالمعلومات الشخصية للعميل، وقيمة القرض المطلوب، والغرض منه، وتاريخ وكيفية السداد، إضافة إلى ذكر المصادر التي سوف يستعين بها العميل لسداد القرض . (الذبيب، ٢٠١٠، ص ٤٣)

٢. المقابلة المكتوبة للعميل: وهي تمثل أهم مرحلة في عملية منح الائتمان، حيث يقوم موظف الائتمان بمقابلة العميل في مكتبه والتحدث إليه، ويفضل أن يكون الموظف ذو عقلية باحثة ويتمتع بدرجة عالية من الذكاء واللباقة والخبرة، إذ إن توفر هذه الميزة فيه تساعد على معرفة نية العميل ومصداقيته وأمانته وتقدير مدى قدرته على الالتزام بسداد القرض . (المرجع السابق نفسه ص ٤٣)

٣. استكمال المعلومات اللازمة عن العميل: بعد مناقشة العميل والافتتاح بحسن نيته ومعرفة غرضه من القرض الراغب بالحصول عليه، تقوم إدارة الائتمان في المصرف باستكمال المعلومات اللازمة عن العميل للبدء بعملية التحليل الائتماني، ويحصل المصرف على هذه المعلومات من مصادر مختلفة يمكن تقسيمها إلى الأقسام التالية :

- السجلات الخاصة بالمصرف: حيث يجب أن يتوافر لدى المصرف مجموعة من السجلات والإحصائيات عن جميع المودعين والمقترضين من المصرف، وتفيد هذه السجلات في الكشف عن التعاملات السابقة لطالب القرض، وكيفية استخدامه للقروض السابقة، وأسلوب سداده لهذه القروض ومدى التزامه بالشروط

- المتفق عليها مع المصرف، وهل يقوم بإيداع مدخراته وأرباحه وأرصده الحالية بحسابه في المصرف، وإذا لم تتوفر البيانات بسجلات الفرع للمصرف، يطلب من المركز الرئيسي تزويد الفرع بالمعلومات عن طالب القرض إذا كان قد سبق له التعامل مع المصرف في بداية إنشاء مشروعه . (حنفي، ٢٠٠٧، ص ٢٦٧)
- موردو طالب القرض والمتعاملون معه: قد تتصل إدارة الائتمان مع موردي طالب القرض والاستفسار منهم عن مدى انتظام طالب القرض في الوفاء بالتزاماته ودرجة صدقه معهم . أما المتعاملون معه فيمكن أن يتم الاستفسار منهم عن منتجاته من حيث الجودة والأسعار والمنافسة مما يساهم في إعطاء معلومات جيدة عنه . (الذيب، ٢٠١٠، ص ٥٣)
  - غرف التجارة والصناعة والاتحادات المهنية: تقوم الغرف التجارية والصناعية بتصنيف التجار حسب إمكانياتهم المالية وطبيعة تعاملهم وتتابع التبدلات فيها وتزود هذه المعلومات إلى المصارف .
- كما يقوم اتحاد غرفة التجارة واتحاد الصناعات بجمع معلومات عن المنشآت الصناعية الأعضاء فيها ونشرها في تقارير دورية تساعد المصرف في جمع معلومات أولية عن العميل المقترض العضو في الاتحاد . وتوجد في الدول المتقدمة اتحادات كثيرة لجمع مثل هذه المعلومات على أسس دقيقة . (المرجع السابق نفسه ص ٥٣)
- المصادر الخارجية للمعلومات: توجد في الدول المتقدمة مكاتب أو شركات غرضها جمع المعلومات الائتمانية حول أعداد كبيرة من المنشآت في حقول وقطاعات كثيرة في كل المناطق الجغرافية داخل البلد وخارجه، مثال ذلك Dun & Bradstreet دان برادستريت بالولايات المتحدة الأمريكية، والتي لديها معلومات عن حوالي ما يقارب من ثلاثة ملايين مشروع موزعة بين الولايات المتحدة وكندا، حيث يتم نشر معلومات مختصرة عن هذه المشروعات وعن حجم الإقراض لكل منها . (حنفي، ٢٠٠٧، ص ٢٦٧)
  - الصحف والمجلات والنشرات وقرارات المحاكم وغيرها: وتتمثل بالصحف والمجلات المهنية المختصة والنشرات التي تصدرها منشآت أو معاهد البحوث الاقتصادية، إضافة إلى ما تصدره المحاكم من قرارات في صالح أو ضد العملاء في مختلف القضايا . (الذيب، ٢٠١٠، ص ٥٤)
- وتنظم المعلومات الائتمانية من المصادر المذكورة سابقاً في ما يسمى "بملف الائتمان"، وعلى إدارة المعلومات ربط المعلومات سويةً لتخلق منها صورة معينة متكاملة عن

المقترض، ويجب أن تحفظ هذه المعلومات بحيث يتمكن موظفو الائتمان ومراقبو المصارف من الرجوع إليها بسهولة . كما ينبغي تجديد وتحديث هذه المعلومات بصورة مستمرة كي تكون معاصرة دائماً . ويحتوي ملف الائتمان على ملفات يختلف حجمها وسعتها تبعاً لمبلغ القرض، وأجله، والضمانات المقدمة، وقابلية العميل للسداد وأمانته . كما تضم أيضاً الكشوفات المالية بعد تحليلها بواسطة النسب المالية، وخصوصاً بحركة حسابات العميل، وتسهيلاته مع المصرف، والتسهيلات الممنوحة من قبل المصارف الأخرى، وخصوصاً المعلومات من المصارف عن العميل .

ويخصص ملف الائتمان في بعض المصارف ببطاقة International Equifax Europe و Graydon ATP وهي تحتوي على أهم المعلومات . وقد تطور استخدام الحاسوب في جمع وتحليل واسترجاع هذه المعلومات لدرجة سهلت كثيراً من عمل إدارة المعلومات . (المرجع السابق نفسه ص ٥٤)

٤ . تحليل القدرة الائتمانية للعميل: حيث تقوم إدارة الائتمان بدراسة وتحليل المعلومات التي تم الحصول عليها، والتي على أساسها يتم اتخاذ القرار الخاص بمنح الائتمان للعملاء المحتملين . فمثلاً يمكن الوقوف على قدرة أو رغبة العميل في السداد بتحليل المعلومات الخاصة بالفترة التي تمضي منذ إبرام العقد حتى تحصيل قيمته، حيث يقوم هذا النوع من التحليل على دراسة البيانات المالية والتي تعد من أهم مصادر المعلومات المستخدمة من قبل إدارات الائتمان في البنوك التجارية، لتقييم الوضع المالي للعملاء وقدرتهم على توليد الأرباح والنقد . (Maitah .M, 2012, P107)

وبناءً على هذا النوع من التحليل يمكن تصنيف العملاء إلى مجموعتين: الأولى تتضمن العملاء الذين يقومون بسداد قيمة الائتمان وفوائده خلال الفترة المتفق عليها، والثانية تتضمن العملاء الذين يسددون بعد انقضاء الفترة المتفق عليها، فإذا تم تصنيف العميل المحتمل ضمن عملاء المجموعة الأولى يعد هذا مؤشراً على رغبة العميل وقدرته على السداد . أما إذا تم تصنيف العميل ضمن المجموعة الثانية فقد يكون ذلك مؤشراً على عدم القدرة أو عدم الرغبة في السداد . (هندي، ٢٠٠٦، ص ٢٧١)

كذلك تقوم إدارة الائتمان باستخدام أسلوب النسب المالية، للوقوف على قدرة العميل على السداد، حيث تقوم بدراسة وتحليل القوائم المالية المقدمة من قبل العميل سواء أكانت الميزانيات أو قوائم الدخل أو قائمة الأرباح والخسائر أو حتى قائمة التدفقات المالية وذلك لعدة فترات محاسبية للوقوف على الحالة المالية للعميل وقدرته على السداد .

أما بالنسبة للضمانات المقدمة من قبل العميل وإن كانت لا تكشف عن قدرة العميل على السداد إلا أنها تعد مؤشراً لرغبته في ذلك . لذلك يعد من الضروري القيام بتحليل

الضمانات المقدمة مقارنةً بقيمة الائتمان المقرر منحه، وسهولة التصرف بالأصل محل الرهن ومدى الهبوط المحتمل في قيمته إذا ما قام المصرف باتخاذ إجراءات بيعه للحصول على مستحقاته .

فكلما انخفضت نسبة الائتمان الممنوح إلى قيمة الضمان المقدم، زاد اطمئنان المصرف . فالعميل الذي يقدم ضمانات قيمتها ثلاثة أضعاف قيمة الائتمان الممنوح يكون أكثر جاذبية من عميل آخر يقدم ضمانات تتعادل قيمتها مع قيمة الائتمان المطلوب، وذلك مع بقاء العوامل الأخرى على حالها .

كذلك يزداد اطمئنان المصرف كلما كان الأصل المرهون يسهل تحويله إلى نقدية دون أن يتعرض إلى خسارة . (الدباس، ٢٠١٤، ص ٢٠)

٥. اتخاذ القرار المبدئي: بناءً على نتائج الدراسات المالية والاقتصادية التي قدمها محللو الائتمان يبدأ جهاز الائتمان بالمصرف بإعداد مذكرة تتضمن البيانات والمعلومات اللازمة والتي تمكن الإدارة من تكوين رأي واضح عن العميل طالب القرض ومن ثم اتخاذ القرار المناسب بمنح الائتمان أو عدمه، ومقدار هذا الائتمان في حال اتخاذ قرار بمنح الائتمان للعميل . (موسى، ٢٠١٠، ص ٥٥)

ويجب أن يكون الائتمان موجهاً لغرض واضح ومشروع يتفق وطبيعة نشاط العميل وبما يتفق والسياسة الائتمانية للمصرف، كذلك يجب أن تتناسب قيمة القرض مع الغرض الصادر من أجله والمركز المالي والهيكل التمويلي للعميل المقترض، وأخيراً يجب التأكد من أن الذي يقوم باتخاذ القرار الائتماني تتوافر لديه المقومات الشخصية والموضوعية اللازمة .

٦. التفاوض مع العميل: بعد أن تتم دراسة حالة العميل، يتم التفاوض مع العميل من أجل شروط العقد، والتي تتضمن قيمة الائتمان ومدته وكلفته (سعر الفائدة) وطرق السداد والضمانات المقدمة من قبل العميل . (الدباس، ٢٠١٤، ص ٢٠)

٧. تقديم الضمانات المناسبة: حيث يتم تقديم الأوراق والثبوتيات الخاصة بالضمانات المقدمة والتي تثبت ملكية العميل لهذه الضمانات وصلاحياتها . (المرجع السابق نفسه)

٨. توقيع عقد القرض: بعد التفاوض وموافقة كلا الطرفين على شروط القرض يتم توقيع العقود بين العميل وبين المصرف متمثلاً بإدارة الائتمان، حيث يتم استيفاء الشروط والجوانب القانونية لمنح الائتمان . (الذيب، ٢٠١٠، ص ٤٥)

٩. منح ومتابعة الائتمان المقدم من قبل المصرف: بعد الموافقة على منح الائتمان والتعاقد تبدأ عملية صرف القرض حسبما تم الاتفاق عليه، مع إمكانية أن يصرف القرض دفعة

واحدة أو على دفعات حيث يوضع المبلغ بحساب العميل الذي يتم فتحه خصيصاً لهذا الغرض.

كما يجب على المصرف أن يتابع القرض حتى يضمن التزام العميل بالشروط المتفق عليها، حيث تحدد السياسة الائتمانية إجراءات وآلية متابعة التسهيلات بعد منحها وكيفية تحصيلها، وذلك للكشف عن أي خلل ممكن الحدوث في الوقت المناسب، وبالشكل الذي يسمح باتخاذ الإجراءات الملائمة .

كما يمكن أن تحدد السياسة الائتمانية الحالات التي قد يسمح بها للعميل بالتأخر عن السداد مع وضع حد أقصى لأيام التأخير . (جمعة، ٢٠١٢، ص ٢١)

## المبحث الثاني: القرار الائتماني الجيد والعوامل المؤثرة فيه:

### ١-٢ خصائص القرار الائتماني الجيد:

بعد معرفة طرق ومعايير تقييم مخاطر الائتمان لابد لنا من إيضاح خصائص القرار الائتماني الجيد، حيث يتسم الإقراض الجيد بعدد من الخصائص والتي بتوافرها يصعب حدوث التعثر، حيث يجب على متخذ القرار أن يسعى جاهداً إلى توافرها في قراره . وأهم هذه الخصائص هي:

١. السيولة: تعني خاصية السيولة في الائتمان الممنوح، إمكانية التصفية الذاتية للائتمان ( كما في حال التسهيلات بضمان بضائع، والاعتمادات المستندية ) وسداده كاملاً في التاريخ المتفق عليه وبالشروط المتفق عليها .

لذا يتعين على مانح الائتمان أن يتحقق من ذلك ومن سلامة استخدام القرض في الغرض الممنوح من أجله، كما يجب أن يتحقق من توافر مصدر محدد وواضح للسداد .

كما يقصد بسيولة القروض، سرعة دوران القروض، أي صغر الفترة الزمنية من تاريخ عقد القرض وحتى تاريخ استحقاقه .

٢. الربحية: يجب على صانع القرار الائتماني أن يوازن بين المخاطر المصاحبة لقراره الائتماني وبين الربحية المتوقعة منه، مع الأخذ بالحسبان السياسة الائتمانية للمصرف فيما يتعلق بنوع الائتمان الممكن منحه وأسعار الفائدة واجبة التطبيق . وقد تواجه صاحب القرار الائتماني عملية بذاتها قد لا تمثل ربحية مقبولة إلا أن النظرة الشاملة لمجموع التسهيلات التي يمكن منحها للعميل والربحية العامة المتوقعة من مجمل نشاطه، يمكن اعتبارها مبرراً لقبول تمويل هذه العملية على الرغم من عدم ربحيتها المباشرة أو الذاتية.

كما ينبغي الإشارة إلى الوظائف الاقتصادية الهامة للأرباح ومنها: مقابلة كافة أعباء المصرف والتزاماته الإدارية، وكذلك مقابلة المخاطر التي يمكن أن يتحملها المصرف مثل مخاطر الائتمان المتمثلة في عدم قدرة بعض العملاء على سداد القروض الممنوحة لهم على الرغم من جميع الاحتياطات المحيطة بعملية الإقراض، أو مخاطر التدهور في قيمة محفظة الاستثمارات المالية، كذلك فإن الأرباح تعد مؤشراً مهماً وضرورياً على حسن الإدارة وكفاءتها، وأيضاً تغطية حقوق أصحاب الموارد بالمصرف من عملاء ومصارف ومؤسسات أخرى .

٣. الأمان: ويقصد به تأكد المصرف من أن الأموال المقرضة سوف يتم استردادها في الوقت المحدد للسداد، ويأتي ذلك من حرصه الشديد وتأكيد على توافر السيولة، وأيضاً من المحافظة على قدرة المصرف على الوفاء بالتزاماته تجاه المودعين عند طلبهم لودائعهم، والتحقق الكامل من توافر الجدارة الائتمانية للمقترض، واتسام معاملاته بالأمانة وكفاءته في إدارة نشاطه .

٤. التنوع والانتشار: تؤدي سياسة التنوع دوراً مهماً في توفير درجات كبيرة من الأمان وتقليل المخاطر التي يواجهها المصرف، فالإدارة المصرفية الناجحة يتعين عليها تنوع محفظة القروض، وذلك بهدف توزيع المخاطر وتجنب مخاطر التركيز على منطقة جغرافية معينة، أي ألا يتم منح الائتمان وتركزه في منطقة جغرافية معينة خوفاً من مخاطر الزلازل أو الآفات الصحية أو الكوارث الطبيعية الأخرى، كذلك تجنب التركيز على قطاع اقتصادي معين أو عملاء بعينهم، فمثلاً: إذا حدث كساد في نشاط ما فسوف يرافقه رواج في نشاط آخر وبالتالي سوف تقل الخسائر أو المخاطر التي يمكن أن يتعرض لها المصرف . وأيضاً عدم التركيز على نوع معين من الضمانات لأن أي تقلب طارئ وغير متوقع في القيمة السوقية لهذه الضمانات فإن هذا يعني خسارة فادحة للمصرف في حال التركيز على ضمان معين وتدهورت قيمته لاحقاً .

٥. الضمان: يعد الضمان الجيد عنصراً أساسياً في اتخاذ القرار الائتماني، حيث يصعب التغاضي عنه أو إهماله، حيث يعد خط الدفاع الأول للحالات الطارئة غير المتوقعة، أو لمواجهة الحالات التي تحيط بها مخاطر ودرجة عالية من عدم التأكد. كما أنه يجب أن يخضع الضمان للمراجعة والكشف الدوري عليه للتأكد من سلامته وصحة توافر كافة الشروط الخاصة بصلاحيته واستمراره كضمان للقروض والتسهيلات التي قدمها المصرف . (انجرو، ٢٠٠٧، ص ص ٣٠-٣١)

## ٢-٢ العوامل المؤثرة في قرار منح الائتمان :

تتأثر السياسة الائتمانية للمصرف بعوامل متعددة منها: ما يتعلق بالمصرف وتسمى العوامل الداخلية، ومنها ما يتعلق بالعميل وبالتسهيل الائتماني نفسه و بالظروف الاقتصادية العامة وتسمى بالعوامل الخارجية .

### ١. العوامل الداخلية للمصرف:

- أ- رأس مال المصرف: يأخذ رأس مال المصرف واحتياجاته دوراً مهماً في رسم وتحديد السياسة الائتمانية التي يتبعها المصرف، فكلما زاد رأس مال المصرف زادت عمليات منح الائتمان .
- ب- آجال الودائع: تعتمد المصارف بصورة رئيسة على الودائع في تمويل نشاطاتها الاستثمارية . ونجد أن السياسة الائتمانية للمصرف تأخذ بعين الاعتبار آجال الودائع لدى المصرف، بحيث كلما زادت آجال الودائع زادت التسهيلات الائتمانية طويلة الأجل والعكس صحيح .
- ت- سيولة المصرف: والتي تتمثل في حجم الأموال النقدية غير الموظفة في العمليات المصرفية، والتي تزيد عن حاجة المصرف .
- ث- استراتيجية المصرف في اتخاذ القرار الائتماني: قد تكون استراتيجية هجومية، وذلك باستعداد المصرف لتقبل درجة أكبر من المخاطر، وذلك بدون أي إخلال بالقواعد والشروط الائتمانية في المصرف، وقد تكون رشيدة بعدم منح ائتمان يتضمن مخاطر مرتفعة، والتي عادة ما تلجأ إليها المصارف صغيرة الحجم والإمكانيات . (أبو كمال، ٢٠٠٧، ص ص ٧٨-٧٩ )

### ٢. العوامل الخارجية:

- أ- العوامل الخاصة بالعميل ذاته وتتضمن:
  - شخصية العميل: تعد شخصية العميل الركيزة الأساسية الأولى في القرار الائتماني حيث تعد الأكثر تأثيراً في المخاطر التي تتعرض لها المصارف، لذلك فإن أهم ما يسعى إليه المصرف عند إجراء الدراسة الائتمانية هو تحديد شخصية العميل بدقة، فكلما كان العميل يتمتع بشخصية أمينة ونزيهة وسمعة طيبة في الأوساط المالية، وملتزماً بكافة تعهداته وحريصاً على الوفاء بالتزاماته كان أقدر على إقناع المصرف بمنحه الائتمان المطلوب والحصول على دعم المصرف له . وقياس عامل معنوي كعامل الأمانة والنزاهة بدرجة دقيقة أمر تكتنفه بعض



الصعوبات من الناحية العملية، ويتم التغلب على هذه الصعوبات من خلال الاستعلام الجيد وجمع البيانات والمعلومات عن الزبون، لمعرفة المستوى المعيشي وموارده المالية والمشاكل المالية التي يعانيها، ومستواه الاجتماعي وسجل أعماله التي قام بها وماضيه مع المصرف ( فهد، ٢٠١١، ص ٧٣ )، حيث إن قيام العميل بتكرار اقتراضه من نفس المصرف والتزامه بسداد المستحق عليه من القرض وفوائده يؤدي إلى تأسيس سمعة جيدة للعميل وبالتالي يؤثر في قرار منح الائتمان له حيث يمنح الأفضلية في الحصول على الائتمان دون غيره .

( [www.inc.com/encyclopedia/credit-evaluation-and-approval.html](http://www.inc.com/encyclopedia/credit-evaluation-and-approval.html) )

- قدرة العميل على التسديد: وتعني باختصار قدرة العميل على تحقيق الدخل، وبالتالي قدرته على سداد القرض والالتزام بدفع الفوائد والمصروفات والعمولات . ومعيار القدرة أحد أهم المعايير التي تؤثر في مقدار المخاطر التي يتعرض لها المصرف عند منح الائتمان . وعليه لابد للمصرف عند دراسة هذا المعيار من التعرف على الخبرة الماضية للعميل المقترض وتفصيل مركزه المالي، وتعاملاته المصرفية السابقة سواء مع نفس المصرف أو أية مصارف أخرى . ويمكن الوقوف على الكثير من التفاصيل التي تساعد متخذ القرار الائتماني من خلال استقرار العديد من المؤشرات التي تعكسها القوائم المالية الخاصة بالمقترض، فكلما كانت نتائج دراسة هذا الجانب إيجابية زاد اطمئنان متخذ القرار إلى قدرة المقترض محل الدراسة على سداد القرض المطلوب وفق الشروط المقترحة للقرض وفي مواعيد السداد التي سيتم الاتفاق عليها . ( فهد، ٢٠١١، ص ٧٣ )

- حجم رأس مال العميل: يعد رأس مال العميل أحد أهم أسس القرار الائتماني، وعنصراً أساسياً من عناصر تقليل المخاطر الائتمانية باعتباره يمثل ملاءة العميل المقترض وقدرة حقوق ملكيته على تغطية القرض الممنوح له، فهو بمثابة الضمان الإضافي في حال فشل الزبون في التسديد . وأن قدرة العميل على سداد التزاماته بشكل عام تعتمد في الجزء الأكبر منها على قيمة رأس المال الذي يملكه، إذ كلما كان رأس المال كبيراً انخفضت المخاطر الائتمانية والعكس صحيح في ذلك، فـرأس مال العميل يمثل قوته المالية . ويرتبط هذا العنصر بمصادر التمويل الذاتية

أو الداخلية للمنشأة والتي تشمل كلاً من رأس المال المستثمر والاحتياطيات المكونة والأرباح المحتجزة، إذ أنه لا بد أن يكون هناك تناسب بين مصادر التمويل الذاتية للعميل المقترح وبين الاعتماد على مصادر التمويل الخارجية . (المرجع السابق نفسه)

• الضمان المقدم: ويقصد بالضمان مجموعة الأصول التي يضعها الزبون تحت تصرف المصرف كضمان مقابل الحصول على القرض . وقد يكون الضمان شخصاً ذا كفاءة مالية وسمعة مؤهلة لكي يعتمد عليه المصرف في ضمان تسديد الائتمان .

كما يمكن أن يكون الضمان مملوكاً لشخص آخر وافق على أن يكون ضامناً للزبون . وعموماً فإن هناك العديد من الآراء تتفق على أن الضمان لا يمثل الأسبقية الأولى في اتخاذ القرار الائتماني، أي عدم جواز منح القروض بمجرد توفر ضمانات يرى المصرف المقرض أنها كافية، إنما الضمان بصفة عامة تفرضه مبررات موضوعية ومنطقية تعكسها دراسة طلب القرض، مثلاً كأن يرى المصرف أنه يمكن اتخاذ قرار بمنح الائتمان إنما هناك بعض الثغرات القائمة أو المتوقعة التي يمكن تلافيها بتقديم ضمان عيني أو شخصي، أي الضمان هنا يقلل من مساحة المخاطر الائتمانية المصاحبة لقرار منح الائتمان ومن ثم يُطلب من المقترض المقترح تقديم ضمانات بعينها . (المرجع السابق نفسه)

ب- العوامل الخاصة بالتسهيل الائتماني: ويمكن حصر هذه العوامل بما يلي:

• مبلغ القرض: تضع المصارف ضمن اهتماماتها التأكيد من كفاية القرض للغرض الذي يرغب العميل تمويله، وحتى لا تواجه المصارف بطلبات اقتراض لا تستطيع تلبيتها، كما تواجه المصارف بعض المخاطر وبالأخص إذا كان حجم القرض كبيراً عن حد معين لكن المصارف عالجت هذه الحالة من خلال مشاركة المصارف الأخرى في تمويل القرض الكبير وذلك لتوزيع المخاطر . (طه، ٢٠١٣، ص ٦٦)

• الغرض من القرض: سابقاً كان بإمكان أي زبون أن يحصل على القرض الذي يطلبه بمجرد أن يقدم الطلب الخاص بالإقراض، غير أن هذا الأمر تغير وعليه ينبغي تغيير النظرة لدى العملاء من خلال قيام المصارف بمعرفتها الدقيقة لما ينوي العميل عمله بالمبالغ المقترضة وعليه ينبغي ألا يكون هناك تعارض بين غرض القرض والسياسات المالية والنقدية التي

ترغب الحكومة تحقيقها كما ينبغي أن يكون الغرض مشروعاً قانونياً ومتفقاً والغايات التي يقدم المصرف قروضاً من أجلها . (المرجع السابق نفسه)

- مصدر سداد القرض: ينبغي معرفة مصدر السداد المباشر للقرض والذي يعد من المؤشرات الهامة، كما أن المصرف يصرُّ على معرفة مصادر الوفاء لدى المقترض، أي هل سيتم سداد القرض أو التسهيل دفعة واحدة في نهاية المدة، أم سوف يتم سداده على أقساط دورية، وذلك بما يتناسب مع طبيعة نشاط العميل ومع إيراداته وموارده الذاتية وتدفقاته الداخلة . (انجرو، ٢٠٠٧، ص ٤٧)
- مدة القرض: إن المصارف عادة تفضل القروض قصيرة الأجل حيث تعد مخاطرها وعوائدها أقل، لكن عندما يكون استحقاق القرض طويلاً أو متوسطاً ستكون المخاطر أعلى مع عوائد أعلى . (طه، ٢٠١٣، ص ٦٦)
- نوع القرض: حيث يرغب المصرف بمعرفة نوع القرض بالنسبة إليه وهل سيتناسب مع الغرض الذي تم من أجله منح القرض ومعرفة العقوبات التي تحول دون سداده وهل أنه يتوافق مع سياسة المصرف المتبعة بالإقراض . (المرجع السابق نفسه)

## المبحث الثالث: التحليل الائتماني ودوره في اتخاذ القرار الائتماني:

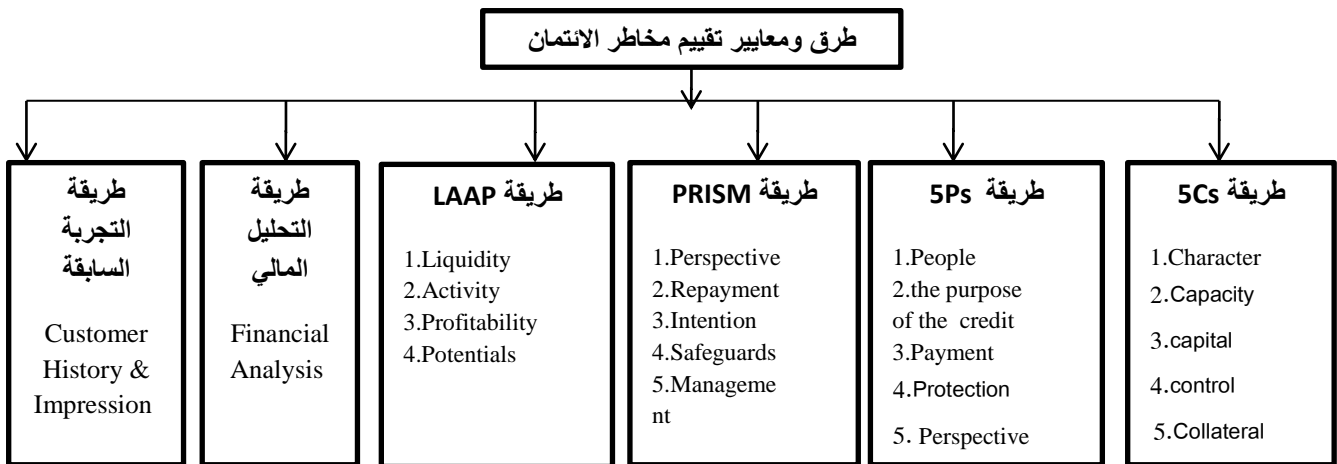
يقصد بالتحليل الائتماني تقييم العوامل المختلفة المؤثرة في قرار منح الائتمان، ويسعى المصرف من خلال عملية تحليل الائتمان إلى تقييم مصادر المخاطر التي يتوقعها، والتي قد تعوق قدرة العميل على سداد القرض الممنوح له خلال فترة مستقبلية، ويتضمن ذلك دراسة مدى قدرة العميل في الماضي على سداد القرض والالتزامات تجاه غيره وكذلك دراسة الحالة المالية والمعاملات مع الآخرين، وتزداد أهمية التحليل الائتماني في الوقت الحاضر لوصفه أداة هامة لتخفيض الخسائر التي تتحملها المصارف بسبب القروض المتعثرة . إذ تطلب المصارف التجارية عادة من زبائنها الذين يرغبون في الحصول على الائتمان تقديم معلومات مالية وغير مالية لغرض إخضاعها للدراسة والتحليل من قبل قسم الائتمان في المصرف وفي ضوء النتائج التي يتم التوصل إليها تقدم توصياتها إلى إدارة المصرف، وبناءً على ذلك تتخذ القرار المناسب بخصوص الموافقة أو عدم الموافقة على طلب الزبون (النجار، ٢٠١٥، ص ٢٠٧)

### ٣-١ معايير التحليل الائتماني:

أصبح من الأمور المتعارف عليها عند إدارة الائتمان في تقييم الائتمان ضرورة تحديد المخاطر المرتبطة به من خلال مجموعة من الطرق والمعايير وهي : طريقة تقييم 5Cs، وطريقة تقييم 5Ps، وطريقة تقييم PRISM، وطريقة تقييم LAAP، وطريقة الانطباع والتجربة وهي كما يلي:

### الشكل رقم (2)

#### طرق ومعايير تقييم مخاطر الائتمان



المصدر: النجار، ٢٠١٥، ص ٢٠٧

### ٣-١-١ طريقة تقييم 5Cs:

#### ١. الشخصية Character:

تُشكل شخصية المقترض الركيزة الأساسية الأولى في أي قرار ائتماني، وهي الركيزة الأكثر تأثيراً في المخاطر التي تتعرض لها المصارف، وتشمل مجموعة من الصفات والسلوكيات الواجب توافرها في المقترض منها على سبيل المثال السمعة، والصدق، والأمانة، والنزاهة، فإن توفرت هذه الصفات في الشخص تجعله مسؤولاً عن تسديد التزاماته في تواريخ الاستحقاق، وتخفف من مخاطر الائتمان، فهناك فرق بين عميل يحاول إعادة أوضاعه المالية ويجمع حقوقه رغبةً منه في تسديد ما عليه من التزامات رغم إعلان إفلاسه، وبين عميل آخر يعلن إفلاسه للتخلص من التزاماته تجاه المصرف .

لذلك فإن تقييم شخصية العميل المقترض ليست بالعملية السهلة حيث أنها تتسم بالصعوبة والتعقيد، وسبب ذلك يعود إلى أنه لا يمكن تقييم شخصية العميل مادياً إنما يتم من خلال المعلومات التي يتم جمعها من مصادر داخلية وخارجية، كما أن حجم المعلومات المتوفرة عن شخصية المقترض تساعد المصرف في تحديد نوعية وخصائص وكفاءة الإدارة التي سوف تستخدم الائتمان الممنوح لها .  
(عثمان، ٢٠٠٨، ص ٤٤)

#### ٢. المقدرة على الدفع capacity :

وتعني سداد أفساط القرض وفوائده في الموعد المحدد، وهذا يتطلب تحليل العوامل التالية:

##### • أهلية العميل وقدرته على الاقتراض capacity to borrow:

إن اهتمام المصارف بمقدرة العميل على الدفع يجب أن تبدأ أولاً بدراسة أهليته وقدرته على الاقتراض . فقد تُمنح بعض القروض إلى القُصّر لأهداف معينة، ولكن خوفاً من عدم اعترافهم بذلك وأنهم لا يُسألون عن تصرفات تمت في فترة عدم الرشد فإنها تشترط وجود كفيل له أهلية قانونية على ممارسة هذه التصرفات للتوقيع على العقد، وكذلك الحال إذا كانت الشركة طالبة القرض هي من شركات الأشخاص، فإنه يطلب من جميع الشركاء التوقيع على عقد الاتفاق أو الشيك المسؤول عن ذلك بعد التحقق من سلامة تصرفاته . وإذا كان القرض لشركة أموال فلا بد من دراسة سمعة إدارة الشركة وعلى أن يوقع على العقد المدير المسؤول .

• القدرة على السداد ability to pay:

من واجبات المصرف أن يُحلل كيفية تحكم العميل المقترض في المصروفات والمدفوعات وتقدير التدفقات النقدية الداخلة والخارجة . لأنه من الطبيعي أن يقوم المصرف بفحص الدخل الذي يحصل عليه العميل ومصدره وموعد الحصول عليه، لكن عند عدم توافر الدخل فإن العميل قد يلجأ إلى سداد القرض عن طريق التصرف في بعض الأموال المملوكة، لذا فإن المصرف عادة يسأل العميل عن الأصول التي يمتلكها وتتوقف قدرة المقترض على السداد وفقاً لطبيعته وحجم المدفوعات الدورية التي يقوم بسدادها، ومدى قدرته على سداد تلك الالتزامات وفقاً لدخله وكيفية التصرف فيه .

لكن من الممكن أن يكون لدى العميل القدرة على السداد، ولكن أعماله وتصرفاته السابقة تشير إلى عدم الانتظام بالدفع، لذا فإن المصرف عادة ما يلجأ إلى دراسة تصرفات العميل السابقة وتصرفاته الشخصية وسلوكه من خلال معاملاته مع المصرف أو هيئات الإقراض الأخرى في المجتمع المقدره على توليد الدخل ability to create income:

إذا كان من المنتظر أداء القرض من الأرباح المستقبلية، فمن الضروري تقييم مدى قدرة طالب القرض على توليد الأرباح في المستقبل وهل تعد كافية لأداء كامل التزاماته .

حيث إن الأمانة والمثابرة والإخلاص والرغبة في السداد هي صفات مطلوبة ولكن هذه الصفات في حد ذاتها ليست كافية لسداد القرض، إلا إذا اقترن ذلك بتوليد الدخل .

حيث إنه من الممكن أن تدفع الالتزامات من أربعة مصادر هي:

- (١) الأرباح أو الدخل الذي يحققه طالب القرض .
- (٢) مبيعات الأصول الثابتة .
- (٣) بيع المخزون السلعي .
- (٤) الاقتراض من الغير وعلى أن يتم سداد القرض القائم من حصيلة القرض الجديد .

قد يتم سداد القرض من حسيمة بيع الأصل موضع الضمان، لكن المصارف عادةً لا تفضل هذا الأسلوب إلا في حالة الضرورة القصوى لما لذلك من تأثير في علاقات المصرف بعملائه، والمصاريف المترتبة على ذلك، والوقت الذي ينقضي حتى إتمام عملية البيع . ونفس الشيء لا تفضل المصارف أسلوب سداد قرض من حسيمة قرض جديد إلا وفقاً لشروط مسبقة .

كما تتوقف قدرة المدين على أداء التزاماته على عدة عوامل أخرى كدرجة الثقافة، والمركز الوظيفي، والعمر، والصحة، والذكاء . ( سلطان، ٢٠٠٥، ص ص ٤١٨-٤٢٠ )

### ٣. رأس المال capital :

حيث يشير إلى صافي حقوق المساهمين، إذ يطلب المصرف بعض القوائم المالية وذلك لإيضاح مقدار ما هو مملوك ومقدار ما هو مدين به مقدم الطلب . ( رزق، ٢٠٠٩، ص ١٧٣ )

### ٤. الظروف المحيطة surrounding conditions :

ويقصد بها الظروف المحيطة بعمل العميل، والصناعة التي ينتمي إليها، وكيفية تأثير تغير الظروف الاقتصادية في عمله وبالتالي في السداد . وهذا العامل لا يتعلق بالعمل، ولكن بالظروف الاقتصادية المحيطة التي تجعل من غير الممكن التوسع في منح القروض، لذا يجب على المصرف التنبؤ بالظروف المحيطة بصناعة العميل، وظروف المنافسة، واتجاه النشاط إلى الكساد أم النمو . ( داغر، ٢٠١٢، ص ٢٤ )

### ٥. الضمان ( التغطية ) collateral :

ويقصد بالضمان مجموعة الأموال التي يضعها المقترض تحت تصرف المصرف مقابل الحصول على القرض، وإن الضمان وبصفة موضوعية تقرضه مبررات موضوعية ومنطقية تعكسها دراسة طلب القرض . ( الشمري، ٢٠١٣، ص ٢٣ )

### ٢-١-٣ طريقة تقييم 5Ps:

#### ١. الشخص people :

وهنا يجب تكوين صورة كاملة وواضحة على مدى جدارة العميل المقترح للحصول على القرض من حيث التأكد من أهليته القانونية، والأخلاقية، والإدارية، وقدرته على إدارة نشاطه بنجاح، وأهم المتعاملين معه، وأهم المنافسين، وخطته المستقبلية وغيرها.

ولذلك فإن الخطوة الأولى في عملية تقييم المركز الائتماني للعميل واتخاذ القرار الائتماني هي مقابلة العميل . ومن خلال هذه المقابلة يتم تحديد المعلومات والبيانات التي يجب الحصول عليها عن العميل وتحديد الأعمال السابقة التي قام بها وهل قام العميل بالتغيير من عمل لآخر، لأن ذلك يعطي انطباعاً بالنجاح أو الفشل وبالتالي تقييم وضع العميل المستقبلي، كذلك معرفة المصارف التي سبق أن تعامل معها والتي يتعامل معها حالياً . (انجرو، ٢٠٠٧، ص ٣٩)

#### ٢. الغرض من الائتمان the purpose of the credit :

يجب معرفة الغرض من التسهيل الائتماني بشكل تفصيلي وأن يحدد المجال الذي سوف يستخدم فيه هذا الائتمان بشكل دقيق، بحيث يمكن اتخاذ قرار بشأنه والحكم على مدى إمكانية منح هذا الائتمان من عدمه، وهل يتوافق مع سياسة المصرف ومع الأهداف الاقتصادية العامة للدولة، ومع قدرات وخبرات العميل أو أنه يتعارض معها، فضلاً عن مدى تناسب حجم ومبلغ التسهيلات ونوعها مع الغرض المطلوب منها . (شمس الدين، ٢٠١٢، ص ٦٤)

#### ٣. القدرة على السداد payment:

أي دراسة مدى إمكانية العميل على تسديد القرض وفوائده، بما فيها مصادر الأموال اللازمة للتسديد وكذلك توقيت هذا التسديد، ويتم ذلك من خلال تقدير التدفقات النقدية الداخلة والخارجة للعميل . (الدياس، ٢٠١٤، ص ٤٦)

#### ٤. الحماية protection:

ويقصد بهذا المعيار مدى توفر الحماية للائتمان المقدم للعميل، ويكون ذلك بأن يتضمن الائتمان أقل المخاطر الممكنة وذلك من خلال تقييم الضمانات التي سيقدّمها العميل ( سواء من حيث قيمتها العادلة أم من حيث قابليتها للتسييل ) فيما لو عجز العميل عن الوفاء بالتزاماته تجاه المصرف، ويُقصد بقابلية الضمان للتسييل إمكانية تحويله إلى نقد بسرعة وبأقل تكلفة ممكنة . (شمس الدين،

٢٠١٢، ص ٦٤)



٥. النظرة المستقبلية perspective:

أي تقدير الظروف البيئية والمستقبلية المحيطة بالعميل والنشاط الذي يزاوله سواءً داخلية أم خارجية وما ينعكس عليها من مؤشرات اقتصادية عامة كمعدلات النمو والتضخم ومعدل الفوائد السائد . (الدراس، ٢٠١٤، ص ٤٦)

### ٣-١-٣ طريقة PRISM:

يعد منهج المعايير الائتمانية هذا أحدث ما توصلت إليه الصناعة المصرفية في التحليل الائتماني، ويعكس هذا المنهج جوانب القوة والضعف لدى العميل، ويتم من خلالها الموازنة بين المخاطر الائتمانية والقدرة على السداد، وتمثل كلمة **PRISM** الأحرف الأولى من الكلمات التالية :

التصور (**Perspective**)، القدرة على السداد (**Repayment**)، الغاية من الائتمان (**Intention**)، الضمانات (**Safeguards**)، الإدارة (**Management**) وتتكون عناصر هذا النموذج من :

١. التصور **Perspective**: يقصد بالتصور هنا الإحاطة الكاملة بمخاطر الائتمان والعوائد المنتظر تحقيقها بعد منحه، ومضمون هذا المعيار هو الفاعلية في تحديد المخاطر والعوائد التي تحيط بالعميل عند منحه الائتمان، وكذلك دراسة استراتيجيات التشغيل والتمويل عند العميل والتي من شأنها تحسين الأداء وتعظيم الربحية . (شمس الدين، ٢٠١٢، ص ٦٥)

٢. القدرة على السداد **Repayment**: ويقصد بالقدرة على السداد تحديد قدرة العميل على تسديد الائتمان مع فوائده خلال الفترة المتفق عليها، ومن الأمور التي يجب إعطاؤها اهتماماً خاصاً تحديد نوع مصادر التسديد التي يلجأ إليها العميل عند السداد هل هي مصادر داخلية أي من الموارد الناجمة عن النشاط الذي سيستخدم الائتمان في تمويله أو خارجية، وما يهم متخذ القرار الائتماني هو المصادر الداخلية لأنها تعكس قدرة العمليات التشغيلية على توليد التدفقات النقدية الداخلة والتي يستطيع العميل استخدامها في تسديد ما بذمته من التزامات مستحقة، وإن آخر ما يجب أن تفكر فيه إدارة الائتمان هو تصفية موجودات العميل لاسترداد التزاماته تجاه المصرف . (المرجع السابق نفسه)

٣. الغاية من الائتمان **Intention**: أي تحديد الهدف من الحصول على الائتمان، وأن يحدد المجال الذي سيتم استخدام ذلك الائتمان فيه لتحديد مدى مناسبة منح الائتمان للعميل ومدى موافقة ذلك مع سياسة المصرف وقدرات العميل وخبراته،

إضافة للتعرف على مدى تناسب مبلغ وحجم الائتمان مع غرض التمويل .  
(المرجع السابق نفسه)

٤. الضمانات Safeguards: وهي خط الدفاع الأول والأساسي للمصرف لضمان أمواله وحقوقه فيما إذا تخلف العميل عن السداد، وبالتالي يجب تحديد نوعية هذه الضمانات وقيمتها ومدى قانونيتها سواء العينية منها أو التي تعتمد على المركز المالي للعميل . (المرجع السابق نفسه)

٥. الإدارة Management: يركز المحلل الائتماني على تحليل قدرة العميل طالب الائتمان على الإدارة، ويتم ذلك من خلال التعرف على أسلوب العميل المقترح في إدارة أعماله، وتحديد ما إذا كان العميل يتسم بتنوع منتجاته أم يقتصر في عمله على منتج واحد، وأيضاً هل نشاطه موسمي أم دائم، كما يقوم المحلل المالي باستعراض الهيكل التنظيمي للعمل، وتحديد قدرة العميل على النجاح و النمو .  
(شمس الدين، ٢٠١٢، ص ٦٦)

### ٣-١-٤ طريقة LAAP (تقييم الصحة المالية):

وتتألف من :

١. السيولة Liquidity: إن سيولة الشركة تعود إلى قدرة الشركة على تسديد التزاماتها قصيرة الأجل عند استحقاقها.  
حيث أن:

• نسبة السيولة = الأصول المتداولة / الخصوم المتداولة  
• نسبة السيولة السريعة = (الأصول المتداولة - المخزون) / الخصوم المتداولة

• صافي رأس المال العامل = الأصول المتداولة - الخصوم المتداولة  
٢. النشاط Activity: مبيعات أكثر تتطلب تمويل أكبر إما من خلال التمويل بالدين أو بحقوق الملكية .  
حيث إن:

• دوران الذمم المدينة = المبيعات / الذمم المدينة  
• معدل فترة التحصيل = الذمم المدينة / المبيعات \* ٣٦٠ يوم  
• دوران المخزون = المبيعات / المخزون  
• دوران مجموع الأصول = المبيعات / مجموع الأصول  
٣. الربحية Profitability: ويقصد بها الأرباح المناسبة والتي تشكل أساس البناء أو الهيكل المالي للشركة .

حيث إن:

- العائد على الأصول ( الاستثمار ) = صافي الدخل / مجموع الأصول
  - هامش الربح = صافي الدخل / المبيعات
  - العائد على حقوق الملكية = صافي الدخل / حقوق الملكية
٤. الإمكانيات Potentials : ويقصد بها إمكانيات الشركة في المستقبل، أي إمكانياتها الإدارية، وإمكانية الموارد البشرية والموارد المالية فيها . (أبو كرش، ٢٠٠٥، ص ١٤)

### **٣-١-٥ التقييم على أساس التحليل المالي Financial Analysis:**

ويعتمد هذا النوع من التقييم على:

١. الخبرة العملية لطالبي الائتمان .
٢. عناصر منح الائتمان هي مثل اسم وسمعة المقترض وفترة وقيمة القرض وهدف القرض والجدول الزمني للدفع . (المرجع السابق نفسه)

### **٣-١-٦ التقييم على أساس التجربة والانطباع السابق للمقترض Customer**

#### **:History & Impression**

عند استخدام هذه الطريقة يجب اتباع الخطوات التالية :

- لا بد من معرفة الزبون (المقترض) .
- معرفة ما يقوله الآخريين عن المقترض .
- الاستماع لما يقول المقترض عن نفسه .
- الطلب من المقترض أن يقدم توصية تعريفية عن نفسه . (المرجع السابق نفسه)

## الفصل الثالث

### الجانب التطبيقي للبحث

## المبحث الأول: لمحة عن المصارف عينة الدراسة:

### ١-١ طرق جمع البيانات: اعتمدت الباحثة على نوعين من البيانات

#### ١. البيانات الأولية:

تم الحصول على البيانات الأولية للبحث من خلال توزيع استبيانات لدراسة بعض مفردات البحث وحصر وتجميع المعلومات اللازمة في موضوع البحث، ومن ثم تفريغها وتحليلها باستخدام برنامج SPSS الإحصائي واستخدام الاختبارات الإحصائية (اختبار التوزيع الطبيعي، واختبار ألفا كرونباخ، واختبار t (student)، واختبار الانحدار البسيط (Anova) بهدف الوصول لدلالات ذات قيمة ومؤشرات تدعم موضوع الدراسة. ( ملحق رقم ١)

#### ٢. أدبيات الدراسة :

تمت مراجعة الكتب والدوريات والمنشورات المتعلقة بالموضوع قيد الدراسة، والتي تتعلق بدراسة "محددات قرار منح الائتمان الخاصة بالعميل "

### ٢-١ مجتمع الدراسة وعينتها :

#### ١. مجتمع الدراسة :

يتكون مجتمع البحث من جميع المشاركين في عملية اتخاذ قرار منح الائتمان في المصارف التجارية الخاصة في سورية، حيث تم اختيار عينة من المصارف التجارية الخاصة ممن تعاونوا بتقديم المعلومات لإتمام الدراسة، و هذه العينة تمثلت بفروع المصارف التالية في محافظة حماة: ( البنك الدولي للتجارة والتمويل، بنك بيمو السعودي الفرنسي، بنك بيبيلوس، البنك العربي، بنك سورية والخليج ) حيث تم توزيع عدد من الاستبيانات وصل عددها إلى (32) استبيان .

وفيما يلي لمحة عن المصارف التي تم اختيارها كعينة للدراسة :

#### ١. البنك الدولي للتجارة والتمويل :

تم تأسيس المصرف الدولي للتجارة والتمويل كشركة مساهمة مغلقة في 14 كانون الأول 2003، حيث سجل المصرف في سجل المصارف بموجب القرار رقم 231/ح بتاريخ 23 أيار 2004، وتحت السجل التجاري رقم 13885 وذلك بموجب قانون المصارف رقم 28 لعام 2001 .

كما وسجل المصرف لدى مفوضية الحكومة تحت رقم 10 بوصفه مصرفاً خاصاً، كما اتخذ المصرف مركزاً رئيسياً له في دمشق العاصمة السورية، ويبلغ رأس مال المصرف

5.250.000.000 ليرة سورية مقسم إلى 52.500.000 سهم بقيمة اسمية وقدرها 100 ل.س للسهم الواحد، هذا ويقوم المصرف بتقديم عدة أنشطة وخدمات مصرفية متنوعة، وله شبكة فروع منتشرة في كافة المحافظات السورية .

٢. بنك بيمو السعودي الفرنسي :

بدأ بنك بيمو السعودي الفرنسي أعماله في سورية عام 2004، وهو شركة مساهمة مغلقة سورية عامة، مرخصة بقرار رئيس مجلس الوزراء السوري رقم 18 بتاريخ 30 نيسان 2003 .

٣. بنك بيبيلوس :

تأسس بنك بيبيلوس سورية عام 2005، كسادس مصرف خاص في سورية، بنسبة 41.5% لبنك بيبيلوس، و 51% لمساهمين سوريين، و 7.5% لصندوق أوبك الدولي للتنمية . منذ انطلاق أعماله، افتتح بنك بيبيلوس سورية 9 فروع في أنحاء سورية .

٤. البنك العربي :

تأسس البنك العربي - سورية في أوائل عام 2005 عن طريق مساهمة البنك العربي الأم ومجموعة من نخبة رجال الأعمال السوريين كشركة سورية مساهمة مغلقة في سورية لتعزيز وتأكيد إنجازات مجموعة البنك العربي ودورها الهام في المنطقة العربية ولأداء دور رئيسي وحيوي في تطوير الاقتصاد والمجتمع السوري .

حيث تأسست مجموعة البنك العربي عام 1930، كما ويتخذ من العاصمة الأردنية عمّان مقراً له. ويعد البنك العربي والذي يمتلك أوسع شبكة فروع مصرفية في العالم، أول مؤسسة مالية من القطاع الخاص في الوطن العربي، ويصنف ضمن كبريات المؤسسات المالية العالمية .

حيث بلغت أرباح المجموعة قبل الضرائب 782.8 مليون دولار في عام 2009، في حين وصل إجمالي الموجودات 50.6 مليار دولار، وازدادت قاعدة حقوق المساهمين لتصل إلى 8.1 مليار دولار. هذا ويتمتع البنك العربي بشبكة فروع عالمية لا نظير لها مع 500 فرع موزعة في خمس قارات، وحضور بارز في الأسواق والمراكز المالية الرئيسية في العالم مثل لندن، نيويورك .

٥. بنك سورية والخليج :

بنك سورية والخليج تم تأسيسه عام 2007 وهو عضو شركة مشاريع الكويت القابضة : كيكو .

يوفر البنك حلولاً مصرفية تلبي احتياجات الأفراد ورجال الأعمال في قطاعات مختلفة :  
القروض العقارية والقروض التجارية والقروض للأعمال التنفيذية والتحويلات الدولية  
والتسهيلات الائتمانية التجارية والمصرفية عبر الانترنت .

### (٣) عينة الدراسة :

تمثلت عينة الدراسة بجميع المشاركين في عملية اتخاذ قرار منح الائتمان للعملاء في  
المصارف الخمسة المدروسة وقد تمثلت ب :

- مدير الفرع
- مساعد مدير الفرع
- مسؤول الائتمان و موظفو الائتمان

## المبحث الثاني: اختبار صدق وثبات فقرات الاستبيان:

١-٢ صدق فقرات الاستبيان : تم التأكد من صدق فقرات الاستبيان بطريقتين :

### أ- الصدق الظاهري للأداة (صدق المحكمين) :

تم عرض الاستبيان في صورته الأولية على عدد من الأساتذة الأكاديميين المختصين في مجال البحث العلمي ومجال العلوم المالية والمصرفية، من أجل إبداء آرائهم حول فقرات الاستبيان، ومدى تناسب هذه الفقرات مع الغرض الذي وضع من أجله الاستبيان، وقد تم الأخذ بالآراء والملاحظات التي أبدتها المحكمون، حيث تم حذف بعض الفقرات التي كان عليها إجماع من المحكمين، وتم تعديل فقرات أخرى وفي بعض الحالات دمج الفقرات مع بعضها البعض حتى أصبح الاستبيان بصورته النهائية مكوناً من 35 فقرة موزعة على 5 مجالات كما في الجدول رقم (1) .

### جدول رقم (1)

#### عدد فقرات الاستبيان موزعة على المجالات المختلفة

المحور	عنوان المحور	عدد الفقرات
الأول	المركز المالي للعميل طالب الائتمان	7
الثاني	السمعة الشخصية للعميل طالب الائتمان	5
الثالث	الضمانات المقدمة من قبل العميل طالب الائتمان	13
الرابع	نوع النشاط الذي يقوم به العميل طالب الائتمان	5
الخامس	العوامل المؤثرة بقرار منح الائتمان المصرفي	5
	كل الفقرات	35

المصدر: من إعداد الباحثة وبالاعتماد على الاستبيان التي تم إعدادها وتوزيعها على المصارف



## ب- صدق الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان :

تم حساب الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان على عينة الدراسة والتي بلغ حجمها 32 مفردة، وذلك بحساب معاملات الارتباط بين كل فقرة والدرجة الكلية للمحور التابعة له كما يلي:

### الصدق الداخلي لفقرات المحور الأول : المركز المالي للعميل طالب الائتمان

جدول رقم (2) يبين معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الأول (المركز المالي للعميل طالب الائتمان) والمعدل الكلي لفقراته، والذي يبين معاملات الارتباط عند مستوى دلالة (0.05)، وكما يبين لنا الجدول رقم (2) أن قيمة معامل الارتباط لكل فقرة من فقرات المحور الأول هي أكبر من (0.70) لذلك فإن الارتباط يعد قوياً، كما نجد أن معامل الارتباط للفقرة الخامسة أكبرها قيمة وهي التي تشير إلى قيام المصرف بالتعرف على المركز المالي للعميل في السوق مقابل المنافسين الآخرين، مما يدل على أن معرفة المصرف للمركز المالي للعميل في السوق مقابل المنافسين الآخرين يُشكل الأولوية بالنسبة له .

كما أن مستوى الدلالة لكل فقرة أقل من 0.05 وبذلك تعد فقرات المحور الأول صادقة لما وضعت لقياسه .

### جدول رقم (2)

#### الصدق الداخلي لفقرات المحور الأول (المركز المالي للعميل طالب الائتمان)

العبارة	معامل الارتباط R	القيمة الاحتمالية Sig
١ . يتعرف المصرف على مصادر التمويل المختلفة للعميل قبل منح التسهيلات الائتمانية.	0.828	0.000
٢ . يقوم المصرف بتحديد أوجه الإنفاق المختلفة لأموال العميل بشكل عام.	0.903	0.000
٣ . يتم التأكيد على دراسة الجدوى الاقتصادية للمشروع الجديد .	0.895	0.000
٤ . يتم الاستعانة بخبراء لتحليل القوائم المالية لطالبي الائتمان .	0.914	0.000
٥ . يقوم المصرف بالتعرف على مركز العميل في السوق مقابل المنافسين الآخرين .	0.940	0.000

0.000	0.891	٦. يضمن المصرف سلامة سداد الأقساط .
0.000	0.934	٧. يتأكد المصرف من مدى قدرة العميل على تغطية الفوائد المستحقة عليه من صافي أرباحه .

المصدر: من إعداد الباحثة وبالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي

**الصدق الداخلي لفقرات المحور الثاني : السمعة الشخصية للعميل طالب الائتمان**

جدول رقم (3) يبين معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الثاني (السمعة الشخصية للعميل طالب الائتمان) والمعدل الكلي لفقراته، والذي يبين معاملات الارتباط عند مستوى دلالة (0.05)، وكما يبين لنا الجدول رقم (3) أن قيمة معامل الارتباط لكل فقرة من فقرات المحور الثاني هي أكبر من (0.70) لذلك فإن الارتباط يعد قوياً، كما نجد أن معامل الارتباط للفقرة الثانية أكبر قيمة والتي تشير إلى تأثير العلاقات القائمة بين إدارة الائتمان والعميل، بينما كانت أقل قيمة لمعامل الارتباط هي للفقرة الثالثة والتي تُشير إلى قيام العميل بتسديد الالتزامات السابقة تجاه المصرف، مما يدل على أن العلاقات الشخصية بين إدارة الائتمان والعميل هي السائدة عند اتخاذ قرار منح الائتمان .

كما أن مستوى الدلالة لكل فقرة أقل من (0.05) وبذلك تعد فقرات المحور الثاني صادقة لما وضعت لقياسه .

### جدول رقم (3)

**الصدق الداخلي لفقرات المحور الثاني (السمعة الشخصية للعميل طالب الائتمان)**

القيمة الاحتمالية Sig	معامل الارتباط R	العبارة
0.000	0.919	١. في حال حصول العميل على قروض من مصارف أخرى غير مصرفكم، تطلبون منه كشوفات مصرفية وبمدة لا تتجاوز ٣ أشهر.
0.000	0.961	٢. تؤثر العلاقات الشخصية القائمة بين إدارة الائتمان والعميل على منح التسهيلات الائتمانية له .
0.000	0.813	٣. إن قيام العميل بتسديد التزاماته السابقة تجاه مصرفكم يعد نقطة إيجابية بحقه .
0.000	0.932	٤. تعد شخصية العميل من حيث المركز الاجتماعي من العوامل المؤثرة في تحديد حجم القرض على الائتمان .

0.000	0.924	٥. تعد شخصية العميل من حيث الالتزام من العوامل المؤثرة في تحديد حجم القرض على الائتمان .
-------	-------	--

المصدر: من إعداد الباحثة وبالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي

### الصدق الداخلي لفقرات المحور الثالث : الضمانات المقدمة من قبل العميل طالب الائتمان

جدول رقم (4) يبين معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الثالث (الضمانات المقدمة من قبل العميل طالب الائتمان) والمعدل الكلي لفقراته، والذي يبين معاملات الارتباط عند مستوى دلالة (0.05)، وكما يبين لنا الجدول رقم (4) أن قيمة معامل الارتباط لكل فقرة من فقرات المحور الثالث أكبر من (0.70) لذلك فإن الارتباط يعد قوياً، كما نجد أن معامل الارتباط للفقرة السادسة هو أكبر قيمة والتي تُشير إلى أنه في حال وجود الثقة بالعميل يسمح المصرف له باستعمال التسهيلات الممنوحة له دفعة واحدة أي أن وجود الثقة بين إدارة الائتمان والعميل يُعد عاملاً هاماً عند منح التسهيلات الائتمانية . كما أن مستوى الدلالة لكل فقرة أقل من (0.05) وبذلك تعد فقرات المحور الثالث صادقة لما وضعت لقياسه .

#### جدول رقم (4)

### الصدق الداخلي لفقرات المحور الثالث (الضمانات المقدمة من قبل العميل طالب الائتمان)

القيمة الاحتمالية Sig	معامل الارتباط R	العبرة
0.000	0.844	١. يتشدد المصرف في طلب الضمانات عند منحه التسهيلات الائتمانية حتى من العملاء الموثوق بهم .
0.000	0.770	٢. يقوم المصرف بدراسة وتحليل نوعية الضمانات المقدمة من قبل العميل طالب الائتمان قبل منحه التسهيلات المطلوبة .
0.000	0.789	٣. يتأكد المصرف من سلامة الضمانات المقدمة من قبل العميل طالب الائتمان هل هي قانونية أم لا .

0.000	0.875	٤. تعد الثقة بالعميل من الضمانات التي يشترطها المصرف عند منح الائتمان للعميل .
0.000	0.893	٥. في حال وجود الثقة بالعميل، تسمحون له باستعمال التسهيلات الائتمانية الممنوحة له قبل الحصول على الضمانات المقررة .
0.000	0.939	٦. في حال وجود الثقة بالعميل، تسمحون له باستعمال التسهيلات الممنوحة له دفعة واحدة .
0.000	0.819	٧. يطلب المصرف من العميل طالب الائتمان تقديم ضمانات إضافية كالمباني والآلات والأراضي التي يتم رهنها لصالح المصرف .
0.000	0.900	٨. من وجهة نظركم، الضمانات المقدمة من العميل هي مصدر احتياطي وليست مصدر رئيسي للسداد .
0.000	0.799	٩. تعتبرون الكفاءة ذوي أهمية كضمان عند منح التسهيلات الائتمانية .
0.000	0.802	١٠. يقوم المصرف بالاحتفاظ بملفات دقيقة ومتكاملة تتضمن جميع المعلومات والبيانات الائتمانية الخاصة بالضمانات وذلك لتجنب المفاجآت .
0.000	0.811	١١. يعتمد المصرف بشكل كبير على منح خطابات الضمان (التسهيلات غير المباشرة) للعملاء .
0.000	0.937	١٢. يلجأ المصرف إلى التأمين ضد مخاطر الائتمان عن طريق إبرام عقود مع شركات التأمين لتحمل مخاطر عدم السداد.
0.000	0.909	١٣. يعتبر المصرف أن الضمان الأساسي هو مدى تحقيق المشروع المقترح تمويله من الأرباح .

المصدر: من إعداد الباحثة وبالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي

## الصدق الداخلي لفقرات المحور الرابع : نوع النشاط الذي يقوم به العميل طالب الائتمان

جدول رقم (5) يبين معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الرابع (نوع النشاط الذي يقوم به العميل طالب الائتمان) والمعدل الكلي لفقراته، والذي يبين معاملات الارتباط عند مستوى دلالة (0.05)، وكما يبين لنا الجدول رقم (5) أن قيمة معامل الارتباط لكل فقرة من فقرات المحور الرابع هي أكبر من (0.70) لذلك فإن الارتباط يعد قوياً، كما نجد أن معامل الارتباط للفقرة الثالثة أكبر قيمة والتي تُشير إلى أن المصرف يُحدد نوع التسهيلات الائتمانية التي يرغب بمنحها للعميل بناءً على نوع النشاط الذي يقوم به، أي أن المصرف يُحدد وبدقة نوع التسهيلات الائتمانية التي يرغب بمنحها للعميل وبما يناسب نوع النشاط الذي يقوم به .

كما أن مستوى الدلالة لكل فقرة أقل من (0.05) وبذلك تعد فقرات المحور الرابع صادقة لما وضعت لقياسه .

### جدول رقم (5)

#### الصدق الداخلي لفقرات المحور الرابع (نوع النشاط الذي يقوم به العميل طالب الائتمان)

القيمة الاحتمالية Sig	معامل الارتباط R	العبرة
0.000	0.850	١ . يقوم المصرف بدراسة تأثير نوع النشاط الذي يقوم به العميل على مقدرته على السداد .
0.000	0.943	٢ . يحدد المصرف حجم التسهيلات الائتمانية التي يرغب بمنحها للعميل بناءً على نوع النشاط الذي يقوم به .
0.000	0.949	٣ . يحدد المصرف نوع التسهيلات الائتمانية التي يرغب بمنحها للعميل بناءً على نوع النشاط الذي يقوم به .
0.000	0.915	٤ . يقوم المصرف بدراسة الظروف المحيطة بالقطاع الذي يعمل فيه العميل من حيث درجة المنافسة، مدى قدرة العميل على مواجهة هذه التحديات .

0.000	0.894	٥. يقوم المصرف بدراسة الظروف المحيطة بالقطاع الذي يعمل فيه العميل من حيث التطور التكنولوجي، ومدى قدرة العميل على مواكبة هذا التطور .
-------	-------	--

المصدر: من إعداد الباحثة وبالإعتماد على نتائج التحليل الإحصائي

### الصدق الداخلي لفقرات المحور الخامس : العوامل المؤثرة بقرار منح الائتمان المصرفي

جدول رقم (6) يبين معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الخامس (العوامل المؤثرة بقرار منح الائتمان المصرفي) والمعدل الكلي لفقراته، والذي يبين معاملات الارتباط عند مستوى دلالة (0.05)، وكما يبين لنا الجدول رقم (6) أن قيمة معامل الارتباط لكل فقرة من فقرات المحور الخامس هي أكبر من (0.70) لذلك فإن الارتباط يعد قوياً، كما نجد أن معامل الارتباط للفقرة الأولى أكبر قيمة والتي تُشير إلى وجود سياسة ائتمانية مكتوبة وواضحة يضع من خلالها المصرف سقفاً معيناً للتسهيلات الائتمانية الممنوحة للعملاء ولا يسمح بتجاوزه، مما يدل على أن السياسة الائتمانية المتبعة في المصرف تُعد من أهم العوامل المؤثرة بقرار منح الائتمان المصرفي . كما أن مستوى الدلالة لكل فقرة أقل من (0.05) وبذلك تعد فقرات المحور الخامس صادقة لما وضعت لقياسه .

#### جدول رقم (6)

### الصدق الداخلي لفقرات المحور الخامس (العوامل المؤثرة بقرار منح الائتمان المصرفي)

القيمة الاحتمالية Sig	معامل الارتباط R	العبارة
0.000	0.943	١. يوجد لدى المصرف سياسة ائتمانية مكتوبة وواضحة يضع من خلالها سقفاً معيناً للتسهيلات الائتمانية الممنوحة للعملاء ولا يسمح بتجاوزه .

0.000	0.867	٢. يقوم موظفو قسم الائتمان بإجراء مقابلات مع طالبي الائتمان للتعرف على الغرض من التسهيل الممنوح ومدى مطابقة هذا الغرض مع سياسة المصرف والقواعد المنظمة للعمل المصرفي .
0.000	0.904	٣. يعمل المصرف على تحقيق الموازنة بين الموارد المالية والاستخدامات المختلفة عند منحه التسهيلات الائتمانية للعملاء .
0.000	0.876	٤. عند رغبة المصرف بمنح التسهيلات الائتمانية، يقوم بابتكار أنواع جديدة من التسهيلات بشكل يتناسب مع مختلف شرائح المجتمع واحتياجاتهم .
0.000	0.923	٥. قبل اتخاذ قرار منح الائتمان يتم التأكد بأن الائتمان المطلوب يدخل ضمن الأغراض التي يمولها المصرف طبقاً لسياسته الائتمانية .

المصدر: من إعداد الباحثة وبالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي

## صدق الاتساق البنائي لمحاور الدراسة :

جدول رقم (7) يبين معاملات الارتباط بين كل محور من محاور الدراسة مع المعدل الكلي لفقرات الاستبيان عند مستوى دلالة (0.05)، كما و يبين لنا أن قيمة معامل الارتباط لكل محور من محاور الدراسة هي أكبر من (0.70) لذلك فإن الارتباط يعد قوياً، كما نجد أن معامل الارتباط للمحور الأول و هو المركز المالي للعميل هو أكبر قيمة، أي أن المركز المالي للعميل يُعد أكثر المحاور تأثيراً في قرار منح الائتمان مقارنةً بالمحاور الأخرى . كما أن مستوى الدلالة لكل محور أقل من (0.05) وبذلك يُعد الاستبيان صادقاً لما وضع لقياسه .

### جدول رقم (7)

معامل الارتباط بين معدل كل محور من محاور الدراسة مع المعدل الكلي لفقرات الاستبيان

المحور	عنوان المحور	معامل الارتباط R	القيمة الاحتمالية sig
الأول	المركز المالي للعميل طالب الائتمان	0.954	0.000
الثاني	السمعة الشخصية للعميل طالب الائتمان	0.941	0.000
الثالث	الضمانات المقدمة من قبل العميل طالب الائتمان	0.949	0.000
الرابع	نوع النشاط الذي يقوم به العميل طالب الائتمان	0.875	0.000
الخامس	العوامل المؤثرة بقرار منح الائتمان المصرفي	1	0.000

المصدر: من إعداد الباحثة وبالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي



## ٢-٢ ثبات فقرات الاستبيان Reliability :

إن ثبات أداة الدراسة (الاستبيان) يقصد به مدى التوافق أو الاتساق في نتائج الاستبيان إذا طبقت أكثر من مرة في ظروف متماثلة، و يقاس الثبات إحصائياً بمعامل ألفا كرونباخ (Cronbach Alpha) حيث أن ارتفاعه يدل على ارتفاع درجة الثبات (غراييه، ٢٠٠٢، ص ٨٢) . ويبين الجدول رقم (8) أن معاملات الثبات مرتفعة لكل محور على حدى ولفقرات الاستبيان ككل أيضاً حيث بلغ معامل ألفا كرونباخ للاستبيان ككل هو (0.988) وهي نسبة مرتفعة ومقبولة ودالة إحصائياً على أن الاستبيان يتمتع بدرجة عالية من المصداقية .

### جدول رقم (8)

#### ثبات فقرات الاستبيان

المحور	عنوان المحور	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
الأول	المركز المالي للعميل طالب الائتمان	7	0.952
الثاني	السمعة الشخصية للعميل طالب الائتمان	5	0.937
الثالث	الضمانات المقدمة من قبل العميل طالب الائتمان	13	0.967
الرابع	نوع النشاط الذي يقوم به العميل طالب الائتمان	5	0.937
الخامس	العوامل المؤثرة بقرار منح الائتمان المصرفي	5	0.928
	كل الفقرات	35	0.988

المصدر: من إعداد الباحثة وبالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي

## ٣-٢ اختبار التوزيع الطبيعي (1-Sample Kolmogorov-Smirnov) :

إن استخدام اختبار 1-Sample Kolmogorov-Smirnov سوف يبين لنا هل البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا وهو اختبار ضروري في حالة اختبار الفرضيات لأن معظم الاختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعياً .

ويوضح الجدول رقم (9) نتائج الاختبار حيث أن قيمة مستوى الدلالة لكل محور أكبر من (0.05) أي ( $\text{sig} \geq 0.05$ ) وهذا يدل على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي ويجب استخدام الاختبارات المعلمية .

### جدول رقم (9)

#### اختبار التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة

المحور	عنوان المحور	Kolmogorov-Smirnov	sig
الأول	المركز المالي للعميل طالب الائتمان	4.187	0.623
الثاني	السمعة الشخصية للعميل طالب الائتمان	3.950	0.700
الثالث	الضمانات المقدمة من قبل العميل طالب الائتمان	3.466	0.541
الرابع	نوع النشاط الذي يقوم به العميل طالب الائتمان	4.100	0.462
الخامس	العوامل المؤثرة بقرار منح الائتمان المصرفي	4.093	0.565

المصدر: من إعداد الباحثة وبالإعتماد على نتائج التحليل الإحصائي

## ٢-٤ خصائص وسمات عينة الدراسة :

### المعلومات الشخصية :

#### ١. الجنس :

يبين الجدول رقم (10) أن 53.1 % من عينة الدراسة من الذكور، و 46.9 % من عينة الدراسة من الإناث، وتبين هذه النسب أن المصارف تعمل على تعيين موظفين في مجال الإقراض من الجنسين دون تمييز .

#### جدول رقم (10)

##### توزيع عينات الدراسة حسب متغيرات الجنس

الجنس	العدد	النسبة المئوية%
ذكر	17	53.1
أنثى	15	46.9
المجموع	32	100

المصدر: من إعداد الباحثة وبالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي

#### ٢. السن :

يبين الجدول رقم (11) أن 40.6 % من عينة الدراسة تراوحت أعمارهم بين 25-30 عام، و 56.3 % من عينة الدراسة تراوحت أعمارهم بين 31-40 عام، و 3.1 % من عينة الدراسة تراوحت أعمارهم بين 41-50 عام  
ومما سبق نجد أن الفئة العمرية بين 31-40 عام هي الفئة العمرية الأكثر انتشاراً لما تمتلكه من خبرات عملية واسعة في مجال الإقراض و القدرة على اتخاذ القرارات الائتمانية الملائمة للمصرف .

### جدول رقم (11)

توزيع متغيرات الدراسة حسب متغيرات السن

النسبة المئوية %	العدد	السن
40.6	13	بين 25-30
56.3	18	بين 31-40
3.1	1	بين 41-50
100	32	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثة وبالإعتماد على نتائج التحليل الإحصائي

٣. المؤهل العلمي :

يبين الجدول رقم (12) أن 3.1% من عينة الدراسة الدرجة العلمية لهم هي الشهادة الثانوية، و 81.3% من عينة الدراسة الدرجة العلمية لهم شهادة جامعية، و 15.6% من عينة الدراسة الدرجة العلمية لهم دراسات عليا .

ويتبين لنا من النتيجة السابقة أن فئة الحاصلين على شهادة جامعية هي الفئة الأعلى، وهذا يدل على أن المصارف دائماً تفضل تعيين أصحاب الشهادات الجامعية والدراسات العليا لتوفر قدرات علمية لديهم تمكنهم من العمل في مجال الائتمان، كما وتعمل المصارف وبشكل مستمر على تطوير أداء العاملين لديها .

كما تبين لنا أن نسبة الحاصلين على درجة الماجستير هي 15.6% وهي نسبة قليلة مقارنة مع نسبة عدد الأفراد الحاملين للشهادة الجامعية وهذا يدل على أن الحاصلين على درجة الماجستير يفضل المصارف وضعهم في أماكن معينة خاصة باتخاذ القرار الائتماني .

## جدول رقم (12)

### توزيع متغيرات الدراسة حسب المؤهل العلمي

النسبة المئوية %	العدد	المؤهل العلمي
3.1	1	شهادة ثانوية
81.3	26	شهادة جامعية
15.6	5	دراسات عليا
100	32	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثة وبالإعتماد على نتائج التحليل الإحصائي

#### ٤. التخصص :

يبين الجدول رقم (13) أن 18.8% من عينة الدراسة ممن تخصصهم الدراسي المحاسبة، و 25% من عينة الدراسة ممن تخصصهم العلمي إدارة أعمال، و 37.4% من عينة الدراسة ممن تخصصهم العلمي تمويل، بينما 18.8% من عينة الدراسة ممن تخصصاتهم الدراسية مختلفة عن التخصصات التي تم ذكرها.

وتبين النتيجة السابقة لنا أن المصارف في معظمها تسعى إلى تعيين موظفي الائتمان ممن كان تخصصهم الدراسي تمويل وذلك كون الدراسة تمت في محافظة حماه، حيث كانت نسبة عدد الأفراد الذين تخصصهم الدراسي تمويل أكبر نسبة من بين النسب المئوية للتخصصات الأخرى، وذلك لما يمكن أن يكون لديهم معرفة أعمق في مجال الائتمان .

### جدول رقم (13)

#### توزيع متغيرات الدراسة حسب التخصص العلمي

التخصص	العدد	النسبة المئوية%
محاسبة	6	18.8
إدارة أعمال	8	25.0
تمويل	12	37.4
أخرى	6	18.8
المجموع	32	100

المصدر: من إعداد الباحثة وبالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي

#### ٥. الخبرة العملية :

يبين لنا الجدول رقم (14) أن 21.9% من عينة الدراسة ممن لديهم خبرة عملية لا تقل عن خمس سنوات، و 53.1% من عينة الدراسة ممن تتراوح خبرتهم العملية بين 5-10 سنوات، و 25% ممن تتراوح خبرتهم العملية بين 10-15 سنة .  
تبين النتيجة السابقة لنا أن أغلب موظفي قسم الائتمان ممن تتراوح خبرتهم العملية بين 5-10 سنة، أي أن معظم المصارف تعتمد على تعيين موظفي قسم الائتمان ممن لديهم خبرة عملية لا تقل عن 5 سنوات، ويفضلون أن تتجاوز خبرتهم العملية 5 سنوات لكي يتمكنوا من اتخاذ القرار الائتماني المناسب للمصرف .

## جدول رقم (14)

### توزيع متغيرات الدراسة حسب الخبرة العملية

النسبة المئوية%	العدد	الخبرة العملية
21.9	7	5 سنوات
53.1	17	بين 5-10 سنوات
25.0	8	بين 10-15 سنة
100	32	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثة وبالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي

#### ٦. مدى كفاية عدد الموظفين في قسم الائتمان:

يبين لنا الجدول رقم (15) أن 46.6% من عينة الدراسة ممن يعتقدون أن عدد موظفي قسم الائتمان في المصارف غير كافٍ، و53.1% من عينة الدراسة ممن يعتقدون أن عدد موظفي قسم الائتمان في المصارف كافٍ ولكن إلى حد ما .  
تبين لنا من النتيجة السابقة أن العدد الأكبر من موظفي قسم الائتمان في المصارف يرون أن عددهم كافٍ إلى حد ما بالنسبة لباقي موظفي المصرف .

## جدول رقم (15)

توزيع متغيرات الدراسة حسب كفاية عدد موظفي قسم الائتمان

النسبة المئوية %	العدد	مدى كفاية عدد الموظفين
46.9	15	كافي
53.1	17	إلى حد ما
100	32	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثة وبالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي



## المبحث الثالث: اختبار فرضيات الدراسة:

### ١-٣ الفرضية الأولى HO1 :

لا يوجد تأثير للمركز المالي للعميل طالب الائتمان في قرار منح الائتمان المصرفي في المصارف التجارية الخاصة في سورية عند مستوى دلالة ( $\alpha = 0.05$ ).

بما أن اختبار 1-Sample Kolmogorov-Smirnov بيّن لنا أن بيانات الاستبيان تتبع التوزيع الطبيعي فمن الممكن استخدام الاختبار الإحصائي t (student) لقبول أو رفض الفرضية المطروحة .

والجدول رقم (16) يبين لنا أن p-value تساوي الصفر وهي أقل من مستوى معنوية الاختبار والبالغة (0.05) إذاً معامل الارتباط معنوي أي نرفض فرضية العدم ونقبل البديلة، وذلك وفق قاعدة القرار المتعارف عليها وهي ترفض فرضية العدم وتقبل الفرضية البديلة عندما تكون قيمة p-value أقل من مستوى معنوية الاختبار (كبيه، ٢٠٠٣، ص ١٩٧)، كما أن معامل الارتباط  $r$  يبلغ (0.954) وهو رقم موجب فإن العلاقة بين  $x_1$  و  $y$  هي علاقة طردية، وبما أنه قريب من الواحد الصحيح فإن علاقة المتغيرين وهما المركز المالي للعميل طالب الائتمان وقرار منح الائتمان هي علاقة قوية .

### جدول رقم (16)

#### جدول الارتباط بين المركز المالي ومحددات قرار منح الائتمان

		x1	Y
x1	Pearson Correlation	1	.954**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	32	32
Y	Pearson Correlation	.954**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	32	32

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

المصدر: البرنامج الإحصائي spss وبعد تحليل بيانات الدراسة

وباستخدام اختبار الانحدار البسيط، كانت النتائج الموضحة في الجدول التالي رقم (17)، وذلك وفقاً لقاعدة القرار المتعارف عليها في تقييم نتائج هذا الاختبار، وهي :

تُرفض فرضية العدم وتُقبل الفرضية البديلة إذا كانت  $F$  المحسوبة أكبر من  $F$  الجدولية، وإذا كانت قيمة  $p$ -value أقل من مستوى معنوية الاختبار وهي  $a=0.05$ .

### جدول رقم (17) اختبار الفرضية الأولى

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	9.034	1	9.034	306.429	.000 <sup>b</sup>
	Residual	.884	30	.029		
	Total	9.919	31			

a. Dependent Variable: y

b. Predictors: (Constant), x1

المصدر: البرنامج الإحصائي SPSS وبعد تحليل بيانات الدراسة

تشير النتائج الموضحة أعلاه إلى أن قيمة ( $F$ ) المحسوبة والبالغة (306.429) أكبر من قيمتها الجدولية والبالغة (7.55)، كما أن  $p$ -value والبالغ (0.000) أقل من (0.05) مما يوجب رفض فرضية العدم ( $H_0$ ) وقبول الفرضية البديلة ( $H_a$ ).

كما أن معاملات الانحدار المقدرة بين المتغيرين كما تظهر في الجدول رقم (18) تبين لنا معادلة الانحدار كما يلي:

## جدول رقم (18)

معادلة الانحدار بين المتغيرين  $x_1$  و  $y$

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.469	.209		2.242	.032
	$x_1$	.866	.049	.954	17.505	.000

a. Dependent Variable: y

المصدر: البرنامج الإحصائي SPSS وبعد تحليل بيانات الدراسة

معادلة الانحدار البسيط المقدرة بين المتغيرين هي :

$$\hat{y} = 0.469 + 0.866 x_1$$

وبما أن معامل الانحدار قيمته موجبة فهذا يدل على أن العلاقة بين المتغيرين علاقة طردية وبما أن قيمته قريبة من الواحد الصحيح فهي علاقة قوية . نستنتج مما سبق أن عينة الدراسة جميعها كوحدة واحدة ترى أنه يوجد تأثير للمركز المالي للعميل طالب الائتمان في قرار منح الائتمان المصرفي في المصارف التجارية المدروسة .

## ٢-٣ الفرضية الثانية HO2 :

لا يوجد تأثير للسمعة الشخصية للعميل طالب الائتمان في قرار منح الائتمان المصرفي في المصارف التجارية الخاصة في سورية عند مستوى دلالة ( $\alpha = 0.05$ ) .

الجدول رقم (19) يبين لنا أن p-value تساوي الصفر وهي أقل من مستوى معنوية الاختبار والبالغة (0.05) إذاً معامل الارتباط معنوي أي نرفض فرضية العدم ونقبل البديلة، وذلك وفق قاعدة القرار المتعارف عليها، كما أن معامل الارتباط  $r$  يبلغ (0.941) وهو رقم موجب فإن العلاقة بين  $x$  و  $y$  هي علاقة طردية، وبما أنه قريب من الواحد الصحيح فإن علاقة المتغيرين وهما السمعة الشخصية للعميل طالب الائتمان وقرار منح الائتمان هي علاقة قوية .

### جدول رقم (19)

جدول الارتباط بين السمعة الشخصية للعميل ومحددات قرار منح الائتمان

		x2	Y
x2	Pearson Correlation	1	.941**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	32	32
Y	Pearson Correlation	.941**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	32	32

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

المصدر: البرنامج الإحصائي SPSS وبعد تحليل بيانات الدراسة

كما أنه وباستخدام اختبار الانحدار البسيط، كانت النتائج موضحة في الجدول رقم (20)، و التي تشير إلى رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة وذلك وفقاً لقاعدة القرار المتعارف عليها في تقييم نتائج هذا الاختبار، وهي :

تُرفض فرضية العدم وتُقبل الفرضية البديلة إذا كانت F المحسوبة أكبر من F الجدولية، وإذا كانت قيمة p-value أقل من مستوى معنوية الاختبار وهي  $\alpha = 0.05$  .

## جدول رقم (20)

### اختبار الفرضية الثانية

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	8.776	1	8.776	230.501	.000 <sup>b</sup>
	Residual	1.142	30	.038		
	Total	9.919	31			

a. Dependent Variable: y

b. Predictors: (Constant), x2

المصدر: البرنامج الإحصائي spss وبعد تحليل بيانات الدراسة

تشير النتائج الموضحة أعلاه إلى أن قيمة (F) المحسوبة والبالغة (230.501) أكبر من قيمتها الجدولية والبالغة (7.55)، كما أن مستوى الدلالة والبالغ (0.000) أقل من (0.05) مما يوجب رفض فرضية العدم (H02) وقبول الفرضية البديلة (Ha2) .

كما أن معاملات الانحدار المقدره بين المتغيرين كما تظهر في الجدول رقم (21) تبين لنا معادلة الانحدار كما يلي:

## جدول رقم (21)

### معادلة الانحدار بين المتغيرين $x_2$ و $y$

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.092	.201		5.443	.000
	x2	.760	.050	.941	15.182	.000

a. Dependent Variable: y

المصدر: البرنامج الإحصائي spss وبعد تحليل بيانات الدراسة

أي أن معادلة الانحدار البسيط المقدرة بين المتغيرين وهي :

$$\hat{y} = 1.092 + 0.760 x^2$$

وبما أن معامل الانحدار قيمته موجبة فهذا يدل على أن العلاقة بين المتغيرين علاقة  
طردية وبما أن قيمته قريبة من الواحد الصحيح فهي علاقة قوية .  
أي أن عينة الدراسة جميعها كوحدة واحدة ترى أنه يوجد تأثير للسمعة الشخصية للعميل  
طالب الائتمان في قرار منح الائتمان المصرفي في المصارف التجارية المدروسة .

### ٣-٣ الفرضية الثالثة HO3 :

لا يوجد تأثير للضمانات المقدمة من قبل العميل طالب الائتمان في قرار منح الائتمان المصرفي في المصارف التجارية الخاصة في سورية عند مستوى دلالة  $(\alpha = 0.05)$  .

الجدول رقم (22) يبين لنا أن p-value تساوي الصفر وهي أقل من مستوى معنوية الاختبار والبالغة (0.05) إذاً معامل الارتباط معنوي أي نرفض فرضية العدم ونقبل البديلة، وذلك وفق قاعدة القرار المتعارف عليها، كما أن معامل الارتباط  $r$  يبلغ (0.949) وهو رقم موجب فإن العلاقة بين  $x_3$  و  $y$  هي علاقة طردية، وبما أنه قريب من الواحد الصحيح فإن علاقة المتغيرين وهما الضمانات المقدمة من قبل العميل طالب الائتمان وقرار منح الائتمان هي علاقة قوية .

#### جدول رقم (22)

جدول الارتباط بين الضمانات المقدمة من قبل العميل ومحددات قرار منح الائتمان

		Correlations	
		x3	Y
x3	Pearson Correlation	1	.949**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	32	32
Y	Pearson Correlation	.949**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	32	32

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

المصدر: البرنامج الإحصائي SPSS وبعد تحليل بيانات الدراسة

كما أنه وباستخدام اختبار الانحدار البسيط، كانت النتائج موضحة في الجدول رقم (23)، و التي تشير إلى رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة وذلك وفقاً لقاعدة القرار المتعارف عليها في تقييم نتائج هذا الاختبار .

## جدول رقم (23)

### اختبار الفرضية الثالثة

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	8.934	1	8.934	272.050	.000 <sup>b</sup>
	Residual	.985	30	.033		
	Total	9.919	31			

a. Dependent Variable: y

b. Predictors: (Constant), x3

المصدر: البرنامج الإحصائي SPSS وبعد تحليل بيانات الدراسة

تشير النتائج الموضحة أعلاه إلى أن قيمة (F) المحسوبة والبالغة (272.050) أكبر من قيمتها الجدولية والبالغة (7.55)، كما أن مستوى الدلالة والبالغ (0.000) أقل من (0.05) مما يوجب رفض فرضية العدم (H03) وقبول الفرضية البديلة (Ha3). كما أن معاملات الانحدار المقدره بين المتغيرين كما تظهر في الجدول رقم (24) تبين لنا معادلة الانحدار كما يلي:

## جدول رقم (24)

### معادلة الانحدار بين المتغيرين $x_3$ و $y$

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.659	.211		3.129	.004
	x3	.991	.060	.949	16.494	.000

a. Dependent Variable: y

المصدر: البرنامج الإحصائي SPSS وبعد تحليل بيانات الدراسة



أي أن معادلة الانحدار البسيط المقدرة بين المتغيرين وهي :

$$\hat{y} = 0.659 + 0.991 x_3$$

وبما أن معامل الانحدار قيمته موجبة فهذا يدل على أن العلاقة بين المتغيرين علاقة طردية وبما أن قيمته قريبة من الواحد الصحيح فهي علاقة قوية جداً .  
نستنتج مما سبق أن عينة الدراسة جميعها كوحدة واحدة ترى أنه يوجد تأثير للضمانات المقدمة من قبل العميل طالب الائتمان في قرار منح الائتمان المصرفي في المصارف التجارية المدروسة .

### ٣-٤ الفرضية الرابعة HO4 :

لا يوجد تأثير لنوع النشاط الذي يقوم به العميل طالب الائتمان في قرار منح الائتمان المصرفي في المصارف التجارية الخاصة في سورية عند مستوى دلالة  $(a= 0.05)$  .

الجدول رقم (25) يبين لنا أن p-value تساوي الصفر وهي أقل من مستوى معنوية الاختبار والبالغة (0.05) إذاً معامل الارتباط معنوي أي نرفض فرضية العدم ونقبل البديلة، وذلك وفق قاعدة القرار المتعارف عليها، كما أن معامل الارتباط  $r$  يبلغ (0.875) وهو رقم موجب فإن العلاقة بين  $y$  و  $x_4$  هي علاقة طردية، وبما أنه قريب من الواحد الصحيح فإن علاقة المتغيرين وهما نوع النشاط الذي يقوم به العميل طالب الائتمان وقرار منح الائتمان هي علاقة قوية .

#### جدول رقم (25)

جدول الارتباط بين نوع النشاط الذي يقوم به العميل ومحددات قرار منح الائتمان

		Correlations	
		x4	Y
x4	Pearson Correlation	1	.875**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	32	32
Y	Pearson Correlation	.875**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	32	32

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

المصدر: البرنامج الإحصائي SPSS وبعد تحليل بيانات الدراسة

كما أنه وباستخدام اختبار الانحدار البسيط، كانت النتائج موضحة في الجدول رقم (26)، و التي تشير إلى رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة وذلك وفقاً لقاعدة القرار المتعارف عليها في تقييم نتائج هذا الاختبار .

## جدول رقم (26)

### اختبار الفرضية الرابعة

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	7.592	1	7.592	97.880	.000 <sup>b</sup>
Residual	2.327	30	.078		
Total	9.919	31			

a. Dependent Variable: y

b. Predictors: (Constant), x4

المصدر: البرنامج الإحصائي spss وبعد تحليل بيانات الدراسة

تشير النتائج الموضحة أعلاه إلى أن قيمة (F) المحسوبة والبالغة (97.880) أكبر من قيمتها الجدولية والبالغة (7.55)، كما أن مستوى الدلالة والبالغ (0.000) أقل من (0.05) مما يوجب رفض فرضية العدم (H04) وقبول الفرضية البديلة (Ha4) .  
كما أن معاملات الانحدار المقدرة بين المتغيرين كما تظهر في الجدول رقم (27) تبين لنا معادلة الانحدار كما يلي:

## جدول رقم (27)

### معادلة الانحدار بين المتغيرين $x_4$ و $y$

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.290	.446		-.651	.520
	x4	1.069	.108	.875	9.893	.000

a. Dependent Variable: y

المصدر: البرنامج الإحصائي spss وبعد تحليل بيانات الدراسة

أي أن معادلة الانحدار البسيط المقدرة بين المتغيرين وهي :

$$\hat{y} = -0.290 + 1.069 x_4$$

وبما أن معامل الانحدار قيمته موجبة فهذا يدل على أن العلاقة بين المتغيرين علاقة طردية وبما أن قيمته أكبر من الواحد الصحيح فهي علاقة قوية جداً .  
نستنتج مما سبق أن عينة الدراسة جميعها كوحدة واحدة ترى أنه يوجد تأثير لنوع النشاط الذي يقوم به العميل في قرار منح الائتمان المصرفي في المصارف التجارية المدروسة .

### ٣-٥ الفرضية الخامسة HO5 :

لا يوجد تأثير ل ( المركز المالي للعميل، والسمعة الشخصية للعميل، والضمانات المقدمة من قبل العميل، و نوع النشاط الذي يقوم به العميل طالب الائتمان ) في قرار منح الائتمان المصرفي في المصارف التجارية الخاصة في سورية عند مستوى دلالة (a= 0.05) .

باستخدام اختبار الانحدار المتعدد، ظهرت لدينا النتائج الموضحة في الجدول رقم (28)

كما يلي :

#### جدول رقم (28)

#### اختبار الفرضية الخامسة

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	9.259	4	2.315	94.767	.000 <sup>b</sup>
	Residual	.660	27	.024		
	Total	9.919	31			

a. Dependent Variable: y

b. Predictors: (Constant), x4, x1, x2, x3

المصدر: البرنامج الإحصائي SPSS وبعد تحليل بيانات الدراسة

تشير النتائج الموضحة أعلاه أن قيمة (F) المحسوبة والبالغة (94.797) أكبر من قيمتها الجدولية والبالغة (7.55)، كما أن مستوى الدلالة والبالغ (0.000) أقل من (0.05) مما يوجب رفض فرضية العدم (H05) وقبول الفرضية البديلة (Ha5) أي أنه يوجد تأثير للعوامل السابقة مجتمعة في قرار منح الائتمان المصرفي في المصارف التجارية المدروسة

## النتائج و التوصيات

## أولاً: النتائج :

كشفت نتائج الاختبارات المستخدمة في دراسة محددات قرار منح الائتمان الخاصة بالعميل ما يلي:

١. أن هناك دوراً هاماً ذا دلالة إحصائية للعوامل ( المركز المالي للعميل، و السمعة الشخصية للعميل، والضمانات المقدمة من قبل العميل، ونوع النشاط الذي يقوم به العميل ) في اتخاذ قرار منح الائتمان في المصارف التجارية المدروسة .

٢. يوجد تأثير للعوامل ( المركز المالي للعميل، و السمعة الشخصية للعميل، والضمانات المقدمة من قبل العميل، ونوع النشاط الذي يقوم به العميل ) في قرار منح الائتمان المصرفي في المصارف التجارية المدروسة، حيث تبين لنا أن درجة ارتباط المركز المالي للعميل مع قرار منح الائتمان المصرفي هو 0.954 وهي درجة قوية وذلك عند مستوى معنوية 0.05 .

كما تبين لنا أن درجة ارتباط عامل السمعة الشخصية للعميل مع قرار منح الائتمان هو 0.941 وأيضاً هي درجة قوية وذلك عند درجة معنوية 0.05 .

وأيضاً تبين لنا أن درجة ارتباط عامل الضمانات المقدمة من قبل العميل مع قرار منح الائتمان هي 0.949 عند مستوى معنوية 0.05 وهي درجة ارتباط قوية .

بينما بلغت درجة ارتباط نوع النشاط الذي يقوم به العميل طالب الائتمان 0.875 وهي درجة ارتباط قوية عند مستوى معنوية 0.05 .

٣. من اختبار فرضيات الدراسة تبين لنا:

• أظهرت نتائج اختبار الفرضية الأولى أنه يوجد تأثير للمركز المالي للعميل طالب

الائتمان في قرار منح الائتمان المصرفي في المصارف التجارية المدروسة .

أي أن المصارف جميعها تؤكد على ضرورة معرفة المصرف لمصادر التمويل

المختلفة للعميل قبل منحه التسهيلات الائتمانية، كما تؤكد وجوب تحديد أوجه

نفقاته المختلفة بالإضافة إلى دراسة الجدوى الاقتصادية للمشروع المقترح، وتحليل

قوائمه المالية من خلال الاستعانة بخبراء مختصين حيث تعد القوائم المالية للعميل

من الناحية الائتمانية الضمان الذي يؤكد مقدرة العميل على الدفع في الأجل

الطويل، ويعتمد المصرف على هذا العامل في استرداد حقوقه . وتطلب المصارف

عادةً مجموعة من الحسابات المالية لعدة سنوات سابقة، حتى يتمكن من خلالها تحليل مدى قدرة العميل على السداد في المستقبل .

كما ويقوم المصرف بالتعرف على مركز العميل في السوق مقابل المنافسين الآخرين وذلك لكي يتأكد من مدى قدرة العميل على السداد .

• أظهرت نتائج اختبار الفرضية الثانية أنه يوجد تأثير للسمعة الشخصية للعميل طالب الائتمان في قرار منح الائتمان المصرفي في المصارف التجارية المدروسة .

حيث أنه يوجد اجماع من قبل موظفي قسم الائتمان في المصارف حول أهمية العوامل المتعلقة بشخصية العميل وسمعته، وهذا يرجع إلى أهمية ما تمثله السمعة الشخصية للعميل من اعتبارات لدى المصرف في اتخاذ قرار منح الائتمان المصرفي، إذ يستطيع المصرف ومن خلال التعرف على سمعة العميل أن يكتشف نيته على السداد، فالمعلومات التي يستقيها المصرف من المصادر التجارية أو المصرفية أو الاجتماعية تهدف إلى تأكيد حسن سلوك العميل والتزاماته بتعهداته، حيث تعد معرفة مدى التزام العميل بتسديد القروض وفوائدها في مواعيدها المحددة من الاعتبارات الرئيسة التي يجب أن تأخذ بعين الاعتبار عند تقرير مدى أهلية العميل للحصول على الائتمان المطلوب .

• أظهرت نتائج اختبار الفرضية الثالثة أنه يوجد تأثير للضمانات المقدمة من قبل العميل طالب الائتمان المصرفي في قرار منح الائتمان المصرفي في المصارف التجارية المدروسة .

حيث أنه على الرغم من اعتماد المصارف عند منحها للائتمان على الضمانات المقدمة ورفضها تقديم أي تسهيل ائتماني بدون وجود ضمان وتأكيداتها من سلامة هذا الضمان إلا أنه يمكنها ألا تقوم مباشرةً ببيع الضمان المقدم لها من قبل العميل بل تلجأ إلى إجراءات أخرى تساعد العميل في سداد التزاماته مثل تمديد الفترة المتفق عليها لسداد مبلغ القرض وفائدته، وفي حال عدم تمكن العميل من السداد عندها يمكن للمصرف أن يلجأ إلى بيع الضمان المقدم لسداد التزامات العميل .



- أظهرت نتائج اختبار الفرضية الرابعة أنه يوجد تأثير لنوع النشاط الذي يقوم به العميل في قرار منح الائتمان المصرفي في المصارف التجارية المدروسة .  
حيث أن المصرف يقوم بدراسة تأثير نوع النشاط الذي يقوم به العميل على مقدرته على السداد، وعلى أساس ذلك يقوم المصرف بتحديد حجم ونوع التسهيلات الممنوحة للعميل .  
كما ويقوم المصرف بدراسة الظروف المحيطة بالقطاع الذي يعمل فيه العميل من حيث درجة المنافسة والتطور التكنولوجي ومدى قدرة العميل على مواكبة هذا التطور .
- أظهرت نتائج اختبار الفرضية الخامسة أنه يوجد تأثير للعوامل ( المركز المالي للعميل، والسمعة الشخصية للعميل، والضمانات المقدمة من قبل العميل، ونوع النشاط الذي يقوم به العميل ) مجتمعة في قرار منح الائتمان المصرفي في المصارف التجارية المدروسة .  
أي أن قرار منح الائتمان المصرفي يتأثر بالعوامل السابقة كل على حدى، كما يتأثر بها مجتمعة .

## ثانياً: التوصيات:

بعد النتائج التي توصلت لها هذه الدراسة لابد من تقديم التوصيات التالية:

١. ضرورة القيام بزيارات ميدانية للمشاريع المنوي تمويلها قبل منح القروض لهم، وذلك للاطلاع عن قرب على الوضع الحقيقي للمشروع ومدى استمراريته، كما يجب على المصارف أن تقوم بطلب معلومات دورية عن العميل من أجل التأكد من قدرته على سداد قيمة الائتمان وفوائده .
٢. ضرورة وجود سياسة ائتمانية مكتوبة وواضحة يضع من خلالها المصرف سقفاً معيناً للتسهيلات الائتمانية الممنوحة للعملاء ولا يسمح بتجاوزه، لأنه من الممكن وفي بعض الحالات التي تسودها الثقة بين المصرف والعميل أن يُمنح العميل تسهيلات ائتمانية أكثر من الحد المسموح له وفق سياسة المصرف مما قد يؤثر سلباً على المصرف .
٣. ضرورة تعاون المصارف فيما بينها من حيث تبادل المعلومات عن العملاء، وذلك تقليلاً لمخاطر الائتمان المصرفي، وذلك بشرط المحافظة على سرية المعلومات المصرفية بين المصارف والعميل .
٤. ضرورة تشدد المصارف في الحصول على الضمانات المطلوبة لمنح الائتمان .
٥. ضرورة إخضاع موظفي قسم الائتمان باستمرار إلى دورات تدريبية تسعى إلى تطوير قدراتهم في مجال الائتمان، وزيادة الوعي المصرفي لديهم، لكي يتمكنوا بشكل مستمر من اتخاذ القرار الائتماني المناسب للمصرف .

## المراجع:

### الكتب:

- (١) أحمد، ممدوح حمزة، ٢٠٠٥، إدارة الخطر والتأمين، كلية التجارة، جامعة القاهرة، القاهرة، متاح لدى [www.kotobarabia.com](http://www.kotobarabia.com)
- (٢) شرف، كمال، ١٩٨٢، النقود والمصارف، كلية الاقتصاد والتجارة، جامعة دمشق، دمشق.
- (٣) رزق، ميراندا زغلول، ٢٠٠٩، النقود والبنوك، كلية التجارة، جامعة بنها، مصر، متاح لدى [www.pdfactory.com](http://www.pdfactory.com)
- (٤) سلطان، محمد سعيد أنور، ٢٠٠٥، إدارة البنوك، كلية التجارة، جامعة الاسكندرية، مصر، دار الجامعة الجديدة للنشر.
- (٥) شامية، أحمد زهير، ٢٠٠٣، اقتصاديات النقود والبنوك، الطبعة الأولى، منشورات جامعة حلب، مديرية الكتب والمطبوعات الجامعية.
- (٦) شرف، كمال، ١٩٨٢، النقود والمصارف، كلية الاقتصاد والتجارة، جامعة دمشق، دمشق.
- (٧) العبيدي، عمر محمود، ٢٠٠٠، النقود والبنوك، ص ٨٠، متاح لدى موقع [www.ecomang.uodiyala.edu-iq/uploads/pdf](http://www.ecomang.uodiyala.edu-iq/uploads/pdf)
- (٨) غرايبه، فوزي وآخرون، ٢٠٠٢، أساليب البحث العلمي في العلوم الاجتماعية والإنسانية، الطبعة الثالثة، جامعة حلب، سورية.
- (٩) كراجيه، عبد الحليم، وعلي رباعية وآخرون، ٢٠٠٦، الإدارة والتحليل المالي (أسس، مفاهيم، تطبيقات)، الطبعة الثانية، عمان، دار صفاء للنشر والتوزيع.
- (١٠) كاظم، حسين جواد، ومنذر جبار داغر، القطاع المصرفي في العراق ومعوقات التكيف مع معيار الرقابة المصرفية الدولية -بازل ٢، ص ١٨٢، متاح لدى [www.docudesk.com](http://www.docudesk.com)
- (١١) كبيه، محمد، وماهر بدوي، ٢٠٠٣، الإحصاء التطبيقي، كلية الاقتصاد، جامعة حلب، سورية، مديرية الكتب والمطبوعات الجامعية.
- (١٢) النجار، فريد راغب، ٢٠٠٠، إدارة الائتمان والقروض المصرفية المتعثرة، الطبعة الأولى، بنها، مصر، دار مؤسسة شباب الجامعة للنشر.

## الرسائل والأطروحات الجامعية:

- (١) أحبق، سمية، ٢٠١٣، آليات منح الائتمان في البنوك التجارية دراسة عينة بالبنوك التجارية الناشطة بولاية تمنراست ( بنك BNA - BDL - BADR )، رسالة ماجستير منشورة، مقدمة إلى كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، في جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، الجزائر.
- (٢) انجرو، إيمان، ٢٠٠٧، التحليل الائتماني ودوره في ترشيد عمليات الإقراض (المصرف الصناعي السوري أنموذجاً)، رسالة ماجستير منشورة، مقدمة إلى كلية الاقتصاد، في جامعة تشرين، سوريا.
- (٣) أبو كمال، ميرفت علي، ٢٠٠٧، الإدارة الحديثة لمخاطر الائتمان في المصارف وفقاً للمعايير الدولية بازل II ( دراسة تطبيقية على المصارف العاملة في فلسطين )، رسالة ماجستير منشورة مقدمة إلى كلية التجارة، في الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- (٤) بن طرية، سعاد، ٢٠١١، استخدام النسب المالية للتنبؤ بتعثر القروض المصرفية (دراسة حالة في مديرية البنك الوطني الجزائري بورقلة ووكالاتها (ورقلة -تقرت) ٢٠٠٧ -٢٠٠٩، رسالة ماجستير منشورة، مقدمة إلى كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، في جامعة قاصدي مرباح -ورقلة، الجزائر.
- (٥) جمعة، فرح بديع، ٢٠١٢، السياسة الائتمانية وأثرها على جودة محفظة القروض في المصارف التجارية السورية، رسالة ماجستير غير منشورة مقدمة إلى كلية الاقتصاد، في جامعة دمشق، سورية.
- (٦) حابس، إيمان، ٢٠١١، دور التحليل المالي في منح القروض (دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة ورقلة )، رسالة ماجستير منشورة، مقدمة إلى كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، في جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر.
- (٧) داغر، حسام، ٢٠١٢، العوامل المؤثرة على تسعير القروض المصرفية في سورية، رسالة ماجستير غير منشورة مقدمة إلى كلية الاقتصاد، في جامعة دمشق، دمشق، سورية.

٨) الدباس، حسان، ٢٠١٤، العوامل المؤثرة في اتخاذ القرار الائتماني في المصارف العاملة في سورية - حالة تطبيقية على المصارف الخاصة في سورية-، رسالة ماجستير غير منشورة مقدمة إلى كلية الاقتصاد، في جامعة دمشق، سورية.

٩) الذيب، علاء عبد الله، ٢٠١٠، مدى مساهمة إدارة مخاطر الائتمان في تقليص القروض المتعثرة -دراسة تطبيقية في المصارف السورية-، رسالة ماجستير غير منشورة مقدمة إلى كلية الاقتصاد، في جامعة دمشق، دمشق، سوريا.

١٠) زيدة، دعاء محمد، ٢٠٠٦، التسهيلات الائتمانية المتعثرة في الجهاز المصرفي الفلسطيني، رسالة ماجستير منشورة، مقدمة إلى كلية التجارة، في الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

١١) شمس الدين، منى، ٢٠١٢، دراسة معايير منح الائتمان وأثرها على جودة محفظة التسهيلات الائتمانية في القطاع المصرفي السوري الخاص، رسالة ماجستير منشورة مقدمة إلى كلية الاقتصاد، في جامعة دمشق، دمشق، سوريا.

١٢) الشمري، فواز فاضل جدعان، ٢٠١٣، أثر المعايير الائتمانية على تحسين جودة المعلومات المحاسبية، رسالة ماجستير منشورة مقدمة إلى كلية الأعمال، في جامعة عمان العربية، عمان.

١٣) الطويل، عمار أكرم عمر، ٢٠٠٨، مدى اعتماد المصارف على التحليل المالي للتنبؤ بالتعثر (دراسة تطبيقية على المصارف التجارية الوطنية في قطاع غزة)، رسالة ماجستير منشورة، مقدمة إلى كلية التجارة، في الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

١٤) عثمان، محمد داوود، ٢٠٠٨، أثر مخففات مخاطر الائتمان على قيمة البنوك (دراسة تطبيقية على قطاع البنوك التجارية الأردنية باستخدام معادلة Tobin's Q)، أطروحة دكتوراه منشورة، مقدمة إلى كلية العلوم المالية والمصرفية، في جامعة الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية، الأردن.

١٥) المنذر، محمد، ٢٠١٤، التعثر في سداد التمويل المصرفي وأثره على أداء المصارف، رسالة ماجستير منشورة مقدمة إلى كلية الدراسات العليا، في جامعة السودان، السودان.

١٦) محمد، مياد أنيس، ٢٠١٥، التأمين على الائتمان ودوره في إدارة المخاطر الائتمانية وتعزيز عمليات التمويل - دراسة للتجربة الأردنية مع إمكانية الاستفادة منها في سورية - رسالة ماجستير غير منشورة مقدمة إلى كلية الاقتصاد، في جامعة دمشق، دمشق، سوريا.

١٧) المصري، روان وليد، ٢٠١٢، إدارة القروض المصرفية المتعثرة في المصارف العامة السورية، رسالة ماجستير غير منشورة مقدمة إلى كلية الاقتصاد، في جامعة دمشق، دمشق، سوريا.

١٨) موسى، أسامة محمود، ٢٠١٠، دور المعلومات المحاسبية في ترشيد القرارات الائتمانية، رسالة ماجستير منشورة مقدمة إلى كلية التجارة، في جامعة الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

١٩) نصار، صديق توفيق، ٢٠٠٥، العوامل المحددة لقرار منح التسهيلات الائتمانية المباشرة، رسالة ماجستير منشورة، مقدمة إلى كلية التجارة، في الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

## الأبحاث العلمية:

- (١) الجزراوي، ابراهيم محمد علي، ونادية شاكر النعيمي، ٢٠١٠، تحليل الائتمان المصرفي باستخدام مجموعة من المؤشرات المالية المختارة ( دراسة نظرية - تطبيقية ) في مصرف الشرق الأوسط العراقي للاستثمار خلال الفترة المالية ٢٠٠٥ - ٢٠٠٧، مجلة الإدارة والاقتصاد، العراق، العدد الثالث والثمانون، ص ٥، أرقام صفحات البحث كاملاً ٣٦.
- (٢) الدغيم، عبد العزيز، وماهر الأمين وإيمان انجرو، ٢٠٠٦، التحليل الائتماني ودوره في ترشيد عمليات الإقراض المصرفي بالتطبيق على المصرف الصناعي السوري، مجلة جامعة تشرين للدراسات والبحوث العلمية، سوريا، المجلد ٢٨، العدد ٣، ص ٤، أرقام صفحات البحث كاملاً ٢٠.
- (٣) طه، عمر هاشم، ٢٠١٣، دور سياسات منح الائتمان المصرفي في تقليل المخاطر وزيادة الأرباح، مجلة جامعة كركوك للعلوم الإدارية والاقتصادية، العراق، المجلد ٣، العدد ٢، ص ٦٧، أرقام صفحات البحث كاملاً ٢٠.
- (٤) الظاهر، مفيد، إسلام عبد الجواد وآخرون، ٢٠٠٧، العوامل المحددة لتعثر التسهيلات المصرفية في المصارف الفلسطينية، مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الإنسانية)، المجلد ٢١، العدد ٢، ص ٥٢٠، أرقام صفحات البحث كاملاً ٢٦.
- (٥) عبد المنعم، عاطف، ومحمد محمود الكاشف وآخرون، ٢٠٠٨، تقييم وإدارة المخاطر، مركز تطوير الدراسات العليا والبحوث، جامعة القاهرة، القاهرة.
- (٦) عبد، زياد نجم، ٢٠١٠، الائتمان المصرفي وأهم النسب ذات العلاقة بمنحه - دراسة تحليلية للشركة المتقدمة للبتروكيماويات السعودية، مجلة دراسات محاسبية ومالية، السعودية، المجلد السابع، العدد ١٩، ص ٣٠٥، أرقام صفحات البحث كاملاً ٣٢٥.
- (٧) فهد، نصر حمود مزنان، ٢٠١١، تحليل الائتمان المصرفي في الاقتصاد العراقي للمدة (٢٠٠٣-٢٠٠٨)، مجلة جامعة كربلاء العلمية، المجلد ٩، العدد ٤، ص ٧٢-٧٣، عدد صفحات البحث كاملاً ١٨.
- (٨) النجار، عماد غفوري عبد، ٢٠١٥، استخدام التحليل المالي في تحليل الائتمان، مجلة المثلى للعلوم الاقتصادية والإدارية، العدد ٢، ص ٢٠٤، ص ٢٠٧، عدد صفحات البحث كاملاً ٢٤.

## مؤتمرات وندوات علمية:

- (١) أبو كرش، شريف مصباح، ٢٠٠٥، إدارة مخاطر الائتمان المصرفي، ورقة عمل مقدمة إلى المؤتمر العلمي الأول، الخليل، فلسطين، ٩ أيار، أرقام صفحات البحث كاملاً ٢٠.
- (٢) حريري، عبد الغني، ٢٠٠٩، دور التحرير المالي في الأزمات والتعثر المصرفي، الملتقى العلمي الدولي، الجزائر، ٢١ أكتوبر، أرقام صفحات البحث كاملاً ١٥.

## مواقع الكترونية:

- (١) متاح لدى <http://imdouargla.ahlamontada.com/t28-topic>
- (٢) متاح لدى [www.kantakji.com/media/3669/3347.htm](http://www.kantakji.com/media/3669/3347.htm)
- (٣) متاح لدى [www.gulfbase.com/ar/InvestmentTutorial/Section](http://www.gulfbase.com/ar/InvestmentTutorial/Section)
- (٤) متاح لدى [eacademic.ju.edu.jo](http://eacademic.ju.edu.jo)
- (٥) متاح لدى <https://en.oxforddictionaries.com/definition/credit>
- (٦) متاح لدى [www.inc.com/encyclopedia/credit-evaluation-and-approval.html](http://www.inc.com/encyclopedia/credit-evaluation-and-approval.html)
- (٧) متاح لدى [www.zillow.com](http://www.zillow.com)



مراجع أجنبية:

- 1) Maitah .M, et al., May 2012, **Factors affecting the usage level of financial analysis by credit officers**, Credit Decision in Libyan Commercial Banks, International Journal of Business and Social Science, p107 .
- 2) ALrawashde .F, et al, 2013, **Factors affecting granting of credit facilities in commercial banks the Aqaba Special Economic Zone Authority- Jordan**, European Journal of Business and Management, p133 .
- 3) **Ramström .J & Söderlund .M**, 2000, **Predicting the future**, International Journal of Business, P41
- 4) Wehmeier .S, et al, 1948, **Oxford Advanced learners Dictionary of Current English**, Oxford university press .

## الملاحق

### ملحق رقم (١) : الاستبيان

تحية طيبة وبعد....

في إطار إعداد رسالة ماجستير بعنوان : " محددات قرار منح الائتمان الخاصة بالعميل " نرجو من حضراتكم التعاون معنا والإجابة بتمعن على الأسئلة التالية علماً أن إجاباتكم ستحاط بالسرية التامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي وذلك لنتمكن من الحصول على نتائج علمية ذات قيمة .

ملاحظة : يرجى الإجابة على كل الأسئلة بوضع علامة X في المكان المناسب:

حيث سيقسم الاستبيان إلى قسمين:

(١) القسم الأول: المعلومات الشخصية:

١. الجنس: ذكر  أنثى
٢. السن: ٢٥ - ٣٠  ٣١ - ٤٠  ٤١ - ٥٠  ٥١ - ٦٠
٣. المؤهل العلمي: شهادة ثانوية  شهادة جامعية  دراسات عليا
٤. التخصص: محاسبة  إدارة أعمال  تمويل
- أخرى
٥. الخبرة العملية: ٥ سنوات  ٤ - ١٠ سنوات  ١٠ - ١٥ سنة
- ١٥ فأكثر
٦. مدى كفاية عدد الموظفين في قسم الائتمان: كافي  إلى حد ما
- غير كافي

٢) القسم الثاني: البيانات المتوجب الحصول عليها لاختبار الفرضيات:

أولاً: العوامل المؤثرة بالمركز المالي للعميل:

فيما يلي بعض المؤشرات الخاصة بالمركز المالي للعميل طالب الائتمان، يرجى التكرم بإبداء الرأي حول أهميتها النسبية في اتخاذ قرار الائتمان، وذلك بوضع إشارة X في المكان المناسب .

العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
١. يتعرف المصرف على مصادر التمويل المختلفة للعميل قبل منح التسهيلات الائتمانية.					
٢. يقوم المصرف بتحديد أوجه الإنفاق المختلفة لأموال العميل بشكل عام.					
٣. يتم التأكيد على دراسة الجدوى الاقتصادية للمشروع الجديد .					
٤. يتم الاستعانة بخبراء لتحليل القوائم المالية لطالبي الائتمان .					
٥. يقوم المصرف بالتعرف على مركز العميل في السوق مقابل المنافسين الآخرين .					
٦. يضمن المصرف سلامة سداد الأقساط .					
٧. يتأكد المصرف من مدى قدرة العميل على تغطية الفوائد المستحقة عليه من صافي أرباحه .					

ثانياً : العوامل المؤثرة بالسمعة الشخصية للعميل:

وفيما يلي بعض المؤشرات الخاصة بالسمعة الشخصية للعميل طالب الائتمان، يرجى التكرم بإبداء الرأي حول أهميتها النسبية في اتخاذ قرار الائتمان، وذلك بوضع إشارة X في المكان المناسب .

العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
١. في حال حصول العميل على قروض من مصارف أخرى غير مصرفكم، تطلبون منه كشوفات مصرفية وبمدة لا تتجاوز ٣ أشهر.					
٢. تؤثر العلاقات الشخصية القائمة بين إدارة الائتمان والعميل على منح التسهيلات الائتمانية له .					
٣. إن قيام العميل بتسديد التزاماته السابقة تجاه مصرفكم يعد نقطة إيجابية بحقه .					
٤. تعد شخصية العميل من حيث المركز الاجتماعي من العوامل المؤثرة في تحديد حجم القرض على الائتمان .					
٥. تعد شخصية العميل من حيث الالتزام من العوامل المؤثرة في تحديد حجم القرض على الائتمان .					

ثالثاً : العوامل المؤثرة بالضمانات المقدمة من قبل العميل:

وفيما يلي بعض المؤشرات الخاصة بالضمانات المقدمة من قبل العميل طالب الائتمان، يرجى التكرم بإبداء الرأي حول أهميتها النسبية في اتخاذ قرار الائتمان، وذلك بوضع إشارة X في المكان المناسب .

العبرة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
١. يتشدد المصرف في طلب الضمانات عند منحه التسهيلات الائتمانية حتى من العملاء الموثوق بهم .					
٢. يقوم المصرف بدراسة وتحليل نوعية الضمانات المقدمة من قبل العميل طالب الائتمان قبل منحه التسهيلات المطلوبة .					
٣. يتأكد المصرف من سلامة الضمانات المقدمة من قبل العميل طالب الائتمان هل هي قانونية أم لا .					
٤. تعد الثقة بالعميل من الضمانات التي يشترطها المصرف عند منح الائتمان للعميل .					
٥. في حال وجود الثقة بالعميل، تسمحون له باستعمال التسهيلات الائتمانية الممنوحة له قبل الحصول على الضمانات المقررة .					
٦. في حال وجود الثقة بالعميل، تسمحون له باستعمال التسهيلات الممنوحة له دفعة واحدة .					
٧. يطلب المصرف من العميل طالب الائتمان تقديم ضمانات إضافية كالمباني والآلات والأراضي التي يتم رهنها لصالح المصرف					

				٨. من وجهة نظرکم، الضمانات المقدمة من العميل هي مصدر احتياطي وليست مصدر رئيسي للسداد .
				٩. تعتبرون الكفلاء ذوي أهمية كضمان عند منح التسهيلات الائتمانية .
				١٠. يقوم المصرف بالاحتفاظ بملفات دقيقة ومتكاملة تتضمن جميع المعلومات والبيانات الائتمانية الخاصة بالضمانات وذلك لتجنب المفاجآت .
				١١. يعتمد المصرف بشكل كبير على منح خطابات الضمان (التسهيلات غير المباشرة) للعملاء .
				١٢. يلجأ المصرف إلى التأمين ضد مخاطر الائتمان عن طريق إبرام عقود مع شركات التأمين لتحمل مخاطر عدم السداد.
				١٣. يعتبر المصرف أن الضمان الأساسي هو مدى تحقيق المشروع المقترح تمويله من الأرباح .

رابعاً : العوامل المؤثرة بنوع النشاط الذي يقوم به العميل:

وفيما يلي بعض المؤشرات الخاصة بنوع النشاط الذي يقوم به العميل طالب الائتمان، يرجى التكرم بإبداء الرأي حول أهميتها النسبية في اتخاذ قرار الائتمان، وذلك بوضع إشارة X في المكان المناسب .

العبرة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
١. يقوم المصرف بدراسة تأثير نوع النشاط الذي يقوم به العميل على مقدرته على السداد .					
٢. يحدد المصرف حجم التسهيلات الائتمانية التي يرغب بمنحها للعميل بناءً على نوع النشاط الذي يقوم به .					
٣. يحدد المصرف نوع التسهيلات الائتمانية التي يرغب بمنحها للعميل بناءً على نوع النشاط الذي يقوم به .					
٤. يقوم المصرف بدراسة الظروف المحيطة بالقطاع الذي يعمل فيه العميل من حيث درجة المنافسة، مدى قدرة العميل على مواجهة هذه التحديات .					
٥. يقوم المصرف بدراسة الظروف المحيطة بالقطاع الذي يعمل فيه العميل من حيث التطور التكنولوجي، ومدى قدرة العميل على مواكبة هذا التطور .					

خامساً : العوامل المؤثرة بقرار منح الائتمان المصرفي :

وفيما يلي بعض المؤشرات الخاصة بقرار منح الائتمان المصرفي، يرجى التكرم بإبداء الرأي حول أهميتها النسبية في اتخاذ قرار الائتمان، وذلك بوضع إشارة X في المكان المناسب .

العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
١. يوجد لدى المصرف سياسة ائتمانية مكتوبة وواضحة يضع من خلالها سقفاً معيناً للتسهيلات الائتمانية الممنوحة للعملاء ولا يسمح بتجاوزه .					
٢. يقوم موظفو قسم الائتمان بإجراء مقابلات مع طالبي الائتمان للتعرف على الغرض من التسهيل الممنوح ومدى مطابقة هذا الغرض مع سياسة المصرف والقواعد المنظمة للعمل المصرفي .					
٣. يعمل المصرف على تحقيق الموازنة بين الموارد المالية والاستخدامات المختلفة عند منحه التسهيلات الائتمانية للعملاء .					
٤. عند رغبة المصرف بمنح التسهيلات الائتمانية، يقوم بابتكار أنواع جديدة من التسهيلات بشكل يتناسب مع مختلف شرائح المجتمع واحتياجاتهم .					
٥. قبل اتخاذ قرار منح الائتمان يتم التأكد بأن الائتمان المطلوب يدخل ضمن الأغراض التي يمولها المصرف طبقاً لسياسته الائتمانية .					

انتهى

شاكرين لكم حسن تعاونكم



**Abstract:**

The aim of this study is to identify the factors that are specific to the customer and govern the decision to grant him a bank credit, and to see how these factors affect this decision at the private commercial banks in Syria. A questionnaire for this purpose was prepared and distributed to specimen banks (The International Bank for Trade and Finance, Banque Bemo Saudi Fransi, Byblos, Arab Bank, and the Syria Gulf Bank), and the data were analyzed using the SPSS program. The study concludes that the above-mentioned factors have a statistically significant role in the decision-making process, assuming that the financial position of the customer, his personal reputation, the guarantees he provides, and the type of the industry or activity he is engaged in have no effect on the private commercial bank's decision to grant credit in Syria. The study also concludes that all banks stress the importance of the customer's finances, his personality and his reputation as necessary factors that that should be known prior to the decision to grant him credit. As for the guarantees provided by the customer who asks for credit, the study shows that although banks rely on the integrity of these guarantees, they adopt them as a source of reserve for the repayment of the credit and its benefits, and not as an essential source. As regards the type of the industry the client is involved in, the study shows that banks take that into consideration and

study the impact of the client's activity in a particular field on his ability to pay.

**Key words:** bank credit, customer's financial position, customer's personal reputation, guarantees provided by the customer, type of client's industry/activity.

**Syrian Arab Republic  
Hama University**

**Economic Faculty  
Master of Finance and Banking**



## **Determinants Of Decision To Grant Credit Related For The Client**

**(A field Study In The Private Commercial Banks In Syria )**

Research submitted to obtain a master's degree in finance and banking

### **Preparation**

Hiba Azzam Kandalaft

### **Supervision**

Ph.D.

Firas Alashkar

Teacher in the Department  
of Business Administration

Ph.D.

Kango Kango

Professor in the Department  
of Business Administration

Academic year 2017-2018