IJSSP
المجلة الدولية لنشر الدراسات العلمية
المجلد السادس – العدد الأول – البحث السابع (ص: 106 - 117) 15 – تموز – 2020 م
www.ijssp.com ISSN: 2707-5184 International Journal of Scientific Studies Publishing

[العوامل المحددة لقرار الائتمان المصرفي في البنوك التجارية الفلسطينية]

[د. ياسر شاهين – استاذ مشارك - العلوم المالية – كلية العلوم الادارية والمالية-جامعة فلسطين الاهلية – بيت لحم – فلسطين]
[لؤي جمال بدارين – ماجستير ادارة الاعمال - مدير فرع بنك الاسكان للتجارة والتمويل- جامعة الخليل – فلسطين]

ملخص البحث:

هدفت الدراسة الى التعرف على العوامل الرئيسية المحددة لقرار الائتمان المصرفي لكل من تسهيلات الشركات والافراد في البنوك التجارية العاملة في فلسطين، لتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي الاستكشافي، تم عقد مقابلات مع مدراء التسهيلات، واستخدم بيانات التسهيلات الثانوية المنشورة على بوابة البنوك وسلطة النقد الفلسطينية، لمعرفة محددات منح تسهيلات الافراد. كما طور الباحث استبانه كاداة لجمع البيانات، مقسمة لثلاثة محاور تتعلق بمحددات تسهيلات الشركات، واستخدام مقياس ليكرت الخماسي للحصول على الإجابات للتعرف على العوامل الرئيسية المحددة للقرار الائتماني، بعد توزيع الاستبانه على عينة عشوائية منتظمة مكونه من 100 موظفا من الادارة العليا، والعاملين بقسم التسهيلات في البنوك التجارية العامله والمرخصة من قبل سلطة النقد الفلسطينية.

من اهم النتائج التي توصلت اليها الدراسة: هناك دور مهم لعامل نمط السياسة الائتمانية للبنك حيث جاء في المركز الأول، يليه متغير المؤشرات المالية للعميل، ومتغير السمات الشخصية للعميل في المركز الثالث، كما تبين وجود علاقة قوية ذات دالة احصائية بين المتغيرات الثلاثة في عملية إتخاذ قرار الائتمان المصرفي في البنوك التجارية الفلسطينية.

في ضوء النتائج اوصى الباحثان: التركيز الوضع المالي للعميل بعد طلب القوائم المالية وتحليلها، والاهتمام بالسمات الشخصية للعميل كنوع وحجم نشاط العميل، وسيرته الائتمانية ومدى التزامه بمواعيد التسديد، ومركزية كامل البيانات الائتمانية للعملاء في البنوك، والالتزام بها من كافة الأطراف المشتركة في عملية منح الائتمان المصرفي والائتمانات الاخرى، وضع برامج متابعة للقروض بعد منحها للعملاء يستمر حتى تسديد كامل القرض.

الكلمات المفتاحية: محددات القرار الائتماني، التسهيلات الائتمانية، القطاع المصرفي الفلسطيني.

[Factors Determine the Credit Decision in the Palestinian Commercial Banks]

Abstract:

The study aimed to identify the main factors determining the bank credit decision for each of the facilities of companies and individuals in commercial banks operating in Palestine, to achieve the objectives of the study The researcher used the descriptive exploratory approach, interviews were held with the facilitators managers, and used the secondary facilities data published on the portal of the banks and the Palestinian Monetary Authority To find out the specifics for granting individual facilities. The researcher also developed a questionnaire as a tool for collecting data, divided into three axes related to the determinants of corporate facilities, and the use of the Likert five-point scale to obtain answers to identify the main factors identified for the credit decision, after distributing the

questionnaire to a regular random sample consisting of 100 employees from the top management and workers in the facilities department in Commercial banks operating and licensed by the Palestine Monetary Authority.
Among the most important findings of the study: There is an important role for the bank's credit policy pattern factor, as it came in the first place, second the the customer's financial indicators, and the customer's personality traits variable in the third place, as it was found that there is a strong relationship with a statistical function between the three variables in the process of taking Bank credit decision in Palestinian commercial banks.
In light of the results, the researchers recommended: focusing the customer's financial position after requesting and analyzing the financial statements, paying attention to the customer's personal characteristics as the type and size of the customer's activity, his credit history and extent of commitment to payment dates, the centralization of the entire credit data of clients in banks, and commitment to them from all parties involved in the credit granting process Banking and other credits, set up follow-up programs for loans after they are granted to clients, which will continue until the full loan is paid off.
Key words: Credit Decision Determinants, Credit Facilities, Palestinian Banking Sector

1- المقدمة:

يلعب القطاع المصرفي في فلسطين دورا هاما وحيوياً في تنمية النشاط الاقتصادي من خلال المساهمة في تنمية وتطوير القطاعات المختلفة، إذ تعتبر هذه النشاطات عصب التطور الاقتصادي والاجتماعي لأي دولة، في فلسطين تساهم البنوك التجارية بشكل فاعل ومميز في تنمية الاقتصاد الوطني، حيث كان ولا يزال الداعم الرئيسي للنشاط الاقتصادي وتعزيز التنمية المستدامة. فقد شهدت فلسطين خلال ربع القرن الأخير تطورا كبيرا في مختلف المجالات الاقتصادية والاجتماعية، وربما كان تطور القطاع المصرفي والمالي من أهم مظاهر التقدم الاقتصادي فيها، وهذا ما قام به القطاع المصرفي الفلسطيني خلال فترة زمنية بسيطة نسبيا" حيث نما وأصبح ينافس ما حققته قطاعات مصرفية أخرى مجاورة خلال هذه المرحلة الزمنية. (ابو ديه، 2016)

لقد قفزت أرصدة الائتمان المصرفي الممنوح من قبل البنوك المرخصة العاملة في فلسطين نهاية كانون الثاني من العام (2018) إلى مستويات قياسية غير مسبوقة في تاريخ العمل المصرفي لتتجاوز بذلك حاجز (8,2) مليار دولار، مقارنه مع حوالي 7.50 مليار دولار لعام 2017، رغم التوجه لتقليصه خلال العام 2019 بسبب ازمة انقطاع رواتب الموظفين في القطاع الحكومي. رغم التوسع الكبير في عمليات الإقراض الاستهلاكي من قبل البنوك التجارية الفلسطينية إلا أن هناك ترددا في الفترة الاخيرة لمنح المزيد من القروض، وذلك بسبب طلب رفع سقف الضمانات اللازمة من قبل تلك البنوك نتيجة لما تمر به السلطة الفلسطينية من ازمه مالية تؤثر على جميع القطاعات الاقتصادية بسبب حجز اقتطاعات المقاصة المحولة للسلطة الفلسطينية من الاحتلال الاسرائيلي، وازمة فايروس كورونا التي ضربت كل الاقتصاد العالمي، وكذلك توقف شبكة الامان العربية الداعمة لموازنتها, حيث بدا التحول واضح في السياسات الائتمانية لدى البنوك الى التحفظ رغم توفر السيولة المناسبة فيها. (بيانات سلطة النقد الفلسطينية، 2018)

2 – مشكلة الدراسة وأسئلتها

بدأت سلطة النقد الفلسطينية كجهة اشراف ورقابة خلال عامي 2007-2008 سلسلةَ إجراءاتٍ بهدف إعادة هيكلة النظام المصرفيّ الفلسطينيّ، كان من أهم معالمها تعزيز الائتمان المحلي، وتشجيع البنوك العاملة في

مناطق السلطة الفلسطينية على توظيف المزيد من أموالها محليا، عبر ضخّها في سوق الائتمان، ما ادى لزيادة في حجم الإقراض منذ العام 2007 حتى الآن، فقد ارتفع حجم التسهيلات الائتمانية-الممنوحة من البنوك الفلسطينية بنسبة 335% بين عامي 2007 و2017. (بيانات سلطة النقد الفلسطينية، 2018).
تعرضت التسهيلات الائتمانية للتعثر حسب التقرير السنوي الصادر عن سلطة النقد الفلسطينية لعام 2014م، فقد بلغ اجمالي الديون المتعثرة للأعوام 2011م، 2012م، 2013م،2014م (اكثر من 550 مليون دولار)، شكلت 3.25% من اجمالي التسهيلات الممنوحة(سلطة النقد الفلسطينية، التقرير السنوي 2014). ما انعكس سلبا على حجم الائتمان المصرفي الذي يشكل عامل مؤثر في زيادة الاستثمارات والتنمية بابعادها المختلفة، لذا تمثلت مشكلة الدراسة في الإجابة عن الاسئلة:

1. ما مدى تأثير الوضع المالي للعميل على قرار الائتمان المصرفي في البنوك التجارية العاملة في فلسطين؟
2. ما مدى تأثير السمات الشخصية للعميل على قرار الائتمان المصرفي في البنوك التجارية العاملة في فلسطين؟
3. ما مدى تأثير نمط السياسة الائتمانية للبنك على قرار الائتمان المصرفي للعميل في البنوك التجارية العاملة في فلسطين؟

3- أهمية الدراسة

1- تأتي هذه الدراسة في فترة تعاني فيها المصارف الفلسطينية من تفاقم ظاهرة التعثر وعدم السداد للقروض والتسهيلات وخاصة الاستهلاكية منها بعد ازمة جائحة كورونا.
2- يظهر من الأرقام والإحصائيات المتعلقة بالقروض الصغيرة في فلسطين إعدام الكثير من الديون المتعثرة على مدى السنوات السابقة، او تحويل الكثير من هذه القروض إلى المحاكم الفلسطينية، حسب الإحصاءات المنشورة عن فلسطين من خلال موقع themix.org، ما فقد وصلت نسبته التعثر في بعض البنوك الى حوالي 5% ، (www.themix.org) .

4- أهداف الدراسة

تحديد العوامل الرئيسية المحددة لقرار الائتمان المصرفي في البنوك التجارية الفلسطينية من خلال تحديد دور كل عامل في اتخاذ القرار الائتماني:

1. دور الوضع المالي للعميل في اتخاذ قرار الائتمان المصرفي في البنوك التجارية العاملة في فلسطين.
2. دور السمات الشخصية للعميل في اتخاذ قرار الائتمان المصرفي في البنوك التجارية العاملة في فلسطين.
3. دور نمط السياسة الائتمانية للبنك في اتخاذ قرار الائتمان المصرفي للعميل في البنوك التجارية العاملة في فلسطين.

5- الاطار النظري والدراسات السابقة

العوامل المحددة لقرار الائتمان المصرفي

من أجل تقييم وإدارة المخاطر، تقوم إدارة الائتمان بدراسة فعالة لطلبات الائتمان المقدمة من قبل عملاء البنك قبل اتخاذ القرار الائتماني بالرفض أو بالقبول، في ضوء العناصر الائتمانية الحاكمة للنشاط الائتماني، حيث يتطلب كل قرار ائتماني إجراء موازنة بين العائد المتوقع وبين المخاطر والتكلفة المحتملة للائتمان المطلوب (بن مداني، 2017).

لذا فإن اتخاذ القرار الائتماني يتطلب دراسة تحليلية لكل العوامل التي يمكن أن تؤثر على هيكل رأس المال (Capital Structure)، وقرارات الاستثمار (Investment decisions)، ومخاطر محفظة القروض (Loans portfolio risks). ويجب أن يقوم ضابط الائتمان بدراسة الملف الائتماني للعملاء من خلال جمع وتحليل المعلومات المتعلقة بالعميل، وبهذا يستطيع الموازنة بين العائد المتوقع وبين المخاطر والتكلفة المحتملة للائتمان المطلوب، والوقوف على مدى مطابقة الحالة الائتمانية للسياسة الائتمانية للبنك من عدمه (حديدو، مريم 2018)

إن عملية تحليل المعلومات والبيانات عن حالة العميل المحتملة سوف تخلق القدرة لإدارة الائتمان في صنع القرار الائتماني، لذلك فإن إدارة الائتمان المصرفي تقوم بدراسة وتحليلعدد من المعايير الائتمانية التي من خلالها تستطيع الحكم واتخاذ قرار بمنح أو عدم منح الائتمان المصرفي للعميل.

1. العوامل المتعلقة بالعميل:

ترتبط هذه العوامل بهدف واحد هو قياس مدى المخاطر التي قد يتعرض لها البنك نتيجة مذحه لعميل معين من العملاء، وهل يمكن للبنك تحمل هذه المخاطر، ومدى سلامة الموقف الائتماني للعميل، لذلك فإن إدارة الائتمان المصرفي تقوم بدراسة وتحليل عدد من المعايير الائتمانية المتعلقة بالعميل مثل: **شخصية العميل (Character)**، يستطيع البنك من خلال التعرفعلى سمعة عميله أنيكتشف نيته على السداد، فالمعلومات التي يستقصيها البنك من المصادر التجارية أو المصرفية أو الاجتماعية تهدف إلى تأكيد حسن سلوك العميل، والتزامه بتعهداته، وعدم تعرضه سابقا أو حاضرة لأي نوع من دعاوى الاحتجاج أو الإفلاس أو ما شابه. ومن السمات الشخصية التي تلعب دورا هاما في القرار الائتماني (عمر الشركة، ونوع وحجم نشاط الشركة، ومدة العلاقة بين البنك والشركة طالبة القرض... الخ) حيث أن علاقة البنك المقرض بالعميل تؤثر على حدود الائتمان.

القدرة على الاستدانة (Capacity) ، إذ يعتبر أهم العوامل التي تؤثر في مقدار المخاطرةالتي تتعرض لها إدارة الائتمان، ورغم أن القدرة على الاستدانة تحدد مقدرة العميل في إعادة ماحصل عليه من ائتمان للبنك، إلا أن هناك عدة آراء حددت ما هية القدرة كمتغير في المخاطرة، ويمكن تجميع تلك الآراء وفق أربعة اتجاهات رئيسة مختلفة وردت عند بعض المهتمين، وهي: تفسير القدرة من خلال اقترابها من السمات الشخصية العامة للعميل، فهي تعني أهلية الشخص على الاقتراض، تحديد القدرة بالقابلية الإدارية للعميل في أن يكون قادرة على مباشرة أعماله وإدارتها إدارة حسنة سليمة، تضمن للبنك سلامة إدارة الأموال المقدمة له في صورة ائتمانية، والأمور المالية البحتة في توضيح القدرة، حيث يركز حول قدرة العميل طالب الائتمان على خلق عائد متوقع كاف لضمان تسديد ما عليه من التزامات مستحقة تجاه البنوك، والقدرة على الاستدانة بمقدار التدفق النقدي المتوقع للعميل، إذ ينظر أصحاب هذا الاتجاه إلى أن قدرة العميل على سداد الائتمان تعتمد على مقدار التدفقات النقدية المتوقع تحقيقها من العميل. (Chakraborty et al ,2010).

رأس مال العميل (Capital) وقدرته على توليد الأرباح، إذ يعتبر رأس مال العميل أحد أهم أسس القرار الائتماني، لذا فان إدراة الائتمان تزيد من تحليلها لرأس مال العميل (جميع الاصول المنقولة وغير المنقولة التي يمتلكها العميل مطروحا منها المطلوبات التي بذمته) لتحديد درجة المخاطرة التي تتعرض لها. (Balachandran, Binu , 2008).

الضمان (Collateral): تهدف البنوك من الحصول على الضمانات إلى تحقيق التوازن بين الائتمان المصرفي، وبين ما يقابلها من ضمانات. وقد تكون هذه الضمانات في شكل سندات (bonds) أو ودائع نقدية (cash deposits) أو المعدات (Property) أو الرهون العقارية(mortgages)، أو الأسهم المدرجة (listed shares)، أو البضائع (merchandise) أوإيصالات إيداع (receipts of deposit)، ولكي تضمن إدارة الائتمان الأسبقية الأولى لتحصيل أموالها يجب أن تراعى الآتي عند تحديد الضمان:عدم تقلب قيمة الضمان بشكل كبير

خلال فترة الائتمان، وتكون درجة الرهن من الدرجة الأولى لصالح البنك، بحيث يمكن استخدام هذه الضمانات بسداد قيمة الائتمان عند عجز العميل عن السداد، وتكون ملكية العميل للضمانات ملكية كاملة وليست محل نزاع، وكفاية الضمانات المقدمة لتغطية قيمة الائتمان، والفوائد والعمولات الأخرى قدر المستطاع (عثمان، 2013).

الظروف الاقتصادية والسياسية المحيطة بالعميل، لا شك في أن وجود أجواء ازدهار اقتصادي في قطاع معين، أو في بلد معين يدفع البنوك إلى اتخاذ سياسة تسليف منفتحة، أو اتباع بعض المرونة في شروط منح الائتمان إيمانا بأن العمل في أسواق نشطة تعزز من الربحيةوالملاءة، وبناء على ذلك فإنه ينبغي على ضابط الائتمان دراسة الظروف الاقتصادية وغير الاقتصادية المحيطة بالعميل للوقوف على مدى تأثر العميل بالدورة الاقتصادية. (هيكل وارسلان، 2019)

2. العوامل المتعلقة بالبنك:

يتسع هذا المجال ليشمل العوامل الآتية: (Dogarawa, 2012)، (عوينات، 2017).

درجة السيولة التي يتمتع بها البنك، فهي شريان الحياة للأنشطة التي يقوم بها البنك، تحتاج البنوك للسيولة بسبب حالة عدم التأكد التي تحيط بتدفقاتها النقدية، لذا تحاول أن ترتبأوضاعها بشكل يمكنها من مواجهة أي نقصفي تدفقاتها النقدية تحت أي ظرف من الظروف. ولهذا السبب تحرص البنوك دائما على إدارة محفظة متنوعة من الودائع، ومختلفة الآجال، وعليه فإن جوهر نشاط البنوك التجارية يتحدد بالكيفية التي تقوم بها هذه البنوك بالاستخدام الكفء للموارد المالية التي بحوزتها، وعن طريق البحث عن أفضل السبل والوسائل التي تؤدي إلى تحقيق الأهداف المطلوبة، وهي تحقيق التوازن بين السيولة والربحية والأمان.: الاستراتيجية التي يتبعها البنك في اتخاذ قرار الائتمان، إذ تؤثر هذه الاستراتيجية في قرارها الائتماني، أي في استعداده لمنح ائتمان معين، أو عدم منح هذا الائتمان: الهدف العام للبنك، إذ تسعى البنوك إلى تحقيق هدف الربحية، والسيولة، والنمو والأمان وتحقيق التنمية الاقتصادية و غيرها، ويتم تحقيق هذه الأهداف من خلال قرارات إقراض سليمة تراعي هيكل تكلفة البنك، وسياسات تسعير سليمة للخدمات التي يقدمها، هذا وعليه ايضا"مراعاة سياسات البنوك المنافسة وهيكل أسعار العائد المدين بالبنك، وذلك بهدف تحقيق أكبر ربح ممكن عند أقل مستويات متوقعة من المخاطر، في حين يتم تحقيق هدف السيولة من خلالبناء محفظة للقروض تتسم بالتوازن، و الجودة، والتنوع من حيث أنواع القروض، وآجال القروض والأنشطة التي يتم تمويلها. هذا ويسعى البنك إلى تعظيم أرقام نشاط الإقراض والإيرادات المتولدة عنه ويتحقق ذلك بجهد ائتماني منظم ومكثف يراعي شروط الإقراض الجيد واستقطاب عملاء متميزين والتقييم المستمر لأداء ولسياسات البنوك المنافسة بالسوق. : حصة البنك في السوق المصرفي، إذ يجب أن تسعى البنوك لزيادة حصصها السوقية وذلك من خلال ما تقدمه من تعاملات رائدة وفريدة لا تقدمها البنوك الأخرى، وتنقسم حصة البنك في السوق المصرفي إلى أربعة أجزاء، وهي حصة في الإيداعات، حصة في التوظيف، حصة في الخدمات المصرفية، وحصة في الأموال المدارة لحساب العملاء، ويدخل في ذلك صناديق الاستثمار. إمكانيات البنك المادية والبشرية، وتشمل الكفاءات الإدارية، وخبرة القائمين على عملية منح الائتمان، فكلما تعاظمت إمكانيات البنك المادية والبشرية، كلما تعاظمت درجة استعداده على منح الائتمان من عدمه.

3. العوامل المتعلقة بالائتمان:

أي تلك العوامل المشمولة ضمن السياسات الائتمانية للبنك، وهي مجموعة من العوامل تتعلق بموضوع الائتمان نفسه، وتشمل الغرض من الائتمان الممنوح للعملاء، ومدة الائتمان، ومصدر وطريقة السداد، ونوع ومبلغ الائتمان المطلوب، هذا وتعتبر عملية فهم محددات مخاطرا لائتمان في القضية التي تلعب الدور الرئيسي في الاستقرار المالي للبنوك.(لزرق، 2019) .

IJSSP
المجلة الدولية لنشر الدراسات العلمية
المجلد السادس – العدد الأول – البحث السابع (ص: 106 - 117)
15 – تموز – 2020 م
www.ijssp.com ISSN: 2707-5184 International Journal of Scientific Studies Publishing

1- دراسة (شاهين وربعي، 2019) بعنوان "القروض المتعثرة في مؤسسات الإقراض في فلسطين، أسبابها وسبل معالجتها "

هدفت الدراسة الى التعرف على واقع القروض المتعثرة في فلسطين والممنوحة من قبل المؤسسات الإقراض المرخصة والعاملة في فلسطين إضافة الى التعرف على أسباب تعثر هذه القروض واقتراح اليات للحد من هذه الظاهرة.

تتشابه هذه الدراسة مع دراسة الباحث الحالية في تناولها لأسباب تعثر القروض وآليات مقترحة لعلاجها، ولكنها تناولت مؤسسات الاقراض الفلسطينية وليست البنكوك والتي تقوم على منح القروض الصغيرة ذات المخاطر المنخفضة في معظم الاحيان عما تمنحه البنوك التجارية من قروض بأنواعها واحجامها المختلفة، وهذا يعد اختلاف في مجتمع كلا من الدراستين.

2- دراسة (ابو شيخه، رائد 2016) بعنوان: "أثر مسموعات العميل على قرار منح التسهيلات الائتمانية في البنوك التجارية العاملة في فلسطين". هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر مسموعات العميل على قرار منح التسهيلات الائتمانية في البنوك التجارية العاملة في فلسطين ، بالاضافة الى التعرف فيما اذا كان هناك علاقة ذات دلاله إحصائية بين قرار منح التسهيلات الائتمانية ومجموعة من المتغيرات لها علاقة بمسموعات العميل، بالإضافة إلى التعرف فيماذا كان هناك فروق ذات دلالة احصائية حول أثر مسموعات العميل على قرار منح التسهيلات الائتمانية في البنوك التجارية العاملة في فلسطين تعزى وفقا لمتغير (المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، التخصص، سنوات الخبرة) . استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي للوصول إلى نتائج الدراسة، وكذلك كانت أداة الدراسة عبارة عن استبانة طبقت على أسلوب الحصر الشامل مقدارها (94) موظفا وموظفة. خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أن مسموعات العميل لها أثر كبير على قرار منح التسهيلات الائتمانية في البنوك التجارية العاملة يف فلسطين. تبين وجود علاقة ارتباطيه موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05)α = بين سمعة العميل الأدبية وقرار منح التسهيل الائتماني. تبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة(0.05) α = في آراء عينة الدراسة حول ثرأ مسموعات العميل على قرار منح التسهيلات الائتمانية في البنوك التجارية تعزى إلى متغيرات (التخصص العلمي، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة).

3- دراسة (نصار، 2015): بعنوان "العوامل المحددة لقرار منح التسهيلات الائتمانية المباشرة: دراسة تحليلية مقارنة في المصارف الإسلامية والتجارية العاملة في قطاع غزة". هدفت الدراسة إلى معرفة ما إذا كانت المصارف العاملة في قطاع غزة سواء التجارية منها أو الإسلامية، تستخدم أية عوامل عند اتخاذها قرار بمنح التسهيلات الائتمانية المباشرة للعملاء، ومعرفة مدى التطابق أو الاختلاف فيما بينها من حيث استخدام تلك العوامل، من خلال المقارنة بينهما. وكان أهم النتائج: أن المصارف التجارية والمصارف الإسلامية رغم أنها تستخدم مجموعة من العوامل في عين الاعتبار عند اتخاذ قرار منح الائتمان للعملاء، إلا أناه تختلف جوهريا فيما بينها من حيث استخدامها لتلك العوامل، فقد جاء الاختلاف واضحا في مجموعة العوامل المتعلقة بمقدرة العميل على السداد، وكذلك كل من العوامل المتعلقة بالضمانات المقدمة للمصرف من قبل العميل، والعوامل الخاصة بالمصرف، والعوامل الخاصة بموضوع الائتمان. أن المصارف التجارية والمصارف الإسلامية تتفق فيما بينها حول درجة استخدامها لمجموعة العوامل المتعلقة بشخصية العميل، وكذلك مجموعة العوامل المتعلقة برأس مال العميل وقدرته على توليد أرباح، ومجموعة العوامل المتعلقة بالظروف الاقتصادية والسياسية السائدة. أن كلا من المصارف التجارية والمصارف الإسلامية لا تختلف جوهريا فيما بينها حول الأهمية النسبية لمجموعة العوامل المكونة لاستبانة الدراسة، فقد ركز كل منهما على العوامل المتعلقة بموضوع الائتمان بالمرتبة

IJSSP
المجلة الدولية لنشر الدراسات العلمية
المجلد السادس – العدد الأول – البحث السابع (ص: 106 - 117)
15 – تموز – 2020 م
www.ijssp.com ISSN: 2707-5184 International Journal of Scientific Studies Publishing

الأولى، والعوامل المتعلقة بشخصية العميل بالمرتبة الأخيرة، وقد جاء الاختلاف بشكل واضح في العوامل المتعلقة بالضمانات.

6- منهج الدراسة:

تم استخدام المنهج الوصفي الاستكشافي لمعرفة العوامل الرئيسة المحددة لقرار الائتمان المصرفي في البنوك التجارية العاملة في فلسطين، وقد اعتمد الباحثان في توفير معلومات الدراسة على مصدرين:

1- مصادر أولية: وزعت استبانة على عينة الدراسة لاستكشاف أرائهم حول العوامل الرئيسة المالية وغير المالية المحددة لقرار الائتمان المصرفي لقطاع الشركات في البنوك التجارية الفلسطينية

2- مصادر ثانوية: سلطة النقد الفلسطينية، والموقع الالكتروني للبنوك التجارية في فلسطين، كذلك الكتب والدوريات والرسائل العلمية التي عالجت موضوع الدراسة أو الدراسات ذات الصلة.

3- مقابلات مدراء الائتمان في البنوك التجارية لمعرفة المحددات لقرار الائتمان المصرفي لقطاع الافراد.

مجتمع وعينة الدراسة: تألف مجتمع الدراسة من موظفي التسهيلات والائتمان إضافة إلى مدراء الفروع ومدراء الائتمان في البنوك التجارية العاملة في فلسطين والمرخصة من قبل سلطة النقد الفلسطينية، والبالغ عددها11 بنكا، تم الرجوع للموقع الالكتروني لسلطة النقد. تم تحديد عينة عشوائية منتظمه مكونه من (120) مفردة لجمع بيانات الدراسة تم توزيعها، حيث تم استرداد (110) واستبعاد (10) منها، ما يمثل 87.5 % من إجمالي عدد الاستبانات الموزعة.

جدول (1): توزيع عينة الدراسة وفقا للفئات المشمولة بالدراسة

الرقم	البنك	الاستبيانات الموزعة	الاستبيانات الخاضعة للدراسة	النسبة المئوية%
1	بنك الاسكان	11	10	%91.6
2	البنك العربي	11	10	%91.6
3	بنك فلسطين	11	9	%83
4	بنك القاهرة عمان	11	10	%91.6
5	البنك الوطني	11	9	%83
6	بنك الاهلي الاردني	11	10	%91.6
7	بنك القدس	11	9	%83
8	بنك الاستثمار الفلسطيني	11	10	%91.6
9	بنك العقار المصري	11	9	%83
10	بنك الاردن	11	9	%83
11	البنك التجاري الاردني	10	8	%80
	المجموع	**120**	**100**	**%87.5**

8- تحليل نتائج الدراسة

السؤال الأول: ما مدى تأثير الوضع المالي للعميل (الشركة/صاحب المنشأه) على قرار الائتمان المصرفي في البنوك التجارية العاملة في فلسطين؟

IJSSP
المجلة الدولية لنشر الدراسات العلمية
المجلد السادس – العدد الأول – البحث السابع (ص: 106 - 117)
15 – تموز – 2020 م
www.ijssp.com ISSN: 2707-5184 International Journal of Scientific Studies Publishing

جدول (2) مدى أهمية المؤشرات المالية للعميل من وجهة نظر عينة الدراسة

الرقم	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية
1	نسبة التداول	4.07	0.57	هام
2	نسبة السيولة السريعة	3.93	0.65	هام
3	نسبة الرافعة المالية	3.91	0.81	هام
4	مضاعف الفوائد المدفوعة	3.59	0.78	متوسط الاهمية
5	معدل دوران البضاعة	3.63	0.82	متوسط الاهمية
6	معدل دوران الذمم المدينة	3.70	0.83	متوسط الاهمية
7	معدل دوران رأس المال العامل	3.84	0.73	هام
8	صافي التدفق النقدي من الأنشطة التشغيلية	4.07	0.64	هام
9	صافي التدفق النقدي من الأنشطة التمويلية	3.99	0.66	هام
10	القيمة السوقية لسهم الشركة	3.62	0.76	متوسط الاهمية
	الوسط الحسابي والانحراف المعياري العام	3.84	0.49	هام

تشير النتائج ان من أهم الأمور التي يتم تحليلها لاغراض الائتمان هي سيولة العميل ونسبة التداول، ونسبة "صافي التدفق النقدي التشغيلية المشتقة من قائمة التدفقات النقدية والتي تقيس مدى قدرة العميل على توليد التدفقات النقدية من الانشطه التشغيلية. أما بخصوص المؤشرات المالية السبعة الأخرى فقد تفاوت الوزن النسبي لكل منها.

السؤال الثاني: ما مدى تأثير السمات الشخصة (الشركة / صاحب المنشأه) للعميل على قرار الائتمان المصرفي في البنوك التجارية العاملة في فلسطين؟

جدول (3) مدى أهمية السمات الشخصية للعميل من وجهة نظر عينة الدراسة

الرقم	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية
1	نوع وحجم نشاط الشركة	4.24	0.53	هام
2	عمر الشركة	3.82	0.68	هام
3	نوعية اعضاء مجلس الإدارة	3.61	0.75	متوسط الاهمية
4	السياسات التي تتبعها الإدارة في تمويل انشطت الشركة	3.76	0.78	هام
5	سياسة الشركة في توزيع الارباح	3.52	0.77	متوسط الاهمية
6	مدى الالتزام الشركة بقواعد ومبادئ الحوكمه	3.55	0.70	متوسط الاهمية
7	مدى الالتزام الشركة بقواعد ومبادئ الاستدامه والمسؤولية الاجتماعية	3.48	0.77	متوسط الاهمية
8	مدى فاعلية وكفاءة نظام الرقابة الداخلية للشركة	4.76	0.49	هام جدا

9	مدى التزام الشركة بتسديد القروض وفوائدها في مواعيدها المحدده	3.86	0.74	هام
10	اسم المدقق الخارجي لحسابات الشركة	3.81	0.41	هام
	الوسط الحسابي والانحراف المعياري العام	3.84	0.49	هام

تشير بيانات الجدول رقم (3) أن هناك اتفاق إلى حد كبير حول ترتيب الأهمية النسبية لتلك السمات، احتلت سمة "مدى التزام الشركة بتسديد القروض وفوائدها في مواعيدها المحددة في المرتبة الأولى وسمة "نوع وحجم نشاط الشركة في المرتبة الثانية، وفي المرتبة الثالثة سمة " اسم المدقق الخارجي لحسابات الشركة والسياسات التي تتبعها الإدارة في تمويل أنشطة الشركة". أما بخصوص السمات الشخصية السبعة الأخرى فقد تفاوت الوزن النسبي لكل منها.

السؤال الثالث: ما مدى تأثير نمط السياسة الائتمانية للبنك التجاري على قرار الائتمان المصرفي في البنوك التجارية العاملة في فلسطين؟

الجدول رقم (4) لمدى تاثير نمط السياسات الائتمانية للبنك

الرقم	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	هام
1	وجود دائرة متخصصة لإدارة مخاطر الائتمان	4.19	0.58	هام
2	وجود نظام معتمد في البنك لتصنيف نوعية العملاء	3.97	0.66	هام
3	درجة حساسية ادارة البنك تجاه مخاطر الائتمان	3.86	0.68	هام
4	درجة رغبة ادارة البنك في تحقيق الارباح	3.77	0.75	هام
5	طبيعة شروط منح الائتمان	3.23	0.51	هام
6	نوع وقيمة الكفالات المطلوبة لمنح الائتمان	3.58	0.64	هام جدا
7	اسعار الفائدة المقبوضة والفائدةالمدفوعةالمحددة على الائتمان	3.79	0.75	هام
8	مدى حرص ادارة البنك على الالتزام بتعليمات سلطة النقد	4.16	0.73	هام
9	حجم ودائع العملاء الموجودة في البنك	3.87	0.81	هام
10	مدى التزام البنك بقواعد بازل بخصوص كفاية راس المال	3.86	0.77	هام
	الوسط الحسابي والانحراف المعياري العام	4.03	0.47	هام

هناك اتفاق إلى حد كبير حول ترتيب الأهمية النسبية لتلك المؤشرات. إذ كانت المرتبة الأولى "نوع وقيمة الكفالات المطلوبة لمنح الائتمان" في حين احتلت المرتبة الثانية طبيعة شروط منح الائتمان". وفي المرتبة الثالثة " وجود دائرة متخصصة الإدارة مخاطر الائتمان". أما المؤشرات السبعة الأخرى فقد تفاوت الوزن النسبي لكل منها.

IJSSP
المجلة الدولية لنشر الدراسات العلمية
المجلد السادس – العدد الأول – البحث السابع (ص: 106 - 117)
15 – تموز – 2020 م
www.ijssp.com ISSN: 2707-5184 International Journal of Scientific Studies Publishing

جدول (5) تقييم الأهمية النسبية للمتغيرات الرئيسية الثلاثة لدى اتخاذ قرار منح الائتمان

تشير بيانات الجدول رقم (5) أن كلا من المتغيرات الثلاثة هامة في اتخاذ قرار منح الائتمان. جاء المتغير "نمط السياسة الائتمانية للبنك في المركز الأول، يليه المتغير "المؤشرات المالية للعميل طالب الائتمان في المركز الثاني، في حين جاء المتغير "السمات الشخصية للعميل طالب الائتمان في المركز الثالث.

السؤال الرابع: هل يوجد عوامل أخرى تؤثر على قرار منح الائتمان المصرفي في البنوك التجارية الفلسطينية للعملاء ؟

أن الأوضاع السياسية والاقتصادية الحالية السائدة في الأراضي الفلسطينية والعجز المستمر في موازنة السلطة وسيطرت الاحتلال على الاقتصاد الفلسطيني يعتبر من أهم أسباب التي قد تؤثر على القرار الائتماني في البنوك

الرقم	المتغيرات	الوسط الحسابي	مستوى الاهمية	الترتيب
1	المؤشرات المالية للعميل طالب الائتمان	3.84	هام	**2**
2	السمات الشخصية للعميلطالب الائتمان	3.81	هام	**3**
3	نمط السياسة الائتمانية للبنك	4.03	هام	**1**

التجارية الفلسطينية رغم الملائمة المالية للعميل. ويعزو الباحثان ذلك إلى أن الظروف الخارجية والتي لا تكون ضمن سيطرة المقترض أو المقرض تعصف أحيانا بالمقترض وتدفعه إما للتأخر في السداد أو التوقف نهائيا عن التسديد وخصوصا الظروف الاقتصادية المرتبطة بالوضع السياسي.

نتائج المقابلات مع مدراء الائتمان لمعرفة محددات القرار الائتماني لتسهيلات المقدمة للافراد:

1. ان المدة الزمنية للمنح محدود في القروض الشخصية وهي لا تتجاوز 84 شهر او قسط اما القروض السكنية فلا تتجاوز 12عاما بدون رهن وقد تصل الى 25 عاما بضمان رهن عقاري، اما بخصوص قروض السيارات فقد تصل الى 5 سنوات.
2. قيمة القسط الشهري يجب ان لا يتجاوز 50% من الدخل الشهري للمقترض او الكفيل
3. غالبا ما يكون المقترض لديه راتب محول او كفيل محول راتبه اصوليا الى البنك.
4. يوجد حد ادنى وحد اعلى لقيمة القرض الممنوح تتناسب مع راتب او دخل المقترض المثبت عبر حسابه ومدى سنوات خبرته.
5. غالبا ما تكون نسبة الفائده على التسهيلات بشكل متناقص بحيث اذا قرر المقترض تسديد ما عليه قبل انهاء الفترة الزمنية يقفى من الفوائد المتبقية.
6. يتم جدولة القروض بناء على طلب المقترض شريطة مرور فترة زمنية على القرض الممنوح بحيث لا تقل عن 6 شهور عن منحه.

9- الإستنتاجات:

1. أن هناك دور وأهمية للعوامل (الوضع المالي للعميل، والسمات الشخصية للعميل، ونمط السياسات الائتمانية للبنك المقرض) في اتخاذ قرار الائتمان المصرفي فيالبنوك التجارية الفلسطينية.
2. توازن البنوك بين العوامل مجتمعة (الوضع المالي للعميل، والسمات الشخصيةللعميل، ونمط السياسات الائتمانية للبنك المقرض) في اتخاذ قرار الائتمان المصرفي.

3. يتفق مديري وموظفي الائتمان في البنوك التجارية الفلسطينية حول أهمية العوامل الخاصة بشخصية العميل، وهذا يرجع إلى أهمية ما تمثله شخصية العميل من اعتبارات لدى البنك عند اتخاذ قرار منح الائتمان المصرفي، إذ يستطيع البنك من خلال التعرف السيرة الائتمانية وسمعة عميله أن يكتشف نيته السداد، فالمعلومات التي يستقصيها البنك من المصادر التجارية أو المصرفية أو الاجتماعية تهدف إلى تأكيد حسن سلوك العميل والتزامه بتعهداته، وتعتبر معرفة مدى التزام الشركة بتسديد القروض وفوائدها في مواعيدها المحددة، وطبيعة النشاط الذي تزاوله الشركة وحجم أعمالها والسياسات التي تتبعها ادارة الشركة في تمويل أنشطة الشركة من الاعتبارات الرئيسة التي يجب أن تأخذ بها إدارة البنك في الحسبان عند تقرير مدى أهلية العميل للحصول على الائتمان المطلوب.
4. يتفق مديري وموظفي الائتمان في البنوك التجارية الفلسطينية حول أهمية نمط السياسة الائتمانية للبنك التي تتضمن أسس وعوامل محدد ومتبعة في عمليات الائتمان، بغرض تحقيق أعلى درجة من الكفاءة والفاعلية في ادارة المخاطر التي تحمي البنك من مخاطر الائتمان، حيث تركز تلك البنوك بشكل أساسي على نوع وقيمة الكفالات المطلوبة لمنح الائتمان وعلى طبيعة شروط النسهيلات، هذا وتركز ايضا" على إيجاد إدارة متخصصة ومسئولة عن منح الائتمان ومتابعة تحصيله وذلك لتقليل مخاطر الائتمان.
5. أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية للأهمية النسبية للوضع المالي لعميل منوجهة نظر فئت عينة الدراسة في اتخاذ قرار الائتمان المصرفي في هذه البنوك التجارية
6. تختلف البنوك التجارية في درجة تحفظها لمنح القروض المصرفية تبعا" لتقديرها للمخاطر المحيطة لفرص تسديد تلك القروض من قبل العملاء الممنوحة لهم (Risk Appetite) أو ما يسمى مستوى المخاطر المقبول، هذا وتلعب السياسة الائتمانية والاستراتيجية التي يتبعها البنك في اتخاذ قرار الائتمان دورا هاما في استعداده لمنح الائتمان أو عدم منحه.
7. تبين من خلال تحليل البيانات الصادرة عن وحدة الائتمان في سلطة النقد الفلسطينية ان هنالك نسبة كبيرة من اقساط تسديد القروض المعطاة للزبائن غير منتظمة، وان ظاهرة تعثر القروض قد ازدادت في السنوات الاخيرة بسبب الظروف السياسية والاقتصادية الحالية.

10- التوصيات

1. التركيز على عناصر الوضع المالي للعميل بطلب القوائم المالية لنشاط العميل، وتحليلها لمعرفة الوضع المالي ومقدرتة على السداد، لضمان استرداد الأموال الممنوحة.
2. الاهتمام بالعناصر المتعلقة بالسمات الشخصية للعميل مثل نوع وحجم نشاط العميل ومدى التزامه بتسديد القروض وفوائدها في مواعيدها المحددة.
3. نفعيل السياسات الائتمانية لمنح الائتمان والحرص على الالتزام بها من كافة الأطراف المشتركة في عملية منح الائتمان المصرفي والتشديد على تطبيقها ومحاسبة المخالفين لها.
4. الفصل بين وظائف الموافقة على منح القروض، وصرفها، وتحصيلها، وجعل إدارتها مشتركة، بحيث تكون سياسية الموافقة والمنح والتحصيل مكملة لبعضها البعض، ما يزيد من كفاءة كل قسم، ويتيح للموظف الوقت الكافي لإنجاز ما هو مطلوب منه.
5. إنشاء محاكم مختصة بالائتمان بكافة أشكاله مما يسرع من إجراءات القضاء في جدولة أو هيكلة القروض المتعثرة أو الحجز على ضمانات القروض.

قائمة المصادر والمراجع:

ابو دية، (2016): **"دور الاشتمال المصرفي والشمول المالي في الاقتصاد الفلسطيني"** دراسة ماجستير، الجامعة الاسلامية – غزة

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

بن مداني، صديقة. (2017). **"انعكاسات القروض المصرفية المتعثرة على أداء البنوك التجارية في الجزائر"،** رسالة ماجستير منشورة، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر.

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

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

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

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

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

نصار، توفيق صديق (2016): بعنوان **"العوامل المحددة لقرار منح التسهيلات الائتمانية المباشرة: دراسة تحليلية مقارنة في المصارف الإسلامية والتجارية العاملة في قطاع غزة".** رسالة ماجستير. الجامعة الاسلامية – قطاع غزة.

ابو شيخه، رائد (2016) بعنوان: **"أثر مسموعات العميل على قرار منح التسهيلات الائتمانية في البنوك التجارية العاملة في فلسطين".** رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة النجاح الوطنية – فلسطين .

تقارير سلطة النقد السنوي 2014 - 2018.

مجلة جمعية البنوك 2018.

موقع سلطة النقد الفلسطينية http://www.pma.ps/ar-eg/microfi

موقع جمعية البنوك الفلسطينية . www.abp.ps

www.thmix.org

Chakraborty, Atreya, Fernando, Cresenta, and Mallick, Rajiv (2010), The Importance

Balachandran, Binu (2008). Central bank lending facilities and properties of interest rates. (Unpublished Doctoral Dissertation), Graduate School of Arts and Sciences, Columbia University.

Gorion.P.(2009). Risk management lesson from the credit crises. European financial management.

DDogarawa, “Relationships between Credit and Banks Default. Evidence from small business lending”, Journal of Banking and Finance. Vol. 34, P. 2968-2984. 2012