

جامعة غرداية

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

ميدان العلوم الاقتصادية و علوم التسيير والعلوم التجارية

شعبة العلوم الاقتصادية

تخصص: إقتصاد نقدي وبنكي

من اعداد الطالبين:

- نورالدين بوحفص

- محمد الطاهر

بعنوان:

استخدام نماذج الجدارة الائتمانية لتقييم عملاء البنك

دراسة حالة : عينة من البنوك التجارية العاملة بولاية غرداية

خلال سنة - 2018 -

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 19 جوان 2018

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
1. د. حمزة عمي سعيد	أستاذ محاضر أ.	غرداية	رئيسا.
2. أ.د عبد اللطيف مصيطفي	أستاذ	غرداية	مشرفا ومقررا.
3. د. ايمان بوقرة	أستاذ محاضر ب.	غرداية	مناقشا.

السنة الجامعية: 2018/2017

سُبْحَانَكَ اللَّهُمَّ رَبِّ السَّمَاوَاتِ
الْأَعْلَى رَبِّ الْعَرْشِ الْمَجِيدِ
الَّذِي فِي يَدَيْهِ أَسْرَارُ كُلِّ شَيْءٍ
وَمَا يَشَاءُ يَفْعَلْ

جامعة غرداية
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي
ميدان العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية
شعبة العلوم الاقتصادية
تخصص: إقتصاد نقدي وبنكي

من اعداد الطالبين:

- نورالدين بوحفص

- محمد الطاهر

بعنوان:

استخدام نماذج الجدارة الائتمانية لتقييم عملاء البنك

دراسة حالة : عينة من البنوك التجارية العاملة بولاية غرداية

خلال سنة - 2018 -

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 19 جوان 2018

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
4. د. حمزة عمي سعيد	أستاذ محاضر أ.	غرداية	رئيسا.
5. أ.د عبد اللطيف مصيطفي	أستاذ	غرداية	مشرفا ومقررا.
6. د. ايمان بوقرة	أستاذ محاضر ب.	غرداية	مناقشا.

السنة الجامعية: 2018/2017

ملخص

يعد استخدام معايير نماذج الجدارة الائتمانية من الأساليب المستعملة في تقييم العميل من قبل البنوك التجارية، ويتمثل الهدف من البحث في الإشارة إلى نماذج الجدارة الائتمانية والمعايير التي تتضمنها هذه النماذج، بهدف التعرف والكشف عن إمكانيات العميل المستقبلية في سداد الإئتمان وفوائده، وذلك لتجنب خطر عدم إسترجاع الإئتمان الذي قد يقع ويؤدي إلى التعثر (إدارة المخاطر).

تضمنت مشكلة البحث معرفة مساهمة معايير ونماذج الجدارة الائتمانية في عملية تقييم العملاء من قبل البنك، وهو ما تطلب حصر والإشارة إلى جل المعايير المساهمة في عملية التقييم سواء تعلق الأمر بالعميل أو البنك. وقد خلص البحث إلى أن المعايير التي تدخل ضمن تقييم عملاء البنك تتمثل في شخصية العميل وقدرته على السداد، بالإضافة إلى ملائته (رأس المال)، والضمانات المقدمة إضافة إلى تأثير موضوع الائتمان بالبيئة المراد إستغلال الإئتمان فيها (محيط الائتمان) هذا من جهة، ومن جهة أخرى أن للبنك (متغيرات داخلية) تأثير في عملية التقييم، وأن أسلوب التقييم المتبع في البنوك محل الدراسة غير منمذج في تقييم العملاء مقارنة بالنماذج المعروضة.

وقد أوصت الدراسة بضرورة اعتماد أسلوب أو نموذج واضح في عملية تقييم العملاء وإضفاء الشفافية في عملية تقييم العملاء وإرساء نظام إستعلام وتبادل البيانات ائتمانية بين البنوك للإلمام ببيانات العملاء للمساعدة في عملية التقييم.

الكلمات المفتاحية : جدارة ائتمانية ، إقراض ، ائتمان ، عملاء.

Abstract :

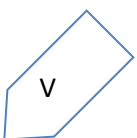
To study the using of creditworthiness standards is to study one of the most fascinated trend in the banking system, that is one of the methods used by commercial banks to customer evaluation, and this study aims to explain the creditworthiness models and its standards, And to disclose the future potential of the customer in the payment of credit and its benefits, In order to avoid the risk of non-return of credit that may occur and lead to default (risk management).

This research problem included the knowledge of the contribution of the standards and models of creditworthiness in the process of customer evaluation by the bank, which requires determination of the most standards contributing to the evaluation process, either from the customer side or from the bank side.

The research concluded that the standards that fall within the evaluation of the bank's customers are: the customer's personality and ability to pay, in addition to his capital (solvency), guarantees provided (safe-guard) furthermore to the impact of the credit issue to the environment in which credit is to be used (credit environment). On the other hand, the Bank (internal variables) has an impact on the evaluation assessment, and the evaluation method used in the banks under study is not modeled in evaluating customers compared to the current models

Finally, the most important recommendations that can be referred to, are the adoption of a clear method or model in the customer's evaluation process, transparency in the customer's evaluation process, the establishment of a system of query (credit investigation) and exchange of credit data between banks to know customer data. therefore, to assist in the evaluation process.

Keywords : Creditworthiness, Lending, Credit, Customers.



الإهداء

لكل عمل نهاية وامل في التوفيق
والنجاح بعد انتهاء هذا العمل المتواضع
سعيد ان اهدي هذه الثمرة
إلى من لا يمكن للكلمات أن توفي حقهما
إلى من لا يمكن للأرقام أن تحصي فضائلهما
الوالدين الكريمين حفظهما الله واهدما بموفور الصحة والعافية
الى الروح الطيبة التي تمنيت ان تقاسمني هذا النجاح التي كانت
محفزا لي بمواصلة التعلم روح زوجتي طيب الله ثراها "سليمة برحال"
الى البذرة الطيبة ابنتي "منال" حفظها الله تعالى.
الى اخوتي واخواتي واولادهم كل باسمه
الى اصدقاء دفعتي بوذراع الكرم، محمد مبسوط، عماري محمد
إلى كل الزملاء بمصلحة البرمجة والمتابعة بمديرية التربية
وفي قطاع التربية الذين عرفتهم
الى زملاء وزميلات الدفعة ماستر علوم اقتصادية
تخصص اقتصاد نقدي بنكي دفعة 2016 - 2017
وإلى كل من يتذكرهم القلب ولم يذكرهم القلم.
ان اهدي هذا العمل

نور الدين بوحفص

الإهداء

الحمد لله الذي شرح لي صدري وأنار قلبي
وأعانني على إنجاز هذا العمل المتواضع
أهدي ثمرة جهدي

إلى روح الوالدين الطاهرة... وأسكنهما الله فسيح جناته
إلى من هي سندي في مواصلة التعلم الزوجة الكريمة

إلى المصائب المنيرة وزينة الدنيا

أولادي الكرام، فاروق و الصغيرة ريتاج

إلى جميع إخوتي وأخواتي وأولادهم كل باسمه

إلى كل الزملاء و الزميلات

دفعته ماستر علوم اقتصادية

تخصص اقتصاد نقدي بنكي

دفعته 2017/2018

محمد الطاهر

شكر

الحمد لله عدد خلقه ورضا نفسه وزنة عرشه ومداد كلماته حمداً طيباً كثيراً مباركاً فيه

كما ينبغي لجلال وجهه وعظيم سلطانه

والصلاة والسلام على المبعوث رحمة للعالمين وعلى آله وصحبه

أتقدم بجميل شكري وتقديري للأستاذ الفاضل عبد اللطيف مصيطفى

لقبوله الإشراف على هذا العمل، وتوجيهاته القيمة

كما أتقدم أيضاً، بالشكر والعرفان وموفور الصحة الى الزميل والأستاذ مراكشي عبد الحميد

الذي ما بخل علينا في المساعدة والتوجيه والسهر مع تمنياتنا له بالتوفيق مناقشة رسالة دكتوراه

كما لا ننسى أيضاً، الشكر والعرفان إلى كل الذين عملوا على تحكيم وتقويم استمارة

البحث (الاستبيان) شكلاً ومضموناً أو ساهموا في تزويدنا بالبيانات والمعلومات وساعدونا

في إتمام هذه الدراسة نذكر منهم الأستاذ رئيس قسم العلوم الاقتصادية

حمزة عمي سعيد، د. بن ساحة علي، د. طالب احمد نورالدين، د. أحلام بوعبدلي

ود. بن تريح بن تريح رئيس العلوم الاقتصادية بجامعة عمار ثليجي ولاية الاغواط

على فتح مكتبه والاستقبال وتوجيه وتزود بالمراجع

والشكر للطاقم الجامعي من أساتذة وطلبة بجامعة غرداية

وأشكر كذلك لجنة المناقشة لتفضلهم على قراءة وتقييم المذكرة

دمتم في خدمة العلم وفقكم الله وسدد خطاكم

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
IV	البسمة
V	الاهداء
VI	الشكر
VII	الملخص
IX	قائمة المحتويات
XI	قائمة الجداول
XII	قائمة الأشكال
XIII	قائمة الملاحق
أ-د	المقدمة العامة
21	الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للجدارة الائتمانية للعملاء
22	المبحث الأول : مفاهيم حول الجدارة الائتمانية للعملاء
22	المطلب الأول : ماهية الجدارة الائتمانية
22	الفرع الأول : تعريف الجدارة الائتمانية
24	الفرع الثاني : أهمية و فوائد الجدارة الائتمانية
25	المطلب الثاني : معايير تقييم الجدارة الائتمانية للعميل
30	المطلب الثالث : نماذج الجدارة الائتمانية لتقييم العميل وديناميكيته
42	المبحث الثاني : الدراسات السابقة
42	المطلب الأول : الدراسات الوطنية
45	المطلب الثاني : الدراسات الأجنبية
47	المطلب الثالث : دراسة مقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة
49	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية
50	المبحث الأول: الطريقة و الأدوات المستخدمة في الدراسة
50	المطلب الأول : طريقة جمع البيانات
50	المطلب الثاني : أدوات المستخدمة في جمع المعلومات
53	المبحث الثاني : مناقشة وتحليل والنتائج المتوصل إليها
53	المطلب الأول : تحليل ومناقشة بيانات الدراسة.

68	المطلب الثاني : اختبار فرضيات الدراسة والنتائج المتحصل عليها
79	الخاتمة العامة
82	قائمة المراجع والمصادر
86	الملاحق

قائمة الجداول

رقم الصفحة	الموضوع	رقم الجدول
53	المنصب المشغول لأفراد العينة	1-2
53	المؤهل العلمي لأفراد العينة	2-2
54	الخبرة المهنية لأفراد العينة	3-2
54	دورات التدريبية و تكوين افراد العينة	4-2
55	تحليل فقرات معيار (1) شخصية العميل	5-2
57	تحليل فقرات معيار (2) القدرة على السداد	6-2
59	تحليل فقرات المعيار (3) راس المال	7-2
60	تحليل فقرات المعيار (4) الضمانات الخاصة (بالائتمان).	8-2
62	تحليل فقرات المعيار (5) محيط الائتمان (المشروع)	9-2
64	تحليل فقرات معيار (6) البنك.	10-2
68	اختبار الفرضيات	11-2
69	نتائج اختبار الفرضية الاولى	12-2
70	نتائج اختبار الفرضية الثانية	13-2
71	نتائج اختبار الفرضية الثالثة	14-2
72	نتائج اختبار الفرضية الرابعة	15-2
72	نتائج اختبار الفرضية الخامسة	16-2
73	نتائج اختبار الفرضية السادسة	17-2
74	نتائج وترتيب النماذج حسب بيانات الدراسة	18-2

قائمة الملاحق

رقم الملحق	الموضوع الملحق	رقم الصفحة
01	استمارة الاستبيان	86

قائمة الاشكال

رقم الصفحة	الموضوع الشكل	رقم الشكل
23	دلالات الجدارة الائتمانية للعميل	أ-1
68	التمثيل البياني لاختبار الفرضيات	أ-2
75	التمثيل البياني لنتائج ونسب النماذج حسب بيانات الدراسة	ب-2

المقدمة العامة

المقدمة العامة

1- توطئة:

شهدت البيئة المصرفية العديد من التطورات، تمثلت في المنافسة المحلية والعالمية بين البنوك والمؤسسات المالية، وهذا ما جعلها تشري التنوع في الخدمات المصرفية وإبتكار الجديد لإستقطاب أكثر للعملاء وضمن مكائنها ضمن السوق المصرفي والحفاظ على إستمراريتها.

لذلك يعتبر البنك حلقة وصل (وسيط) بين ذوي الأموال الذين يبحثون عن الاستثمارات وبين الاستثمارات التي تبحث عن التمويل، الذي لا يتم هذا الأخير إلا عن طريق عملية منح الائتمان. ومن بين الخدمات الاستراتيجية التي تقوم بها البنوك هي جذب وإستقطاب الودائع وتوظيفها في مختلف القطاعات والمجالات بغية تقديم خدمات لدعم التنمية الاقتصادية وتحقيق الأرباح وفق سياسة إئتمانية هادفة، لكن هذه القروض لا تمنح إلا وفق اليات ومنهجية يتبعها البنك لإتخاذ قرار منح الائتمان رشيد.

كما تستدعي عملية إتخاذ قرار منح الائتمان رشيد، أخذ مبدأ الحيطة والحذر (المخاطر) لكونه يقوم بمنح القرض في الحاضر على أن يتم استرداده في المستقبل، ونتيجة للتطور والمنافسة الحاصلة في أعمال البنوك وجب الإهتمام بالعميل وجعله موضوع إهتمام ودراسة وذلك بالبحث عن المعايير والآليات التي تجعل للعميل أهلية إئتمانية يولها البنك الاهتمام الكبير، لتقوم فيما بعد وعلى أساسها وظائف ائتمانية تبنى على أساسها أحكام لها أثر في عمل البنك.

بناء على هذا نسعى من خلال هذه الدراسة إلى التطرق للجدارة الإئتمانية للعميل وأهم المعايير التي تعتمد عليها البنوك الجزائية في تقييم عملاءها وعلى ضوءها تجعل هؤلاء العملاء من الممنوحين أو المستفيدين من الإئتمان.

2. إشكالية الدراسة:

إن الدور الذي تقوم به البنوك من خلال توظيف الأموال (الودائع) وتمويل المشاريع بعملية منح الائتمان يلزمها بضرورة دراسة وتقييم العملاء أو الهيئة المستفيدة من هذه العملية وذلك بغية الحفاظ على أموال المودعين والشعور بالمسؤولية إتجاه الأمانة الملقاة على عاتقها مما يجعلها تسعى لتفادي أو التقليل من المخاطر المستقبلية ومن ثم يمكن التعبير عن مشكلة البحث من خلال التساؤل التالي:

ما مدى مساهمة معايير نماذج الجدارة الائتمانية في تقييم عملاء البنك في البنوك التجارية

محل الدراسة؟

المقدمة العامة

- ماذا تعني الجدارة الائتمانية للعميل؟
- هل لمعايير شخصية العميل ، راس المال ، القدرة على السداد ، الضمانات ، والظروف المحيطة تأثير في تقييم عملاء البنوك محل الدراسة؟
- هل البنك يعتبر كمعيار له تأثير في عملية تقييم العملاء؟
- ماهي نماذج الجدارة الائتمانية المستخدمة في تقييم العملاء البنوك؟
- أ يوجد نموذج مستخدم في تقييم عملاء البنوك التجارية محل الدراسة؟

3. فرضيات الدراسة:

لمعايير نماذج الجدارة الائتمانية أثر في تقييم عملاء البنك .

- الفرضيات:

- ✓ يوجد تأثير لشخصية العميل في عملية تقييم عملاء البنك.
- ✓ راس المال العميل له أثر في عملية تقييم عملاء البنك.
- ✓ القدرة على السداد لها اثر في عملية تقييم عملاء البنك.
- ✓ توجد تأثير للضمانات المقدمة في عملية تقييم عملاء البنك.
- ✓ يوجد تأثير لموضوع الائتمان ومحيطه في عملية تقييم عملاء البنك .
- ✓ يوجد تأثير للبنك في عملية تقييم عملاء البنك.
- ✓ يوجد نموذج لتقييم عملاء البنك.

4. أهمية الدراسة:

تعتبر أهمية الدراسة كون أن منح الائتمان من أهم نشاطات البنوك حيث يشكل مصدر للربح ويضمن لها الاستمرار، وتعد الجدارة الائتمانية واستعانة بها أسلوب جديد ومبتكر يستخدم في تقييم العملاء للاستفادة من تسهيلات الائتمانية وأن هذه النماذج وأهميتها تضمن الحفاظ على المورد (العائد) المالي الناتج عن قرار منح الائتمان والتقليل من مخاطر المترتبة عنه من التعثر أو عدم السداد مستقبلا وهذا بغية التحوط منها.

المقدمة العامة

5. أهداف الدراسة:

- كما تتجلى اهداف هذه الدراسة فيما يلي :
- ✓ التعرف على مفهوم الجدارة الائتمانية وفوائدها.
 - ✓ معايير تقييم الجدارة الائتمانية للعميل.
 - ✓ التطرق لأهم نماذج الجدارة الائتمانية وديناميكيته.
 - ✓ تعزيز الثقة أداء البنوك وخفض المخاطر بما يساهم في تحقيق اهداف البنك .
 - ✓ تطوير فعالية البنوك وتكفييها مع الواقع الاقتصادي.

6. حدود الدراسة:

- الحدود الموضوعية : تم التطرق في هذه الدراسة إلى معايير ونماذج الجدارة الائتمانية لتقييم العملاء.
- الحدود المكانية : شملت الدراسة عينة من البنوك التجارية العاملة بولاية غرداية وهي :
 - ✓ بنك التنمية المحلية BDL
 - ✓ القرض الشعبي الجزائري CPA.
 - ✓ البنك الجزائر الخارجي BEA
 - ✓ بنك البركة الجزائر Banque Al Baraka Algeria
- الحدود الزمانية: تم تحديد المجال الزمني للبحث شهري أفريل وماي 2018.

7. منهج الدراسة:

من اجل دراسة ومعالجة الاشكالية المطروحة في البحث تم الاعتماد على المنهج الوصفي في الجانب النظري للموضوع، أما الجانب التطبيقي للبحث فقد تم اعتماد المنهج التحليلي، لما يتناسب وطبيعة الموضوع، وتم استخدام العديد من الأدوات كالمقابلة والإستبيان.

8. صعوبات البحث:

- من بين الصعوبات التي واجهتنا أثناء القيام بهذا البحث منها :
- ✓ عدم الاستجابة بعض موظفي البنوك محل الدراسة لأجراء مقابلات شخصية.

المقدمة العامة

- ✓ التأخر في الإجابة على أسئلة الاستبيان.
- ✓ عدم الموافقة على منح ملفات طلب الائتمان للتحليل ومعرفة طريقة التقييم.
- ✓ عدم الموافقة على تقديم بطاقات تقييم ملفات طلب الائتمان للاستغلال والمقارنة وتقديمها كلاحق في البحث بداعي الخصوصية والسر المهني المبالغ فيه.

9. هيكل الدراسة

تم تقسيم الدراسة الى المقدمة العامة والخاتمة العامة يتوسطهما فصلين، الفصل الأول منها الى الادبيات النظرية والتطبيقية لنماذج الجدارة الائتمانية في مبحثين، تناولنا في المبحث الاول ماهية الجدارة الائتمانية من حيث التعريف والفوائد ومعايير نماذج الجدارة الائتمانية لتقييم العميل، ونماذج الجدارة الائتمانية وديناميكيته، اما المبحث الثاني استعرضنا في دراسات سابقة وطنية واجنبية.

أما الفصل الثاني فيتناول الدراسة الميدانية التي أنجزت على مجموعة من البنوك التجارية في ولاية غرداية، بإستخدام أداة الدراسة الرئيسية (الاستبيان) والمقابلة وقد إستعرضنا فيه عرضا وتحليلا للبيانات العامة لعينة الدراسة والأساليب الإحصائية المستعملة في تحليل أداة الدراسة واختبار الفرضيات.

الفصل الأول

الأدبيات النظرية و التطبيقية

للمدارة الائتمانية للعملاء

تمهيد:

يعد استخدام الجدارة الائتمانية للعملاء من الأساليب المستعملة في تقييم العملاء من قبل البنوك والهدف من دراستها هو المساعدة في إتخاذ قرار سليم لمنح الائتمان، وذلك بالتعرف على الإمكانيات الحالية للعملاء بالتحليل والتقييم، ولهذا يتطلب من البنوك أخذ إجراءات و تدابير تسمح لها بالكشف عن بوادر التعثر مستقبلا، من أجل التخفيض أو الحد من المخاطر التي قد تؤدي الى خسائر على البنوك.

يتم التطرق في هذا الفصل في المبحث الأول إلى مفهوم الجدارة الائتمانية للعملاء وفوائد المترتبة عن الاستعانة بها كما نعرض على معايير المستخدمة في تقييم الجدارة الائتمانية للعميل وأهم نماذج الجدارة الائتمانية المستعملة في تقييم العملاء من قبل البنوك، اما المبحث الثاني يتضمن الدراسات السابقة الوطنية والأجنبية و الفرق بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة.

المبحث الأول: مفاهيم حول الجدارة الائتمانية وعلاقتها بالعملاء

يتضمن هذا المبحث الأول مفهوم الجدارة الائتمانية للعملاء وفوائدها واستخدامها، كما نشير الى المعايير المستعان بها في تقييم الجدارة الائتمانية للعميل، وأهم نماذج الجدارة الائتمانية المستعملة في تقييم العملاء من قبل البنوك.

المطلب الأول: ماهية الجدارة الائتمانية

يتم التطرق في هذا المطلب الى ماهية الجدارة الائتمانية و الى أهميتها وفوائدها.

الفرع الأول: تعريف الجدارة الائتمانية

تعريف الجدارة الائتمانية في قاموس المعجم الوسيط اللغة العربية المعاصر قاموس عربي عربي¹:

1. الجدارة الائتمانية: الملاءة و تعني بالإنجليزية Creditworthiness

2. الاهلية الائتمانية : أهلية الاقتراض او الجدارة الائتمانية / وتعني بالإنجليزية Credit Eligibility

ومن بين التعاريف التي تطرقت الى الجدارة الائتمانية نذكر منها :

1. يعرف البنك الاحتياطي الفيدرالي في سان فرانسيسكو الجدارة الائتمانية بانها هي " التي تقيس المقدرة

والرغبة في الماضي والمستقبل لسداد الائتمان"²

2. الجدارة الائتمانية هي " التحقق من إمكانية العميل على سداد الائتمان الممنوح له وفوائده والعمولات

المرتتبة عليه وفقا لشروط العقد المبرم مع المصرف (من حيث التوقيت و الدفعات)"³.

3. يعرف القاموس الدولي الجدارة الائتمانية انها " الحصول على تصنيف ائتماني مقبول"⁴.

¹ المعجم الوسيط اللغة العربية المعاصر قاموس عربي - عربي - تعريف الجدارة الائتمانية.

<https://www.almaany.com/ar/dict/ar-ar/> (15/05/2018 17:22) الجدارة+الائتمانية

² رضوان العمار، حسين قصيري، "دراسة تحليلية نقدية لعوامل الجدارة الائتمانية" مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية - سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية جامعة تشرين، اللاذقية، سوريا، المجلد (38) العدد: 03، 2016، ص 252.

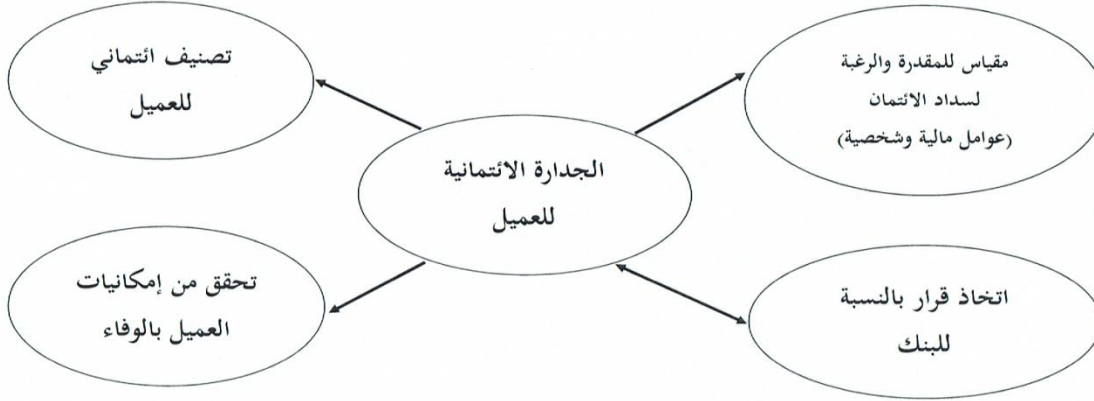
³ Daniela Feschijan ، Analysis of the creditworthiness of bank loan applicants ,serie Economics and Organization , année 2008, vol 5 ,N⁰ 03 p 273.

⁴ رضوان العمار، حسين قصيري "دراسة مقارنة لنماذج الجدارة الائتمانية" مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية - سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، جامعة تشرين، اللاذقية، سوريا، المجلد (37) العدد: 02، 2015. ص 322.

4. الجدارة الائتمانية هي منهجية تقييم محددة بضوابط معقدة تجسد حالة الطرفين (أي المقرض والمقترض)¹.

من خلال التعاريف السابقة يمكن توضيح الجدارة الائتمانية كما يبينها الشكل الموالي :

شكل رقم (1-أ): دلالات الجدارة الائتمانية للعميل



المصدر : من اعداد الطالبين بناء على التعاريف السابقة.

يوضح الشكل رقم (1-أ) الى ان الجدارة الائتمانية للعميل هي تحقق من إمكانيات العميل بالوفاء، ومقياس

لقدرته ورغبته على السداد وتعتبر تصنيف ائتماني له وللبنك ، فمصدرا للتقييم واتخاذ القرار.

ومنه نستخلص ما يلي :

- بالنسبة للبنك:

1. الجدارة الائتمانية هي التنبؤ عن طريق قياس القدرة والرغبة والتحقق من الإمكانيات والثقة في السلامة المالية

للعامل على السداد والوفاء مستقبلا بناء على معطيات ماضية وحاضرة.

2. الجدارة الائتمانية هي فحص وتقييم للعوامل المالية والشخصية للعميل لهدف الوصول إلى معرفة وتشخيص

قدرته وأهليته ورغبته في الوفاء مستقبلا بالتزاماته تجاه البنك بعد قبول منحه الائتمان وذلك بناء على ما

تم الاتفاق عليه في عقد القرض من حيث الدفعات (الأقساط المالية) والتوقيت (تاريخ الاستحقاق في

المستقبل) .

¹ الجوهرة الحامد، " التقييم الائتماني المبادئ والتحديات "، نشرة الائتمان الاخبارية ، "سمة"، الشركة السعودية للمعلومات الائتمانية ، السعودية،

- بالنسبة للعميل:

الجدارة الائتمانية هي تصنيف ائتماني¹ ممنوح للعميل من قبل البنك اثناء معالجة ملف طلب قرض ويعبر عن أهليته وعدم أهليته للحصول على القرض.

الفرع الثاني: أهمية وفوائد الجدارة الائتمانية.

ويقصد بأهمية وفوائد الجدارة الائتمانية المبررات والداعي دراسة الجدارة الائتمانية ومدى الأهداف والغايات التي يحققها البنك من سياسة الائتمانية وتكمن فيما يلي:

- بالنسبة للبنك:

✓ اتباع سياسة ائتمانية سليمة وهادفة (الرشاد الائتماني).

✓ زيادة حجم القروض من خلال:

أ- تأسيس و ترسيم سياسة ائتمانية جديدة مع عملاء جدد².

ب- إمكانية توسيع في حجم الائتمان الممنوح مع عملاء سبق التعامل معهم (العملاء).

✓ ترشيد استغلال الموارد الائتمانية واضفاء رقابة على استغلال الائتمان الممنوح .

✓ المساهمة في الحد والتقليل من المخاطر³ عدم السداد المستقبلية التي ممكن ان تحدث بناء على البيئة العميل او البيئة الاقتصادي .

✓ تطوير جودة اتخاذ القرارات الائتمانية⁴

✓ تطوير خدمات البنكية عبر تسريع اليات اتخاذ القرارات⁵.

✓ ترسيخ ثقافة ائتمانية للعميل من خلال العمل بسمات الجدارة الائتمانية (وعي إئتماني).

✓ إضفاء مبدا الشفافية في منح الائتمان.

¹ دريد كمال ال شبيب، "إدارة البنوك المعاصرة"، دار الميسرة للنشر والتوزيع عمان، ط1، 2012، ص198.

² نشوى عبد الوهاب، "الاستعلام الائتماني يفك شفرة العملاء الجدد"، جريدة المال 23 جوان 2014

(22: 21 / 23/05/2018) <http://www.almalnews.com/Story/158789/12/>

³ محمد سعيد انور سلطان، "ادارة البنوك"، دار الجامعة الجديدة الاسكندرية، مصر، 2005، ص314.

⁴ الجوهره الحامد، مرجع سبق ذكره ، ص03.

⁵ نفس المرجع السابق، ص02.

- بالنسبة للعميل :

- ✓ اكتساب ثقافة في ميدان الجدارة الائتمانية.
- ✓ الحصول على تصنيف ائتماني .
- ✓ اتباع سياسة تمويل (اقتراض) هادفة و سليمة.
- ✓ زيادة حجم التمويل وفرصه من خلال:
- أ- تأسيس علاقة إئتمان (طلب قرض) مع بنك لأول مرة.
- ب- توسع في حجم التمويل مع البنك سبق التعامل معه.
- ✓ .جلب اهتمام البنوك وذلك من خلال:
- ✓ تحسين والرفع من مركز جدارته الائتمانية .
- ✓ المفاضلة و تقوية المركز التفاوضي مع البنوك.
- ✓ مبدأ الشفافية في اختيار الممولين (البنوك).

المطلب الثاني: معايير تقييم الجدارة الائتمانية للعميل.

يقصد بتقييم الجدارة الائتمانية للعميل التطرق الى الجوانب التي يتم النظر اليها، للاكتشاف والمعرفة التي تمكن من التقييم، وتسمح لجهاز إدارة الائتمان بإصدار حكم أو اتخاذ قرار حاسم إتجاه العميل حين منحه القروض، باعتبار هذه الجوانب أداة موضوعية ورشيده وشفافة مضمونة (موثوقة)، وتلقى قبولا من طرف مانحي ائتمان، ويجري العمل بها وبدراستها لدى عميله طالب الائتمان، وهي¹:

الشخصية - القدرة علي السداد - رأس المال - الظروف الاقتصادية - الضمان

وهذه المعايير تمثل محور عملية التحليل الائتماني يستند إليها البنك في تقدير المخاطر الائتمانية وفيما يلي نحاول التطرق اليهم كما يلي :

1. الشخصية: ويقصد بشخصية العميل وسمعته مجموعة من الخصائص والصفات وكذلك تحديد قدرته على التفاعل من الآخرين، وملامح تلك الشخصية من خلال دراسة سلوكيات العميل ومدى احترامه لتوقيعه والتزامه بتعهداته ومدى اقتناع إدارة الإئتمان بأمان كامل في التعامل كبنك مع هذا العميل من منظور ائتماني، و يتمثل

¹ عبد المعطي رضا رشيد، محفوظ جودة، "إدارة الائتمان"، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، ط1، 1999، ص ص: 215-218.

هذا المعيار في رغبة العميل في سداد الائتمان وخدماته ، حتى اثناء الازمات ، هذه الرغبة تعتمد على التنشئة و الوسط الاجتماعي للعميل من خلال الاخلاق وصفات الأمانة و الشرف والعدالة.

هذا المعيار من أهم المعايير التي يتم دراستها قبل اتخاذ أي قرار بمنح الائتمان لعميل وهي تعنى أيضا التعرف على شكل القانوني (طبيعي أو معنوي) للعميل وصلاحيات المديرين في طلب الائتمان ومدى الالتزام بمعايير القطاع الذي ينتمي اليه ومنه الحكم على سمعة القائمين على إدارة المنشأة وكفاءة العاملين على إدارة النشاط ودرجة التأهيل العلمي ويمكن تقييم هذا المعيار من خلال:¹

✚ الاستعلام² للتعرف على مدى وفائه بتعهداته والتزاماته .

✚ الاستعلام عن طريق بنوك أخرى سبق وأن تعامل معها كاستعماله لكمبيالات مزورة أو مجاملة³ . أو عن طريق الاستعانة الأرشيف أو قاعدة البيانات إذا كان هناك تعامل سابق مع البنك في ذاته الذي يرغب الحصول منه على التمويل أو توسيع.

✚ التعرف على المركز الائتماني للعميل عن طريق البنك المركزي وشركة الاستعلام الائتماني للوقوف على مدى حصوله على تسهيلات ائتمانية من بنوك أخرى من عدمه حتى يمكن الموازنة بينها وبين أمواله المستثمرة.

✚ السلوك الشخصي في حياته الاجتماعية ومدى تمتعه باحترام المجتمع له يتم اكتشاف البعض منها من خلال مقابلة العميل.

✚ الاستعلام عنه في السوق أو البنوك وعدم استخدامه طرق احتيالية كالبضاعة التالفة⁴ .

2. القدرة على السداد: يقصد بالقدرة على السداد التأكد من ملاءة العميل⁵ . أي تقييم مدى استطاعة العميل على تحقيق الدخل الكافي وتوليد عائد مالي لازم وتوليد أرباح لتمكينه من سداد القرض وخدمته (دفع الأقساط والفوائد والعمولات). كما تعنى القدرة على تسديد الديون في المواعيد المستحقة وذلك من خلال طلب تقديم

¹ عبد الفتاح عبد الحافظ ، "ماهي طرق الحكم على جدارة المقترض وطرق قياسها"، 26 جانفي 2016

(12: 257164%20(28/05/201816) [https://www.bayt.com/ar/specialties/q/257164%20\(28/05/201816](https://www.bayt.com/ar/specialties/q/257164%20(28/05/201816))

² ذكرى محمد حسين، محمد شاكر ارحيم "وسائل ادارة مخاطر القروض المصرفية (دراسة مقارنة) "مجلة المحقق الخلي للعلوم القانونية و السياسية ، جامعة بابل، العراق، العدد 2، السنة التاسعة، 2017، ص496 .

³ دريد كمال ال شبيب، مرجع سبق ذكره، ص196.

⁴ نفس المرجع السابق، ص196.

⁵ رحيم حسين، "الاقتصاد المصرفي مفاهيم، تحليل، تقنيات"، دار بهاء الدين للنشر و التوزيع، قسنطينة، الجزائر، ط1. 2008، ص260.

القوائم المالية (الميزانية وجداول حسابات النتائج) لتستخدم في التحليل، ويمكن الحكم عليها من خلال مؤشرات منها¹:

صافي الدخل بالنسبة للأفراد.

صافي المبيعات وذلك بالنسبة للتجار أو الصناع.

صافي الإيرادات وذلك بالنسبة لشركات الخدمات.

3. رأس المال : ويقصد بها الملاءة المالية للعميل ومدى كفاية حقوق ملكيته لتغطية القرض الممنوح له فهي الضامن الإضافي حين تأزم الأمور لديه، ومن ثم استعادة البنك لما منحه لذلك العميل في أسوأ الظروف ، ويعنى أيضا الحكم على مدى مساهمة العميل المالية في نشاطه بتوفير التمويل الذاتي فكلما كبر حجم راس المال كلما قلت مخاطر مانحي الائتمان ومصادر التمويل الذاتية للمنشأة تتمثل في حقوق الملكية (راس المال + الاحتياطات + الفائض المرحل - الخسائر) وراس المال المستمر (حقوق الملكية + القروض طويلة الأجل) إلا أنه يجب الموازنة بين التمويل الذاتي والتمويل من المصادر الخارجية.

ومنه ينبغي التركيز على نسبة المديونية نسبة الربحية ، السيولة ونسب النشاط او الفاعلية وتحليل الأموال الذاتية والأموال المقترضة، فاذا كان رأس المال يتمتع بالملاءة فان هذا يطمئن ويشجع إدارة البنك على إتخاذ قرار إيجابي بالمنح، كذلك الاستعانة بالتحليل التنبؤي للأرباح والتدفقات النقدية² ويقصد بها الاستعانة بالتقديرات و القياس للتنبؤ ببعض الظروف المستقبلية التي تخرج عن سيطرة و رقابة العميل او المنشأة و التي على أساسها تؤثر على التدفقات النقدية(التنبؤ بالسيولة ، بالتشغيل و التنبؤ الاستراتيجي) وعلى هذا الأساس يقوم هذا التنبؤ بتقدير و تقييم السيولة (تحديد المقبوضات و المدفوعات من حيث التسديد و التحصيل) والتنبؤ التشغيلي يساعد في تحديد اجمالي الانفاق العام و الاستثمارات المطلوبة في مخطط الاعمال ، اما التنبؤ الاستراتيجي يتمثل في تقدير و المصادقة على الديون طويلة الاجل و حقوق الملكية بناء على مخططات استراتيجية وهذا بهدف ضمان كفاية النقدية و الحفاظ على الاستمرارية لهذا الأخير ، ان كفاءة التنبؤ بالتدفقات النقدية و الأرباح تضمن الاستقرار في الاجل القصير و الاستمرارية في الاجل الطويل لنشاط العميل او المنشأة

¹ عبد الفتاح عبد الحافظ، مرجع سبق ذكره ، <https://www.bayt.com/ar/specialties/q/257164%20>

² عائشة قويدري " التنبؤ بالتدفقات النقدية المستقبلية باستخدام المعلومات المحاسبية " مذكرة ماستر، جامعة قاصدي مرباح ،ورقلة، 2016/2015

4. الضمانات : تعتبر الضمانات جانب من الجوانب التي تدخل في تقييم واتخاذ قرار منح الائتمان، ويقصد بها الأصول التي يقدمها العميل للبنك كتعزيز مقابل الاستفادة من ائتمان، حيث تعنى ضرورة أن يتحصل البنك على ضمانات كافية تؤهله لاسترداد أمواله (القروض) من خلال قيامه بالتصرف في هذه الضمانات عند تأزم الأمور(المالية) عسر أو تعثر لدى عميله وينتج عنها عدم إسترجاع الأموال، من خلال تسهيل الأصول- أو التصرف فيها بشكل أو بآخر، ويعد الضمان الأفضل للبنك هو الذي يمكن تحويله إلى نقد بسهولة بدون خسائر فالهدف من الحصول على الضمان هو تحسين أوضاع القرض وتوفير الحماية للبنك ضد المخاطر الائتمانية إلا أن الضمانات ليست هي الأمان الوحيد للبنك والتي تجعله بعيد عن المخاطر وإنما يتعين دراسة العناصر السابقة دراسة دقيقة لأن القرض لا يمنح لتقدم ضمان وإنما يمنح لأن العميل أهل للثقة وقادر على إدارة أموال البنك بكفاءة وإستخدامها في الغرض الممنوح من أجله ما يعود عليه بالفائدة، ويمكنه من سداد القرض، وتصنف الضمانات الى ضمانات شخصية و حقيقية¹ ، فالضمانات الشخصية وهي مثل الكفالة و الضمان الاحتياطي ، يقصد بها تدخل شخص ثالث بخلاف للعميل و يتعهد بالسداد في حالة توقف او تعثر العميل عن الدفع للبنك، أي يمكن اللجوء الى الشخص الضامن، هذا الأخير يعد البنك بالتسديد في حالة عدم قدرة العميل على الوفاء بالتزاماته في تاريخ الاستحقاق، اما الضمانات الحقيقية (العينية) هي ضمانات ملموسة يمكن حجزها او وضع اليد عليها في حالة عدم تسديد العميل للائتمان، كالعقارات و الأوراق المالية والأوراق التجارية، السلع والتجهيزات وتقدم ليس على سبيل النقل او تحويل الملكية وإنما كضمان لاسترداد الائتمان و هذا ما يسمى "بالرهن" .

وكمبدأ عام لا يؤخذ الضمان وفي نية البنك الحصول على السداد من هذا الضمان وإنما يؤخذ على أساس أنه يمكن اللجوء اليه و الإستفادة منه في حالة عدم السداد للعميل.

5. الظروف الاقتصادية: ويقصد بها قيام جهاز الائتمان في البنك بدراسة الأوضاع الاقتصادية الذي يعمل فيه كل من البنك والعميل طالب الإئتمان، ومدى توافق وتأثر نشاط العميل بالاتجاه الاقتصادي السائد، مثل الحصص التي يوفرها المشروع في السوق من منتجات أو خدمات، شكل المنافسة، دورة إستمرار المنتج والقيام بدراسة المؤشرات الاقتصادية المتوقع² ان تكون لها تأثير على المشروع مثل معدل البطالة، مؤشر الأرباح أو الخسائر

1 نبيل ذنون الصائغ، "الائتمان المصرفي" دار الكتب العلمية، بيروت، لبنان، 2018، ص ص : 194 - 196 .

² زينب صالح الاشوح، " دراسة الجدوى الاقتصادية وتقييم المشروعات"، المجموعة العربية للتدريب والنشر، مصر، ط1، 2016، ص116.

المتحققة، أسعار الصرف وتذبذبها (مخاطر تذبذب أسعار الصرف)¹ تبرز هذه الأخيرة في المشاريع التي تركز في عملية انتاجها على استيراد المواد الأولية او الاعتماد على تسويق المنتجات في الأسواق الخارجية أي خارج البلد المنتج، وكما يأخذ البنك بعين الاعتبار حتى التأثيرات الإقليمية والعالمية في بعض الأحيان (إذا كان المشروع مرتبط بالأسواق أو النشاط خارج الوطن) وكذلك الإطار التشريعي والقانوني لنشاط العميل، والعوامل السياسية واهمها الاستقرار السياسي و الظروف الاجتماعية السائدة.

فالظروف المحيطة بالعميل في جل الأحيان تخرج عن إرادة وسيطرة العميل ويصعب على البنك التنبؤ والسيطرة عليها.

كما أن هناك معيارا آخر يساهم في عملية التقييم وتأثير في إتخاذ القرار وهو " البنك " .

6- البنك: البنك هو مؤسسة مالية تخضع للتنظيم تقوم بقبول الودائع ومنح الائتمان للعملاء، تبرز مساهمة البنك في تقييم عملاءه لمنح الائتمان حيث تهتم بوضع الخطط والضوابط والعناصر² التي تنظم عملية منح الائتمان ومن بين هذه العناصر (نوع وحجم الضمان، الربحية، السيولة، رأس المال الممتلك درجة استقرار الودائع) والأخذ في الحسبان الإمكانيات المتاحة والأهداف التي تم تسطيرها لتحقيقها من قبله، وأنها توفر له نظام معلومات لأغراض التخطيط والرقابة وإتخاذ القرارات³ أي الإشتغال على متغيراته الداخلية، فهي مهمة رقابية بشكل كبير تعكس مدى نجاح البنك في متابعة نشاطه لتحقيق الأهداف المسطرة أي تندرج ضمن تقييم أدائه الذي يركز على ثلاثة⁴ ركائز هي الاقتصاد أو الترشيح في إستخدام الموارد المالية للحصول على موارد اقتصادية الجيدة بأقل تكلفة والكفاءة التي تعكس مدى نجاح البنك في إستخدام الموارد المتاحة لإنتاج وتوليد أرباح أكبر، كذلك تأثير أسعار الفائدة على الائتمان⁵ (تذبذب أسعار الفائدة و المخاطر الناتجة) حيث ان إرتفاع أسعار الفائدة على الائتمان تؤدي الى قلة استقطاب العملاء أي زيادة تكاليف مقارنة بالدخل المتوقع الحصول عليه من المشاريع الممولة من هذا الائتمان وهذا يؤدي الى نقص على طلب الائتمان لدى البنك مما يؤثر بدوره على حجم

¹عبد المعطي رضا رشيد، محفوظ جودة، مرجع سبق ذكره، ص 214.

²دريد كمال ال شبيب، " مرجع سبق ذكره، ص ص:193-194.

³رجاء رشيد عبد الستار، "تقوم الأداء المصرفي الرشيد واهميته في قياس مخاطر السيولة المصرفية"، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العراقية للمجلات العلمية، العراق العدد:31، 2012، ص122.

⁴فواز عبد القادر القيسي "تحليل العوامل المؤثرة على أداء البنوك التجارية باستخدام نموذج CAMELS" المجلة الأردنية في الأعمال، الجامعة الاردنية المجلد 13، العدد:04، 2017، ص465.

⁵عبد المعطي رضا رشيد، محفوظ جودة، مرجع سبق ذكره، ص 214.

أرباحه، اما اذا ارتبط الائتمان بسعر فائدة ثابت وانخفضت سعر الفائدة فان النتائج المالية للعميل تتأثر ايضا ، ومنه تبرز فاعلية البنك في الأسلوب المنتهج لتحقيق الأهداف المخطط لها، كما تساهم التشريعات المنظمة للعمل المصرفي والسياسات الائتمانية التي يضعها البنك المركزي عند معالجة طلبات القروض¹. كما تجدر الإشارة الى تدريب موظفي جهاز الائتمان على كيفية اجراء التحليلات والإستفسار وأخذ أكبر قدر من المعلومات، فقلة الخبرة وعدم تدريب وتكوين قد تؤدي إلى منح تسهيلات ينتج عنها ارتفاع القروض الهالكة في البنك². فإتخاذ قرار منح الائتمان ليس مرتبط كلياً بتقييم العميل بل هناك مساهمة لمتغيرات البنك في هذا التقييم.

المطلب الثالث: نماذج الجدارة الائتمانية لتقييم العميل وديناميكيته.

عرفت نماذج الجدارة الائتمانية تطور تبعاً لزيادة أو إدخال متغيرات جديدة تم الاستعانة أو التطرق إليها، وذلك من خلال التركيز على تحليل مختلف المشاكل وأزمات التي صادفت عمليات منح الائتمان، حيث إتسمت كل مرحلة جديدة بإضافة متغير أو متغيرات جديدة الهدف منها الوصول إلى تقييم أكثر دقة وشمولية لجدارة ائتمانية للعميل وفي مايلي نستعرض هذه النماذج كما يلي:

1. نموذج 3C's: يعتبر نموذج 3C's (The Three Charactics Of Credit) أو السمات الثلاثة للائتمان من اقدم نماذج وحيث أسس الخصائص الثلاثة (03) الواجب الاعتماد عليها لتقييم الجدارة الائتمانية للعميل هي:³

1. **الصفات الشخصية (Character):** ويتضمن هذا المعيار الفحص والتدقيق في صدقية ونزاهة المعلومات المقدمة من قبل العميل، وكذا تعاملاته الائتمانية السابقة، ويمكن هذا المعيار التعرف على مدى التزام العميل بالسداد.

2. **رأس المال (Capital):** يمكن هذا المعيار دراسة رأس مال العميل من التعرف على الأصول والملكية العقارية، الإستثمارات والمدخرات الشخصية للعميل، التي يمكن اللجوء إليها في حالة عسر في السداد.

¹ خالد وهيب الراوي، " العمليات المصرفية الخارجية"، دار المناهج، الأردن، 2010، ص50.

² عبد المعطي رضا رشيد، محفوظ جودة، مرجع سبق ذكره ، ص220.

³Mary Fox Luquette, 3 C's of credit , and why they matter , MBA, CLU, ChFC is a finance instructor in the BI Moody III College of Business at the University of Louisiana at Lafayette. <https://www.theadvertiser.com/story/money/2014/06/14/cs-credit-matter/10529677/> (18/05/2018 12 :15)

3. المقدرة على السداد (Capacity): يهدف هذا المعيار الى تقييم دخل العميل ومصروفاته وتقييم الدخل الإضافي المحتمل (مثل الايجارات) وإمكانيات العميل في توليد تدفقات نقدية كافية لسداد الدين وخدماته (تغطية الدفعات).

2. نموذج 4C's: يتضمن نموذج 4C's (The Four characteristics of Credit) أو السمات الأربعة للائتمان على المعايير الواجب اعتمادها لتقييم الجدارة الائتمانية للعميل هي¹:

1. **الصفات الشخصية (Character)**: يشير هذا المعيار أن مدى التزام العميل بالسداد يجب أن يشمل الرغبة في سداد الإلتزامات وفقا للشروط المتفق عليها غير كافية، وتدعم بأهلية العميل ليتم إستخلاص الصدقية.

2. **رأس المال (Capital)**: يشير هذا المعيار إلى ضرورة المحافظة على الإمكانات المالية خلال فترات ضعف أو تذبذب في توليد التدفقات النقدية، وإذا لم يكن هناك تدفق نقدي ناتج عن العمليات التشغيلية للوفاء بالالتزامات فقد يتم اللجوء إلى التنازل (البيع) على بعض الأصول لتغطية هاته الإلتزامات.

3. **المقدرة على السداد (Capacity)**: يشمل هذا المعيار الإمكانات المتاحة والقادرة على توليد النقد الكافي للوفاء بالالتزامات عند استحقاقها، ومعرفة حد الديون الممكن تحملها مقارنة بالدخل المتاح.

4. **الظروف (Conditions)**: يتضمن هذا المعيار ظروف المنافسة المحيطة بأداء العميل ومتغيرات الاقتصاد الكلي، التي تؤثر على قدرته في توليد والمحافظة على التدفق النقدي الكافي في المستقبل.

3. نموذج 5C's: يعتبر نموذج 5C's (The Five Characteristics Of Credit) أو نموذج السمات الخمسة للائتمان من النماذج الأكثر استعمالا وشيوعا في مجال تحديد معايير الجدارة الائتمانية الواجب اعتمادها لتقييم العميل وهي²:

1. **الشخصية (Character)**: يفحص هذا المعيار الانطباع العام لطالب الائتمان من حيث سمعته ونزاهته والتزمه بالوفاء بحقوق والوعود المتعاملين معه، وسلوكياته الأخلاقية ودرجة تعلمه وثقافته وخبرته في مجال نشاطه، فالاستعلام وجمع المعلومات عن شخصية العميل يساعد البنك في تقييم هذا المعيار.

¹ Ziegel ,Arnold. Corporate Credit Analysis, Mountain Mentors Associates January,2008,P2.

² شيماء جابر، "معايير منح الائتمان الخمسة للبت في طلبات القروض"، 2014/10/22.

2. **المقدرة على الدفع (Capacity):** أي قدرته على الوفاء بالسداد الأقساط ودفعات من حيث المبلغ

وتاريخ الاستحقاق وتقييم المقدرة على الدفع من حيث تحليل القوائم المالية بشكل رئيسي

3. **رأس المال (Capital):** رأس مال يمثل الملاءة المالية للعميل وقوته ومدى تغطيته للائتمان الممنوح بالنسبة

للبنك، ويدرس هذا العامل الأموال المتاحة لتشغيل الاعمال التجارية، ويتم الحصول على المعلومات والبيانات اللازمة عن رأس المال من خلال تحليل القوائم المالية للوصول إلى مدى ملاءة الهيكل التمويلي للعميل.

4. **الظروف المحيطة (Conditions):** يقوم جهاز منح الائتمان بدراسة هذا المعيار وكل ما يتعلق بالظروف

الاقتصادية المحيطة بالنشاط الذي يمارسه طالب الائتمان كالنمو والكساد والمنافسة والإطار التشريعي والقانوني.

5. **الضمانات (Collateral):** ويقصد بالضمان الأصول التي يضعها العميل تحت تصرف البنك مقابل

تغطية الائتمان المتحصل عليه، ولا يعني توفر الضمانات منطلقاً لمنح الائتمان أو أنها كفيلاً بالسداد، بل أن مصدر السداد ينبغي أن يكون من النشاط التشغيلي للعميل. وما الضمانات إلا وسيلة للحفاظ على حقوق البنك في حال تعثر السداد، والإستعانة أو اللجوء إلى هذه الضمانات إلا في حالة استنفاد كل طرق السداد بما فيها إعادة جدولة الدين.

4. **نموذج 5P's:** نموذج 5P's (The Five Professional Characteristics) أو نموذج السمات

الإحترافية الخمسة يهتم بتقييم الجدارة الائتمانية للعميل وهي¹:

1. **العميل (People):** يعتبر العميل أهم العوامل التي تؤخذ بعين الاعتبار، إذا ان البنك سيحكم على

العميل أو المنشأة من خلال السمات الشخصية لمالكها، والتعرف عن قرب عن كيفية وتصور لتوظيف وادارة الأموال التي ستمنح له، كما ان كفاءة ونجاعة فريق الإدارة والمدير المالي هي من الأمور التي يتم تقييمها لتشمل الحالة الاجتماعية والاقتصادية والاتجاهات السلوكية لطالب الائتمان. ومنه قرار منح الائتمان يركز حول شخصية العميل في هذا المعيار وقيمه وسلوكياته.

2. **الغرض أو الغاية (Purpose):** من الضروري ان تكون الغاية أو الغرض من الحصول على الائتمان

المحددة، لا تتعارض مع سياسة البنك، وأن تستخدم في موضوع الائتمان المصرح به، الأمر الذي يؤدي

¹ Ojijo. 5Cs Of Credit/5Ps Of Credit

<http://know.net/en/economics-business/management/5-p-model/> (24/05/2018 22 :15)

الى عدم الحصول على الائتمان والتعثر في المستقبل نتيجة الاستخدام لأغراض أخرى، ومنه هذا المعيار يعتبر مهما في اتخاذ القرار بالقبول أو الرفض.

3. **السداد أو تأدية الدفعات (Payment)** : يساعد هذا العامل البنوك في تقييم أصول العميل وقدرته على تحقيق الأرباح من النشاط، فيقوم البنك بدراسة وتحليل الإيرادات والنفقات والقوائم المالية لمعرفة المركز المالي للعميل مع التركيز على تقدير التدفقات النقدية ومدى ثباتها أو تغيرها وتأثير ذلك على سداد دفعات الائتمان الممنوح.

4. **الحماية أو الضمان (Protection)** : يشير هذا المعيار إلى أنه لمنح اي ائتمان لا بد من توفر حماية تكون كضمان بديل عن قيمة الائتمان في حالة عدم قدرة أو استطاعة العميل الإيفاء بالتزاماته إتجاه البنك، ومنه فإن قيمة الضمان لا بد أن تكون أكبر من قيمة الائتمان، وأحسن وأفضل أنواع الضمانات تلك التي تكون قابلة الى تسهيل إلى نقد بأسرع وقت وبأقل تكلفة، غير أن الضمان هو حماية للائتمان وليس بديلا عنه.

5. **النظرة المستقبلية (Perspective)**: يظهر هذا المعيار الظروف الخاصة والعامّة المحيطة بعملية منح الائتمان الحالية والمستقبلية، حيث تمتد الدراسة لتطال البيئة التي يمارس فيها العميل نشاطه لما للظروف الخارجية من تأثير على نشاط العميل، منها الظروف الاقتصادية والسياسة المالية والنقدية ، يدفع بالبنك إلى تكوين نظرة أو تصور تقديري مستقبلي لنشاط العميل في ظل دراسة المخاطرة (تأثير مثلا سعر الصرف على نشاط العميل).

5. **نموذج PRISM**: يقوم هذا النموذج بالاهتمام وتقييم المخاطر الائتمانية ومحاولة التنبؤ بوضع المالي للعميل في المستقبل ويرسم تحديات و إهتمام الإدارة بتحديد كل من الفرص المتاحة والتهديدات المقابلة التي قد تواجه العميل مع تشخيص نقاط القوة والضعف وسمي بالحروف الأولى للمعايير المكونة له PRISM كما يلي¹:

1. **النظرة المستقبلية (Perspective)**: يركز هذا المعيار على الإحاطة الكاملة بمخاطر الائتمان التي يمكن أن تواجه البنك، ومدى ملائمة وتناسب العوائد المنتظر تحقيقها بعد منح الائتمان، فيستند هذا المعيار على مجموعة من البيانات خاصة بالائتمانات طويلة الاجل، إضافة إلى دراسة استراتيجية التشغيل والتمويل لدى العميل التي من شأنها تحسين الأداء وتعظيم الربحية.

¹ بن عرفة لامية، هادفي وداد " دور السياسة الائتمانية في تفعيل العمل المصرفي -دراسة حالة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية" مذكرة ماستر ،جامعة العربي التبسي تبسة ،سنة 2015/2016، ص ص: 40-41.

2. القدرة على السداد (Payment): ويركز هذا المعيار على مدى قدرة المالية للعميل على سداد الائتمان والأعباء المترتبة عنه خلال المدة المتفق عليها مع البنك، ويوضح هذا المعيار مصادر وقدرة توليد التدفقات النقدية والتي يستطيع العميل توفيرها وإستخدامها في الوفاء بالالتزامات تجاه البنك (سداد الدفعات من ناحية المبالغ والمدة).

3. الغاية من الائتمان (Intention): يساعد هذا المعيار إدارة البنك على إتخاذ القرار الرشيد، حيث تعبر الغاية من الحصول على الائتمان أساس الدراسة، من خلال معرفة وإحترام نية طالب الائتمان في توجيهه وتحميد الائتمان الممنوح له، مما يؤمن لإدارة البنك عامل الاطمئنان على قراره الرشيد.

4. الضمانات أو الحماية (Safeguards): تحديد والحرص على الضمانات المقبولة من قبل البنك، وذلك لاسترداد أمواله في الحالات العادية أو في حالة عدم السداد ليضمن إئتمانه بأي شكل يراه مناسباً، ويراعي هنا البنك نوعية الضمانات (شخصية أو عينية) لكي يتم التصرف فيها بسهولة في حالة عدم السداد، ومعتمداً على المركز المالي للعميل.

5. الإدارة (Management): الإدارة تعني العلم في توظيف الموارد المادية والبشرية لتحقيق الأهداف، وهنا يتم تحديد قدرة العميل على الإدارة ومدى فعالية العمليات وسلامة القرارات المتخذة وتأثيرها في تطور النشاط من خلال دراسة الهيكل التنظيمي وأسلوب العمل المتوقعين في إدارة الاعمال لتحديد القدرة على نجاح.

6. نموذج 6C's: تضمن هذا النموذج ستة معايير أو سمات (The Six Characteristics Of Crédit) وذلك بإضافة الرقابة كمعيار سادس لنموذج 5C's يهدف الوصول إلى الدقة في تقييم العملاء حيث نعرضها كما يلي¹:

1. الشخصية (Character): يتطرق هذا المعيار إلى الصفات الشخصية للعميل والقائمين على الإدارة في المنشأة، كالاتسام بروح المسؤولية والنزاهة والولاء في الأداء، ويتم تجميع المعلومات والبيانات لدى البنك عن هؤلاء العملاء من خلال الاستعلام من الجهات التي توفر لديها معلومات أو دراية هؤلاء العملاء.

¹ رضوان العمار ، حسين قصيري مرجع سبق ذكره، ص ص: 326-327

2. **المقدرة على الدفع (Capacity):** ويشير هذا المعيار لقدرة نشاط العميل في توليد تدفقات نقدية كافية لسداد دفعات القرض، فالاستعانة بتحليل المؤشرات الكمية (مؤشرات السيولة والإفلاس والربحية والمخاطر) في التقدير قدرة العميل على الوفاء بالالتزامات المالية (سداد الدفعات وفي تاريخ الاستحقاق) والمؤشرات النوعية فهي الإدارة نمط الملكية جودة الضمانات وظروف السوق.
3. **راس المال (Capital):** يشير إلى مصدر تغطية العميل أو المنشأة للالتزامات تجاه البنك في حالة حدوث الإفلاس، لذلك من الضروري تحليل درجة سيولة أصول العميل أو المنشأة.
4. **الضمانات (Collateral):** الإهتمام بالأصول التي تقدم كضمان للسداد الائتمان، حيث يتم التصرف فيها في حال وجود خلل في السداد، مع مراعاة تغطيتها للدين وخدماته ودرجة سيولته.
5. **الظروف المحيطة (Conditions):** يتطرق هذا المعيار الى الظروف المحيطة المتغيرة التي ينشط أو يمارس العميل عمله فيها، ومن العوامل التي تأخذ متغيرات الاقتصاد ودرجة تطوره، وتذبذبات الطلب، التغيرات التكنولوجية، تطور الأسعار، إفتتاح أسواق جديدة والقوانين الضريبية.
6. **الرقابة (Control):** يهتم ويرتكز هذا المعيار على قدرة إدارة العميل أو المنشأة على إدارة المخاطر الأعمال ومدى سلامة القرارات المتخذة، كون المخاطر تترجم على شكل خسائر تلحق في حالة تسجيلها بالضرر لكل من العميل والبنك.

7. نموذج 7C's (The Seven Characteristics Of Credit) أو نموذج السمات

السبعة سبعة معايير لتقييم الجدارة الائتمانية للعميل وهي¹:

1. الشخصية (Character)
2. المقدرة على الدفع (Capability)
3. رأس المال (Capital)
4. الضمانات (Collateral)
5. الظروف المحيطة (Conditions)
6. التغطية Coverage : يشير هذا المعيار الى تعرف البنك على مدى حماية أمواله المقرضة من أي طارئ قد يحصل وهو ما يولي أهمية كبيرة للعمل بنظام التأمين على المخاطر.

¹ رضوان العمار، حسين قصيري مرجع سبق ذكره، ص 327.

7. التدفق النقدي (Cash -Flow): ويهدف هذا المعيار إلى التعرف على مدى صحة وقدرة العميل على توليد ما يكفي من المال (التدفق النقدي) لسداد الائتمان، أخذاً بعين الاعتبار كل نفقات أو مصاريف ذات صلة بالنشاط (مثل تكاليف الإنتاج، الضرائب .. الخ)، ومدى تزامن بين التدفق النقدي مع تاريخ استحقاق الأقساط.

8. نموذج 8C's: إن نموذج 8C's (The Eight Characteristic Of Credit) أو نموذج السمات الثمانية يحدد معايير لتقييم الجدارة الائتمانية للعميل كما يلي¹:

1. الشخصية (Character)

2. المقدرة على الدفع (Capability)

3. رأس المال (Capital)

4. الضمانات (Collateral)

5. الظروف المحيطة (Conditions)

6. التدفق النقدي (Cash- Flow)

7. الالتزام (Compliance): يشير هذا المعيار إلى مدى إمتثال والتزام العميل للخطة العمل المسطرة حتى لا تتعارض مع الأمور التنظيمية المعمول بيها. وهذا بمعرفة ماذا نريد أن نفعل؟ وكيف نصل للتجسيد؟ (الالتزام بالاستراتيجية لبلوغ الهدف)، كما يصعب فصلها عن معيار الشخصية.

8. رعاية الائتمان (Credit Care): ويتضمن هذا المعيار مدى رعاية الائتمان من قبل العميل من حيث الاهتمام (الغاية) وصلة بنوع الائتمان والحاجة إليه، ويتضح بطرح التساؤل: هل يهتم العميل بهذا النوع من الائتمان؟ و له صلة وثيقة بالتدفق النقدي (Cash-Flow) .

9. نموذج 9 C's: يتضمن نموذج 9 C's (The Nine Characteristic Of Credit) المعايير الخمسة في نموذج 5 c's وهي الشخصية، والمقدرة على الدفع، رأس المال، الضمانات، الظروف المحيطة، من جهة وتم إدخال متغيرات أربعة تعني بشكل رئيسي بالمتغيرات الداخلية للبنك من جهة مقابلة وهي الثقافة، التعويض، التنافسية، والقرب ويتشكل النموذج على النحو التالي²:

¹Robert J.Hogan The Cs of credit. Hipereon Financial Training Experts.

<http://hipereon.com/the-cs-of-credit> (18/05/2018 15:30)

² Larry W.Matin ،9 C's of credit 09/07/2010

1. الشخصية (Character)
2. المقدرة على الدفع (Capability).
3. رأس المال (Capital) .
4. الضمانات (Collateral) .
5. الظروف المحيطة (Circumstances) .
6. الثقافة (Culture): تركز ثقافة البنك على النمو الأصول والريح أولاً، مما يجعلها تهتم بإدارة المخاطر التي تنجر عن النمو، ويستدل على النجاح من معدلات النمو المحققة، والفروع الجديدة وزيادة وعاء الائتمان كما وعددا.
7. التعويض (Compensation): يشير هذا المعيار إلى أن التعويض أو الحافز أو المكافأة هو مرتبط بمنتجات الائتمان المحققة والتي يخصص جزء منها ويمنح إلى العملاء الأوفياء وجزء آخر إلى إدارة جهاز الائتمان.
8. التنافسية أو الكفاءة (Competency): يشير هذا المعيار إلى قدرة البنك على إستقطاب العملاء جدد والاحتفاظ بالقدماء من الزبائن، في ظل وجود المنافسة، وينبغي أن لا تقود التنافسية الى الاندفاع و المبالغة في منح القروض والتسهيلات بدون ضوابط .
9. التقارب (Closeness): يشير هذا المعيار إلى القرب الجغرافي لعملاء البنك وهو الذي يضفي صفة الجودة على الائتمان، وذلك لأن البنك يثق بالعميل بناء على الاستعلام التواصل الخاص والمراقبة والمتابعة وتنفيذ القرض بتكلفة أقل مقارنة مع عملاء بمناطق بعيدة جغرافياً¹.
10. نموذج 18C's: يعد هذا النموذج الذي تشكلت معاييرها من مزيج من المعايير النماذج السابقة، كما أنه أضاف عليها بعض المعايير للوصول إلى تقييم أكثر دقة للعملاء وهذه المعايير هي²:
 - من هو المقترض (who is the borrower) ؟

http://www.bankstrategiesllc.com/Our_thoughts/9csofcredit07092010.htm (17/05/2018 14:29)

¹ رضوان العمار، حسين قصيري مرجع سبق ذكره. ص-329.

² Carey ,tony. The 18 'C's of Credit Assessment – Basic Considerations
http://www.cooneycarey.ie/index.php/download_file/49/155/18_Cs_of_Credit
 (23/05/2018 09 :21)

1. الشخصية / الثقافة (Character / Culture) يبرز هذا المعيار تقييم سلامة العميل أو قطاع الصناعة الذي يعمل ضمنه العميل، ومدى العمل بتقييم المخاطر.
2. الأهلية (Competence): يشير هذا المعيار إلى دراسة القدرة على طرح منتج جديد (سلعة أو خدمة، وإثبات الذكاء، تطوير، الإبتكار والقدرة على تحقيق الأرباح.
3. إستمرارية الإدارة (Continuity Of Management): يشير هذا المعيار إلى أنه يجب توفر الضمانات الكافية للحماية ضد حالات فقدان الأشخاص الرئيسيين في الجهة الممولة العميل أو المنشأة.
4. القانون الأساسي للشركة (Corporate Constitution): أن يتميز هيكل المنشأة أو العميل بالواضح وسلامة.

– أي نوع من الأعمال (What Kind Of Business)؟

5. الزبائن والمنافسة (Competition & Consumer): ويتضمن هذا المعيار تقدير الأسواق والظروف السائدة (حصة الزبائن والقدرة على المنافسة).
6. ضبط التكاليف الإضافية والنقد (Controls Over Costa And Cash): ويظهر هذا المعيار بصورة واضحة في حالة عدم نمو المبيعات أو تراجعها (كمية والقيمة).
7. القدرة على التعاقد (Capacity To Contract): تضمن هذا المعيار تنوع كاف للأعمال (منتجات) لمواجهة حالات الفشل عدم التركيز على منتج واحد.
8. مصداقية الحسابات (Creditability Of Accounts): يشير هذا المعيار إلى ضرورة توفر عامل الثقة والنزاهة في الحسابات المقدمة، وأن تكون سهلة التفسير والتحليل، وأن تتضمن عنصر الوضوح.

– كم الثمن how much؟¹

9. السبب أو الغاية ومدة القرض (Term Of Loan & Cause Or Purpose): يشير هذا المعيار إلى ضرورة أن تكون هناك دراسة للمخاطر المرافقة لمنح القرض، وفيما إذا كان تجسيد الإئتمان واقعياً والجهة المصرح بيها.

¹ Carey ,tony. The 18 'C's of Credit Assessment – Basic Considerations
http://www.cooneycarey.ie/index.php/download_file/49/155/18_Cs_of_Credit
 (23/05/2018 09 :21)

10. رأس المال الإجمالي المطلوب (Capital Required In Total): يبرز هذا المعيار ضرورة إتباع منهج حذر لتقدير التكاليف.

11. مساهمة البنك في رأس المال (Capital Contribution Of The Bank): ويتضمن هذا المعيار الأموال المتاحة التي ستكون خاضعة لالتزامات البنوك تجاه القطاعات المختلفة، والحد الأقصى الذي سيتم إقراضه لعميل واحد، ومستوى حقوق الملكية للعميل.

12. المساهمة في أرباح البنك (Contribution To Bank Profits): فكلما ازدادت المخاطر إرتفع معدل الفائدة العائدة للبنك، وهو ما يتطلب إعداد التنبؤات للسداد.

– السداد 1 Repayment

13. الالتزام (Commitment): يشير هذا المعيار ما يقتضي توضيح لتوفر الالتزام لدى العملاء لتقييم احتمالات السداد.

14. الطوارئ (Contingencies): يشير هذا المعيار إلى ان جداول السداد يجب أن تشمل جميع الاحتمالات بما في ذلك الالتزامات الطارئة.

15. التنبؤ الشامل بالتدفقات النقدية (Comprehensive Cash Flow Projections): ويجب أن يوضح المخاطر وأن يثبت قدرة العميل على سداد كل القروض وأن يكون صافي التدفقات موجب (عند وجود تكاليف إضافية، ويتوافق مع فترات الاستحقاق للأقساط).

16. التجارة الحالية (Current Trading): وهو ما يشير إلى القدرة الجيدة للإدارة والنوعية لتحقيق التجارة، والتوافق والانسجام مع الدراسة التسويقية.

– ما الشروط What Terms²؟

17. ظروف التراجع (Conditions Of Darwdown): يشير هذا المعيار و يركز على التأكد من إكتمال الضمانات محل الإيداع (تحت تصرف) لدى البنك قبل سحب الأموال من قبل العميل.

²² Carey ,tony. The 18 ‘C’s of Credit Assessment – Basic Considerations
http://www.cooneycarey.ie/index.php/download_file/49/155/18_Cs_of_Credit
 (23/05/2018 09 :21)

18. إستمرارية التعاقد (Continuing Covenants): يتضمن هذا المعيار دليل على قدرة العميل على

الوفاء للتأدية التعهدات والإلتزام بشأن الإستثمار والربحية والسيولة بشكل مستمر.

إستنادا إلى ما سبق ومن خلال عرض النماذج العشرة (10) يمكن إستخلاص أهم التصنيفات والإضافات نوجزها كمايلي:

- يعتبر النموذج 3 C's أداة تقييم الأولى لتقييم الجدارة الائتمانية للعميل وأسس على ثلاثة (03) معايير وهي: الشخصية (Character)، المقدرة على السداد (Capacity) ورأس المال (Capital) وهي معايير مشتركة بين أغلب النماذج إن لم تكن بالتسمية في ضمنية.
- النموذج 4 C's هو نموذج 3 C's مضاف إليه معيار الظروف (Conditions) المتعلقة بأثر المتغيرات في المنافسة الأمور القانونية والخارجية) وإنعكاساتها المستقبلية على السداد، كما دقق في معيار الشخصية من ميزة الأهلية للعميل.
- نماذج ذات 5 خمسة معايير وهي:
 - أ- نموذج 5 C's وهو نموذج 4 C's مع إضافة معيار الضمانات (Collateral) لإضفاء جودة ودقة في تقييم العميل، كونه ينشئ مصدر بديل للسداد وليس منطلقا لمنح الائتمان.
 - ب- نموذج 5 P'S ويتكون من خمسة معايير إحترافية وهي العميل (People)، الغرض أو الغاية (Purpose)، السداد أو تأدية الدفعات (Payment)، الحماية أو الضمان (Protection)، النظرة المستقبلية (Perspective).
 - ج- نموذج P R I S M. ويتكون من 5 معايير وهي: النظرة المستقبلية (Perspective)، القدرة على السداد (Payment)، الغاية من الائتمان (Intention)، الضمانات أو الحماية (Safeguards)، الإدارة (Management).
- ومنه هذه النماذج الثلاثة تتساوى في عدد المعايير وتتشابه في السمات وتختلف في تسميتها وتشارك في الهدف من حيث تقييم الجدارة الائتمانية للعميل وهي ومتضمنة في جميع النماذج المستقبلية.
- نموذج 6C's هو نموذج 5C's مضاف إليه معيار الرقابة Control الذي يهتم بقدرة إدارة العميل أو المنشأة على إدارة المخاطر الأعمال ومدى سلامة القرارات المتخذة.

- نموذج 7C's حيث أستبدلت معيار الرقابة Control بمعيار التغطية Coverage كون المعيارين يبرزان دور إدارة المخاطر في تقييم العملاء وأضاف معيار التدفق النقدي (Cash-Flow) لما له من أهمية من حيث الكفاية والمتلائم مع الائتمان من حيث الأقساط والآجال.
- نموذج 8C's هو نموذج 7C's مستثنى منه التغطية مقابل إضافة معيارين الإلتزام والائتمان يمكن إبراز الإلتزام في معيار الشخصية أما الائتمان فهو الغاية من الحصول على الائتمان ومدى توافقه مع حاجة العميل
- نموذج 9C's يميز بين جانين في تقييم العملاء جانب يخص العميل ويتمثل في نموذج 5C's وجانب البنك ويتمثل في أربعة (04) جديدة الثقافة (Culture)، التعويض (Compensation)، التنافسية أو الكفاءة (Competency)، التقارب (Closeness)، وهي تعتبر متغيرات داخلية تخص البنك.
- يعتبر نموذج 18C's مزيج من المعايير السابقة الذكر بالإضافة إلى معايير جديدة لها تركيز مشترك بين العميل والبنك كبير تهدف لتقييم أدق وشامل للجدارة الائتمانية للعميل أخذا بعين الاعتبار معايير جديدة الأهلية 'الابداع'، الزبائن والمنافسة، القدرة على التعاقد (التنوع)، رأس المال الإجمالي التجارة الحالية، ظروف التراجع، إستمرارية التعاقد، أما من جهة البنك إتخاذ القرار المناسب مبني على المعايير التالية: السبب والغاية والمدة، مساهمة البنك في رأس المال، المساهمة في أرباح البنك.

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

نحاول في هذا المبحث الإشارة لأهم الدراسات والابحاث السابقة ذات صلة أو تصب في نفس الصياغة بالدراسة الحالية، حيث تم تقسيم المبحث إلى ثلاثة (03) مطالب، خصص المطلب الأول للدراسات الوطنية، والمطلب الثاني خصص للدراسات الأجنبية أما المطلب الثالث: تضمن مقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة.

المطلب الأول: الدراسات الوطنية

أولاً: دراسة (2017)، ذهبية بلعيد، " بعنوان "تطوير نظام مركزي للاستعلام الائتماني كآلية للحد من مخاطر الائتمان المصرفي في الجزائر"¹

هدفت الدراسة إلى استعراض أهم نماذج الإستعلام الائتماني المتعارف عليها وتوضيح دورها في الحد من مخاطر الائتمان، والتطرق لأهم الإصلاحات التي أنتجتها السلطات الإشرافية الجزائرية في الإطار من خلال إنشاء مركزية المخاطر وتطوير مهامها كآلية لتقليل من المخاطر الائتمانية بإعتبارها من أهم المخاطر بالبنوك الجزائرية، قصد توشي الحيطه والحذر في إتخاذ قرارات منح الائتمان.

كما أن الجزائر أدركت هذه الأهمية وعملت على إنشاء وتطوير نظام مركزي للاستعلام الائتماني أو ما يسمى بمركزية المخاطر وهذا باتخاذ عدة تدابير وإجراءات إصلاحية كإدخال تقنيات حديثة والعمل على توسيع المعلومات والبيانات المجمعمة والمتاحة وهذا بهدف تكوين قاعدة بيانات صلبة وسليمة كما خلصت الدراسة إلى توصيات جملة من منها :

✚ توفير الدعم الملائم وتشجيع مبادرات الإقراض على تبادل البيانات والمعلومات الائتمانية وإستخدامها في سياستها الائتمانية.

✚ تعزيز عمليات الإشراف والرقابة للتأكد من توفر الإقراض على تبادل البيانات والمعلومات الائتمانية وإستخدامها في سياستها الائتمانية.

¹ . ذهبية بلعيد" تطوير نظام مركزي للاستعلام الائتماني كآلية للحد من مخاطر الائتمان المصرفي في الجزائر" مجلة الاقتصاد و التنمية البشرية مدرسة الدراسات العليا التجارية . القليعة . تيبازة مجلد 08 العدد 01 ، 2017، ص 258-269 .

تشجيع البنوك والمؤسسات المالية على إقامة شركات خاصة للاستعلام الائتماني مع تقديم حوافر لها لتطوير خدمات ذات قيمة مضافة (كتقدير الدرجات الائتمانية والمراتب الائتمانية للمشروعات الممولة خاصة الصغيرة والمتوسطة منها) وهذا تحت إشراف بنك الجزائر.

فتح المجال للقطاع الخاص للاستثمار في مجال خدمات الاستعلام الائتماني، بمنحه إمكانية إقامة شركات خاصة في هذا المجال، مع المراقبة والإشراف الدائمين على أعمالها.

تحسين نطاق أغطية الاستعلام الائتماني وعمقه خاصة فيما تعلق بالمشروعات الصغيرة والمتوسطة، إذا ينبغي أن تشمل المعطيات كل القروض الممنوحة.

ثانيا: دراسة (2013)، سمية احبق ، "اليات منح الائتمان في البنوك التجارية - دراسة عينة بالبنوك التجارية الناشطة بولاية تمنراست"¹.

هدفت الدراسة الى مدى التزام البنوك التجارية بولاية تمنراست باليات وأساليب منح الائتمان وتحليل آراء المهنيين بالبنوك التجارية حول جملة من القضايا المتعلقة باليات منح الائتمان حيث خلصت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها:

- إعتماد وتركيز البنوك خلال عملية منح الائتمان على سمعة العميل الجيدة.
- تركيز البنوك في عملية منح الائتمان على الضمانات وسلامتها، رغم أنها مصدر إحتياطي وليس أساسي وذلك بغية الحماية من المخاطر.
- البنوك تقوم بإعداد برنامج للسداد وفقا لإمكانيات العميل من أجل كسب رضا العملاء وتسهيل في عملية إسترجاع قيمة الائتمان.
- إتخاذ قرار منح الائتمان لا يتم إلا وفق الإجراءات وآليات معينة بناء على ما جاء في سياسة البنوك التجارية.
- تقبل البنوك الطلبات بعد إجراء التحليلات اللازمة والدراسات قبل الموافقة أو الرفض من أجل تجميع المعلومات عن العملاء لمعرفة قدراتهم المالية.

¹ سمية احبق " اليات منح الائتمان في البنوك التجارية - دراسة عينة بالبنوك التجارية الناشطة بولاية تمنراست " مذكرة شهادة ماستر ،جامعة قاصدي مرباح ورقلة كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير قسم العلوم الاقتصادية. السنة الجامعية 2012/ 2013

ثالثا: دراسة (2013) شريط عابد وبنية صابرينة "اثر معايير الجدارة الائتمانية المعروفة بـ Cs5 على اتخاذ القرار الائتماني - دراسة ميدانية على عينة من البنوك الجزائرية"¹.

هدفت الدراسة إلى تحديد اثر معايير ومؤشرات الجدارة الائتمانية المعروفة بـ 5Cs على إتخاذ القرار الائتماني حيث شملت الدراسة من خلال دراسة ميدانية على عينة من البنوك التجارية ولتحقيق أهداف الدراسة تم الاستعانة وتصميم إستبيان لجمع البيانات وتحليلها، وخلصت الدراسة إلى أن هنالك تركيز على العوامل الخاصة بشخصية العميل من حيث شخصيته، قدرته، رأسماله، الضمانات المقدمة والظروف المحيطة بالعميل لإتخاذ قرار ائتماني، وان البنك يهتم بدراسة القوائم المالية بغرض التحليل لتشخيص المركز المالي للعميل والاهتمام كذلك بالخبرة والكفاءة والاهتمام بالضمانات من حيث النوعية ومدى السلامة، ويتجنب منح الائتمان بضمانات شخصية كما تأخذ بعين الاعتبار الظروف الاقتصادية والسياسية المؤثرة على نشاط العميل ل يتم في الاخير التوصل إلى أن البنوك الجزائرية تستخدم فعلا هذه المعايير في عملية التحليل الائتماني، مع إختلاف أهميته النسبية لها.

من أهم التوصيات ضرورة تركيز إدارة الائتمان على العوامل المتعلقة بمقدرة العميل وذلك لإسترداد أموالها حين استحقاقها.

ضرورة تعاون البنوك فيما بينها في مجال المعلومات والاستعلام عن العملاء بقدر ما يحافظ على سرية معاملاتها، ضرورة تبني سياسة نقل المخاطر عن طريق التامين ضد مخاطر الائتمان و ابرام عقود مع شركات التامين.

¹ شريط عابد، بنية صابرينة "اثر معايير الجدارة الائتمانية المعروفة بـ Cs5 على إتخاذ القرار الائتماني - دراسة ميدانية على عينة من البنوك الجزائرية

" . مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، جامعة تيارت، الجزائر، المجلد: 04 العدد: 02 بتاريخ 2013/12/31 ص107-120.

المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية.

أولاً: دراسة (2016)، رضوان العمار، حسين قصيري، "دراسة تحليلية نقدية لعوامل الجدارة الائتمانية".¹ تهدف دراسة الجدارة الائتمانية للعملاء الائتمان إلى التعرف على الجوانب التي قد تقود إلى تعثر العميل مستقبلاً في سداد الائتمان الممنوح وأعبائه، وهو ما يتطلب تحديداً مسبقاً للعوامل المؤثرة فيها، وذلك في سبيل تجنب المخاطر التي قد تقع مستقبلاً وتعود إلى التعثر، وسعت هذه الدراسة إلى تطرق لأهم عوامل الجدارة الائتمانية، وتحليلها إلى عوامل مالية وشخصية، مع بيان أثر كل منها في الجدارة الائتمانية. ومن أهم نتائج الدراسة، تحليل عوامل الجدارة الائتمانية إلى عوامل شخصية وكالسمعة العلاقة مع المصرف المقرض والمصارف الأخرى، والعلاقة مع الجهات السيادية، وعوامل مالية كدراسة القوائم المالية والنسب المالية والتنبؤ بالفشل المالي. ومن أهم التوصيات ضرورة تقسيم عوامل الجدارة الائتمانية إلى عوامل شخصية وعوامل مالية في أي نموذج يقترح وإن بعض العوامل الشخصية كالسمعة من ضمن العوامل الشخصية، والتنبؤ بالفشل الائتماني من ضمن العوامل المالية، وإن يتضمن أي نموذج للجدارة الائتمانية أهم العوامل الشخصية وهي إضافة السمعة العلاقة مع المصارف والجهات السيادية، والاستعلام المصرفي، وأن لا تكون الضمانات منطلقاً للمنع في أي حال من الأحوال فالمنطلق ينبغي أن يكون في الغاية من القرض، وأن تولى الزيارة الميدانية أهمية كبرى في تدعيم مصداقية البيانات المالية للعميل، و الاهتمام بتحليل التدفقات النقدية لضمان وجود تزامن بين سداد الأقساط التدفقات الداخلة.

ثانياً: دراسة (2015) ابي محمود ، أحمد عبد الهادي " دور معايير الجدارة الائتمانية للعميل في عملية اتخاذ القرار الائتماني " دراسة مقارنة بين المصارف التجارية والعامة والخاصة في سوريا"².

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على الفروق بين المصارف التجارية العامة والخاصة في سوريا حول دور معايير الجدارة الائتمانية للعميل وأهميتها النسبية في عملية إتخاذ القرار الائتماني بالإضافة إلى معرفة الفروق بين

¹ رضوان العمار ،حسين قصيري مرجع سبق ذكره ص ص: 247-267.

² ابي محمود ، أحمد عبد الهادي ، "دور معايير الجدارة الائتمانية للعميل في عملية اتخاذ القرار الائتماني " دراسة مقارنة بين المصارف التجارية والعامة والخاصة في سوريا، مجلة جامعة تشرين للبحوث و الدراسات العلمية، جامعة تشرين، اللاذقية ،سوريا ،المجلد (37) العدد (6) 2015. ص:265-285.

صلاحيات الفروق في إتخاذ قرار الائتمان، حيث أظهرت نتائج الدراسة ان جميع 5Cs مهمة في إتخاذ القرار الائتماني ولكن تختلف أهميتها بين المصارف التجارية العامة والخاصة بإستثناء معيار الضمان، حيث أن المصارف الخاصة تضع أوزاناً أكبر لهذه المعايير، كما يعاني النوعان من المصارف (العامة والخاصة) من المركزية في إتخاذ القرار الائتماني وتقييد صلاحيات الفروع في التعامل مع ملفات الإقراض.

ثالثاً: دراسة (2012)، يوسف التوم شهاب الدين، مصطفى احمد حمد منصور "اثر جودة الضمانات في أساليب إدارة التعثر المصرفي -دراسة تطبيقية على الجهاز المصرفي السوداني"¹

تناولت الدراسة أثر جودة الضمانات في أساليب إدارة التعثر. دراسة تطبيقية على الجهاز المصرفي السوداني. وهدف هذا البحث لمعرفة ولإلقاء الضوء على جودة و سلامة الضمانات واثرها في أساليب إدارة التعثر بالتركيز على الجدارة الائتمانية للعميل (5C's) و معايير CAMELS وكيفية إدارة جودة هذه الضمانات و المعايير ، لان موضوع جودة الضمانات مثار جدل بين المهتمين و المختصين بالصناعة المصرفية لما لها من تأثيرات ليس على النشاط الاقتصادي فحسب بل على جميع نواحي الحياة .وان الضمانات هي العمودي الفقري وحجر الزاوية وخط دفاع الأول في التمويل لان طبيعة التمويل محفوفة بالمخاطر العالية وتوصل الى البحث الى وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين جودة و سلامة الضمانات وإدارة التعثر ،وخلص الى مجموعة من النتائج والتوصيات التي تؤكد على العناية بإنسان المصارف وتنمية طاقته ومقدراته من خلال بوابة الخطط التدريبية المتكاملة لان ذلك صمام الصناعة المصرفية ومن بين النتائج :

— ان جودة وسلامة الضمان تؤثر في رفع في كفاءة الأداء المصرفي وتحسين البيئة المصرفية.

— الرقابة اللصيقة من البنك المركزي تؤثر في جودة وسلامة الضمانات.

من أهم نقاط القوة في الجهاز المصرفي السوداني تهيئة البيئة في الصناعة المصرفية، وأهم نقاط الضعف عدم وجود معايير واضحة للتقييم جودة وسلامة الضمانات الامر الذي كان من أكبر المهددات التي أدت الى ضياع كثير من الفرص البديلة للمصارف السودانية.

¹ يوسف التوم شهاب الدين، مصطفى احمد حمد منصور، "اثر جودة الضمانات في أساليب إدارة التعثر المصرفي -دراسة تطبيقية على الجهاز المصرفي

السوداني". مجلة العلوم الإنسانية والاقتصادية الجامعة، جامعة السودان للعلوم و التكنولوجيا. العدد 38 سنة 2012 ص ص 61-77.

المطلب الثالث: دراسة مقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة.

يتضح من خلال الدراسات السابقة أنها تتفق في أنها تولي الاهتمام بالعميل حيث يعد العامل الأساسي والمحوري في ميدان العمل المصرفي، ذلك ما جعله موضوع اهتمام بتحليل وتقييم عدة عوامل تخص العميل منها داخلية، من حيث الأمور الشخصية وقدرة المالية وكذلك عوامل خارجية المتمثلة في الظروف المحيطة بالعميل ونشاطه ومدى تأثير هذه العوامل عليه، وذلك باستخدام معايير تقييم العميل لنموذج واحد وهو 5C's ضمن أسئلة الاستبيان كأداة لإثبات استخدام. بهدف الوصول إلى نتيجة وهي تقييم هذا العميل ليتم اتخاذ قرار سليم ورشيد في منح الائتمان والحد والتقليل من مخاطر عدم السداد في المستقبل، وكذلك ان جل الدراسات تتفق في استهداف المجتمع الدراسة وهو البنوك التجارية العاملة بولايات او الوطن . وتتفق كذلك هذه في نتائج في كون معايير نموذج 5C's لها اثر في التقييم بنسب متفاوتة.

أما الدراسة الحالية تناولت معايير تقييم الجدارة الائتمانية للعميل ونماذج الجدارة الائتمانية التي تساعد في تقييم العميل، و تم الاستعانة بالمقابلة و الاستبيان كأداة لدراسة ضمن عينة من البنوك التجارية العاملة بولاية غرداية خلال شهري افريل وماي 2018 حيث شمل الاستبيان المعايير الخمسة بإدخال البنك كسادس معيار عكس الدراسات الأخرى التي تخلو من هذه الإضافة ، وتم صياغة وبناء اسئلة تخص هذا تخص المعايير إضافة البنك كمعيار له اثر في التقييم عكس الدراسات السابقة ، وان أسئلة او فقرات الاستبيان لها ارتباط او دلالة بمعايير النماذج المعروضة ليتم في الأخير استنتاج نموذج او نماذج الجدارة الائتمانية المستخدمة في تقييم عملاء البنوك في مجتمع الدراسة البنوك التجارية وعينة الدراسة البنوك التجارية العاملة بولاية غرداية لسنة 2018.

خلاصة الفصل الأول:

من خلال ما سبق، تعتبر الجدارة الائتمانية للعميل هي فحص وتقييم لعوامله المالية والشخصية المهدف منها الحصول على نتيجة تبرز قدرة ورغبة العميل على الوفاء وسداد القرض مستقبلا من حيث الدفعات وتاريخ الاستحقاق، كما تكمن الفائدة من الاستعانة بهذه الجدارة الائتمانية للعميل في إتخاذ قرار ائتماني سليم ورشيد ينصب في صالح البنك، من خلال التعرف وكشف والتنبؤ على التعثر الممكن أن يحصل، ليقوم البنك بتجنب هذا التعثر بالعمل بمبدأ الحيطة والحذر وتقييم المخاطر والتأمين عليها.

كما عرفت النماذج الجدارة الائتمانية المستعملة في تقييم عملاء البنوك تطورا وتوسعا بدءا بنموذج 3C's ووصولاً الى 18C's، حيث ان هناك نماذج تضمنت معايير لها صلة بالعمل، ونماذج اضافت الى جانب معايير العميل معيار البنك والذي بدوره له اثر في اصدار أحكام التعامل او عدم التعامل مع هؤلاء العملاء من غيرهم من منظور ائتماني .

الفصل الثاني

الدراسة الميدانية

تمهيد :

بعد الدراسة النظرية لمفهوم الجدارة الائتمانية والمعايير التي تستخدم لتقييم العملاء وأهم النماذج الائتمانية المستخدمة في هذا المجال، سننتقل الى الدراسة الميدانية التي نحاول فيها إسقاط الجانب النظري من الدراسة على مجموعة من البنوك التجارية العاملة بولاية غرداية، أي محاولة التعرف على سمات ومعايير المستخدمة في تقييم العملاء من قبل هذه البنوك للوصول إلى تقييم العملاء و إتخاذ قرار رشيد لمنح الائتمان ولتحقيق هذا الهدف تم تقسيم الفصل إلى مبحثين المبحث الأول: عبارة عن منهجية الدراسة الميدانية من خلال التطرق إلى المجتمع وعينة الدراسة والأدوات المستخدمة في جمع البيانات، أما المبحث الثاني فقد تم تخصيصه لعرض النتائج المتواصل إليها ومناقشتها.

المبحث الأول: الطريقة و الأدوات المستخدمة في الدراسة

المطلب الأول: طريقة جمع البيانات

1. مجتمع الدراسة : يمثل مجتمع الدراسة البنوك التجارية وقد خصصنا الدراسة الميدانية مجموعة من البنوك

التجارية العاملة بولاية غرداية لسنة 2018 وهي كمايلي:

✓ بنك التنمية المحلية BDL

✓ القرض الشعبي الجزائري. CPA

✓ البنك الجزائر الخارجي BEA

✓ بنك البركة الجزائر Banque Al Baraka Algeria

2. عينة الدراسة : شملت الفئة المستهدفة (العينة) من الدراسة أعضاء جهاز منح الائتمان (أعضاء اللجان)

حيث بلغت 38 من مدراء ورؤساء المصالح بالبنوك والموظفين المكلفين بدراسة ملفات طلب الائتمان

وموظفين سبق لهم العمل بهذا الجهاز ويقصد بلجان منح الائتمان اللجان المنصبة من مهامها دراسة وتحليل

و تقييم طلبات الائتمان و اتخاذ القرار بمنح او عدم المنح.

المطلب الثاني: أدوات المستخدمة في جمع المعلومات.

1. أداة الدراسة : من أجل بحث العلاقة والوصول الى اهداف الدراسة و اختبار الفرضيات تم تصميم استبيان

يتضمن مجموعة من الأسئلة لها صلة بموضوع الدراسة و فرضياته اخذين بعين الاعتبار معايير التقييم المشار اليها

في السابق من الجانب النظري .

1- تقسيمات الاستبيان:

تم بناء الاستبيان على الجانب النظري من الدراسة ، كما تم الاستعانة بأراء و خبرة الأساتذة الجامعيين في

الاختصاص للتحكيم وذلك بتصحيح و تصويب الأسئلة وذلك بغية تبسيط الأفكار للحصول على إجابات

هادفة تفيد الدراسة من مختلف جوانبها، وتتوزع أسئلة الاستبيان بالشكل التالي :

1. خصاص العينة يتضمن أربعة(04) اسئلة

2. شخصية العميل يتضمن ستة (06) اسئلة.

3. القدرة على السداد يتضمن خمسة (05) اسئلة .

4. راس المال يتضمن أربعة (04) اسئلة .

5. الضمانات يتضمن خمسة (05) اسئلة

6. محيط الائتمان تتضمن خمسة (05) اسئلة

7. البنك يتضمن أربعة عشر (14) سؤال.

2. صدق و ثبات أداة الدراسة . تم اختبار صدق و ثبات أداة الدراسة (الاستبيان) كما يلي:

أ. الصدق الظاهري (المحتوى): لاختبار الصدق الظاهري للاستبيان تم من خلال عرض نسخ من الاستبيان على مجموعة من الأساتذة في الاختصاص وذلك للاستفادة من الآراء والخبرة، وتم الاستجابة للتصحيحات الموجهة والتصويبات الحاصلة على أسئلة الاستبيان من حذف وتعديل في محتوى أسئلة الاستبيان. نذكر الأساتذة المحكمين للاستبيان :

- الأستاذ الدكتور مصيطفى عبد اللطيف

- الأستاذ حمزة عمي سعيد

- الأستاذة بوعبدلي أحلام

- دكتور علي بن ساحة

- الأستاذ طالب احمد نورالدين

قياس ثبات الاستبانة: يقصد بقياس ثبات الاستبيان مدى تجانس نتائج الدراسة، حيث تم استخدام معامل

الفاكرونباخ وقد بلغت قيمته 0.701

البرامج المستخدمة في معالجة المعطيات .

تم معالجة وبناء قاعدة بيانات من خلال الخطوات التالية:

1. تم توزيع 65 استمارة على العينة و استرجاع 40 استمارة حيث تم استبعاد استمارتين (02) لعدم مطابقة

بالفئة المستهدفة لتصبح في النهاية 38 .

2. ترقيم الاستبيانات المسترجعة بعد عملية الإجابة على الأسئلة ليسهل الرجوع اليها.

3. تصميم قاعدة بيانات وفق اسئلة الاستبيان على برنامج EXCELE 2010 لاستغلالها في عملية تفرغ

المعطيات.

4. ترميز الأسئلة لتسهيل عملية التفرغ ضمن ملف EXCELE 2010.

5. استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS نسخة 20 (Statistical Package for the Social Sciences) لتحليل معطيات الاستبيان والحصول على مخرجات لجميع فقرات

الاستبيان موضوع الدراسة.

التقنيات المستخدمة:

- الانحدار الخطي البسيط. ، تحليل التباين (ANOVA) ، الارتباط. ، حساب النزعة المركزية ، التشتت.
- ألفا كرونباخ ومعامل الصدق :لقياس ثبات فقرات الاستبيان.
- **الوسط الحسابي** :وهو المقياس الأوسع استخداماً من مقاييس التزعة المركزية ويتم استخدام المتوسط الحسابي لإجابات عينة الدراسة عن الاستبيان لأنه يعبر عن مدى أهمية الفقرة عند أفراد العينة.
- **الانحراف المعياري** :وهو مقياس من مقاييس التشتت، ويستخدم لقياس وبيان تشتت إجابات مفردات عينة الدراسة حول وسطها الحسابي، ويكون هناك اتفاق بين أفراد العينة على فقرة معينة إذا كان انحرافها المعياري منخفضاً.

المبحث الثاني: مناقشة وتحليل النتائج المتحصل عليها

يتضمن هذا المبحث مطلبين، المطلب الأول منه يحتوي على بيانات الدراسة (تحليل ومناقشة)، أما المطلب الثاني يبرز اختبار فرضيات الدراسة و الإجابة على التساؤل المطروح والنتائج المتحصل عليها .

المطلب الأول : تحليل ومناقشة بيانات الدراسة.

خصائص العينة :

1. المنصب المشغول: يتضح من الجدول رقم (2-1) أعلاه، ان 68,42% من افراد العينة الدراسة والذين مساهم الوظيفي " مكلف بالدراسات "، ثم يليهم رئيس مصلحة بنسبة 15,79%، وهو ما يدل على ان المستقصبين لهم علاقة مباشرة بإدارة الائتمان في البنوك محل الدراسة.

الجدول رقم (2-1): المنصب المشغول لأفراد العينة

النسبة	التكرار	المسمى الوظيفي
7,89%	3	مدير او نائب مدير
15,79%	6	رئيس مصلحة
68,42%	26	مكلف بالدراسات
7,89%	3	موظف بنكي
100,00%	38	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبين (بناء على مخرجات برنامج SPSS)

2. المؤهل العلمي: يتبين من الجدول رقم (2-2) أدناه أن حملة شهادة ليسانس يمثلون 65,79% من عينة الدراسة، وأن حملة شهادة ماستر 26,32%، وهذا يدل أن من يساهم في اتخاذ القرارات ومن يتولى دراسة طلبات الائتمان ومتابعتها هم من الموظفين الذين يتمتعون بمستوى ثقافي وتكوين علمي، إذ يمثلون في المجموع ما نسبته 92,11%

الجدول رقم (2-2): المؤهل العلمي لأفراد العينة

النسبة	التكرار	المسمى الوظيفي
0%	0	دكتوراه
26,32%	10	ماستر
65,79%	25	ليسانس
2,63%	1	بكالوريا
5,26%	2	ثانوي
100,00%	38	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبين (بناء على مخرجات برنامج SPSS)

3. الخبرة المهنية: يبين الجدول رقم (2-3) ان ما نسبته 26,32% من العينة محل الدراسة تقل خبرتهم عن " 5 سنوات "، وان ما نسبته 55,26% من العينة محل الدراسة بلغت سنوات خبرة لديهم " من 6 سنوات الى 15 سنة "، وأن ما نسبته 10,53% من العينة بلغت خبرة لديهم من 16 الى 25 سنة، وأن ما نسبته 7,89% من افراد العينة الدراسة بلغت سنوات خبرتهم أكثر من 25 سنة.

الجدول رقم (2-3) : الخبرة المهنية لأفراد العينة

النسبة	التكرار	المسمى الوظيفي
26,32%	10	اقل من 05 سنوات
55,26%	21	من 6 الى 15 سنة
10,53%	4	16 الى 25 سنة
7,89%	3	اكثر من 25 سنة
100,00%	38	المجموع

(المصدر: من اعداد الطالبين (بناء على مخرجات برنامج SPSS)

4. الحصول على تكوين و دورات تدريبية في معالجة و تقييم الائتمان: يبين الجدول رقم (2-4) أن ما نسبته 13,16% من العينة محل الدراسة إستفادوا من تكوين ودورات تدريبية في معالجة وتقييم الائتمان "ثلاثة دورات"، وأن ما نسبته 31,58% من العينة محل الدراسة استفادوا من " دورتان "، وأن ما نسبته 47,37% من العينة استفادوا من "دورة واحدة"، وأن ما نسبته 7,89% من افراد العينة الدراسة استفادوا تكوين ودورات تدريبية في معالجة وتقييم الائتمان.

الجدول رقم (2-4): دورات التدريبية و تكوين افراد العينة

النسبة	التكرار	المسمى الوظيفي
13,16%	5	ثلاثة دورات
31,58%	12	دورتان
47,37%	18	دورة واحدة
7,89%	3	لا توجد
100%	38	المجموع

(المصدر: من اعداد الطالبين (بناء على مخرجات برنامج SPSS)

تحليل فقرات أداة الدراسة - تحليل فقرات معيار (1) شخصية العميل:

جدول (2-5) تحليل فقرات معيار (1) شخصية العميل

رقم	محتوى فقرات معيار	موافق	غير موافق	لا بد	الحسابي المتوسط	الوسيط	الموالت	المعياري الانحراف	التباين
01	تحتم بالعوامل المتعلقة بشخصية العميل (العمر، الحالة الاجتماعية، الخبرات المهنية القانون الأساسي و الاستمرارية في الإدارة)	30	5	3	2,66	3,00	3,00	0,708	0,501
02	تحتم بسمعة العميل وهي من العوامل المهمة في قبول او رفض طلب الائتمان.	32	4	2	2,74	3,00	3,00	0,644	0,415
03	تؤثر العلاقات الشخصية القائمة بين ادارة البنك والعميل على منح الائتمان.	19	14	5	2,13	2,50	3,00	0,935	0,874
04	تحتم بالأهلية القانونية للعميل من خلال الاستعلام عليه لدى جهات معينة.	32	3	3	2,76	3,00	3,00	0,59	0,348
05	نقوم بالاستعلام عن العميل وحساباته لدى بنوك الاخرى و المؤسسات المالية وعن مدى وفاءه للائتمان سابق ان وجد.	32	2	4	2,79	3,00	3,00	0,528	0,279
06	نقوم بإجراء المقابلة مع العميل لإدراك الغاية و الحاجة و مدى على الاقتناع والرغبة السداد.	36	1	1	2,92	3,00	3,00	0,359	0,129

المصدر: من اعداد الطالبين (بناء على مخرجات برنامج SPSS)

الفقرة (1):

يتبين ان 30 من افراد العينة المبحوثة أي بنسبة 78,90% يوافقون على الاهتمام بالعوامل المتعلقة بشخصية العميل في عملية تقييم العملاء من قبل البنك، في حين أن 5 من أفراد العينة المبحوثة لا يهتمون بالعوامل الشخصية في عملية التقييم، بينما بلغ عدد المترددين أو الذين لم يحددوا موقفهم من المبحوثين 2، مما يدل أن أفراد العينة يهتمون بشخصية العميل في عملية التقييم من قبل البنك.

الفقرة (2):

يتبين أن 32 من أفراد العينة المبحوثة أي بنسبة 84,20% يهتمون بسمعة العميل وهي من العوامل المهمة في قبول أو رفض طلب الائتمان، في حين أن 4 من أفراد العينة المبحوثة لا يهتمون بسمعة العميل، بينما بلغ عدد المترددين من المبحوثين 2، مما يدل أن أفراد العينة يهتمون بسمعة العميل ويعتبرونها من العوامل المهمة في قبول أو رفض طلب الائتمان.

الفقرة (3):

يتبين أن 19 من أفراد العينة المبحوثة أي بنسبة 50,00% يشيرون إلى وجود تأثير للعلاقات الشخصية بين إدارة البنك والعميل على منح الائتمان، في حين أن 14 من أفراد العينة المبحوثة ينفون تأثير العلاقات الشخصية بين البنك والعميل على منح الائتمان، بينما بلغ عدد المترددين 5 ، مما يدل أن أفراد العينة يشيرون إلى وجود تأثيرالعلاقات الشخصية بين إدارة البنك والعميل على منح الائتمان.

الفقرة (4):

يتبين أن 32 من أفراد العينة المبحوثة أي بنسبة 84,20% يشيرون إلى وأن هناك اهتمام بالأهلية القانونية للعميل والاستعلام عليه لدى جهات معينة، في حين أن 3 من أفراد العينة المبحوثة لا يولون اهتمام للأهلية القانونية للعميل، بينما بلغ عدد المترددين 3، مما يدل أن أفراد العينة هناك إهتمام بالأهلية القانونية للعميل والاستعلام عليه.

الفقرة (5):

يتبين أن 32 من أفراد العينة المبحوثة أي بنسبة 84,20% يشيرون إلى القيام بالاستعلام عن العميل وحساباته لدى بنوك الاخرى والمؤسسات المالية وعن مدى وفاءه للائتمان إن وجد، في حين أن 4 من أفراد العينة المبحوثة لا يقومون بهذا الاستعلام، بينما بلغ عدد المترددين 2، مما يدل أن أفراد العينة يقومون بالاستعلام عن العميل وحساباته لدى بنوك الاخرى والمؤسسات المالية وعن مدى وفاءه للائتمان إن وجد.

الفقرة (6):

يتبين أن 36 من أفراد العينة المبحوثة أي بنسبة 94,70% يشيرون إلى القيام بإجراء مقابلة مع العميل لإدراك الغاية، الحاجة ومدى قدرته على الاقناع واكتشاف رغبته في السداد، في حين أن 1 من أفراد العينة المبحوثة لا يقومون بهذه المقابلة، بينما بلغ عدد المترددين 1، مما يدل أن أفراد العينة يقومون بإجراء المقابلة مع العميل لإدراك الغاية، الحاجة ومدى قدرته على الاقناع واكتشاف رغبته في السداد.

تحليل فقرات معيار (2) القدرة على السداد:

الجدول (2-6) تحليل فقرات معيار (2) القدرة على السداد

رقم	محتوى فقرات معيار	موافق	غير موافق	مجايد	الحسابي المتوسط	الوسيط	الموالت	المعياري الانحراف	التباين
01	يستعين العميل بالتقديرات المالية (حالية و طوارئ) وتقييم الاداء في معالجة المسائل المالية.	26	7	5	2,50	3,00	3,00	0,80	0,64
02	المركز المالي للعميل (الدخل والدخل الإضافي) كفيل بالسداد	19	17	2	2,05	2,50	3,00	0,99	0,97
03	تأخذ بعين الاعتبار حجم التزامات (ديون) العميل الكلية والخاصة ومدى ايفائه (رزمة وتاريخ الاستحقاق).	36	1	1	2,92	3,00	3,00	0,36	0,13
04	تأخذ بعين الاعتبار حجم وحركية التدفقات النقدية الحقيقية في حسابات العميل.	33	3	2	2,79	3,00	3,00	0,58	0,33
05	يعتمد العميل على دراسة الجدوى اقتصادية للمشروع و التركيز على (تسويقية)	31	1	6	2,79	3,00	3,00	0,47	0,26

المصدر: من اعداد الطالبين (بناء على مخرجات برنامج SPSS)

الفقرة (1):

يتبين ان 26 من افراد العينة المبحوثة أي بنسبة 68,40% يشيرون إلى إستعانة العميل بالتقديرات المالية (حالية وطوارئ) وتقييم الأداء في معالجة مسائله المالية، في حين أن 7 من أفراد العينة المبحوثة لا يشيرون إلى هذه الاستعانة، بينما بلغ عدد المترددين أو الذين لم يحددوا موقفهم من المبحوثين 5 ، مما يدل أن أفراد العينة يشيرون إلى أن العميل يستعين بالتقديرات المالية (حالية وطوارئ) وتقييم الأداء في معالجته للمسائل المالية.

الفقرة (2):

يتبين أن 19 من أفراد العينة المبحوثة أي بنسبة 50,00% يشيرون إلى أن المركز المالي للعميل (الدخل والدخل الإضافي) كفيل بالسداد، في حين أن 17 من أفراد العينة المبحوثة يعتبرون أن المركز المالي للعميل (الدخل والدخل الإضافي) غير كفيل بالسداد، بينما بلغ عدد المترددين أو الذين لم يحددوا موقفهم من المبحوثين 2، مما يدل أن أفراد العينة يعتبرون أن المركز المالي للعميل (الدخل والدخل الإضافي) كفيل بالسداد.

الفقرة (3):

يتبين أن 36 من أفراد العينة المبحوثة أي بنسبة 94,70% يشيرون إلى أنه يتم الأخذ بعين الاعتبار حجم التزامات (ديون) العميل الكلية والخاصة ومدى إيفائه لها، في حين أن 1 من أفراد العينة المبحوثة لا يأخذ بعين الإعتبار حجم الالتزام العميل، بينما بلغ عدد المترددين أو الذين لم يحددوا موقفهم من المبحوثين 1، مما يدل أن أفراد العينة يأخذون بعين الإعتبار حجم التزامات (ديون) العميل الكلية والخاصة ومدى إيفائه حسب رزنامة وتاريخ الاستحقاق.

الفقرة (4):

يتبين أن 33 من أفراد العينة المبحوثة أي بنسبة 86,80% يشيرون إلى أنه يتم الأخذ بعين الاعتبار حجم وحركية التدفقات النقدية الحقيقية في حسابات العميل، في حين أن 3 من أفراد العينة المبحوثة لا يأخذون بعين الاعتبار حجم وحركية التدفقات النقدية الحقيقية في حسابات العميل، بينما بلغ عدد المترددين أو الذين لم يحددوا موقفهم من المبحوثين 2، مما يدل أن أفراد العينة يأخذون بعين الاعتبار حجم وحركية التدفقات النقدية الحقيقية في حسابات العميل.

الفقرة (5):

يتبين أن 31 من أفراد العينة المبحوثة أي بنسبة 81,60% يشيرون إلى أن العميل يعتمد على دراسة الجدوى اقتصادية للمشروع ويركز على (تسويقية)، في حين أن 1 من أفراد العينة المبحوثة لا يرى هذا الإعتماد، بينما بلغ عدد المترددين أو الذين لم يحددوا موقفهم من المبحوثين 6، مما يدل أن أفراد العينة يشيرون إلى أن العميل يعتمد على دراسة الجدوى اقتصادية للمشروع ويركز على (تسويقية) منها.

تحليل فقرات المعيار الثالث راس المال

الجدول (2-7) تحليل فقرات المعيار (3) راس المال

رقم	محتوى فقرات معيار	موافق	غير موافق	محايد	الحسابي المتوسط	الوسيط	الانحراف المعياري	التباين
01	يستعين العميل بنظام محاسبة مالية لتقييم الأصول و الخصوم.	23	9	6	2,37	3,00	0,852	0,725
02	يستعين العميل بنظام تغطية و الرقابة (تقييم المخاطر و التأمين عليها).	31	5	2	2,68	3,00	0,702	0,492
03	يقوم العميل بتقييم حقوق براءة الاختراع و الابداع و شهرة المحل	24	7	7	2,45	3,00	0,795	0,632
04	يقوم العميل بإعادة استثمار و تخصيص مؤونات قبل توزيع الارباح	22	10	6	2,32	3,00	0,873	0,762

المصدر: من اعداد الطالبين (بناء على مخرجات برنامج SPSS)

الفقرة (1):

يتبين أن 23 من افراد العينة المبحوثة أي بنسبة 60,50% يشيرون إلى أن العميل يستعين بنظام محاسبة مالية لتقييم أصوله وخصومه، في حين أن 9 من أفراد العينة المبحوثة لا يرون أن العميل يستعين بهذا النظام من المحاسبة المالية، بينما بلغ عدد المترددين أو الذين لم يحددوا موقفهم من المبحوثين 6 ، مما يدل أن أفراد العينة يشيرون إلى أن العميل يستعين بنظام محاسبة مالية لتقييم الأصول والخصوم.

الفقرة (2):

يتبين أن 31 من أراء العينة المبحوثة أي بنسبة 81,60% يشيرون إلى أن العميل يعمل بنظام تغطية والرقابة (تقييم المخاطر والتأمين عليها)، في حين أن 5 من أفراد العينة المبحوثة لا يرون أن العميل يستعين بهذا النظام بينما بلغ عدد المترددين أو الذين لم يحددوا موقفهم من المبحوثين 2 ، مما يدل أن العميل يستعين بنظام تغطية والرقابة (تقييم المخاطر والتأمين عليها).

الفقرة (3):

يتبين أن 24 من أفراد العينة المبحوثة أي بنسبة 63,20% يشيرون إلى أن العميل يقوم بتقييم حقوق براءة الاختراع والإبداع وشهرة المحل، في حين أن 7 من أفراد العينة المبحوثة لا يرون أن العميل يقوم بهذا النوع من التقييم، بينما بلغ عدد المترددين أو الذين التزموا الحياد من المبحوثين 7، مما يدل أن العميل يقوم بتقييم حقوق براءة الاختراع والإبداع وشهرة المحل.

الفقرة (4):

يتبين أن 22 من أفراد العينة المبحوثة أي بنسبة 57,90% يشيرون إلى أن العميل يقوم بإعادة استثمار وتخصيص مؤونات قبل توزيع الأرباح، في حين أن 10 من أفراد العينة المبحوثة لا يرون أن العميل يقوم بهذا النوع من الاستثمار، بينما بلغ عدد المترددين أو الذين التزموا الحياد من المبحوثين 6، مما يدل أن العميل يقوم العميل بإعادة استثمار وتخصيص مؤونات قبل توزيع الأرباح.

تحليل فقرات المعيار الرابع 4-الضمانات الخاصة (بالائتمان).

الجدول (2-8) تحليل فقرات المعيار (4) الضمانات الخاصة (بالائتمان).

رقم	محتوى فقرات معيار	تردد	بدرجات	المتوسط الحسابي	المتوسط	الانحراف المعياري	القيمة
01	نعتبر الثقة بالعميل من بين الضمانات .	16	15	7	2,03	2,00	0,837
02	نطلب ضمانات حقيقية على منح الائتمان.	30	2	6	2,74	3,00	0,307
03	نقوم بدراسة و تحليل نوعية الضمانات المقدمة.	31	3	4	2,74	3,00	0,361
04	نقوم بالتأكد من مدى سلامة وصحة الضمانات.	36	0	2	2,95	3,00	0,051
05	نسمح للعميل باستعمال الائتمان الممنوح قبل الحصول على الضمانات .	10	24	4	1,63	1,00	0,780

المصدر: من اعداد الطالبين (بناء على مخرجات برنامج SPSS)

الفقرة (1):

يتبين أن 16 من أفراد العينة المبحوثة أي بنسبة 42,10% يعتبرون الثقة بالعميل من بين الضمانات، في حين أن 15 من أفراد العينة المبحوثة أي بنسبة 39,50% لا يعتبرون أن الثقة بالعميل من بين الضمانات، بينما بلغ عدد المترددين أو الذين التزموا الحياد من المبحوثين 7، مما يدل أن الثقة بالعميل ليست من الضمانات التي يعتمد عليها .

الفقرة (2):

يتبين أن 30 من أفراد العينة المبحوثة أي بنسبة 78,90% يشيرون أنه يتم طلب ضمانات حقيقية على منح الائتمان، في حين أن 2 من أفراد العينة المبحوثة لا يرون في طلب ضمانات حقيقية مهم، بينما بلغ عدد المترددين أو الذين التزموا الحياد من المبحوثين 6 ، مما يدل أن طلب ضمانات حقيقية لمنح الائتمان مهم.

الفقرة (3):

يتبين أن 31 من أفراد العينة المبحوثة أي بنسبة 81,60% يشيرون أنه يتم القيام بدراسة وتحليل نوعية الضمانات المقدمة، في حين أن 3 من أفراد العينة المبحوثة يشيرون أنه لا يتم القيام بهذه الدراسة، بينما بلغ عدد المترددين أو الذين التزموا الحياد من المبحوثين 4، مما يدل أنه يتم القيام بدراسة وتحليل نوعية الضمانات المقدمة.

الفقرة (4):

يتبين أن 36 من أفراد العينة المبحوثة أي بنسبة 94,70% يشيرون أنه يتم التأكد من مدى سلامة وصحة الضمانات، بينما بلغ عدد المترددين أو الذين التزموا الحياد من المبحوثين 2، مما يدل أنه يتم القيام بالتأكد من مدى سلامة وصحة الضمانات.

الفقرة (5):

يتبين أن 24 من أفراد العينة المبحوثة أي بنسبة 63,20% يشيرون أنه لا يسمح للعميل باستعمال الائتمان الممنوح قبل الحصول على الضمانات، في حين أن 10 من أفراد العينة المبحوثة يشيرون أنه يسمح للعميل باستعمال الائتمان قبل تقديم الضمانات، بينما بلغ عدد المترددين أو الذين التزموا الحياد من المبحوثين 4، مما يدل أنه لا يسمح للعميل باستعمال الائتمان الممنوح قبل الحصول على الضمانات.

تحليل فقرات المعيار (5) محيط الائتمان (المشروع)

الجدول (2-9) تحليل فقرات المعيار (5) محيط الائتمان (المشروع)

رقم	محتوى فقرات معيار	مؤاقت	غير مؤاقت	محدد	الحسابي المتوسط	الوسيط	الموالت	المعماري	الانحراف	التباين
01	يهتم البنك بموضوع الائتمان من حيث توافق مع سياسته	23	13	2	2,26	3,00	3,00	0,95	0,902	
02	تتحم باستراتيجية المشروع ومكان توقعه.	33	2	3	2,82	3,00	3,00	0,512	0,262	
03	تتحم بالظروف العامة الاقتصادية المنافسة .	27	6	5	2,55	3,00	3,00	0,76	0,578	
04	تتحم بالاطار التشريعي و القانوني وموضوع الائتمان و تأثيرها على المحيط	35	1	2	2,89	3,00	3,00	0,388	0,151	
05	تتحم بتوفر عوامل الإنتاج (اليد العاملة، المواد الأولية...) بالقرب من محيط المشروع	23	8	7	2,39	3,00	3,00	0,823	0,678	

المصدر: من اعداد الطالبين (بناء على مخرجات برنامج SPSS)

الفقرة (1):

يتبين ان 23 من افراد العينة المبحوثة أي بنسبة 60,50% يشيرون ان البنك يهتم بموضوع الائتمان من حيث توافق مع سياسته ، في حين ان 13 من افراد العينة المبحوثة لا يرون ان البنك يهتم بموضوع الائتمان من حيث توافق مع سياسته ، بينما بلغ عدد المترددين او الذين التزموا الحياد من المبحوثين 2 ، مما يدل البنك يهتم بموضوع الائتمان من حيث توافق مع سياسته.

الفقرة (2):

يتبين ان 33 من افراد العينة المبحوثة أي بنسبة 86,80% يشيرون ان هناك اهتمام باستراتيجية المشروع ومكان توقعه، في حين ان 2 من افراد العينة المبحوثة لا يرون هذا الاهتمام ، بينما بلغ عدد المترددين او الذين التزموا الحياد من المبحوثين 3 ، مما يدل ان هناك اهتمام باستراتيجية المشروع ومكان توقعه.

الفقرة (3):

يتبين ان 27 من افراد العينة المبحوثة أي بنسبة 71,10% يشيرون ان هناك اهتمام بالظروف العامة الاقتصادية المنافسة في تقييم العميل، في حين ان 6 من افراد العينة المبحوثة لا يرون هذا الاهتمام ، بينما بلغ عدد المترددين او الذين التزموا الحياد من المبحوثين 5، مما يدل ان هناك اهتمام بالظروف العامة الاقتصادية المنافسة.

الفقرة (4):

يتبين ان 35 من افراد العينة المبحوثة أي بنسبة 92,10% يشيرون ان هناك اهتمام بالاطار التشريعي و القانوني لموضوع الائتمان و تأثيره على المحيط، في حين ان 1 من افراد العينة المبحوثة لا يرى هذا الاهتمام ، بينما بلغ عدد المترددين او الذين التزموا الحياد من المبحوثين 2، مما يهتم بالاطار التشريعي و القانوني وموضوع الائتمان وتأثيره على المحيط.

الفقرة (5):

يتبين ان 23 من افراد العينة المبحوثة أي بنسبة 60,50% يشيرون ان هناك اهتمام بتوفر عوامل الإنتاج (اليد العاملة، المواد الأولية...) بالقرب من محيط المشروع ، في حين ان 8 من افراد العينة المبحوثة لا يهتمون بهذا، بينما بلغ عدد المترددين او الذين التزموا الحياد من المبحوثين 7، مما يدل ان هناك اهتمام بتوفر عوامل الإنتاج (اليد العاملة، المواد الأولية...) بالقرب من محيط المشروع.

تحليل فقرات معيار (6) البنك.

الجدول (2-10) تحليل فقرات معيار (6) البنك.

رقم	محتوى فقرات معيار	موافق	غير موافق	محايد	الحسابي المتوسط	الوسيط	الحوال	المعياري الانحراف	البيان
01	تأثير ملاءة رأس المال على قرار منح الائتمان.	29	3	6	2,68	3	3	0,62	0,384
02	الأخذ بعين الاعتبار المردودية والمخاطرة عند منح الائتمان و التامين عليها.	34	1	3	2,87	3	3	0,414	0,171
03	يعمل البنك بنظام الحوافز الخاص بجهاز إدارة الائتمان	0	32	6	1,16	1	1	0,37	0,137
04	يقوم البنك بدراسة ثانية (خاصة به) لموضوع الائتمان .	32	4	2	2,74	3	3	0,644	0,415
05	دراسة ملف الائتمان يخضع للترميز لإضفاء شفافية أكثر على قرار الائتمان.	15	16	7	1,97	2	1	0,915	0,837
06	يقوم البنك بمنح الائتمان دفعة واحدة .	30	3	5	2,71	3	3	0,611	0,373
07	يخضع قرار الائتمان الى سقف معين ومحدد من قيمة الائتمان.	30	3	5	2,71	3	3	0,611	0,373
08	جهاز ادارة الائتمان له امتياز (تسهل) مع الاقارب او ذوي الثقة في المنح	9	29	0	1,47	1	1	0,862	0,743
09	يقوم البنك بمتابعة الائتمان في الميدان (زيارات) بعد عملية المنح .	32	1	5	2,82	3	3	0,457	0,208
10	يمنح البنك الامتياز عند الوفاء بالسداد في الآجال.	16	15	7	2,03	2	3	0,915	0,837
11	يسمح البنك بدفع الأقساط القرض قبل موعد الاستحقاق	31	7	0	2,63	3	3	0,786	0,617
12	يمنح البنك فترة اعفاء بين تاريخ المنح و تاريخ اول استحقاق .	28	6	4	2,58	3	3	0,758	0,575
13	يهتم البنك بمكان توقع العميل و نشاطه	32	4	2	2,74	3	3	0,644	0,415
14	يطلب البنك ملف يتضمن وثائق ذات كرونولوجيا سابقة محددة : اقل من سنتين.... من 02 الى 5 سنوات..	14	23	1	1,76	1	1	0,971	0,942

المصدر: من اعداد الطالبين (بناء على مخرجات برنامج SPSS)

-الفقرة (1):

يتبين ان 29 من افراد العينة المبحوثة أي بنسبة 76,30% يشيرون ان هناك تأثير لملاءة راس المال البنك على قرار منح الائتمان. ، في حين ان 3 من افراد العينة المبحوثة لا يرون هذا التأثير، بينما بلغ عدد المترددين او الذين التزموا الحياد من المبحوثين 6، مما يدل ان هناك تأثير لملاءة راس المال البنك على قرار منح الائتمان.

-الفقرة (2):

يتبين ان 34 من افراد العينة المبحوثة أي بنسبة 89,50% يشيرون ان البنك يأخذ بعين الاعتبار المردودية والمخاطرة عند منح الائتمان و التامين عليها.، في حين ان 1 من افراد العينة المبحوثة لا يرون هذا، بينما بلغ عدد المترددين او الذين التزموا الحياد من المبحوثين 3، مما يدل ان البنك يأخذ بعين الاعتبار المردودية والمخاطرة عند منح الائتمان و التامين عليها.

-الفقرة (3):

يتبين ان 32 من افراد العينة المبحوثة أي بنسبة 84,20% يشيرون ان البنك لا يعمل بنظام الحوافز الخاص بجهاز إدارة الائتمان، بينما بلغ عدد المترددين او الذين التزموا الحياد من المبحوثين 6، مما يدل ان البنك لا يعمل بنظام الحوافز الخاص بجهاز إدارة الائتمان.

-الفقرة (4):

يتبين ان 32 من افراد العينة المبحوثة أي بنسبة 84,20% يشيرون ان البنك يقوم بدراسة جدوى اقتصادية ثانية (خاصة به) لموضوع الائتمان ، في حين ان 4 من افراد العينة المبحوثة لا يشيرون الى القيام بمثل هذه الدراسة، بينما بلغ عدد المترددين او الذين التزموا الحياد من المبحوثين 2، مما يدل ان البنك يقوم بدراسة جدوى اقتصادية ثانية (خاصة به) لموضوع الائتمان.

-الفقرة (5):

يتبين ان 16 من افراد العينة المبحوثة أي بنسبة 42,10% يشيرون ان البنك لا يقوم بتمييز ملف الائتمان عند الدراسة، في حين ان 15 من افراد العينة المبحوثة بنسبة 39,50% يشيرون ان البنك يقوم بتمييز ملف طالب الائتمان عند الدراسة، بينما بلغ عدد المترددين او الذين التزموا الحياد من المبحوثين 7، مما يدل ان البنك لا يقوم عند دراسة ملف الائتمان بتمييزه لإضفاء شفافية أكثر على قرار الائتمان.

-الفقرة (6):

يتبين ان 30 من افراد العينة المبحوثة أي بنسبة 78,90% يشيرون ان البنك يقوم البنك بمنح الائتمان دفعة واحدة، في حين ان 3 من افراد العينة المبحوثة لا يشيرون الى البنك بمنح الائتمان دفعة واحدة، بينما بلغ عدد المترددين او الذين التزموا الحياد من المبحوثين 5، مما يدل ان البنك يقوم البنك بمنح الائتمان دفعة واحدة.

-الفقرة (7):

يتبين ان 30 من افراد العينة المبحوثة أي بنسبة 78,90% يشيرون ان البنك يخضع قيمة الائتمان الى سقف معين ومحدد ، في حين ان 3 من افراد العينة المبحوثة يشيرون الى انه لا يخضع قرار الائتمان الى تحديد و تسقيف قيمة الائتمان ، بينما بلغ عدد المترددين او الذين التزموا الحياد من المبحوثين 5، مما يدل ان قرار الائتمان يخضع الى تحدد و تسقف قيمة الائتمان.

-الفقرة (8):

يتبين ان 29 من افراد العينة المبحوثة أي بنسبة 76,30% يشيرون انه ليس لجهاز ادارة الائتمان اي امتياز (تساهل) مع الاقارب او ذوي الثقة في منح الائتمان، في حين ان 9 من افراد العينة المبحوثة يشيرون الى انه لجهاز ادارة الائتمان الامتياز (تساهل) مع الاقارب او ذوي الثقة في المنح، مما يدل انه ليس لجهاز ادارة الائتمان اي امتياز (تساهل) مع الاقارب او ذوي الثقة في المنح الائتمان وهذا ما يفسر الشفافية في القرار.

-الفقرة (9):

يتبين ان 32 من افراد العينة المبحوثة أي بنسبة 84,20% يشيرون ان البنك يقوم بمتابعة الائتمان في الميدان (زيارات) بعد عملية منح الائتمان، في حين ان 1 من افراد العينة المبحوثة يشير انه ليس هناك متابعة للائتمان في الميدان بعد عملية منح، بينما بلغ لعدد المترددين او الذين التزموا الحياد من المبحوثين 5، مما يدل ان البنك يقوم بمتابعة الائتمان في الميدان (زيارات) بعد عملية المنح.

-الفقرة (10):

يتبين ان 16 من افراد العينة المبحوثة أي بنسبة 42,10% يشيرون ان البنك يمنح الامتياز عند الوفاء بالسداد في الآجال، في حين ان 15 من افراد العينة المبحوثة أي بنسبة 39,5% يشير انه لا يمنح البنك الامتياز عند الوفاء بالسداد في الآجال، بينما بلغ لعدد المترددين او الذين التزموا الحياد من المبحوثين 7، مما يدل ان يمنح البنك الامتياز عند الوفاء بالسداد في الآجال.

-الفقرة (11):

يتبين ان 31 من افراد العينة المبحوثة أي بنسبة 81,60% يشيرون ان البنك يسمح بدفع الأقساط القرض قبل موعد الاستحقاق، في حين ان 7 من افراد العينة المبحوثة يشير انه لا يسمح البنك بذلك، مما يدل ان البنك يسمح بدفع الأقساط القرض قبل موعد الاستحقاق.

-الفقرة (12):

يتبين ان 28 من افراد العينة المبحوثة أي بنسبة 73,70% يشيرون ان البنك يمنح البنك فترة اعفاء بين تاريخ المنح و تاريخ اول استحقاق، في حين ان 6 من افراد العينة المبحوثة يشير انه لا يمنح البنك هذا الاعفاء، بينما بلغ لعدد المترددين او الذين التزموا الحياد من المبحوثين 4، مما يدل ان يمنح البنك فترة اعفاء بين تاريخ المنح و تاريخ اول استحقاق .

الفقرة (13):

يتبين ان 32 من افراد العينة المبحوثة أي بنسبة 84,20% يشيرون ان البنك يهتم بمكان تموقع العميل و نشاطه ، في حين ان 4 من افراد العينة المبحوثة يشيرون انه لا ليس هناك اهتمام بمكان تموقع العميل و نشاطه ، بينما بلغ لعدد المترددين او الذين التزموا الحياد من المبحوثين 2، مما يدل ان البنك يهتم بمكان تموقع العميل و نشاطه.

الفقرة (14):

يتبين ان 23 من افراد العينة المبحوثة أي بنسبة 60,50% يشيرون ان البنك يطلب ملف يتضمن وثائق ذات كرونولوجيا من 02 الى 05 سنوات، في حين ان 14 من افراد العينة يشيرون ان البنك يطلب ملف يتضمن وثائق ذات كرونولوجيا اقل من 02 سنتين، بينما بلغ لعدد المترددين او الذين التزموا الحياد من المبحوثين 1، مما يدل ان البنك يطلب ملف يتضمن وثائق ذات كرونولوجيا من 02 الى 05 سنوات.

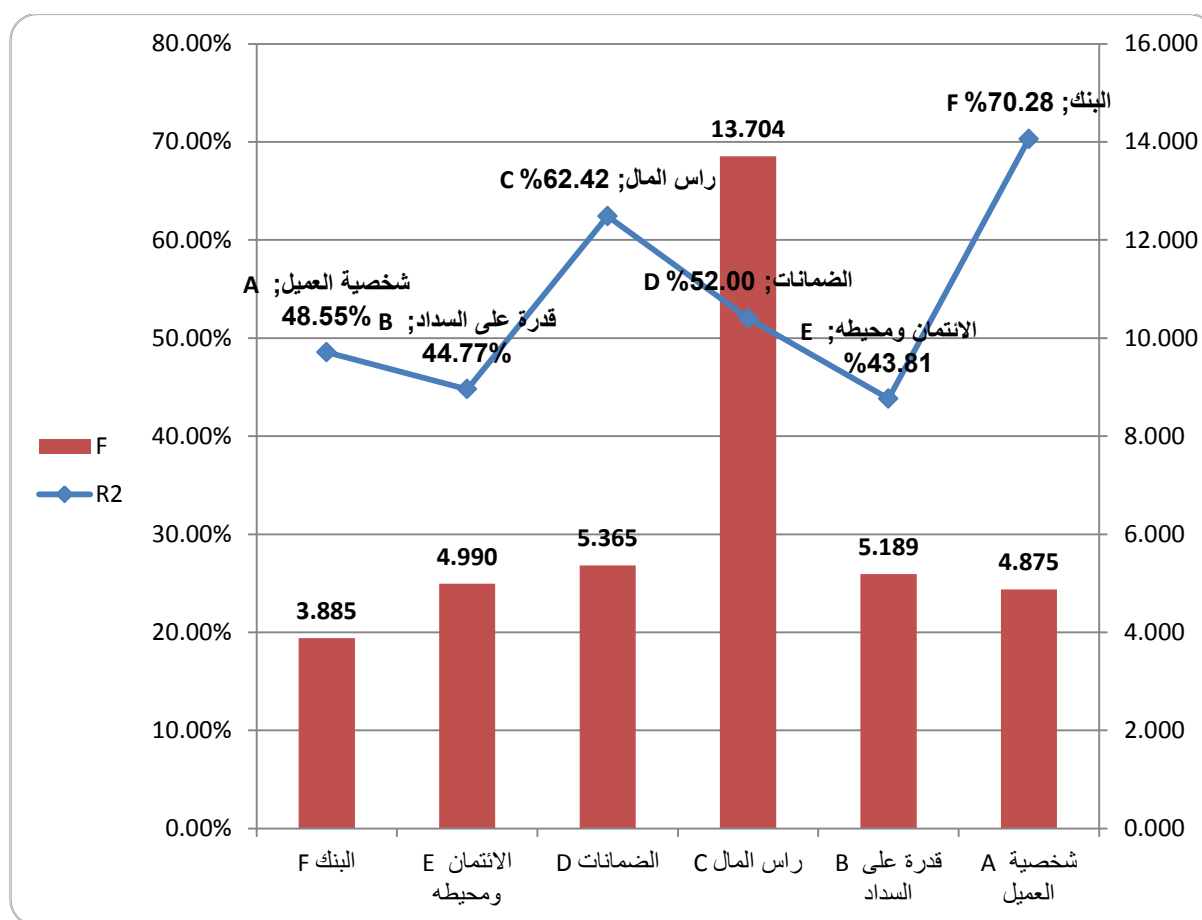
المطلب الثاني : اختبار فرضيات الدراسة والنتائج المتحصل عليها

جدول (2-11) اختبار الفرضيات

	معامل التحديد (R ²)	القيمة المحسوبة F	مستوى الدلالة الإحصائية (Sig)
تأثير شخصية العميل	48,55%	4,875	0,001
تأثير قدرة على السداد	44,77%	5,189	0,001
تأثير راس المال	62,42%	13,704	0,000
تأثير الضمانات	52,00%	5,365	0,001
تأثير الائتمان ومحيطه	43,81%	4,990	0,002
تأثير البنك	70,28%	3,885	0,002

المصدر: من اعداد الطالبين (بناء على مخرجات برنامج SPSS)

الشكل (2-أ) : التمثيل البياني لاختبار الفرضيات



المصدر: من اعداد الطالبين (بناء على مخرجات برنامج SPSS)

الفرضية الاولى

(H0): لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند درجة المعنوية ($\alpha=0,05$) ، لشخصية العميل في عملية

تقييم العملاء في البنوك التجارية محل الدراسة .

لغرض اختبار هذه الفرضية تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار الخطي البسيط، و الذي بموجبه تحديد درجة تأثير شخصية العميل في عملية تقييم العملاء، و بعد معالجة البيانات تم الحصول على النتائج التالية الموضح في الجدول رقم (2-12):

الجدول رقم (2-12) نتائج اختبار الفرضية الاولى

مستوى الدلالة الإحصائية (Sig)	معامل التحديد (R^2)	القيمة المحسوبة (F)
0,001	0,485	4,875

المصدر: من اعداد الطالبين (بناء على مخرجات برنامج SPSS)

يتضح من خلال نتائج التحليل الاحصائي الواردة في الجدول (2-12) ما يأتي :

نلاحظ وجود اثر تأثير لشخصية العميل في تقييم العملاء من خلال القيمة المحسوبة F (4,875) والدلالة الإحصائية بعد مقارنتها بالقيمة الجدولية بلغت (0,001) و هي اقل من ($\alpha=0,05$)، الامر الذي يمكننا من قبول الفرضية البديلة H1.

"يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند المعنوية ($\alpha=0,05$)، لشخصية العميل في عملية تقييم العملاء في البنوك التجارية محل الدراسة ."

يشير معامل التحديد R^2 البالغ (0.485) بان تباين المتغير شخصية العميل اثر في تقييم العملاء بنسبة 48,5% وتعتبر نسبة متوسطة نوعا ما.

الفرضية الثانية:

(H0): لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha=0,05$) ، لقدرة العميل للسداد في عملية تقييم العملاء في البنوك التجارية محل الدراسة.

لغرض اختبار هذه الفرضية تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار الخطي البسيط، والذي بموجبه تحدد درجة تأثير لقدرة العميل في السداد في عملية تقييم العملاء، وبعد معالجة البيانات تم الحصول على النتائج التالية الموضح في الجدول رقم (2-13):

الجدول رقم (2-13) نتائج اختبار الفرضية الثانية

مستوى الدلالة الإحصائية (Sig)	معامل التحديد (R^2)	القيمة المحسوبة (F)
0,001	0,447	5,189

المصدر: من اعداد الطالبين (بناء على مخرجات برنامج SPSS)

يتضح من خلال نتائج التحليل الاحصائي الواردة في الجدول (2-13) ما يأتي:

نلاحظ وجود اثر تأثير لقدرة العميل للسداد في عملية تقييم العملاء من خلال القيمة المحسوبة F (5,189) والدلالة الإحصائية بعد مقارنتها بالقيمة الجدولية بلغت (0,001) وهي أقل من ($\alpha=0,05$)، الامر الذي يمكننا من قبول الفرضية البديلة H1.

"يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند المعنوية ($\alpha=0,05$)، لقدرة العميل في السداد في عملية تقييم العملاء في البنوك التجارية محل الدراسة".

يشير معامل التحديد R^2 البالغ (0,447) بان تباين المتغير قدرة العميل على السداد في اثر في عملية تقييم العملاء بنسبة 44,7% وتعتبر نسبة متوسطة نوعا ما وبالتالي لا تأثر بنسبة كبيرة .

الفرضية الثالثة:

(H0): لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha=0,05$) ، لراس المال العميل في عملية تقييم العملاء في البنوك التجارية محل الدراسة .

لغرض اختبار هذه الفرضية تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار الخطي البسيط، و الذي بموجبه تحديد درجة تأثير راس مال العميل في عملية تقييم العملاء، و بعد معالجة البيانات تم الحصول على النتائج التالية الموضح في الجدول رقم (2-14):

الجدول رقم (2-14) نتائج اختبار الفرضية الثالثة

مستوى الدلالة الإحصائية (Sig)	معامل التحديد (R^2)	القيمة المحسوبة (F)
0,000	0,624	13,704

المصدر: من اعداد الطالبين (بناء على مخرجات برنامج SPSS نسخة 20) .

يتضح من خلال نتائج التحليل الاحصائي الواردة في الجدول (2-14) ما يأتي :

نلاحظ وجود أثر تأثير راس المال العميل في التقييم العملاء من خلال القيمة المحسوبة F (13,704) والدلالة الإحصائية بعد مقارنتها بالقيمة الجدولية بلغت (0,001) وهي أقل من ($\alpha=0,05$)، الامر الذي يمكننا من قبول الفرضية البديلة H1.

"يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند المعنوية ($\alpha=0,05$) ، لراس المال العميل في عملية تقييم العملاء في البنوك التجارية محل الدراسة ."

يشير معامل التحديد R^2 البالغ (0,624) بان تباين المتغير راس المال العميل اثر في عملية تقييم العملاء بنسبة 62,42% وتعتبر نسبة جيدة.

الفرضية الرابعة:

(H0): لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha=0,05$) ، للضمانات المقدمة في عملية تقييم العملاء في البنوك التجارية محل الدراسة.

لغرض اختبار هذه الفرضية تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار الخطي البسيط، و الذي بموجبه تحديد درجة تأثير الضمانات المقدمة في عملية تقييم العملاء، و بعد معالجة البيانات تم الحصول على النتائج التالية الموضح في الجدول رقم (2-15):

الجدول رقم (2-15) نتائج اختبار الفرضية الرابعة

مستوى الدلالة الإحصائية (Sig)	معامل التحديد (R ²)	القيمة المحسوبة (F)
0,001	0,520	5,365

المصدر: من اعداد الطالبين (بناء على مخرجات برنامج SPSS)

يتضح من خلال نتائج التحليل الاحصائي الواردة في الجدول (2-15) ما يأتي

نلاحظ وجود اثر الضمانات في عملية تقييم العملاء من خلال القيمة المحسوبة F (5,365) والدلالة الإحصائية بعد مقارنتها بالقيمة الجدولية بلغت (0,001) وهي اقل من ($\alpha=0,05$)، الامر الذي يمكننا من قبول الفرضية البديلة H1.

"يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند المعنوية ($\alpha=0,05$) ، للضمانات المقدمة في عملية تقييم العملاء في البنوك التجارية محل الدراسة".

يشير معامل التحديد R² البالغ (0,520) بان تباين المتغير راس المال العميل في اثر عملية تقييم العملاء بنسبة 52,00% وتعتبر نسبة جيدة .

الفرضية الخامسة:

(H0): لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha=0,05$)، للائتمان ومحيطه في عملية تقييم العملاء في البنوك التجارية محل الدراسة .

لغرض اختبار هذه الفرضية تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار الخطي البسيط، و الذي بموجبه تحديد درجة تأثير الائتمان ومحيطه في عملية تقييم العملاء، و بعد معالجة البيانات تم الحصول على النتائج التالية الموضح في الجدول رقم (2-16) :

الجدول رقم (2-16) نتائج اختبار الفرضية الخامسة

مستوى الدلالة الإحصائية (Sig)	معامل التحديد (R ²)	القيمة المحسوبة (F)
0,002	0,438	4,990

المصدر: من اعداد الطالبين (بناء على مخرجات برنامج SPSS)

من خلال نتائج التحليل الاحصائي الواردة في الجدول (2-16) ما يأتي:
 نلاحظ وجود اثر للائتمان ومحيطه في عملية تقييم العملاء من خلال القيمة المحسوبة $F(4,990)$ والدلالة الإحصائية بعد مقارنتها بالقيمة الجدولية بلغت $(0,002)$ و هي اقل من $(\alpha=0,05)$ ، الامر الذي يمكننا من قبول الفرضية البديلة H_1 .

"يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند المعنوية $(\alpha=0,05)$ ، للائتمان ومحيطه في عملية تقييم العملاء في البنوك التجارية محل الدراسة."
 يشير معامل التحديد R^2 البالغ $(0,438)$ بان تباين المتغير راس المال العميل في اثر في عملية تقييم العملاء بنسبة $43,80\%$ وتعتبر نسبة لها تاثير.

الفرضية السادسة:

(H_0) : لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $(\alpha=0,05)$ ، للبنك في عملية تقييم العملاء في البنوك التجارية محل الدراسة .

لغرض اختبار هذه الفرضية تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار الخطي البسيط، و الذي بموجبه تحديد درجة تأثير للبنك في عملية تقييم العملاء، و بعد معالجة البيانات تم الحصول على النتائج التالية الموضح في الجدول رقم (2-17):

الجدول رقم (2-17) نتائج اختبار الفرضية السادسة:

القيمة المحسوبة (F)	معامل التحديد (R^2)	مستوى الدلالة الإحصائية (Sig)
3,885	0,702	0,002

المصدر: من اعداد الطالبين (بناء على مخرجات برنامج SPSS)

يتضح من خلال نتائج التحليل الاحصائي الواردة في الجدول (2-17) ما يأتي :
 نلاحظ وجود اثر للبنك في عملية تقييم العملاء من خلال القيمة المحسوبة $F(3,885)$ والدلالة الإحصائية بعد مقارنتها بالقيمة الجدولية بلغت $(0,002)$ و هي اقل من $(\alpha=0,05)$ ، الامر الذي يمكننا من قبول الفرضية البديلة H_1 .

"يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند المعنوية ($\alpha=0,05$) ، للبنك في عملية تقييم العملاء في البنوك التجارية محل الدراسة."

يشير معامل التحديد R^2 البالغ (0,702) بان تباين المتغير راس المال العميل في اثر في عملية تقييم العملاء بنسبة 70,20% وتعتبر نسبة جيدة.

من خلال ماسبق يمكن ان نستخلص ان المعايير الستة (06) التي تم اختبارها ضمن الفرضيات الفرعية لها اثر في تقييم عملاء البنك بنسبة متفاوتة .

للإجابة على التساؤل التالي:

- أيجاد نموذج مستخدم لتقييم عملاء البنوك التجارية محل الدراسة؟

للإجابة على هذا التساؤل تم استغلال نتائج الاستبيان لكل سؤال واسقاطه على نماذج الجدارة الائتمانية المذكورة في الجانب النظري، وذلك لمعرفة طريقة أو أسلوب المستخدم في تقييم العملاء من قبل البنوك التجارية كون طريقة التقييم المستخدمة في البنوك التجارية ذات جانب مهني وتختلف عن بعضها حسب استراتيجية البنوك في حين ان نمط وجهة نظر أكاديمية، وذلك لمعرفة أي النماذج المستخدمة في تقييم العملاء ، (بناء على العينة محل الدراسة)

الجدول رقم (2-18): نتائج وترتيب النماذج حسب بيانات الدراسة

الترتيب	مستوى الدلالة الإحصائية (Sig)	القيمة المحسوبة (F)	معامل التحديد (R^2)	النماذج
1	,000b	11,538	97,300%	C9
2	,000b	11,153	94,200%	C7
3	,000b	11,822	93,300%	C8
4	,000b	4,931	92,100%	C18
5	,000b	6,847	85,300%	C5
6	,000b	5,359	83,500%	C6
7	,000b	6,726	82,100%	P5
8	,000b	5,063	79,400%	Prism
9	,000b	6,880	78,800%	C4
10	,000b	9,106	74,500%	C3

المصدر: من اعداد الطالبين (بناء على مخرجات برنامج SPSS)

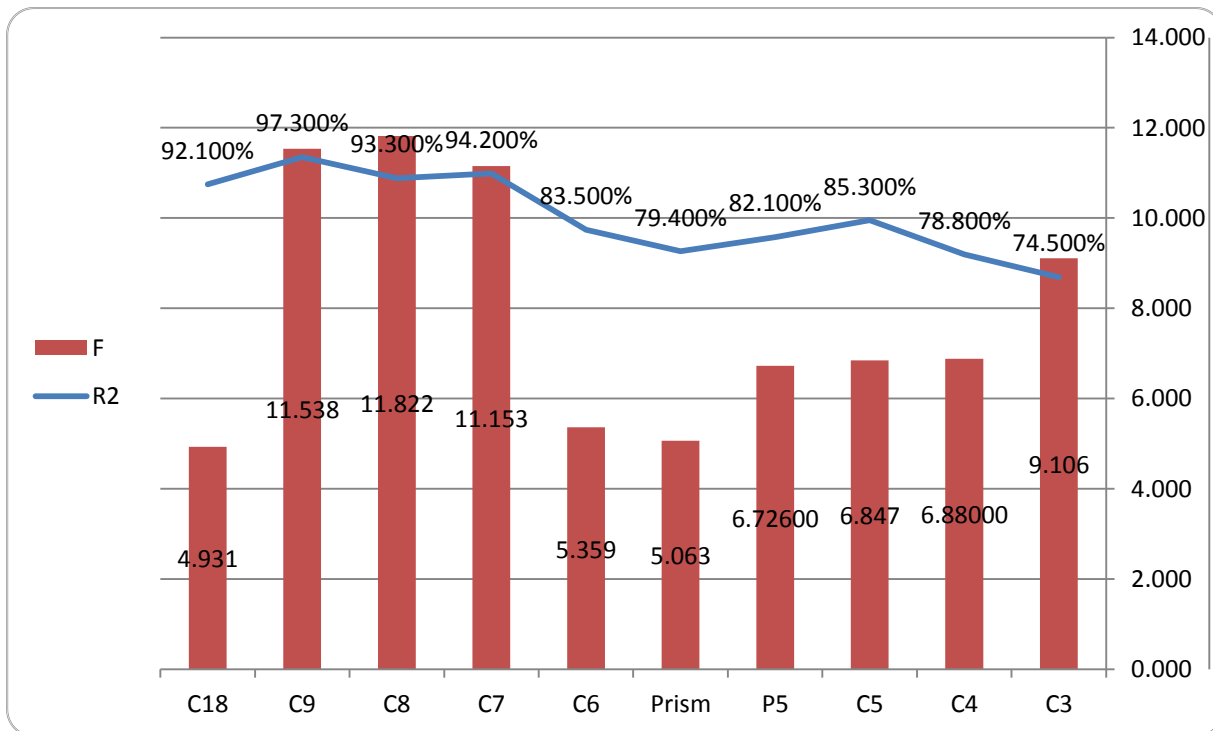
من خلال الجدول (2-18) أعلاه و التمثيل البياني ادناه نلاحظ ما يلي:

ان النموذج C9 سجلت اعلى نسبة ب 97,300% واقل نسبة سجلها النموذج C3 ب 74,500% ، بينما عرفت النماذج C7، C8، C18 نسب ، 94,200% ، 93,300% ، 92,100% على التوالي، كما سجلت النماذج C5 ، C6 ، P5، النسب على الترتيب التالي 85,300%، 83,500%، 82,100% ، لي تعرف النماذج المتبقية C4،Prism النسب التالية : 79,400%، 78,800%.

ومنه ومن خلال عرض النتائج الجدول (2-18) يمكن ان نستنتج مايلي:

- ان حل معايير تقييم العملاء من قبل البنوك محل الدراسة مستعملة ضمينا في نماذج الجدارة الائتمانية لتقييم العملاء بأكثر او تساوي 74,50% .
- كلما زادت عدد عناصر المعايير المكونة للنموذج كلما زادت فعالية التقييم ارتفاع النسبة باستثناء النموذج C's 18 .
- حسب نتائج الموضحة في جدول نلاحظ ان النموذج C's 9 سجل اكبر نسبة في الاستخدام في تقييم الجدارة الائتمانية للعملاء بـ: 97,30% حيث تضمن 05 معايير متعلقة بالعميل 04 متعلقة بالبنك.

الشكل (2-ب) التمثيل البياني لنتائج ونسب النماذج حسب بيانات الدراسة



المصدر: من اعداد الطالبين (بناء على مخرجات برنامج SPSS)

من خلال الجدول (2-18) أعلاه و التمثيل البياني نستخلص ما يلي:

- ان جل النماذج مستعملة ضمناً في تقييم العملاء كثر من 74,50% .
- كلما زادت عدد عناصر المعايير المكونة للنموذج كلما زادت فعالية التقييم.
- النموذج 9C's مستعان به مهنيًا في تقييم الجدارة الائتمانية للعملاء بنسبة 97,30%
- النموذج 18 C's رغم حداثة الا انه بناء نتائج الدراسة يعتبر اقل استخداما مقارنة بـ 7C's 8C's بنسبة 92,10%.

أسئلة المقابلة:

1- رغم استخدام أساليب التقييم العملاء و صدور قرار بال منح ، الا انه هناك تسجيل لحالات عدم التحصيل - اين يكمن الخلل ؟

- قرار تسهيل منح القروض ناتج عن سياسة اقرضية موجهة كون البنوك عمومية (تطبيق تعليمات وسياسات) ولم يكن هناك استقلالية في اتخاذ القرار (قروض ذات جودة مغطاة).
- عدم وجود قاعدة استعلامات ائتمانية تبادلية بين البنوك.

2- هل البنك يطبق سعر الفائدة متغير بين العملاء الذين تم تقييمهم إيجابيا، وبدرجات متفاوتة في نفس الفترة؟

- لا، يتم تطبيق سعر الفائدة ثابت وموحد وفي نفس الفترة مهما نتاج التقييم المقبولة.

خلاصة الفصل الثاني:

على ضوء الدراسة الميدانية التي تم الاستعانة بالاستبيان وبعض الأسئلة شفوية ، لجمع المعلومات على عينة الدراسة المكونة من موظفي جهاز إدارة الائتمان ببعض البنوك التجارية العاملة بولاية غرداية ، تم استخدام عدة أساليب إحصائية لتحليل البيانات بالاعتماد على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) نسخة 20 حيث تم التأكد من صدق وثبات أداة الدراسة اول تحكيمها أي عرضها على مجموعة من الأساتذة الجامعيين ذوي خبرة للاستفادة من خبرتهم وآرائهم ، واستخدم معامل الفاكرونباخ (Cronbach Alpha) و الذي بلغت قيمته 0.701.

ولي عرض وتحليل سمات وخصائص عينة الدراسة تم استخدام التكرارات والنسب المئوية، ليتم بعدها تحليل فقرات محاور (معايير) الدراسة وبيان آراء واتجاهات افراد عينة الراسة وعدم تشتت وانسجام هذه الآراء ، تم استعمال أدوات إحصائية هي المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، التباين. اما اختبار المعنوية افراد العينة تم استعمال اختبار (F) فيشر. للعينة افقد تبين آراء اتجاهات افراد العينة تميل في اغلب محاور الدراسة.

وأخيرا تم اختبار صحة الفرضيات التي تم صياغتها في بداية البحث باستخدام (اختبار (F) فيشر. وبعد اختبارها تم رفض جميع الفرضيات الصفرية وقبول الفرضيات البديلة لها، كما تم ربط أسئلة الاستبيان مع معايير نماذج الجدارة الائتمانية المشار اليها في الجانب النظري حيث تم التوصل الى ان أسلوب التقييم المستخدم ليس منمذج بل بنسب متفاوتة والنموذج الأقرب للتقييم هو نموذج 9C's بنسبة 97.30% ، اما الأسئلة الشفوية تم الاجاب عنها ان هناك عوامل خارجية تساهم في عملية التقييم تخرج عن سيطرة البنك -كون البنوك محل الدراسة عمومية تخضع لسلطة وسياسة البنك المركزي -عدم الاستقلالية في القرار.

الخاتمة العامة

الخاتمة العامة

الخاتمة العامة

لقد سمحت لنا الدراسة النظرية باستنتاج ان الجدارة الائتمانية للعميل هي مؤشر تستعين به البنوك في الحصول على نتيجة تبرز قدرة ورغبة العميل على الوفاء وسداد القرض مستقبلا من حيث الدفعات وتاريخ الاستحقاق، كما تكمن فائدة الجدارة الائتمانية للعميل في المساهمة باتخاذ قرار ائتماني سليم لصالح البنك أولا والعميل ثانيا، من خلال التعرف و كشف عن المخاطر الائتمانية التي قد تتولد جراء عدم السداد، ليقوم البنك بإدارة هذه المخاطر والتامين عليها.

كما عرفت النماذج الجدارة الائتمانية المستعملة في تقييم عملاء البنوك تطورا وتوسعا بدءا بنموذج 3C's ووصولا الى 18C's، حيث ان هناك نماذج تضمنت معايير لها صلة بالعميل، ونماذج اضافت الى جانب معايير العميل معيار البنك والذي بدوره له اثر في اصدار أحكام التعامل او عدم التعامل مع هؤلاء العملاء من غيرهم من منظور ائتماني.

أما الدراسة الميدانية وبعد اختبار الفرضيات توصلت الدراسة الى التعرف على مدى استخدام معايير تقييم العملاء في البنوك، وان هناك مساهمة نسبية لكل معيار في تقييم العملاء البنوك التجارية لولاية غرداية محل الدراسة و التي تهدف إلى اتخاذ قرار ائتماني سليم يجنب البنك مخاطر عدم التسديد، من جانب اخر من الدراسة أيضا وبعد ربط أسئلة الاستبيان ومعايير نماذج الجدارة الائتمانية المشار اليهم في الجانب النظري من الدراسة تم التوصل الى ان أسلوب تقييم المستخدم ليس منمذج بل بنسب متفاوتة والنموذج الأقرب للتقييم هو نموذج 9C's بنسبة 97.30%، وان هناك عوامل خارجية تساهم في تقييم تخرج عن سيطرة البنك - كون البنوك محل الدراسة عمومية تخضع لسلطة وسياسة البنك المركزي (عدم الاستقلالية في القرار).

فقد خلصت الدراسة الى نتائج ثم توصيات وفي الأخير الى افاق كما يلي:

أولا النتائج الدراسة نوجزها فيما يلي:

- 1- ان نماذج الجدارة الائتمانية تتضمن معايير مبنية على عناصر تبرز في نموذج وتغفل في اخر.
- 2- نماذج الجدارة الائتمانية في حالة ديناميكية متغيرة تتجاوب مع حالات عدم السداد.
- 3- لم تعد نماذج الجدارة الائتمانية سلوب لتقييم العملاء من جانب واحد (البنك)، بل اكسبت العميل تصنيف ائتماني، يمكن تحسين هذا التصنيف انطلاقا من معرفة والعمل بهذه المعايير.
- 4- هناك اجماع بين موظفي إدارة جهاز الائتمان في البنوك التجارية محل الدراسة على ما يلي:
 - شخصية العميل لها تأثير في تقييم عملاء البنك.
 - ان لقدرة العميل على السداد و الالتزام لها اثر في تقييمه.
 - راس مال العميل له دور كبير في تقييم العميل ائتمانيا.

الخاتمة العامة

- للضمانات المقدمة من قبل العميل تأثير في عملية التقييم الائتماني واتخاذ القرار.
 - ان لموضوع الائتمان ومحيط توقعه لهما دلالة في تقييم عملاء البنك والحكم عليهم.
 - يعتبر معيار البنك (متغيرات داخلية) ذو أهمية كبيرة في قرار منح الائتمان، وان لنتائج التقييم انعكاس مباشر على أداء البنك، يرهن مستقبله حتى وان خلصت نتائج المعايير السابقة بالإيجاب.
 - 5- يعتبر التقييم المتبع من قبل البنوك محل الدراسة غير منمذج في تقييم العملاء وفق احد النماذج المعروضة. ويقترب من نموذج 9 C's بنسبة 97,30% حسب استغلال بيانات ومعطيات محل الدراسة.
- ثانيا: توصيات:**

من خلال ما سبق يمكن الإشارة الى بعض التوصيات وهي كالآتي :

1. ضرورة اعتماد أسلوب او نموذج تقييم واضح.
2. تطبيق سعر الفائدة كمتغير بين العملاء البنك حسب الجدارة الائتمانية.
3. ان يخضع قرار منح الائتمان بناء على جودة التقييم للطرفين معا (العميل و البنك).
4. إضفاء الشفافية و النزاهة في تقييم العملاء باعتماد أساليب ناجعة في التقييم والعمل بأسلوب الترميز.
5. إرساء نظم استعلام و تبادل البيانات الائتمانية بين البنوك.
6. انشاء مؤسسات او وكالات للاستعلام الائتماني.
7. استقلالية في اتخاذ القرارات منح الائتمان بناء على نتائج تقييم العملاء.

ثالثا افاق الدراسة:

يبقى مجال البحث مفتوح للمواصلة ضمن جوانب عدة، كما نقترح بعض الافاق التي لها صلة

بالموضوع كما يلي:

- معايير تقييم العملاء من قبل البنوك الاسلامية.
- أدوات و أساليب الاستعلام الائتماني ودورها في قرار منح الائتمان.
- دور التكنولوجيا الحديثة في تقييم عملاء البنوك.

قائمة المصادر

والمراجع

قائمة المصادر والمراجع

الكتب:

1. خالد وهيب الراوي، "العمليات المصرفية الخارجية"، دار المناهج، الأردن، 2010.
2. دريد كمال ال شبيب، "إدارة البنوك المعاصرة"، دار الميسرة للنشر والتوزيع عمان، ط1، 2012.
3. رحيم حسين، "الاقتصاد المصرفي مفاهيم-تحليل-تقنيات"، ط1 دار بهاء الدين للنشو والتوزيع، قسنطينة، الجزائر، 2008.
4. زينب صالح الاشوح، "دراسة الجدوى الاقتصادية وتقييم المشروعات"، ط1، المجموعة العربية للتدريب والنشر، مصر، 2016.
5. عبد المعطي رضا رشيد، محفوظ جودة، "إدارة الائتمان"، ط1، عمان، دار وائل للطباعة والنشر، 1999.
6. محمد سعيد انور سلطان، "ادارة البنوك"، دار الجامعة الجديدة الاسكندرية، مصر، 2005.
7. نبيل ذنون الصائغ، "الائتمان المصرفي" دار الكتب العلمية، بيروت، لبنان، 2018.

مذكرات ماستر:

- 1- بن عرفة لامية، هادي و داد " دور السياسة الائتمانية في تفعيل العمل المصرفي " مذكرة شهادة ماستر، جامعة العربي التبسي تبسة، السنة الجامعية 2015/2016.
- 2- سمية احبق "ليات منح الائتمان في البنوك التجارية" مذكرة شهادة ماستر، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، السنة الجامعية 2012/ 2013
- 3- عائشة قويدري " التنبؤ بالتدفقات النقدية المستقبلية باستخدام المعلومات المحاسبية " مذكرة ماستر ن جامعة قاصدي مرباح ،ورقلة، 2015/2016 .

المجلات:

- 1- ابي محمود، أحمد عبد الهادي، "دور معايير الجدارة الائتمانية للعميل في عملية اتخاذ القرار الائتماني" مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، جامعة تشرين، اللاذقية، سوريا، المجلد:37، العدد:06، 2015.
- 2- رجاء رشيد عبد الستار، "تقويم الأداء المصرفي الرشيد واهميته في قياس مخاطر السيولة المصرفية"، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العراقية للمجلات العلمية العراق، العدد:31، 2012،
- 3- رضوان العمار، حسين قصيري، "دراسة مقارنة لنماذج الجدارة الائتمانية"، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية - جامعة تشرين- اللاذقية-سوريا، المجلد:37، العدد:02، 2015.

- 4- رضوان العمار، حسين قصيري، "دراسة تحليلية نقدية لعوامل الجدارة الائتمانية"، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية - جامعة تشرين-اللاذقية-سوريا، المجلد:38، العدد:03، 2016.
- 5- فواز عبد القادر القيسي، "تحليل العوامل المؤثرة على أداء البنوك التجارية باستخدام نموذج CAMELS"، المجلة الأردنية في الاعمال، الجامعة الاردنية، المجلد:13، العدد:04، 2017.
- 6- يوسف التوم شهاب الدين، مصطفى احمد حمد منصور، "اثر جودة الضمانات في أساليب إدارة التعثر المصرفي -دراسة تطبيقية على الجهاز المصرفي السوداني، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، مجلة العلوم الإنسانية والاقتصادية الجامعة، العدد:38، 2012.
- 7- ذكرى محمد حسين ، محمد شاكر ارحيم ، "وسائل ادارة مخاطر القروض المصرفية (دراسة مقارنة)" مجلة المحقق الحلي للعلوم القانونية و السياسية ، جامعة بابل، العراق، العدد 2، السنة التاسعة ، 2017 .
- المراجع الاجنبية:

1- Daniela Feschijan ,Analysis of the creditworthiness of bank loan applicants ,serie Economics and Organization ,année 2008,vol ,5 ,N⁰ 03 ,p 273.

2- Ziegel ,Arnold, Corporate Credit Analysis, Mountain Mentors Associates January,2008,P2.

-مواقع الالكترونية:

- 1- عبد الفتاح عبد الحافظ ، "ماهي طرق الحكم على جدارة المقترض وطرق قياسها"، 26 جانفي 2016
<https://www.bayt.com/ar/specialties/q/257164%2028/05/2018> 16 :12
- 2 معجم الوسيط اللغة العربية المعاصر قاموس عربي - عربي. - تعريف الجدارة الائتمانية
<https://www.almaany.com/ar/dict/ar-ar/الجدارة+الائتمانية> (15/05/2018 17:22)
- 3- التقييم الائتماني المبادئ والتحديات ، نشرة الائتمان الاخبارية ، "سمة"، الشركة السعودية للمعلومات الائتمانية ، السعودية، العدد 06 ،ديسمبر 2016
- https://www.simah.com/Arabic/Press-Media_/Newsletter/December2016/article1.html
(26/05/2018 21:15)
- 4- نشوى عبد الوهاب، "الاستعلام الائتماني يفك شفرة العملاء الجدد"، جريدة المال 23 جوان 2014
<http://www.almalnews.com/Story/158789/12/> (23/05/2018 21 :22)
- 5- شيماء جابر، "معايير منح الائتمان الخمسة للبت في طلبات القروض"، 2014/10/22 .
<https://www.arageek.com/2014/10/22/the-5-c5-of-credit-loans-of-entrepreneurs.html> (22/05/2018 1732)
- 6- Carey ,tony, The 18 'C's of Credit Assessment – Basic Considerations
http://www.cooneycarey.ie/index.php/download_file/49/155/18_Cs_of_Credit
- 7- Larry W.Matin 9 C's of credit 09/07/2010
http://www.bankstrategiesllc.com/Our_thoughts/9csfofcredit07092010.htm
(17/05/201814:29)
- 8- Ojijo, 5Cs Of Credit/5Ps Of Credit

<http://treasures.co.ug/5cs-of-credit5ps-of-credit/> (24/05/2018 22 :15)
9- Robert J. Hogan, The Cs of credit. Hipereon Financial Training Experts.
<http://hipereon.com/the-cs-of-credit> (18/05/2018 15:30)

الملاحق

الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة غرداية

كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

استمارة استبيان

في اطار التحضير لنيل شهادة الماستر نظام ل م د في العلوم الاقتصادية تخصص نقدي بنكي، يطيب لنا أن نضع بين ايديكم هذه الاستمارة، التي تم تصميمها بهدف جمع المعلومات اللازمة حول موضوع مذكرة :

استخدام نماذج الجدارة الائتمانية لتقييم عملاء البنك

عينة من البنوك التجارية العاملة بولاية غرداية خلال سنة 2018.

نرجو منكم التفضل بالإجابة على الاسئلة الواردة في الاستمارة المرفقة، علما ان آرائكم واقتراحاتكم سوف تكون موضع اهتمام وسرية، ولن تستخدم الا بغرض البحث العلمي فقط.

ملاحظة:

- نرجو التكرم بتعبئة الاستبيان بعد قراءة كل عبارة ومن ثم وضع علامة X بالمكان المناسب.

- الرجاء التأكد من عدم اغفال اي سؤال من اسئلة الاستمارة مع اعادتها في الاخير.

تفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير.

الطالبان: محمد. ط ، نورالدين .ب.

1- خصائص.

المسمى الوظيفي				
دكتوراه	ماستر	ليسانس	بكالوريا	ثانوي
المؤهل العلمي				
اقل من 5 سنوات	6 الى 15 سنة	16 الى 25 سنة	اكثر من 25 سنة	
الخبرة المهنية				
دورة واحدة	دورتان	ثلاث دورات فاكثر	لا توجد	

1- المسمى الوظيفي

2- المؤهل العلمي

3- الخبرة المهنية

4- الحصول على تكوين

ودورات تدريبية في مجال البيات

معالجة و تقييم طلبات الائتمان

الملاحق

2- شخصية العميل :

رقم الفقرة	الأسئلة	موافق	غير موافق	محايد
01	تُهمم بالعوامل المتعلقة بشخصية العميل (العمر، الحالة الاجتماعية ، الخبرات المهنية القانون الأساسي و الاستمرارية في الإدارة)			
02	تُهمم بسمعة العميل وهي من العوامل المهمة في قبول او رفض طلب الائتمان.			
03	تؤثر العلاقات الشخصية القائمة بين ادارة البنك والعميل على منح الائتمان.			
04	تُهمم بالأهلية القانونية للعميل من خلال الاستعلام عليه لدى جهات معينة.			
05	نقوم بالاستعلام عن العميل وحساباته لدى بنوك الاخرى و المؤسسات المالية وعن مدى وفاءه للائتمان سابق ان وجد.			
06	نقوم بإجراء المقابلة مع العميل لإدراك الغاية و الحاجة و مدى على الاقتناع والرغبة السداد.			

3- القدرة على السداد:

رقم الفقرة	الأسئلة	موافق	غير موافق	محايد
07	يستعين العميل بالتقديرات المالية (حالية و طوارئ) وتقييم الاداء في معالجة المسائل المالية.			
08	المركز المالي للعميل (الدخل و الدخل الإضافي) كفيل بالسداد .			
09	نأخذ بعين الاعتبار حجم التزامات (ديون) العميل الكلية و الخاصة و مدى ايفائه (رزمة وتاريخ الاستحقاق) .			
10	نأخذ بعين الاعتبار حجم وحركة التدفقات النقدية الحقيقية في حسابات العميل.			
11	يعتمد العميل على دراسة الجدوى اقتصادية للمشروع و لتركيز على (تسويقية)			

4- راس المال

رقم الفقرة	الأسئلة	موافق	غير موافق	محايد
12	يستعين العميل بنظام محاسبة مالية لتقييم الأصول و الخصوم.			
13	يستعين العميل بنظام تغطية و الرقابة (تقييم المخاطر و التامين عليها).			
14	يقوم العميل بتقييم حقوق براءة الاختراع و الابداع و شهرة المحل			
15	يقوم العميل بإعادة استثمار و تخصيص مؤونات قبل توزيع الارباح			

4- الضمانات الخاصة (بالائتمان):

رقم الفقرة	الأسئلة	موافق	غير موافق	محايد
16	نعتبر الثقة بالعميل من بين الضمانات .			
17	نطلب ضمانات حقيقية على منح الائتمان.			

الملاحق

18	نقوم بدراسة و تحليل نوعية الضمانات المقدمة.			
19	نقوم بالتأكد من مدى سلامة وصحة الضمانات.			
20	نسمح للعميل باستعمال الائتمان الممنوح قبل الحصول على الضمانات .			

5- محيط الائتمان (المشروع)

رقم الفقرة	الأسئلة	موافق	غير موافق	محايد
21	يهتم البنك بموضوع الائتمان من حيث توافق مع سياسته			
22	تُهتم باستراتيجية المشروع ومكان تمولقه.			
23	تُهتم بالظروف العامة الاقتصادية المنافسة .			
24	تُهتم بالاطار التشريعي و القانوني وموضوع الائتمان و تأثيرها على المحيط			
25	تُهتم بتوفر عوامل الإنتاج (اليد العاملة، المواد الأولية...) بالقرب من محيط المشروع			

6- البنك:

رقم الفقرة	الأسئلة	موافق	غير موافق	محايد
26	تأثير ملاءة راس المال على قرار منح الائتمان.			
27	الأخذ بعين الاعتبار المردودية والمخاطرة عند منح الائتمان و التامين عليها.			
28	يعمل البنك بنظام الحوافز الخاص بإدارة الائتمان			
29	يقوم البنك بدراسة ثانية (خاصة به) لموضوع الائتمان .			
30	دراسة ملف الائتمان يخضع للترميز لإضفاء شفافية أكثر على قرار الائتمان.			
31	يقوم البنك بمنح الائتمان دفعة واحدة .			
32	يخضع قرار الائتمان الى سقف معين ومحدد من قيمة الائتمان.			
33	جهاز ادارة الائتمان له امتياز (تساهل) مع الاقارب او ذوي الثقة في المنح			
34	يقوم البنك بمتابعة الائتمان في الميدان (زيارات) بعد عملية المنح .			
35	يمنح البنك الامتياز عند الوفاء بالسداد في الآجال.			
36	يسمح البنك بدفع الأقساط القرض قبل موعد الاستحقاق			
37	يمنح البنك فترة اعفاء بين تاريخ المنح و تاريخ اول استحقاق .			
38	يهتم البنك بمكان تمولق العميل و نشاطه			
39	يطلب البنك ملف يتضمن وثائق ذات كرونولوجيا سابقة محددة : اقل من سنتين..... من 2 الى 5 سنوات:.....			

7- ذكر عوامل أخرى لم تذكر سابقا :

- 1-
- 2-
- 3-