جـــامعة غـــارداية

كلية العلوم الاقتصادية والتّجارية وعلوم التّسيير

قسـم العلوم الاقتصادية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

في العلوم الاقتصادية تخصص مالية و بنوك

من إعداد الطالب : أولاد الحاج يوسف مصطفى

مدى تطبيق مصادر الاستعلام و المعايير الائتمانية في اتخاذ القرار الائتماني

– دراسة حالة عينة من البنوك العاملة في ولاية غارداية سنة 2015 –

نوقشت و أجيزت علنا يوم 02شعبان 1436الموافق لـ 20 ماي 2015

أمام اللّجنة المكوّنة من السّادة الآتية أسمائهم:

الأستاذ :عمي سعيد حمزة .....(جامعة غارداية) رئيسا.

الدكتورة: بوعبدلي أحلام .....(جامعة غارداية) مقررا.

الأستاذ : حميدات عمر ..... (جامعة غارداية) ممتحنا.

السّنة الجامعية : 2014 – 2015

بسم الله الرحمن الرحيم

جـــامعة غـــارداية

كلية العلوم الاقتصادية والتّجارية وعلوم التّسيير

قسـم العلوم الاقتصادية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

في العلوم الاقتصادية تخصص مالية و بنوك

من إعداد الطالب : أولاد الحاج يوسف مصطفى

مدى تطبيق مصادر الاستعلام و المعايير الائتمانية في اتخاذ القرار الائتماني

– دراسة حالة عينة من البنوك العاملة في ولاية غارداية سنة 2015 –

نوقشت و أجيزت علنا يوم 02 شعبان 1346الموافق لـ 20 ماي 2015

أمام اللّجنة المكوّنة من السّادة الآتية أسمائهم:

الأستاذ :عمي سعيد حمزة .....(جامعة غارداية) رئيسا.

الدكتورة: بوعبدلي أحلام .....(جامعة غارداية) مقررا.

الأستاذ : حميدات عمر ..... (جامعة غارداية) ممتحنا.

السّنة الجامعية : 2014– 2015

شكر و تقدير

أتقدم بالشكر أولا و آخرا لله سبحانه وتعالى لمنه و كرمه على إتمام هذه المذكرة .

أتقدم بجميل الشكر والتقدير إلى الأستاذة "**أحلام بوعبدلي**" التي قبلت الإشراف على مذكرتي، وتوجيهاتها ونصائحها القيمة ورفع لمعنوياتي، أسأل الله أن يرفعها مكانا عليا .

أتوجه بالشكر إلى كل أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

أتوجه بالشكر إلى كل من الذي ساعداني لإتمام مذكرتي .

كما أتقدم بالشكر الجزيل إلى الأساتذة المحكمين للاستبيان.

و أتقدم بخالص الشكر و التقدير للأساتذة الأفاضل أعضاء لجنة المناقشة الموقرين على ما سيبذلونه من جهد في قراءة مذكرتي و على ما سيقدمونه من ملاحظات و مقترحات حولها.

وأتفضل بالشكر إلى كل عمال وموظفي وكالات البنوك (BNA,BADR,CPA,BDL,BEA)

بغارداية على تعاونهم معنا و إجابتهم على الاستبيان.

وأخيرا أشكر كل من ساعدني من قريب أو من بعيد على طلب العلم، وكل من أسدى إلي معروفا و لو بكلمة طيبة.

الإهداء

- إلى روح أمي رحمها الله وطيب ثراها وجعل جنة الفردوس مأواها

-إلى أبي حفظه الله الذي طالما ناضل من أجلي

- إلى كل إخوتي وأخواتي وأزواجهم وأبناءهم

- إلى كل أقاربي من قريب ومن بعيد

- إلى معلمتي"فتيحة بالعربي "التي تعبت من أجل تكويني و مازالت تسعى لتحفزني

- إلى كل أصدقائي وزملائي

-إلى كل طالب علم بدل ما في وسعه لطلب العلم وتحصيله

الملخص:

يعتبر النشاط الرئيسي بالنسبة للبنوك التجارية جلب الودائع وتقديم القروض بغرض تحقيق الربح وفي نفس الوقت تسعى إدارة البنوك إلى تقليل ما أمكن من المخاطر التي تتعلق بمنح الائتمان، وقد هدفت هذه الدراسة لإبراز مدى تأثير مصادر الاستعلام ومعايير منح الائتمان في اتخاذ القرار الائتماني في البنوك التجارية.

ولمعالجة إشكالية الموضوع واختبار الفرضيات تم الاعتماد على المنهج الوصفي في الجانب النظري من الدراسة، أما الجانب التطبيقي فقد اعتمدنا على المنهج التحليلي، وقد اعتمدت هذه الدراسة على بيانات جمعت من خلال الاستبيان الذي تم توزيعه على عينة من موظفين في البنوك محل الدراسة المشكلة من 42 فرد.

وقد خلصت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- أن للاستعلام دورا كبيرا في اتخاذ قرار منح الائتمان؛
- لا تقوم البنوك بمنح الائتمان إلا بعد دراسة المتغيرات التي تحيط بالعميل طالب الائتمان؛
- يطلب البنك من العميل قوائم مالية ويستعين البنك أحيانا بمحاسبين قانونيين لدراستها ومعرفة المركز المالي للعميل.

الكلمات المفتاحية: استعلام مصرفي–ائتمان مصرفي–قرار تمويل–معايير ائتمانية .

Abstract :

Bringing deposits and giving credit to gain profit are considered the main activities of commercial banks. At the same time, banks are trying to reduce the risks related to giving credit as possible as they can. This study aims at showing the extent of the effect of the standars of giving credits on making credit decisions in commercial banks.

To solve the problemaitc and test the hypotheses, we used the descriptive approach in the theoretical part and the analytical approach in the practical one. This study is based on the data gathered from the questionnaire that was distributed on a sample of twenty four bank employees.

This study arrived to some results, here are some of the most important ones:

- Query has a significant role in making the decision of giving credits ;
- Banks do not give credits unless they study the variables surrounding the customer demending credit ;
- The bank requests financial statements from the customer and sometimes it uses some chartered accountants to study them and to know his financial position.

Key words : Bank query – bank credit – funding decision – credit standards.

الموضوع	الصفحة
شكر	III
الإهداء	IV
الملخص	V
قائمة المحتويات	VI
قائمة الجداول	VII
قائمة الأشكال	VIII
قائمة الملاحق	VIII
المقدمة	أ
الفصل الأول: الأدبيات النظرية وتطبيقية	
تمهيد	2
المبحث الأول: الأدبيات النظرية	3
المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية	15
خلاصة الفصل	22
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية	
تمهيد	24
المبحث الأول: طريقة وأدوات الدراسة	25
المبحث الثاني: نتائج الدراسة و المناقشة	30
خلاصة الفصل	47
خاتمة	48
قائمة المراجع	51
الملاحق	56
الفهرس	61

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
(1 – 1)	أشكال الدرجات التي تعتمد على ثلاثة معايير 5C's .	09
(1 – 2)	النسب المستخدمة في نموذج (LAAP)	12
(1 – 2)	يوضح المتغيرات التابعة والمستقلة	26
(2– 2)	مقياس الاجابات على الفقرات	27
(3– 2)	مقياس متوسط الحسابي المرجح لاتجاهات آراء أفراد عينة الدراسة	28
(4– 2)	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس	30
(5– 2)	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي	31
(6– 2)	توزيع عينة الدراسة حسب متغير التخصص العلمي	31
(7– 2)	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة	32
(8– 2)	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية	32
(9– 2)	مدى اعتماد البنوك على مصادر الاستعلام	33
(10– 2)	معيار الضمانات المصرفية	35
(11– 2)	معيار القدرة على السداد	37
(12– 2)	معيار سمعة العميل	38
(13– 2)	معيار رأس مال العميل	40
(14– 2)	معيار الظروف الاقتصادية للعميل	41
(15– 2)	معيار إدارة العميل	42
(16– 2)	معيار التصور(النظرة المستقبلية)	43
	معيار الغاية من الائتمان	44
	مدى اعتماد مالية في اتخاذ القرار	44

(2 – 17)	**النسب التي يعتمدها البنوك عند اتخاذ قرار منح الائتمان**	45
(2 – 18)	**مدى الاعتماد على مصادر الاستعلام والمعايير الائتمانية في اتخاذ القرار الائتماني**	46

قائمة الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	صفحة
(1 – 1)	يوضح معايير منح الائتمان	07

قائمة الملاحق

رقم الملحق	عنوان الملحق	الصفحة
01	الاستبيان	56

مقدمة عامة

أ. توطئة:

تعد البنوك التجارية ركيزة أساسية ومحركا هاما للتنمية الاقتصادية في أي بلد في العالم، وهي تقوم بدور الوسيط بين أصحاب العجز المالي وأصحاب الفائض المالي.

لذلك فقد سعت البنوك إلى تطوير كل إمكانياتها من أجل جمع الأموال من مصادر مختلفة، وتوجيهها نحو أفضل الاستعمالات الممكنة،حيث يمثل النشاط الائتماني ركيزة الأساسية للمؤسسات المالية المصرفية، وحيث أن النشاط الرئيسي للمؤسسات المالية هو إعادة إقراض الودائع بهدف تحقيق الأرباح.

وفي نفس الوقت فإن إدارة البنوك تسعى جاهدة للتقليل من المخاطر ما أمكن، فتجنب المخاطر بشكل مطلق في تعاملات البنك ضرب من المحال.

وليس من السهل اتخاذ قرار منح الائتمان لأي عميل، إلا بعد إجراء دراسة دقيقة تعتمد على معايير ائتمانية معينة، لتقييم درجات المخاطر التي يمكن أن يتحملها البنك. وتعد عمليات قياس مخاطر الائتمان عن القروض الممنوحة للعملاء من الأمور التي يجب أخدها بالحسبان قبل تقديم الائتمان.

ولترشيد قرار الائتمان يتوجب على المسيرين الاعتماد على بيانات حديثة ، دقيقة ومناسبة، تزيد من فعالية قرارات منح الائتمان .

وجاءت هذه الدراسة بهدف التعرف على مدى اعتماد البنوك على مصادر الاستعلام ومعايير الائتمانية في اتخاذ القرار الائتماني، وذلك من خلال دراسة لمجموعة من موظفي مصلحة القروض بالبنوك التجارية حول متغيرات الدراسة .

ب. الإشكالية:

من خلال ما تقدم يمكننا طرح إشكالية البحث في السؤال المحوري التالي:

ما مدى تأثير مصادر الاستعلام ومعايير منح الائتمان في اتخاذ القرار الائتماني في البنوك التجارية ؟

ومن خلال الطرح العام للإشكالية نطرح التساؤلات الجزئية التالية:

- ما المقصود بالاستعلام المصرفي ؟
- ما هي المعايير الائتمانية ؟
- هل تعتمد البنوك التجارية محل الدراسة على مصادر الاستعلام في اتخاذ قرار منح الائتمان ؟
- هل تعتمد البنوك محل الدراسة على المعايير الائتمانية لترشيد قرارتها الائتمانية ؟

ت. فرضيات البحث:

- يقصد بالاستعلام جمع كافة الوثائق الضرورية لإعطاء صورة عن عميل طالب الائتمان ؛
- يقصد بالمعايير الائتمانية 5C's و 5P's و PRISM.
- تعتمد البنوك محل الدراسة على مصادر الاستعلام في اتخاذ قرار منح الائتمان؛
- تعتمد البنوك محل الدراسة على القوائم المالية كمصادر للحصول على معلومات عن العميل .

ث.مبررات اختيار الموضوع :

لقد جاء اختيارنا لهذا الموضوع بناء على عدت اعتبارات أهمها:

- أهمية البنوك في الحياة الاقتصادية ، ونظرا لأن نشاط الرئيسي للبنوك هو منح الائتمان ؛
- الموضوع له علاقة بطبيعة التخصص الذي ندرس فيه(ماليةوبنوك)؛
- ميول الشخصي لهذا الموضوع.

ج.أهداف الدراسة:

تسعى هذا الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- إعطاء مفهوم واسع حول الائتمان المصرفي والاستعلام المصرفي؛
- معرفة مدى اعتماد البنوك التجارية على مصادر الاستعلام في اتخاذ القرار الائتماني؛
- معرفة مدى اعتماد البنوك التجارية على المعايير الائتمانية في اتخاذ القرار الائتماني.

ح. أهمية الدراسة:

تظهر أهمية دراسة من خلالالنقاط التالية:

- القطاع المصرفي يعتبر الركيزة الأساسية في الاقتصاد الوطني، ويعتبر من أكثر القطاعات عرضة للمخاطر؛
- تحديد أهم المعايير التي تعتمدها البنوك في اتخاذ القرار الائتماني؛
- إظهار دور الاستعلام المصرفي في اتخاذ القرار الائتماني.

خ. حدود الدراسة: من أجل دراسة الموضوع و بلوغ الأهداف، تم رسم حدود لهذه الدراسة، يأتي ذكرها كما يلي :

- **الحدود المكانية:**اقتصرت الدراسة على عينة من البنوك التجارية بولاية غارداية و هي BNA،CPA،BDL،BEA، BDER.
- **الحدود الموضوعية:** في هذه الدراسة تم التركيز على مساهمة الاستعلام المصرفي والمعايير الائتمانية في اتخاذ القرار الائتماني .
- **الحدود الزمانية:** لقد تحدد المجال الزمني لبحثنا لفترة ما بين أفريل و ماي 2015 .

د. منهج البحث:

من أجل دراسة إشكالية البحث، و للإجابة على التساؤلات المطروحة، تم الاعتماد على المنهج الوصفي في توضيح الإطار النظري للموضوع. أما الجانب التطبيقي للدراسة فقد تم اعتمادنا على المنهج التحليلي. لما يتناسب مع طبيعة الموضوع.

ذ. مرجعية الدراسة: تشكل مرجعية الدراسة التي قمنا بها في كتب، المذكرات، ومجلات، و الملتقيات العلمية.

ر. صعوبات الدراسة:

من بين العوائق التي واجهتنا أثناء هذه الدراسة ما يلي :

- عدم موافقة البنوك على إجراء مقابلات شخصية؛
- التأخر في الإجابة على أسئلة الاستبيان؛
- نقص خبرة استعمال برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS).
- قلة الكتب و الدراسات التي تعالج هذا الموضوع الاستعلام المصرفي في مكتبتنا الجامعية .

ز. هيكل الدراسة:

قسمت الدراسة إلى: فصل للجانب النظري وفصل للجانب التطبيقي، ويمكن استعراض هيكل البحث كما يلي:

الفصل الأول: تناولنا فيه الأدبيات النظرية والتطبيقية، قسم إلى مبحثين ، فكان المبحث الأول تحت عنوان الأدبيات النظرية والذي تم تخصيصه للتطرق للجانب النظري بشكل مختصر للموضوع، أما المبحث الثاني فتم التطرق فيه الأدبيات التطبيقية.

الفصل الثاني: حيث قسم هذا الفصل إلى مبحثين، المبحث الأول تطرقنا فيه إلى الأدوات و الطريقة في هذه الدراسة، أما المبحث الثاني فيتضمن نتائج الدراسة ومناقشتها .

الفصـــــل الأول
الأدبيات النظرية والتطبيقية

تمهيد الفصل:

تؤدي البنوك في كل بلدان العالم دورا حيويا في تنمية النشاطات الاقتصادية على اختلافها، حيث يعد النشاط الائتماني الركيزة الأساسية للعمل البنكي، وعلى ضوء أهمية عملية منح الائتمان كان لابد من الاعتماد على معايير تساعد المسؤولين في اتخاذ قرار منح الائتمان. وهذا ما يجبر المصرف بالاعتماد كذلك على مصادر الاستعلام والتقصي على العميل المصرفي للتقليل من مخاطر الناجمة عن منح الائتمان.

و سنقوم في هذا الفصل بالتعرض إلى مفهوم الائتمان المصرفي، والمعايير التي تعتمد عليها إدارة المصرف في منح الائتمان، وكذلك التطرق إلى مفاهيم عامة حول الاستعلام المصرفي، وهيئات وأنظمة الاستعلام المصرفي الجزائري كل ذلك في المبحث الأول. أما المبحث الثاني نتناول فيه أهم الدراسات السابقة التي لها علاقة بموضوع الدراسة.

المبحث الأول: الأدبيات النظرية.

سنحاول من خلال هذا المبحث إعطاء لمحة عن الائتمان المصرفي من خلال عرض مختلف المفاهيم المتعلقة به، مع التعرض إلى كل من الائتمان المصرفي والسياسة الائتمانية، ونحاول التطرق كذلك إلى أهم معايير منح الائتمان المصرفي، وعرض مفاهيم عن الاستعلام المصرفي ووكالات المعلومات الائتمانية، و هيئات الاستعلام المصرفية الجزائرية.

المطلب الأول : الإطار العام للائتمان المصرفي.

يعتبر الائتمان المصرفي الجزء الأعظم لنشاط البنوك، ولقد تعددت التعريفات حوله، ويناقش هذا المطلب مفهوم الائتمان وأهميته ومحاولة إبراز معنى السياسة الائتمانية وكذا محدداتها.

الفرع الأول: مفهوم الائتمان المصرفي.

سنتطرق في هذا الفرع إلى تعريف الائتمان المصرفي، ثم أهميته.

1-تعريف الائتمان: يعرف الائتمان بأنه "الثقة التي يوليها البنك لشخص ما سواء كان طبيعيا أو معنويا، بأن يمنحه مبلغا من المال لاستخدامه في غرض محدد، خلال فترة زمنية متفق عليها وبشروط معينة لقاء عائد مادي متفق عليه، وبضمانات تمكّن المصرف من استرداد قرضه في حالة توقف العميل عن السداد."[1]

ويعرف الائتمان المصرفي كذلك بأنه "قابلية الحصول على ثروة، أو حق فيها، مقابل الدفع في المستقبل، أو هو التبادل الحالي للبضائع والخدمات والممتلكات أو الحقوق فيها، مقابل دفع القيمة المساوية لها، والمتفق عليها في المستقبل" .[2]

ويعرف بأنه " عملية يرتضي بمقتضاها البنك مقابل فائدة، أو عمولة معينة، أو محددة أن يمنح عميلا (فرد أو شركة أعمال) بناء على طلبه سواء حالا، أو بعد وقت معين بتسهيلات في صورة أموال نقدية، أو أي صورة أخرى، و ذلك لتغطية العجز في السيولة ليتمكن من مواصلة نشاطه المعتاد، أو اقتراض العميل لأغراض

[1] – عبد العزيز دغيم وآخرون، **التحليل الائتماني ودوره في ترشيد عمليات الإقراض المصرفي**، مجلة جامعة تشرين للدراسات والبحوث العلمية، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد (28)، العدد(3)، 2006 ، ص194.

[2] – رضا صاحب أبو حمد آل علي، **إدارة المصارف مدخل تحليلي كمي معاصر**، ط1، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، 2002،ص 213.

استثمارية، أو تكون في شكل تعهد متمثلة في كفالة البنك للعميل، أو تعهد البنك نيابة عن العميل لدى الغير"[1].

ومما سبق يمكن تعريف الائتمان بأنه:" مبلغ من المال يتخلى عليه البنك لشخص ما لمدة معينة مقابل الحصول على فوائد كأجر التخلي عن تلك الأموال".

2- أهمية الائتمان المصرفي: ينظر إلى أهمية الائتمان من عدة زوايا أهمها :

1.2- بالنسبة للمصرف مانح الائتمان: يرتبط الائتمان بالاستثمار الذي من خلاله يستطيع البنك التجاري ضمان استمرارية النمو، وضمان تحقيق الأرباح والأهداف التي يسعى إلي تحقيقها.[2]

- تعتبر القروض المصرفية المصدر الأساسي الذي يرتكز عليه البنك للحصول على إيراداته، حيث تمثل الجانب الأكبر من استخداماته[3].

1.2 - بالنسبة للمقترض :

الحصول على القروض و التسهيلات المصرفية يمكّن المقترض من تغطية العجز المالي الذي قد يشل حركة نشاطه، فهو بذلك يفتح المجال أمام حركة الإنتاج والنمو في مجالات العمل المختلفة، وتمكّن الوحدات الاقتصادية من تحقيق أهدافها والاستمرارية في ممارسة أعمالها.[4]

3.2- بالنسبة للاقتصاد :

- يعتبر الائتمان المصرفي أداة بيد الدولة تستخدمها في الرقابة على نشاط المشروعات، وذلك من خلال استخدامها للأرصدة الائتمانية المخصصة لها؛[5]
- يؤذي سحب الائتمان المصرفي من قبل المقترضين إلى زيادة حجم المعروض النقدي، ولهذا فالائتمان يعتبر عامل مهم يجب أن يؤخذ بعين الاعتبار عند تحديد حجم الإنفاق، والقوة الشرائية المتاحة داخل الاقتصاد.[6]

---

[1] - عبد المعطي رضا رشيد، **إدارة الائتمان** ، ط1، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، الأردن، 1999، ص 32.

[2] - خالد محمود الكحلوات، **مدى اعتماد المصارف التجارية على التحليل المالي"دراسة ميدانية على المصارف العاملة في قطاع غزة"**،مذكرة ماجستير،تخصص:محاسبة، كلية التجارة، غزة، فلسطين، 2005،ص 68.

[3] -محمد زميت،**النظام المصرفي الجزائري في مواجهة تحديات العولمة المالية**، مذكرة ماجستير(غ منشورة)، جامعة يوسف بن خدة، الجزائر 2006/2005،ص35.

[4] -السنوسي محمد الزوام، ومختار ابراهيم، **إدارة مخاطر الائتمان المصرفي في ظل الأزمة المالية العالمية**، المؤتمر العلمي الدولي السابع: تداعيات الأزمة الاقتصادية العالمية على منظمة الاعمال التحديات-الفرص الآفاق-، جامعة الزرقاء الخاصة، الأردن، أيام 11/10نوفمبر2009،ص 6.

[5] - محمد كمال الحمزاوي، **اقتصاديات الائتمان المصرفي**، ط1،دار المعارف بالإسكندرية، مصر، 1997،ص25.

[6] - الخضيري محسن ، **الائتمان المصرفي**، ط 1، مكتبة الانجلو ،القاهرة، مصر، 1987،ص25.

الفرع الثاني: مفهوم السياسة الائتمانية .

1- تعريف السياسة الائتمانية : هي مجموعة المبادئ و الأسس التي تنظم أسلوب دراسة و منح التسهيلات الائتمانية،وأنواع الأنشطة الاقتصادية التي يمكن تمويلها، وكيفية تقدير مبالغ التسهيلات المطلوب منحها، وأنواعها، وآجالها الزمنية، وشروطها[1] .

2- مكونات السياسة الائتمانية : تختلف سياسة الإقراض من بنك لأخر وفقا لأهدافه، وغالبا ما تتركز السياسة الإقراض على ما يلي: [2]

1.2-**حجم الأموال المتاحة للإقراض:** عادة ما يحدد في سياسات الإقراض القيمة بنسبة معينة من الموارد المالية المتاحة، التي تتمثل أساسا في الودائع والقروض ورأس مال البنك .

2.2-**تشكيلة القروض:** أو تسمى هيكلة محفظة القروض فهي توضح سياسة الإقراض؛ والقروض الجارية منحها وأهميتها النسبية، كما يمكن أن تحدد سياسة الإقراض أنواع القروض التي يجب الابتعاد عنها، حيث أن تنوع الاستثمار في القروض يترتب عليه تخفيض في المخاطر دون أن يترك ذلك أثرا عكسيا على العائد.

3.2-مستويات اتخاذ القرار :يجب أن تحدد سياسات الإقراض المستويات الإدارية التي يقع على عاتقها البث في طلبات الاقتراض، بما يضمن سرعة اتخاذ القرارات، عادة تحدد سياسة الإقراض الحد الأقصى والأدنى لكل نوع من القروض الذي يقدمه كل مستوى إداري .

4.2- شروط الإقراض :يجب أن تحدد سياسة الإقراض شروط القرض .

عادةً ما تكون هناك اتفاقية القرض تختلف من قرض قصير الأجل عن القرض المتوسط أو الطويل الأجل، حيث تنص هذه الاتفاقية على ما يلي:

-نوع القرض ، مبلغ القرض ، معدل الفائدة (ثابت أو متغير) ، مدة القرض، الضمانات، جدول الأقساط ونوع ال المطبق (خطي، تنازلي، متزايد)، الدائرة القانونية في حالة التنازع .

[1] – فلاح حسين الحسني ,مؤيد عبد الرحمان الدوري "**,إدارة البنوك**" ،ط2 ، دار وائل للنشر و التوزيع،الأردن، 2003 ، ص124 .

[2] – بن بوزيان محمد، خثير مولاي،**تسيير وتقييم مخاطر القروض "تطبيق طريقة التنقيط حالة قطاع الأشغال العمومية في الجزائر"** ، ملتقى الدولي الثالث حول :استراتيجية إدارة المخاطر في المؤسسات الآفاق والتحديات ، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، أيام 26/25 نوفمبر 2008،ص5.

5.2– تحديد الضمانات المقبولة من جانب المصرف :تحدد السياسة الاقراضية الضمانات التي يمكن قبولها، والتي تتوقف على الظروف المحيطة بها، وعادة ما تختلف من وقت لآخر وفقا لمدى قبولها في السوق، كما تحدد السياسة هامش الضمان بالنسبة للأصول المقدمة لمنح القروض.[1]

6.2– مجالات الائتمان غير مسموح بتمويلها : قد تتضمن سياسة الائتمان المجالات غير المسموح بتمويلها، وقد تحدد هذه المجالات للتقليل من المخاطر التي تصاحب تمويلها، والأخذ بالحسبان الاعتبارات القانونية ،يجب أن تعكس السياسة المعتمدة الشروط القانونية لتوسيع أو تقييد الائتمان، وذلك لكي لا يحدث تباين بين السياسة الخاصة بالبنك التجاري والتشريعات المنظمة للعمل المصرفي، والقيود التي يضعها البنك المركزي.[2]

7.2– متابعة القروض : هناك عدة مصالح تقوم بمتابعة القروض على عدة مستويات والوظيفة الأساسية تكمن في متابعة التسديد وكيفية تسيير المستحقات ومتابعة الأرصدة المدينة، وفق الرخص الممنوحة وتبويب كل المعلومات الخاصة بالمقترضين، ومتابعة التعهدات خارج الميزانية وتسجيلها.

3–أهداف السياسة الائتمانية : تهدف السياسة الائتمانية إلى تحقيق ما يلي: [3]

- ✓ سلامة القروض التي يمنحها البنك؛
- ✓ تنمية أنشطة البنك وتحقيق عائد مرضي؛
- ✓ تأمين الرقابة المستمرة على عمليات الإقراض في كافة مراحلها.

المطلب الثاني: معايير منح الائتمان المصرفي

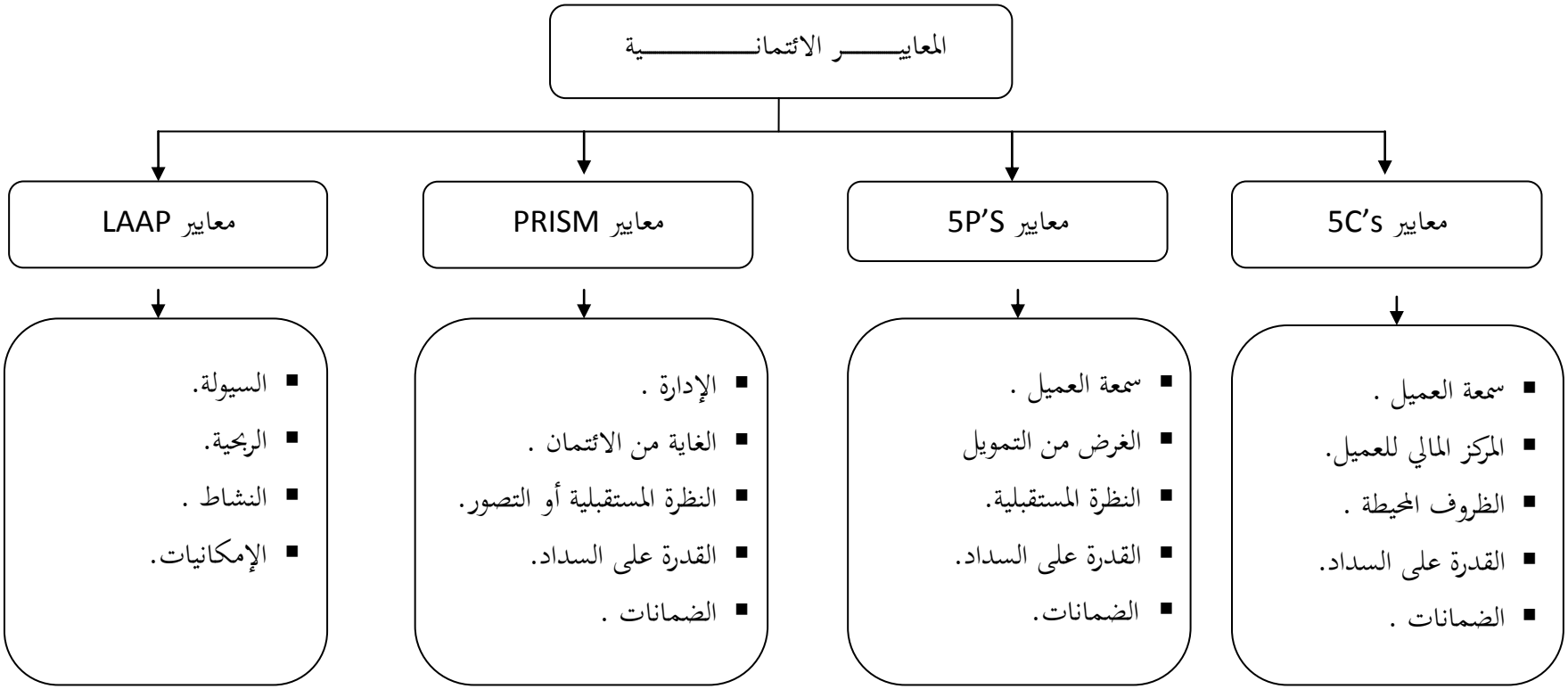
يعتمد البنك في منح الائتمان عدة معايير لتجنب الوقوع في كثير من مخاطر التي من الممكن تجنبها و سنتطرق في هذا المطلب إلى عرض بعض نماذج منح الائتمان المصرفي .

[1] – رضا صاحب أبو حمد آل علي، مرجع سبق ذكره ص 221.

[2] – عبد المعطي رضا رشيد، محفوظ احمد جودة،مرجع سبق ذكره، ص199.

[3] –هبال عادل،**إشكالية القروض المصرفية المتعثرة (دراسة حالة الجزائر)**،مذكرة ماجستير، تخصص: تحليل اقتصادي،كلية العلوم الاقتصادية والتسيير وعلوم تجارية جامعة الجزائر3، 2012/2011،ص19.

الشكل رقم 1 :يوضح معايير منح الائتمان



المصدر: من إعداد الطالب اعتماد على ما سبق.

الفرع الأول : معايير منح الائتمان المصرفي المسماة ب 5C's .

1-القدرة على الاستدانة(capacity): يقصد بها قدرة المقترض على ما اقترضه من البنك.[1]

2- شخصية العميل(character): ويقصد بها دراسة شخصية العميل المقترض وسمعته، وملامح تلك الشخصية ومدى اقتناع المحلل الائتماني بأمان كامل في التعامل – كبنك – مع هذا العميل من منظور ائتماني[2].

3- **الضمان (collateral)** :يقصد بالضمان مجموعة الأصول التي يضعها العميل تحت تصرف المصرف كضمان مقابل الحصول على قرض، ولا يجوز للعميل التصرف في الأصل المرهون، فهذا الأصل يصبح من حق المصرف في حال عدم قدرة العميل على السداد.[3]

ويعرف القانون المدني الجزائري الضمان بأنه: عبارة عن عقد بمقتضاه شخص يلتزم ويتعهد لدائن بأن يفي بهذا الالتزام في حالة إذا لم يف به المدين نفسه .[4]

4-رأس المال (capital): ويقصد به ملاءة العميل المقترض، وقدرة حقوق ملكيته على تغطية القرض الممنوح له[5].

5- الظروف الاقتصادية (conditions) : يتأثر منح الائتمان بالتقلبات الاقتصادية والاجتماعية، لذلك وجب على محلل الائتمان في البنك دراسة الأحوال الاقتصادية و المالية المستقبلية و مدى تأثيرها على أوضاع المقترض وكذا ظروف المنافسة في السوق من حيث حجم المبيعات والقدرة على تحقيق الإيرادات .[6]

---

[1]-حمزة محمود الزبيدي ،**إدارة المصارف (استراتيجية تعبئة الودائع وتقديم الائتمان)**،ط1،مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع ، عمان، 2004، ص20- 18.

[2] – دعاء محمد زايدة ،**التسهيلات الائتمانية المتعثرة في الجهاز المصرفي الفلسطيني:دراسة تطبيقية المصارف الوطنية العاملة في قطاع غزة** ، مذكرة ماجستير، كلية : التجارة ، الجامعة الإسلامية، غزة، 2006،ص31.

[3] رايس مبروك ورايس عبد الحق ،**دور تفعيل الخدمات المصرفية في تطوير سوق الائتمان في الجزائر(دراسة حالة بنك الخليج بالجزائر)**، مجلة الأبحاث الاقتصادية والإدارية ،جامعة بسكرة، العدد 23 ،جوان 2013 ،ص254.

[4]-بن داودية وهيبة، **الضمانات البنكية ودورها في الحد من المخاطر البنكية**، ملتقى الدولي الثالث حول : استراتيجية إدارة المخاطر في المؤسسات الآفاق والتحديات، جامعة حسيبة
بن بوعلي، الشلف، أيام 26/25 نوفمبر 2008،ص 6.

[5] – دعاء محمد زايدة ،مرجع سبق ذكره،ص31.

[6]– حابس إيمان، **دور التحليل المالي في منح القروض: دراسة حالة البنك الوطني** ، مذكرة ماستر، تخصص: مالية وبنوك، كلية : العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2012، ص24.

الجدول رقم (1): أشكال الدرجات التي تعتمد على ثلاثة معايير 5C's .

المعيار	درجة المخاطرة
الشخصية +القدرة +رأس المال	مخاطر ائتمانية منخفظة جدا
الشخصية + القدرة –رأس المال	مخاطر ائتمانية منخفضة إلى متوسطة
الشخصية +رأس المال +قدرة غير كافية	مخاطر ائتمانية منخفضة إلى متوسطة
قدرة +رأس المال–شخصية ضعيفة	مخاطر ائتمانية متوسطة
قدرة +رأس المال –شخصية	مخاطر ائتمانية مرتفعة
الشخصية +رأس المال –القدرة	مخاطر ائتمانية مرتفعة
الشخصية –رأس المال–القدرة	مخاطر ائتمانية مرتفعة جدا
رأس المال – القدرة –الشخصية	مخاطر ائتمانية مرتفعة جدا
قدرة –رأس المال –الشخصية	مخاطر ائتمانية مرتفعة

المصدر: محمد داود عثمان، **أثر مخففات الائتمان على قيمة البنوك – دراسة تطبيقية على قطاع البنوك التجارية الأردنية–**، أطروحة دكتورة ،تخصص: مصارف، كلية العلوم المالية و المصرفية،الأردن، 2008، ص ص46-47.

الفرع الثاني : معايير منح الائتمان المصرفي المسماة بـ 5P's .

1–القدرة على السداد(payment) :أي دراسة احتمالات ومدى قدرة العميل في تسديد القرض وفوائده.[1]

2–النظرة المستقبلية(Prediction):أي اكتشاف حالة عدم التأكد التي تحيط بالائتمان الممنوح للعميل، أي اكتشاف الظروف البيئية والمستقبلية المحيطة بالعميل سواء داخلية أم خارجية .[2]

3–الغرض من الائتمان(purpose):يجب معرفة الغرض من التسهيل الائتماني بشكل تفصيلي، و أن يحدد المجال الذي سوف يستخدم فيه بشكل دقيق بحيث يمكن اتخاذ القرار بشأنه، و الحكم على مدى مناسبة منح هذا

[1]– هديل أمين و ابراهيم الشيخلي، **العوامل الرئيسية المحددة لقرار الائتمان المصرفي في البنوك الأردنية**، مذكرة ماجستير، تخصص:المحاسبة،كلية: الشرق الأوسط ، 2012، ص32.

[2]– السنوسي محمد الزوام ومختار ابراهيم،مرجع سبق ذكره ، ص16.

الائتمان من عدمه، وهل يتوافق مع سياسة المصرف ومع الأهداف الاقتصادية العامة للدولة، ومع قدرات وخبرات العميل أم يتعارض معها، فضلا عن مدى مناسبة حجم ومبلغ التسهيل ونوعه مع الغرض المطلوب منه[1].

4-الحماية (protection):والمقصود بها حماية مصالح البنك، وحقوقه المتعلقة بالائتمان المطلوب إذا تم منحه، ويدخل في هذا المجال الضمانات المقدمة، ومدى ملاءمتها للائتمان المطلوب والمخاطر المتوقعة[2]

5- العميل (people): يقيم الوضع الائتماني للعميل من خلال تكوين صورة كاملة عنه من خلال مقابلته، ومن خلالها يحدد محلل الائتمان من هو الزبون، والأعمال السابقة التي قام بها، والبنوك التي يتعامل معها ،وهذا ما يساعد في اعطاء انطباع عن العميل وتقدير المخاطر.[3]

الفرع الثالث: معايير منح الائتمان المصرفي المسماة بـ" PRISM"

1-التصور(prespective):يقصد به إحاطة البنك بمخاطر منح الائتمان له، والعوائد المتوقعة من المنح هو المخاطر الناتجة، عن ذلك، مما يدعو البنك إلى تحليل أوضاع المقترض واستراتيجيات التشغيل والتمويل عنده مما يساعد البنك على تصور أوضاع ذلك المقترض بوضوح.[4]

2-القدرة على السداد(Repayment): مضمونه تحديد قدرة العميل على تسديد القرض و فائدته خلال الفترة المتفق عليها ومن الأمور التي تعير لها إدارة الائتمان اهتماما خاصا هو تحديد نوع ومصادر التسديد سواء كانت داخلية أم خارجية والتي يلجأ إليها العميل (طالب الائتمان) عندما يستعد لتسديد الائتمان.[5]

---

[1] - انجوا إيمان ، **التحليل الائتماني ودوره في ترشيد عمليات الإقراض (المصرف الصناعي السوري نموذجا)**،ماجستير ،تخصص:محاسبة ، كلية :الاقتصاد، جامعة تشرين،سوريا ،2007 ،ص41.

[2] -محمد عبادي ، **تقييم كفاءة البنوك التجارية الجزائرية في منح الائتمان دراسة تحليلية للفترة (1989-2009)**، مجلة التواصل في الاقتصاد والإدارة والقانون، جامعة البشير الإبراهيمي،برج بوعريريج، العدد (39)، سبتمبر 2014، ص6.

[3] - قاسمي خديجة ومختاري فايزة ،**دور التحليل المالي في اتخاذ عملية اتخاذ القرار الائتماني لدى البنوك (دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية فرع الأغواط)**، مذكرة ماستر، تخصص مالية وبنوك ،كلية : العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ، جامعة عمار الثليجي، الأغواط، 2013، ص 74.

[4] – زياد رمضان والجودة محفوظ،**إدارة مخاطر الائتمان** ،ط2،الشركة العربية المتحدة للتسويق و التوريدات ،القاهرة،2010،ص227.

[5]- حمزة محمود الزبيدي ،**إدارة الائتمان المصرفي والتحليل الائتماني** ،ط1،مؤسسة الوراق ،عمان ، الأردن ،2002،ص156.

3–الغاية من الائتمان (Intention or purpose): ومضمون هذا المعيار هو تحديد الغاية من الائتمان المطلوب وكقاعدة عامة فإن الغاية من الائتمان يجب أن تشكل أساسا للدراسة[1].

4–الضمانات (Safeguards) : الضمان هو تجسيد تعهد بالدفع مقدم للدائن من طرف المدين آو شخص آخر، تحت شكل التزام بتخصيص لصالحه، حسب طرق مختلفة، إما أن يكون حق رهن على منقولات أو عقارات مملوكة من طرف الذي قدم الالتزام[2].

5– الإدارة (Management): بحيث يركز المحلل المالي على تحليل الفعل الإداري للعميل، ومضمون هذا الأخير سوف يشمل على:[3]

العمليات : ومن خلالها التعرف على أسلوب العميل في إدارته، وتحديد كيفية الاستفادة من الائتمان .

الإدارة :وتكون من خلال استعراض الهيكل التنظيمي للعمل، وتحديد قدرة العميل على النجاح والنمو.

الفرع الرابع: معايير منح الائتمان المصرفي المسماة ب LAAP

تهدف لتقييم الصحة المالية للمقترض من خلال تحليل مجموعة من المؤشرات المالية التالية:[4]

1–السيولة(Liquidity):سيولة العميل تعود إلى قدرته على تسديد التزاماته قصيرة الأجل عند استحقاقها.

2–النشاط (Activity): فالمبيعات أكثر تتطلب تمويل أكبر إما من خلال التمويل بالدين أو بحقوق الملكية؛

3– الربحية (Profitability): فالأرباح المناسبة تشكل أساس البناء أو الهيكل المالي للمؤسسة ؛

4–الإمكانيات(Potentials):فحص قدرة الإدارة والموارد المالية والموارد البشرية .

[1] - انجوا إيمان، **مرجع سبق ذكره** ص41.

[2] –قاسمي أسيا،**تحليل الضمانات في تقييم جدوى تقديم القروض في البنك (حالة القرض الشعبي الجزائري)**،مذكرة ماجستير، تخصص: علوم التسيير،فرع:مالية مؤسسة،جامعة بومرداس ،2009/2008،ص 101.

[3] – ديب سوزان وأخرون ،**إدارة الائتمان** ،ط1، دار الفكر ناشرون وموزعون،عمان ،الأردن،2011،ص106.

[4] –شارون رقية ،**إدارة مخاطر في البنوك التجارية ومؤشرات قياسها** ،الملتقى الدولي الثالث حول :إستراتيجية إدارة المخاطر في المؤسسات(آفاق وتحديات)، جامعة حسيبة بن بوعلي ،الشلف ، أيام 26/25 نوفمبر2008،ص8.

جدول رقم 2: النسب المستخدمة في نموذج (LAAP)

نسب الربحية	نسب النشاط	نسب السيولة
- عائد الأصول(الاستثمار) = صافي الدخل ÷ الأصول. - هامش الربح= - صافي الدخل ÷ المبيعات. - العائد على حقوق الملكية = صافي الدخل ÷ حقوق الملكية.	- دوران الذمم المدينة = المبيعات ÷ الذمم المدينة. - معدل فترة التحصيل = - الحقوق ÷ المبيعات× 360 يوم. - دوران المخزون = - المبيعات ÷ المخزون - دوران مجموع الأصول = المبيعات ÷ مجموع الأصول.	- نسبة السيولة = - الأصول المتداولة÷ الخصوم المتداولة. - نسبة السيولة السريعة =(الأصول المتداولة — المخزون)/الخصوم المتداولة. - رأس المال العامل = الأصول المتداولة — الخصوم المتداولة.

المصدر : شريف مصباح أبو كرش، **إدارة مخاطر الائتمان المصرفي**، ورقة عمل مقدمة إلى المؤتمر العلمي الأول:الاستثمار والتمويل في فلسطين بين الآفاق التنمية وتحديات المعاصرة ، الجامعة الإسلامية،فلسطين 8-9 ماي 2005، ص 14.

المطلب الثالث: مفاهيم عامة حول الاستعلام المصرفي

ليقوم البنك باتخاذ قرار منح الائتمان لابد له من التحقق من شخصية العميل لتقليل من مخاطر عدم السداد، لذا سنتاول في هذا المطلب مفهوم الاستعلام المصرفي، وكذلك المعلومات الائتمانية وهيئات وأنظمة الاستعلام المصرفية الجزائرية.

الفرع الأول: مفهوم الاستعلام المصرفي

نتطرق من خلال هذا الفرع إلى تعريف الاستعلام المصرفي، و مفهوم نظام المعلومات والمزايا التي تحققها أنظمة الاستعلام المصرفي.

1-**تعريف الاستعلام الائتماني**: يعرف الاستعلام الائتماني بأنه خدمة توفير المعلومات الهامه عن طالب الائتمان، ويتم ذلك في شكل تقرير ائتماني عن عملاء المصارف و المؤسسات المالية أو عملاء مؤسسات

الإقراض الشخصي والاستهلاكي مثل شركات البيع بالتقسيط و شركات الاتصالات و خلافها . و يعرض السجل بيانات ديموغرافية شخصية لتعريف العميل، مثل الرقم القومي، السجل التجاري – سجل المصدرين والمستوردين، والبيانات الائتمانية.[1]

2– مفهوم نظام المعلومات المصرفية : يعرف نظام المعلومات بأنه: "النظام الذي يجمع الاحتياجات من البيانات والمعلومات، وتستخدم عناصره المادية والبشرية والبرمجة، في تجميع وتخزين وتحليل واسترجاع وتوزيع المعلومات لخدمة الأعمال الإدارية والوفاء باحتياجاتها في المواعيد المحددة وبالجودة والشمول المطلوبين.[2]

3–مزايا تطوير أنظمة الاستعلام المصرفي : للاستعلام المصرفي عدة مزايا أهمها :[3]

- أظهرت العديد من الدراسات العلاقة الإيجابية الطردية بين كفاءة المعلومات الائتمانية التي ينتج عن تواجد أنظمة متطورة و فعالة للاستعلام الائتماني، و بين زيادة حجم الائتمان المقدم و عدد المقترضين و انخفاض حالات التعثر في النظام المصرفي ؛
- إن وجود أنظمة استعلام ائتماني توفر ليس فقط المعلومات السلبية عن التعثر، بل المعلومات الإيجابية عن المستعلم عنهم طالبي القروض، و مديونياتهم القائمة حاليا؛
- إن المعلومات الائتمانية التي توفرها أنظمة الاستعلام المصرفي تساهم في تحسين قدرات هذه المصارف على تقدير أفضل للمدخلات الأساسية، لتحديد المخاطر الائتمانية مثل احتمالات التخلف عن السداد و الخسائر الناجمة عنها؛
- إن جودة المعلومات الائتمانية الايجابية و السلبية لمختلف المقترضين التي ستقدمها أنظمة مركزية المخاطر، ستساهم في تحسين إيرادات المصارف المركزية لإدراك خلفية المخاطر الائتمانية و اتجاهاتها في القطاع المالية و المصرفي.

---

[1] – الفاتح الشريف يوسف الطاهر ونور الهدى محمدين،**الترميز الائتماني ودوره في الحد من مخاطر الائتمان المصرفي في السودان**، مجلة العلوم الاقتصادية،جامعة السودان ،العدد 14، 2013، ص 62.

[2] حسين ذيب ، فعالية **نظام المعلومات المصرفية في تسيير حالات الفشل الائتمان دراسة حالة : عينة من البنوك التجارية العاملة في ولاية ورقلة خلال سنة 2010**، مذكرة ماجستير،تخصص : اقتصاد وتسيير المؤسسة ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية ،جامعة قاصدي مرباح ،ورقلة ،2012،ص79.

[3]– منصور منال،**إدارة المخاطر الائتمانية ووظيفة المصارف المركزية ،القطرية والإقليمية**،الملتقى العلمي الأول الدولي حول: الأزمة المالية والاقتصادية الدولية و الحوكمة العالمية ،جامعة فرحات عباس، سطيف أيام 21/20 أكتوبر 2009،ص 13.

الفرع الثاني : هيئات وأنظمة الاستعلام المصرفي الجزائري

1. **مركزية المخاطر** :تلتزم البنوك والمؤسسات المالية تطبيقا للمادتين 97 و98 من الأمر 03-11 المتعلق بالنقد والقرض، باحترام ضوابط التسيير الهادفة إلى ضمان سيولتها وقدرتها على الوفاء اتجاه الغير ولاسيما اتجاه المودعين ، وكذا ضمان توازنها المالي ،ويجب عليها بشكل خاص أن تحترم نسب تغطية وتوزيع المخاطر؛
ينظم ويسير بنك الجزائر مصلحة مركزية المخاطر، التي تكلف بجمع أسماء المستفيدين من القروض وطبيعة وسقف القروض الممنوحة والمبالغ المسحوبة، والضمانات المعطاة لكل قرض من جميع البنوك والمؤسسات المالية ، كما لا يجوز منح أي قرض دون أن يكون البنك أو المؤسسة المالية قد تحصل من مركزية المخاطر على المعلومات المتعلقة بالمستفيد من القرض .[1]

2. **مركزية عوارض الدفع**: يتضمن النظام رقم 92-02 المؤرخ في 22 مارس 1992 الصادر عن بنك الجزائر، تنظيم مركزية المبالغ غير المدفوعة، وينضم إليها جميع الوسطاء الماليين وأجهزة القرض ، ويقصد بالوسطاء الماليين كل البنوك والمؤسسات المالية و الخزينة العامة والمصالح المدنية التابعة لبريد الجزائر والمواصلات، وأي مؤسسات أخرى تضع تحت تصرف الزبائن وسائل الدفع وتتولى تسييرها .[2]

3. **جهاز مكافحة إصدار الشيكات بدون رصيد**: لقد تم إنشاء جهاز مكافحة إصدار الشيكات بدون رصيد ليدعم ضبط قواعد العمل بأهم وسيلة دفع و هي الشيك، و تم إنشاؤه بموجب النظام 92-03 المؤرخ في 22 مارس 1992 ، فهذا الجهاز متخصص في تجميع المعلومات المرتبطة بعوارض دفع الشيكات لعدم كفاية الرصيد، و القيام بإيصال هذه المعلومات إلى الوسطاء الماليين المعنيين، و يجب على الوسطاء الماليين الذين وقعت لديهم عوارض دفع لعدم كفاية أو لعدم وجود رصيد أصلا، أن يصرحوا بذلك إلى مركزية عورض الدفع في أجل04 أيام من تاريخ استلام الشيك [3].

4. **مركزية الميزانيات**: أنشأ بنك الجزائر مركزية الميزانيات دون البدء في العمل بها، حيث سمح النظام رقم 96-07 بإنشاء هذه المركزية ولا تتوفر لحد اليوم الشروط المادية والبشرية اللازمة لتشغيلها ، وتهدف هذه المركزية إلى مراقبة توزيع القروض بالجهاز المصرفي وتعميم استعمال معايير التحليل المالي بجميع البنوك والمؤسسات المالية[4] .

---

[1] – بوحفص جلاب نعناعة، الرقابة الاحترازية وأثرها على العمل المصرفي بالجزائر ،مجلة الفكر،جامعة البليدة2، العدد 11،2012 ،ص123.

[2] – المرجع السابق،ص124.

[3] – آيت عكاش سمير، **تطورات القواعد الاحترازية للبنوك في ظل معايير لجنة بازل و مدى تطبيقها من طرف البنوك الجزائرية** ، أطروحة دكتورة،كلية العلوم الاقتصادية ،جامعة الجزئر 3 ،2013،ص 212.

[4] –زيدان محمد، حبار عبد الرزاق ،**تطوير الدور الرقابي للبنك المركزي في إدارة المخاطر المصرفية –حالة بنك الجزائر–**،الملتقى الدولي الثالث حول: إستراتيجية إدارة المخاطر في المؤسسات (آفاق وتحديات)،جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف ، أيام 26/25 نوفمبر2008، ص16.

المبحث الثاني : الأدبيات التطبيقية.

سنحاول في هذا المبحث أن نقوم بعرض موجز لأهم الدراسات والأبحاث ذات صلة بموضوع الدراسة، حيث تم تقسيم هذا المبحث إلى ثلاثة مطالب: حيث خصص المطلب الأول لدراسات التي لها صلة بموضوع الائتمان المصرفي، أما المطلب الثاني فخصص لدراسات التي لها صلة بموضوع الاستعلام المصرفي، وأما المطلب الأخير حاولنا أن نجري مقارنة بين هذه الدراسات والدراسة الحالية.

المطلب الأول: دراسات سابقة تناولت الائتمان المصرفي .

1-خالد محمود الكحلوات، **مدى اعتماد المصارف التجارية على التحليل المالي في ترشيد القرار الائتماني(دراسة ميدانية على المصارف العاملة في قطاع غزة)**، مذكرة ماجستير، تخصص:محاسبة، كلية التجارة غزة فلسطين،2005.

كانت إشكالية البحث كالآتي: هل تعتمد المصارف العاملة في فلسطين على التحليل المالي كأداة لترشيد قراراتها الائتمانية؟

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مدى اعتماد المصارف العاملة بفلسطين على التحليل المالي كأداة من أدوات اتخاذ القرار لترشيد قرار منح الائتمان لديها.

ومن أهم النتائج المتوصل إليها:

-كل محللي الائتمان في المصارف العاملة في قطاع غزة يطلبون معلومات مالية من الشركات التي تتقدم بطلب الحصول على الائتمان، ولكن الأغلبية لا يستخدمون التحليل المالي، مما يعني أن درجة الاعتماد على التحليل المالي لأغراض اتخاذ قرار منح الائتمان ضعيفة جدا.

-لا يوجد إدراك لدى أغلبية محللي الائتمان في المصارف العاملة في قطاع غزة بدور وأهمية التحليل المالي باستخدام النسب المالية في عملية صنع القرار الائتماني، وأنهم يستغنون عن إجراء التحليل المالي في ظل وجود ضمانات عينية ومالية كافية .

أهم ما أوصت به الدراسة :

- ضرورة زيادة الاهتمام بالتحليل المالي من خلال زيادة قدرة موظفي الائتمان عبر التدريب والتأهيل المستمر ؛
- ضرورة أن يراعى تعيين موظفي التسهيلات على أساس الكفاءة والجدارة في استخدام أدوات التحليل المالي؛

- ضرورة العمل على زيادة درجة التفويض الممنوحة للفروع ولمسؤولي التسهيلات، وعدم إتباع سياسة المركزية في اتخاذ القرار؛
- ضرورة زيادة اهتمام محللي الائتمان بكافة النسب المالية ذات العلاقة بالتحليل المالي، التي من شأنها ترشيد قرار منح الائتمان ، وعدم التركيز على نسبة دون أخرى.

2-دراسة فواز فاضل جدعان الشمري، **أثر المعايير الائتمانية على تحسين جودة المعلومات المحاسبية** ،مذكرة ماجستير ، تخصص:محاسبة، كلية الأعمال، جامعة عمان،الأردن،2013.

تدور معالم إشكالية هذا البحث كالتالي: ما أثر المعايير الائتمانية (شخصية العميل ، والقدرة الإقراضية ورأس المال والسيولة المتوفرة لديه، والرهن والضمانات المقدمة من العميل، وظروفه الاقتصادية)على تحسين جودة المعلومات المحاسبية (الملاءمة والموثوقية) في البنك الأهلي المتحد ؟، هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر المعايير الائتمانية على تحسين جودة المعلومات المحاسبية، وذلك من خلال دراسة ميدانية يتم من خلالها التعرف على آراء مجتمع الدراسة من مدراء الائتمان والمخاطر في البنك الأهلي المتحد حول متغيرات الدراسة .

أهم الاستنتاجات التي توصل إليها الباحث ما يلي:

- أن أثر شخصية العميل وسمعته وأخلاقه ، وطاقته الاقراضية، كان سالبا على ملاءمة جودة المعلومات المحاسبية في البنك الأهلي المتحد ؛
- ووجود أثر إيجابي لرأس المال والسيولة المتوفرة لدى العميل على ملاءمة جودة المعلومات المحاسبية في البنك الأهلي المتحد؛
- عدم وجود أثر لكل من الرهن والضمانات المقدمة من العميل وظروفه الاقتصادية على ملاءمة جودة المعلومات المحاسبية في البنك الأهلي المتحد ؛
- عدم وجود أثر لكل من شخصية العميل وسمعته وأخلاقه، وطاقته الاقراضية ، الرهن والضمانات المقدمة من العميل وظروفه الاقتصادية على موثوقية جودة المعلومات المحاسبية لبنك الأهلي المتحد.

أهم ما أوصى به الباحث من خلال دراسته ما يلي:

- اعتماد البنك على موثوقية المعلومات المحاسبية المالية والتي يقدمها البنك للعميل بدقة وسرية ؛
- تفعيل اعتماد البنك موثوقية المعلومات المحاسبية مع الواقع بعد مراجعتها عن طريق مراقب حسابات مستقل ؛
- العمل على تخصيص دائرة مستقلة خاصة بملاءمة و موثوقية جودة المعلومات المحاسبية في البنك بهدف زيادة الاستفادة من هذا النظام في تحسين الأداء؛
- العمل على مواكبة التطورات في مجال ملاءمة وموثوقية جودة المعلومات المحاسبية في البنك، بالشكل الذي يمكّن البنوك من زيادة كفاءتها في مجال استخدام هذه الأنظمة في تحسين الأداء .

1. 3– دراسة العايب ياسين، **استعمال القرض التنقيطي في تقدير مخاطر القرض: حالة بنك التنمية الفلاحية BDL(القرض التنقيطي)**، مذكرة ماجستير(غير منشورة)،تخصص: اقتصاد كمي، كلية: العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، 2008.

حيث كانت معالم الإشكالية كالتالي : ما مدى مساهمة القرض التنقيطي في تقيم مخاطر القرض العقاري بالنسبة للبنوك الجزائرية؟ ومادا عن حالة بنك التنمية المحلية ؟.

تهدف هده الدراسة إلى إدخال هده التقنية القرض (التنقيطي)حيز التطبيق في البنوك التجارية والتحسيس بأهميتها ومدى نجاعتها ،وكدلك إبراز اهمية إعتماد البنوك على الدراسات الاحصائية من أجل التقليل من المخاطر الائتمانية.

وخلصت هده الدراسة إلى النتائج التالية:

–لا يتوقف نجاح البنوك على حجم القروض التي تمنحها فقط ،بل إن نجاحها يعتمد أساسا على مواجهتها لمخاطر تلك القروض ،والتي تعد أكبر تهديدا تواجهه في نشاطها وعائقا كبيرا يقف أمامها عند قيامها بمختلف العمليات الائتمانية ؛

–على الرغم من أن الطريقة الكلاسيكية قد ساعدت البنوك كثيرا على تخفيف نسبة الخطأ في منح القروض، إلا أنه ليس بإمكانها أن تقلل من تلك المخاطر إلى أدنى حد ممكن؛

–تعطي طريقة القرض التنقيطي لكل مؤسسة أو زبون، ونقوم بمقارنة هده النقطة مع النقطة الحرجة فإدا كانت هده النقطة أكبر من النقطة الحرجة فإن الزبون في حالة جيدة وبالتالي قبول ملفه، أما في حالة العكس فإن الزبون يعتبر في حالة عجز وبالتالي يرفض ملفهُ.

وتوصي هده الدراسة بما يلي :

أن يكون استعمال طريقة القرض التنقيطي بشكل مساعد ومكمل للطريقة الكلاسيكية باعتبارها أداة مساعدة لاتخاذ قرار منح القروض.

المطلب الثاني: دراسات سابقة تتعلق بالاستعلام المصرفي.

1– الفاتح الشريف يوسف الطاهر ونور الهدى محمدين،**الترميز الائتماني ودوره في الحد من مخاطر الائتمان المصرفي في السودان**، مجلة العلوم الاقتصادية،جامعة السودان ،العدد 14، 2013.

تمثلت مشكلة البحث في الإجابة على مجموعة من التساؤلات منها هل يؤدي تطبيق نظام الترميز الائتماني لتقليل مخاطر التعثر والتأخر والفشل في السداد في المصارف السودانية ؟ وهل يوفر معلومات وبيانات ائتمانية عن العميل والعملية الممولة ليساهم ذلك في اتخاذ قرار التمويل السليم ؟ وإلى أي مدى يساهم تطبيق نظام الترميز الائتماني في زيادة العائد من العمليات المصرفية في المصارف السودانية ؟

حيث سعت هذه الدراسة لتحقيق الأهداف الآتية:

- التعرف على نظام الترميز الائتماني والمرتكزات التي يقوم عليها؛
- التعرف على دور تطبيق نظام الترميز الائتماني في الحد من مخاطر الائتمان المصرفي؛
- التعرف على دور تطبيق نظام الترميز الائتماني في تحقيق سلامة قرارات التمويل المصرفية؛
- التعرف على الفوائد التي تعود على العميل والمصرف والاقتصاد الكلي للبلد والسلطة الرقابية والمواطن العادي نتيجة تطبيق نظام الترميز الائتماني.

توصل البحث إلى عدد من النتائج أهمها:

- المعلومات الشاملة التي يوفرها نظام الترميز الائتماني عن عملاء الجهاز المصرفي تقلل من مخاطر الائتمان المصرفي ؛
- المعلومات الشاملة التي يوفرها نظام الترميز الائتماني عن العمليات الممولة بالجهاز المصرفي تقلل من مخاطر الائتمان المصرفي؛
- وكالات المعلومات الائتمانية التي يوفرها نظام الترميز الائتماني تساعد في اتخاذ قرارات التمويل السليمة مما يسهم في الحد من مخاطر الائتمان المصرفي ؛
- تطبيق نظام الترميز الائتماني أدى إلى تقليل ظاهرة تعثر سداد القروض بالجهاز المصرفي السوداني.

أهم التوصيات التي خلص إليها الباحثين ما يلي:

- على المصارف السودانية تطبيق نظام الترميز الائتماني، والتأكد من كفاءة نظام الرقابة والمتابعة الإدارية لديها بشكل يقلل من انتشار ظاهرة سداد القروض المتعثرة لديها ؛
- على المصارف السودانية اعتماد نظام الترميز الائتماني في جمع معلومات أكثر كفاءة عن العملاء والعمليات الممولة بصورة تمكن من اتخاذ القرار السليم، مما يسهم في تقليل مخاطر عدم سداد القروض؛
- على المصارف تكوين قاعدة بيانات التي يحتاجها عملاء المصارف وكل العاملين في القطاع المصرفي، حيث تم تعميمه على المصارف وفروعها العاملة فى جميع انحاء السودان توسيعا للمعرفة والمعلومات الخاصة ببيانات العملاء، والترميز وتخصيص تلفونات بوحدة الترميز للرد على كل التساؤلات والاستفسارات التي ترد من الجمهور.

2-دراسة حسين ذيب ، **فعالية نظام المعلومات المصرفية في تسيير حالات الفشل الائتمان دراسة حالة : عينة من البنوك التجارية العاملة في ولاية ورقلة خلال سنة 2010**، مذكرة ماجستير،تخصص : اقتصاد وتسيير المؤسسة ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية ،جامعة قاصدي مرباح ،ورقلة ،2012.

هذه الدراسة عالجت الإشكالية التالية : هل لفعالية نظم المعلومات المصرفية تأثير في تسيير فشل الائتمان (القروض المتعثرة) في البنوك التجارية محل الدراسة ؟ حيث هدفت هذه الدراسة إلى ما يلي:

- الكشف عن مدى اهتمام الإدارات في البنوك التجارية بنظم المعلومات ومدى إدراك الإدارة لأهميتها؛

-قياس مدى فاعلية نظم المعلومات وأثرها في قدرة البنوك التجارية على رصد حالات فشل الائتمان وتسيير مخاطرها؛

-الكشف عن مدى توفر البنوك التجارية على خطط معدة مسبقاً لمواجهة التسهيلات الائتمانية المتعثرة، ومدى قدرتها على احتواء المخاطر الناتجة عنها، ومعرفة مدى تحديثها لهذه الخطط ليتم استخدامها وقت الضرورة؛

-إيضاح أهم التحديات التي تواجه البنوك في بناء نظم المعلومات القادرة على إدارة التسهيلات الائتمانية المتعثرة التي قد تتعرض لها البنوك.

فقد خلصت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها :

- هناك إدراك و وعي من طرف المستخدمين في البنوك محل الدراسة، بأهمية وجود نظام للمعلومات يسمح بجمع البيانات عن عملاء البنك المتعثرين وأنشطتهم، وتحليلها وإيصالها على شكل معلومات إلى مراكز اتخاذ القرار في البنك؛

- هناك إجماع بين جميع المستخدمين في البنوك محل الدراسة، على أن نظم المعلومات توفر لهم جميع المعلومات اللازمة للقيام بوظائفهم في الوقت المناسب ، وهذه المعلومات صحيحة و موثوقة؛

- يعد عنصر أمن المعلومات عنصراً جوهرياً في القطاع المصرفي، فحمايته والرقابة عليه وإعطاء صلاحيات الدخول للمعلومات واستغلالها حسب المستوى الإداري، يعطي للإدارة الدافع للاهتمام بأمن المعلومات، مما يدل على أن للعوامل التنظيمية وملائمة النظام للمستويات الإدارية الأثر البارز في زيادة وتعزيز فعالية نظم المعلومات في تسيير مراحل فشل الائتمان.

أهم توصيات الدراسة ما يلي:

- العمل على إدخال إجراءات رقابية على استخدامات الأجهزة وقواعد البيانات تحول دون تعرض أمن وسرية المعلومات للضرر ؛

-العمل على رفع كفاءة مكونات نظم المعلومات المصرفية سواء (المعدات، البرمجيات، الاتصالات، قواعد البيانات، الأفراد، الإجراءات)، وتطويرها تبعاً لتكنولوجيا الحديثة في مجال نظم المعلومات؛

- تطوير وتحسين شبكات نظم المعلومات والبرمجيات المستخدمة في البنوك لزيادة كفاءة وفعالية العمل المصرفي بشكل أعلى وتحسيناً لمستوى أداء هذه النظم؛

- العمل على إنشاء بنك وطني للمعلومات بمثابة قواعد بيانات، يتضمن كافة المعلومات المتعلقة بالعملاء وأنشطتهم يمكن الوصول إليها واستغلالها من قبل كافة البنوك.

3-دراسة آيت عكاش سمير، **تطورات القواعد الاحترازية للبنوك في ظل معايير لجنة بازل و مدى تطبيقها من طرف البنوك الجزائرية** ، أطروحة دكتورة،كلية العلوم الاقتصادية ،جامعة الجزئر 3 ،2013.

حيث معالم إشكالية هذه الدراسة كالتالي: ما هي مختلف التغيرات التي عرفتها القواعد الاحترازية الصادرة عن لجنة بازل ؟ و كيف يمكن للبنوك الجزائرية أن تستجيب لهذه المتغيرات وتتماشى معها؟

وهدفت هذه الدراسة إلى تحقيق ما يلي:

- التعريف بلجنة بازل و بأهم المعايير الأولية التي وضعتها لتحديد المخاطر المصرفية؛

-التعرف على أهم التطورات التي عرفتها البنوك سواء في وظائفها أو في تعاملاتها، و التعرف على أكبر و أهم الأخطار التي تتعرض لها؛

- معرفة القواعد الاحترازية المطبقة في الجزائر و مقارنتها بتلك الصادرة عن لجنة بازل ؛

-التعرف على أهم التعديلات الواجب توفرها في النظام المصرفي الجزائري حتى يتم تطبيق معايير لجنة بازل الجديدة.

وقد خلصت الدراسة بأهم النتائج كالآتي:

-لم تظهر الأزمة تحت غطاء بازل الثانية و إنما تحت غطاء بازل الأولى، فهناك العديد من النقاط الايجابية لبازل الثانية لم تظهر عند بداية تطبيقها و إنما ظهرت بظهور الأزمة ؛

-مساهمة وكالات التقييم الدولية في حدوث الأزمة، و هذا من خلال فشلها في التقييم الحقيقي للخطر، واستعمالها لنماذج حساب الخطر مغلطة؛

-انعدام الشفافية على مستوى البنوك العمومية الجزائرية، فقواعد لجنة بازل تلح على فكرة ضرورة وجود الشفافية من خلال توافر نظام دقيق و سريع للمعلومات يمكن الاعتماد عليه، حتى تستطيع الأطراف المشاركة في السوق تقييم أداء المؤسسات و مدى كفاءتها و معرفة مقدرتها على إدارة المخاطر ؛

أوصت هذه الدراسة بما يلي :

-وجوب إدخال نظام معلوماتي متطور و سريع للبنوك العمومية الجزائرية، الذي يساهم في توفير المعلومات يمكّن الاعتماد عليها حتى تستطيع الأطراف المشاركة في السوق تقييم أداء المؤسسات و مدى كفاءتها و معرفة مقدرتها على إدارة المخاطر؛

-لابد من وجود داخل النظام المصرفي الجزائري هيئات للرقابة قوية قادرة على اكتشاف مدى ملائمة رأسمال وكفايته لتغطية المخاطر، و كذلك قادرة على التدخل المبكر للمحافظة على مستوى الأموال الخاصة ، ومنعها من التدني؛

-ضرورة تحديث التنظيم الداخلي للبنوك العمومية الجزائرية بتحديد صلاحيات و مسؤوليات كل متدخل، الشيء الذي يسمح لها بتسيير أفضل لمخاطرها و المحافظة على حقوقها .

المطلب الثالث: المقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية

بعد العرض والتحليل للدراسات السابقة المتعلقة بالائتمان المصرفي، والأخرى المتعلقة بالاستعلام المصرفي نجد أنها تشترك مع دراستنا في جوانب، وتختلف معها في جوانب أخرى نذكر منها :

1-دراسة محمود الكحلوات ، هذه الدراسة تشترك مع دراستنا الحالية في ترشيد قرار منح الائتمان، وهي تعتمد على التحليل المالي في ترشيد قرار منح الائتمان، وأما دراستنا الحالية اعتمدت على المعايير الائتمانية في ترشيد قرار منح الائتمان .

2-دراسة فواز فاضل جدعان الشمري ، هذه الدراسة اشتركت مع دراستنا الحالية في الاعتماد على المعايير الائتمانية إلا أن هذه الدراسة اهتمت بمدى تأثيرها على جودة المعلومات المحاسبية ودراستنا الحالية اهتمت بمدى اعتماد البنوك على هذه المعايير في اتخاذ قرار منح الائتمان.

3-دراسة العايب ياسين، هذه الدراسة اشتركت مع دراستنا الحالية في إدارة المخاطر الائتمانية، أما هذه الدراسة بنموذج التنقيط لإدارة المخاطر الائتمانية وأما دراستنا الحالية بمعايير الائتمانية لترشيد قرار منح الائتمان .

4-دراسة الفاتح الشريف يوسف الطاهر، هذه الدراسة اشتركت مع دراستنا الحالية في مدى مساهمة نظام الاستعلام المصرفي في اتخاذ قرار التمويل السليم إلا أنها ركزت أكثر على الترميز الائتماني في الحد من مخاطر الائتمان المصرفي .

5-دراسة ذيب حسين ، هذه الدراسة اشتركت مع الدراسة الحالية في مدى اهتمام البنوك التجارية بنظم المعلومات في إدارة مخاطرها الائتمانية، أما هذه الدراسة اهتمت بمدى فعالية نظام المعلومات المصرفية في تسيير حالات الفشل الائتمان وأما الدراسة الحالية اهتمت بمدى اعتماد البنوك بنظام المعلومات المصرفي في اتخاذ قرار منح الائتمان.

6-دراسة آيت عكاش سمير، هذه الدراسة اشتركت مع الدراسة الحالية في دور تعزيز نظام المصرفي الجزائري للتقليل من المخاطر الائتمانية، أما هذه الدراسة ركزت على دور لجنة بازل في الحد من وجود أزمات مالية عالمية.

خلاصة الفصل :

لقد رأينا من خلال هذا الفصل أن الائتمان المصرفي هو الركيزة الأساسية لنشاط المصرفي، ويعرف الائتمان بأنه مبلغ من المال يتخلى عليه البنك لشخص ما لمدة معينة، مقابل الحصول على فوائد كأجر التخلي عن تلك الأموال. ولا يقوم البنك بالتخلي عن تلك الأموال إلا بعد اعتماده على مجموعة من المعايير لتجنب كثير من المخاطر الائتمانية المتمثلة أساسا في مخاطر عدم السداد .

وليكون قرار منح الائتمان أكثر رشاده؛ يلجأ البنك إلى مصادر متعددة لتقصي عن العميل طالب الائتمان.

وفي الفصل الموالي سنحاول التعرف على مدى اعتماد البنوك على مصادر الاستعلام والمعايير الائتمانية في اتخاذ قرار الائتماني.

الفصل الثاني
الدراسة التطبيقية

تمهيد:

إن الوظيفة الأساسية للبنوك تتمثل في عملية منح الائتمان والتي تعتبر من أخطر الوظائف التي تمارسها، ويعتبر المصدر الأساسي لدخلها وهذا ما يؤدي إلى ضرورة الاهتمام بالوظيفة الائتمانية للبنوك، وقد تواجه البنوك عدة مخاطر تتمثل أساسا في عدم سداد المقترضين مما يحد من فرصة الربح التي تسعى إليه البنوك، ولهذا تقوم البنوك باتخاذ دراسة دقيقة قبل منح الائتمان.

فبعدما قمنا بعرض الجانب النظري من خلال الفصل الأول الذي تناولنا فيه الجوانب الأساسية للائتمان المصرفي ومعايير منح الاتمان وكذلك مصادر الاستعلام المصرفي، سنتطرق في هذا الفصل إلى دراسة استبيانية لمعرفة مدى اعتماد البنوك التجارية على المعايير الائتمانية ومصادر الاستعلام الذي يعتبر فصلا مكملا لما سبق ذكره في الجانب النظري لذلك سنتناول من خلاله مبحثين، سنتطرق في المبحث الأول إلى طريقة الدراسة والأدوات المستخدمة فيها؛ أما المبحث الثاني سنتطرق فيه إلى عرض نتائج الاستبيان المتحصل عليها وتحليلها وفي الأخير يتم اختبار نتائج فرضيات الدراسة

المبحث الأول: الطريقة وأدوات الدراسة.

نتطرق في هذا المبحث إلى تحديد مجتمع الدراسة وعينتها، ثم تحديد المتغيرات هذا في المطلب الأول، أما المطلب الثاني فسنتطرق فيه إلى تحديد الأدوات المستخدمة في الدراسة.

المطلب الأول: طريقة الدراسة.

ينقسم هذا المطلب إلى فرعين، وهي كالآتي:

الفرع الأول: مجتمع وعينة الدراسة.

تتكون العينة محل الدراسة من مجموعة البنوك التجارية العمومية التجارية المتواجدة والعاملة بولاية غارداية، وهي كالتالي:

- بنك التنمية المحلية BDL؛
- القرض الشعبي الجزائري CPA؛
- البنك الوطني الجزائريBNA؛
- البنك الخارجي الجزائري BEA؛
- بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR.

حيث قمنا بتوزيع 60 استبيان على هذه البنوك بالتساوي حيث كان بنك على 12 استبيان سلمت لموظفي البنك مباشرة، وقد تم استرجاع 42 استبيان بنسبة 70% ، وعدد الاستبيانات غير مسترجعة بلغت 18 بنسبة 30 % .

الفرع الثاني: تحديد متغيرات الدراسة.

سنقوم بعرض متغيرات الدراسة في الجدول الآتي:

جدول رقم1: يوضح المتغيرات التابعة والمستقلة

المتغير التابع	المتغيرات المستقلة
منح الائتمان المصرفي	1- مصادر الاستعلام: • البنك المركزي؛ • وكالات الاستعلام؛ • نظام الاستعلام الداخلي للمصرف. 2- المعايير الائتمانية: • الضمانات؛ • القدرة على السداد؛ • سمعة العميل؛ • رأس المال العميل؛ • الظروف الاقتصادية للعميل؛ • إدارة العميل؛ • التصور؛ • الغاية من الائتمان؛ • النسب المالية.

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على ما سبق.

المطلب الثاني: أدوات الدراسة

بهدف الوصول لنتائج المرجوة من البحث تم استخدام الأدوات الإحصائية وبرامج إلكترونية من أجل معالجة البيانات المجمعة والتي سنتعرف عليها من خلال هذا المطلب.

الفرع الأول: الأدوات المستخدمة في جمع المعلومات.

1. **أداة الدراسة:** من أجل تحقيق أهداف الدراسة، واختبار الفرضيات تم تصميم الاستبيان، والذي يتضمن العديد من الأسئلة المتعلقة بموضوع الدراسة وفرضياتها، وهذا لما له أهمية في توفير الوقت والجهد على الباحث والممتحن من موظفين على مستوى الوكالات البنكية عينة الدراسة، ثم القيام بجمع هذه المعلومات وتحليلها وتفسيرها.

2. **تقسيمات الاستبيان:** لقد تم بناء وتطوير الاستبيان بالاعتماد على الإطار النظري للدراسة، كما تم الاستعانة بآراء ببعض الأساتذة الجامعيين، وتتوزع أسئلة الاستبيان بالشكل التالي حول المحاور:

- يشمل المحور الأول على الأسئلة المتعلقة بالخصائص الديموغرافية للعينة والتي تضمنت خمسة أسئلة ؛
- المحور الثاني اشتمل على الأسئلة التي تتعلق بمصادر الاستعلام والذي تضمن خمسة أسئلة؛
- بينما المحور الثالث فقد احتوى على تسعة فقرات بلغ مجموع أسئلتها 25 سؤال.

و اختبار الاستبيان لقد تم اختبار مقياس ليكارت الثلاثي، والسبب في ذلك كونه من أكثر المقاييس استخداما لقياس أراء المبحوثين لسهولة فهمه وتوازن درجاته، حيث يشير أفراد العينة الخاضعة للاختبار عن مدى موافقهتم على كل عبارة من العبارات التي يتكون منها المقياس الاتجاه المقترح، وقد ترجمت الاستجابات على النحو التالي في الجدول رقم

جدول رقم 2: مقياس الاجابات على الفقرات

التصنيف (الرأي)	غير موافق	محايد	موافق
الوزن (الدرجة)	1	2	3

المصدر : من إعداد الطالب بالاعتماد على معطيات مقدمة من الاحصاء الوصفي

حيث تم تحديد مستوى الفعالية في كل محور من محاور الاستبيان طبقاً للمقياس بعد حساب المتوسط الحسابي المرجح للأوزان (الدرجات) بالشكل التالي:

$$3/2 = 0.66$$

وقد حسب طول الفترة على أساس أن الأوزان الثلاثة 1و 2 و3 محصورة بينها مسافتان، وطبقا لقيم المتوسط الحسابي المرجح تم تحديد اتجاه آراء أفراد عينة الدراسة كما في الجدول التالي:

الجدول رقم 3: مقياس متوسط الحسابي المرجح لاتجاهات آراء أفراد عينة الدراسة

التصنيف (الرأي)	غير موافق	محايد	موافق
الوزن (الدرجة)	من 1إلى 1.66	1.67إلى 2.33	من 2.34 إلى 3

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على معطيات مقدمة من الإحصاء الوصفي

3–صدق وثبات أداة الدراسة: تم اختبار صدق وثبات أداة الدراسة (الاستبيان) وفق الخطوات التالية:

أ– الصدق الظاهري (المحتوى): تطلب التحقق من الصدق الظاهري للاستبيان عرضه على مجموعة من الأساتذة الجامعيين المتخصصين في تقنيات البنوك بغرض الاستفادة من خبراتهم في اختصاصاتهم، وقد استجبنا لآرائهم، وإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في محتوى الاستبيان.

ب– قياس ثبات الاستبانة: يعكس صدق وثبات الإستبيان مدى تجانس نتائج الدراسة ,حيث يقصد بثبات أداة الدراسة أن يعطي النتائج نفسها إدا أُعيد تطبيق الاستبيان على نفس العينة في نفس الظروف، لذلك قمنا باستخدام معامل الثبات الدي يسمى آلفاكرونباخ وللحكم على تبات أسئلة الاستبيان والتأكد من مصداقية المستجوبين، وكذلك من أجل قياس مدى توافق الإجابات مع بعضها البعض وموثوقية النتائج ،وعند تطبيق هذا المعامل يجب أن تكون قيمته أكبر من 0.60حتى نستطيع الحكم بموثوقية النتائج .

وفي هذه الدراسة تم حساب معامل آلفا كرونباخ للإجابات الموزعة على البنوك التجارية وبلغة هده القيمة 0.746 مما يدل على وجود ارتباط قوي بين الإجابات .

الفرع الثاني: البرامج المستخدمة في معالجة المعطيات.

حيث قمنا بمعالجة و بناء قاعدة الاستبيان من خلال خطوات، وتعتبر أول خطوة لبناء قاعدة استبيان هي ترقيم الاستمارات المسترجعة و ذلك لتصنيفها وتسهيل الرجوع إليها.

ونقصد بقاعدة الاستبيان، المعطيات المحصل عليها في شكلها النهائي و التي تبنى عليها الدراسة، وقد اعتمدنا في بناء قاعدة المعطيات على برنامج EXCEL 2007.

كما تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)الإصدار 19، لتحليل بيانات الاستبيان والحصول على مخرجات لجميع فقراته ومعرفة مدى موافقة أفراد عينة الدراسة على فقرات ومحاور الاستبيان المختلفة.

الفرع الثالث: الأدوات الإحصائية المستخدمة.

1) **النسب المئوية والتكرارات؛**

2) **الوسط الحسابي**، وهو: المقياس الأوسع استخداماً من مقاييس النزعة المركزية ويتم استخدام الوسط الحسابي لإجابات عينة الدراسة عن الاستبيان لأنه يعبر عن مدى أهمية الفقرة عند أفراد العينة؛

3) **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.

4) **اختبار معامل ألفا كرونباخ**: لقياس ثبات فقرات الاستبيان.

المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة ومناقشتها.

بعدما تطرقنا في المبحث السابق لطريقة الدراسة وأدواتها، سنتناول في هذا المبحث عرض النتائج ومناقشتها.

المطلب الأول: عرض النتائج وتحليلها.

بعد إدخال المعطيات المجمعة من الاستبيانات في برنامج SPSS 19، استخرجنا مجموعة من النتائج متمثلة في جداول توضيحية من شأنها أن تسهل لنا عملية القراءة والتحليل، وهذا ما سنتناوله في هذا المطلب.

الفرع الأول: تحليل خصائص العينة الديمغرافية.

1. **الجنس:** يلاحظ من الجدول رقم 4، أن مجتمع الموظفين العاملين في البنوك التجارية بولاية غارداية معظمه من الرجال حيث بلغت 76.2 % من إجمالي مجتمع الدراسة، وأن نسبة الإناث بلغت 23.8 % من وهذا يدل على أن الإناث نسبتهن قليلة وهذا ربما يرجع إلى أن أغلب سكان المنطقة محافظ ولا يسمح بعمل المرأة.

جدول رقم 4: توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس

الجنس	التكرارات	النسب المئوية
ذكر	32	%73.2
أنثى	10	% 23.8
المجموع	42	%100

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مستخرجات برنامج SPSS

2. **المؤهل العلمي:** يلاحظ من الجدول رقم 5، أن ما نسبته 57.1 % يمثل مستوى جامعي (ليسانس، ماستر).

وهذه أعلى نسبة في الجدول وتليها نسبة 28.6 % التي تمثل مؤهلات علمية أخرى، وأخيرا نسبة 14.3 % مثلت الدراسات العليا (ماجستير،دكتوراة) ويمكن القول أن هذه النسب تعد مؤشر جيد وهام على أن أفراد العينة لديهم قدرة للإجابة على أسئلة الاستبيان وهذا ما يعزز الثقة في إجاباتهم والاعتماد عليها في التحليل.

جدول رقم 5: توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرارات	النسبة المئوية
دراسات عليا (ماجستير، دكتورة)	6	%14.3
مستوى الجامعي (ليسانس، ماستر)	24	%57.1
مؤهلات أخرى	12	%28.6
المجموع	42	%100

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مستخرجات برنامج SPSS

3. التخصص العلمي:نلاحظ من الجدول رقم 6: أن أكبر نسبة 38.1 % تخصص مالية وبنوك نظرا لطبيعة الوظيفة وتليها نسبة 28.6% وهذه النسبة لتخصصات متعددة، ثم تليها 19% لتخصص المحاسبة، وأخيرا الإدارة بنسبة 14.3%.

جدول رقم6 : توزيع عينة الدراسة حسب متغير التخصص العلمي

التخصص العلمي	التكرارات	النسب المئوية
محاسبة	8	% 19
إدارة	6	% 14.3
مالية وبنوك	16	% 38.1
تخصص أخر	12	% 28.6
المجموع	42	% 100

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على مستخرجات برنامج SPSS

4. الوظيفة: نلاحظ من الجدول رقم 7: أن أغلب الفئة المستجوبة كانت من المكلفين بالدراسات، حيث بلغت نسبتهم 42.9 % تليها نسبة 31% من وظائف متعددة، أما فئة رئيس مصلحة بلغت 23.8 %، وفي الأخير نلاحظ فئة المدير كانت 2.4 % ، ومنه نلاحظ نسبة المستجوبين المكلفين بالدراسة تطغى على الفئات الأخرى المستجوبة، وهذا ما يزيد من موثوقية الدراسة.

جدول رقم 7: توزيع عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة

الوظيفة	التكرارات	النسبة المئوية
مدير	1	%2.3
رئيس مصلحة	10	%23.8
مكلف بالدراسات	18	%42.9
أخرى	13	%31
المجموع	42	100

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على مستخرجات برنامج SPSS.

5. **الخبرة المهنية**: نلاحظ من الجدول رقم 8 أدناه: أن أعلى نسبة كانت 35.7% لأصحاب الخبرة من 1 سنة إلى 5 سنوات، ثم تليها نسبة 31 % للذين عندهم خبرة أكثر من 15 سنة، وهذه النسبة جيدة نظرا لأهمية عنصر الخبرة في هذا المجال من العمل، وهو ما سيعطي قيمة وثقة في نتائج الدراسة، ثم نسبة 19% للذين تتراوح خبرتهم من 6 سنوات حتى 10 سنة، وأخيرا نسبة 14.3% للذين لديهم مابين 11 و 15سنة خبرة مهنية.

جدول رقم 8: توزيع عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية

الخبرة المهنية	التكرارات	النسب المئوية
من 1 إلى 5 سنوات	15	%35.7
من 6 إلى 10سنوات	8	%19
من 11 إلى 15سنة	6	%14.3
أكثر من 15 سنة	13	%31
المجموع	42	%100

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مستخرجات برنامج SPSS.

الفرع الثاني: النتائج التي تتعلق بالاستعلام المصرفي.

بالاعتماد على نتائج الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS تم تلخيص أراء أفراد العينة حول إثبات أو نفي الاعتماد على مصادر الاستعلام المصرفي، وذلك كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول رقم 9: مدى اعتماد البنوك على مصادر الاستعلام

الرقم	محتوى الفقرات	النسبة المئوية			المتوسط الحسابي بالقيمة	المتوسط الحسابي %	الانحراف المعياري
		نعم	محايد	لا			
01	للاستعلام المصرفي دورا كبيرا في اتخاذ قرار منح الائتمان	90.5	2.4	7.2	2.83	94.33	0.537
02	هل يعتمد المصرف على المعلومات المصرح بها من البنك المركزي عند اتخاذ قرار منح الائتمان	83.3	11.9	4.8	2.79	93	0.52
03	هل يتعامل المصرف مع وكالات خاصة بالاستعلام المصرفي	71.4	4.8	23.8	2.48	82.67	0.862
04	هل لمصرف نظام استعلام مترابط بين جميع فروعه للكشف عن المخاطر الائتمانية	69	4.8	26.2	2.43	81	0.887
	المجموع				2.63	87.67	0.367

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مستخرجات برنامج SPSS.

- من خلال الجدول رقم 9 يمكن تحليل فقراته كالتالي:

الفقرة (01): يتبين أن 90.5 % من أفراد العينة المبحوثة يوافقون على أن للاستعلام المصرفي دورا كبير في اتخاذ قرار منح الائتمان، في حين أن 7.2 % من أفراد العينة المبحوثة لا يرون أن للاستعلام دورا كبيرا في اتخاذ قرار منح الائتمان، ونسبة 2.4 % من المبحوثين امتنعوا عن الإجابة، وقد بلغت نسبة المتوسط الحسابي المرجح للفقرة 94.33 %، مما يعني أن أفراد العينة المبحوثة يوافقون على أن للاستعلام المصرفي دورا مهما في اتخاذ قرار منح الائتمان.

الفقرة (02): يتبين أن 83.3 % من أفراد العينة المبحوثة يوافقون على أن المصرف يعتمد على المعلومات المصرح بها من طرف البنك المركزي في اتخاذ قرار منح الائتمان، في حين 4.8 % لا ترى أهمية المعلومات المصرح بها من طرف البنك المركزي، وبصفة عامة فقد بلغت نسبة المتوسط الحسابي المرجح للفقرة 93 % مما يدل على أن البنك يعتمد على المعلومات المصرح بها من البنك المركزي .

الفقرة (03): يتبين من نتائج الفقرة أن 71.4 % من أفراد العينة المبحوثة يوافقون على أن البنك يعتمد على وكالات خاصة بالاستعلام المصرفي، بينما يرى 23.8 % من أفراد العينة المبحوثة عكس ذلك، فيما بلغت نسبة المحايدين الذين لم يحددوا موقفهم من محتوى الفقرة 4.8 %، وبصفة عامة فقد بلغت متوسط الحسابي المرجح للفقرة 82.67 % مما يعني أن البنك يعتمد على وكالات الاستعلام الخاصة في اتخاذ قرار منح الائتمان.

الفقرة (04): يتبين من نتائج الفقرة أن 69 % من أفراد العينة المبحوثة يوافقون على أن للبنك نظام استعلام مترابط بين جميع فروعه للكشف عن مخاطر الائتمانية، بينما يرى 26.2 % من أفراد العينة المبحوثة عكس ذلك، فيما بلغت نسبة المحايدين على محتوى الفقرة 4.8 %، وقد بلغت نسبة المتوسط الحسابي المرجح للفقرة 81 % مما يدل على أن للبنوك نظام استعلام داخلي مترابط بين فروع البنوك للكشف عن مخاطر الائتمانية.

وبصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات هذا المحور "مدى اعتماد البنوك على مصادر الاستعلام" يساوي 2.63 وقيمة الانحراف المعياري 0.367 والذي يدل على أن تشتت بين الإجابات أفراد العينة كان قليلا نسبيا؛ أي: أن أفراد العينة كانوا متفقين على أغلب فقرات المحور، مما يدل على أن البنك يعتمد على مصادر المعلومات بشكل كبير في اتخاذ القرار.

الفرع الثالث: النتائج التي تتعلق بالمعايير الائتمانية.

بالاعتماد على نتائج الاستبيان مخرجات برنامج SPSS تم تلخيص أراء أفراد العينة حول إثبات أو نفي الاعتماد على المعايير الائتمانية، كما هو مبين في الجداول التالية:

جدول رقم 10: معيار الضمانات المصرفية .

الرقم	محتوى الفقرات	نسبة المئوية			المتوسط الحسابي بالقيمة	المتوسط الحسابي%	الانحراف المعياري
		موافق	محايد	غير موافق			
01	يطلب البنك ضمانات على منح الائتمان	88.1	2.4	9.5	2.79	93	0.606
02	يتشدد البنك في طلب الضمان عند منحه الائتمان حتى مع العملاء الموثوق بهم	78.6	4.8	16.7	2.62	87.33	0.764
03	يتأكد البنك من مدى سلامة الضمانات المقدمة من قبل العميل طالب التسهيل قبل منح الائتمان	81	7.1	11.9	2.69	89.67	0.680
04	يتأكد البنك من الضمانات مقدمة من العميل في تغطية كافة التزامات العميل (القرض + الفوائد)	90.5	4.8	4.8	2.86	95.33	0.472
	المجموع				2.74	91.33	0.428

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مستخرجات برنامج SPSS.

- من خلال الجدول رقم 10: يمكن تحليل فقراته كالتالي:

الفقرة (01): يتبين أن 88.1 % من أفراد العينة المبحوثة يوافقون على أن البنك يطلب ضمانات على منح الائتمان، في حين أن 9.5 % من العينة المبحوثة لا يرون أن الضمانات شرط أساسي لمنح الائتمان المصرفي وامتنعت فئة منهم بنسبة 2.4 % عن الإبداء برأيهم.

وقد بلغت نسبة المتوسط الحسابي المرجح للفقرة 93 % مما يعني أن أغلب أفراد العينة المبحوثة يرون أن الضمانات شرط أساسي لمنح الائتمان.

الفقرة (02): يتبين أن 78.6 % من أفراد العينة المبحوثة يوافقون على أن البنك يتشدد في طلب الائتمان حتى مع العملاء الموثوق بهم، في حين أن 16.7 % يرون أن البنك لا يتشدد في طلب الضمان، و4.8 % التزموا الحياد في الإجابة على محتوى الفقرة، وقد بلغت نسبة المتوسط الحسابي المرجح للفقرة 87.33 % مما يدل على أن البنك يتشدد في طلب الضمان حتى مع العملاء الموثوق بهم.

الفقرة (03): يتبين من نتائج الفقرة أن 81 % من أفراد العينة المبحوثة يوافقون على أن البنك يتأكد من سلامة الضمانات المقدمة من قبل العميل طالب التسهيل قبل منح الائتمان، بينما يرى 16.7 % من أفراد العينة المبحوثة عكس ذلك، في حين 7.1 % كانوا محايدين حول محتوى هذه الفقرة، وقد بلغت نسبة المتوسط الحسابي المرجح للفقرة 89.67 % مما يعني أن أراء أفراد العينة المبحوثة يرون أن البنك يقوم بالتأكد من سلامة الضمانات من قبل العميل طالب التسهيل قبل منح الائتمان.

الفقرة (04): يتبين من نتائج الفقرة أن أغلب أفراد العينة المبحوثة الذي بلغت نسبتهم 90.5 % يوافقون على أن البنك يتأكد من أن الضمانات مقدمة تغطي كافة إلتزامات العميل، في حين يرى 4.8 % أن البنك لا يتأكد من تغطية الضمان لالتزامات العميل.

وبصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور الأول"الضمانات" يساوي 2.74 وهذا ما يدل أن للضمانات دورا مهما في اتخاذ قرار منح الائتمان، وكما تراوحت قيم الانحراف المعياري (0.472 _0.606) وهذه القيم تشير إلى التجانس الكبير في إجابات المبحوثين.

جدول رقم 11 : معيار القدرة على السداد

الرقم	محتوى الفقرات	نسبة المئوية			المتوسط الحسابي بالقيمة	المتوسط الحسابي %	الانحراف المعياري
		موافق	محايد	غير موافق			
01	يهتم البنك بمصادر سداد العميل	83.3	2.4	14.3	2.69	89.67	0.715
02	يهتم البنك بالمركز التنافسي لمؤسسة العميل	52.4	11.9	35.7	2.17	72.33	0.935
03	دراسة البنك لتأثير القوانين والتشريعات في نشاط العميل طالب الائتمان	69	9.5	21.5	2.48	82.67	0.833
04	تعتبر القدرة الإيرادية للعميل محدد رئيسي في قبول منح الائتمان أو رفضه	64.3	11.9	23.8	2.40	80	0.857
	المجموع				2.43	81	0.582

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مستخرجات برنامج SPSS.

- من خلال الجدول رقم 11 يمكن تحليل فقراته كالتالي:

الفقرة (01): يتبين أن 83.3 % من أفراد العينة يوافقون على أن البنك يهتم بمصادر سداد العميل، في حين أن 14.3 % لا يوافقون على ذلك، بينما بلغت نسبة المحايدين أو الذين لم يحددوا موقفهم 2.4 %، وقد بلغت نسبة المتوسط الحسابي للفقرة 89.67 %مما يدل على أن البنك يهتم بمصادر السداد للعميل.

الفقرة (02): يتبين من نتائج الفقرة أن 52.4 % من أفراد العينة المبحوثة يوافقون على أن البنك يهتم بالمركز التنافسي لمؤسسة العميل في حين أن 35.7 % من أفراد العينة المبحوثة يعارضون ذلك، وقد بلغت نسبة المترددين الذين لم يحددوا موقفهم من المبحوثين 11.9 %، وقد بلغت نسبة المتوسط الحسابي المرجح للفقرة 72.33 % مما يدل على أن البنك يهتم بالمركز التنافسي لمؤسسة العميل.

الفقرة (03): يتبين من النتائج الفقرة أن 69 % من أفراد العينة المبحوثة يوافقون على أن البنك يقوم بدراسة القوانين والتشريعات في نشاط العميل طالب الائتمان، بينما يرى 21.5 % من أفراد العينة المبحوثة خلاف ذلك ، وقد بلغت نسبة المحايدين عن الإجابة 9.5 %، وقد بلغت نسبة متوسط الحسابي المرجح للفقرة 82.67 %، وهذا يدل على أن البنك يقوم بدراسة تأثير القوانين والتشريعات في نشاط العميل طالب الائتمان.

الفقرة (04): يتبين من نتائج الفقرة أن 64.3 % من أفراد العينة المبحوثة يرون القدرة الإيرادية للعميل محدد رئيسي لقبول الائتمان أو رفضه، بينما يرى 23.8 % من أفراد العينة يرون أن القدرة الإيرادية للعميل ليست محدد رئيسي لقبول الائتمان أو رفضه، أما 11.9 % لم يحددوا موقفهم حول محتوى هذه الفقرة، وقد بلغت نسبة المتوسط الحسابي المرجح 80 % مما يدل على أن القدرة الإيرادية للعميل محدد رئيسي لقبول الائتمان أو رفضه.

وبصفة عامة يبين أن متوسط الحسابي لجميع فقرات المحور الثاني "القدرة على السداد" تساوي 2.43 مما يدل على أن البنك يولي اهتماما لقدرة العميل على السداد، وقيمة الإنحراف المعياري تساوي 0.582 يدل على أن تشتت كان ضعيفا بين إجابات أفراد العينة؛ أي انهم كانوا متفقين على أغلب فقرات المحور.

جدول رقم 12: معيار سمعة العميل

الرقم	محتوى الفقرات	نسبة المئوية			المتوسط الحسابي بالقيمة	المتوسط الحسابي %	الانحراف المعياري
		موافق	محايد	غير موافق			
01	تعتبر سمعة العميل من العوامل المهمة في قبول طلب الائتمان أو رفضه	71.4	4.8	23.8	2.48	82.67	0.862
02	يقوم البنك بقياس سمعة العميل من خلالا مقابلته الشخصية	50	11.9	38.1	2.12	70.67	0.942
03	يعتمد البنك في قياس سمعة العميل من خلال المجتمع الذي يعيش فيه	40.5	16.7	42.9	1.98	66	0.924
04	يعتمد البنك في قياس سمعة العميل من خلال معاملاته مع الموردين	66.7	7.1	26.2	2.4	80	0.885
	المجموع				2.24	74.67	0.447

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مستخرجات برنامج SPSS.

- من خلال الجدول رقم 12 يمكن تحليل فقراته كالتالي:

الفقرة (01): يتبين من نتائج الفقرة أن 71.4 % من أفراد العينة المبحوثة يوافقون على أن سمعة العميل تعتبر من العوامل المهمة في اتخاذ قرار منح الائتمان، بينما 23.8 % من أفراد العينة يرون خلاف ذلك في حين بلغت نسبة المحايدين الذين لم يحددوا موقفهم 4.8 %، وقد بلغت نسبة المتوسط الحسابي المرجح للفقرة 82.67 %، وهذا يعني أن أفراد العينة يميلون إلى أن سمعة العميل من العوامل المهمة في اتخاذ قرار منح الائتمان.

الفقرة (02): يتبين من نتائج الفقرة أن 50 %؛ من أفراد العينة يوافقون أن سمعة العميل تتحدد من خلال مقابلته الشخصية في حين38.1 % من أفراد العينة لا يوافقون على ذلك، و 11.9 % من أفراد العينة لم يحددوا موقفهم من محتوى الفقرة.وقد بلغت نسبة المتوسط الحسابي المرجح للفقرة 70.67% و هذا يعني أن البنك يقيس سمعة العميل من خلال مقابلته الشخصية .

الفقرة (03): يتبين من نتائج الفقرة أن 42.9 % من أفراد العينة لا يرون أن شخصية العميل تتحدد من خلال المجتمع الذي يعيش فيه، بينما 40.5 %غير موافقون على ذلك ، في حين نسبة 16.7 % لم يحددوا موقفهم من محتوى هذه الفقرة.وقد بلغت نسبة المتوسط المرجح للفقرة 66% مما يعني أن أفراد العينة مترددون بخصوص أن البنك يعتمد في تحديد سمعة العميل من خلال المجتمع الذي يعيش فيه، أي أن البنك لا يهتم بهذا العنصر عموما .

الفقرة (04): يتبين من نتائج الفقرة أن نسبة 66.7 %من أفراد العينة يرون أن سمعة العميل تتحدد من خلال معاملاته مع الموردين، في حين أن نسبة 26.2 %من أفراد العينة يختلفون معهم في الرأي، بينما 7.1% لم يحددوا موقفهم من محتوى الفقرة.

وبصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور الثالث "سمعة العميل" يساوي 2.24 ، وقيمة الإنحراف المعياري تساوي 0.447 الذي تدل على التشتت بين الإجابات أفراد العينة كان قليلا نسبيا؛ أي: أن أفراد العينة كانوا متفقين على أغلب فقرات المحور، أما نسبة المتوسط الحسابي المرجح لجميع الفقرات المحور بلغت 74.67 % مما يدل على أن البنوك تولي اهتماما لسمعة العميل طالب الائتمان.

جدول رقم 13: معيار رأس مال العميل

الرقم	محتوى الفقرات	نسبة المئوية			المتوسط الحسابي بالقيمة	المتوسط الحسابي %	الانحراف المعياري
		موافق	محايد	غير موافق			
01	يقوم البنك بالتأكد من كفاية مصادر العميل لسداد التزاماته	88.1	2.4	9.5	2.79	93	0.606
02	يطلب البنك معلومات مالية عن المؤسسة أو الشركة طالبة الائتمان	83.3	4.8	11.9	2.71	90.33	0.673
03	يستعين البنك بمحاسبين قانونيين لتحليل القوائم المالية لطالبي الائتمان	57.2	21.4	21.4	2.36	78.67	0.821
	المجموع				2.62	87.33	0.420

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مستخرجات برنامج SPSS.

- من خلال الجدول رقم 13 يمكن تحليل فقراته كالتالي:

الفقرة (01): يتبن أن 88.1 % من أفراد العينة المبحوثة يوافقون على أن البنك يقوم بالتأكد من كفاية مصادر العميل لسداد التزاماته، وفي حين أن 9.5 % يروا عكس ذلك، وأن 2.4 % من أفراد العينة المبحوثة لم يحددوا موقفهم، وقد بلغت نسبة المتوسط الحسابي المرجح للفقرة 93 % مما يعني أن نسبة كبيرة من أفراد العينة يوافقون على أن البنك يتأكد من كفاية مصادر العميل لسداد التزاماته.

الفقرة (02): يتبين أن 83.3 % من أفراد العينة يوافقون على أن البنك يطلب معلومات مالية عن المؤسسة أو الشركة طالبة الائتمان، بينما يرى 11.9 % منهم أن البنك لا يطلب معلومات مالية عن المؤسسة طالبة الائتمان، وفي حين أن 4.8 % من أفراد العينة لم يحددوا موقفهم على محتوى الفقرة، وقد بلغت نسبة المتوسط الحسابي المرجح للفقرة 93.33 % مما يعني أن البنك يطلب معلومات مالية عن العميل طالب الائتمان.

الفقرة (03): يتبين أن نسبة 57.2 % من أفراد العينة المبحوثة يرون أن البنك يستعين بمحاسبين قانونيين لتحليل القوائم المالية لطالبي الائتمان، وفي حين أن 21.4 % من أفراد العينة يرون خلاف ذلك، وأن 21.4 % من أفراد العينة لم يحددوا موقفهم على محتوى الفقرة، فالبنوك عموما تعتمد على موظفيها في عملية تحليل القوائم المالية .

وبصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور "رأس المال العميل" يساوي 2.62 بنسبة تقدر 87.33 % مما يعني أن البنك يعتمد على معلومات عن المركز المالي للعميل في اتخاذ قرار منح الائتمان، وقد بلغت قيمة الانحراف المعياري 0.42، وهذا يدل على أن التشتت بين إجابات أفراد العينة كان ضعيف نسبيا؛ أي أن هناك انسجاما بين إجابات أفراد العينة حول أغلب فقرات المحور.

الجدول رقم14: معيار الظروف الاقتصادية للعميل

الرقم	محتوى الفقرات	نسبة المئوية			المتوسط الحسابي بالقيمة	المتوسط الحسابي%	الانحراف المعياري
		موافق	محايد	غير موافق			
01	يعتمد البنك على المتغيرات السياسية والاجتماعية والاقتصادية والقانونية التي يعمل في إطارها العميل	54.8	31	14.3	2.40	80	0.734
02	تعتبر الظروف الاقتصادية من أهم المعايير في رفض أو قبول طلب الائتمان	64.3	31	4.7	2.60	86.67	0.587
03	يقوم البنك برفع سعر الفائدة في الظروف الاقتصادية السيئة	45.2	11.9	49.9	2.02	67.33	0.950
	المجموع				2.34	78	0.563

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مستخرجات برنامج SPSS.

من خلال الجدول رقم 14 يمكن تحليل فقراته كالتالي:

الفقرة (01): يتبين أن 54.8 % من أفراد العينة المبحوثة يوافقون على أن البنوك تعتمد على الظروف والمتغيرات السياسية والاجتماعية والاقتصادية والقانونية التي يعمل في إطارها العميل، بينما نلاحظ من نتائج الفقرة أن 14.3 % من أفراد العينة يرون أن البنك لا يعتمد على التغيرات التي تحيط بالعميل، في حين أن نسبة 31 % من أفراد العينة لم يحددوا موقفهم، وقد بلغت نسبة الوسط الحسابي المرجح للفقرة 80 % مما يدل على أن البنوك تعتمد على تغيرات السياسية والقانونية التي يعمل في إطارها العميل.

الفقرة (02): يتبين أن 64.3 % يوافقون على أن الظروف الاقتصادية من أهم المعايير في قبول الائتمان أو رفضه، وفي حين أن 4.7 % من أفراد العينة يرون خلاف ذلك، بينما 31 % لم يبدوا رأيهم عن محتوى الفقرة، وقد بلغت نسبة المتوسط الحسابي 86.67 % مما يدل على أن الظروف الاقتصادية عاملا مهما في قبول الائتمان أو رفضه.

الفقرة (03):يتبين أن 49.9 % من أفراد العينة لا يوافقون على أن البنوك ترفع سعر الفائدة في الظروف الاقتصادية السيئة، في حين 45.2% من أفراد العينة يرون خلاف ذلك ،بينما 11.9 %أحجمت عن إبداء رأيهم عن محتوى الفقرة.وقد بلغت نسبة المتوسط الحسابي المرجح للفقرة67.33 % ما يدل أن أفراد العينة مترددون بخصوص أن البنك يرفع سعر الفائدة في الظروف الاقتصادية السيئة.

وبصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور "الظروف الاقتصادية" يساوي 2.34 بنسبة تقدر بـ 78 %، وهذا يدل على أن البنوك تولي اهتماما بالتغيرات التي تحيط بالعميل، وقد تراوحت قيم الانحراف المعياري (0.583-0.950) مما يدل على أن القيم تشير إلى تجانس نوعا ما في إجابات المبحوثين.

الجدول رقم15: معيار إدارة العميل.

الرقم	محتوى الفقرات	نسبة المئوية			المتوسط الحسابي المرجح	المتوسط الحسابي %	الانحراف المعياري
		موافق	محايد	غير موافق			
01	يهتم البنك بمدى إلتزام إدارة العميل بالقوانين والأنظمة واللوائح المعمول بها	57.1	11.9	31	2.26	75.33	0.912
02	هل يقوم البنك بتحليل الأساليب والإجراءات والسياسات الإدارية للعميل	61.9	9.5	28.6	2.33	77.67	0.902
	المجموع				2.30	76.67	0.797

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مستخرجات برنامج SPSS.

- من خلال الجدول رقم 15يمكن تحليل فقراته كتالي:

الفقرة (01): يتبين أن 57.1 % من أفراد العينة المبحوثة يوافقون على أن البنك يهتم بمدى التزام إدارة العميل بالقوانين والأنظمة وتشريعات المعمول بها، في حين أن 31 % من أفراد العينة لا يوافقون على أن البنك يهتم بالقوانين والتشريعات التي يعمل في إطارها العميل، أما نسبة 11.9 % من أفراد العينة المبحوثة لم يحددوا موقفهم من محتوى الفقرة، وقد بلغت نسبة المتوسط المرجح للفقرة 75.33 % مما يدل على أن أغلب أفراد العينة يتفقون على أن البنك يهتم بالالتزامات الأنظمة والتشريعات التي يعمل في إطارها العميل.

الفقرة (02): يتبين أن 61.9 % من أفراد العينة المبحوثة يوافقون على أن البنك يقوم بتحليل الأساليب والإجراءات والسياسات الإدارية للعميل، في حين أن نسبة 28.6 % من أفراد العينة لا يوافقون على هذا، أما نسبة 9.5 % لم يحددوا موقفهم في محتوى الفقرة، وقد بلغت نسبة المتوسط المرجح للفقرة 77.67 % مما يدل على أن البنك عموما تهتم بالأساليب والسياسات الإدارية لمؤسسة العميل المصرفي.

وبصفة عامة يتبين أن المتوسط المرجح للفقرتين السابقتين 2.30 بنسبة 76.67 %، وهذه النسبة تدل على أن البنوك عموما تولي اهتماما بإدارة العميل في اتخاذ قرار منح الائتمان.

كما بلغت نسبة الانحراف المعياري 0.797، والذي يدل على أن التشتت بين إجابات أفراد العينة كان قليلاً نسبياً؛ أي أن أغلب أفراد العينة كانوا متفقين على هاتين الفقرتين في هذا المحور.

الجدول رقم 16: معيار التصور (النظرة المستقبلية).

الرقم	محتوى الفقرات	نسبة المئوية			المتوسط الحسابي بالقيمة	المتوسط الحسابي %	الانحراف المعياري
		موافق	محايد	غير موافق			
01	يقوم البنك بتحديد المخاطر التي تحيط بالعميل عند منحه للائتمان	71.4	4.8	23.8	2.48	82.67	0.862
02	يقوم البنك بدراسة استراتيجيات التشغيل عند العميل	64.3	7.1	28.6	2.36	78.67	0.906
	المجموع				2.42	80.67	0.764

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مستخرجات برنامج SPSS.

- من خلال الجدول رقم16 يمكن تحليل فقراته كتالي:

الفقرة (01): يتبين من نتائج الفقرة أن 71.4 % يوافقون أن البنك يقوم بتحديد المخاطر التي تحيط بالعميل عند منحه الائتمان، في حين أن 23.8 % من أفراد العينة يرون خلاف ذلك، بينما نسبة 4.8 % من أفراد العينة كانوا حياديين، وفي حين بلغت نسبة المتوسط الحسابي المرجح للفقرة 82.67 %، وهذه تدل على أن أغلب أفراد العينة يوافقون على أن البنك يحدد المخاطر التي تحيط بالعميل قبل قرار منح الائتمان.

الفقرة (02): يتبين أن 64.3 % من أفراد العينة المبحوثة يوافقون على أن البنك يدرس استراتيجيات التشغيل عند العميل، بينما يرى 28.6 % أن البنك لا يهتم باستراتيجيات التشغيل عند العميل، بينما تبقى

نسبة 7.1% لم يحددوا موقفهم من محتوى الفقرة، وقد بلغت نسبة المتوسط الحسابي المرجح للفقرة 78.67 %، وهذا يدل على أن استراتيجيات التشغيل لدى العميل تهم مصلحة البنك في قرار من الائتمان.

– وبصفة عامة يتبين أن متوسط الحسابي المرجح للفقرتين السابقتين 2.42، وتقدر بنسبة 80.67 %، وهذا يدل على أن البنك يقوم بتحديد المخاطر واستراتيجيات التشغيل لدى العميل قبل منح الائتمان.

كما وقد بلغت نسبة الانحراف المعياري 0.764، وهذه النسبة تدل على أن التشتت بين إجابات أفراد العينة كان قليلاً نسبيا؛ أي: أن أغلب أفراد العينة كانوا متفقين على هاتين الفقرتين في هذا المحور.

جدول رقم 17: معيار الغاية من الائتمان.

محتوى الفقرات	نسبة المئوية			المتوسط الحسابي بالقيمة	المتوسط الحسابي %	الانحراف المعياري
	موافق	محايد	غير موافق			
يهتم البنك بالغرض من طلب الائتمان	69	19.1	11.9	2.57	85.67	0.703

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مستخرجات برنامج SPSS.

– نلاحظ من الجدول رقم 15 أن نسبة 69 % من أفراد العينة المبحوثة يوافقون على أن البنك يهتم بالغاية من الائتمان، في حين أن 11.9% لا يوافقون على ذلك، بينما نسبة 19.1% لم يحددوا موقفهم حول هذه الفقرة.

– وبصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي المرجح للفقرة يقدر بـ: 2.57، وهذه بنسبة 85.67 %، وهذا يدل على أن أغلب أفراد العينة يوافقون على أن البنك يهتم بالغاية من الائتمان، وقد بلغت نسبة الانحراف المعياري 0.703 مما يعني أن القيم تشير إلى تجانس كبير في إجابات المبحوثين خلال هذه الفقرة.

الجدول رقم18: مدى اعتماد على النسب المالية في اتخاذ القرار.

محتوى الفقرات	نسبة المئوية			المتوسط الحسابي بالقيمة	المتوسط الحسابي %	الإنحراف المعياري
	موافق	محايد	غير موافق			
يعتمد البنك على التحليل بالنسب المالية في اتخاذ القرار الائتماني	64.3	19	16.7	2.48	82.67	0.773

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مستخرجات برنامج SPSS.

– نلاحظ من الجدول16 أن 64.3 % من أفراد العينة المبحوثة يوافقون على أن البنوك تعتمد على النسب المالي في اتخاذ القرار منح الائتمان، وفي حين أن 16.7 % من أفراد العينة لا يوافقون على ذلك، بينما 19 % من أفراد العينة ترددوا في إبداء موقفهم من هذه الفقرة.

وبصفة عامة يتبين أن نسبة الانحراف المعياري بلغت 0.773 مما يعني أن القيم تشير إلى تجانس كبير في إجابات المبحوثين خلال هذه الفقرة.

وأن الوسط الحسابي المرجح للفقرة بلغ 2.48، وهذا بنسبة 82.67 % مما يدل على أن أغلب أفراد العينة يتفقون على أن البنك يعتمد على التحليل بالنسب المالية في اتخاذ القرار الائتماني.

جدول رقم19: النسب التي يعتمدها البنوك عند اتخاذ قرار منح الائتمان

النسب المالية	التكرار	النسب المالية
نسب الربحية	35	% 83.33
نسب السيولة	23	% 54.76
نسب النشاط	16	% 38.09

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مستخرجات برنامج SPSS.

نلاحظ من خلال الجدول 17 أن البنوك تعتمد على كل النسب المالية ولكن بنسب متفاوتة فيما بينها، حيث نجد أن أعلى نسبة 83.33 % والتي تحتلها نسبة الربحية، تليها نسبة 54.76 % والتي تمثل نسبة السيولة، وأخيرا 38.09 % التي تمثل نسبة النشاط .

المطلب الثاني: نتائج اختبار الفرضيات.

على ضوء النتائج التي تم التطرق إليها في المطلب السابق يمكن أن نجملها في الجدول الآتي:

الجدول رقم 20: مدى الاعتماد على مصادر الاستعلام والمعايير الائتمانية في اتخاذ القرار الائتماني

المحاور	المتوسط الحسابي بالقيمة	المتوسط الحسابي المئوي	الاتجاه العام
الاستعلام المصرفي	2.36	87.67	موافق
الضمانات	2.74	91.33	موافق
القدرة على السداد	2.43	81	موافق
سمعة العميل	2.24	74.67	موافق
رأس المال العميل	2.62	87.33	موافق
الظروف الاقتصادية	2.34	78	موافق
إدارة العميل	2.30	76.67	موافق
التصور	2.42	80.67	موافق
الغاية من الائتمان	2.57	85.67	موافق
النسب المالية	2.48	82.67	موافق

المصدر : من إعداد الطالب بالاعتماد على النتائج السابقة.

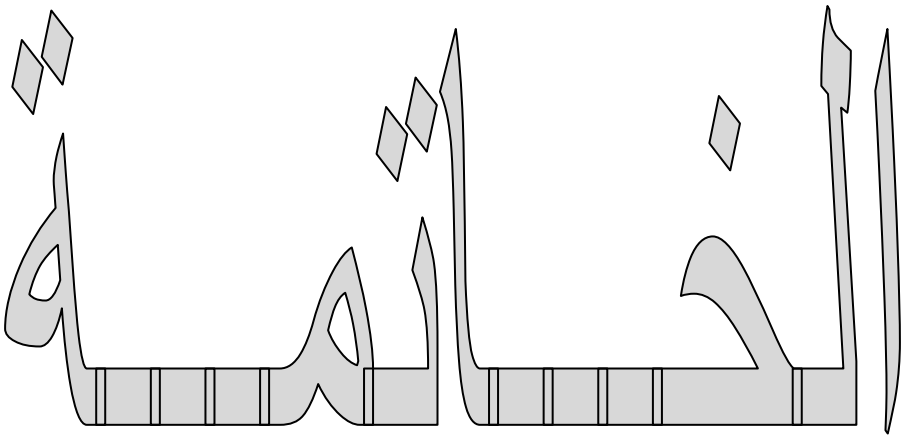
-نلاحظ من خلال الجدول 20: أن المتوسط المرجح لمحور الاستعلام 2.36 بنسبة تقدر بـ 87.67 % وهذه النسبة أكبر من الوزن النسبي المحايد 60%، وهذا ما يعني أن الاتجاه العام لأفراد العينة المبحوثة موافقون؛ ومنه الفرضية التي مفادها أن البنوك تعتمد على مصادر الاستعلام في اتخاذ قرار منح الائتمان صحيحة.

- يتبين من خلال الجدول 18: أن متوسط المرجح لمحاور المعايير الائتمانية تتراوح بين(74.67%-91.33%)، وهذا يعني أن النسب تفوق الوزن النسبي المحايد 60%، وهذا ما يعني أن أفراد العينة المبحوثة موافقون على أن البنوك تعتمد على المعايير الائتمانية في اتخاذ قرار من الائتمان؛

ومنه الفرضية التي مفادها أن البنوك تعتمد على المعايير الائتمانية في اتخاذ قرار منح الائتمان صحيحة.

خلاصة الفصل:

تعد الوظيفة الائتمان من الأنشطة الأساسية في عمل البنوك، وهذا ما يجعل هذه الأخيرة تقوم بالاعتماد على معايير لترشيد قرار منح الائتمان المصرفي، ولا يكفي أن تعتمد على هذه المعايير بل تسعى كذلك للحصول على أي معلومات وبيانات تتعلق بأسلوب العميل في الوفاء بالتزاماته وتحليل هذه المعطيات والبيانات الشخصية للعميل لتوصل إلى قرار منح الائتمان أو رفضه .


الخاتمة

من خلال هده الدراسة حاولنا معالجة إشكالية البحث التي تتمحور حول مدى تطبيق مصادر الاستعلام والمعايير الائتمانية في اتخاذ القرار الائتماني، حيث تمت معالجتها في فصلين:

الفصل الأول تطرقنا فيه إلى مفهوم الائتمان وذكر المعايير الائتمانية وكدلك قمنا بتسليط الضوء على مفهوم الاستعلام المصرفي وذكر هيئات الاستعلام المصرفي الجزائري .

أما الفصل الثاني فقمنا بإجراء دراسة ميدانية لوكالات البنوك التجارية العاملة بولاية غارداية ومن خلال هده الدراسة خلُصنا إلى مجمل النتائج والتوصيات والآفاق المستقبلية التالية :

أولا– النتائج اختبار الفرضيات :

-بخصوص الفرضية الأولى التي مفادها أن للاستعلام هو جمع المعلومات عن العميل طالب الائتمان، وقد بين الجانب النظري من هذه الدراسة أن البنوك تقوم بالبحث عن معلومات العميل من خلال تعامله من البنك سابقا، ومن خلال تعامله مع الموردين، وكذلك حصوله على معلومات من البنك المركزي وبذلك تكون الفرضية الأولى محققة.

-بخصوص الفرضية الثانية يقصد بالمعايير الائتمانية 5C's و5P's وPRISM ، ومن خلال الجانب النظري للدراسة تبين لنا كذلك أن البنوك تهتم بربحية العميل، وسيولته في تغطية لتسديد التزاماته قصيرة الأجل عند استحقاقها ، وتهتم كذلك بالنشاط الذي يقوم به العميل وهذا ما يعرف بمعيار LAAP .

وهذا اثبات صحة الفرضية الثانية.

– بخصوص الفرضية الثالثة تعتمد البنوك التجارية محل الدراسة على معايير ائتمانية في اتخاذ قرار منح الائتمان، حيث نجد من خلال الدراسة الميدانية صحة الفرضية.

-بخصوص الفرضية الرابعة متعلقة باعتماد البنوك التجارية محل الدراسة على مصادر الاستعلام، وقد أثبتت الدراسة الميدانية صحة هذه الفرضية .

ثانيا – النتائج العامة :

1– هناك إجماع بين جميع المستخدمين في البنوك محل الدراسة أن للاستعلام المصرفي دورا كبيرا في اتخاذ قرار منح الائتمان؛

2– من خلال دراستنا تبين لنا أن البنوك تعتمد بدرجة كبيرة على المعلومات المصرح بها من البنك المركزي في اتخاذ قرار منح الائتمان،

3– إن أغلب العاملين يتفقون على أن البنوك تعتمد بالدرجة الأولى على الضمانات ويعتبرونه شرط رئيسي لمنح الائتمان؛

4– تهتم البنوك بمصادر سداد العميل، وتعتبرها عاملا مهم في اتخاذ القرار الائتماني؛

5– تعتبر البنوك سمعة العميل من العوامل المهمة في قبول منح الائتمان أو رفضه؛

6– يطلب البنك من العميل قوائم مالية، ويستعين البنك أحيانا بمحاسبين قانونيين لدراستها ومعرفة المركز المالي للعميل؛

7– لا تقوم البنوك بمنح الائتمان إلا بعد دراسة المتغيرات التي تحيط بالعميل طالب الائتمان؛

8– تقوم البنوك بتحديد المخاطر والاستراتيجيات التشغيل قبل منح الائتمان؛

9– لا تقوم البنوك باتخاذ قرار منح الائتمان إلا بعد التأكد من غرض التمويل.

ثالثا– التوصيات:

يمكننا اقتراح جملة من التوصيات كالأتي:

1– ضرورة تفعيل نظام المعلومات المصرفية للتقليل من المخاطر الائتمانية؛

2– ضرورة الاهتمام التدريب والتطوير لمكلفين بدراسة ملفات طلب الائتمان؛

3– إجراء المزيد من البحوث حول المواضيع التي تعالج الاستعلام المصرفي.

رابعا– أفاق الدراسة:

من خلال دراستنا الحالية و نظرا لتشعب الموضوع وعدم إمكانية دراسته من جميع الجوانب يمكننا اقتراح بعض الدراسات والتي تستحق البحث فيها :

1–مدى مساهمة نظام المعلومات الإدارية في اتخاذ القرار الائتماني؛

2– دور البنك المركزي في التقليل من مخاطر عدم السداد؛

3– دور نظام المعلومات المحاسبية في التقليل من المخاطر الائتمانية؛

4– دور الأنظمة الإعلامية في تسيير المخاطر المصرفية.

قائمة المراجع

I. الكتب:

1. الخضيري محسن ، **الائتمان المصرفي**، ط 1، مكتبة الانجلو ،القاهرة، مصر، 1987.
2. حمزة محمود الزبيدي ،**إدارة الائتمان المصرفي والتحليل الائتماني** ،ط1،مؤسسة الوراق ،عمان ، الأردن ،2002.
3. حمزة محمود الزبيدي ،**إدارة المصارف (استراتيجية تعبئة الودائع وتقديم الائتمان)**،ط1،مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع ، عمان، 2004.
4. ديب سوزان وأخرون ،**إدارة الائتمان** ،ط1، دار الفكر ناشرون وموزعون،عمان ،الأردن،2011.
5. رضا صاحب أبو حمد آل علي، **إدارة المصارف مدخل تحليلي كمي معاصر**، ط1، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، 2002.-عبد المعطي رضا رشيد، **إدارة الائتمان** ، ط1، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، الأردن، 1999.
6. عبد المعطي رضا رشيد، **إدارة الائتمان** ، ط1، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، الأردن، 1999.
7. فلاح حسين الحسني ,مؤيد عبد الرحمان الدوري"**,إدارة البنوك**" ،ط2 ،دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2003.
8. محمد كمال الحمزاوي، **اقتصاديات الائتمان المصرفي**، ط1،دار المعارف بالإسكندرية، مصر، 1997.
9. زياد رمضان والجودة محفوظ،**إدارة مخاطر الائتمان** ،ط2،الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، القاهرة،2010.

II. الرسائل والأطروحات العلمية:

1. انجوا إيمان، **التحليل الائتماني ودوره في ترشيد عمليات الإقراض (المصرف الصناعي السوري نموذجا)**،ماجستير، تخصص:محاسبة، كلية :الاقتصاد، جامعة تشرين، سوريا ،2007.
2. آيت عكاش سمير، **تطورات القواعد الاحترازية للبنوك في ظل معايير لجنة بازل ومدى تطبيقها من طرف البنوك الجزائرية** ، أطروحة دكتورة،كلية العلوم الاقتصادية ،جامعة الجزائر 3 ،2013.
3. حابس إيمان، **دور التحليل المالي في منح القروض: دراسة حالة البنك الوطني** ، مذكرة ماستر، تخصص: مالية وبنوك، كلية : العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ،جامعة قاصدي مرباح، ورقلة ، 2012.

4. حسين ذيب ، فعالية **نظام المعلومات المصرفية في تسيير حالات الفشل الائتمان دراسة حالة : عينة من البنوك التجارية العاملة في ولاية ورقلة خلال سنة 2010**، مذكرة ماجستير،تخصص : اقتصاد وتسيير المؤسسة ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية ،جامعة قاصدي مرباح ،ورقلة ،2012.

5. خالد محمود الكحلوات، **مدى اعتماد المصارف التجارية على التحليل المالي"دراسة ميدانية على المصارف العاملة في قطاع غزة"**،مذكرة ماجستير،تخصص:محاسبة، كلية التجارة، غزة، فلسطين، 2005.

6. دعاء محمد زايدة ،**التسهيلات الائتمانية المتعثرة في الجهاز المصرفي الفلسطيني:دراسة تطبيقية المصارف الوطنية العاملة في قطاع غزة** ، مذكرة ماجستير، كلية : التجارة ، الجامعة الإسلامية، غزة، 2006.

7. قاسمي أسيا،**تحليل الضمانات في تقييم جدوى تقديم القروض في البنك (حالة القرض الشعبي الجزائري)**،مذكرة ماجستير، تخصص: علوم التسيير، فرع:ماليةمؤسسة، جامعة بومرداس ،2009/2008.

8. قاسمي خديجة، مختاري فايزة، **دور التحليل المالي في اتخاذ عملية اتخاذ القرار الائتماني لدى البنوك (دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية فرع الأغواط)** ، مذكرة ماستر، تخصص: مالية وبنوك،كلية: العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة عمار الثليجي، الأغواط، 2013.

9. فواز فاضل جدعان الشمري، **أثر المعايير الائتمانية على تحسين جودة المعلومات المحاسبية**،مذكرة ماجستير، تخصص:محاسبة، كلية الأعمال، جامعة عمان،الأردن،2013.

10. محمد داود عثمان، **أثر مخففات الائتمان على قيمة البنوك –دراسة تطبيقية على قطاع البنوك التجارية الأردنية–**، أطروحة دكتورة ،تخصص:مصارف،كلية العلوم المالية والمصرفية،الأردن،2008.

11. محمد زميت، **النظام المصرفي الجزائري في مواجهة تحديات العولمة المالية**، مذكرة ماجستير(غير منشورة)،كلية العلوم الاقتصادية، جامعة يوسف بن خدة، الجزائر،2005 /2006.

12. هبال عادل،**إشكالية القروض المصرفية المتعثرة (دراسة حالة الجزائر)**،مذكرة ماجستير، تخصص: تحليل اقتصادي،كلية العلوم الاقتصادية والتسيير وعلوم تجارية جامعة الجزائر3، 2012/2011.

13. هديل أمين ابراهيم الشيخلي، **العوامل الرئيسية المحددة لقرار الائتمان المصرفي في البنوك الأردنية** ،مذكرة ماجستير، تخصص:المحاسبة،كلية: الشرق الأوسط ،2012.

III. المجلات :

1. الفاتح الشريف يوسف الطاهر ونور الهدى محمدين، **الترميز الائتماني ودوره في الحد من مخاطر الائتمان المصرفي في السودان**، مجلة العلوم الاقتصادية، جامعة السودان ،العدد 14، 2013.
2. بوحفص جلاب نعناعة، **الرقابة الاحترازية وأثرها على العمل المصرفي بالجزائر** ،مجلة الفكر،جامعة البليدة2، العدد11،2012.
3. رايس مبروك ورايس عبد الحق ،**دور تفعيل الخدمات المصرفية في تطوير سوق الائتمان في الجزائر(دراسة حالة بنك الخليج بالجزائر)**، مجلة الأبحاث الاقتصادية والإدارية ،جامعة بسكرة ، العدد 23، جوان 2013.
4. عبد العزيز دغيم وآخرون، **التحليل الائتماني ودوره في ترشيد عمليات الإقراض المصرفي**، مجلة جامعة تشرين للدراسات والبحوث العلمية، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد (28)، العدد(3)،2006 .

IV. التظاهرات العلمية:

1. السنوسي محمد الزوام، ومختار ابراهيم، **إدارة مخاطر الائتمان المصرفي في ظل الأزمة المالية العالمية**، المؤتمر العلمي الدولي السابع: تداعيات الأزمة الاقتصادية العالمية على منظمة الاعمال التحديات-الفرص الآفاق- جامعة الزرقاء الخاصة، الأردن، أيام 11/10نوفمبر2009.
2. بن بوزيان محمد، خثير مولاي، **تسيير وتقييم مخاطر القروض "تطبيق طريقة التنقيط حالة قطاع الأشغال العمومية في الجزائر"**، ملتقى الدولي الثالث حول :استراتيجية إدارة المخاطر في المؤسسات الآفاق والتحديات، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، أيام 26/25 نوفمبر 2008.
3. بن داودية وهيبة، **الضمانات البنكية ودورها في الحد من المخاطر البنكية**، ملتقى الدولي الثالث حول : استراتيجية إدارة المخاطر في المؤسسات الآفاق والتحديات، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، أيام 26/25 نوفمبر 2008.
4. شارون رقية ،**إدارة مخاطر في البنوك التجارية ومؤشرات قياسها** ،الملتقى الدولي الثالث حول :إستراتيجية إدارة المخاطر في المؤسسات(آفاق وتحديات)، جامعة حسيبة بن بوعلي ،الشلف ، أيام 26/25 نوفمبر2008.
5. شريف مصباح أبو كرش، **إدارة مخاطر الائتمان المصرفي**، ورقة عمل مقدمة إلى المؤتمر العلمي الأول:الاستثمار والتمويل في فلسطين بين الآفاق التنمية وتحديات المعاصرة ، الجامعة الإسلامية،فلسطين 8-9 ماي 2005.

6. زيدان محمد، حبار عبد الرزاق ،**تطوير الدور الرقابي للبنك المركزي في إدارة المخاطر المصرفية – حالة بنك الجزائر–**،الملتقى الدولي الثالث حول: إستراتيجية إدارة المخاطر في المؤسسات (آفاق وتحديات)،جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف ، أيام 26/25 نوفمبر2008.
7. محمد عبادي ، **تقييم كفاءة البنوك التجارية الجزائرية في منح الائتمان دراسة تحليلية للفترة (1989–2009)**،مجلة التواصل في الاقتصاد والإدارة والقانون، جامعة البشير الإبراهيمي، برج بوعريريج، العدد(39)، سبتمبر 2014.
8. منصور منال، **إدارة المخاطر الائتمانية ووظيفة المصارف المركزية ،القطرية والإقليمية**،الملتقى العلمي الأول الدولي حول: الأزمة المالية والاقتصادية الدولية و الحوكمة العالمية ،جامعة فرحات عباس، سطيف أيام 21/20 أكتوبر 2009.

الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة غارداية

كلية علوم الاقتصادية والتجارية و العلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

استبيان

يأتي هذا الاستبيان في إطار التحضير لمذكرة الماستر تخصص مالية وبنوك... ويهدف البحث إلى دراسة ومعرفة **مدى اعتماد البنوك على مصادر الاستعلام ومعايير الائتمانية على اتخاذ قرارها الائتماني** في البنوك التجارية، وبما أنكم من أهل الخبرة والاختصاص في المجال البنكي، يرجى التكرم بالمساهمة في هذه الدراسة بالإجابة على أسئلة الاستبيان الذي وزعت على مجموعة من البنوك، علما أن إجابات كم ستحاط بالسرية ولتستخدم إلا لغرض البحث العلمي فقط .شاكرين لكم حسن تعاونكم.

أولا :معلومات الشخصية :

1-الجنس: ذكر☐ أنثى☐

2-المؤهل العلمي : دراسات عليا(ماجستير–دكتورة)☐ ، مستوى جامعي(ليسانس ،ماستر) ☐

غير ذلك ☐

3-التخصص العلمي : محاسبة ☐ ؛ إدارة أعمال☐ ؛ مالية وبنوك ☐؛

غير ذلك ☐

4-الوظيفة : مدير ☐ رئيس مصلحة ☐ مكلف بالدراسات☐ أخرى ☐

5-الخبرة المهنية :1-5 سنوات ☐ 6-10 سنوات☐ 11-15 سنة ☐

أكثر من 15سنة ☐

القسم الثاني :أسئلة تتعلق بالاستعلام المصرفي:

1- للاستعلام المصرفي دورا كبير في إتخاذ قرار منح الائتمان : نعم☐ لا☐ محايد☐

2-هل يعتمد المصرف على معلومات مصرح بها من البنك المركزي عند اتخاذ قرار منح الائتمان:

نعم☐ لا☐ محايد☐

3-هل يتعامل المصرف مع وكالات خاصة بالاستعلام المصرفي :نعم☐ لا☐ محايد☐

4- هل للمصرف نظام استعلام مترابط بين جميع فروعه للكشف عن المخاطر الائتمانية:

نعم☐ لا☐ محايد☐

القسم الثالث: مدى اعتماد البنوك على المعايير الائتمانية في اتخاذ قرار منح الائتمان

	الضمانات	موافق	غير موافق	محايد
1	يطلب البنك ضمانات على منح الائتمان			
2	يتشدد البنك في طلب الضمان عند منحه الائتمان حتى مع العملاء الموثوق بهم			
3	يتأكد البنك من مدى سلامة الضمانات المقدمة من قبل العميل طالب التسهيل قبل منح الائتمان			
4	يتأكد البنك من الضمانات المقدمة من العميل في تغطية كافة التزامات العميل(القرض +الفوائد)			
	القدرة على السداد			
5	يهتم البنك بمصادر سداد العميل			
6	يهتم البنك بالمركز التنافسي لمؤسسة المقترضة			

7	دراسة البنك لتأثير القوانين والتشريعات في نشاط العميل طالب الائتمان			
8	تعتبر القدرة الإيرادية للعمبل محدد رئيسي في قبول منح الائتمان أو رفضه			
	سمعة العميل			
9	تعتبر سمعة العميل من العوامل المهمة في قبول طلب الائتمان أو رفضه			
10	يقوم البنك بقياس سمعة العميل من خلال مقابلته الشخصية			
11	يعتمد البنك في تحديد سمعة العميل من خلال المجتمع الذي يعيش فيه			
12	يعتمد البنك في قياس سمعة العميل من خلال معاملاته مع الموردين			
	رأس المال المقترض			
13	يقوم البنك بالتأكد من كفاية مصادر العميل لسداد التزاماته			
14	يطلب البنك معلومات مالية عن المؤسسة أو الشركة طالبة الائتمان			
15	يستعين البنك بمحاسبين قانونيين لتحليل القوائم المالية لطالبي الائتمان			
	ظروف الاقتصادية			
16	يعتمد البنك على المتغيرات السياسية والاجتماعية والاقتصادية والقانونية التي يعمل في إطارها العميل			
17	تعتبر الظروف الاقتصادية من أهم المعايير في رفض أو قبول طلب الائتمان			
18	يقوم البنك برفع معدل الفائدة في الظروف الاقتصادية السيئة			
	إدارة العميل			
19	يهتم البنك بمدى التزام العميل بالقوانين والأنظمة والتشريعات المعمول بها في			

	اطار نشاطه				
20	يهتم بأساليب والإجراءات والسياسات التي يتبعها طالب الائتمان في إدارة أعماله				
	التصور				
21	يقوم البنك بتحديد المخاطر التي تحيط بالعميل عند منحه للائتمان				
23	يقوم البنك بدراسة استراتيجيات التشغيل عند العميل				
	الغاية من الائتمان				
24	يهتم البنك بالغرض من طلب الائتمان				

النسب المالية:

25-هل يعتمد البنك على النسب المالية في اتخاذ القرار الائتماني :موافق☐ محايد☐ غير موافق☐

26-ما هي النسب التي تعتمدها البنوك في اتخاذ قرار منح الائتمان:

الربحية☐ السيولة☐ النشاط☐ كل ما سبق☐

قائمة الأساتذة المحكمين : بن سانية عبد الرحمان – تيماوي عبد المجيد- عمور رميلة –عمي سعيد حمزة .

الفهرس

الفهرس:

الموضوع	الصفحة
شكر	III
الإهداء	IV
الملخص	V
قائمة المحتويات	VI
قائمة الجداول	VII
قائمة الأشكال	VIII
قائمة الملاحق	VIII
المقدمة	أ
الفصل الأول: الأدبيات النظرية وتطبيقية	
تمهيد	02
المبحث الأول: الأدبيات النظرية	03
المطلب الأول: الإطار العام للائتمان المصرفي	03
الفرع الأول: مفهوم الائتمان المصرفي	03
الفرع الثاني: مفهوم السياسة الائتمانية	05
المطلب الثاني: معايير منح الائتمان المصرفي	06
الفرع الأول: معايير منح الائتمان المصرفي المسماة ب 5C' s	08
الفرع الثاني: معايير منح الائتمان المصرفي المسماة ب5P' s	09
الفرع الثالث: معايير منح الائتمان المصرفي المسماة ب PRISM	10

الفرع الرابع :معايير منح الائتمان المصرفي المسماة LAAP	11
المطلب الثالث: مفاهيم عامة حول الاستعلام المصرفي	12
الفرع الأول: مفهوم الاستعلام المصرفي	12
الفرع الثاني :هيئات وأنظمة الاستعلام المصرفي الجزائري	14
المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية	15
المطلب الأول: دراسات سابقة تناولت الائتمان المصرفي	15
المطلب الثاني: دراسات سابقة تتعلق بالاستعلام المصرفي.	17
المطلب الثالث: المقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية	21
خلاصة الفصل	22
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية	
تمهيد	24
المبحث الأول: طريقة وأدوات الدراسة	25
المطلب الأول: طريقة الدراسة	25
المطلب الثاني: أدوات الدراسة	27
المبحث الثاني:عرض نتائج الدراسة ومناقشتها	30
المطلب الأول: عرض النتائج وتحليلها	30
المطلب الثاني: اختبار وصحة الفرضيات	46
خلاصة الفصل	47
الخاتمة	48
قائمة المراجع	51
الملاحق	56
الفهرس	61