جامعة قاصدي مرباح – ورقلة –
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي
الميدان: علوم اقتصادية، علوم التسيير وعلوم تجارية
الشعبة : علوم الاقتصاد
التخصص: مالية بنوك

من إعداد الطالبة : سعيدات حفصة

بعنوان:

إدارة القروض المتعثرة في البنوك الجزائرية
دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري CPA (وكالة ورقلة)

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ
أمام اللجنة المكونة من السادة:

الدكتور/مولاي محمد الأخضر) .....أستاذ محاضر –بجامعة قاصدي مرباح ورقلة.....(رئيسا
الدكتور / عزاوي أعمر) .....أستاذ محاضر –بجامعة قاصدي مرباح ورقلة.....(مقررا ومشرفا
الدكتور / بوزيد السايح) .....أستاذ محاضر –بجامعة قاصدي مرباح ورقلة.....(مناقشا

السنة الجامعية 2016/2015

إهداء

الحمد لله الذي وفقنا لهذا، ولم نكن لنصل إليه لولا فضل الله علينا.

إلى منبع العز و الفضل، إلى صاحب أكبر فضل علي، إلى الذي علمني و أدبني و وقف بجانبي و أضاء لي الدرب بحبه و ثقته، إلى من زرع المبادئ و الأخلاق الحسنة،حفظه الله، إلى

أبي العزيز.

إلى من غرست فينا العطف صفحات، وصفت لنا الأمل طرقات، ومسحت بإبتسامتها من عيوننا آلام الحياة، وفي صلاتها كم أكثرت من الدعوات، حفظها الرحمان وأطال عمرها، إلى

أمي الغالية.

إلى من عشت سنوات حياتي معهم ، أخوتي

إلى أعمامي وعمتي، وأخوالي و خالاتي، وأبنائهم. وإلى كل أفراد عائلتي.

إلى أصدقائي رفقاء دربي .

وإلى كل من قدم لي يد العون لإتمام هذا العمل، وتمنى لي النجاح، وبث في نفسي روح المثابرة والمضي قدما في دروب الحياة، وأسعده نجاحي

الشكر

بعد شكر وحمد الله عز وجل الذي وفقنا لإتمام هذا العمل المتواضع نتقدم بالشكر الجزيل إلى الأستاذ المشرف * عزاوي عمر * الذي تقبلنا بصدر رحب طيلة عملنا هذا، وإلى جميع أساتذة معهد علوم الا قتصاد الذين ساعدونا من قريب أو بعيد.

كما نتقدم بالشكر الخاص إلى كل من أعاننا في وكالة القرض الشعبي الجزائري بورقلة، خاصة السيد * مناع محمد الطاهر *.

وإلى كل من ساندنا من قريب أو بعيد لإتمام هذا العمل

الملخص:

من المعروف أن القروض حتى و لو منحت وفق أسس مصرفية سليمة تنطوي على نوع من التعثر لأن هناك احتمال أن الأموال التي يقرضها البنك للعملاء ، قد لا تسدد بسبب ظروف اقتصادية سيئة غير متوقعة تؤثر على المقترضين ، ولو كان ذلك التعثر لا يمكن للبنك تجنبه ،إلا أنه خطر محسوبة إبتداءا عند المنح ، فهو مألوفة في العمل المصرفي.

فنهدف في هذه الدراسة إلى ظاهرة القروض المتعثرة وأسباب زيادتها , مع أساليب الوقاية منها وطرق معالجتها وعلى هذا الأساس تم اختيار وكالة القرض الشعبي بورقلة كعينة للدراسة من أجل الوصول الى أهم الخطوات المستخدمة لإدارة القروض المتعثرة ، وطرق الحد من زيادتها مستعملين في ذلك المنهج الوصفي للجانب النظري ، ومنهج دراسة الحالة في الجانب التطبيقي.

وخلصت الدراسة إلى أن غياب المتابعة الميدانية والمستمرة لنشاط العميل ونتائج أعماله وتطورها بعد منح القرض أدى إلى نشوء قرض مصرفي متعثر .

كما نحاول الوصول إلى معرفة الأسباب التي يمكن أن تتسبب في القروض المتعثرة وكيفية المعالجة اللازمة والمتطورة وتفعيلها لاتخاذ قرار الإقراض المناسب من جهة البنك ومن جهة العميل.

الكلمات المفتاحية : التعثر المالي ، إدارة القروض المتعثرة ، القرض في البنك ، العميل ، التنبؤ , عدم التسديد.

résumé:
Il est bien connu que les prêts, même si accordé conformément aux fondations bancaires de son impliquant le genre d'achoppement, car il y a une possibilité que des fonds de la Banque prête aux clients, ne peut être versée en raison des mauvaises conditions économiques, l'impact inattendu sur les emprunteurs, même si la valeur par défaut de la banque ne peuvent être évités, mais il est un risque calculé lors du démarrage de subventions, il est monnaie courante dans le secteur bancaire.

Notre objectif dans cette étude au phénomène crédits non performants et les raisons pour son augmentation, avec des méthodes de prévention et les méthodes de traitement, Sur cette base, il a été choisi Le Crédit Populaire Algérien l'agence Ouargla comme un échantillon pour notre étude ,Pour atteindre les étapes les plus importantes qui sont utilisées pour gérer les crédits non-performants, et des moyens de réduire l'augmentation des moyens, en utilisant la méthode descriptive du côté théorique, et la méthode d'étude de cas dans le côté pratique .

L'étude a conclu que l'absence du suivi continu, de l'activité du client et
les résultats d'exploitation de crédit et de son évolution,Après l'accord de crédits, ce qui conduit à l'émergence d'un crédit bancaire non performants
Aussi essayer d'apprendre à connaître les raisons qui peuvent causer des prêts non performants et comment le traitement nécessaire et avancé et activé pour prendre le prêt bancaire approprié d'une part et le point de décision du client.

Mots clés: détresse financière, la gestion des crédits non performants, le crédits à la banque, le client, la prévision, le non-paiement.

قائمة المحتويات	الصفحة
إهداء	**III**
شكر	**IV**
ملخص	**V**
قائمة المحتويات	**VI**
قائمة الجداول	**VII**
قائمة الملاحق	**VIII**
مقدمة عامة	أ
الفصل الأول: الجانب النظري للدراسة	**1**
المبحث الأول: الأدبيات النظرية – الإطار المفاهيمي للدراسة –	**1**
المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية – الدراسات السابقة للموضوع–	**14**
الفصل الثاني: الجانب التطبيقي للدراسة	**22**
المبحث الأول: عرض منهجية الدراسة	**23**
المبحث الثاني: تحليل وتفسير ومناقشة نتائج الدراسة التطبيقية	**27**
خاتمة عامة	**42**
المصادر والمراجع	**43**
الملاحق	**45**
الفهرس	**50**

الرقم	العنوان	لصفحة
01	إهتلاك القرض	28
02	حجم القروض الممنوحة من القرض الشعبي للفترة(2010 إلى 2013)	35
03	إجمالي القروض الممنوحة والمتعثرة على مستوى البنك	36

الرقم	العنوان	الصفحة
الملحق رقم 01		33
الملحق رقم 02		34

أ- توطئة:

تلعب البنوك الجزائرية دورا هاما في تحريك دواليب الاقتصاد ، من خلال وظائفها و عملياتها المصرفية ، وفقا لسياسات مالية ونقدية و نتيجة للتطورات التي يشهدها هذا القطاع كان لزاما على البنوك الجزائرية مواكبة هذه التطورات ، وهذا ما انجرت عنه بنوك قوية وأخرى ضعيفة الأداء ، هذا الأداء الذي يعد التسيير فيه أهم شيء ، فإذا كان هذا التسيير جيد حسن أداء البنك و بالتالي تحقيق مستوى راقي للبنك و إذا كان خلاف ذلك فيكون أداء البنك في مستوى ضعيف ، هذا من جهة الأداء أما من جهة القروض فإنها تمثل الركيزة لتجهيز المشاريع على اختلاف أنواعها ، سواء كانت صناعية أو تجارية أو مهنية أو خدمية بالمعدات و الأصول الرأسمالية سواء عند إنشاء المشروع أو عند إحلال و تجديد معداته و تجهيزاته ،كما تمثل القروض موردا كبيرا وهاما لأي مشروع سواء كان كبيرا أو صغيرا ، لذلك تعتبر القروض التي تقدمها البنوك من الأدوات المصرفية الفعالة للتنمية الوطنية .من أجل تغطية الاحتياجات المالية فتلجأ المؤسسة و الأفراد للبنوك من أجل تمويل مشروعاتها ، و البنوك بدورها تضع تحت تصرف هذه المؤسسات وسائل عديدة من الائتمان و هي تقوم باختيار الوسيلة التي تتلاءم مع احتياجاتها المالية و درجة سيولة أصولها و إمكانياتها المستقبلية ، لكن هذه القروض لا تمنحها البنوك إلا وفقا لمنهجية البنك المتبعة لاتخاذ قرار التمويل ، فهي لسياسة خاصة تدعى بسياسة الإقراض فالبنك يتخذ احتياطاته و ذلك بدراسة مختلف الجوانب المتعلقة بالملف و هذه الجوانب تتمثل في سياسة الإقراض و الاستعلام البنكي ثم جانب الإجراءات اللازمة لمنح القرض المتضمنة الشروط العامة و الوثائق المطلوبة لدراسة طلبات القروض.

و هذه القروض و رغم أهميتها إلا أنها معرضة لعدة مخاطر تعرقل الأهداف التي وجدت من أجلها ، و ذلك بالغرم من أن عملية الإقراض منح القروض للعملاء الخدمة الأساسية التي تقدمها البنوك و المصدر الأول للربح ، و لكن هذا الأخير يكون دائما مهدد.

و لذلك فإن عملية الإقراض تكون محفوفة بعدة مخاطر ، حيث تعتبر هذه الأخيرة صميم النشاط البنكي لكون طبيعة نشاطه تشوبه المخاطر و التي هي اليوم أكثر مما كانت عليه سابقا و هذا لأن البنوك لازالت تمارس نفس الأنشطة ، رغم التطورات و التحولات العميقة من عشرات السنين ، كما أن الخطر لا ينشأ فقط من عمليات الإقراض و لكن مجمل الأنشطة البنكية الأخرى , و بالرغم من تعدد المخاطر البنكية إلا أن درجة المخطر تختلف من نوع لآخر و لعل أهم مخطر يتعرض له البنك هو مخطر تعثر القروض ، فظاهرة القروض المتعثرة هي ليست قضية محلية فقط و إنما تعدى الأمر إلى أن أصبحت عالمية ،و بالتالي هي قضية على المستوى القومي الشامل ، و على المستوى الجزئي ،و هي قضية دولة و قضية شركة و قضية أسرة و فرد ، أي قضية ذات طابع عام و خاص فيها من الحقيقة بقدر ما فيها من الوهم و الخداع.

كما أن الظاهرة تعبر عن إجمالي الديون التي لا يستطيع أصحابها سدادها و الوفاء بأعبائها و التزاماتها, و في ذات الوقت أمر يصعب استخدامه بعيدا عن إحداثيات آليات التلازم التلقائي بين الظاهرة و المناخ المحيط بها..

كما لا تكاد تخلو البنوك من حالات التعثر للقروض الممنوحة للأفراد والمؤسسات ، لذلك حظيت هذه المشكلة باهتمام المختصين والخبراء والمسؤولين بالقطاع البنكي ، إذ ظهرت هذه المشكلة في أواخر السبعينيات من القرن الماضي ، كما تفاقمت في منتصف الثمانينيات. وكانت أسباب ذلك كثيرة اشترك في تشكيلها كل من البنوك والزبائن على سواء فضلا عن بعض المتغيرات الاقتصادية الأخرى.

وعلى الرغم من أن منح القرض البنكي يتم وفق أسس وسياسات ائتمانية تهدف إلى استقرار النشاط الاقتصادي والتقليل من حدة المخاطر الائتمانية مستقبلا ، إلا أنه واقعيا لا يمكن لأي بنك أن يحقق تركيبة منتظمة ومستقرة لمحفظة قروضه. وذلك يرجع إلى طبيعة العلاقة بين القروض والمخاطر ، حيث أثبتت التجارب أن القروض والمخاطر مترادفان في النشاط البنكي ولا يمكن عزلهما عن بعضهما البعض ، وأثبتت أيضا أنه ما من قرض يمنح لعميل ما إلا ويحمل البنك قدرا من المخاطر مهما كانت طبيعة الضمانات التي تحصلت عليها.

ب- طرح الإشكال:

و من خلال ما سبق نحاول طرح الإشكالية الرئيسية الخاصة بالبحث:

ماالقروض المتعثرة وما هي الأسباب المؤدية إلى تعثر القروض في مختلف البنوك الجزائرية ، وما هي الحلول المقترحة لتقليلها؟

و تندرج تحت هذه الإشكالية الأسئلة الفرعية التالية:

- ما هي القروض المتعثرة و ما هي أنواعها ؟
- من المتسبب في القروض المتعثرة؟
- وما الوسائل العلاجية للقرض المتعثر ؟

ت- فرضيات البحث:

القرض هو المورد الرئيسي للبنك حيث يمثل النسبة الأكبر لإراداته .

- يتم منح القرض في القرض الشعبي على أساس عدة معايير منها شخصية العميل والضمانات المقدمة.
- إن أسباب التعثر كثيرة منها مسؤولية الزبون .
- ان المعالجة تكون عن طريق الحلول المقترحة و التي تأخذ كل الامكانيات المتاحة في تسوية المشكلة و ذلك على مستوى البنك والعميل.

ث–مبررات اختيار الموضوع:

إن أسباب اختيار الموضوع المدروس متعددة و كثيرة في الأصل و لكن من أهمها:

- أهمية القروض المصرفية بالنسبة لأي بنك و الذي يعتمد أساسا في إيراداته على الأرباح المتأتية من هذه القروض ، هذا من جهة البنك و من جهة أخرى كون القروض تعتبر من الأدوات الفعالة و الساهمة في نهوض بالاقتصاد كما انها تساعد الزبون على تفاعل مشاريعه في الوقت المناسب .
- تزايد ظاهرة القروض المتعثرة و ما ينتج عنها من مشاكل سواء كانت على مستوى البنك أو على على مستوى الزبون.
- الدراسة تتطرق إلى أسباب الظاهرة و معرفة أحد العثرات التي تتعرض لها البنوك الجزائرية.
- كيفية معالجة القروض المتعثرة، و التعلم من تجاربها في المستقبل،و حتى يعرف كل متخذ قرار من أين يبدأ و أي سياسات يتبع و هذا ليخرج من ظاهرة التعثر و تجاوز المشكل.

ج–أهداف الدراسة وأهميتها:

- **أهداف الدراسة:**

ترمي هذه الدراسة إلى إبراز بعض النقاط منها:

- ✓ دراسة ظاهرة القروض المتعثرة من حيث أسبابها وطرق الوقاية منها.
- ✓ التعرف على أساليب منح القروض.
- ✓ تحديد إجراءات استرجاع القرض.
- ✓ التحكم في معايير منح القروض قصد تفادي أخطارها.

- **أهمية الدراسة:**

وتكمن أهمية بحثنا هذا في كونه محاولة لرفع الستار عن ظاهرة مهمة باتت تهدد النشاط المصرفي و المتمثلة في تعثر القروض المصرفية ، حيث من الملاحظ أن هذه الظاهرة في تزايد مستمر ، نتيجة لتسارع البنوك نحو تقديم الحجم الأكبر من الائتمان ، قصد تعظيم أرباحها وفي بعض الحالات تصل إلى حد عدم مراعاة مقاييس الحذر . كما أنه محاولة لتقديم أهم الطرق الوقائية و العلاجية لهذه الظاهرة.

كما تكمن الاهمية من التعريف بمختلف المخاطر التي يتعرض لها البنك عند منحه القروض والإجراءات التي يتخذها للمعالجة.

ح–حدود الدراسة:

وتتمثل في الحدود الزمنية والمكانية كالتالي:

_**الحدود الزمنية:** فكانت الدراسة خلال سنة 2016

_**الحدود المكانية** : بعض المفاهيم والاتجاهات الحديثة لإدارة القروض المتعثرة في البنوك الجزائرية نظريا أما تطبيقيا وكالة القرض الشعبي بورقلة .

خ- منهج البحث والأدوات المستخدمة:

للإجابة على الإشكالية المطروحة والوصول إلى النتائج المرجوة اعتمدنا المزج بين المنهج الوصفي في الجانب النظري لصياغة البحث المكتبي والمنهج دراسة لحالة في الجانب التطبيق.

د-مرجعية الباحث:

وتمثلت في الكتب والمذكرات الماستر والماجستار وليسانس الناتجة عن اجتهاد المفكرين في ميدان المراجعة، الرسائل والمجلات الجامعية، وغيرها من المحاضرات والمداخلات والندوات والملتقيات، وكذا بعض المواقع الالكترونية التي لها علاقة واهتمام بالموضوع.

ر-صعوبات الدراسة:

إن بحثنا مثل باقي البحوث لم يخلو من النقائص التي تعيبه وهذا راجع للصعوبات التي واجهتنا عند إعداده نوجزها فيما يلي:

- ✓ الوقت الذي حال دون جمعنا للمعلومات الكافية الخاصة بالبحث.
- ✓ عدم استقبالنا من طرف البنوك.
- ✓ كثرت الدراسات السابقة حول الموضوع مما يصعب الاختيار.
- ✓ صعوبة الحصول و جمع المعلومات في الوكالة نظرا لسرية الملفات و أرقام حسابات الزبائن التي تعد من أسرار المهنة.
- ✓ صعوبة الحصول على المراجع من ناحية الكتب و هذا ما أجبرنا إلى الاستعانة برسائل الماجستير و التي تعد كدليل موثوق من صدقه و صحة معلوماته نظرا لإجراءات الرقابة المطبقة من طرف مسئولي قسم الماجستير على الرسائل المقدمة و دراستها بعناية مطلقة. كما استفدنا من شهادة ليسانس لأعوام مضت من كل الولايات الوطن.

ز–هيكل الدراسة:

قسمنا البحث إلى ما يلي:

الفصل النظري:

تطرقنا في الفصل الأول الى تعثر القروض من خلال تعرف الظاهرة أي المفهوم و بينا جوانب التعثر بالوقوف على مفهوم القروض المتعثرة، مظاهرها وتقسيماتها , وكذا مخلفاتها ،ثم انتقلنا إلى أسباب التعثر و التي ترتبط بممارسات المقترضين و تصرفاتهم الغير المسؤولة و أيضا التي تتعلق بالبنك ،ثم درسنا كيفية معالجة القروض المتعثرة بمختلف الوسائل المتاحة و الممكنة.

الفصل التطبيقي:

درسنا في الفصل التطبيقي حالة القرض المتعثر في وكالة القرض الشعبي الجزائري بورقلة و الذي قمنا باختيار حالة تعثر قرض متعلق بالقرض دعم الشباب (قرض مصغر) ، وبينا كيفية تعثر الأموال في هذه الحالة. كما حاولنا معرفة اسباب وطرق معالجة القروض المتعثرة من طرف الوكالة.

هـ – دوافع الدراسة:

هناك دوافع عديدة لاختيار هذا الموضوع أهمها:

- ✓ ميولاتنا العلمية للمواضيع المرتبطة بالبنوك وخاصة مشكلة تعثر القروض ، كانت حافزا للبحث في هذا الموضوع.
- ✓ تعميق مكتسباتنا العلمية في ميدان القروض المتعثرة.
- ✓ مساهمة منا في إثراء المكتبة الجامعية، بمعالجة المواضيع المتعلقة بالقروض المتعثرة وكيفية معالجتها
- ✓ كثرة المخاطر التي تتعرض لها البنوك.
- ✓ قلة التعامل بالقروض في الدول النامية نتيجة المخاطر التي تواجهها مختلف البنوك بها.

المبحث الاول : ظاهرة القروض المتعثرة

و للوقوف على ظاهرة القروض المتعثرة نحاول في هذا المبحث التعريف بالظاهرة والذي قسمناه إلى المطالب التالية:

المطلب الأول:إدارة القروض المتعثرة

الفرع الأول :مفهوم القروض المتعثرة

تعد مشكلة القروض المتعثرة إحدى القضايا الاقتصادية الهامة التي تشغل فكر قطاعات كثير داخل المجتمع ، لما تمثله من خطورة بالغة ، وعوامل انفجار قد تبرز على السطح مرة واحدة لتزيد أداء الاقتصاد الوطني معاناة وتعبا [1]...

كما تعتبر القروض المتعثرة مشكلة خطيرة تواجه معظم البنوك ، وخاصة التجارية منها في عصرنا الحالي ، حيث تؤدي إلى تجميد جزء كبير من أموال هذه البنوك،نتيجة عدم قدرة العملاء على سداد أقساط هذه القروض وفوائدها،كما يتعرض البنك نتيجة لذلك لعدة خسائر قد تتجاوز عائد هذه القروض مع هلاك الدين الأصلي ، خاصة إن لم تكن هناك ضمانات كافية لتغطية الخسائر [2].

اولا : تعريف تعثر الديون لغة واصطلاحا

تعريف التعثر لغة

أصل التعثر من تعثر وقد ورد تعريفه في كتب اللغة بمعنى كبا وسقط ومنه ما ورد في لسان العرب بالقول:" عَثَر يعِثرُ ويَعْثُرُ عَثْراً وعِثَاراً وتَعَثَّرَ كَبا ... ويقال عَثَرَ به فرسُهُ فسقط وتَعَثَّرِ لِسانُه تَلَعْثَم"[3].

تعريف الديون لغة

الديون مفردها دين وله معاني كثيرة في اللغة منها:

الشيء غير الحاضر: قال القرطبي المالكي بعد أن ذكر حقيقة الدين شرعا:"فإن العين عند العرب ما كان حاضرا، والدين ما كان غائبا"[4].

القرض وثمن المبيع: يقال: دانه، أي: أقرضه فهو مدين ومديون، ودان هو استقراض اي دائن , وعليه صار دان مشتركا بين الإقراض والاستقراض بالدين،

---

[1] حنفي محمود الزبيدي " **إدارة الائتمان المصرفي والتحليل المالي** " مؤسسة أوراق للنشر والتوزيع، عمان 2002 ،ص233

[2] محمد كمال خليل الحمزاوي **"اقتصاديات الائتمان المصرفي، دراسة تطبيقية. لنشاط الائتمان واهم محدداته"**، منشأة المعارف، الإسكندرية ،مصر 1994 ،ص355

[3] جمال الدين، ابن منظور، **لسان العرب**، تحقيق عبد الله علي الكبير، محمد أحمد حسن الله، وهاشم محمد الشاذلي (القاهرة: دار المعارف، د. ط، د. ت)باب العين، ص 2805.

[4] محمد ابن أحمد، القرطبي، **الجامع لأحكام القرآن**، تحقيق عبد الله التركي، (بيروت: مؤسسة الرسالة، ط 1، 2006م)ج 4، ص 424.

تعريف تعثر الديون اصطلاحا

يعتبر مصطلح تعثر الديون من المصطلحات المعاصرة والذي لم يتناوله القدماء بالتعريف. فقد اشتهر خصوصا مع انتشار البنوك والشركات وغيرها من المؤسسات التي تتعامل بالديون فأصبح يطلق المصطلح على الديون المتأخرات سدادها من قبل العملاء أفرادا أو مؤسسات. وقد عرفه محسن الخضيري بالقول:"فالتعثر المالي هو مواجهة المنشأة لظروف "طارئة غير متوقعة" تؤدي إلى عدم قدرتها على توليد مردود اقتصادي أو فائض نشاط يكفي لسداد التزاماتها في الأجل القصير[1]".

ثانيا : مفهوم القروض المشكوك في تحصيلها

1 ـ يعرف مصطلح"تشكيك التحصيل"على أنه الشيء الذي يخل بالتوازن وهذا عند البنوك ويفقده القدرة على الحركة والاستمرار.فيصبح الهدف الرئيسي في هذه اللحظة هو استعادة ما كان عليه، في التوازن والتحكم في حركة القدمين، وهو بهذا يختلف عن السقوط والتحطم والانهيار، فالتعثر" تشكيك التحصيل "مجرد حادث عرضي نتيجة ظهور عائق غريب في مجرى طريق المسيرة [2].

2 ـ القروض المتعثرة هي ذلك المشروع الذي يعاني من اختلال في العلاقة بين دخله ونفقاته، حيث تتجاوز الثانية الحد الأقصى للأولى، كما يطلق الاسم نفسه على المشروع الذي يقل فيه معدل العائد على الاستثمار على تكلفة رأس المال، ويتصف المشروع الذي يكون مشكوك التحصيل بتعذر وفائه لالتزاماته المستحقة رغم زيادة أصوله على خصومه فهو إذا يواجه أزمة في السيولة .

الفرع الثاني : مظاهر وتقسيمات القروض المتعثرة

1 ـ مظاهر القروض المتعثرة

إن القروض المتعثرة غالبا ما لا تحدث فجأة الأمر الذي يعطي كلا من البنك والعميل فرصة التفكير والتدبر ، ولذا فان لها علامات يتم منها التعرف على مظاهر القروض المتعثرة.[3]

أولا :الحساب الجاري للعميل في تباطؤ مستمر

إن من أهم المظاهر تباطؤ حركة الحساب الجاري للعميل الممول من طرف البنك وبصفة خاصة في جانب الإيداع، حيث يعد مؤشرا أن هناك صعوبات مالية يواجهها العميل قد تكون ناجمة عن الآتي:

1 ـ انخفاض القدرة الإنتاجية للمشروع ،.

2 ـ صعوبة تصريف منتجات المشروع وانخفاض القدرة التسويقية له

3 ـ انخفاض القدرة التحصيلية للمشروع التعثر، وانخفاض أرباحه فضلا عن عدم تناسبها مع مصاريف البي

[1] محسن أحمد، الخضيري , **الديون المتعثرة الظاهرة الأسباب، العلاج**، الطبعة الثانية ، الأتراك للنشر والتوزيع ، القاهرة ، 1997 , ص 23.

[2] محسن أحمد الخضيري ،مرجع سابق ذكره ،ص22

[3] نجراوي عبد المجيد,**"القروض المتعثرة" دراسة حالة القرض الشعبي** ,مذكرة تخرج ليسناس فرع نقود وبنوك ومالية , 2007 , ص66

ثانيا :الشيكات والكمبيالات من جانب العميل يكثر فيها الارتداد للبنك:

وهذه الظاهرة سواء كانت للتحصيل أو برسم الضمان مما يقلل من الإيرادات النقدية للمشروع والتي يعكسها الحساب الجاري له، ويرجع هذا إلى كثير من الأسباب من بينها ما يلي:

1 ـ نتيجة تباطؤ حركة المبيعات نتيجة العميل نحو بيع منتجاته بالأجل لتجار موزعين، لا تتوفر فيهم الشروط الائتمانية الكافية، مما يؤدي إلى عدم وفائهم والتزاماتهم بالسداد في الآجال المحددة سالفا[1] .

2 ـ قبول العميل لأوراق مالية وتجارية لا تتوفر فيها الشروط الائتمانية السليمة ومن ثم إردادها بدون تحصيل[2].

3 ـ لجوء العميل إلى استخدام كمبيالات المجاملة بالاستعانة بغيره من العملاء الذين يعانون من متاعب مالية .

ثالثا :تسارع وتعدد سلوكيات غير منطقية كثيرة في النشاط التشغيلي للمشروع

في هده الحالة تواجه حالة التعثر مايلي :

1 ـ كثرة استخدام المناقصات وتجزئتها وتنميتها بشكل لا يتناسب مع حجم المشروع ومع اعتبارات تشغيل النشاط العام فيه مع إعادة طرح المناقصة أكثر من مرة وبشروط مختلفة...وذلك بهدف إبعاد الغرباء غير المتعاونين على هذه الناقصة الوهمية .[3]

2 ـ زيادة استخدام العطاءات والمزايدات لبيع الرواكد والتوالف وغير المستخدم من المواد الخام والمواد تحت التصنيع، وناتج عمليات التشغيل بشكل متكرر وبأحجام غير طبيعية تظهر اتجاه الشركة والمشروع إلى التخلص من بعض أصوله الخام، بالبيع من أجل توفير السيولة...وهو ما يعني اتجاه صاحب المشروع إلى تصفية مشروعه والهرب إلى الخارج بأي أموال يحصل عليها .

رابعا :ظهور مؤشرات سلبية في القوائم المالية

ظهور مؤشرات سلبية كثيرة في القوائم المالية يقدمها المشروع سواء لتحديد التساهلات أو وفقا لما قد يطلبه البنك لمتابعة موقف العميل الائتماني، وقدرته التشغيلية وتستخدم هذه المؤشرات كبوادر تبين احتمال تعثر العميل من الآتي :

1 ـ زيادة نسبة المخصصات وارتفاع أرقامها سنة بعد أخرى وتدني نسبة الاحتياطات وتآكلها عاما بعد آخر.

2 ـ انخفاض معدل دوران المخزون من البضاعة تامة الصنع المعدة للبيع وازدياد أرقامها عاما بعد آخر.

3 ـ ارتفاع نسبة الالتزامات قصيرة الأجل إلى إجمالي الالتزامات طويلة الأجل ومتوسطة الأجل واتساع نطاقها.

---

[1] علي العوضي علي العوضي ،**الديون المتعثرة تسوتها وتحسيرها**، المكتبة المصرفية ,مصر 2004 ص15

[2] محسن أحمد الخضيري مرجع سبق ذكره ص55

[3] محسن أحمد الخضيري مرجع سبق ذكره ص .57 . 58

2 ـ تقسيمات القروض المتعثرة

إن للقروض المتعثرة عدة أصناف وتقسيمات، وهي متفاوتة في الخطر كل حسب نوعه، بل بعضها يكون مرغوبا فيه ومخططا لحدوثه ومن ثم يكون للقرض المشكوك في تحصيله أنواعا مختلفة، وبالتالي فليست كل أنواع القروض المتعثرة خطرا يسترد، ومن ثم فان لتعثر القرض أنواعا وأصنافا مختلفة تستلزم بطبيعتها طرقا مختلفة للتعامل معها،[1]

أ . تقسيم القروض المتعثرة وفقا لمسبباتها : وهذا التقسيم يتفرع إلى مايلي:

1ـ القروض المتعثرة التي سببتها عوامل ذاتية:

ونقصد بها العوامل المرتبطة بالمشروع ذاته وكذا سببا مباشرا فيها سواء كان ذلك من عمد أو عن عدم معرفة ، ومن أهم هذه العوامل نجد[2] :

- التخلف والفساد الإداري للمشروع .
- ارتفاع معدل دوران العمالة .
- الرعونة الإدارية داخل المشروع والذي ينجم عنه عدم التقيد بتعليمات البنك المانح للتمويل.
- استخدام جانب كبير من رأس المال العامل الخاص بالمشروع للتوسع في تمويل الاستثمارات.
- عدم تقديم بيانات ومعلومات صحيحة مناسبة وكافية عن المشروع المقترض.
- عند دراسة التكاليف الاستثمارية للمشروع.

2 ـ القروض المتعثرة بسبب عوامل خارجية[3] :

وهذا النوع ينصرف إلى البيئة المحيطة بالمشروع من بنوك وموردين وموزعين وجهات حكومية ، وهو يحدث نتيجة لعوامل خارجية خارجة عن إرادة المشروع المتعثر , ويمكن تقسيمها وفقا للجهة الخارجية التي تسببت في تعثر هذه القروض إلى الآتي:

- قصور الدراسات الائتمانية التي أعدها البنك عن المشروع الممول.
- خطأ البنك في تقديم الضمانات التي قدمها العميل.
- قروض مشكوك في تحصيلها ترجع أسبابها للبنك حيث كثيرا ما يسهم في إصابة عملائه بالتعثر.
- سيطرة مفهوم الربحية المرتفعة على متخذي القرار بالبنك وتفضيلهم للمشروعات التي تعطي معدل مرتفع للربحية والتغاضي عن المخاطر التي تكتنفها.

[1] نجراوي عبد المجيد , مرجع سابق ,ص 71

[2] محسن أحمد الخضيري ، مرجع سبق ذكره ص63 .64

[3] حمزة محمود الزبيدي مرجع سبق ذكره ،ص 236

ثانيا :تقسيم القروض المتعثرة حسب درجة التخطيط

إن جميع الاستثمارات تكون واضحة في مخططات فترات حرجة يتم التخطيط لها ولكن قد تفشل أحيانا في تحصيل الأموال اللازمة مما يؤدي إلى شلل المشروع وتعثره وبالتالي تنقسم القروض المتعثرة وفقا لهذا المعيار إلى النوعين الآتيين[1] :

1 ـ قروض مشكوك في تحصيلها عشوائية الحدوث:

وهي تلك القروض التي تحدث بشكل عارض، حيث يفاجأ المشروع بحوادث يصعب التنبؤ بها أو التحكم بها، أو التعامل معها ، والتي تؤدي الى حدوث خسارة ضخمة و غير محتملة تصيب المشروع، وتؤدي إلى اختلال موارده والى عدم قدرته على سداد التزامه ، مثل حدوث الثورات وأعمال الشغب و العصيان المدني... و غيرها.

2 ـ قروض مشكوك في تحصيلها مخططة مرحلية:

هذه القروض هي ذات طابع خاص أي تكون معروفة سابقا ومتنبئا بها نتيجة حدوث فجوة متوقعة مابين التدفقات النقدية الخارجية من المشروع وتلك الداخلة إليه ، وفشل المشروع مع عدم قدرته على تغطية هذه الفجوات من الالتزامات واحتياجات وما من شأنه أن يؤدي إلى هذه النتيجة، وتستخدم هذه القروض المتعثرة للضغط المباشر وغير المباشر على كل من يهمهم استمرار المشروع بقدر كبير من البراعة في التفاوض لإقناع هذه الجهات بأهمية استمرار المشروع.

ثالثا :تصنيف القروض المتعثرة حسب مرحلة اكتشافها

وفقا لهذا التقسيم نجد ما يلي[2] :

1 ـ **قروض مشكوكة التحصيل أولية** :من خلال معنى أولية يتبين أن القروض في أول مراحلها أي أن أسبابها غير واضحة المعالم، كما أن بوادرها غير محسومة أو ملموسة ولا تثير انتباه المقرضين، وحيث أن المخاطرة لا تزال أولية.

2 ـ **قروض مشكوكة التحصيل ثانوية** :وهي قروض متعثرة تلي القروض السابقة أي يزداد تطور التعثر المالي وهنا ما يعرف بمرحلة النمو والتنامي، ومظاهرها تصبح ملموسة وواضحة، وأعراضها تتفاقم يوما بعد يوم.

3 ـ **قروض مشكوكة التحصيل مكتملة** :أي مرحلة النضج حيث بلغت ذروة هذا التعثر للقروض أقصاها وحدة الأزمة زادت، وأصبحت أوضاعها بالغة السوء وتنذر بعواقب وخيمة تهدد مستقبل المشروع، وفي الوقت ذاته تفرض أوضاع المشروع مزيدا من الاهتمام من خلال جانب المحيطين به والمتعاملين معه.

[1] حمزة محمود الزبيدي مرجع سبق ذكره ،ص 236 محسن أحمد الخضيري مرجع سبق ذكره ص 65

[2] محسن أحمد الخضيري مرجع سبق ذكره ص 85 ، حمزة محمود الزبيدي مرجع سبق ذكره ص236 . 237

4 ـ **قروض مشكوكة التحصيل في مرحلة العلاج والقضاء عليها** :وهي قروض متعثرة في مرحلة المعالجة والقضاء عليها، حيث يكون قد تم وضع خطة تقويم المشروع المدين، أو تصفيته وفقا للخطة أو السيناريو والتصور الذي اتفق عليه الدائنون.

رابعا :تقسيم القروض المتعثرة وفقا لدرجة استمرارها وصدقها

ويمكن أن نبين ذلك في النقاط التالية [1]:

1 ـ **وفقا لدرجة ثباتها أو استمرارها** :ووفقا لهذا الأساس يتم التفرقة بين نوعين متماثلين في أولها هي قروض مشكوك في تحصيلها دائمة" مستمرة " وهي تلك التي تتصل بأسباب هيكلية، وتأخذ وقتا طويلا لمعالجتها وذلك لتصليحها إصلاحا جذريا يحتاج على جهد كبير لإقناع القائمين على المشروع لاستخدامه أو قبوله العلاج في حالة تعثر القرض، أما بالنسبة للنوع الثاني فهي تلك القروض المشكوكة التحصيل العارضة، وهي تحدث مشكل ونتيجة للممارسة النشاطية للمشروع، حيث يسهل التغلب عليها نظرا لأن أسبابها عارضة بسيطة.

2 ـ **وفقا لدرجة صدقها** :وفقا لهذا المعيار يتبين أن هناك قروض مشكوك في تحصيلها حقيقية وهي التي فعلا نتيجة لأسباب حقيقية وفعلية وكعارض للنشاط الاقتصادي الذي يمارسه المقترض، وليس عن عمد وتخطيط، ومن ثم معالجتها بإدراك هذه الأسباب وهناك أيضا قروض مشكوكة التحصيل وهمية وكثيرا ما يقوم بها المستثمرون والأجانب محترفي الإجرام والنهب الدولي.

الفرع الثالث : مخلفات القروض المتعثرة

تمثل القروض المتعثرة مشكلة خطيرة، ذات نتائج باهضة الثمن وذات آثار ومخلفات معقدة التركيب، ليس فقط على الجهاز المصرفي، بل على الدولة جميعها، وذلك نظرا لتأثيرها الخطير والمتشابك على النشاط الاقتصادي بشكل عام، وكما أن إدارة الائتمان لا تقف عند نقطة تحديد فيما إذا كان العميل في حالة تعثر مالي أم لا، وإنما تهتم أيضا في تحديد آثار القروض المتعثرة وفيما إذا كانت ضمن الحدود المقبولة أو تتخطى ذلك من وجهة نظر قواعد العميل المصرفي بشكل عام , ويمكن تقسيمها كالتالي[2] :

أولا :مخلفات القروض المتعثرة الكلية:

ليست القروض المتعثرة مجرد قرض ضائع فقط يؤثر على البنك وإنما يتعدى ليتطور على مستوى الدولة جميعها، هذا التأثير الخطير والمتشابك على مستوى النشاط الاقتصادي بشكل عام، ليس فقط في الحاضر وإنما يتعدى وبشكل أكثر خطورة على المستقبل وبما تحدثه هذه المشكلة من عدم استقرار في الاقتصاد الوطني والتي يمكن أن نوجزها فيما يلي:

[1] محسن أحمد الخضيري، مرجع سبق ذكره ص 72 ،71

[2] محمد كمال خليل الحمزاوي، مرجع سبق ذكره ص 361 ، حمزة محمود الزبيدي ، مرجع سبق ذكره ، ص245

1 ـ العمالة :تؤدي القروض المتعثرة إلى الاستغناء عن العاملين بالمشروعات التي فيها هذا النوع من القروض بصورة تدريجية، مما يهدد التوازن والكيان الاجتماعي سواء على مستوى المجتمع المحلي أو حتى على المستوى الوطني إذا ما تعدت مشكلة البطالة حدود معينة، والسبب في ذلك المشروع المتعثر الذي يحقق خسائر لا أرباح.[1]

2 ـ التضخم :تعمل ظاهرة القروض المتعثرة على الإخلال بالاستقرار النقدي ، حيث أنها تدعم القوى التضخمية مما يعني تدهور القيمة الحقيقية لوحدة النقد الوطنية، فما يتم تقديمه من قروض لهذه المشروعات لم يسهم في زيادة الإنتاج السلعي أو الخدماتي، مع التوقف عن ممارسة العملية الإنتاجية أو قد يخفض العرض الكلي[2] .

3 ـ الإنتاج الكلي :الإنتاج الكلي الذي فيه القروض المتعثرة والتي قد تذهب بدون عائد هذا ما يؤدي إلى زيادة الديون المتراكمة ونتيجة هذه الزيادة فإن المشاريع تفقد التمويل وتراكم هذا الوضع يؤدي إلى الكساد.

4 ـ الاستثمار والادخار :أي مشروع فيهقروض مشكوك في تحصيلها في اقتصاد ما، يترتب عنها آثار سلبية على القدرات الادخارية والاستثمارية، ناهيك عن تأثيرها غير المواتي على بيئة ومناخ الاستثمار.

ثانيا :مخلفات القروض المتعثرة الجزئية

إن هذه المخلفات والآثار ليست ثابتة وإنما تختلف من طرف إلى آخر ، ونحاول فيما يلي عرض أهم الآثار الجزئية والتي هي:

- يترتب عن تزايد القروض المتعثرة تجميد موارد البنك مما يؤدي إلى نقص أرباحه نتيجة عدم استغلال الأموال في استثمارها في القروض وبالتالي تعمل القروض المتعثرة على حرمان البنك من تحقيق فوائد أكبر مما ينتج عن هذا الوضع تزايد الخسائر المحققة.
- كما تتأثر نتائج أعمال البنوك بالدرجة الأولى بمستوى جودة محفظة القروض والسلفيات، واعتبارها ممثل أحد أهم مصادر الإيرادات للبنك وقدرة البنك على تحقيق تدفقات نقدية من متحصلات هذه المحفظة يعاد ضخها وتوظيفها مرة أخرى في قروض وسلفيات جديدة تمثل للبنك مصدرا جديدا للإيرادات والنمو لنشاطه.[3]
- إن القروض المتعثرة تربط أعمال البنك ، فمن جهة البنك ليس واثق من استرداد القروض ، ومن جهة فإن هذه القروض تمثل أهم الأموال من رأس مال البنك والتي أساسا هي عبارة عن احتياطات لمواجهة الأزمات وغير ذلك ، تمثل أيضا هذه الأموال جزءا من المتعاملين الآخرين مع البنك وبالتالي هذه القروض المتعثرة تؤدي إلى تفاقم أزمات البنك.

[1] محمد كمال خليل الحمزاوي مرجع سبق ذكره ص 364 ، محسن أحمد الخضيري، مرجع سبق ذكره ص47

[2] محمد كمال خليل الحمزاوي، " **اقتصاديات الائتمان المصرفي، دراسة تطبيقية. لنشاط الائتمان وأهم محدداتها**" ، منشأة المعارف، الإسكندرية ،مصر 1994 ص364

[3] محمد كمال خليل الحمزاوي ،مرجع سبق ذكره ص 362 ، محسن أحمد الخضيري، مرجع سبق ذكره ، أحمد غنيم مرجع سبق ذكره ص54 .55

المطلب الثاني: أسباب القروض المتعثرة

من الطبيعي ظهور بعض حالات تعثر العملاء في تسديد القروض الممنوحة لهم ، لأنه وكما سبق الإشارة المشكل يكمن في ارتفاع نسبة القروض المتعثرة مقارنة بإجمالي القروض ، وهنا يمكن القول بأن البحث في أسباب تزايد الظاهرة أمر أساسي للتوصل إلى حلول لها ويمكن تقسيم الأسباب إلى ما يلي :

الفرع الاول : الأسباب الخاصة بالعميل في تعثر القروض[1]

1. أنماط العملاء.
2. اعتماده على أفراد عديمي الخبرة ، أو منخفضي الكفاءة والدراية العملية في إدارة النشاط.
3. نقص المعلومات والمهارات المصرفية للعميل.
4. سوء إدارة المشروعات.
5. التوسع في الاقتراض المصرفي بما لا يناسب حجم المشروع.
6. استخدام القرض المصرفي في نشاط أخر غير المخصص له.
7. تقديم دراسة جدوى غير دقيقة.
8. دخولهم في أنشطة لا معرفة لهم بها دون علم البنك، واستخدام تسهيلات البنك الائتمانية في تمويلها وبصفة خاصة، إذا ما كانت هذه الأنشطة تحتوى على قدر كبير من المخاطر.
9. فقدان الشركة لأحد أسواقها الرئيسية أو عملائها الكبار الذين كانوا يستوعبون جانبا هاما من إنتاجها وعدم قدرتها على إيجاد عميل أو سوق أخر يستوعب هذا الإنتاج. مما يؤدي إلى تراكم المخزون وانخفاض الربحية والعائد. وارتفاع التكاليف وانخفاض قدرات المشروع.
10. حدوث اختناقات نتيجة تراجع معدل دوران راس المال العامل، وحدوث تسربات وفواقد في رأس المال العامل. خاصة في السيولة النقدية، مما يتعطل الإنتاج لمدة طويلة ومن ثم انخفاض إيرادات المشروع وعدم قدرته على سداد التزاماته قصيرة الأجل التي استحقت عليه. ومن ثم انخفاض قدرته على الحصول على تمويل جديد أو ائتمان جديد.
11. فقدان القدرة المالية والإدارية على تخطيط وتنظيم توجيه العمليات الاستثمارية المختلفة في المشروع.[2]
12. استهانة العميل بإرشادات وتوجيهات البنك لاستخدام التمويل المقدم للمشروع، ومن ثم يترتب على ذلك اتخاذ قرارات خاطئة لا تتفق ومجريات الأوضاع الجارية في المشروع.[3]

[1] فريد راغب النجار، **إدارة الائتمان والقروض المصرفية المتعثرة**، مؤسسة شباب الجامعة، مصر 2000، ص 33

[2] محسن أحمد، الخضيري، **الديون المتعثرة الظاهرة..الأسباب..العلاج** (القاهرة: إيتراك، ط 1، 1996م)، ص 23.

[3] محسن أحمد الخضيري: مرجع سابق، ص86

الفرع الثاني : الأسباب الخاصة بالبنك:

كثير ما تقع البنوك ضحية أخطائها , وليست فقط أخطاء الغير, وبالتالي تمثل مشكلة الديون المتعثرة في أحد جوانبها الأساسية. ودليل على انخفاض كفاءة العاملين فيه.

واهم هذه الأسباب الخطأ والتحيز الشخصي القائم بالدراسة الائتمانية ولمتخذ القرار الائتماني, من حيث مجموعة من العوامل نظهرها كالتالي:

1. ضعف القدرة على التحليل الائتماني.
2. خطأ في تقدير الضمانات.
3. السماح للمقترض باستخدام حصيلة القرض دفعة واحدة.
4. ضعف قدرة البنك على تقدير الاحتياجات النقدية للمقترض.
5. عدم قدرة البنك على متابعة المشروع الممول.
6. قيام البنك بتمويل كامل أو شبه كامل للمشروع الممول.
7. عدم كفاية الكادر الوظيفي لنشاط الائتمان.
8. عدم رضى الموظفين عن ظروف عملهم في البنك.
9. عدم وجود سياسة ائتمانية لدى البنك.
10. تغليب البنك لعامل الربح على عامل المخاطرة.
11. امتناع البنك دون مبرر عن تقديم تمويل إضافي للمقترض.
12. اتخاذ قرار منح الائتمان بناء على ضغوط تمارسها أطراف أخرى.
13. استناد القرار الائتماني إلى الضمانات بغض النظر عن الجدارة الائتمانية.
14. التساهل في استخدام الحساب الجاري مدين

المطلب الثالث : الحلول المقترحة لمعالجة القروض المتعثرة:

إذا كانت عملية الإقراض من أبرز نشاطات البنوك التجارية، فإن مخاطر القروض وتعثرها تمثل المشكل الأساسي والعائق الكبير لتلك النشاطات، ولكن هذا الأمر لا يمنع البنوك التجارية من الوقاية منها وذلك بمنح الائتمان وفق أسس موضوعية لا شخصية، بالإضافة إلى القيام بالمراقبة المستمرة لمحفظة القروض البنكية.

كما يجب علينا ان ننظر الى الاسباب التى ادت الى التعثر وبالتالى العمل على معالجتها حسب السبب وهى كالاتى.:

الفرع الاول : المعالجة من خلل تحويل جزء من القروض الى مساهمة رأسمالية فى المشروع

اى ان البنك يحول بعض قروضه الى اسهم فى الشركة المتعثرة.

وهنا يكون التعثر ناتج عن خلل فى الهيكل التمويلى للمشروع ولا يمكن العلاج بتحويل جزء من التسهيلات من قصيرة الاجل الى طويلة ومتوسطة الاجل ويجب تقسيم المديونية الكلية للبنك لاجزاء.

-تسهيلات قصيرة الاجل لخدمة النشاط التجارى وتقابلها اصول متداولة.

-قروض متوسطة الاجل وتقابلها اصول ثابتة قيمتها عالية.

-حصة مساهمة فى رأسمال المشروع تتيح للبنك سلطة الادارة والاشراف المباشر على عملياته[1]

ويشترط نجاح اسلوب المساهمة الرأسمالية للشروط التالية:

1 وجود اصول ثابتة ومتداولة فعلية تتناسب قيمتها مع حجم التزامات المشروع.

2 عدم مساهمة البنك فى رأسمال شركة منافسة.

3 وجود تمثيل حقيقي للبنك فى مجلس ادارة الشركة.

4 متابعة نتائج اعمال الشركة للاطمئنان على سلامة اموال البنك.

5 تقييم اصول وخصوم الشركة قبل الدخول فيها ويتم ذلك بواسطة جهة خارجية متخصصة.

الفرع الثاني : المعالجة المصرفية للديون المشكوك فى تحصيلها:

اولا : المعايير التالية نصف الدين بالمشكوك فى تحصيله

وتكون خلال فترة معينة مع احتمال استهلاك القرض كله او بعضه ومن اهم المعايير نجد:

1 عدم تجديد التسهيلات فى موعدها او بعد فترة معقولة.

2 عدم استجابة العميل لطلبات البنك المتكررة بشأن موافاته بالبيانات والمستندات اللازمة لمراقبة الحساب المدين وتجديده

3 توقف حركة الحساب باستثناء قيود الفوائد المدينة لمدة معينة.

4 مضى مدة على كشف الحساب تحت الطلب دون سداده

[1] أ.د .عبد المطلب عبد الحميد ، **الديون المصرفية المتعثرة – الابعاد – الاسباب – الاثار والمعالجة** ، ص191

5 عدم سداد الديون رغم استحقاقها لمدة ثلاثة اشهر غير مقبولة مع عدم وجود مبرر للتأخير السداد.

6 مصادر قيمة خط الضمان التى اهدرها البنك نيابة عن العميل.

7 انخفاض قيمة الضمانات التى قدمها العميل.

8 وضع الشركة تحت التصفية .

9 تعديل شكل الشركة القانونى بما يؤثر على ضمانات البنك .

10 الخلل الادارى البين فى نشاط العميل " اختلس يؤثر على سير النشاط.

11 وفاة العميل.

12 افلس العميل.

13 هروب العميل خارج البلد.

ثانيا : معرفة اسباب تعثر الدين:

يجب معرفة السبب او الاسباب التى ادت تعثر الدين واعتباهمشكوك فى تحصيلهم،وذلك بمساعدة البنك على تسوية الدين او تحصيهم، ويجب مشاركة جميع مستويات الادارة فى تقرير اسباب ومدى خطورة الديون.

ثالثا : تكوين مخصص الديون المشكوك فى تحصيلها:

يضع المصرف ميزانية ربع سنوية ويتخذ قرار بما يعد للمشكوك فى تحصيلهمن الديون وذلك باعتماده مخصص عن تلك الفترة لمواجهة اعباء الديون المتعثرة ، فى حالة امتلاك الدولة للبنوك ليوجد قيود على حجم المصصات من جانب الدولة لانهلايوجد معارضة على مصالح البنك وبين المصلحة العامة والمتمثلة فى حماية رؤوس اموال المساهمين والمودعين.

اما فى الدولة صاحبة الاقتصاد الحر فالبنك المركزى هو الذى يحدد كفاية المخصصات ويعمل كممثل للدولة.

رابعا : معالجة المشروعات باسلوب الحقن النقدى:

وهنا يكون عن طريق منح العميل المتعثر تمويل اخر اى زيادة المبلغ ، وهذا غير متاح لكل العمليات والعملاء وانما يتم للعملاء الذين نتج تعثرهم نتيجة لظروف خارجة عن ارادتهم وليس لديهم سوء نية وتكون مشروعاتهم ذات مؤشر جيد مستقبلًا نسبة لانها مشروعات منتجة وهنا تضع ادارة المصرف شروط للعميل وايضاً تشارك فى ادارة المشروع وايضاً تقوم بالمتابعة فنياً وتنفيذياً.

وهناك شروط يجب ان تتوفر فى العميل منها:

1 ان لا يكون صدرت احكام ضد العميل قانونية.

2 ان لا يكون العميل مخطور ائتمانياً " مصرفياً " مع البنوك الخرى.

3 ان يكون هناك حصر كامل ودقيق لكافة إلتزاماتة تجاه دائنية الاخرين وهنا تتم تسوية الالتزامات اما بمعرفة العميل مباشرة او تحت اشراف البنك " لجميع الدائنين. "

4 يجب ان يتم التنسيق مع البنوك الدائنة الاخرى وربما شاركت فى عملية الحقن النقدى.

5 حصر كافة موجودات العميل غير المتعلقة بالنشاط وتسييلها قدر المكان للمساهمة فى انجاح العمليات.

6 رهن اى موجودات قائمة لدية وغير قابلة للتسييل لصالح البنك.

الفرع الثالث : معالجات اخرى

- حالة اختلال الهيكل التمويلى للنشاطو هو عدم تناسب الاستثمارات " التوظيفات" مع (مصادر التمويل) وهنا يجب الاخذ فى الاعتبار امد السداد " مدة السداد " وأسلوب السداد او قيمة القسط والفوائد , فهنا يجب ان تتوافق الاصول والخصوم مع طبيعة عمل المنشأة وأيضا ملائمة القروض طويلة الاجل وقصيرة الاجل مع موارد المنشأة حتى لايحدث تعثر اى توفيق الاوضاع حسب تواريخ سداد الاستحقاق حتى ليحدث تعثر , ويتم العلاج عن طريق اعادة تصميم كشف التدفقات النقدية للمشروع بطريقة اكثر واقعية وفعلية[1]
- معالجة او تخفيض التعثر عن طريق بيع الموال " الاصول المرهونة " ويتم ذلك ضمن إجراءات قانونية بيع الموال المرهونة .
- المشروعات المتعثرة نتيجة لعدم القيام بدراسة جدوى اقتصادية سليمه

هنا يجب المراعاة الى ملائمة دراسة جدوى المشروع مع احتياجاته حيث يجب اخذ تمويل طويل الجل للمبانى والإنشاءات والأصول حيث انها تتطلب مبالغ كبيرة يصعب استردادها فى فترة قصيرة الاجل لان غالباً ماتحتاج المشاريع فى الفترة الاولى ان تكون هناك مصروفات وليس لها ايرادات وهنا ينشأ التعثر نتيجة لعدم قيام مسؤلى الائتمان بالفرع بالمتابعة الميدانية للمشروع الممول.

- معالجة التعثر من خلل تسويق السلع والخدمات والموارد بمعرفة العملاء

وهنا يقوم البنك بخلق اسواق للعميل المتعثر وذلك من خلل الشركات التى يساهم فيها البنك او اسواق من خلل عملاء يتعاملون مع البنك.

- التشخيص الدقيق للقرض المتعثر من كافة النواحي الخارجية [2].
- تأجيل تاريخ استرجاع القرض عندما تكون هناك حاجة فعلية له، خاصة إذا تبين للبنك بأن أسباب التعثر كانت خارجة عن إدارة المقترض وليس لسوء إدارته شؤون المؤسسة.

[1] أ.د .عبد المطلب عبد الحميد ، مرجع سابق ، ص 181

[2] مدحت ابراهيم الطراونة،" **التحليل الائتماني و اثره في تحديد أهمية العميل و قدرته على سداد القروض**"، مجلة العلوم .الاجتماعية، الأردن، 2003، ص835

- بغرض مقابلة مخاطر الائتمان والتقليل من آثارها إلى أدنى حد ممكن، فانه ينبغي على البنك أن يقوم بتكوين مخصصات لذلك، ووفقا لمقرارت لجنة بازل فإن الدين الذي يتوقف صاحبه عن السداد ستة أشهر يعد دينا غير عامل.
- اقتراح الحلول ووضع قواعد للسداد تتفق وقدارت المقترض وذلك بناء على دارسة معمقة للقروض والمؤسسة المقترضة لإرشادها في كيفية خفض الكلفة وترشيد النفقات وتسييل بعض الأصول ورفع كفاءة
- الأداء وإجراء تغييرات في الإدارة.

ولعل من البدائل المتاحة أمام البنوك عن القروض وما ينجر عنها من تعثر، يتمثل في عدد من التعاملات التي تجعل من المؤسسة البنكية في موقع الشريك أو البائع أو المستشار، ومن جملة الأنشطة المحققة لمثل هذه الوضعيات التمويلية هو ما يتم التعامل به في البنوك التي تتبنى الصيغ التمويلية الإسلامية منها أ رس المال المخاطر و البنوك الشاملة .وهنا تتجه كل الجهود البنكية نحو مساعدة المقترض و المساهمة في إدارة المشروع، وهو ما يعطي دفعا لتوليد تدفقات نقدية تضمن تحقيق ربحية في المشروع، وبالتالي تضمن استمرارية نشاطه وتبعده عن كل حالات التعثر.

المبحث الثاني : الأدبيات التطبيقية لظاهرة القروض المتعثرة

هناك العديد من الدراسات السابقة التي تناولت جوانب مختلفة ومن زوايا مختلفة حول موضوع ادارة القروض المتعثرة في البنوك الجزائرية , وهدا ما سيتم ذكره في المطالب التالية .

المطلب الأول : الدراسات من 2013 الى 2011

سنتناول في المطلب الدراسات السابقة لموضوع تعثر القروض في البنوك الجزائرية

الفرع الاول : دراسة قريشي صالح (2013) ، دراسة "اختيار دور النسب المالية في التنبؤ بالتعثر المالي دراسة حالة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية للفترة 2005– 2012"، وهي عبارة عن مذكرة ماستر ، تخصص مالية المؤسسة.

وتكمل الاشكالية في مامدى قدرة النسب المالية على التنبؤ بخطر التعثر المالي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية ؟

الاهداف :

- ✓ هدفت الدراسة للوصول إلى بناء نموذج للتنبؤ بالتعثر المالي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية لعينة مكونة من 13 مؤسسة صغيرة ومتوسطة جزائرية منها 5 متعثرة و8 سليمة بالاعتماد على النسب المالية.
- ✓ لتحليل النسب المالية استخدم الباحث أسلوب التحليل ألعاملي التمييزي L' AFD.
- ✓ تحليل ظاهرة التعثر المالي وضبط المفاهيم المتعلقة بها وإبراز اهم ابعادها .
- ✓ اختبار قدرة النسب المالية على التمييز من خلال بناء نموذج ذو قدرة على التنبؤ وبالتالي تقييم هذه النسب من خلال القدرة التنبؤية لها .
- ✓ بناء نموذج مقترح يساعد على اتخاد القرارات المالية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

النتائج :

- ✓ في الجانب النظري تم توضيح كل من التعثر المالي والعسر المالي والفشل المالي والافلاس المالي .
- ✓ في الجانب التطبيقي هناك نسب مالية من بين 23 مقترحة وهي راس المال العامل الى اجمالي الاصول (S2) اجمالي الديون الى اجمالي الاصول (E1) الديون قصير الاجل الى اجمالي الاصول (L1) .
- ✓ استخدام التحليل التمييزي اسلوب 83,3 والتي تعتبر مقبولة للحكم على اداء المؤسسات وبناءا على نتائج وجودة التصنيف البالغة 83,3 %
  - 100% نسبة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة السليمة.
  - 70 % نسبة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة المتعثرة .

الفرع الثاني : سيف الدين حسين علي الشاعر (2012) دراسة " أسباب الديون المتعثرة وأثرها على الاستثمار في البنوك التجارية بالسودان في الفترة من (2006 الى 2010) " وهي عبارة عن بحث تكميلي لنيل درجة الماجستير في الدراسات المصرفية

تكمن مشكلة البحث في مدى تأثير الديون المتعثرة على الاستثمار حيث أنها تؤثر على خفض حجم التمويل الممنوح وتعطيل جزء من موارده ويكون ذلك بسبب مخالفة توجيهات ومنشورات البنك المركزي وعدم الالتزام بتطبيق اللوائح وخاصة المتعلقة بالتعثر والتمويل.

أهداف البحث:

1_تحديد الاسباب التي تؤدى الى التعثر.

2_ابراز وتحديد المشاكل التي تحدث بسبب التعثر وبالتالى تؤثر على حجم التمويل.

3_اقتراح الحلول للحد من التعثر وتقليلها لدنى حد ممكن مما يزيد من حجم التمويل.

توصل البحث الى النتائج التالية:

1_استحواذ التمويل بصيغة المرابحة على النصيب الأكبر من التمويل المصرفي بالرغم من ضعف العائد مقارنة بتكلفة التمويل وارتفاع نسبة التعثر.

2_معظم التمويل المصرفي ينصب في قطاع أخرى " تمويل السيارات والعقارات وبالتالى يحد ذلك من التركيز على تمويل القطاعات ذات الأولوية ويضعف أهداف السياسة التمويلية.

3_تجاوز السقف التمويلي الفعلي بصيغة المرابحة المنصوص عليه في السياسة التمويلية مما يعكس تفضيل المصارف للتمويل بصيغة المرابحة.

4_ عدم توفر المعلومات الكافية لدى البنوك عن العملاء طالبي التمويل " موقف التزام العميل تجاه البنوك الأخرى " .

5_ عدم توفير معينات العمل بالنسبة لموظفي إدارات الاستثمار في البنوك التجارية" تأهيل وتدريب" .

6_ عدم التشدد في اتخاذ الإجراءات القانونية ومتابعة العملاء المتعثرين من جانب البنوك التجارية.

7_عدم التزام البنوك التجارية بمنشورات وموجهات البنك المركزي وتطبيق السياسة التمويلية بصورة سليمة.

8_ عدم تطبيق اللوائح والإجراءات بكل صرامة من جانب البنك المركزي تجاه البنوك التجارية " التهاون في تطبيق القانون خاصة فيما يتعلق بالتعثر.

الفرع الثالث : دراسة بن طرية (2011) ، بعنوان "**استخدام النسب المالية للتنبؤ بتعثر القروض المصرفية دراسة حالة البنك الوطني الجزائري للفترة 2007 – 2009**" ، وهي عبارة عن مذكرة ماستر ، تخصص بنوك ومالية.

تم طرح الاشكالية التالية ما مدى اعتماد المؤسسات المصرفية على النسب المالية للتنبؤ بتعثر القروض المصرفية و اتخاذ القرارات الائتمانية ؟

أهداف الدراسة:

- ✓ التعرف إلى أي مدى تعتمد المؤسسات المصرفية على النسب المالية للتنبؤ بتعثر القروض المصرفية
- ✓ التعرف على مدى اعتماد المصارف على أساليب التحليل المالي كأداة للتنبؤ بتعثر و أكثرها استخدما.
- ✓ بناء نموذج إحصائي الغرض منه التمييز بين المؤسسات السليمة و المتعثرة.
- ✓ أهم العوامل (النسب المالية) التي تعتمد لبناء نموذج المقترح الأمثل لبنك الوطني الجزائري.

النتائج المتوصل إليها:

- ✓ البنك يعتمد على استخدام النسب المالية في اتخاذ القرار الائتماني .
- ✓ البنك لا يطبق النماذج الإحصائية للتنبؤ بتعثر القروض المصرفية.
- ✓ عمر المؤسسة ونسبة دوران المخزون عاملان أساسيين لتنبؤ بتعثر القروض المصرفية.
- ✓ البنك الوطني الجزائري يعتمد و بشكل كبير على استخدام النسب المالية في اتخاذ القرار الائتماني.
- ✓ لا يطبق البنك الوطني الجزائري نماذج التنبؤ بالتعثر مع العلم أن هناك بنوك أخرى جزائرية لجأت إلى محاولة تطبيق مثل هذه النماذج .
- ✓ من أسباب التعثر القروض المصرفية غياب الخبرة لدى الزبائن و عدم المتابعة الجيدة للقروض الممنوحة من طرف البنك .
- ✓ إن النموذج المتحصل عليه يمكنه التنبؤ بوضعية المؤسسة و بالتالي الحد من التعثر القروض المصرفية.

المطلب الثاني : الدراسات من 2009 الى 2004

الفرع الاول : دراسة عائشة بوزيد (2009) بعنوان " إدارة القروض المصرفية المتعثرة في محافظ البنوك التجارية الجزائرية دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري " وهي عبارة عن مذكرة ماستر , تخصص مالية المؤسسة.

تهدف الدراسة الى التعرف على كيفية ادارة القروض المتعثرة , واهم العوامل المؤثرة في تعثر التسهيلات المصرفية في القطاع المصرفي الجزائرية , واهم الاجراءات للحد من تعثر الديون , وطرق الوقاية منها باعتبارها افضل وسيلة للمعالجة.

ظاهرة القروض المتعثرة هي من المشاكل الرئيسية التي يعاني منها القطاع المصرفي في كافة دول العالم لان القروض المتعثرة لها تأثيرات كبيرة على البنوك بشكل خاص والاقتصاد بشكل عام , ورغم برامج الاصلاحات الهيكلية والظروف السائدة والتحولات الاقتصادية إلا انه لا نزال نعاني من ظاهرة زيادة تعثر القروض في المصارف الجزائرية.

وحسب الدارسة التطبيقية في القرض الشعبي تبين ان من اهم اسباب التعثر سياسة الدولة في منح القروض , وعدم اهلية المقترض , وفشل المشروع الممول .

كما يجب على المؤسسة التعرف على التعثر المالي في مراحله الاولى لمعالجة مخاطره والتغلب عليها في حينها,وان القروض المتعثرة قد تأثر على الاقتصاد الوطني والاقتصاد الدولي ككل وليس على المؤسسة وحددها.

الفرع الثاني : نجراوي عبد الحميد (2006) دراسة "القروض المتعثرة دراسة حالة في وكالة القرض الشعبي الجزائري " وهي عبارة عن مذكرة لسانس تخصص نقود وبنوك ومالية .

حاول الباحث في هذه الدراسة دراسة القروض المتعثرة في وكالة القرض الشعبي كما تم طرح الاشكالية في هذا الصياغ وهي **إذا كانت القروض أداة فعالة في التنمية الاقتصادية ، فكيف يكون تعثر القروض معوقا لذلك؟**

النتائج :

- ✓ القروض أداة فعالة في التنمية الاقتصادية من خلال دورها الوظيفي ويتضح لنا أن القروض البنكية تقسم علي أساس القرض ، فنجد تلك المرتبطة بمجال الاستثمار أو تلك المرتبطة بمجال الاستغلال ، كما يمكن تصنيف القروض التي يمنحها البنك وفق معايير عديدة و مقاييس متنوعة و هذا وفق هدفها قصيرة ، متوسطة ، طويلة أو حسب وظيفتها الاقتصادية و طبيعة موضوع التمويل " تمويل أصول ثابتة ، تمويل أصول متداولة " ، أو حسب الزبائن . و يعود مثل هذا التصنيف بصفة خاصة الي طبيعة العملية ذاتها و حجم المبلغ المقدم و طبيعة الأخطار و الضمانات المقدمة.
- ✓ يتم تركيب و دراسة أي ملف قرض علي أساس مجموعة من القواعد تكون كمرجع معتمد لجل حالات طلبات القروض ، فدراسة أي ملف يتطلب مجموعة من تقنيات التحليل التي تسمح بتقدير الوضعية المالية و الاقتصادية للمؤسسة طالبة القرض ، حتى تسمح بتحديد مكان الخطر و بناءا على الخلاصات

التي يتم التوصل إليها يقرر فيما إذا كان بإمكانه منح هذا القرض أو يمتنع عن ذلك ، لذا ينبغي علي المؤسسة تقديم ملف كامل يحمل كل المعلومات الخاصة بها حتى يتمكن البنك من أخذ الصورة اللازمة عنها.

- ✓ القروض المتعثرة هي القروض التي لا تسترجع في آجالها المحددة ، تأتي خطورتها حسب المرحلة التي تكون فيها ،فهي قليلة الخطورة في بادئ الأمر ثم تزيد الخطورة كلما زاد الوقت عليها ، كما لها آثار سلبية على مستوى العميل و البنك و الاقتصاد ككل.
- ✓ إن أسباب التعثر بصفة عامة ترجع بصفة عامة إلى التوسع في منح القروض ، مع عدم الالتزام بالضوابط المصرفية السليمة خاصة من أجل جلب المزيد من العملاء ، كما أن الأسباب منها ما هو متعلق بالعميل و منها ما هو متعلق بالبنك و منها ا هو راجع إلى الظروف العامة.
- ✓ تكون معالجة القروض المتعثرة على مستوى العميل و على مستوى البنك ، كما يعمل البنك على إيجاد حلول تأخذ في اعتبارها كل الإمكانيات المتاحة في تسوية المشكلة.

الفرع الثالث : غالب عوض الرفاعي , سعد غالب ياسين , (2004) بعنوان "دور إدارة المعرفــة في تقليل مخاطر الائتمان (دراسة ميدانية)" المؤتمر العلمي الدولي السنوي الرابع "ادارة المعرفة في العا لم العربي " عمان ـ الاردن

حاول الباحث في هذه الدراسة دراسة دور إدارة المعرفة في تقليل مخاطر الائتمان كما تم طرح الاشكالية في هذا الصياغ وهي

اهتمت إدارات المصارف العاملة في الاردن بتخطيط وتنفيذ مشروعات ادارة المعرفة ، وبالتالي استثمرت في نظم وأدوات تكنولوجيا المعلومات وتقنيات الذكاء الصناعي الموجهة نحو استقطاب وتخزين المعرفة وتحفيز انشطة المشاركة بالمعرفة وتوزيعها بالإضافة الى برامج ادارة رأس المال الانساني للأفراد العاملين في هذه المصارف.

غير ان دور ادارة المعرفة في تقديم قيمة مضافة سواء من خلال تعزيز كفاءة الاداء او تحسين جودة القرارات المتعلقة بالائتمان او بغيرها من مجالات النشاط المصرفي والمالي لا يزال غير ملموس بصورة واضحة. صحيح ان الاستثمار في هذا الحقل يتطلب فترة طويلة نسبياً لكي يحصل المصرف على المزايا المكتسبة والعائد المستهدف إلاّ أن من المهم معرفة آراء العاملين بفعالية مشروعات ادارة المعرفة التي يجري تنفيذها حالياً وتأثيرها على سلامة قرارات الائتمان وتقليلها من المخاطر المترتبة على هذه القرارات كمدخل لتحديد العوامل المؤثرة في نجاح برامج ومشروعات ادارة المعرفة في المصارف العاملة بالاردن.

الأهداف:

- ✓ حقل ادارة المعرفة ودورها في تقليل مخاطر الائتمان المصرفي بالتطبيق على القطاع المصرفي في الاردن .
- ✓ التعرف على واقع هذه المشروعات ومعرفة آراء أفراد العينة من المديرين والعاملين بدور ادارة المعرفة في تقليل مخاطر الائتمان المصرفي وتحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة للزبائن.
- ✓ وجود فروق معنوية ذات دلالة احصائية في آراء أفراد العينة حول الاهمية النسبية لعوامل ادارة المعرفة في تقليل مخاطر الائتمان ، بالإضافة الى ذلك تساهم عوامل نظم ادارة المعرفة والقدرة على استخدامها في تقليل مخاطر الائتمان المصرفي من وجهة نظر أفراد العينة ، وذلك من خلال استخدام أسلوب التحليل العاملي.
- ✓ عدم وجود فروق معنوية ذات دلالة احصائية في آراء افراد العينة حول دور ادارة المعرفة في تقليل مخاطر الائتمان المصرفي اذا تم تصنيفهم على أساس الموقع الوظيفي (مديرين وموظفين) .
- ✓ تسعى الدراسة الى تقديم اطار نظري متكامل لإدارة المعرفة وعملياتها وأهدافها، وتحليل العلاقة بين ادارة المعرفة ونظم ادارة المعرفة في الصناعة المصرفية وتحليل دور ادارة المعرفة في تقليل مخاطر الائتمان.
- ✓ أما في الجانب العلمي فإن الدراسة تسعى الى معرفة آراء عينة من المديرين والعاملين في المصارف العاملة بالاردن حول دور ادارة المعرفة في تقليل مخاطر الائتمان وتحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة للزبائن.

النتائج:

يمكن استخلاص اهم الاستنتاجات التي خرجت بها هذه الدراسة في المحاور الاساسية التالية:

1 -ادراك القيادات الادارية في مصارف العينة بأهمية الدور الاستراتيجي لإدارة المعرفة في دعم القرارات المصرفية بصورة عامة وقرارات الائتمان على وجه الخصوص.

2 -تستثمر مصارف العينة في برامج ومشروعات ادارة المعرفة من خلال تطوير نظم ادارة المعرفة وبرامج التدريب المكثفة والمستمرة للعاملين.

3 -توجد فروق معنوية ذات دلالة احصائية في آراء افراد العينة حول الاهمية النسبية لعوامل ادارة المعرفة في تقليل مخاطر الائتمان المصرفي.

4 -تساهم عوامل نظم ادارة المعرفة والقدرة على استخدامها في تقليل مخاطر الائتمان المصرفي من وجهة نظر افراد العينة .

5 -لا توجد فروق معنوية ذات دلالة احصائية في آراء افراد العينة حول دور ادارة المعرفة في تقليل مخاطر الائتمان المصرفي اذا تم تصنيفهم على اساس الموقع الوظيفي.

6 -لاحظ الباحثان من خلال زياراتهم الميدانية للمصارف ومقابلتهم لأفراد العينة تركيزهم على الحلول التكنولوجية التي تقدمها نظم ادارة المعرفة مع العلم ان هذه النظم لا تستطيع لوحدها ان تشكل مصدراً للميزة التنافسية. وبالتالي لا بد من توجيه الاهتمام نحو بناء بيئة معرفة وثقافة معرفة تقوم على المشاركة والابتكار في اساليب العمل المصرفي.

7 -تحتاج مصارف العينة الى دراسات لقياس وتقييم الجزء الاهم من اصول المعرفة وهو رأس المال الانساني وذلك بهدف دراسة وتحليل دور رأس المال الانساني في تكوين الميزة الاستراتيجية للمصرف في قطاع الصناعة وبناءاً على هذه الدراسة يمكن وضع استراتيجية فاعلة لتطوير الموارد الانسانية للمصرف.

المطلب الثالث: المقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية

بعد استعراض الدراسات السابقة التي تم إجراءها في مجال الدراسة نجد أن هناك أوجه تشابه وأوجه اختلاف في عدة جوانب بين هذه الدراسات مع الدراسة الحالية. أهمها مايلي :

- ✓ من ناحية الهدف لقد اشتركت جل الد راسات حول هدف رئيسي واحد وهو المكاسب الممكن تحقيقها من اجل معرفة القروض المتعثرة وأسباباها وطرق معالجتها وهو ما تهدف له دراس تنا، ولكن لكلا طريقته الخاصة في صياغة هدفه، وأسلوب معالجته.
- ✓ الدراسات معظمها اعتمدت على استخدام أسلوب التحليل التمييزي أو الانحدار المتدرج التي هدفت إلى التنبؤ بالتعثر المالي وذلك اعتمادا على المؤشرات المالية، ولم تعتمد دراستنا على المؤشرات المالية بل إعتمدنا على وصف القروض المتعثرة بصفة عامة .
- ✓ معظم الدراسات اعتمدت في دراستها على الإستبانة والتحليل ، أما الدراسة الحالية اعتمدت على دراسة الحالة.

بعد تتبع الدراسات السابقة نختلف في :

- ✓ جل الدراسات تخصصت في القروض المتعثرة في مجال الدراسة التطبيقية أو كفرع أما درستنا فتخصصت فيه في الجانب النظري كتعريف وفي الجانب التطبيقي في دراسة حالة وكالة القرض الشعبي التي هدفت إلى أسباب التعثر وطرق معالجته في إدارة القروض المتعثرة
- ✓ اختلاف في تحديد المتغير فدراسات السابقة تنطلق من التعثر الذي هو حالة نهائية، أما الدراسة الحالية اعتبرت التعثر والفشل والعسر والإفلاس كلها معبرة عن المتغير التابع.

خلاصة الفصل:

تركزت دراستنا في الفصل الأول على القروض المتعثرة، فتطرقنا إلى مفهومها وكذا مظاهرها وتقسيماتها ومخلفاتها المختلفة، كما توقفنا عند أهم تقسيماتها التي تمر بها عملية الإقراض المصرفي كخطوة أولى.

ونظرا للعلاقة الوثيقة التي تربط القروض المصرفية بأسبابها إرتأينا أن تتمثل الخطوة الثانية في دراسة الأسباب بصفة عامة ومعرفة طرق معالجتها كجزء منها، حيث تعرضنا إلى معرفة الأسباب وكيفية المعالجة.

كما تطرقنا إلى بعض الدراسات السابقة التي تناولت القروض المتعثرة بجوانب مختلفة

تمهيد :

إن محاولة الإلمام ببعض ما يتعلق بالقروض المتعثرة وكيفية إدارتها , وخاصة في جانب الوقاية منها وطريقة معالجتها في الفصل النظري , هـ ذا جعلنا نهدف إلى تلخص إدارة القروض المتعثرة في الجانب التطبيقي بوضوح أكثر مما سبق.

وقد تم إختيار إجراء الدراسة التطبيقية في وكالة القرض الشعبي بورقلة , الذي يعتبر كعينة من البنوك التجارية الجزائرية , غير أن الدراسة لا تهتم بتقديم البنك والتعرض لنشاته , ووظائفه وهيكله التنظيمي , بل سنتعرض لتشخيص حالة القروض المتعثرة بالبنك وطرق معالجتها والأسباب المؤدية للتعثر.

أما الأهم فيتمثل في إجراءات تحدد أسباب التعثر وطرق تسوية التعثر وكيفية مواجهة القروض المتعثرة وفق استراتيجيات تساعد على تحصيل المبالغ المستحقة , وكيفية منح القروض من طرف البنك ، وذلك عن طريق القيام بدراسة حالة تطبيقية لقرض متعثر على مستوى البنك.

لذلك تم تقسيم هذه الفصل إلى مبحثين هما :

المبحث الأول : إدارة القروض المتعثرة في وكالة القرض الشعبي

المبحث الثاني : تحليل وتفسير ومناقشة نتائج إدارة القروض المتعثرة

المبحث الأول: إدارة القروض المتعثرة في وكالة القرض الشعبي

ضمن الدراسة المعروضة في هذا الفصل اتبعنا مقاربة مبنية على الدراسات التي شملها الفصل الأول , من أجل بناء دراسة عملية ترتكز على الجانب النظري والجانب التطبيقي.

المطلب الأول :القروض المتعثرة

يتضمن هذا المطلب طريقة الدراسة والتي تجيب على السؤالين أين وكيف؟ لذلك فإننا سوف نجيب على هذه الأسئلة من خلال تحديد المنهج المتبع في الدراسة وكيفية اختيار مجتمع الدراسة والعينة المدروسة.

الفرع الأول: المنهج المتبع ومصادر المعلومات

لقد تم اعتماد المنهج الوصفي بالإضافة إلى المنهج التحليلي، حيث يعتبر المنهج الأسلوب المتبع للوصل إلى الأهداف المسطرة، ومحاولة الإجابة على الإشكالية التالية:

كيف يمكن أن تساهم القروض المتعثرة في معرفة أسبابها وطرق معالجتها في الوكالة؟

والإعتماد على المنهج الوصفي يكون في وصف متغيرات الدراسة والمتمثلة في مجموعة القروض المتعثرة بالإضافة إلى وصف مجتمع الدراسة والمتمثل في وكالة القرض الشعبي.

كما نقوم بالاعتماد على المنهج التحليلي، لتحليل البيانات والحقائق المجمعة حول الظاهرة وتفسيرها للوصول إلى نتائج عامة حول الظاهرة المدروسة.

الفرع الثاني: مجتمع وعينة الدراسة

1. **المجال الجغرافي**: أجريت الدراسة في بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة ورقلة وهو عبارة عن مؤسسة اقتصادية, وهو وكالة تابعة لمجموعة الاستغلال ورقلة و التي تضم 6 وكالات وهي كالتالي:

ورقلة، تقرت ، حاسي مسعود، الوادي ،اليزي ، تمنراست.

تأسست وكالة ورقلة سنة 1970 بمكتب يقوم بتصرفات الأعمال بفندق الطاسيلي ثم في 15 مارس 1977 قام وزير المالية بتدشين الوكالة والواقع مقرها بشارع (احمد زبانة) , مقابل قاعة سدراتة ونظرا للتعديلات التي تحدثت على المستوى الوطني للقرض الشعبي الجزائري نلاحظ أن وكالة ورقلة طبقت هذه التعديلات بإحداث تجمع يضع تحت تصرف وكالة حاسي مسعود ووكالة تقرت , وتعتبر وكالة ورقلة من أنشط الوكالات على المستوى الوطني وهذا لحجم المعاملات التي تقوم بها الوكالة

ـ تقديم مصلحة القروض:

تقوم هذه المصلحة بعمليات الإقراض والتي تتمثل في دراسة وتحليل ملفات طلبات القروض, الضمانات المقدمة والمخاطر التي تواجهها الوكالة كما تقوم بقبول أو رفض الطلبات المقدمة و متابعة سداد القروض و تتضمن:

أ . قروض الاستثمار: تمنحها الوكالة بصفة عامة للشركات الخاصة والعمومية والقطاع الخاص والمهن الحرة كالأطباء, وتكون هذه القروض, طويلة الأجل هدفها تمويل المشاريع الاستثمارية والإحلال العديد من مناصب الشغل.

ب . قروض الاستغلال: تمنحها الوكالة بصفة عامة للتجار, القطاع الصحي الخاص و الشركات العمومية والقطاع الخاص وتخص جميع القروض التي مدتها أقل من سنة ومنها تسهيلات الخزينة والقروض الموسمية.

في هذه المصلحة تتم الدراسة الدقيقة للقرض و توقع الأخطار الناجمة عنه، كما تقوم هذه المصلحة بتحديد القروض الممنوحة ثم متابعتها و تغطية الديون، ونجد في هذه المصلحة عدة مواد تنص كل منها على مهام معينة نذكرها فيما يلي:

قسم التحليل و الدراسات: يقوم باستقبال ودراسة و تحليل طلبات القرض إما:

- باقتراح المساهمات الموضوعية الممكنة أو إرسال القروض المبعوثة للجهة الأكثر كفاءة لمناقشتها
- ترتيب و تحيين ملفات القروض.
- المتابعة الصحيحة و المنتظمة المتطورة لنشاط المؤسسات الزبونة.

قسم القروض الإدارية:

- تقوم بإعداد رخص القرض التي هي من صلاحياتها.
- إعداد الضمانات و مدى تطابقها مع الشروط المطبقة عليها فيما يخص القرض.
- إعداد اتفاقيات القرض والسندات لأمر و مطالبة الزبون بإرضائها.
- إعداد ومنح شهادات الضمان و الاحتياط.
- متابعة استعمال القروض و التأكد على مدى اتجاهها وفقا للموضوع الممول من أجلها.
- السهر على أن يقوم بمنح تحصيله في الزمن المحدد.
- التأكد من إعداد و إرسال الملفات المتعلقة بالرقابة المسبقة و إرسالها إلى بنك الجزائر.
- إعداد ونشر واستغلال إحصائيات الالتزام.

- إعداد وإرسال في وقت محدد للإحصائيات الموجهة لمديرية الاستغلال التابعة للوكالة وإلى الهيئات المركزية المعنية.
- متابعة الانجاز عينيا لمشاريع الاستثمار و القيام بإجراءات ترتيب الديون.

قسم المواد القانونية و المنازعات تقوم بمايلي:

- مراقبة مدى قانونية الضمانات المحصل عليها وإرسالها لمديرية استغلالها من أجل قبولها و حفظها.
- العمل على المتابعة النزيهة لعدم الدفع ثم المتابعة لملفات المنازعات.
- استعمال كل السبل و الإجراءات الواجبة من أجل تحصيل الديون
- مراقبة الملف الإداري لفتح الحساب للزبائن قبل إرساله إلى مديرية الاستغلال من أجل إبداء الرأي.

2. **المجال البشري**: يعتبر المجال البشري للدراسة إجمالي عدد الأفراد الذين تطبق عليهم مختلف الوسائل لجمع البيانات، ويتكون من 15 عامل.
3. **المجال الزمني** : وهو الوقت الذي استغرقته الدراسة حوالي 30 يوما وبالضبط خلال شهر مارس بداية أفريل 2016.

الفرع الثالث–متغيرات الدراسة:

المتغير المستقل (القروض المتعثرة)، وذلك لما تتضمنه من طريقة حول وضعية مختلف العمليات منح القروض في المؤسسة.

المتغير التابع (أسباب تعثر القرض وطريقة معالجته) ، والتي تشمل العوامل المتحكمة في التخفيف من التعثر في قروض المؤسسة ، وكيفية معالجتها في المؤسسة.

تحليل العلاقة بينهما ، أي كلما عرفنا أسباب القروض المتعثرة أدى هذا إلى التقليل من تعثر القروض في المؤسسة.

المطلب الثاني : الأدوات المستخدمة في الدراسة

الفرع الأول: المقابلة والملاحظة

المقابلة:

لقد تم إعتماد أسلوب المقابلة الشخصية مع الأفراد الذين لهم علاقة بالقروض بمختلف مستوياتها، وهذا للحصول على معلومات أولية، تمكننا من الإجابة عن أسئلة البحث بطريقة صحيحة وسليمة تمكننا من الوصول إلى نتائج دقيقة.

الملاحظة:

ملاحظة كيف تسير عملية منح القروض وكيف تتم المعاملة مع القروض الفاشلة مباشرة والتحقق من البيانات والنتائج

الفرع الثاني–الوثائق الإدارية و قائمة الاستقصاء :

الوثائق الإدارية:

والتي تتعلق بمختلف الوثائق والسجلات المتعلقة بالقروض والقروض المتعثرة، والتي يمكن لها أن تفيدنا في الوصول إلى حقائق تكشف الحالة العامة للمؤسسة في معالجتها لقروض المتعثرة.

قائمة الاستقصاء:

وهي قائمة تحتوي على مجموعة من الأسئلة ، قمنا بطرحها عن رئيس مصلحة القروض ، وهذا للتحقق من سير عملية منحه القرض وتتبعه حتى تحصيله ، وكذا معرفة اسباب التعثر للقروض في البنك .

الفرع الثالث – الاجراءات القانونية

الإجراءات الودية

الإجراءات القضائية

المبحث الثاني : تحليل وتفسير ومناقشة نتائج إدارة القروض المتعثرة

من أجل تحليل وتفسير ومناقشة نتائج القروض المتعثرة في بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة ورقلة قمنا بتقسيم هذا المبحث إلى مطلب الأول يتضمن عرض نتائج الدراسة الميدانية وتحليلها أما المبحث الثاني يتضمن المناقشة تلك النتائج.

المطلب الأول : عرض نتائج الدراسة الميدانية وتحليلها

بعد القيام بعملية البحث و جمع المعلومات و تلخيصها توصلنا إلى النتائج التالية:

الفرع الأول : كيفية منح القروض من طرف بنك

يتم منح القرض كما يلي:

1. اتصالات بين المقترض والمصرفي من أجل التفاوض.
2. تقديم المقترض للملف القرض.
3. القيام بالدراسة التحليلية (التحليل المالي)
4. الزيارة الميدانية: وذلك من أجل التأكد من صحة المعلومات الواردة في الملف، ويتم ذلك من طرف عمال البنك ومصلحة العقارات بعد ذلك يتم كتابة تقرير حول الزيارة والتحقق لتحويل الملكية كضمان.
5. عرض الملف على لجنة القرض على مستوى لجنة الوكالة تم يرسل الى المديرية الجهوية للدراسة وإبداء الرأى ومن تم الى المديرية العامة للفصل بالقرار النهائي ، إما بالقبول أو بالرفض .
   1. حالة الرفض: يرفض طلب لعدة أسباب:

- السمعة السيئة
- عدم صدق القوائم المالية
- الضمانات غير كافية
- نقص الشروط اللازمة والخاصة إما بمصلحة البنك أو الخاصة بالاقتصاد ككل وفي هذه الحالة يحق لطالب القرض أن يتقدم بالطعن مرتين:
  - مرة أمام الوكالة المقدم إليها طلب القرض.
  - مرة أخرى على مستوى المديرية العامة.

2. حالة القبول : في هذه الحالة يتم استدعاء طالب القرض من طرف البنك من أجل فتح حساب جاري لدى البنك خاص بمساهمته الشخصية كما يقوم بتقديم الضمانات العينية أو الشخصية تفاديا لخطر عدم السداد ، أو خطر معدل الفائدة (السيولة) ، خطرا عدم قابلية الضمانات للتحويل (القيمة ، الوقت)، ويتم نقل الملكية لصالح البنك خلال مدة القرض ، ثم يقوم العميل بالإمضاء على الاتفاقية البنكية تم جميع الوثائق اللازمة ، بعد ذلك يقوم البنك بإعطاء شيك مسطر لصالح المورد للخدمات (فواتير التي استعملها المقترض) ويتم وضع جدول إهتلاك القرض العميل.

جدول (01) : اهتلاك القرض

جدول إهتلاك الق المدة	أصل القرض في بداية المدة	الفائدة	الإهتلاك	الدفعة	أصل القرض في نهاية المدة
1	E	F=E.i	Am = E/n	A = F + Am	E' = E-Am
2	E	F' = E' . i	Am = E' .i	A' = F' – AM	E'' = E' – Am
3	E''		Am		0
المدة ن			E		

المصدر: من إعداد الطالبة.

عند وصول الدفعة الأولى للسداد يتم إعلام المقترض ب 8 أيام قبل وصول ميعاد التسديد عن طريق إشعار ، فإذا لم يسدد ما عليه خلال 03 أيام يرسل له البنك إنذارا ، فيلزم العميل بتسديد قيمة الدفعة + عمولة التأخير مع إظهار أسباب التأخير ، فإذا لم يلتزم العميل ولم يسدد ، يقوم البنك بإلغاء جدول الإهلاك الخاص بالعميل ويجبر على تسديد قيمة الدفعات مرة واحدة + الفوائد وعمولات التأخير كما أن البنك يوقف جميع التعامل معه مستقبلا لكونه ليس محل ثقة أما إذا أتى ومعه مبررات تأخيره بوثائق رسمية يكون أمام حالة إعادة الجدولة التي يلجأ البنك قبل اللجوء إلى القضاء .

الفرع الثاني : تركيب ملف قروض مصغرة في إطار دعم تشغيل الشباب

يشمل الملف الخاص بالقروض المصغرة مجموعة من الوثائق والإجراءات و هي كالتالي:

- ✓ احضار نسخة من ملف القرض المصغر موافق عليها من طرف وكالة تشغيل الشباب حيث تضم كل من:
  - بطاقة التعريف الجبائي
  - نسخة من السجل التجاري أو بطاقة حرفي مصادق عليها
  - شهادة تأهيل+بطاقة اقامة
  - شهادة ميلاد
  - وثيقة إثبات الهوية
  - طلب خطي
  - دراسة تقنية اقتصادية للمشروع
  - الفاتورة الشكلية مرفقة بوثيقة تأمين لها
  - دفتر الشروط المتعلق بالقرض مصادق عليها
- ✓ تتم الموافقة على منح القرض من طرف القرض الشعبي بعد معاينة الملف
- ✓ يتم فتح حساب للزبون لدى القرض الشعبي بالوثائق التالية :

– ملف فتح حساب تجاري : ويتضمن كل من

- سجل تجاري مصادق عليها من مصلحة السجل التجاري
- الرقم الجبائي
- اشعار بالتعريف
- عقد الايجار
- شهادة ميلاد
- بطاقة اقامة
- صورة طبق الأصل لبطاقة التعريف أو رخصة السياقة
- الختم
- مساهمته في حسابه الخاص لدى البنك بنسبة 1 % من القرض

– ملف فتح حساب أعمال حر :

- الإعتماد
- الرقم الجبائي
- إشعار بالتعريف
- عقد الايجار
- شهادة ميلاد
- بطاقة إقامة
- صورة طبق الأصل لبطاقة التعريف أو رخصة السياقة
- الختم
- مساهمته في حسابه لدى البنك بنسبة 1 % من القرض

✓ يتم منح القرض من البنك بنسبة 70% من المشروع بعد ان يقوم الزبون بتسديد 1% و29% تسددوه وكالة تشغيل الشباب

✓ قيام الزبون بالإجراءات المتعلقة بالقرض مع وكالة التشغيل الشباب لتأكيد فواتير المشروع

✓ يتم رهن الضمانات وعتاد المشروع لصالح البنك

✓ يتم منح الزبون صك بنكي من البنك بنسبة 30 % من المشروع كدفعة أولية حيث يتم أخد مبلغ الصك من طرف الزبون من وكالة التشغيل الشباب

✓ يتم ابرام اتفاقية بين البنك الزبون

✓ يتم منح الزبون صك بنكي من البنك بنسبة 70 % من المشروع كدفعة ثانية حيث يتم أخد مبلغ الصك من طرف الزبون من حسابه لدى البنك

✓ حقوق التامين تكون على عاتق الزبون

✓ بعد القيام بالمشروع يقوم البنك بتكليف وكالة دعم الشباب بمعاينة المشروع بوثيقة إثبات سير المشروع

✓ يقوم البنك بحساب الاقساط بجدول الإهتلاك بعد 3 سنوات من تاريخ منح القرض

الفرع الثالث : مثال تطبيقي لقرض متعثر

سنتتبع أحد القروض المتعثرة بدءا بخطوات منح القرض إلى غاية الإجراءات المتخذة لتحصيله ومن بين الملفات المقدمة تم اختيار الملف التالي:

عميل (X) تقدم بطلب قرض لمدة 05 سنوات يقدر بـ: 5.104.000.000 د.ج في اطار قرض استثماري متوسط الاجال في إطار تمويل مشاريع دعم تشغيل الشباب و وفقا لآلية عمل القرض الشعبي فقد تم القيام بالخطوات التالية :

1 -**فتح حساب جاري للزبون بالبنك**

2 -**تقديم ملف طلب القرض من الزبون** : يتطلب الوثائق التالية:

* طلب خطي.
* شهادة عدم الإخضاع للضرائب والرسوم.
* شهادة عدم الانتساب إلى الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي.
* شهادة عدم الانتساب إلى الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء .
* فاتورة شكلية.
* عقد التأمين ضد المخاطر.
* شهادة الكفاءة المهنية من الدرجة الأولى.

3- دراسة ملف القرض:

عند تقديم الملف تتم الدراسة الأولية لصاحب المشروع وذلك بالاستعلام عنه من أطراف متعددة كالبنك المركزي والبنوك الأخرى ، ثم الدراسة التحليلية للملف على مستوى الوكالة التي تأخذ بعين الاعتبار كل جوانب المشروع ، تتضمن هذه الدراسة تحليل مختلف الوثائق الاقتصادية والتقنية التي يحتوي عليها الملف "الميزانيات المحاسبية ، القوائم المالية...الخ .

بعد الانتهاء من هذه الدراسة يتم تقديم مخطط دراسة طلب القرض على لجنة القرض والذي يكون مصادق عليه من قبل القائم بالدراسة على مستوى الوكالة.

تنعقد لجنة القرض التي تتكون عادة من ثلاث أعضاء على رأسهم : مدير الوكالة ، بهدف إصدار قرار بمنح القرض إذا لم يتجاوز مبلغ القرض حد معين ، أو إبداء رأي اللجنة في حالة ما إذا تجاوز مبلغ القرض هذا الحد. انتهت اللجنة إلى التوقيع على محضر لجنة القرض ، حيث تضمن هذا المحضر بالإضافة إلى بعض المعلومات المتعلقة بالزبون الشروط الأولية التي يجب أن يوفرها الزبون والتي تتمثل في:

-سند لأمر.

-شهادة تأمين ضد المخاطر.

-التزام بالرهن للعتاد الممول.

-المساهمة الشخصية ومساهمة وكالة دعم وتشغيل الشباب.

وتتبع هذه الخطوة الدراسة التقييمية للملف والتي تتم على مستوى المديرية الجهوية للاستغلال يكون الهدف منها تثبيت الجوانب الإيجابية أو السلبية عن الدراسة التحليلية للملف على مستوى الوكالة.

بعدها تنعقد لجنة القرض على مستوى المديرية برئاسة المدير من أجل إعطاء القرار النهائي بالموافقة أو رفض منح القرض بناءا على نتائج الدراسات السابقة.

في هذه الحالة تمت الموافقة على منح القرض.

وفي المرحلة التالية يتم إبلاغ الوكالة بالقرار وإرسال تصريح بمنح القرض المطلوب.

وتقوم من جهتها الوكالة بإعلام الزبون بالموافقة على منح القرض مع إعلامه أيضا بمختلف مميزات القرض (المبلغ، المدة ، نسبة الفائدة...الخ) .

كما تم إعلام الزبون بأن صلاحية الموافقة على منح القرض محدودة ، مدة صلاحيتها 06 أشهر منذ تاريخ إمضاء العقد ، وفي حالة تجاوز المدة المحددة تلغى الموافقة على منح القرض ، بعد تحقيق الشروط المبينة سابقا يستدعى الزبون للتوقيع على اتفاقية القرض ، تتضمن هذه الوثيقة مجموعة من المواد أهمها المادة 11 التي تحتوي على الحالات التي يمكن فيها فسخ العقد , وأخيرا يتحصل الزبون على القرض المطلوب 60 شهر يسدد في شكل أقساط كل 07 أشهر وفق جدول إهتلاك محدد .

وفي إطار آلية عمل البنك التي تتضمن متابعة القروض الممنوحة والتأكد من توجيهها إلى الأنشطة المطلوبة ، قامت مصلحة المنازعات التأكد من تخصيص القرض في المجال المبين في العقد.

صدر عن اللجنة محضر معاينة تضمن نتيجة الزيارة حيث تمت معاينة التجهيزات المطلوبة.

وقام الزبون بتقديم وثيقة رهن العتاد الممول كما سبق الاتفاق مع البنك.

تعثر القرض وسيقوم البنك بالإجراءات المتخذة لتحصيله.

بعد منح القرض من المفروض أن يلتزم الزبون بالآجال المحددة لتسديد الدفعات حسب جدول الإهتلاك الصادر سابقا.

في هذه الحالة تأخر الزبون عن تسديد ما عليه من مستحقات في الآجال المحددة وتم استدعاؤه من طرف البنك لمعرفة أسباب التأخر.

لكن الزبون لم يستجب لطلب البنك بالحضور لتبرير التأخر عن التسديد فقام البنك للمرة الثانية بإرسال إنذار إلى الزبون قبل أن المتابعة القضائية للتقرب من البنك من أجل تسوية الوضعية.

ومرة أخرى لم يستجب الزبون لطلب البنك مما استدعى البنك إلى إنذار الزبون لدفع مستحقاته عن طريق المحضر القضائي.

لم يستحب الزبون لاستدعاء البنك لتبرير التأخر كما أنه تأخر عن سداد 05 دفعات متتالية وعادة يعتبر القرض بأكمله متعثر ويصبح المقترض مطالبا بتسديد القيمة الإجمالية للقرض إذا تأخر عن تسديد 03 دفعات متتالية. وبالتالي أصبح المدين مطالب بتسديد القيمة الإجمالية للقرض وتم إعلامه بذلك.

وفي الخطوة التالية تم تقديم ملف القرض إلى مصلحة المنازعات حيث تتم دراسة وجمع المعلومات المتعلقة بالمقترض والمشروع الممول ، في هذه الحالة نظرا لتعذر وجود حل عن طريق التسوية الودية أو إعادة جدولة القرض وعدم جدية صاحب المشروع (المقترض) أصدرت اللجنة قرارا باللجوء إلى القضاء من أجل تحقيق الضمانات وتحصيل القرض .

نعد المراحل كلها كالتالي :

المرحلة الاولى : ما بعد القبول عن منح القرض من البنك[1]

- ✓ معلومات عن العميل والقرض
- ✓ دراسة الملف(مساهمة العميل + مساهمة دعم الشباب)
- ✓ دراسة تقنية اقتصادية
- ✓ الموافقة على منح القرض الفاتورة الشكلية
- ✓ استكمال الوثائق الازمة لمنح القرض
- ✓ الوعد بالخط من مديرية النقل
- ✓ الاتفاقية بين الزبون والبنك والضمانات
- ✓ منح مباشر للممول (شركة تويوتا)
- ✓ جدول الإهتلاك
- ✓ قرار منح الامتيازات من طرف وكالة ترقية الاستثمار
- ✓ وثيقة من الوكالة الوطنية لتطوير الاستثمار مصادق عليها(ND)

[1] الملحق 1.

المرحلة الثانية : دخول العميل في تعثر في تسديد الأقساط [1]

بعد 3 سنوات من منح القرض لم يسدد الزبون ما عليه من أقساط فتم إسترجاع القرض كالتالي:

1 _ التسوية الودية : وتشمل الوثائق التالية

- ✓ إعلام الزبون بتقدم لتسوية وضعيته
- ✓ بعد شهر يتم ابلاغ الزبون بدعوة مدتها 7 ايام عن طريق البريد السريع
- ✓ إرسال إندار بالتسديد على 3 مراحل
  - إندار أولي لتقدم لتسوية الوضعية
  - بعد 15 يوم إندار ثاني
  - بعد 10 ايام إندار أخير
- ✓ إرسال إعذار عن طريق المحضر القضائي تحت عنوان محضر إنذار بالدفع
- ✓ إرسال طلب تجميد مبالغ الزبون في البنوك المتواجدة داخل الولاية مع البريد والصندوق

2 _ التسوية القضائية : وتكون بتوجيه القضية إلى المحامي وتعيينه لمتابعة باقي الاجراءات وفق الوثائق التالية

- ✓ تنضيم محضر تبليغ إندار + محضر توجيه إعذار بالتسديد
- ✓ عريضة إفتتاح دعوة
- ✓ إصدار الحكم من المحكمة
- ✓ إرسال ملف المدعى عليه إلى خبير معتمد لدى مجلس القضاء للفصل في القضية
- ✓ بيع الضمانات في المزاد العلني لإسترجاع المبلغ المقترض

[1] الملحق 2.

المطلب الثاني: مناقشة نتائج الدراسة الميدانية

الفرع الاول :تحليل النتائج:

يمنح البنك قروضا مختلفة لتمويل الأنشطة الإقتصادية، بعض هذه القروض نتيجة لأسباب مختلفة يمكن أن تتحول إلى قروض متعثرة، حيث يعمل البنك تبعا لما يمتلكه من وسائل وإمكانيات على متابعتها وتحصيلها.

أولا: التفسير

من خلال النتائج المتحصل عليها نجد أن :

أ –القروض المتعثرة بالبنك من الفترة (2010 الى 2013):

حسب معلومات البنك فانه يتبع سياسة صارمة في منح القروض ويرتكز على الضمانات لاسترجاع امواله.
جدول رقم (1) يوضح حجم القروض الممنوحة من القرض الشعبي للفترة (2010 الى 2013)

MLR=X000

السنة	2010	2011	2012	2013
قروض الاستغلال	15000	90000	90000	100000
قروض الامضاء	36000	30000	38000	40000
قروض دعم الشباب	1200000	14000	14500	16000
قروض السكن	115000	12000	11000	14000
المجموع	**1366000**	**146000**	**153500**	**170000**

المصدر : من اعداد الطالبة حسب المعلومات المقدمة من مصلحة القروض

من خلال الجدول نلاحظ تزايد في منح القروض الممنوحة من البنك من عام إلى الثاني حيث بلغت 1366000 مليار دينار في 2010 ووصلت إلى 170000 مليار دينار في 2013 , وهذا راجع لزيادة منح قروض دعم الشباب وقروض الاستثمار , أما حجم القروض قليلا في قروض الإمضاء حيث انها تتراوح بين 30000 مليار دينار الى 40000 مليار دينار مع أنها تعد من القروض المحصلة لضرورتها في المؤسسات كبداية في المشروع.

ورغم الجهود المبذولة من أجل وضع سياسة ملائمة تمكن البنك من إتخاذ القرار المناسب إلا أنه يتعرض لحالات عدم التسديد خاصة في قروض دعم الشباب والجدول التالي يوضح القروض التي لم يتم تسديدها في الوكالة لسنوات مضت .

الجدول (2): إجمالي القروض الممنوحة والمتعثرة على مستوى البنك

MLR=X000

	المبلغ (دج)	النسبة
القروض الممنوحة	51000	%100
القروض المتعثرة	35000	%68
المبلغ المحصل	16000	%31

المصدر: من إعداد الطلبة.

من الجدول أعلاه يمكن ملاحظة ما يلي:

- تمثل القروض المتعثرة في البنك لسنوات مضت نسبة 68% من إجمالي القروض الممنوحة
- أما المبالغ المحصلة فتمثل نسبة 31% من مجموع القروض المتعثرة

نلاحظ هنا أن نسبة القروض المحصلة إلى إجمالي القروض المتعثرة هي نسبة ضعيفة وهي ناتجة في غالب الأحيان عن الصعوبات التي تواجه عمليات تنفيذ الأحكام القضائية وللإشارة تبلغ مجموع القروض المتعثرة المتواجدة على مستوى القضاء إلى 18000 مليار دينار وهي تمثل نسبة 51% من إجمالي القروض المتعثرة وهي نسبة كبيرة تدل على أن البنك دائما يلجأ إلى القضاء من أجل تحصيل القروض الممنوحة والمتعثرة وغالبا ما يخسر البنك في إسترداد أمواله لأن المحكمة تفصل في القروض المتعثرة على أنه لم يعد هناك قروض مشكوك في تحصيلها أو معدومة لأنه سيرجع لتحصيل الضمانات وبيع الرهن لاسترجاع كل المبالغ أو جزء منها

ب –أسباب القروض المتعثرة بالبنك

تعود أسباب القروض المتعثرة بالبنك كما يلي :

- ✓ منح قروض لمؤسسات وأشخاص غير مؤهلين وذوي قدرات ضعيفة في التسيير, وذلك تحت غطاء دعم تشغيل الشباب والتنمية الاقتصادية.
- ✓ نشأة عدد كبير من النشاطات للمقترضين في ظروف غير سليمة تعود إلى المحيط العام للبلاد , والذي كان سببا في عدم تمكنها من مسايرة واحترام مخططات التنمية والاقتصاد.
- ✓ وجود خلل في الدراسات الائتمانية نظرا لاعتمادها بصفة أساسية على المعلومات المقدمة من المقترضين دون التأكد منها بشكل كافي من مصادر خارجية .
- ✓ عدم وجود سياسة واضحة لدى البنك لمتابعة المشاريع الممولة للمقترضين.
- ✓ عدم تحري الدقة في تقدير الاحتياطات المالية للمؤسسات وتقدير الضمانات المقدمة منها.
- ✓ إستخدام العميل القرض في غير الغرض الذي منح من أجله وذلك أن البنك منحه القرض بهدف تمويل مشروعه وتوسيعه.
- ✓ عدم تقديم معلومات صحيحة عن العميل والمشروع
- ✓ ضعف القدرات الادارية للمقترض
- ✓ غياب سياسات إقراضية سليمة لصالح البنك أو لصالح الزبون
- ✓ سياسة الدولة في منح القروض تلزم البنك على منح القروض إلى المقترضين في إطار الوكالة الوطنية لتشغيل الشباب والصندوق الوطني للتامين على البطالة.

ت –المعالجة للقروض المتعثرة من طرف البنك

يعتبر موضوع التعامل مع القروض المتعثرة وإدارتها من أكثر المواضيع المصرفية تعقيداً و حساسية، و يعتمد نجاح البنك في إدارة القروض المتعثرة على قدرة القائمين على هذا النشاط ومدى توفر الخبرة و الحدس الائتماني لديهم، وقدرتهم على التعامل مع كل حالة وفق خصوصيتها.

و تختلف طرق معالجة القروض المتعثرة تبعًا لاختلاف وتباين الظروف الخاصة بالبنك / أو المقترض ، و على البنك من خلال المتابعة و الدراسة و التحليل أن يتأكد من السبب الحقيقي الذي أدى إلى تعثر القرض لأن ذلك سيسهل عملية المعالجة ، وقد يحتاج البنك في بعض الاحيان استشارة جهة خارجية في إطار عملية تحليل سبب التعثر ومدى قدرة المشروع على النهوض من جديد وتسديد التزاماته تجاه البنك .

وفي هذا الإطار فإن النتيجة التي يمكن التوصل إليها ستكون واحدة كما يلي:

أولا :تصفية القرض

يتم اتخاذ هذا القرار إذا توصل البنك إلى قناعة تامة بأن المشروع لم تعد لديه مقومات الاستمرار مهما بذلت من جهود لإصلاحه و تطويره ، وهناك احتمال أن تتم التصفية بشكل اختياري ، أو أن تتم بشكل قصري ،ولا تلجأ البنوك إلى قرار التصفية إلا كحل أخير وبعد أن يتأكد البنك مما يلي:

- عدم وجود إمكانية لمعالجة أو إصلاح أو التغلب على الأزمة التي يعاني منها المشروع، وأن المعطيات المتوفرة تشير إلى أن المشكلة هيكلية و مستمرة و ليست عابرة و مرحلية.
- أن النشاط الذي يمارسه المشروع قد وصل إلى مرحلة الانحدار في دورة حياة المنتج ، ولا يوجد أمل في تحسن الوضع مستقبلاً ، وأن العميل أو المشروع لايمكنه التحول إلى نشاط آخر مجدي.

ثانياً :تسوية القرض

إذا تبين للبنك أن هناك مقومات حقيقية لاستمرار المشروع ومعالجة الخلل الذي يعاني منه ، فإن البنك يسعى في مثل هذه الحالة إلى إجراء شكل من اشكال التسوية مع المقترض ، على أمل أن يتم تحويل القرض إلى قرض عامل، وتتم التسوية في حالات كثيرة منها:

- توقف نشاط المشروع بشكل جزئي، وعدم توقف المشروع بالكامل .
- عدم قدرة المشروع على خدمة الدين بوضعه الطبيعي، مع وجود إمكانية لخدمة الدين إذا تمت التسوية.
- عدم قدرة المدين والكفلاء بسداد كامل قيمة القرض .
- استعداد المقترض لسداد جزء كبير أو مقبول من الدين فورا إذا تمت عملية التسوية من قبل البنك.
- تقديم عرض من قبل المقترض من شأنه تحسين وضع القرض وزيادة ضماناته .

ثالثا: الأمور التي يجب مراعاتها عند عملية التسوية

هناك بعض الحالات التي لا تستلزم قيام البنك بالتنازل عن حقوقها أو جزء منها، ومن هذه الحالات ما يلي:

- امكانية استمرار عمل المشروع أو قدرة المقترض على السداد بالكامل ودون أية تنازلات من قبل البنك ، وأن كل ما هو مطلوب من البنك إعادة جدولة القرض بما يسهل على المقترض عملية السداد.
- توفر ضمانات عينية يمكن الرجوع إليها و التنفيذ عليها.
- وجود ديون على العميل لدى بنوك أخرى، الأمر الذي من شأنه تخفيض الحق النسبي للبنك بالمقارنة مع حقوق البنوك الأخرى، ما لم تكن التسوية تتضمن سداد نقدي لجزء لا بأس به من القرض وإنهاء العلاقة مع المقترض.
- وجود قضايا أخرى متداولة في المحاكم وأجهزة القضاء بين البنك و المقترض.

الفرع الثاني: الإستنتاجات والحلول

أولا : الاستنتاجات

- ✓ لا يتحمل البنك المخاطرة في منح القروض ، حيث يفضل تمويل المشاريع المضمونة الربحية و المردودية .
- ✓ يقتصر دور البنوك في تمويل المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في منح القروض فقط.
- ✓ لا يقدم البنك الارشادات و التوجيهات إلى المؤسسات المنشاة حديثا .
- ✓ يتحفظ البنك في منح القروض خارج وكالات الدعم.
- ✓ يبقى البنك مسيَّر في اعطاء القروض من طرف البنك الجهوي و لا يستطيع اعطاء القروض بدون الرجوع له.
- ✓ اهتمام البنك بزيادة أرباحها بغض النظر عن درجة المخاطر التي تتضمنها عملية التوسع في الإقراض.
- ✓ عدم قيام البنوك بمتابعة أوضاع المقترضين والمشاريع الممولة إلا بعد أن يصل القرض إلى مرحلة التعثر في غالب الاحيان.
- ✓ عدم دقة الدراسات الائتمانية التي يقوم بها موظفو الائتمان ، سواء أكان ذلك ناجماً عن ضعف تأهيل هؤلاء الموظفين أم ناجماً عن الضغوط التي تمارسها إدارات البنوك في مجال التوسع في منح القروض مما ينجم عنه عدم إيلاء موظفي الائتمان الاهتمام الكافي للدراسات الائتمانية.
- ✓ اعتماد القرار الائتماني على الضمانات أكثر من اعتماده على جدوى المشروع الممول.
- ✓ عدم تناسب مواعيد تسديد أقساط القرض مع التدفقات النقدية للمقترض ، ويرجع سبب ذلك بالدرجة الأولى إلى عدم دقة الدراسات الائتمانية ، وإلى عدم صحة البيانات التي يقدمها المقترض للبنك.
- ✓ حصول ظروف طارئة غير متوقع تودي لتعثر القرض.
- ✓ عدم تناسب مبلغ القرض مع احتياجات المقترض سواء أكان حجم القرض أكبر أم أقل من هذه الاحتياجات.
- ✓ فقدان المقترض لوظيفته أو مصدر دخله.

ثانيا: الحلول

و من هذه النتائج نقترح على البنك الحلول الآتية :

- ✓ أن يكون القرار الائتماني للبنك مستنداً على الجدوى الاقتصادية للمشروع الممول و عدم الاعتماد على الضمانات وحدها كمرتكز رئيس للقرار الائتماني.
- ✓ تطوير مهارات موظفي التحصيل في البنك ، لما لذلك من أثر مباشر على رفع مستوى أدائهم ، فكلما زادت كفاءة البنك في مجال تحصيل أقساط القروض الممنوحة كلما انخفضت حدة مشكلة القروض المتعثرة لديه ، و لعله من المناسب في هذا المجال تطبيق أنظمة حوافز خاصة لموظفي التحصيل.
- ✓ ضرورة اتصال البنك بشكل مستمر مع المقترضين بهدف توثيق العلاقة معهم وبما يكفل بقاء البنوك على اطلاع دائم و فعلي على أوضاع المقترضين ، الأمر الذي يوفر للبنك القدرة على معرفة المشاكل التي قد يتعرض لها المقترض و مساعدته في حلها إن أمكن ذلك ، أو اتخاذ الإجراءات الوقائية اللازمة التي تجنب البنك مخاطر تعثر القرض أو تخفف أثر مثل هذه المخاطر.
- ✓ أن تنشئ البنك أجهزة تحقق من المعلومات ذلك لجمع و تحليل المعلومات المتعلقة بالمقترضين الذين لهم تعامل مع البنك أو الأشخاص و المؤسسات الذين يتقدمون بطلبات الحصول على القروض ، وذلك بهدف تعزيز مصداقية البيانات التي يبنى عليها القرار الائتماني.
- ✓ أن تقوم البنوك بإجراء دراسات سنوية أو نصف سنوية لتقييم العقارات المرهونة لصالحها كضمان لديونها ، وذلك حتى يبقى هامش أمان كافي لدى البنك ، وأن تطلب البنوك من المقترضين تعزيز قيمة الضمانات في حال انخفاض قيمتها إلى مستويات تكون عندها قيمة القرض أكبر من قيمة الضمانات ، مع إعطاء أهمية خاصة للعقارات التي تخص القروض المتعثرة والقروض الموضوعة تحت المراقبة.
- ✓ أن تميز البنك في تعاملها و الإجراءات التي تقوم بها بحق المقترضين المتعثرين بين فئة المقترضين الذين لا تتوفر لديهم النية و الرغبة في التسديد ، و فئة المقترضين الذين وصلوا إلى مرحلة التعثر لأسباب خارجة عن إرادتهم بحيث يكون هناك نوع من المرونة في التعامل مع الفئة الثانية.
- ✓ ضرورة أن يكون البنك ضمن فريق إدارة المشروع الممول في حالة تمويل مشاريع إنشائية أو مشاريع استثمارية كبيرة لكي يبقى البنك على اطلاع مباشر على سير العمل في المشروع الممول.

خلاصة الفصل :

إن الأسلوب المتبع من قبل البنك في معالجة حالات تعثر القروض تتوقف بالدرجة الأولى على الأسباب التي أدت إلى ذلك ، ورغم أن الإجراءات القانونية المتخذة لمتابعة التعثر في أغلبية الحالات تعرض البنك لخسارة عملائه الدائمين ودرجة تنافسيه بين البنوك إلا انه يعتبر الحل الأخير للبنك لاسترجاع ديونه بعد استنفاذ كل الحلول الودية التي يمكن أن يستخدمها لإخراج العميل من دائرة التعثر.

ومن خلال الدراسة التطبيقية على مستوى البنك في مصلحة القروض والمنازعات تم استنتاج أنه غالبا ما يلجأ البنك إلى القضاء من أجل تحصيل حقوقه ولكن نظرا للصعوبات التي تواجه عملية تنفيذ الأوامر القضائية فإن نسبة القروض المحصلة فعلا تكون ضئيلة مقارنة بإجمالي القروض المتعثرة.

الخاتمة :

في ضوء هذه الدراسة تم التوصل إلى ما يلي :

-يتمثل التعثر في إخلال العميل القرض بالشروط التعاقدية مع البنك ، ومن ثم فانه من الضروري أن يتأكد البنك من أن الشروط الواردة فيه تضمن حقوقه من جهة وتراعي ظروف المقترض وقدرته على السداد من جهة أخرى.

-حالات التعثر تحدث نتيجة ظروف غير متوقعة عند منح الائتمان.

-قبل اتخاذ قرار اعتبار القرض متعثرا فإنه ينبغي على البنك أن يجري دراسة وافية للقرض ، على أن تشمل هذه الدراسة على تحليل مفصل لقدرة العميل المقترض على الوفاء بالتزاماته ومدى كفاية الضمانات لتغطية مبلغ القرض الممنوح له.

-قد ينجم تعثر القرض من سوء نية العميل أو وقوع أحداث خارجة عن سيطرة المقترض وإرادته.

-ينبغي أن يعتمد سداد القرض على قدرة المشروع الممول على توليد تدفقات نقدية تمكن المقترض من الوفاء بالتزاماته تجاه البنك ، وهو ما يؤكد أهمية الاعتماد على القدرة الإيرادية للمشروع الممول وليس على الضمانات المقدمة له.

-يؤثر وصول القرض إلى مرحلة التعثر سلبا على حقوق البنك ويلحق به الضرر ويحرمه من قيد الفوائد المترتبة ضمن إيراداته ، لأن البنك يكون ملزما بتعليق قيد فوائد القروض المتعثرة ، كذلك فإن المخصصات التي يكونها البنك لمواجهة القروض المتعثرة تؤدي إلى تخفيض أرباح البنك.

وبناء على هذه النتائج ، فإنه يمكن اعتبار أن أفضل الطرق لمعالجة القروض المتعثرة هي الوقاية منها ، ويتحقق ذلك بوضع خطة معقولة لتحصيل القرض من العميل تستند إلى قواعد ثابتة وموضوعية ، مع اتخاذ قرارات رشيدة لا تحول القرض المضمون إلى قرض متعثر.

وكبديل للعلاقة بين البنك والعميل كدائن ومدين ، فإنه يمكن تدعيم هذه العلاقة بجعل البنك كشريك أو مستشار في مشاريع العميل ، وهو ما يتوافق مع العمليات التمويلية في البنوك الجزائرية

الكتب:

1. محمد كمال خليل الحمزاوي **"اقتصاديات الائتمان المصرفي، دراسة تطبيقية. لنشاط الائتمان واهم محدداته"**، منشأة المعارف، الإسكندرية ،مصر 1994 .
2. محسن أحمد، الخضيري، **الديون المتعثرة الظاهرة..الأسباب..العلاج** (القاهرة: إيتراك، ط 1، 1996م).
3. فريد راغب النجار، **إدارة الائتمان والقروض المصرفية المتعثرة** ، مؤسسة شباب الجامعة، مصر، 2000.
4. حنفي محمود الزبيدي " **إدارة الائتمان المصرفي والتحليل المالي** " مؤسسة أوراق للنشر والتوزيع، عمان 2002
5. جمال الدين، ابن منظور، **لسان العرب**، تحقيق عبد الله علي الكبير، محمد أحمد حسن الله، وهاشم محمد الشاذلي (القاهرة: دار المعارف، د. ط، د. ت)باب العين
6. علي العوضي علي العوضي ،**الديون المتعثرة تسويتها وتحيينها**، المكتبة المصرفية ,مصر 2004 .
7. محمد ابن أحمد، القرطبي، **الجامع لأحكام القرآن**، تحقيق عبد الله التركي، (بيروت: مؤسسة الرسالة، ط 1، 2006م)ج 4 .

أ.د عبد الحميد عبد المطلب عبد الحميد ، **الديون المتعثرة ، الابعاد الاسباب الاثار والعملاء للشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات ، السلسلة للبنوك تصاديق الاستثمار والبورصة** ، 2008 م ، القاهرة

المذكرات:

1. قريشي صالح، **اختيار دور النسب المالية في التنبؤ بالتعثر المالي، المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية " نموذجا "**، مذكرة غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2013.
2. بن طرية سعاد ،" **استخدام النسب المالية للتنبؤ بتعثر القروض المصرفية دراسة حالة في البنك الوطني الجزائري للفترة 2007-2009**" مذكرة ماستر غير منشورة ،جامعة قاصدي مرباح ورقلة،2011.
3. دراسة عائشة بوزيد " **إدارة القروض المصرفية المتعثرة في محافظ البنوك التجارية الجزائرية دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري** " مذكرة ماستر , تخصص مالية المؤسسة, 2009
4. نجراوي عبد المجيد ,"**القروض المتعثرة" دراسة حالة القرض الشعبي** ,مذكرة تخرج لليسناس فرع نقود وبنوك ومالية , 2007
5. نجراوي عبد الحميد " **القروض المتعثرة دراسة حالة في وكالة القرض الشعبي الجزائري** " مذكرة لسانس تخصص نقود وبنوك ومالية , 2006.

الدوريات والملتقيات:

1. مدحت ابراهيم الطراونة،" **التحليل الائتماني و اثره في تحديد أهمية العميل و قدرته على سداد القروض"**، مجلة العلوم .الاجتماعية، الأردن، 2003
2. غالب عوض الرفاعي , سعد غالب ياسين , **بعنوان "دور إدارة المعرفــة في تقليل مخاطر الائتمان (دراسة ميدانية)"** المؤتمر العلمي الدولي السنوي الرابع "ادارة المعرفة في العالم العربي " عمان ـ الاردن . 2004

الفهرس	الصفحة
إهداء.....	III
شكر.....	IV
ملخص.....	V
قائمة المحتويات.....	VII
قائمة الجداول.....	VIII
قائمة الملاحق.....	IX
مقدمة عامة.....	أ
الفصل الأول: الجانب النظري إدارة القروض المتعثرة.....	1
المبحث الأول: ظاهرة القروض المتعثرة	1
المطلب الأول: إدارة القروض المتعثرة.....	1
الفرع الأول: مفهوم القروض المتعثرة	1
الفرع الثاني : مظاهر وتقسيمات القروض المتعثرة.....	2
الفرع الثالث: مخلفات القروض المتعثرة.....	6
المطلب الثاني: أسباب القروض المتعثرة	8
الفرع الأول: الأسباب الخاصة بالعميل في تعثر القروض.....	8
الفرع الثاني: الأسباب الخاصة بالبنك.....	9
المطلب الثالث: الحلول المقترحة لمعالجة القروض المتعثرة.....	10
الفرع الأول : المعالجة من خلل تحويل جزء من القروض الى مساهمة رأسمالية في المشروع.....	10
الفرع الثاني : المعالجة المصرفية للديون المشكوك في تحصيلها.....	10
الفرع الثالث: معالجات أخرى.....	12
المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لظاهرة القروض المتعثرة	14
المطلب الأول: الدراسات من 2013 الى 2011.....	14
الفرع الاول : دراسة قريشي صالح.....	14
الفرع الثاني : دراسة سيف الدين حسين على الشاعر.....	15
الفرع الثالث : دراسة بن طرية.....	16

المطلب الثاني: الدراسات من 2009 الى 2004.....	17
الفرع الأول: دراسة عائشة بوزيد.....	17
الفرع الثاني: دراسة نجراوي عبد الحميد.....	17
الفرع الثالث: دراسة غالب عوض الرافعي وسعد غالب ياسين.....	18
المطلب الثالث: المقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحديثة	20
الفصل الثاني: الجانب التطبيقي للدراسة القروض المتعثرة.....	22
المبحث الأول : إدارة القروض المتعثرة في وكالة القرض الشعبي	23
المطلب الأول : القروض المتعثرة	23
الفرع الأول : المنهج المتبع ومصادر المعلومات.....	23
الفرع الثاني : مجتمع وعينة الدراسة.....	23
الفرع الثالث : متغيرات الدراسة.....	25
المطلب الثاني : الادوات المستخدمة في الدراسة.....	26
الفرع الأول : المقابلة والملاحظة	26
الفرع الثاني : الوثائق الإدارية و قائمة الاستقصاء	26
الفرع الثالث : الاجراءات القانونية	26
المبحث الثاني: تحليل وتفسير ومناقشة نتائج إدارة القروض المتعثرة	27
المطلب الأول : عرض نتائج الدراسة والميدانية وتحليلها.....	27
الفرع الأول :كيفية منح القروض من طرف بنك.....	27
الفرع الثاني : تركيب ملف قروض مصغرة في إطار دعم تشغيل الشباب	29
الفرع الثالث : مثال تطبيقي لقرض متعثر.....	31
المطلب الثاني : مناقشة نتائج الدراسة الميدانية.....	35
الفرع الأول : تحليل النتائج.....	35
الفرع الثاني : الإستنتاجات والحلول	39
خاتمة عامة.....	42
المصادر والمراجع.....	43
قائمة الملاحق.....	
الفهرس.....	45