

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -  
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية



مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الميدان : علوم إقتصادية، علوم التسيير وعلوم تجارية

الشعبة : علوم اقتصادية

التخصص : مالية وبنوك

من إعداد الطالبة: سمية أحبق

بعنوان:

## أليات منح الائتمان في البنوك التجارية دراسة عينة بالبنوك التجارية الناشطة بولاية تمنراست ( بنك BNA – BDL - BADR )

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2013/06/17

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الدكتور / بوخاري عبد الحميد	(أستاذ محاضر - جامعة قاصدي مرباح ورقلة	رئيسا
الدكتورة/ نوال بن عمارة	(أستاذ محاضر - جامعة قاصدي مرباح ورقلة)	مشرفة ومقررة
الاستاذة / بلطرش حورية	(أستاذة مساعد - جامعة قاصدي مرباح ورقلة)	مناقشا

السنة الجامعية: 2013/2012

## إهداء

أهدي هذا العمل المتواضع الذي أسأل الله أن يجزيهني أجره و ثوابه إلى من أولاهما إله  
بعده و بعد نبيه و الاحسان الواردين الكريمين حفظهما الله

و رعاهما و أطال في عمرهما

إلى كل الإخوة و الاخوات عائشة ، سفيان ، ياسين ، حليلة ، صفاء ، محمد عبد العالي ،  
وخاصة شعيب .

إلى كل الأهل و الأقارب و كل من يحمل لقب أحنق ، حبيبي ، وخاصة خالي الشيخ صالح  
إلى أساتذة المركز الجامعي بتمنراست الذين لم يبخلوا علي بمساعدتهم جزاهم الله خيرا

إلى كل الاصدقاء و الصديقات و كل من يعرفني من قريب و بعيد

إلى من كانوا ملاذي و ملجئ تذكروني معهم أجمل اللحظات و أصدقاء الغرفة الجامعية  
أم كلثوم ، سلوى ، بصيدة ، زهيرة ، مريم

إلى أعز الناس إلى قلبي

إلى كل من ساعدوني في إنجاز هذا العمل

لكم جميعا أهدي هذا العمل المتواضع

## شكر وتقدير

أول شكري هو لله رب العالمين الذي رزقني العقل ووفقني لإتمام هذا العمل

المتواضع.

كما أتقدم بالشكر الجزيل إلى الأستاذة المشرفة الدكتورة بن عمارة نوال على كل

ما قدمته من نصائح وإرشادات طيلة مدة إنجاز هذا العمل.

كما أشكر كل من أعانني على إنجاز هذا الموضوع من وكل الأساتذة والأصدقاء

الذين أعانوني ولم يبخلوا عني بأرائهم ومساعدتهم

نركز إهتمامنا في هذه الدراسة على إهتمامنا بمدى إلتزام البنوك التجارية في ولاية تمنراست بأليات و أساليب منح الائتمان، ونستعرض موضوع الائتمان المصرفي من خلال عرض لأهم مفاهيم الائتمان المصرفي و الخطوات التي يقوم بها هذه البنوك بالولاية و الاسس التي يقوم عليها الائتمان المصرفي مروراً بعناصر صياغة القرار الائتماني كما تهدف الدراسة إلى تحليل آراء المهنيين في البنوك التجارية حول جملة من القضايا المتعلقة بأليات منح الائتمان في هذه البنوك.

الكلمات المفتاحية : منح إئتمان، ضمانات ، برنامج سداد، بنوك تجارية.

## Summary

care about in this study on the extent of obligation the commercial banks in the mandate Tamanrasset mechanisms and methods of granting credit, and we review the issue of bank credit through the presentation of the most important concepts of bank credit and the steps undertaken by these banks, the state and the foundations upon which the bank credit through the elements of the wording of the resolution credit as the study aims to analyze the views of professionals in the commercial banks on a range of issues related to the granting of credit mechanisms in these banks.

Key words : Give credit, warranties, pay program, commercial banks

## ائمة المحتويات

VI	الاهداء
VI	الشكر
VI	ملخص الدراسة
VI	قائمة المحتويات
VI	قائمة الجداول
VI	قائمة الاشكال البيانية
VI	قائمة الملاحق
أ	المقدمة
1	الفصل الاول : الادبيات النظرية و التطبيقية لأليات منح الائتمان في البنوك التجارية
3	المبحث الاول : الادبيات النظرية لأليات منح الائتمان في البنوك التجارية
11	المبحث الثاني : الادبيات التطبيقية للدراسات السابقة
16	الفصل الثاني : الدراسة الميدانية لأليات منح الائتمان في البنوك التجارية
17	المبحث الاول : طريقة وأدوات الدراسة الميدانية
34	المبحث الثاني : عرض و مناقشة نتائج الدراسة
38	الخاتمة
41	المصادر و المراجع
44	الملاحق
48	الفهرس

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
19	إحصائيات الاستبيان	1-2
19	المتغيرات التابعة و المستقلة	2-2
20	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	3-2
20	توزيع أفراد العينة حسب السن	4-2
21	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	5-2
21	توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية	6-2
22	توزيع العوامل المتعلقة بشخصية العميل	7-2
24	توزيع العوامل المتعلقة بتحليل المركز المالي للمقترض	8-2
26	توزيع العوامل المتعلقة بالبنك	9-2
29	توزيع العوامل المتعلقة بموضوع الائتمان	10-2
31	توزيع العوامل المتعلقة بالضمانات التي يطلبها البنك	11-2
34	توزيع العوامل المتعلقة بمتابعة الائتمان	12-2

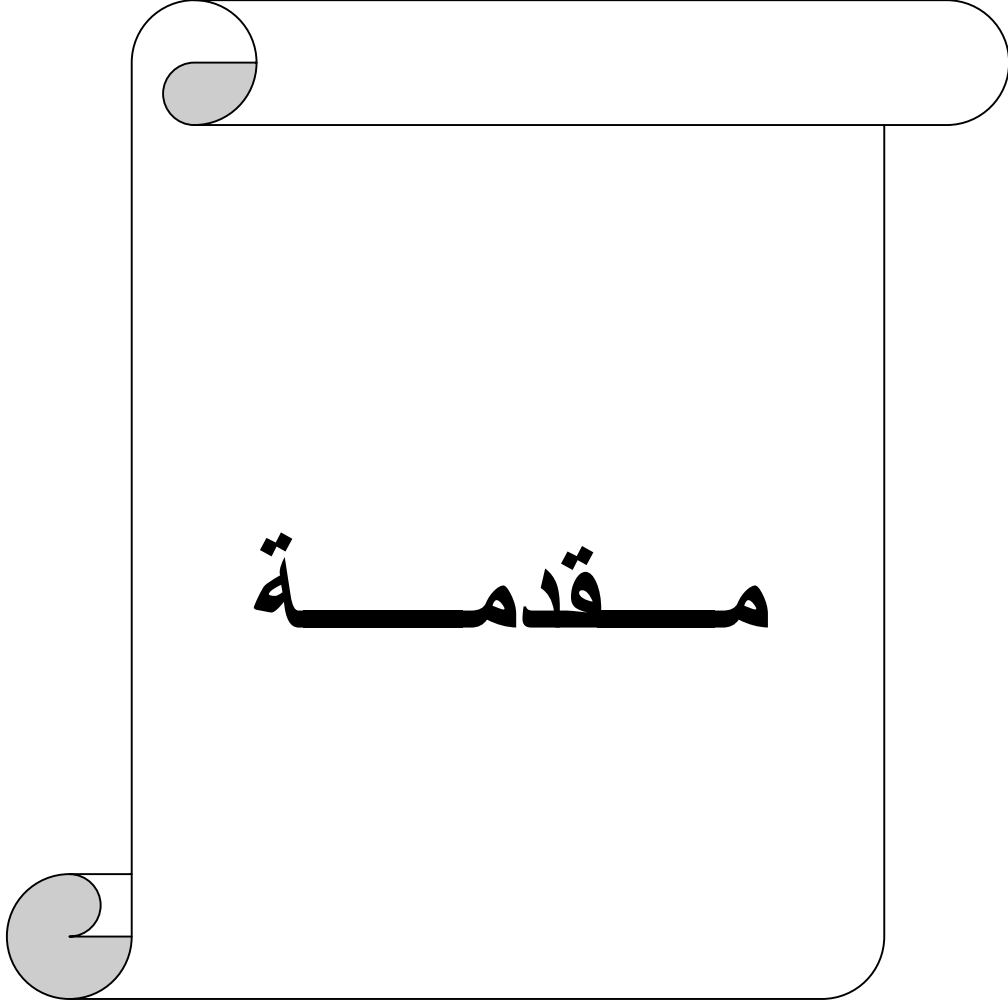
قائمة الاشكال البيانية

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
7	معايير تصنيف الائتمان المصرفي	1-1
9	إجراءات منح الائتمان و تحصيله	2-1

قائمة الملاحق

الصفحة	إسم الملحق	رقم الملحق
45	إستبيان	01





مقدمة

عرف الاقتصاد العالمي تحولات جذرية مست كل جوانبه بما فيها الجهاز المصرفي وهذا خاصة بعد دخوله للألفية الثالثة التي تعرف بألفية العولمة، والتي أحدثت تغيرات عميقة في أعمال المصارف وأدائها، خاصة أننا نعلم بأن الجهاز المصرفي يؤدي دورا حيويا في النشاط الاقتصادي المحلي والعالمي ويشكل الجهاز العصبي لأي نظام اقتصادي. كما يلعب الجهاز المصرفي دورا هاما في النشاط الاقتصادي لما له من تأثير كبير على المتغيرات الاقتصادية لذلك يعتبر البنك عبارة عن وسيط بين الأموال التي تبحث عن استثمار و بين الاستثمار الذي يبحث عن تمويل و الذي لا يتم إلا عن طريق الإقراض.

لذلك تعتبر القروض التي تقدمها البنوك من الأدوات المصرفية الفعالة للتنمية الوطنية، لكن هذه القروض لا تمنحها البنوك إلا وفقا لمنهجية البنك المتبعة لاتخاذ قرار التمويل من طرف النظام البنكي، كما لها شروط ومراحل يجب إتباعها بداية من تقييم المؤسسة الطالبة للقرض عن طريق دراسة تحليلية مدققة للجانبان المالي وغير المالي للمؤسسة، إلا أنه تبقى المخاطرة قائمة نظرا لعدم ثقة البنك في المقترض و عدم استرجاعه لأمواله في وقتها اللازم نظرا للإفلاس المتوقع في أية لحظة أو عدم الالتزام بالوقت المتفق عليه (تاريخ الاستحقاق) ويصبح هنا مصير البنك مرهونا بتلك القروض و خاصة عند مطالبة أصحاب الودائع بودائعهم و يقع في أزمة مالية قد تكلف الإفلاس وفقدان الثقة من طرف متعامله هذا ما يجعله يحرص حرصا شديدا في أن تكون دراسته دراسة معمقة لصاحب القرض من كل الجوانب الداخلية للمؤسسة وهذا من أجل تحقيق العائد والربحية، فلا تقوم بتوزيع القروض بطريقة عشوائية وإنما تعتمد على طرق علمية والتي يتم من خلالها تحديد الشروط و الاليات اللازمة لمنح الائتمان، وهذا هو موضوع بحثنا الذي سوف نحاول دراسته من خلال الإجابة على التساؤل التالي:

### ما مدى التزام البنوك التجارية بآليات و أساليب منح الائتمان

من خلال الاشكالية العامة نستخلص الاشكاليات الجزئية التالية:

- هل تقوم البنوك بالدراسة الكافية للملفات طلب الائتمان المصرفي؟
- إلى أي مدى تعتبر سمعة العميل الجيدة من العوامل المهمة لقبول طلب الائتمان؟
- هل تقوم البنوك بتحليل ومتابعة الائتمان بعد منحه للعميل؟
- و للاجابة على إشكالية البحث اعتمدنا على جملة من الفرضيات التي نحاول إثبات مدى صحتها .
- تتم الدراسة الكافية للملفات طلب الائتمان في البنوك.
- إلى أي مدى تعتبر سمعة العميل الجيدة من العوامل المهمة لقبول طلب الائتمان.
- تقوم البنوك بتحليل و متابعة الائتمان بعد منحه للعميل.

### مبررات اختيار الموضوع

- التعرف على أوجه القصور في البنوك التجارية.
- الميول لمثل هذه المواضيع و الرغبة في التخصص في هذا المجال.

- علاقة الموضوع مع التخصص الذي ندرس فيه.
- إضافة دراسة في هذا المجال لاثراء البحث العلمي و المكتبة.

### اهداف الدراسة :

- الهدف الرئيسي من هذا البحث هو إعطاء مفهوم واسع حول الائتمان المصرفي و عملية سيره داخل البنك.
- تحليل اراء المهنيين في بعض البنوك التجارية العاملة في ولاية تماراست حول جملة من القضايا المتعلقة بالاساليب والاليات المتعلقة بمنح الائتمان المصرفي في هذه البنوك.

### اهمية الدراسة

تتبع أهمية الدراسة من كونها تلقي الضوء على اهم العمليات التي تقوم بها البنوك ، لاسيما ان الائتمان الممنوح للعملاء يعتبر احطر العمليات المصرفية التي يحقق من خلالها البنك عوائد ضخمة مقابلة بالمخاطر المحتملة و الناجمة عن منح القروض ، لذا من الضروري التطرق الى اهم العوامل التي تجعل البنك يفرض الشروط الواجب توفرها في العملاء عند منح الائتمان لهم.

### حدود الدراسة :

- 1- الحدود المكانية : يتناول البحث عينة مكونة من بنوك تجارية في ولاية تماراست .
- 2- الحدود الزمانية: اعتمدنا في البحث على دراسة استبائية و استطلاعية حول اراء المهنيين في البنوك حول الموضوع، قد استغرقت مدة الدراسة و التحليل لهذا الاستبيان شهر انطلاقا من 07 افريل الى غاية 07 ماي 2013.

### منهج الدراسة و الادوات المستخدمة :

تماشيا مع طبيعة الموضوع تم تتبع المنهج الوصفي التحليلي بالنسبة لجانب الادبيات النظرية و التطبيقية من أجل الامام بجوانب موضوع البحث، أما في جانب الدراسة الميدانية فقد تم إستخدام المنهج التجريبي من خلال إعداد إستبيان لمجموعة من البنوك التجارية لولاية تماراست بغية معرفة إجراءات التي تقوم بها هذه البنوك في منح الائتمان.

### صعوبات البحث

- من بين العوائق التي واجهتنا أثناء هذه الدراسة مايلي:
- صعوبة الحصول على بعض المعلومات من البنوك التجارية محل الدراسة.
- عدم رغبة بعض العاملين في الاجابة على استمارة الاستبيان لاسباب مختلفة و غير موضوعية.

### تقسيمات البحث :

لانجاز هذا البحث قمنا بتقسيمه إلى فصلين الاول نظري و الثاني تطبيقي وجاءت تقسيمات هذه الفصول على النحو التالي :

---

الفصل الاول : خصصناه لمفاهيم حول الائتمان المصرفي و الدراسات السابقة التي لها علاقة مباشرة مع موضوع

البحث كما قسم بدوره إلى مبحثين :

- المبحث الاول : الادبيات النظرية
- المبحث الثاني : الادبيات التطبيقية

الفصل الثاني : خصصناه لتبيان طريقة و أدوات الدراسة الاستبائية التي قمنا بها في مجموعة من البنوك العاملة بولاية

تمنراست حيث قسم هذا الفصل الى :

- المبحث الاول : الطريقة و الادوات المستخدمة في الدراسة
- المبحث الثاني : عرض و مناقشة نتائج الدراسة

الفصل الاول  
الادبيات النظرية  
والتطبيقية  
لأليات منح الائتمان

## تمهيد:

تعتبر البنوك التجارية في الزمن الراهن من الركائز الأساسية لتحريك الجسر الاقتصادي لأية دولة، ونظرا للدور الفعال الذي تلعبه في عملية منح الائتمان بهدف تمويل المشاريع، هذه العملية تعتبر أهم الوظائف التي يقوم بها البنك وتعتمد هذه العملية على طرق تقليدية وأخرى مبتكرة مسايرة للتطور التكنولوجي، تركز البنوك في نشاطها التمويلي على الائتمان لكونه يعطي أكثر مردودية، ومعدل عائد مرتفع عند عملية استرجاعه . كما يعتبر الائتمان من أهم أوجه استثمار الموارد المالية للبنك، فهي تمثل الجانب الأكبر من الأصول، كما يمثل العائد المتولد عنها الجانب الأكبر من الإيرادات.

ونظرا للأهمية التي يحتلها الائتمان على مستوى نشاطات الأفراد والمؤسسات، أصبح من الضروري أن يولي المسئولون في البنك عناية خاصة بالائتمان من خلال وضع سياسة ملائمة لعملية منحه تضمن سلامته.

سنتطرق في هذا الفصل إلى مبحثين ففي المبحث الاول سنقوم بعرض ماهية الائتمان البنكي و الاسس التي يقوم عليها عند منحه و كذلك سنتطرق إلى انواع الائتمان و الاجراءات و الخطوات التي يمر بها، أما فيما يخص المبحث الثاني فسننتظر فيه إلى الدراسات السابقة التي لها علاقة مباشرة مع موضوع البحث.

## المبحث الاول : الأدبيات النظرية

سنتطرق في هذا المبحث الى تعريف الائتمان المصرفي و اهميته في الاقتصاد، و الأسس التي يقوم عليها في منح هذا الائتمان، كما سنتطرق الى انواعه و الخطوات التي يمر بها عند منحه للمقترض في البنوك التجارية.

### المطلب الاول : ماهية الائتمان المصرفي

#### الفرع الاول : تعريف الائتمان المصرفي

يمكن تعريف الائتمان المصرفي بأنه الثقة التي توليها البنوك للعميل ( فرد أو شركة ) حين يضع تحت تصرفه مبلغاً من النقود أو يكفله فيه لفترة محددة يتفق عليها بين الطرفين، ويقوم المقترض في نهايتها بالوفاء بالتزامه، وذلك لقاء عائد معين تحصل عليه البنوك من المقترض، يتمثل في الفوائد والعمولات<sup>1</sup>.

#### الفرع الثاني : أهمية الائتمان المصرفي

للائتمان المصرفي دور بالغ الأهمية في الاقتصاد، وله تأثير متشابك و متعدد الأبعاد للاقتصاد الوطني، و عليه يتوقف نمو ذلك الاقتصاد و إرتقائه.

و تعزيزاً لما سبق يمكن التأكيد من أن الائتمان المصرفي يلعب دوراً فريداً في الحياة الاقتصادية، ومن خلاله يتمكن الاقتصاد أن يضمن مستويات من النمو و الاستقرار وفق ما يقدمه من مهام للاقتصاد أهمها :

- بدون الائتمان المصرفي تصبح المفاضلة بين المصادر المالية داخل الاقتصاد مقيدة، كما أن فوائض الوحدات الاقتصادية، سوف لا تتدفق بكفاءة إلى الاستخدامات الأكثر إنتاجية؛<sup>2</sup>
- يستخدم الائتمان المصرفي كأساس لتنظيم عملية إصدار النقود القانونية، فالبنك المركزي عندما يشرع في وضع سياسة للاصدار، يضع في اعتباره حجم الائتمان المنتظر من النظام المصرفي في نطاق الخطط العامة. فالنقود تخرج للتداول بصفة أساسية عن طريق قيام الوحدات الإنتاجية بصرف ما هو مخصص لها من ائتمان و بهذا يعمل على تدعيم الوحدة النقدية؛<sup>3</sup>

<sup>1</sup> ميرفت علي أبو كمال، الإدارة الحديثة لمخاطر الائتمان في المصارف وفقاً للمعايير الدولية بازل "2" دراسة تطبيقية على المصارف العاملة في فلسطين، رسالة ماجستير، غير منشورة، الجامعة الإسلامية غزة، كلية التجارة، 2007، ص:74.

<sup>2</sup> Catheart, Ch, Money, Credit and Economy Activity Homewood , Illinois, Richard D. Irwin, Inc.1982. p:24.

<sup>3</sup> محمود حمزة الزبيدي، إدارة الائتمان المصرفي والتحليل الائتماني، عمان، دار الوراق للنشر، 2002، ص:24.

- يعتبر الائتمان المصرفي أداة بيد الدولة تستخدمها في الرقابة على نشاط المشروعات، وذلك من خلال استخدامها للارصدة الائتمانية المخصصة لها؛<sup>1</sup>
- يؤدي سحب الائتمان المصرفي من قبل المقرضين إلى زيادة حجم المعروض النقدي ولهذا فالائتمان المصرفي يعتبر عامل مهم يجب أن يؤخذ بعين الاعتبار عند تحديد حجم الانفاق و القوة الشرائية المتاحة داخل الاقتصاد؛<sup>2</sup>
- للائتمان المصرفي تأثير مباشر على زيادة الادخار و الحد من الاستهلاك و ذلك لان البنوك تعمل على تشجيع الافراد على الادخار لتوفير موارد للائتمان الامر الذي يجد من الاستهلاك.<sup>3</sup>

### الفرع الثالث: أسس منح الائتمان المصرفي

يتم منح الائتمان المصرفي استنادا إلى قواعد و أسس ثابتة و متعارف عليها أهمها:

- 1- **إعتبرات السيولة** : و مؤادها أن على البنوك أن يكون قادرا باستمرار على مقابلة التزاماته تجاه العملاء أصحاب الودائع عن طريق تحقيق السيولة الكافية مما يستدعي بالضرورة قيام البنوك باستخدام قدر من موارده في أصول تتمتع بقدر كافي من السيولة مما يتيح له إمكانية استرداد قيمتها بسرعة دون التعرض للخسارة عند الحاجة إلى نقود.
- 2- **إعتبرات الربحية** : و مفاده أن قرار منح الائتمان يواجه بأنه في الوقت الذي ينبغي على البنوك أن يحتفظ فيه بأموال اللازمة لمقابلة إلتزامته تجاه عملائه، فإنه عليه أن يعمل على تحقيق حد معقول من الربح.
- 3- **قرارات البنك المركزي** : حيث تخضع البنوك فيما تمنحه من ائتمان لما يصدره البنك المركزي من قرارات مثل تلك المتعلقة بالحدود التي يتعين ألا يتجاوزها التوسع الائتماني، وكذا نسبي السيولة و الاحتياطي النقدي الواجب الاحتفاظ بهما.
- 4- **السياسة الائتمانية للمصرف** : حيث تخضع البنوك فيما تمنحه من إئتمان للسياسة الائتمانية التي تضعها إدارته والتي تتمثل في المبادئ المنظمة لأسلوب منح التسهيلات المصرفية وأنواع الانشطة الاقتصادية التي يمكن تمويلها و كيفية تقدير مبالغ التسهيلات و أنواعها وأجلها الزمنية و شروطها.<sup>4</sup>

### الفرع الرابع: أنواع الائتمان المصرفي

يوجد الكثير من المعايير لتصنيف أنواع الائتمان المصرفي، و أهم المعايير نذكر منها :

#### 1- معيار الغرض من الائتمان: ينقسم هذا المعيار إلى :

<sup>1</sup> محمد كمال الحزراوي، اقتصاديات الائتمان المصرفي، دار المعارف بالاسكندرية، نوفمبر، 1997، ص:25.

<sup>2</sup> المرجع السابق، ص:25.

<sup>3</sup> الحضرى محسن، الائتمان المصرفي، القاهرة، الطبعة الاولى، مكتبة الانجلو مصرية، 1987، ص:25.

<sup>4</sup> حسين ذيب، فعالية نظم المعلومات المصرفية في تسير حالات فشل الائتمان، -دراسة حالة: البنوك التجارية العاملة في ولاية ورقلة- مذكرة ماجستير، غير منشورة، إقتصاد و تسير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2011، ص:54.



- الائتمان الاستثماري : هو تلك العمليات التي تقوم بها المؤسسات لفترة طويلة، و هي تهدف للحصول إما على وسائل إنتاج و معداته،و إما على عقارات مثل الاراضي و المباني الصناعية و التجارية و الادارية.<sup>1</sup>
- الائتمان التجاري : تقوم البنوك التجارية بمنحها بغرض تمويل النشاط الجاري لفئات التجار بغرض مساعدتهم في شراء السلع بغرض الاتجار فيه ، ويندرج تحت هذا النوع القروض الممنوحة مقابل ايداع الأوراق التجارية لدى البنك.
- الائتمان الاستهلاكي : هو الائتمان الذي يمنح عادة إلى الافراد لتمويل عمليات استهلاكية، مثل شراء السيارة أو تجهيزات كهرومنزلية، أو لتمويل احتياجات أخرى غير محددة<sup>2</sup>
- 2- معيار الائتمان وفقاً لأجله : عادة ما تعرض البنوك التجارية أنواعاً من الائتمان المصرفي تختلف وفق أجل استحقاقها، لذلك يقسم الائتمان إلى :
  - ائتمان قصير الأجل : ومدته عادة لا تزيد عن سنة ، وتستخدم أساساً في تمويل النشاط الجاري للمنشآت، وقروض الأفراد<sup>3</sup>، وأسعار الفائدة عليه تنسم بانخفاض في العادة.<sup>4</sup>
  - ائتمان متوسط الاجل : وهنا تتراوح المدة بين سنة وخمس سنوات على الأكثر، ويستخدم لأغراض التجديد و التوسع الصناعي أو تمويل الصادرات و غيرها.<sup>5</sup>
  - ائتمان طويل الاجل : يكون لفترة أكثر من خمس سنوات، وغالباً ما يستعمل في تمويل رأس المال الثابت<sup>6</sup> مثل : الحصول على (عقارات ،أراضي، مباني،.....)، و نظراً لطبيعة هذه القروض (المبلغ الضخم و المدة الطويلة)، تقوم بها مؤسسات متخصصة لاعتمادها في تعبئة الاموال اللازمة لذلك على مصادر إيداعية طويلة<sup>7</sup>.
- 3- معيار الائتمان وفق للشخص المقترض : ينقسم هذا المعيار إلى:
  - ائتمان مصرفي خاص : هو الذي يمنح لأشخاص القانون الخاص كأفراد الطبيعيين و الاشخاص الاعتباريين مثل: الشركات.

<sup>1</sup> الطاهر الاطرش، تقنيات البنوك-دراسة في طرق استخدام النقود مع الإشارة إلى التجربة الجزائرية-الطبعة السادسة، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون الجزائر، 2007، ص : 45.

<sup>2</sup> Sylvie de Coussergues, *Gestion de la Banque-Du Diagnostic à la Stratègie*، 4<sup>e</sup> édition, DUNOD, paris 2005p: 156.

<sup>3</sup> مراد سالم الطلاع، إدارة العملية التفاوضية في قرار منح الائتمان، دراسة تطبيقية على المصارف التجارية في قطاع غزة، رسالة ماجستير، غير منشورة، الجامعة الاسلامية غزة، كلية التجارة 2007، ص: 70.

<sup>4</sup> حسين ذيب، مرجع سبق ذكره، ص: 58.

<sup>5</sup> إيمان أنجرو، التحليل الائتماني و دوره في توشيد عمليات الاقراض، (المصرف الصناعي السوري نموذجاً)، رسالة ماجستير، غير منشورة، كلية الاقتصاد، جامعة تشرين سوريا، 2006-2007، ص: 23.

<sup>6</sup> صديق توفيق نصار، العوامل المحددة لقرارات منح التسهيلات الائتمانية المباشرة-دراسة تحليلية مقارنة في المصارف الاسلامية و التجارية العاملة في قطاع غزة-رسالة ماجستير، غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الاسلامية غزة، 2005، ص: 34.

<sup>7</sup> الطاهر لطرش، مرجع سبق ذكره، ص: 75.

- **ائتمان مصرفي عام** : هو الائتمان الذي يمنح لأشخاص القانون العام (الدولة و الهيئات و المؤسسات العامة و المصالح الحكومية)<sup>1</sup>.

#### 4- معيار الائتمان وفق للضمان المقدم : ينقسم بدوره إلى ائتمان مصرفي مضمون و غير مضمون.

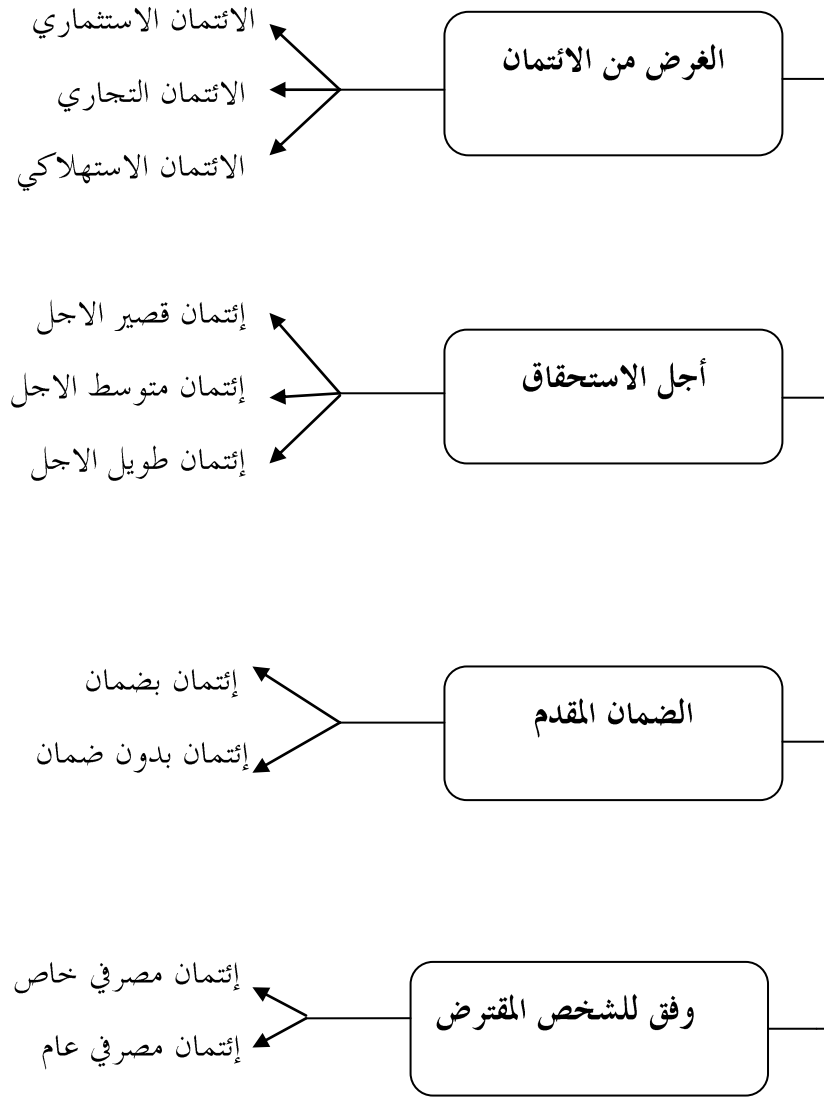
- **ائتمان بدون ضمان** : فقد يمنح البنك قرضاً لأحد عملائه الجيدين بدون أي نوع من الضمانات، وذلك اعتماداً على سمعته المالية وعلى قوة مركزه المالي . ولا ينبغي التوسع في منح القروض بدون ضمان، إذ أنه يمنح في ظروف خاصة كمحاولة لكسب عميل جديد، أو الاحتفاظ بعميل جيد، إلا أنه في أي حالة من الحالات لا يجزأ أن يكون الائتمان بدون ضمان بمبالغ كبيرة.<sup>2</sup>
- **ائتمان بضمان** : الغالبية العظمى من القروض تكون مصحوبة بضمانات، ويطلق على هذه الضمانات اسم ضمانات تكميلية، لأنها تطلب استكمالاً لعناصر الثقة الموجودة أصلاً وليس بديلاً عنه فبعد التأكد من سمعة العميل المالية على أنها جيدة، وبعد دراسة مصادر دخل العميل ومركزه المالي، والتأكد من قوته و سلامته، يطلب البنوك من العميل ضماناً تكميلياً.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> حسين ذيب، مرجع سبق ذكره، ص:58.

<sup>2</sup> صديق توفيق نصار، مرجع سبق ذكره، ص:41.

<sup>3</sup> ارشيدعبد المعطي، محفوظ جودة؛ إدارة الائتمان، دار وائل، عمان، 1999، ص : 121.

شكل رقم (1.1) : شكل يوضح معايير تصنيف الائتمان المصرفي



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على :

حسين ذيب، مرجع سبق ذكره ص.ص 76-77.

بسمة العربي بعمران، مرجع سبق ذكره ص.ص 21-22.

## المطلب الثاني : إجراءات منح الائتمان المصرفي

تمر عملية منح القروض في البنك بمراحل يمكن تلخيصها فيما يلي:

- 1- **البحث عن الفرص وجذب العملاء** : يجب أن لا يكتفي البنك التجاري بانتظار عملائه الذين يتقدمون إليه، أو الذين يدعوهم للتعامل معه عبر وسائل الدعاية و الاشهار، بل لا بد من البحث عن الفرص بالدراسات المكتبية والميدانية و التقرب من العملاء و التعرف على مختلف احتياجاتهم التمويلية، و يلعب التسويق المصرفي دورا هاما للترويج لذلك، بهدف زيادة الحصة التسويقية للبنك.<sup>1</sup>
- 2- **دراسة طلبات الائتمان** : عندما يقوم العميل بتعبئة طلب الائتمان وفقا للنموذج المعد من قبل البنك، فإنه يتولى تقديمه إلى قسم الائتمان لإجراء الدراسة عليه، وخاصة من حيث الغرض من الائتمان و فترته و جدول السداد، وقد يستدعي الامر إجراء أكثر من مقابلة شخصية مع العميل للوقوف على الجوانب التي قد لا يغطيها طلب الائتمان أو حتى القيام بزيارات شخصية من قبل موظفي البنك إلى مقر العميل طالب الائتمان.<sup>2</sup>
- 3- **التحليل الائتماني للقروض** : بمعنى تجميع المعلومات المتحصل عليها من مصادر مختلفة لمعرفة القدرة الائتمانية للعميل والتي تظهر من خلال سمعته و قدرته على السداد عند الاجال المحددة و التي يعرفها البنك من معاملات العميل السابقة مع بنوك أخرى، و كذا استعمال التحليل المالي لمعرفة الحالة المالية للعميل بالإضافة إلى دراسة تأثير الظروف الاقتصادية في قدرة العميل على السداد.<sup>3</sup>
- 4- **الاستفسار عن مقدم الطلب** : يتم الاستفسار عن السمعة التجارية لمقدم طلب الائتمان إما من الاقسام الداخلية في البنك أو من خلال عقد اجتماعات مع العميل أو من خلال البنوك الاخرى و البنك المركزي.<sup>4</sup>
- 5- **التفاوض مع المقترض**: بعد دراسة المعلومات المجمعة عن طبيعة الائتمان و مقدم طلب الائتمان، يقوم البنك بالتفاوض مع العميل على شروط العقد و التي تتضمن تحديد مبلغ الائتمان، كيفية صرفه، طريقة سداد الائتمان، الضمانات التي يحتاجها البنك، سعر الفائدة، وغير ذلك من الشروط.<sup>5</sup>
- 6- **طلب الضمان التكميلي** : في هذا الاجراء يطلب البنك من العميل تقديم ضماناته، و المستندات التي تثبت ملكيته لهذه الضمانات التي يحتاجها البنك، سعر الفائدة، وغير ذلك من الشروط.<sup>6</sup>

<sup>1</sup> رامي هاشم الشنباري، التحليل الائتماني و دوره في وضع القرار الائتماني في البنوك التجارية العاملة في فلسطين، رسالة ماجستير، غير منشورة، جامعة العالم الامريكية، فلسطين، 2006، ص: 112.

<sup>2</sup> حسين ذيب، مرجع سبق ذكره، ص: 77.

<sup>3</sup> بسمة العربي بو عمران، آليات تمويل المشاريع الاستثمارية بالقروض البنكية- دراسة مقارنة بين المؤسسة العربية المصرفية و البنك الخارجي الجزائري ، مذكرة ماستر، غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2012، ص: 21.

<sup>4</sup> حسين ذيب، مرجع سبق ذكره، ص: 77.

<sup>5</sup> المرجع السابق، ص: 77.

<sup>6</sup> رامي هاشم الشنباري، مرجع سبق ذكره، ص: 112.

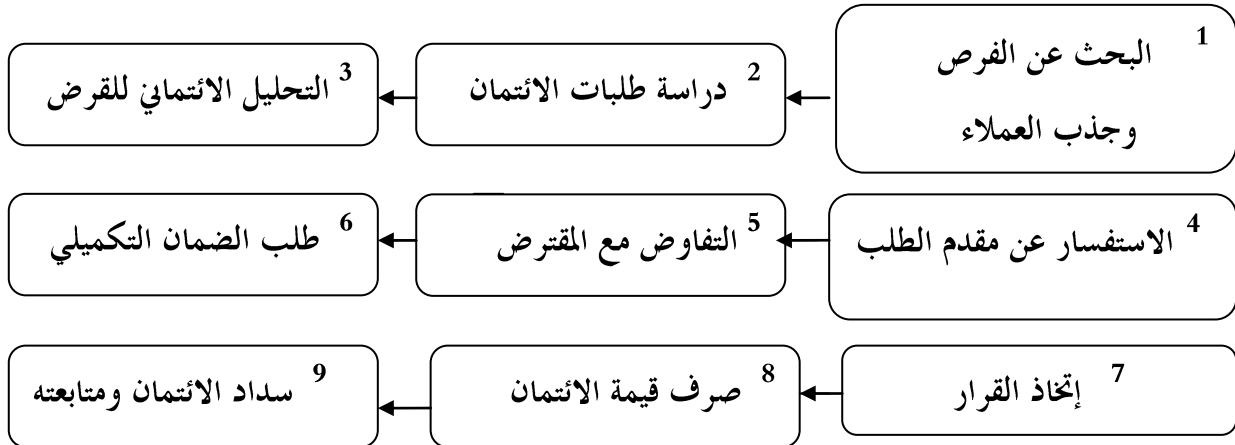
7- اتخاذ القرار : تنهي عملية مرحلة التفاوض أما بقبول العميل أو رفضه، و في حالة القبول يتم إعداد مذكرة الاقتراح الموافقة على طلب القرض و التي تتضمن البيانات الاساسية على المؤسسة الطالبة للاقتراض عن المديونية لدى الجهاز البنوكي و موقفها الضريبي و نوع القرض ومدته<sup>1</sup>.

8- صرف قيمة الائتمان (كله أو بعضه) : بعد توقيع عقد الائتمان بين البنك و العميل مقدم طلب الائتمان ، يقوم البنك بوضع قيمة الائتمان تحت تصرف العميل كلية، حيث يكون من حق العميل سحب كل المبلغ أو جزء منه.<sup>2</sup>

9- سداد الائتمان و متابعته : تعتبر مرحلة متابعة القروض من أهم مراحل القرار الائتماني، للتأكد من تطورات حالة العميل الائتمانية من كافة مؤشراتنا أولاً بأول، خاصة جانب سمعة العميل، و القدرة على سداد الالتزامات، مركز العميل المالي، سياسات إدارة النشاط و قوفا على مدى المخاطرة بنجاح و فعالية<sup>3</sup>.

كما نلخص جميع الخطوات منح الائتمان في المخطط الموالي :

### الشكل رقم (1.2) مخطط يوضح إجراءات منح الائتمان و تحصيله



المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على :

حسين ذيب، مرجع سبق ذكره ص.ص 76-77.

بسمة العربي بعمران، مرجع سبق ذكره ص.ص 21-22.

<sup>1</sup> بسمة العربي بعمران، مرجع سبق ذكره، ص : 2.

<sup>2</sup> رامي هاشم الشنباري، مرجع سبق ذكره، ص:112.

<sup>3</sup> مراد سالم الطلاع، مرجع سبق ذكره، ص:83.

## المطلب الثالث : صياغة القرار الائتماني

تعتبر صياغة القرار الائتماني خطوة هامة و ضرورية، حيث أن سوء صياغة القرار الائتماني تؤثر على نشاط العميل وتمثل هذه الصياغة فيما يلي :

- 1- **حجم الائتمان المقترح منحه** : المعيار الرئيسي لتحديد حجم الائتمان هو تناسبه مع الغرض المطلوب من أجله، وطبيعة نشاط العميل و طول دورة نشاطه و مدى موسمية هذا النشاط ، واحتياجات رأسمال العامل المتاح.
- 2- **الغرض من التسهيلات المقترح منحها للعميل** : لا بد أن يكون الغرض واضحا و محددًا في الدراسة الائتمانية، و أن يعكس ذلك على الكيفية التي سيتم بها منح التسهيلات الائتمانية المقترحة.
- 3- **شكل التسهيلات الائتمانية** : حيث أن منح تسهيلات قصيرة الاجل لتمويل أصول ثابتة، تؤدي إلى ارتباك العملاء ماليا و تعثرهم في السداد لحلول تواريخ الاستحقاق، و بالتالي عدم مساهمته بشكل فعلي في خلق الإيرادات اللازمة لمقابلة الالتزامات الناشئة عن تمويله بالاقتراض.
- 4- **برنامج السداد**: يتعين تصميم برنامج السداد بناء على طبيعة نشاط العميل بشكل خاص، و أن يتوافق هذا البرنامج زمنيا مع ما تعكسه قائمة التدفقات النقدية ، كما يجب أن يرتبط برنامج السداد مع طول دورة النشاط.
- 5- **مصادر السداد للتسهيلات الائتمانية المقترح منحها** : ينبغي أن يتضمن قرار منح الائتمان طبيعة مصادر سداد التسهيلات الائتمانية المقترح منها، ولا بد للباحث الائتماني أن يركز فكره على أن يتم السداد من ناتج النشاط أو الغرض الذي استخدم فيه الائتمان، دون النظر إلى الملاءة المالية للعميل.
- 6- **كيفية استخدام أو صرف التسهيلات** : ترتبط هذه الجزئية بعناصر القرار الائتماني، فهذه الاخيرة تؤثر في كيفية استخدام التسهيلات من حيث : أسلوب صرفها، هل سيتم الصرف للعميل أم للجهة المستفيدة مباشرة، برنامج السداد، مصادر السداد.
- 7- **الضمانات** : بشكل عام لا ينبغي ان تكون الضمانات هي اساس منح الائتمان، فكثير من التسهيلات الائتمانية التي انطلقت من هذا المفهوم الخاطئ تعثرت، لأن الضمانات في حد ذاتها لا تصلح أساسا كافيًا رئيسيا لمنح الائتمان من عدمه، و الاصل أن تأتي الضمانات مكملة لقناعة البحث بجدارة العميل في الحصول على الائتمان.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> إيمان أنجرو، مرجع سبق ذكره، ص. ص: 42-45.

## المبحث الثاني : الادبيات التطبيقية

سنقوم في هذا المبحث الى عرض ما جاء في الدراسات السابقة التي لها علاقة مباشرة بالموضوع من حيث الاهداف والنتائج و اوجه الاختلاف و التشابه .

### المطلب الاول : الدراسات السابقة

1- مراد سالم الطلاع، ادارة العملية التفاوضية في قرار منح الائتمان - دراسة تطبيقية على البنوك التجارية في قطاع غزة، رسالة ماجستير، الجامعة الاسلامية غزة، 2010.

تهدف الدراسة إلى معرفة كيفية إدارة العملية التفاوضية و أثرها على اتخاذ القرار الائتماني لدى البنوك التجارية العاملة في قطاع غزة ، و العوامل التي تؤثر في هذه العملية ، قد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لاختبار فرضيات الدراسة ، كما تم جمع البيانات من خلال استبيان تم تصميمه خصيصا لهذا الغرض ، حيث بلغ مجتمع الدراسة من 70 موظفا و إداريا مابين مدير فرع و نائب مدير و موظف إدارة و موظف ائتمان، كما خلصت الدراسة إلى :

- العملية التفاوضية تتأثر بالخصائص الديمغرافية لموظف الائتمان المفاوض و العميل و السياسة الائتمانية للبنك.
- قدرة المفاوض الائتماني على تحليل البيانات المالية للعميل تعتبر من العوامل المهمة في نجاح العملية التفاوضية و ترشيد القرار الائتماني .
- أثبت التحليل الاحصائي أن المعلومات المتوفرة عن العميل سواء من نظام المعلومات الائتمانية لسلطة النقد أو مصادر أخرى مثل نظام المعلومات لدى البنك .
- البنوك تهتم بتقديم دورات تدريبية لموظفي الائتمان لتطوير قدراتهم على التحليل المالي و قدرتهم على إتخاذ القرارات الائتمانية السليمة.

2- عالية عبد الحميد عارف، إدارة القروض متناهية الصغر، الاليات و الاهداف، التحديات، المجلة العربية للادارة، تصدر عن المنظمة العربية للعلوم الادارية، 2009:

تهدف هذه الدراسة الى التعرف على تحديد مدى فعالية برامج الاقراض المتناهي الصغر في تأثيرها في البيئة المحيطة و المشاكل المرتبطة بها كما تهدف كذلك الى :

- التعرف على ماهية القروض متناهية الصغر؛

- تحليل تأثير القروض متناهية الصغر على المجتمع، التعرف على نموذج الية نجاح القروض متناهية الصغر؛
  - تحليل المشكلات المرتبطة بتقديم القروض متناهية الصغر.
  - كما توصلت الباحثة إلى مجموعة من النتائج أهمها :
  - مؤسسات الاقراض متناهي الصغر عليها ثبتت وجودها وصولاً إلى حيز التنفيذ و الحد من القيود التي تحول دون النجاح المؤشرات متناهية الصغر.
  - نجاح مشروعات القروض و إعتادها على الرؤية التي تصاغ خلالها و على كيفية تنظيمها و تنفيذها.
- 3- إيمان انجرو، التحليل الائتماني و دوره في ترشيد عمليات الاقراض- البنك الصناعي السوري نموذجاً- مذكرة ماجستير، جامعة تشرين، سوريا، 2007:**

تهدف الباحثة في هذه الدراسة إلى شرح مفهوم الائتمان و أسسه و معايير و كذلك التعرف على العناصر الاساسية للتحليل الائتماني و تبيان أهمية تحليل البيانات المالية لطالب الاقراض في الكشف و التحقق من سلامة مركزه المالي و جدارته الائتمانية و قدرته على سداد التزاماته بعد الحصول على الائتمان المطلوب، و كذلك يهدف إلى إبراز أهمية متابعة الائتمان بعد منحه للتحقق من استمرار العميل في وضع يمكنه من تسديد الاقساط المستحقة و كذلك الفوائد في حدود الجدول الزمني المحدد حسب شروط القرض، و ذلك لأهمية الدراسات الائتمانية و التحليل المالي في الوقاية من أخطار الديون المتعثرة و حماية حقوق البنوك من الضياع. و توصلت الباحثة الى النتائج التالية :

- البنك الصناعي هو البنك المعني بدعم الصناعة المحلية و زيادة حجم الاقراض و تقديم المزيد من التسهيلات، و كذلك تحسين مقدار الودائع المصرفية على الرغم من أن البنوك مازالت تعاني من نقص الودائع؛
- يعتمد البنك الصناعي على الضمانات، إلا أنها لا تصلح اساساً لمنح الائتمان من عدمه. كما لا يطلب البنوك الصناعي من مقدمي طلبات الاقراض إرفاقها بقوائم مالية؛
- عدم قدرة الباحثة على تطبيق اسلوب النسبة المثوية للمبيعات و ذلك لتحديد الاحتياجات المالية للعميل، و يعود قصور المعلومات المالية المعدة من قبل البنوك عن العملاء.

### المطلب الثاني : التعليق على الدراسات السابقة

#### أولاً : أوجه التشابه

تشابه الدراسات السابقة فيما بينها في العينة المختارة فمعظم هذه الدراسات تركز دراساتها على البنوك التجارية و كل باحث يختار العينة المناسبة لموضوعه و يجري عليها التحليلات اللازمة من أجل الوصول إلى نتائج جديدة، كما تشابه أيضاً من حيث الهدف الذي ترغب في الوصول إليه وهو إعطاء مفاهيم حول الدراسة من جانب و من جانب آخر تحليل النتائج



المتحصل عليها من الدراسة الميدانية للموضوع، كما نجد أن الدراسات السابقة تتقاطع في طريقة جمع المعلومات بإعداد إستبيان يحتوي على مجالات وكل مجال ينطوي على مجموعة من الاسئلة، و أيضا فيما يخص النتائج فإن معظم الدراسات توصلت إلى من الضروري أن تطبيق سياسة البنك المتعلقة بمراحل و شروط منح الائتمان ليكون قرار منح الائتمان سليم .

### ثانيا : أوجه الاختلاف

تختلف الدراسات السابقة فيما بينها من حيث العينة المختارة فمن بينها من تختار عينة من البنوك كبيرة وشاملة ومنها من تختار عينة صغيرة و البعض الاخر يأخذ بنك واحد ليدرس فيه ظاهرة معينة بالاستعانة بملفأة أو مقابلات شخصية، كما تختلف الدراسات فيما يخص الهدف من الدراسة فمنها من تهدف إلى إستنباط نماذج موحدة للبنوك التجارية و أخرى تهدف إلى أهمية متابعة الائتمان في البنوك فكل دراسة تحدد هدفها بناء على طبيعة الموضوع، كما نجد الاختلاف من حيث طريقة معالجة المعطيات فمنها من تقوم ببرنامج SPSS و منها تستخدم تحليل ميزانيات وحساب المؤشرات، كما نرى أن كل دراسة مختلفة عن الاخرى في جانب معين و بالتالي نجد كل دراسة لها نتائجها الخاصة مرتبطة بموضوع الدراسة .

بالنسبة لجديد دراستنا التي تدور حول أليات منح الائتمان في البنوك التجارية، حيث بحيث قمنا بإعداد إستبيان لمجموعة من البنوك الناشطة بولاية تمنراست، و إعتدنا في تحليلنا لنتائج المتحصل عليها بحساب التكرارات و النسب الموافقة لها بإستخدام برنامج EXCEL للوصول إلى مدى صحة أو نفي فرضيات الدراسة.

## خلاصة :

من خلال هذا الفصل حاولنا الامام بجوانب إجراءات منح الائتمان فقمنا بالتطرق إلى مفهوم الائتمان البنوكي الذي يعد الثقة التي يوليها البنوك للعميل حين يضع تحت تصرفه مبلغ من المال، و بما ان الاهتمام الاساسي للمصارف هو تعظيم العوائد عن طريق رسم سياسة سليمة لمنح الائتمان، لما له اهمية بالغة في النشاط الاقتصادي، و ايضا تطرقنا إلى انواع الائتمان و الاسس التي يقوم عليها هذا الاخير في البنوك التجارية.

كما تطرقنا أيضا إلى اهم خطوات و إجراءات منح الائتمان الذي عادة ما توضع هذه الاجراءات في إطار مكتوب لدى البنوك لكي تتضح هذه الخطوات و تكون موحدة لدى موظفي الائتمان و ذلك لمنع حدوث أي خلل عند اتخاذ القرار الائتماني، و تم التوصل إلى أن على البنوك التجارية أن تتبع الخطوات اللازمة بطريقة سليمة و دقيقة من أجل ضمان سلامة الائتمان الممنوح و بالتالي تحقيق أسس منح الائتمان المصرفي.

## الفصل الثاني

دراسة ميدانية لأليات

منح الائتمان في

البنوك التجارية

:

بعد قيامنا بعرض الجانب النظري من الدراسة من خلال الفصل الاول، وتناولنا فيه الجوانب الاساسية المتعلقة بأليات منح الائتمان في البنوك التجارية، لذلك سنتناول مبحث يتعلق بأدبيات التطبيقية كما قسمنا هذا المبحث إلى مطلبين الاول نقدم فيه أدوات وطريقة جمع المعلومات للدراسة التي تساعدنا في التحليل الاحصائي للنتائج، أما المطلب الثاني لعرض و مناقشة النتائج لكي نبرهن على مدى صحة الفرضيات أو نفيها .

## المبحث الاول : الطريقة و الادوات

سندرج في هذا المبحث طريقة جمع المعومات و عينة و مجتمع الدراسة وكذا الادوات المستخدمة لمعالجة هذه المعطيات المجمعة.

### المطلب الاول : الادوات المستخدمة

لقد قمنا باستخدام أداة من أدوات جمع البيانات حول الظاهرة لكي تساعدنا في فهمها و تفسيرها عند قيامنا بعرضها وتحليلها من أجل الوصول في الاخير إلى الحكم على مدى صدق أو نفي الفرضيات.

فمن بين الادوات التي إختارناها الاستبيان الذي يمكن تعريفه على أنه عبارة عن مجموعة من الأسئلة المطروحة حول الظاهرة المدروسة، و تستخدم هذه الوسيلة في البحوث المسحية التي تجيب عن إستفهامات مثل : ما مدى؟ و ما كيفية؟ من خلال قياس و جهات النظر لمجتمع الدراسة، حيث يصمم الاستبيان على أساس تقسيمه الى محاور، و تحت كل محور تصاغ عبارات أو أسئلة، ثم يوزع الاستبيان ورقيا أو إلكترونيا ( عبر البريد الالكتروني أو عبر موقع ويب Web ) على مجتمع الدراسة، ثم يقوم الباحث بجمع المعلومات لتحليلها و تفسيرها، ويلعب حجم العينة دورا محوريا في الاستبيان وسلامة البحث و له أصول و أسس إحصائية معروفة للتأكد من كفاية حجم العينة، و مدى تعبيرها عن المجتمع الاصلي، و الاخلال بحجم العينة و كيفية إختيارها هو إخلال بنتائج الاستبيان و بنتائج البحث العلمي<sup>1</sup>.

كما إستخدمنا في معالجة و تحليل المعطيات التي قمنا بتجميعها عن طريق الاستبيان برنامج Excel 2007.

### المطلب الثاني : طريقة جمع المعلومات

إن عملية منح الائتمان في البنوك التجارية تمس عددا من الموظفين في البنوك، فإننا لجئنا إلى أسلوب أخذ العينات التي تمثل المجتمع ككل، حتى نستطيع أخذ صورة مصغرة عن الموضوع، و ذلك بتحديد نوع العينة التي سنطبق عليها الاستثمار من حيث طبيعتها، وعدد أفرادها و ماهي النسب الملائمة حتى تكون ممثلة بصدق للمجتمع الاصلي. بحيث يتكون مجتمع الدراسة من مسؤولين و موظفين في بنوك تجارية حيث أن العينة الممثلة لهذا المجتمع هي مجموعة البنوك التجارية بتمنراست و هي كالتالي :

- البنك الوطني الجزائري؛

- بنك الفلاحة و التنمية الريفية؛

- بنك التنمية المحلية؛

<sup>1</sup> إبراهيم بختي، الدليل المنهجي في إعداد و تنظيم البحوث العلمية ( ) 2007 .09

و يتكون أفراد العينة من مسؤولي الائتمان – مدير، رئيس مصلحة القروض، و كذا المختصين المكلفين بالقروض-  
قمنا بتوزيع 35 إستمارة شملت جميع المسؤولين و المختصين بالقروض، حيث إعتدنا على طريقة التسليم المباشر للاستبيان،  
والجدول التالي يوضح ذلك

جدول رقم : 1-2 يوضح إحصائيات الاستبيان

النسبة	العدد	طبعة الاستبيان
100%	35	عدد الاستبيانات الموزعة
14.29%	05	عدد الاستبيانات الملغاة
85.71%	30	عدد الاستبيانات الصالحة

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على إستمارة الاستبيان

\* متغيرات الدراسة

سنقوم بعرض متغيرات الدراسة في الجدول التالي :

جدول رقم : 2-2 يوضح المتغيرات التابعة و المستقلة

المتغير التابع	المتغير المستقل
منح الائتمان المصرفي	دراسة طلب الائتمان التحليل الائتماني التفاوض مع المقترض إتخاذ القرار صرف الائتمان متابعة الائتمان

المصدر : من إعداد الطالبة

## المبحث الثاني : عرض و مناقشة النتائج

سنقوم في هذا المبحث إلى عرض و تحليل البيانات وايضا سنتطرق الى عرض و مناقشة النتائج المتوصل إليها

### المطلب الاول : عرض و تحليل البيانات

سنقوم الان بتحليل محصلة نتائج الاستبيان و تحليلها و لذلك نحتاج الى تلخيص هذه العملية في شكل جداول

#### الفرع الاول : تحليل المعطيات المتعلقة بالعينة الديمغرافية

جدول رقم ( 2-3 ) : توزيع أفراد العينة حسب الجنس

النسبة	التكرارات	الجنس
56,67%	17	ذكر
43,33%	13	انثى
100%	30	المجموع

المصدر : من إعداد الطالبة بالإعتماد على نتائج الاستبيان

يلاحظ من الجدول رقم : ( 2-3) أن مجتمع الموظفين العاملين في البنوك التجارية بولاية تلمسان معظمه من جنس الذكور فبلغت النسبة 56,67 بالمائة من إجمالي مجتمع الدراسة، و أن نسبة الإناث فبلغت 43,33 بالمائة يعني هذا أن الإناث نسبتهم قليلة بالنسبة للذكور و هذا يرجع إلى صعوبة مهمة المسؤولين الداخليين في البنوك التجارية بولاية تلمسان.

جدول رقم : ( 2-4) توزيع أفراد العينة حسب السن

النسبة	التكرارات	السن
6,67%	2	20-25
36,67%	11	25-30
23,33%	7	30-35
33,33%	10	35 فما فوق
100%	30	المجموع

المصدر : من إعداد الطالبة بالإعتماد على نتائج الاستبيان

يوضح الجدول رقم : (2-4) توزيع أفراد العينة حسب السن، حيث أكبر نسبة سجلت في الفئة بين 25-30 سنة بلغت نسبة الافراد في هذه الفئة 36.67 بالمائة، تليها نسبة 33.33 بالمائة التي كشفتها الفئة 35 فما فوق فيما بلغت نسبة الافراد في الفئة 30-35 نسبة 23.33 بالمائة، و اصغر نسبة سجلت في الفئة 20-25 سنة حيث قدرت ب 6.67 بالمائة .

جدول رقم : (2-5) توزيع افراد العينة حسب المستوى التعليمي

النسبة	التكرار	المستوى التعليمي
%0	0	ابتدائي
%16, 67	5	متوسط
%16, 67	5	ثانوي
%66, 66	20	جامعي
%100	30	المجموع

المصادر : من إعداد الطالبة بالإعتماد على نتائج الاستبيان

يوضح الجدول رقم : (2-5) أن نسبة 66.66 بالمائة متوجهة لذوي المستوى الجامعي، في حين أن نسبة 16.66 بالمائة لذوي المستوى الثانوي و المتوسط، و في المرتبة الاخيرة نسبة 0 بالمائة للمستوى الابتدائي.

جدول رقم : (2-6) توزيع افراد العينة حسب الخبرة المهنية

النسبة	التكرار	مدة ممارستك للعمل
%43,33	13	اقل من 6 سنوات
%16, 67	5	6-10 سنوات
%10	3	11-15 سنة
%6, 67	2	16-20 سنة
%23,33	7	21 سنة فاكثر
%100	30	المجموع

المصادر : من إعداد الطالبة بالإعتماد على نتائج الاستبيان



من خلال الجدول رقم : (2-6) نلاحظ أن نسبة 43.33 بالمائة من المجموع الكلي للعيينة قدرت مدة عملها بأقل من 6 سنوات تليها نسبة افراد الذين تجاوزت مدة عملهم 21 سنة فأكثر التي بلغت 23.33 بالمائة ثم تليها نسبة 16.67 بالمائة التي تخص الافراد الذين قدرت مدة عملهم 10-6 سنوات لتأتي بعدها نسبة 10 بالمائة نسبة الافراد الذين تتراوح مدة عملهم من 10-6 سنوات و في الاخير نسبة 6.67 بالمائة للافراد الذين مدة عملهم من 16-20 سنة.

الفرع الثاني : تحليل العوامل المتعلقة بخطوات منح الائتمان المصرفي

الجدول رقم : (2-7) توزيع العوامل المتعلقة بشخصية العميل

		العوامل المتعلقة بشخصية العميل	
التكرار/النسبة	التكرار /النسبة		
20 66.66%	10 33.34%	تؤثر العلاقات الشخصية القائمة بين إدارة الائتمان والعميل على منح الائتمان له	01
13 43.33%	17 56.67%	تعتبر سمعة العميل طالب الائتمان من العوامل المهمة في قبول طلب الائتمان أو رفضه	02
14 46.67%	16 53.33%	يهتم البنك بالعوامل المميزة لشخصية العميل مثل درجة الثقافة والمركز الوظيفي عند منح الائتمان	03
11 36.68%	19 63.32%	تقوم إدارة الائتمان في البنك بالكشف عن مؤسسة العميل وحسابه لدى البنوك الاخرى	04

المصدر : من إعداد الطالبة بالإعتماد على نتائج الاستبيان

يوضح الجدول رقم : (2-7) بيانات إحصائية ، تمكنا من كشفها من الاستبيان فنلاحظ أن أغلبية البنوك التجارية لا تأثر عليها العلاقات الشخصية القائمة بين إدارة الائتمان و العميل عند منح الائتمان حيث بلغت هذه النسبة 66.66 بالمائة و هذا يدل على أن نادرا ما يستخدم هذا عند منح الائتمان للعملاء، يعني أن عملية منح الائتمان موضوعية و بعيدة عن المحسوبية والعلاقات الشخصية بين إدارة الائتمان و العميل عند منح الائتمان له، حيث بلغت ما نسبته 33.34 بالمائة من

البنوك التي لا تعطي أهمية للعلاقات القائمة بين إدارة الائتمان و العملاء يدل هذا على أن هذه العلاقات تعطىها الثقة في أصحابها عندما تكون علاقات حسنة و بالتالي يشجعها على منح الائتمان لهؤلاء العملاء.

أما فيما يخص المجال رقم : (2) الذي ينص على "اعتبار سمعة العميل طالب الائتمان من العوامل المهمة في قبول طلب الائتمان أو رفضه"

فلاحظ من خلال الجدول أن غالبية المستجوبين يوافقون على إعتبار سمعة العميل من العوامل المهمة لقبول أو رفض الائتمان حيث بلغت نسبتهم 56.67 بالمائة، و هذا يعني أن البنوك التجارية العاملة بالولاية ترى أن أهم عامل عند إجراء منح الائتمان هو تحديد سمعة العميل بدقة فكلما كان العميل يتمتع بسمعة طيبة كلما كان أقدر على إقناع المصرف بمنحه الائتمان المطلوب والحصول على دعم البنك له، حيث بلغت نسبة البنوك الذين لا تعتبر سمعة العميل من العوامل المهمة في قبول طلب الائتمان أو رفضه 43.33 بالمائة، و يرجع السبب الى أن هذه البنوك تعتمد على القوائم المالية للعميل طالب الائتمان .

أما فيما يخص المجال رقم : (3) الذي ينص على "إهتمام المصرف بالعوامل المميزة لشخصية العميل مثل درجة الثقافة و المركز الوظيفي عند منح الائتمان".

لقد بلغت أعلى نسبة لإجابات المستجوبين في الاستبيان 53.33 بالمائة الذين يهتمون بالعوامل المميزة لشخصية العميل مثل درجة الثقافة و المركز الوظيفي عند منح الائتمان أي أغلبية البنوك العاملة بالولاية، تقوم بهذا الاجراء هذا راجع إلى السياسة التي تتعامل بها أغلب البنوك التجارية في الجزائر في حين بلغت نسبة بنوك أخرى لا تهتم بالعوامل المميزة لشخصية العميل 46.67 بالمائة، و هذا يدل على ان هذه البنوك تهتم بعوامل أخرى كعلاقات العملاء مع بنوك أخرى .

أما فيما يخص المجال رقم : (4) الذي ينص على " قيام إدارة البنك بالكشف عن مؤسسة العميل و حسابه لدى البنوك الاخرى " .

فلاحظ أن أغلبية البنوك العاملة في الولاية تقوم بهذا العامل حيث بلغت النسبة 63.32 بالمائة، هذا يدل على أن هذه البنوك تسعى إلى تحقيق أرباح هذا يجعلها تقوم بالكشف عن مؤسسة العميل و حسابه من أجل معرفة ما إذا كان لهذا العميل مشاكل مع بنوك أخرى و مدى قدرة العميل على إسترجاع الائتمان الممنوح، في حين بلغت نسبة البنوك التي لا تقوم بالكشف عن مؤسسة العميل لدى البنوك الاخرى 36.38 بالمائة هذا يدل على أنهما لا تتعامل مع العملاء المشكوك فيهم و اللذين ليست لديهم ملاءة مالية جيدة .

من خلال ماسبق يتضح أن :

– البنوك العاملة بالولاية لا تؤثر عليها العلاقات الشخصية القائمة بين إدارة الائتمان و العميل عند منح الائتمان له التي بلغت نسبتها 66.66%.

- سمعة العميل طالب الائتمان من العوامل المهمة التي تعتمد عليها البنوك بالولاية عند منح الائتمان للعملاء التي بلغت نسبتها 65.67%.
- إهتمام المصرف بالعوامل المميزة لشخصية العميل حيث بلغت نسبتها 63.32%.
- بعض البنوك التجارية العاملة بالولاية لاتقوم بالكشف عن مؤسسة العميل و حسابه لدى البنوك الاخرى حيث بلغت نسبتها 36.68%.

الجدول رقم : (2-8) توزيع العوامل المتعلقة بتحليل المركز المالي للمقترض

		العوامل المتعلقة بتحليل المركز المالي للمقترض	
التكرار/النسبة	التكرار /النسبة		
6 20%	24 80%	01	هناك نظام معتمد لتقييم مخاطر القروض
27 90%	3 10%	02	يستعين البنك لتحليل القوائم المالية لطالبي الائتمان
0 0%	30 100%	03	تطلبون معلومات مالية عن المؤسسة طالبة الائتمان
0 0%	30 100%	04	يستخدم البنك نماذج المعايير الائتمانية التي تستخدم في التحليل الائتماني
0 0%	30 100%	05	يقوم البنك بتحليل نسب الربحية المتعلقة بمشروع العميل من خلال تحليل القوائم المالية

المصدر : من إعداد الطالبة بالإعتماد على نتائج الاستبيان

بالنسبة للمجال رقم : (1) الذي ينص على "هناك نظام معتمد لتقييم مخاطر القروض".

حيث نرى أن 80 بالمائة من محلي الائتمان في البنوك التجارية العاملة بالولاية لا يوجد لديهم نظام معتمد لتقييم مخاطر القروض، يعني ان هذه البنوك تقوم باستخدام معايير تقييم مخاطر الائتمان كطريقة PRISM و 5C's و 5P's بينما

بلغت نسبة المحليين الذين لا يستخدمون نظام لتقييم مخاطر القروض 20 بالمائة هذا يدل على أن هؤلاء المحليين ليست لديهم الخبرة الكافية لتقييم المخاطر.

أما فيما يخص المجال رقم : (2) الذي ينص على "استعانة البنك بخبراء لتحليل القوائم المالية لطالبي الائتمان"

فمن خلال الجدول نرى أن بلغت نسبة البنوك الذين يعتمدون على خبراء لتحليل القوائم المالية 63.33 بالمائة وهذا من أجل زيادة درجة دقة في التحليل ، بينما بلغت نسبة الذين لا يعتمدون على خبراء لتحليل القوائم المالية 36.67 بالمائة يفسر هذا أن هناك بنوك لديها محليين ذوي خبرة عالية و مؤهلين فهي غير مظطرة للاستعانة بمحليين آخرين خارج بنوكها .

أما بالنسبة للمجال رقم : (3) الذي ينص على " طلب البنك معلومات مالية عن المؤسسة طالبة الائتمان "

نلاحظ من الجدول بأن أغلبية المشاركين في الاستبيان يطلبون معلومات مالية حيث بلغت نسبتها 100 بالمائة و يدل هذا على أن أغلبية البنوك التجارية العاملة بلولاية تطلب معلومات مالية عن المؤسسة التي تتقدم بطلب الائتمان، يدل على هذا تطبيق هذه البنوك لسياسها التي تنص في بنودها على طلب معلومات مالية عن العميل.

أما فيها يخص المجال رقم : (4) الذي ينص على " استخدام البنك لنماذج المعايير الائتمانية التي تستخدم في التحليل القوائم المالية"

فقد لاحظنا أن نسبة كبيرة جدا من المحليين في البنوك التجارية العاملة بلولاية يستخدمون نماذج المعايير الائتمانية التي تستخدم في التحليل الائتماني بلغت 100 بالمائة هذا يدل على أن هذه البنوك تعمل للوصول الى قرار ائتماني سليم و ايضا من أجل تحديد مقدار المخاطر الائتمانية التي يمكن أن يتعرض لها المصرف.

اما فيما يخص المجال رقم : (5) الذي ينص على " قيام البنك بتحليل نسب الربحية المتعلقة بمشروع العميل من خلال تحليل القوائم المالية للعميل"

فقد توضح لنا أن أغلبية البنوك العاملة في الولاية توافق كلها على قيامها بتحليل نسبة ربحية العميل فقدرت ب 100 بالمائة و نفسر هذا على ان الربحية تعتبر من أسس منح الائتمان المصرفي لذلك تقوم هذه المصارف بتحليل نسب الربحية المتعلقة بمشروع العميل.

من خلال ما سبق يتضح أن :

- تولي البنوك أهمية كبيرة لتحليل القوائم المالية؛
- تستخدم البنوك نماذج المعايير الائتمانية التي تستخدم في التحليل الائتماني؛
- لا تستعين البنوك بخبراء لتحليل القوائم المالية .

الجدول رقم : (2-9) توزيع العوامل المتعلقة البنك

		العوامل الملقاة البنك	
التكرار/النسبة	التكرار /النسبة		
3 10%	27 90%	عند منح إئتمان يؤخذ بعين الاعتبار العائد والمخاطرة لهذا الائتمان	01
20 66.67%	10 33.33%	يتم تحديد سعر الفائدة على كل عملية إئتمان لوحدها بناء على درجة المخاطرة المرتبطة بها	02
13 43.33%	17 56.67%	يحدد البنك سقف معين لائتمان الممنوح للعملاء ولا يتم تجاوزه	03
6 20%	24 80%	يقوم البنك بإجراء مقابلات مع طالي الائتمان لكي يتم التعرف على الغرض من الائتمان	04
7 23.33%	23 76.67%	يسعى البنك لتقليل من درجة مخاطرة الائتمان من خلال عدم تركيز توظيف الائتمان في عدد محدود من العملاء	05
0 0%	30 100%	يوجد في البنك إدارة متخصصة و مسؤولة عن منح الائتمان و متابعة تحصيلها	06
11 36.66%	19 63.33%	يقوم البنك بزيارات ميدانية للعميل للتعرف على أوضاعه الاجتماعية و الاقتصادية	07

المصادر : من إعداد الطالبة بالإعتماد على نتائج الاستبيان

نلاحظ من خلال الجدول بالنسبة للمجال رقم : (1) الذي ينص على " الاخذ بعين الاعتبار العائد و المخاطرة للائتمان من قبل البنك"

من خلال إستطلاع الآراء حول العوامل المتعلقة بالبنك حيث بينت النتائج الموضحة في الجدول بأن نسبة 90 بالمائة من المستجيبين أوضحت انها عند منح الائتمان يؤخذ بعين الاعتبار العائد و المخاطرة لهذا الائتمان يعني هذا أن هذه البنوك تتجنب الوقوع في خسائر و ايضا من أجل إتخاذ قرار إئتماني سليم، اما بالنسبة للبنوك التي لا تأخذ بعين الاعتبار العائد و المخاطرة فقد بلغت نسبتهم 10 بالمائة .

اما بالنسبة للمجال رقم : (2) الذي ينص "على يتم تحديد سعر الفائدة على كل عملية إئتمان لوحدها بناء على درجة المخاطرة المرتبطة بها" .

فقد بلغت أعلى نسبة 66.67 بالمائة من المستجيبين الذين لا يحددون سعر الفائدة على كل عملية إئتمان لوحدها بناء على درجة المخاطرة المرتبطة بها بل يتم تحديد سعر الفائدة على حسب نوع الائتمان المطلوب في حين بلغت نسبة المستجيبين الذين يحددون سعر الفائدة على كل عملية ائتمان بناء على درجة المخاطرة المرتبطة بها 33.33 بالمائة هذا يعني أن هناك بنوك تقوم بهذه العملية من أجل التقليل من درجة المخاطرة على عمليات الائتمان .

اما فيما يخص المجال رقم : (3) الذي ينص "على تحديد البنك سقف معين للائتمان الممنوح للعملاء" .

فلاحظ من النتائج النسبة الكبيرة من المستجيبين عند عملية منح الائتمان في البنوك يعملون على تحديد سقف معين للائتمان الممنوح للعملاء و لا يتم تجاوزه فقدرت ب 56.67 بالمائة و نفسر هذا بأنه يتم تحديد هذا السقف بالنسبة للعملاء الذين يطلبون الائتمان الجاري المدين و ليس لجميع انواع الائتمان، اما المستجيبين الذين لا يحددون سقف معين للائتمان الممنوح للعملاء بلغت نسبتهم 43.33 بالمائة فيعود سبب رفضهم الى ثقتهم الكبيرة في عملائهم أو لاسباب أخرى.

أما فيما المجال رقم : (4) الذي ينص على "قيام البنك بإجراء مقابلات مع طالبي الائتمان لكي يتم التعرف على الغرض من الائتمان" .

تبين لنا من الاجابات أن نسبة 80 بالمائة من المستجيبين يقومون بإجراء مقابلات مع طالبي الائتمان لكي يتم التعرف على الغرض من الائتمان و نفسر هذا بأن هذه الخطوة المتمثلة في إجراء المقابلات مع العملاء منصوص عليها في سياسة المصرف و القواعد المنظمة للعمل المصرفي أما بالنسبة للبنوك الذين لا يقومون بإجراء مقابلات مع العملاء بلغت نسبتهم 20 بالمائة هذا لان بعض العملاء يتم التعامل معهم بناء على سمعتهم الطيبة.

فيما يخص المجال رقم : (5) الذي ينص "يسعى البنك لتقليل من درجة مخاطرة الائتمان من خلال عدم تركيز توظيف الائتمان في عدد محدود من العملاء" .

نلاحظ أن نسبة 76.67 بالمائة من البنوك يركزون توظيف الائتمان في عدد محدود من العملاء ويرجع ذلك لان البنك تتعامل مع عدد كبير من العملاء لذلك يجب عليها أن تمنح الائتمان للعملاء الذين تضع فيهم ثقة كبيرة و تضمن فيهم إسترجاع الائتمان، اما فيما يتعلق بالبنوك التي لا توظف إئتمائها على فئة معينة لتقليل درجة المخاطرة قدرت نسبتها ب 23.33 بالمائة لان عند منح الائتمان يؤخذ بعين الاعتبار العائد و المخاطرة لهذا الائتمان الذي بلغت نسبته كما ذكرنا سالفا 90 بالمائة .

اما فيما يخص المجال رقم : (6) الذي ينص على "وجود إدارة متخصصة و مسؤولة عن منح الائتمان و متابعة تحصيله".

نلاحظ من خلال النتائج أن ما نسبته 100 بالمائة من البنوك توجد لديها إدارة متخصصة و مسؤولة عن منح الائتمان و متابعة تحصيله، هذا يدل على أن هذه البنوك تحرص على متابعة الائتمان الممنوح للعملاء لكي لا تقع في مخاطر خاصة بالنسبة للعملاء الذين يتم التعامل معهم لأول مرة .

بالنسبة للمجال رقم : (7) الذي ينص على "القيام بزيارات ميدانية للعميل للتعرف على أوضاعه الاجتماعية و الاقتصادية".

بلغت أعلى نسبة 63.33 بالمائة بالنسبة للمستجوبين الذين يؤكدون على قيامهم بزيارات ميدانية للعميل للتعرف على أوضاعه و هذا يدل على أن أغلبية البنوك تقوم بهذا الاجراء، يعني هذا أن هذه البنوك تتأكد من مدى مطابقة ما جاء في طلب ائتمان العميل لهذا تقوم بهذا الاجراء، بينما بلغت نسبة البنوك التي لا تقوم بهذا الاجراء 36.33 بالمائة هذا يعني أنها تقوم به على فئة معينة من العملاء الذين لا تثق فيهم أو الذين يتعاملون معها لأول مرة .

من خلال ما سبق يتضح أن :

- يوجد في البنوك التجارية العاملة بالولاية إدارة متخصصة و مسؤولة عن منح الائتمان؛
- قيام البنوك التجارية بإجراء مقابلات شخصية و زيارات ميدانية مع العملاء؛
- لا يستخدم في البنوك التجارية تحديد سعر الفائدة على كل عملية إئتمان لوحدها بناء على درجة المخاطرة المرتبطة بها؛
- عند منح الائتمان في البنوك التجارية بالولاية يؤخذ بعين الاعتبار العائد و المخاطرة.

الجدول رقم : (2-10) توزيع العوامل المتعلقة بموضوع الائتمان

		العوامل المتعلقة بموضوع الائتمان	
التكرار/النسبة	التكرار /النسبة		
7 23.33%	23 76.67%	يتأكد البنك من مدى مناسبة قيمة الائتمان المطلوب و الغرض منه	01
04 13.33%	26 86.67%	يتأكد البنك من مصدر سداد العميل	02
08 26.67%	22 73.33%	يقوم البنك بإعداد برنامج السداد وفق لإمكانيات العميل	03
02 6.67%	28 93.33%	يتأكد البنك من أن الائتمان المقدم للمقترض يستخدم في الغرض المحدد له	04
0 0%	30 100%	يقوم البنك بالتأكد من ان الائتمان المطلوب يدخل ضمن الاغراض التي يمولها البنك طبقا لسياسته التي يعمل وفقها	05

المصدر : من إعداد الطالبة بالإعتماد على نتائج الاستبيان

بالنسبة للمجال رقم : (1) الذي ينص على "تأكد البنك من مدى مناسبة قيمة الائتمان المطلوب و الغرض منه"

نلاحظ أن ما نسبته 76.67 بالمائة من البنوك يقومون بتأكد من مدى مناسبة قيمة الائتمان المطلوب و الغرض منه، لأنهم يقومون بزيارات الميدانية و المقابلات الشخصية بينما بلغت نسبة البنوك التي لا تتأكد من مناسبة قيمة الائتمان و الغرض منه 23.33 بالمائة تفسر لنا النسبة أن هذه البنوك لا تقوم بهذا الاجراء إلا مع فئة من العملاء الذين يتعاملون مع البنك لعدة سنوات و الذين تضع فيهم ثقة كبيرة.



بالنسبة للمجال رقم : (2) الذي ينص على " تأكد المصرف من مصدر سداد العميل " .

فقد إتضح لنا من خلال المستجوبين أن ما نسبته 86.67 بالمائة من البنوك التجارية تتأكد من مصدر سداد العميل ويدل هذا على أن هذه البنوك يهملها بدرجة كبيرة مصدر سداد الائتمان لكي تضمن هذا الائتمان في حال تعثر العميل عن السداد، بينما بلغت نسبة قليلة جدا من البنوك التي لا تقوم بتأكد من مصدر السداد فقد قدرت ب 13.33 بالمائة هذا يدل على أنها لا يهملها المصدر بقدر ما يهملها إسترجاع الائتمان.

اما فيما يخص المجال رقم : (3) الذي ينص على "قيام البنك بإعداد برنامج للسداد وفقا لامكانيات العميل".

نرى من خلال الجدول أن أغلبية البنوك تقوم بإعداد برنامج لسداد وفقا لامكانيات العميل حيث بلغت نسبتهم 73.33 بالمائة و هذا يدل على أن هذه المصارف تراعي إمكانيات العميل لكي تحصل على قيمة الائتمان الممنوح بأي طريقة تراها مناسبة، في حين أن هناك بعض البنوك التي لا تقوم بإعداد برنامج لسداد وفق لامكانيات العميل فقد قدرت نسبتهم 26.67 بالمائة يعني هذا أن هذه البنوك تعد برنامج سداد العميل على حسب ما تراه مناسب لها .

اما فيما يخص المجال رقم : (4) الذي ينص على "تأكد البنك من ان الائتمان المقدم للمقترض يستخدم في الغرض المحدد له".

نرى من خلال الجدول أن أغلبية المستجوبين الذين يوافقون على التأكد من أن الائتمان المقدم للمقترض يستخدم في الغرض المحدد له حيث بلغت نسبتهم 93.33 بالمائة، هذا يعني أن هذه البنوك تقوم بمتابعة الائتمان الممنوح للعملاء اما بالنسبة للبنوك التي لا تتأكد من الائتمان المطلوب يستخدم في الغرض المحدد فقدرت ب 6.67 بالمائة هذا يعني أن هذه البنوك لا تقوم بمتابعة الائتمان الممنوح لبعض العملاء الذين تثق بهم من خلال تعاملها معهم .

اما فيما يتعلق بالمجال رقم : (5) الذي ينص على " قيام البنك بتأكد من ان الائتمان المطلوب يدخل ضمن الاغراض التي يمولها المصرف طبقت لسياسته التي يعمل وفقها" .

نلاحظ من خلال النتائج التي تحصلنا عليها من المستجوبين أن اغلب البنوك تهتم بأن يكون الائتمان يدخل ضمن الاغراض التي يمولها طبقا لسياسته التي يعمل وفقها بلغت نسبتها 100 بالمائة، يعني هذا أن اغلب البنوك تحترم و تطبق السياسة المكتوبة التي تعمل وفقها .

من خلال ماسبق يتضح مايلي : -تقوم بعض البنوك التجارية العاملة بالولاية بإعداد برنامج للسداد وفق لامكانيات العميل؛

- تتأكد أغلب البنوك التجارية العاملة بالولاية من مدى مناسبة الائتمان المطلوب مع سياسة المصرف وكذا مصدر السداد؛

- تتأكد البنوك من أن الائتمان الممنوح للعملاء يستخدم في الغرض المحدد له؛

- كل البنوك تتأكد من ان الائتمان المطلوب يدخل ضمن الاغراض التي تمولها طبقا لسياستها التي يعمل وفقها.

الجدول رقم : (2-11) العوامل المتعلقة بالضمانات التي يطلبها البنك

		العوامل المتعلقة بالضمان التي يطلبها البنك	
التكرار/النسبة	التكرار/النسبة		
11 36.67%	19 63.33%	يتشدد البنك في طلب الضمانات عند منحه للائتمان حتى مع العملاء الموثوق بهم	01
0 0%	30 100%	يطلب البنك ضمانات على منح الائتمان المصرفي	02
29 96.67%	01 3.33%	يسمح البنك للعميل باستعمال الائتمان الممنوح له قبل الحصول على الضمانات المتفق عليها	03
08 26.67%	22 73.33%	تعتبر الثقة بالعميل من الضمانات التي يشترطها البنك عند منح الائتمان للعميل	04
02 26.67%	28 93.33%	يقوم البنك بدراسة وتحليل نوعية الضمانات التي يقدمها العملاء للحصول على إئتمان	05
0 0%	30 100%	يتأكد البنك من مدى سلامة الضمانات المقدمة من قبل العميل طالب الائتمان قبل منحه	06
7 23.33 %	23 76.67%	ينظر البنك إلى الضمانات المقدمة من العميل على أنها مصدر احتياطي وليست مصدر رئيسي للسداد	07
01 3.33%	29 96.67%	يحتفظ البنك بملفات تتضمن جميع المعلومات و البيانات الائتمانية الخاصة بالضمانات .	08

المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على نتائج الاستبيان

نلاحظ من خلال الجدول الخامس الذي يتعلق بالضمانات فيما يخص المجال الاول الذي ينص على تشدد المصرف في طلب الضمانات عند منحه للائتمان حتى مع العملاء الموثوق بهم .

نلاحظ أن أغلبية البنوك العاملة بالولاية تشدد في طلب الضمانات حتى مع العملاء الموثوق بهم فقدرت النسبة ب 63.33 بالمائة يدل هذا على أنها تعتبر الضمانات أساسية عند طلب الائتمان بينما بلغت نسبة البنوك التي لا تشدد في طلب الضمانات مع العملاء الموثوق بهم 36.67 بالمائة هذا يدل على أنها تعتبرها مصدر احتياطي فقط و ليس اساسي.

اما فيما يخص المجال رقم : (2) الذي ينص على " طلب البنك ل ضمانات على منح الائتمان المصرفي " .

نلاحظ ان أغلب البنوك تطلب ضمانات على منح الائتمان المصرفي بلغت نسبتهم 100 بالمائة و نفسر هذا بأن تعتبر الضمانات من بين بنود السياسات المطبقة في البنوك التجارية لهذا يجب عليها تطبيق هذا الاجراء.

اما فيما يخص المجال رقم : (3) الذي ينص على "البنك يسمح باستعمال الائتمان الممنوح له قبل الحصول على الضمانات المتفق عليها".

نلاحظ من خلال أن أغلب البنوك العاملة لا تسمح للعميل بأن يحصل على الائتمان قبل حصولها على ضمانات منه حيث بلغت نسبتها 96.67 بالمائة يدل على أن هذه البنوك تشدد في طلب الضمانات بينما هناك بنوك تسمح للعملاء بأن يحصلو على إئتمان قبل اعطاء ضمانات حيث بلغت نسبتها 3.33 بالمائة .

اما فيما يخص المجال رقم : (4) الذي ينص على "اعتبار الثقة بالعميل من الضمانات التي يشترطها البنك عند منح الائتمان للعميل".

نلاحظ من خلال الجدول أن أغلب البنوك تعتبر الثقة بالعميل من الضمانات التي يشترطها البنك عند منح الائتمان للعميل فقد قدرت هذه النسبة ب 73.33 بالمائة و نفسر هذا أن البنوك العاملة بالولاية تعمل على تجنب احتمال المخاطر فكلما كانت الضمانات أكبر كانت حماية أكبر لحقوق البنك، اما بالنسبة للبنوك التي لا تعتبر الثقة بالعميل من الضمانات فقد بلغت نسبتها 26.67 بالمائة هذا يدل على أنها تولى ثقة في ضمانات أخرى كضمانات الحقيقية و غيرها.

اما المجال رقم : (5) الذي ينص على "قيام المصرف بدراسة و تحليل نوعية الضمانات التي يقدمها العملاء للحصول على الائتمان".

نلاحظ من خلال اجابات المستجوبين أن النسبة 93.33 بالمائة تعبر عن أغلبية البنوك التي تقوم بدراسة نوعية الضمانات نفسر هذا حسب إعتقادنا أن البنوك تضمن حقوق المصرف بدرجة مرتفعة، بينما بلغت نسبة البنوك التي لاتقوم بدراسة نوعية الضمانات قدرت ب 26.67 بالمائة هذا يعني هناك البنوك لاتعطي أهمية لضمان حقوق المصرف بدرجة كبيرة .

أما فيما يخص المجال رقم : (6) الذي ينص على "تأكد البنك من مدى سلامة الضمانات المقدمة من قبل العميل طالب التسهيل قبل منحه".

يتضح من دراسة الاستبيانات أن نسبة 100 بالمائة من البنوك يتأكدوا من مدى سلامة الضمانات المقدمة من قبل العميل، وذلك لما يترتب عليه من مخاطر يمكن ان يتحملها المصرف في حال تعثر العملاء فلا يجد المصرف الضمانات الحقيقية التي يمكن من خلالها استرداد أمواله الممنوحة للعملاء.

بالنسبة للمجال رقم : (7) الذي ينص على "نظرة البنك الى الضمانات المقدمة من العميل على أنها مصدر احتياطي و ليست مصدر رئيسي للسداد" .

يتضح من الاستبان فيما يتعلق بهذا المجال أن نسبة 76.67 بالمائة من المستجوبين أكدوا على أن اغلب البنوك العاملة بالولاية تعتبر الضمانات المقدمة من العميل أنها مصدر احتياطي و ليست مصدر رئيسي للسداد، يفسر هذا أن ربحية مشروع العميل هي الضمان الحيد لاسترجاع الائتمان الممنوح، بينما بلغت نسبة البنوك الذين لا يعتبرون الضمانات مصدر احتياطي بلغت نسبتهم 23.33 بالمائة .

أما فيما يتعلق بالمجال رقم : (8) الذي ينص على " أحتفاظ المصرف بملفات تتضمن جميع المعلومات و البيانات الائتمانية الخاصة بالضمانات " .

يتضح من خلال ما توصلنا إليه من المستجوبين أن ما نسبته 96.67 بالمائة من البنوك يحتفظون بملفات تتضمن جميع المعلومات و البيانات الائتمانية الخاصة بالضمانات لتجنب المفاجئات، هذا ما يجعل هذه البنوك تقوم بمتابعة الائتمان الممنوح، أما بالنسبة للبنوك التي لا تحتفظ بهذه الملفات بلغت نسبتها 3.33 بالمائة .

من خلال ما سبق يتضح أن :

- البنوك العاملة بالولاية تتشدد في طلب الضمانات حتى مع العملاء الموثوق بهم؛
- كل البنوك العاملة بالولاية تطلب ضمانات عند منح الائتمان للعملاء؛
- لا تسمح البنوك للعملاء باستعمال الائتمان الممنوح لهم قبل الحصول على الضمانات المتفق عليها؛
- تنظر البنوك إلى الضمانات المقدمة من العملاء على أنها مصدر احتياطي وليست مصدر رئيسي للسداد؛
- تحتفظ البنوك بملفات تتضمن جميع المعلومات و البيانات الائتمانية الخاصة بالضمانات.

الجدول رقم (2- 12) توزيع العوامل المتعلقة بمتابعة الائتمان

		العوامل المتعلقة بمتابعة الائتمان	
التكرار/النسبة	التكرار/النسبة		
13 43.33%	17 56.67%	يقوم البنك بمتابعة الائتمان بعد منحه للعميل	01
03 10%	27 90%	يقوم البنك بالتأكد من تسديد قيمة الائتمان في الاوقات المحددة	02
0 0%	30 100%	يقوم البنك بفتح ملف لكل عميل يوضح فيها كافة المستندات الخاصة بالائتمان	03
0 0%	30 100%	يتبع البنك إجراءات في حال ممانلة العميل عن السداد	04

المصادر : من إعداد الطالبة بالإعتماد على نتائج الاستبيان

المجال رقم : (1) الذي ينص على "متابعة البنك للائتمان بعد منحه للعميل".

نلاحظ من النتائج التي توصلنا إليها أن ما نسبته 56.67 بالمائة من المستجوبين أكدوا أن أغلبية البنوك تقوم بمتابعة الائتمان بعد منحه للعميل هذا يدل على أن هذه البنوك تقوم بفتح ملفات لكل عميل يوضح فيه كافة المستندات الخاصة لكي تسهل عليها عملية المتابعة، بينما بلغت نسبة البنوك التي لا تتابع الائتمان بعد منحه للعميل 43.33 بالمائة .

أما فيما يتعلق بالمجال رقم : (2) الذي ينص على "التأكد من تسديد قيمة الائتمان في الاوقات المحددة" .

نلاحظ بأن 90 بالمائة من البنوك التجارية تقوم بتأكد من تسديد قيمة الائتمان في الاوقات المحددة هذا يدل على حرص هذه البنوك على المتابعة الدائمة، بينما بلغت نسبة 10 بالمائة من البنوك التي لا تعتمد على التأكد من تسديد قيمة الائتمان في الاوقات المحددة، لأنها لا تقوم بمتابعة الائتمان الممنوح بصفة دائمة.

أما فيما يتعلق بالمجال رقم : (3) الذي ينص على "قيام البنك بفتح ملف لكل عميل يوضح فيها كافة المستندات الخاصة بالائتمان" .

من هذا الجدول نجد ان كافة البنوك العاملة بالولاية يقومون بفتح ملف لكل عميل يوضح فيها كافة المستندات الخاصة بالائتمان حيث بلغت نسبتها 100 بالمائة و هذا يعود الى سياسة البنوك عند منح الائتمان يجب تقديم الملف الخاص بصاحب الائتمان .

اما فيما يخص المجال رقم : (4) الذي ينص على " اتباع البنك إجراءات في حال ملاحظة العميل عن السداد".

نلاحظ من خلال الجدول ان كافة المشاركين في الاستبيان يتبعون إجراءات في حال ملاحظة العميل عن السداد، بلغت نسبة 100 بالمائة، هذا يعني أن هذه البنوك هدفها هو الاطمئنان على حسن سير عملية منح الائتمان وفق للعقد المتفق عليه .

## المطلب الثاني : إختبار صحة الفرضيات

### 1- الفرضية الاولى :

"تم الدراسة الكافية للمفاتيح طلب الائتمان في البنوك التجارية"

من خلال دراستنا الاستبائية تبين لنا من إجابات المستجوبين بأن مسؤولوا الائتمان في البنوك التجارية العاملة بولاية تلمسان يعتمدون في دراسة ملفات الائتمان على الغرض من هذا الائتمان و مدى مناسبته مع قيمة الائتمان التي بلغت نسبتها المتحصل عليها من نتائج الاستبيان 76.67 بالمائة و كذلك تعتمد على إعداد جدول لسداد الائتمان وفقا للإمكانيات العميل التي بلغت نسبتها هي الاخرى 73.33 بالمائة، كما تقوم أيضا هذه البنوك بزيارات ميدانية و شخصية من أجل الوقوف على الجوانب التي لا يغطيها طلب الائتمان وبالنسبة لهذا المجال بلغت نسبة المستجوبين 80 بالمائة بالنسبة للمقابلات الشخصية و 63.33 بالمائة بالنسبة للزيارات الميدانية .

ومنه من خلال ما سبق عرضه من نتائج يمكن القول أن الفرضية الاولى محققة .

### 2- الفرضية الثانية :

" لا تعتمد البنوك على العوامل الشخصية للعميل لقبول طلب الائتمان أو رفضه"

أقرت النسبة الكبرى من المستجوبين على أن العلاقات الشخصية بين الادارة و العميل لا تؤثر على قرار منح الائتمان أو رفضه حيث بلغت نسبة هؤلاء المستجوبين 66.66 بالمائة هذا من جهة، و من جهة أخرى إتضح لنا أن نسبة 56.67 بالمائة من البنوك يقرون أن سمعة العميل طالب الائتمان من العوامل المهمة في قبول طلب الائتمان يتضح أن هذه البنوك من جهة أظهرت أنها لا تؤثر عليها العلاقات الشخصية و من جهة تظهر أن سمعة العميل من العوامل المهمة في قبول طلب الائتمان.

فمن خلال ما سبق يمكن القول أن الفرضية الثانية غير محققة.

## 3- الفرضية الثالثة :

"تقوم البنوك بتحليل و متابعة الائتمان بعد منحه للعميل"

يمكن تحليل هاته الفرضية في إطار ما تم التوصل إليه من نتائج من خلال التحليل الاحصائي و التي كانت كالتالي:

بالنسبة للتحليل الائتماني فإن البنوك التجارية تعتمد بدرجة كبيرة على تحليل نسب الربحية المتعلقة بمشروع العميل الذي بلغت نسبتها 100 بالمائة و كذلك تستخدم نماذج و معايير في التحليل لكي تواجهه و تسير مخاطر عدم السداد التي قد تتعرض لها خلال عملية منح الائتمان، أما فيما يتعلق بالمتابعة الائتمان فقد لاحظنا من خلال نتائج الاستبيان أن البنوك تقوم بالمتابعة الائتمان الممنوح للعملاء لكي تطمئن و تتأكد من تسديدها في الاوقات المحددة التي بلغت نسبتها 56.67 بالمائة .

فمن خلال ما سبق يمكن القول أن الفرضية الثالثة محققة.

:

لقد تطرقنا في هذا الفصل إلى الدراسة الميدانية حيث أننا قمنا بتحليل محصلة نتائج الاستبيان إنطلاقاً من توزيع و تحليل المعطيات المتعلقة بالعينة الديمغرافية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، مدة ممارسة العمل)، بعدها قمنا بتحليل المعطيات المتعلقة بشخصية العميل و تحليل مركزه المالي و اهم ما يتعلق بالبنك عند منح الائتمان للعميل و كذلك الضمانات التي يطلبها المصرف من العميل الطالب للائتمان وصولاً إلى أهم ما يقوم به البنك وهو متابعة الائتمان الممنوح .

كما أننا بعد قيامنا بتوزيع و تحليل للأراء المستجوبين حول الظاهرة المدروسة إستخلصنا مجموعة من النتائج و قمنا بعرضها و مناقشتها من أجل إثبات صدق أو نفي فرضيات الدراسة.



خاتمة

من خلال موضوعنا حاولنا معالجة إشكالية البحث التي تتمحور حول كيفية منح الائتمان في البنوك التجارية، حيث تطرقنا في البحث إلى دراسة مجموعة من البنوك التجارية العاملة بولاية تلمسان، وقمنا بمعالجته من خلال فصلين .

من خلال البحث تبين لنا أن :

- الفرضية الأولى محققة.

- أما الفرضية الثانية غير محققة.

- الفرضية الثالثة محققة.

✓ **النتائج العامة للدراسة :** من خلال الفصلين السابقين توصلنا إلى النتائج التالية :

- اعتماد و تركيز البنوك خلال عملية منح الائتمان على سمعة العميل الجيدة فكلما كان العميل يلتزم بشخصية نزيهة و سمعة طيبة في الأوساط المالية و حريصا على الوفاء بالتزاماته، كلما كان البنك يدعمه ويمنحه الائتمان المطلوب.
- نلاحظ أن البنوك تركز و تعتمد خلال عملية منح الائتمان على الضمانات و سلامتها بالرغم من أنها مصدر إحتياطي و ليس أساسي، لكي تحمي نفسها من المخاطر التي يمكن أن تتعرض لها عند منح الائتمان، لذلك عندما يزداد إحتمال الخطر، كلما كان الطلب على الضمانات أكبر.
- يقوم البنك فيما يخص متابعة القروض بالتأكد من تسديد الائتمان و فتح ملفات توضع فيها كافة المستندات. والقيام بإجراءات في حال ماطالة العميل عن السداد ولكن لا يتم طلب بيانات و معلومات دورية عن العميل لتأكد من إسترجاع قيمة الائتمان.
- نستنتج أن البنوك تقوم بإعداد برنامج لسداد وفقا لامكانيات العميل من أجل كسب رضا العملاء و تسهيل عليهم إسترجاع الائتمان.
- إتخاذ قرار منح الائتمان لا يتم إلا وفقا للإجراءات و أليات معينة بناء على إتباع ما جاء في سياسة البنوك التجارية .
- تقبل البنوك طلبات الائتمان بعد إجراء التحليلات اللازمة و الدراسات قبل الموافقة أو رفض طلب الائتمان، من أجل تجميع المعلومات عن العملاء لمعرفة قدرتهم المالية من جراء قيامها بتحليل الائتماني وكذا تحديد صلاحية المزايا و وفقا لسياسة الاقراض ويتم هذا من خلال الدراسة الكافية لطلب الائتمان .

✓ **أوجه التشابه و الاختلاف بين دراستنا و الدراسات السابقة**

➤ بالنسبة للنتيجة الأولى لا تتوافق مع نتيجة دراسة (مراد سالم الطلاع، 2010) التي تنص على أن قدرة المفاوض على تحليل البيانات للعميل تعتبر عامل مهم في نجاح و فشل و ترشيد القرار الائتماني.

- اما فيما يخص النتيجة الثانية فإنها تتوافق مع دراسة (إيمان أنجرو 2007 ) حيث أوضحت اعتماد البنك الصناعي على الضمانات إلا أنها لا تصلح أساسا لمنح الائتمان أو عدمه.
- بالنسبة للنتيجة الثالثة لا تتوافق مع نتائج الدراسات السابقة ( إيمان أنجرو، سالم الطلاع ) لأن البنوك في قطاع غزة و سوريا لديها عوامل أخرى أكثر فعالية لمتابعة برنامج القروض لأن البنوك الجزائرية لم تدخل عوامل تساعدها على تغيير النمط الذي تتبعه في منح القروض.
- بالنسبة للنتيجة الرابعة لا تتوافق مع توصلت له الدراسات السابقة السالفة الذكر لأن هذه الدراسات تركز إهتمامها على ما يتعلق هدف الموضوع .
- أما فيما يخص النتيجة الخامسة لا تتوافق مع ما أظهرته دراسة (مرلاد سالم الطلاع 2010 ) التي تنص على البنوك تهتم بتقديم دورات تدريبية لموظفي الائتمان في البنوك الفلسطينية فوجد أن البنوك الجزائرية عامة و البنوك التجارية بولاية تمنراست خاصة ليست منتشرة لديها بكثرة ثقافة تدريب الموظفين في البنوك.
- أما فيما يخص النتيجة الأخيرة التي تم التوصل إليها لا تتوافق مع ما توصلت له الدراسات السابقة لأن من خلال هذه الدراسات تعمل على إنتهاج سياسات حديثة و مجدية من أجل كسب العملاء.

#### ✓ التوصيات :

- الاستمرار في متابعة القروض المتعثرة لأن إهمالها يؤدي إلى خسارة البنك وبالتالي ضعف مركزه المالي؛
- ضرورة قيام البنوك بطلب معلومات دورية عن العميل من أجل التأكد من إسترجاع قيمة الائتمان؛
- تحديث الاجهزة المصرفية و زيادة التدريب و الوعي المصرفي، و مواكبة التطورات في مجال العمل المصرفي؛
- الأخذ بعين الاعتبار آراء الزبائن و وضع تحت تصرفهم شبائيك خاصة لجمع مقترحاتهم؛
- نظرا للعدد الكبير للملفات الزبائن المعالجة، و كذلك بالنسبة لعدد المعطيات الواجب تجميعها بالنسبة لكل زبون يستوجب تجهيز البنوك بشبكة إعلام آلي متطورة تسهل عليها تخزين المعلومات الخاصة بكل عميل ومعالجتها بطريقة سريعة و بالتالي ربح الوقت و الجهد و التكلفة .

#### ✓ آفاق البحث :

يبقى مجال البحث مفتوحا لجوانب بحاجة إلى المزيد من الدراسة و التحليل، و في الأخير سندرجها كـمقترحات لتكون آفاق لبحوث جديدة :

- أثر تكنولوجيا المعلومات على عملية منح الائتمان في البنوك التجارية؛
- دور محددات الائتمان في التقليل من المخاطر؛
- الاستعلام المصرفي و دوره في إتخاذ القرار الائتماني الجيد.



**المصادر  
والمراجع**

## أولا : المراجع باللغة العربية

### أ - الكتب :

1. إبراهيم بخي، الدليل النهجي في إعداد البحوث العلمية ( المذكرات و الاطروحات ) جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2007 .
2. محمد كمال الحمزاوي، اقتصاديات الائتمان المصرفي، دار المعارف بالاسكندرية، نوفمبر، 1997.
3. محسن الخضيرى، الائتمان المصرفي، القاهرة، الطبعة الاولى، مكتبة الانجلو مصرية، 1987.
4. حمزة محمود الزبيدي، إدارة الائتمان المصرفي والتحليل الائتماني، عمان، دار الوراق للنشر، 2002.
5. الطاهر الاطرش، تقنيات البنوك-دراسة في طرق استخدام النقود مع الاشارة إلى التجربة الجزائرية- الطبعة السادسة، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون الجزائر، 2007.
6. ارشيد عبد المعطي، محفوظ جودة؛ إدارة الائتمان، دار وائل عمان، 1999، ص : 121.

### ب - الرسائل و الاطروحات العلمية :

- 7 . إيمان أنجرو، التحليل الائتماني ودوره في ترشيد عمليات الاقراض، (المصرف الصناعي السوري نموذجاً) رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد، جامعة تشرين سوريا، 2006-2007.
8. حسين ذيب، فعالية نظم المعلومات المصرفية في تسيير حالات فشل الائتمان،-دراسة حالة: البنوك التجارية العاملة في ولاية ورقلة- مذكرة ماجستير، غير منشورة، إقتصاد و تسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2011.
9. توفيق نصار صديق، العوامل المحددة لقرارات منح التسهيلات الائتمانية المباشرة- دراسة تحليلية مقارنة في المصارف الاسلامية و التجارية العاملة في قطاع غزة - رسالة ماجستير، كلية التجارة، الجامعة الاسلامية غزة، 2005 .
10. مراد سالم الطلاع، ادارة العملية التفاوضية في قرار منح الائتمان- دراسة تطبيقية على المصارف التجارية في قطاع غزة-رسالة ماجستير، غير منشورة، الجامعة الاسلامية غزة، 2010.
11. بسمة العربي بوعمران، آليات وبل المشاريع الاستثمارية بالقروض البنكية- دراسة مقارنة بين المؤسسة العربية المصرفية و البنك الخارجي الجزائري ، مذكرة ماستر، غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2012.

---

12. ميرفت علي أبو كمال ، الإدارة الحديثة ناظر الائتمان في المصارف وفقا للمعايير الدولية بازل "2" دراسة  
ن المصارف العاملة في رسالة ماجستير، الجامعة الاسلامية غزة، كلية التجارة، 2007 .

ج - المجالات و الدوريات :

13. عالية عبد الحميد عارف، إدارة القروض متناهية الصغر، الاليات و الاهداف والتحديات، مجلة العربية لادارة،  
2009.

د - الملتقيات :

14. احمد بوشنافة، روشام بن زيان، سياسة الاقراض في ظل التحولات الاقتصادية الجديدة في الجزائر، ملتقى المنظومة  
المصرفية الجزائرية و التحولات الاقتصادية- واقع و تحديات- بدون سنة نشر

ثانيا : قائمة المراجع باللغة الفرنسية

15 . Catheart, Ch, Money, **Credit and Economy Activity Homewood** , Illinois, Richard D. Irwin, Inc.1982.

16. Sylvie de Coussergues, **Gestion de la Banque-Du Diagnostic à la Stratègie**-,4<sup>e</sup> édition, DUNOD, paris 2005.

الملاحق



كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

تخصص مالية و بنوك



# إستبيان

في إطار إعداد مذكرة Master بعنوان "أليات منح الإلتئمان في البنوك التجارية" نرجوا من سيادتكم التعاون معنا و الاجابة بتمعن عن هذه الاستمارة مع العلم أن إجابتكم ستحاط بالسرية التامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

ملاحظة: يرجى الاجابة على كل الاسئلة بوضع علامة X في المكان المناسب

## أولا: خصائص العينة الديمغرافية

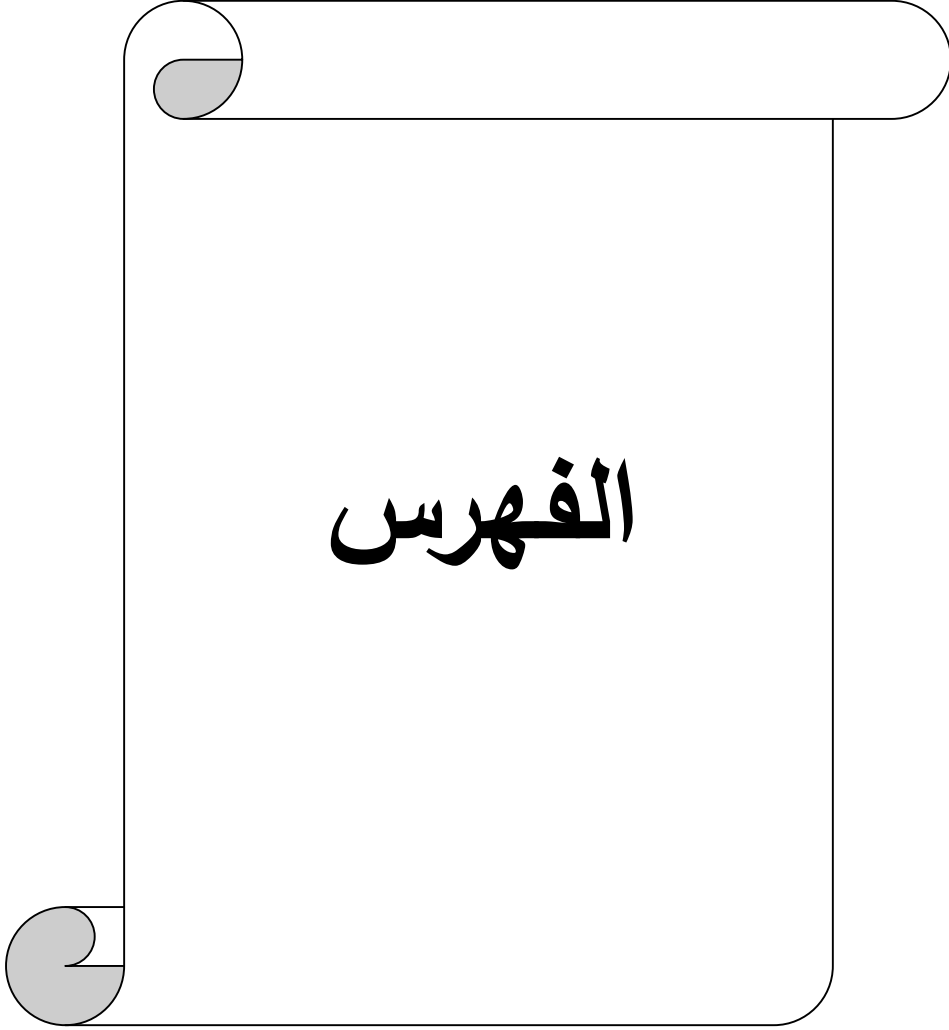
<input type="checkbox"/>	فما فوق	<input type="checkbox"/>	35-30	<input type="checkbox"/>	30-25	<input type="checkbox"/>	25-20	1- الجنس : ذكر
<input type="checkbox"/>	جامعي	<input type="checkbox"/>	ثانوي	<input type="checkbox"/>	متوسط	<input type="checkbox"/>	إبتدائي	2- السن :
<input type="checkbox"/>	15-11	<input type="checkbox"/>	سنوات	<input type="checkbox"/>	10-6	<input type="checkbox"/>	6 سنوات	3- المستوى التعليمي :
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	21	<input type="checkbox"/>	سنة فأكثر	4- ماهي مدة الخبرة المهنية ؟ أقل من 6 سنوات
								20-16

ثانيا: العوامل المتعلقة بشخصية العميل		
01	تؤثر العلاقات الشخصية القائمة بين إدارة الائتمان والعميل على منح الائتمان له	
02	تعتبر سمعة العميل طالب الائتمان من العوامل المهمة في قبول طلب الائتمان أو رفضه	
03	يهتم البنك بالعوامل المميزة لشخصية العميل مثل درجة الثقافة والمركز الوظيفي والعمر وغيرها من العوامل الشخصية	



		عند منح الائتمان	
04		يهتم البنك بجمع المعلومات عن العميل من حيث وضعه الشخصي وأخلاقياته وسلوكه ووضع العائلة	
05		تقوم إدارة الائتمان في البنك بالكشف عن مؤسسة العميل و حساباته لدى المصارف الأخرى	
		<u>ثالثا: عوامل متعلقة بتحليل المركز المالي للمقترض</u>	
06		هناك نظام معتمد لتقييم مخاطر القروض	
07		يستعين البنك بخبراء ربما محاسبين قانونيين لتحليل القوائم المالية لطالبي الائتمان	
08		تطلبون معلومات مالية عن المؤسسة او الشركة طالبة الائتمان	
09		يستخدم البنك نماذج المعايير الائتمانية التي تستخدم في التحليل الائتماني	
10		يقوم البنك بتحليل نسب الربحية المتعلقة بمشروع العميل من خلال تحليل القوائم المالية للعميل	
		<u>رابعا: العوامل المتعلقة</u>	
11		عند منح إئتمان يؤخذ بعين الاعتبار العائد والمخاطرة لهذا الائتمان	
12		يتم تحديد سعر الفائدة على كل عملية إئتمان لوحدها بناء على درجة المخاطرة المرتبطة بها	
13		يحدد البنك سقف معين لائتمان الممنوح للعملاء ولا يتم تجاوزه	
14		يقوم البنك بإجراء مقابلات مع طالبي الائتمان لكي يتم التعرف على الغرض من الائتمان	
15		يسعى البنك لتقليل من درجة مخاطرة الائتمان من خلال عدم تركيز توظيف الائتمان في عدد محدود من العملاء	
16		يوجد في البنك إدارة متخصصة و مسؤولة عن منح الائتمان و متابعة تحصيلها	
17		يقوم البنك بزيارات ميدانية للعميل للتعرف على أوضاعه الاجتماعية و الاقتصادية	
		<u>خامسا: عوامل متعلقة بموضوع الائتمان</u>	
18		يتأكد البنك من مدى مناسبة قيمة الائتمان المطلوب و الغرض منه	
19		يتأكد البنك من مصدر سداد العميل	
20		يقوم البنك بإعداد برنامج السداد وفق لإمكانات العميل	

		يتأكد البنك من أن الائتمان المقدم للمقترض يستخدم في الغرض المحدد له	21
		يقوم البنك بتأكد من أن الائتمان المطلوب يدخل ضمن الأغراض التي يمولها البنك طبقا لسياسة التي يعمل وفقها	22
		<b>سادسا: عوامل تتعلق بالضمانات التي يطلبها البنك</b>	
		يتشدد البنك في طلب الضمانات عند منحه للائتمان حتى مع العملاء الموثوق بهم	23
		يطلب البنك ضمانات على منح الائتمان البنكي	24
		يسمح البنك للعميل باستعمال الائتمان الممنوح له قبل الحصول على الضمانات المتفق عليها	25
		تعتبر الثقة بالعميل من الضمانات التي يشترطها البنك عند منح الائتمان للعميل	26
		يقوم البنك بدراسة وتحليل نوعية الضمانات التي يقدمها العملاء للحصول على الائتمان	27
		يتأكد البنك من مدى سلامة الضمانات المقدمة من قبل العميل طالب التسهيل قبل منحه	28
		ينظر البنك إلى الضمانات المقدمة من العميل على أنها مصدر احتياطي وليست مصدر رئيسي للسداد.	29
		يحتفظ البنك بملفات تتضمن جميع المعلومات و البيانات الائتمانية الخاصة بالضمانات	30
		<b>سابعا: عوامل تتعلق بمتابعة الائتمان</b>	
		يقوم البنك بمتابعة الائتمان بعد منحه للعميل	31
		يقوم البنك بالتأكد من تسديد قيمة الائتمان في الاوقات المحددة	32
		يقوم البنك بفتح ملف لكل عميل يوضح فيها كافة المستندات الخاصة بالائتمان	33
		يتبع البنك إجراءات في حال ملاحظة العميل عن السداد	34



48	الاهداء
48	الشكر
48	ملخص الدراسة
48	قائمة المحتويات
48	قائمة الجداول
48	قائمة الاشكال البيانية
48	قائمة الملاحق
	المقدمة
1	الفصل الاول : الادبيات النظرية
2	تمهيد
3	المبحث الاول : الادبيات النظرية و التطبيقية لأليات منح الائتمان في البنوك التجارية
3	المطلب الاول : ماهية الائتمان المصرفي
3	الفرع الاول : تعريف الائتمان المصرفي
3	الفرع الثاني : أهمية الائتمان المصرفي
4	الفرع الثالث : أسس منح الائتمان المصرفي
4	الفرع الرابع : أنواع الائتمان المصرفي
8	المطلب الثاني : إجراءات منح الائتمان المصرفي
10	المطلب الثالث : صياغة القرار الائتماني
11	المبحث الثاني : الدراسات السابقة
11	المطلب الاول : الدراسات السابقة
12	المطلب الثاني : التعليق على الدراسات السابقة
14	خلاصة :
16	الفصل الثاني : الدراسة الميدانية لأليات منح الائتمان في البنوك التجارية
16	تمهيد
17	المبحث الاول : الطريقة والادوات
17	المطلب الاول : الادوات المستخدمة
17	المطلب الثاني : طريقة جمع المعلومات
34	المبحث الثاني : عرض و مناقشة النتائج
19	المطلب الاول : عرض و تحليل البيانات
19	الفرع الاول : تحليل المعطيات المتعلقة بالعينة الديمغرافية

21	الفرع الثاني: تحليل العوامل المتعلقة بخطوات منح الائتمان المصرفي
34	المطلب الثاني : إختبار صحة الفرضيات
36	خلاصة
38	الخاتمة
41	المصادر و المراجع
44	الملاحق
48	الفهرس