سمعة العميل واثرها في قرار منح التسهيلات الائتمانية دراسة حالة مصرف الرافدين

Customer reputation and its impact on the decision to grant credit facilities Case study of Al-Rafidain Bank

م.م. حسن حيدر عبد الكريم

كلية الادارة والاقتصاد / جامعة البصرة

قسم العلوم المالية والمصرفية

Assist Instructor Hassan Haider Abd Alkareem

Hassanhaider312112@gmail.com

تاريخ استلام البحث 2020/10/19 تاريخ قبول النشر 2020/12/24 تاريخ النشر 24 / 3/2021

المستخلص :

يعد منح التسهيلات الائتمانية من ابرز الوظائف المنوطة بالمصارف العاملة في الأطر الاقتصادية لأي بلد ، فهي من اهم القنوات التي تدر ربحيه لها وذلك لأنها من اهم مصادر اشباع الحاجات التمويلية لأنشطة القطاعات الاقتصادية المختلفة ، وعلية فأن ارتفاع نسبة التسهيلات الائتمانية الممنوحة يؤدي في جانب الى زيادة ايرادات المصارف نتيجة ارتفاع الفوائد و العمولات المترتبة على القروض فضلا عن رفد متطلبات الحركة الاستثمارية بمصادر التمويل المختلفة لإنجاحها ودفع عجلة التنمية وتحقيق الرواج الاقتصادي للبلد وفي جانب اخر تؤدي الى ارتفاع المخاصر المرتبطة بها و المتمثلة في احتمالية عدم السداد .

ومن هذا المرتكز جاءت اهمية الدراسة لبيان مدى تأثير سمعة طالب الائتمان و الضمانات المقدمة على قرار المصرف في المنح وبيان ابرز العوامل و المحددات التي يجب على المصرف الركون اليها في سياسة منح القروض، في حين هدفت الدراسة الى الوقوف على الواقع العملي التطبيقي لعملية منح التسهيلات وذلك من خلال التعرف على ابرز العوامل المؤثرة في قرار منح الائتمان مع التركيز على سمعة العميل والضمانات المقدمة من قبله، كما وتوصلت الدراسة التي اجريت على مصرف الرافدين و من خلال استطلاع لآراء الافراد العاملين و اصحاب القرار فيه الى ان سمعة العميل و الضمانات المقدمة الى اهمية كبيرة في قرار منح التسهيلات الأئتمانية، و هذه الاهمية تختلف في درجة التأثير على قرار المنح باختلاف نوع الضمان المقدم و المكانة المالية التي يتمتع بيها العميل في الوسط الذي يعمل فيه فضلا عن حجم الاصول التي يمتلكها كل مستفيد

الكلمات المفتاحية : *سمعة العميل ، التسهيلات الائتمانية ، مصرف الرافدين*

Abstract:

Granting credit facilities is one of the most prominent jobs assigned to banks operating in the economic frameworks of any country, as it is one of the most profitable channels for it because it is one of the most important sources for satisfying the financing needs of the activities of various economic sectors, and accordingly, the increase in the percentage of credit facilities granted leads in part to an increase in revenues Banks as a result of the high interest and commissions arising from loans, as well as supplying the investment movement's requirements with various sources of financing to make it successful, accelerate development and achieve the country's economic prosperity, and on the other

hand, lead to an increase in the associated liabilities represented by the possibility of non-payment.
From this base came the importance of the study to show the extent of the impact of the credit applicant's reputation and the guarantees provided on the bank's decision regarding grants and the most prominent factors and determinants that the bank must rely on in the policy of granting loans, while the study aimed to identify the practical and applied reality of the facility granting process. By identifying the most prominent factors affecting the decision to grant credit, with a focus on the reputation of the customer and the guarantees provided by him, and the study conducted on Rafidain Bank, and through a survey of the opinions of working individuals and decision-makers in it, concluded that the client's reputation and the guarantees provided were of great importance. In the decision to grant credit facilities, and this importance differs in the degree of influence on the grant decision according to the type of guarantee provided and the financial position that the customer enjoys in the environment in which he works as well as the size of the assets owned by each beneficiary
***Keywords** : Customer reputation , credit facilities , Al-Rafidain Bank*

المقدمة

اولا : اهمية الدراسة Study Importance

تتمحور اهمية الدراسة في تبيان مدى تأثير سمعة العميل والضمانات المقدمة من قبله على سياسة المصارف في منح التسهيلات الائتمانية وتحديد العوامل والمرتكزات التي يركن اليها في قرارات المنح .

ثانيا : مشكلة الدراسة Study Problem

تعاني المصارف العاملة في اطر القطاع المصرفي من اشكاليات عده والمتعلقة بمنح الائتمان وفي مقدمتها تخلف العملاء عن سداد القروض، لذا فان اتمام عمليات منح التسهيلات الائتمانية يتطلب اعتماد سياسة ائتمانية قادرة على حماية حقوق المصارف في استرداد الاصول الممنوحة وفوائدها، ومن هذا المنطلق جاءت الدراسة للبحث في مدى تأثير سمعة العميل وما يقدمه من ضمانات على سياسة المصرف في منح القروض كواحد منم الاجراءات الفعالة في انجاح عمليات منح التسهيلات الائتمانية وضمان حقوق المصارف المانحة لها .

ثالثا : اهداف الدراسة Study Objectives

تهدف الدراسة الى الوقوف على الواقع التطبيقي المتبع في المصارف لعملية منح التسهيلات الائتمانية والتعرف على مدى تأثير سمعة العميل والضمانات المقدمة على واقع هذا العملية وذلك من خلال استطلاع لآراء افراد عينة الدراسة وتحليلها واعتماد نتائجها في اختبار الفرضية .

رابعا : فرضية الدراسة Study Hypothesis

تتأثر السياسة الائتمانية المعتمدة من قبل المصارف العاملة في الاقتصاد بسمعة العميل ومكانته المالية وما يقدمه من ضمانات ؟

خامساً : عينة الدراسة The Study Sample

جرى اختيار مصرف الرافدين كعينة من المصارف العاملة لاختبار فرضية الدراسة من خلال استطلاع اراء العاملين فيه وتحليل النتائج المتوصل اليها .

المطلب الاول : مدخل نظري للائتمان المصرفي

اولا : مفهوم الائتمان المصرفي

تنوعت وتعددت التعريفات التي وردت بشأن الائتمان المصرفي، اذ عرف من قبل البعض بأنه " القوة الشرائية غير المستهلكة من الدخل و التي خلقت بواسطة المصارف من خلال دخل المودعين غير المشغل والمودع فيها " (عبدالله و الطراد ، 2006: 167) وعرفه اخرون بأنه " التنازل عن حق استعمال مبلغ من المال الى شخص اخر على نحو مؤقت مقابل عائد متفق علية واجب الرد مع اصل المال في موعد يحدد مسبقا" (الدوري والسامرائي ،2006: 8)، كما جرى تعريفه بالثقة التي توليها المؤسسات المصرفية للعميل و تضع تحت تصرفه مبلغ معين و لفترة محدده متفق عليها مسبقا بين الطرفين ويقوم المستفيد في نهايتها بالوفاء بالتزاماته المالية اتجاه المصرف (بلحاوي ، 2017: 4) و يعرفه الباحث بانه " عملية حقن اموال خلقت بواسطة المصارف من ودائع و مدخرات الافراد المتعاملين معها في الاقتصاد مقابل فوائد تمنح لهم نضير تنازلهم عن جزء من مدخراتهم".

ثانيا : اشكال الائتمان المصرفي

اشارت الدراسات و الابحاث التي اجريت في الاطر المالية و المصرفية ان الائتمان المصرفي على عده صور يمكن ايجاز اهمها بالاتي :

1. الائتمان النقدي

وهو نوع الائتمان الذي يمنع من المؤسسة النقدية (المصرف) الى المستفيد بصورة مباشرة ويسمى ايضا بالتسهيلات الائتمانية ويشمل على :

أ. القروض : يعد القرض من المرتكزات الرئيسية للائتمان المصرفي النقدي ، ويعرف بشكل عام بأنه " استدانة مبلغ معين من المال بموجب وعد بسداد اصل ذلك المبلغ و الفوائد المترتبة علية "(الرفاعي،2008: 146) وتعد القروض من ابرز النشاطات التي تدر الربحية للمصرف .

ب. السلف : هي مبالغ نقدية مقدمة من المصارف التجارية الى منتسبيها و زبائنها الدائمين سواء لأغراض المعيشة الاجتماعية او لأغراض اجتماعية مقابل تعهد المقترض بسداد السلفة مع مبلغ الفائدة دفعة واحدة (الجزائري،2008: 71).

ج. عمليات الخصم : الخصم هو من العمليات الائتمانية التي بمقتضاها يضع المصرف تحت تصرف الزبون قيمة ورقة تجارية (كمبيالة او سند أذني) من دون انتظار اجل السداد و المصرف هو من يتحمل اصل الدين ويتم تحصيل قيمة تلك الورقة من المدين في موعدها (الموسوي،2011: 122).

2. الائتمان التعهدي

وهو نوع الائتمان الذي يقدم منى المصارف التجارية الى الزبون بصورة غير مباشرة ويشتمل على :

أ. الاعتماد المستندي : هو تعهد كتابي صادر عن المصرف بناءا على طلب مستورد بضائع لصالح جهة التصدير يتعهد فيه المصرف بدفع او بقبول الكمبيالات المسحوبة عليه في حدود مبلغ معين ولغاية اجل محدد مسبقا (فاعور،2006: 24) و عادة ما يركن لهذا النوع من الائتمان في المعاملات الخارجية الخاصة بالاستيراد و التصدير .

ب. خطاب الضمان : هو تعهد كتابي يتعهد فيه المصرف بكفالة احد زبائنه في حدود مبلغ معين اتجاه طرف ثالث (الشريف،2010: 378) ويعد من ابرز الخدمات المصرفية المقدمة من قبل المؤسسات المصرفية الى زبائنها لتسهيل اعمالهم مع الحكومات و الشركات العامة في أطر اقتصاد البلد .

ج. بطاقة الائتمان : بطاقة تصدر عن المصارف التجارية تمكن حاملها الحصول على احتياجاته من السلع و البضائع دينا (الاشيقر،2008: 19).

المطلب الثاني : ماهيه منح الائتمان المصرفي

اولا : اجراءات منح الائتمان

هناك منهجية وخطة معينه يتم من خلالها عملية منح الائتمان ، اذ يركن المصرف الى وضع جملة من الاجراءات ومناقشتها بالتعاون مع ادارات المصرف الاخرى للبت بمنح القروض وبشكل عام يمكن ايجاز ابرز تلك الاجراءات بالاتي :

1. تحليل البيانات المالية للعميل

اذ تعمد ادارة الائتمان في المصارف الى تحليل و دراسة القوائم المالية المقدمة من قبل العميل ولعدة فترات زمنية كواحدة من اهم الاجراءات المتبناة في منح الائتمان وذلك لتأكد من مدى القدرة والسيولة المالية لعميل .

2. الاستعلام عن العميل :

يركن المصرف ومن خلال الجهات المختصة فيه للسؤال عن العميل وسمعته المالية سواء في الوسط الذي يعمل فيه او لدى المصارف الاخرى اذ كان هناك ثمة تعامل له مع تلك المصارف.

3. التفاوض مع العميل : بعد ان يتم دراسة حالة العميل المالية و تحليل كامل المخاطر الائتمانية المحيطة بالقرض المطلوب يتم التفاوض معه على شروط العقد و التي تتضمن قيمة القرض و مدته و الفوائد المترتبة علية وطرق السداد و الضمانات التي يقدمها العميل (الدباس:2014، 20).

4. توقيع عقد الائتمان و صرف قيمته : بعد ان يتفق الطرفان على كافة الشروط المدرجة في العقد وبنود التفاوض يتم توقيع العقد ومن ثم يقوم المصرف بوضع قيمة ذلك العقد (القرض) تحت تصرف المستفيد كليا ويكون من حقه عندئذ سحب كامل المبلغ او جزء منه (عبد النجار،2015: 8).

ثانيا : معاير منح الائتمان :

هناك جملة من الاسس و القواعد التي يركن اليها في قرار منح الائتمان المصرفي وهي (الدغيم واخرون،2006: 195).

1. الربح : يجب ان يعمل الائتمان الممنوح على تحقيق ارباح صافية للمصرف من الفوائد المترتبة علية بالشكل الذي يمكنه من مقابلة التزاماته المالية اتجاه زبائنه .

2. الامان : توفر الامان و الاطمئنان بان القروض الممنوحة سوف تسترد في المدة المحددة نعد ركيزة اساسية في القرار الائتماني ، ويتجلى مستوى الامان في انتظام المستفيد بالسداد .

3. القدرة : وهي اشارة الى الوضع المالي للمستفيد وامكانيته في سداد ما عليه من اقساط القرض غي المواعيد المحددة ، ويمكن الاستدلال على مقدرة العميل في الوفاء بالتزاماته المالية من خلال متابعة خبره العميل في ممارسة نشاطه وقابلية تحويل اصوله الى سيولة نقدية عند الحاجة (الخطيب،2004: 21).

4. الظروف الاقتصادية الاجتماعية المحلية : للتقلبات الاجتماعية والاقتصادية اثر كبير في قرار منح الائتمان ، فمن هذا المرتكز يتوجب على ادارة الائتمان في المصارف الدراسة المستفيضة عن الظروف الاقتصادية السائدة والمتوقعة مستقبلا ومدى تأثيرها على وضع المقترض للوقوف على القرار الانسب في منح الائتمان من عدمه . (الامين، 2017: 54).

المطلب الثالث : تحليل اثر سمعة العميل على قرار منح الائتمان

اولا : مجتمع و عينة الدراسة

يمثل القطاع المصرفي الحكومي مجتمع الدراسة وقد جرى اختيار مصرف الرافدين كعينة من هذا المجتمع والتي سوف تجرى عليها كافة الاختبارات واستطلاعات الرأي المتعلقة بالجانب التطبيقي للبحث، اذ تأسس مصرف الرافدين بموجب القانون رقم 33 لسنة 1941 وباشر اعماله في 1941/5/19 براس مال قدره 50.000 دينار، وقدر مر المصرف بمراحل متعددة خلال مسيرته اذا يعد من اول المصارف الوطنية التي مارست الصيرفة التجارية مع العديد من المصارف الاجنبية ، وكان مصرف الرافدين هو المصرف الوطني الوحيد الذي يعمل في ميدان الصيرفة التجارية لغاية 1988 والذي شهد تأسيس مصرف وطني اخر وهو مصرف الرشيد.

وفي عام 1988 شهد المصرف تطور جديد اذ تحول الى شركة عامة مملوكة للدولة العراقية بالكامل طبق لأحكام قانون الشركات العامة رقم 22 لسنة 1997 ويزاول المصرف العديد من الوظائف من ابرزها فتح الحسابات التجارية الجارية للشركات العاملة في العراق ، منح التسهيلات الائتمانية ، اعادة خصم الاوراق التجارية .

بلغت عدد فروع المصرف في وقتنا الحاضر 146 فرع داخل العراق و7 خارج العراق في كل من القاهرة، بيروت ، ابوظبي ، صنعاء، المنامة، عمان وجبل عمان .

ثانيا: اختيار وتصميم اداة جمع البيانات

اعتمدت الدراسة من اجل تحقيق هدف البحث على الاستبيان كأداة لجمع وتحليل البيانات المتعلقة بالجانب التطبيقي ، وقد جرى تقسيم الاستبيان الى محورين اشتمل المحور الاول على فقرات لاستطلاع اراء افراد العينة عن مدى تأثير سمعه العميل في قرار المنح ، في حين تضمن المحور الثاني على فقرات خاصة لاستطلاع اراء افراد العينة عن مدى تأثير الضمانات المقدمة من قبل طالب الائتمان على قرار المصرف في المنح ، وقد تم الركون الى مقياس ليكرت الثلاثي لتوضيح رأي افراد العينة حول العبارات الواردة في الاستبانة ، وقد تم توزيع (50) استبانة وبلغ عدد الاستبانات المستردة و المعتمدة في الحكم (42) وبنسبة 84% من اجمالي الاستبيانات الموزعة على افراد عينة الدراسة ، خصصت اوزان ترجيحية تتفق واجابات افراد العينة ، اذ جرى تخصيص الوزن (1) لحالة غير موافق و الوزن (2) لحالة المحايد و الوزن (3) لحالة الموافق، وتم تحديد ثلاث مستويات لتأثير وذلك كما مبين في الجدول ادناه

جدول (1) حدود فئات دلالات الاجابة وبيان نوع الحكم لفضيا

مستويات التأثير وفقا للمتوسطات الحسابية	الحكم على مدى التأثير
صفر - 1.5	غير موافق
1.5- 2.5	محايد
2.5 – 3	موافق

- **مقياس ليكرت : هو اسلوب لقياس الاتجاهات و الآراء ويستخدم في العديد من استمارات الاستبيان او استطلاع الرأي وهو على عدة انواع فهناك النموذج الثلاثي و الرباعي و الخماسي لهذا المقياس .**

وتم اركون في الدراسة الى مجموعة من الاساليب و الطرق الاحصائية و التي تم بموجبها التعرف الى اجابات افراد العينة و الذين تم اخذ آرائهم حول موضوعة البحث كالتكرارات و المتوسطات الحسابية و النسب المئوية تحقيقا للأهداف المنشودة من الدراسة .

ثالثا : تحليل نتائج اراء افراد العينة واختبار الفرضية

في هذا المطلب سوف يتم عرض نتائج التي تم التوصل اليها من خلال اداة البحث (الاستبانة) ومناقشتها ، وادناه نتائج كل محور على حده :

1. المحور الاول (مدى تأثير سمعة العميل في قرار منح الائتمان لدى مصرف الرافدين)

تمت الاستعانة بالمتوسطات الحسابية المستخرجة وفق مقياس ليكرت لكل فقرة من فقرات الاستبانة للإجابة على هذا المحور و الوقوف على مدى تأثير فحوه هذا المحور في قرار المنح استنادا لسلم الاجابة الثلاثي لمقياس ليكرت انف الذكر .

جدول (2) احصائيات اراء عينة الدراسة حول مدى تأثير سمعة العميل على قرار منح الائتمان

ت	الفقرات	اراء افراد العينة			المتوسط الحسابي	الترتيب
		موافق	محايد	غير موافق		
1	يسعى المصرف الى معرفة مدى ملائمة قيمة الائتمان المطلوب مع حجم النشاط التجاري الذي يمارسه طالب الائتمان	36	6	0	2.85	4
2	السعي الى التحقق من شرعية وقانونية المستندات المتعلقة بملكية الاصول الثابتة لطالب الائتمان	40	2	0	2.95	2
3	السمعة المالية والتجارية للطالب الائتمان تعد عامل مؤثر ومهم في قرار منح الائتمان	39	3	0	2.92	3
4	تشكل لجان كشف ميداني للاطلاع على مكان نشاط طالب الائتمان والوقوف على حجم اصوله المتداولة والثابتة	42	0	0	3	1
5	يشترط المصرف على طالب الائتمان المحافظة على نسبة سيولة معينة لمواجهة الظروف الطارئة التي قد تنشأ لأي سبب	0	18	24	1.43	5
6	حجم الأرباح المحققة من نشاط طالب الائتمان لها دور كبير في قرار المنح	42	0	0	3	1
المتوسط الحسابي العام					2.69	

من خلال الارقام والاحصائيات الواردة في الجدول (2) يلاحظ الاتي :

أ. الفقرات (4,6) جاءت في الترتيب الاول حيث جاءت جميع اجابات افراد العينة حول مضمون الفقرات موافق وبلغ متوسط الحسابي للإجابات (3) مما يعطي دلالة واضحة ان الكشف الميداني الذي تكلف به اللجان المختصة من قبل

المصرف للوقوف على الامكانيات المادية لطالب الائتمان ومقدار الارباح المحققة من انشطته لها دور كبير في قرار منح الائتمان المصرفي .

ب. الفقرة (2) جاءت في المرتبة الثانية من حيث مستوى التأثير ، اذ بلغ عدد اجابات افراد العينة بالرأي موافق على مضمونها (40) اجابة وبنسبة 95% من اجمالي اراء افراد العينة في حين بلغ المتوسط الحسابي للإجابات (2.95) وهو ايضا اشارة الى ان افراد العينة يرون بأن التحقق من قانونية المستندات المتعلقة بملكية الاصول الثابتة لطالب الائتمان من قبل المصرف تؤثر في قرار المنح استنادا الى مستويات الحكم الواردة في السلم الثلاثي لمقياس ليكرت .

ج. الفقرات (3 ، 1 ، 5) جاءت بالترتيب (3 ، 4 ، 5) على الترتيب اذ تبين ومن خلال الاطلاع على اراء افراد العينة بأن الفقرات انفة الذكر تؤثر في قرار المصرف في منح التسهيلات الائتمانية ولكن بأهمية نسبية اقل اذا ما قورنت بالفقرات السابقة ، اذ بلغ المتوسط الحسابي لإجابات الفقرة (3) 2.92 في حين كان المتوسط الحسابي لإجابات افراد العينة على مضمون الفقرة (1) 2.85 وتراجع الى 1.43 في اجابات افراد العينة والخاصة بالفقرة (5) وهو ما يؤكد ما ذهبنا الية بأن حوة هذه الفقرات تؤثر بقرار المنح ولكمن بأهمية نسبية متفاوتة.

وفي المجمل ومن خلال المتوسط الحسابي العام والبالغ (2.69) يمكن الذهاب بالقول ومن خلال رؤية افراد العينة و اجاباتهم على العبارات الواردة في الاستبانة الى ان سمعة العميل لها تأثير كبير في قرار منح الائتمان المصرفي لدى مصرف الرافدين .

2. المحور الثاني (مدى تأثير الضمانات المقدمة من قبل العميل على قرار منح التسهيلات الائتمانية لدى مصرف الرافدين) .

كما في المحور الاول ومن اجل الاجابة على التساؤلات المطروحة في هذا المحور تم الركون الى اراء افراد العينة واحتساب المتوسط الحسابي لتلك الاجابات ولكل فقرة من فقرات الاستبانة للوقوف على مدى تأثير مضمون هذا المحور و الحكم علية استنادا الى مستويات الحكم الواردة في جدول السلم الثلاثي لمقياس ليكرت .

جدول (3) احصائيات اراء عينة الدراسة حول مدى تأثير الضمانات المقدمة من قبل العميل على قرار منح الائتمان المصرفي .

ت	الفقرات	اراء افراد العينة			المتوسط الحسابي	الترتيب
		موافق	محايد	غير موافق		
1	مطالبة المصرف بكافة المستندات القانونية والتي تكفل له اللجوء الى الضمانات وتسييلها لسد قيمة الائتمان عند عجز طالبة الائتمان عن السداد	39	3	0	2.92	2
2	يتم التأكد من مدى كفاية الضمانات المقدمة لتغطية قيمة الائتمان والارباح	42	0	0	3	1
3	التحقق من أن الضمانات المقدمة من قبل طالب الائتمان قابلة للبيع او التصفية	39	3	0	2.92	2
4	التحقق من ان الضمانات المقدمة والمحتفظ بها لا تشكل كلفة وعبئ مالي على المصرف	18	14	10	2.19	4
5	مطالبة المصرف من طالب الائتمان بتقديم ضمانات لا	33	6	3	2.71	3

	تتقلب قيمتها تقلبات شديدة عن قيمتها عند منح الائتمان					
المتوسط الحسابي العام				2.75		

من خلال الارقام و الاحصائيات الواردة في الجدول (3) يلاحظ الاتي :

أ. الفقرة الثانية جاءت في الترتيب الاول حيث جاءت اجابات جميع افراد العينة على مضمون الفقرة موافق في حين بلغ المتوسط الحسابي للإجابات (3) وهو الامر الذي يعطي دلالة واضحة من ان التأكد من كفاية الضمانات المقدمة من قبل العميل لسداد قيمة القرض تلعب الدور الاكبر في سياسة المصرف الائتمانية .

ب. الفقرات (1 ، 3) جاءت في الترتيب الثاني حيث بلغ عدد اجابات افراد العينة بالرأي موافق ما مقداره (39) اجابة وبنسبة 93% من اجمالي الاجابات ، في حين بلغ المتوسط الحسابي للإجابات (2.92) وهي اشارة واضحة وبناءا الى ما ورد في تصنيفات مقياس ليكرت الثلاثي الى ان مطالبة المصرف بالمستندات القانونية لضمانات المقدمة من قبل العميل و تسييلها عند العجز عن السداد و التأكد من قابلية بيعها و تصفيتها تلعب دورا محوريا في قرار منح الائتمان المصرفي .

ج. الفقرات (5 ، 4) جاءت في الترتيب الثالث و الرابع على التوالي و بمتوسط حسابي للإجابات افراد العينة بلغ (2.71 ، 2.19) وهما يؤكد فحوه الفقرات انفة الذكر تؤثر في قرار المصرف لمنع الائتمان ولكن بأهمية نسبية اقل اذا ما قورنت بباقي فقرات الاستبانة .

وفي المجمل ومن خلال المتوسط الحسابي العام للإجابات افراد العينة و البالغ (2.75) يمكن الذهاب بالقول الى ان غالبية افراد عينة الدراسة يرون بأن الضمانات التي يتقدم بها طالب الائتمان لها دور كبير في قرار المصرف في سياسته الائتمانية .

وتجدر الاشارة ومن خلال مقارنة المتوسط الحسابي العام للإجابات افراد العينة حول العبارات الخاصة بالمحور الاول و البالغ (2.69) و المتوسط الحسابي لتلك الاجابات و الخاصة بعبارات المحور الثاني و البالغ (2.75) الى ان الضمانات المقدمة من قبل طالب الائتمان لها وقع اكبر من سمعته المالية فيما يخص موضوعة البحث (قرار منح الائتمان المصرفي)

الاستنتاجات

1. اظهرت نتائج و استطلاعات عينة الدراسة ان كفاية الضمانات المقدمة من قبل طالب الائتمان وسمعته المالية تعد ركيزة اساسية في قرار منح الائتمان المصرفي .

2. توصلت الدراسة الى ان المصرف يركن و قبل البت بقرار منح التسهيلات الائتمانية الى التحقق من مدى ملائمة قيمة القرض المطلوب مع رأس مال العميل و الارباح المتحققة من نشاطه .

3 . توصلت الدراسة الى ان المصرف وفي حال عجز طالب الائتمان عن سداد اصل القرض وفوائده يلجأ الى تسييل الضمانات المقدمة من قبله بعد ما يتم التأكد من كافة المسندات القانونية التي تخوله ذلك الحق .

4. ان الضمانات المقدمة من قبل طالب الائتمان ومن خلال المتوسطات الحسابية لمقياس ليكرت التي تم احتسابها في الاستبانة تؤثر بشكل اكبر نسبيا من سمعة العميل ومكانته المالية على قرارات منح القروض .

5. من خلال استطلاع اراء افراد عينة الدراسة وجدنا بأن حجم الربحية التي يحققها طالب الائتمان وما يملكه من اصول ثابتة و متداولة لها الاثر الاكبر في قرارات المنح اذا ما قورنت بباقي فقرات الاستبانة المتبناة .

التوصيات

1. ضرورة قيام المصرف بالتحقق من نسبة التداول وحجم الارباح المحقق من نشاط طالب الائتمان قبل الخوض في عملية منح الائتمان المصرفي .

2. ضرورة الركون الى استخدام النسب و الادوات المالية من قبل المصرف لقياس و تقييم القدرة المالية ومقدار السيولة المتوفرة لدى طالب الائتمان .

3. تشكيل لجان مختصة في الزيارات الميدانية لمكان نشاط طالب الائتمان للوقوف على الموجودات و الاصول الثابتة له

4. التأكد ومن قبل اللجان المختصة والمشكلة من ادارة المصارف المانحة للائتمان بأن القروض الممنوحة للمستفيدين من الافراد و الشركات لا يترتب عليها عبئ مالي و بالشكل الذي يؤثر على المركز المالي للمصرف.

5. اعتماد الضمانات التي لا تتغير قيمتها مع التقلبات الشديدة التي قد تطرأ على الاقتصاد الذي يعمل فيه المصرف وبالشكل الذي يكفل حماية الحقوق المالية لتلك المصارف .

المصـــــادر

الكتــب

1. الاشيقر عمر سلمان ،2008، دراسة شرعية في بطاقات الائتمانية، دار النفائس لنشر و التوزيع، عمان.
2. الدوري زكريا، السامرائي يسرى ، 2006 البنوك المركزية و السياسات النقدية ، الطبعة الاولى، دار اليازوري العلمية لنشر ، عمان.
3. الرفاعي امل عمر، 2008، معجم مصطلحات ادارة الاعمال، دار الشعاع لنشر و العلوم ، حلب.
4. الشريف وفاء محمد،2010، نظام الديون بين الفقه الاسلامي و القوانين الوضعية ، دار النفائس لنشر و التوزيع ، الطبعة الاولى ، عمان.
5. عبدالله خالد امين، الطراد اسماعيل ابراهيم، 2006، ادارة العمليات المصرفية المحلية و الدولية، الطبعة الاولى، دار وائل لنشر، عمان.
6. فاعور مازن عبد العزيز،2006، الاعتماد المستندي و التجارة الالكترونية في ظل القواعد و الاعراف الدولية و التشريع الداخلي ، منشورات الحلبي الحقوقية، الطبعة الاولى ، لبنان.

البحـوث و الدوريـات

1. الدغيم عبد العزيز، الامين ماهر و انجرو ايمان ،2006، التحليل الائتماني و دوره في ترشيد عمليات الاقراض المصرفي ، مجلة جامعة تشرين للعلوم الاقتصادية والقانونية.
2. الموسوي سعدي احمد حميد، 2011، البعد الفلسفي للائتمان و انعكاسه في الاستثمار المصرفي دراسة تحليلية لعينة من المصارف التجارية العراقية ، مجلة كلية الادارة والاقتصاد ، دامعة كربلاء.
3. بلحاوي حاتم كريم،2017، قرارات منح الائتمان في المصارف التجارية من خلال تطبيق طريقة القروض التنقيطية، مجلة الكوت للعلوم الاقتصادية و الادارية ، جامعة واسط ، كلية الادارة و الاقتصاد.
4. عبد النجار عماد غفوري،2015، استخدام التحليل المالي في تحليل الائتمان دراسة حالة في شركة وطن الخير للمقاولات العامة للمدة 2010_2012 ، مجلة المثنى للعلوم الادارية و الاقتصادية ، جامعة المثنى ، كلية الادارة والاقتصاد.

الرسائل و الاطـاريح

1. الامين رابح، استخدام التحليل الائتماني في التقليل من مخاطر منح القروض في البنوك التجارية حالة قرض في بنك الفلاحة و التنمية الريفية ،2017، رسالة ماجستير ، جامعة بومرداز ، كلية العلوم الاقتصادية ة التجارية و علوم التسيير.
2. الجزائري نائل رسول سعيد، السياسة النقدية واثرها في الائتمان المصرفي ،2008، رسالة ماجستير ، جامعة بغداد ، الكلية التقنية الادارية.
3. الخطيب منال، تكلفة الائتمان المصرفي لقياس مخاطرة بالتطبيق على احد المصارف التجارية السورية ،2004، رسالة ماجستير ، جامعة حلب ، كلية الاقتصاد.
4. الدباس حسان ، العوامل المؤثرة في عملية اتخاذ القرار الائتماني في المصارف العاملة في سوريا حالة تطبيقية على المصارف الخاصة ، 2014 ، رسالة ماجستير ، جامعة دمشق ، كلية الاقتصاد.