العوامل المؤثرة في تعثر التسهيلات الائتمانية في المصارف الفلسطينية

د. طارق الحاج *

ABSTRACT

This study aims at identifying the factors affecting credit facilizies in Palestinian Banks. To achieve the goals of this study, Researcher had distributed (58) forms of a questionnaire to managers of credit facilities. A total of (46) forms were statistically analysed using Means, standard diviation and chi-square. Some of the factors affecting credit facilizies were identified.

Recommendations that help in mitigating of the loan problems in Palestinian Banks were concluded.

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى العوامل المؤثرة في تعثر التسهيلات الائتمانية في المصارف الفلسطينية. ولتحقيق هذا الهدف قام الباحث بتوزيع (58) استبانة على مديري التسهيلات الائتمانية في جميع فروع المصارف الفلسطينية، أعيد منها (46) استبانه،وقد تمت معالجتها إحصائيا باستخدام المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، واختبار مربع كاي.

توصلت الدراسة إلى تحديد أهم العوامل المؤثرة في التسهيلات الائتمانية المتعثرة، وخلصت إلى مجموعة من التوصيات التي يمكن أن يساعد الأخذ بها إلى التخفيف من مشكلة الديون المتعثرة لدى المصارف الفلسطينية.

* قسم العلوم المالية والمصرفية - كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية - جامعة النجاح الوطنية - نابلس – فلسطين.

المقدمة :

تُعد الديون المتعثرة من المشاكل التي تواجه منشآت الأعمال من جهة، والمشاكل التي تواجه الجهات التي لها حقوق على هذه المنشآت من جهة أخرى. فهي تسبب خللا في العلاقة بين المنشأة وأصحاب المستحقات، مما يولد أزمة ثقة لدى المستثمر والمقرض بشكل خاص، وأزمة في أداء الاقتصاد بشكل عام.

"إن التعثر في معناه العام، إنما يعني اضطراب مسيرة ما وخروجها عن مساراتها المستهدفة والمتوقعة، إلى خارج المستهدف والمتوقع، وبما يحمل في طياته ضعف احتمالات الاستمرارية في نفس المسارات وتحت مظلة نفس الأهداف والاستراتيجيات طويلة الأجل" (عبد النور). وعرفه (الخضيري، 1996) بأنه مواجهة المنشأة لظروف طارئة غير متوقعة تؤدي إلى عدم قدرتها على توليد مردود اقتصادي أو فائض نشاط يكفي لسداد التزاماتها في الأجل القصير، ويضيف أن "التعثر يعني التعرض لشيء يخل بالتوازن، يفقدنا القدرة على الحركة ويصبح الهدف الرئيسي لنا في هذه اللحظة هو استعادة ما كنا عليه".

ومن زاوية الديون والقروض، تعتبر القروض المتعثرة هي: "القروض التي لا يقوم المقترض بتسديدها حسب جدول السداد المتفق عليه، مع مماطلة المقترض في تزويد البنك بالبيانات والمستندات المطلوبة".(ارشيد، وجودة، 1999). وعرفها (المومني، 2000) "بأنها القروض التي تتعرض اتفاقيات دفعها بين المصرف والمقترض إلى مخالفات ينتج عنها عدم القدرة على تحصيل أقساط وفوائد القرض مما يمكن معه القول، إن هناك احتمالات خسارة للمصرف".

وتتبع المصارف في فلسطين إجراءات معينه لمنح التسهيلات الائتمانية، تبدأ باستقبال العميل وأخذ المعلومات منه، وتمر في: تبيان مصادر السداد للعميل، والتمويل المطلوب والهدف منه، والضمانات المقدمة، وتحليل حركة حساب العميل، وطلب الإخطار المصرفي للعميل، وحال كون العميل تاجراً أو شركة ....الخ يتم مقارنة معدل مبيعاته أو مشترياته الشهرية مع معدل السحب والإيداع للعميل، ويتم الوصول إلى نقاط القوة والضعف لكتابة توصية الفرع، ومن ثم تكتب التوصية النهائية بالقبول أو الرفض.

وعند منح الائتمان، فان البنوك تطلب، بعد الدراسة والتحليل المعمق لجوانب منح التسهيلات، ضمانات من العميل، وتكون هذه الضمانات عرضة للتسييل والاستغلال من قبل البنك

المقرض لكي يتمكن من الحصول على المبالغ والأقساط المستحقة على المقترض، والتي لم يقم بالوفاء بها، وذلك عندما يقرر البنك الحصول على هذه المستحقات خلال استغلاله للضمانات. والتسهيلات الائتمانية بالنسبة للضمانات يمكن أن تكون:

1. تسهيلات مضمونة: كأن تكون مضمونة برهن عقاري، رهن بضائع ومعدات، بكمبيالات، بتأمينات نقدية، بحجز ودائع ...الخ.
2. تسهيلات غير مضمونة: يتم منحها لأشخاص معروفين، ذوي سمعة طيبة، وبالتالي ليس هناك من حاجة لأخذ الضمانات عليهم.

وتأخذ المصارف في فلسطين الخصائص التالية للضمانات:

1. أن تكون قيمتها السوقية أعلى من قيمة التسهيلات.
2. سهولة تسييلها وبيعها.
3. أن يعطي عقد الضمان الحق للبنك في التصرف بها في حالة إخلال العميل بالسداد في المواعيد المحددة.
4. أن تكون موثقة بالرهن العقاري في حالة العقارات.
5. أن تحفظ في مخازن عمومية في حالة كون البضاعة ضمانا للتسهيلات.
6. أن تظهر الكمبيالات لصالح البنك، وأن يحتفظ بها البنك، في حالة كونها الضمان المقدم.

وعلى الرغم من ذلك، فان للضمانات مخاطر، منها السيولة، والتغير في القيمة السوقية، والكساد، والتخزين ... الخ. لذا يجب أن تكون الضمانات أعلى بكثير من قيمة التسهيلات.

أهمية الدراسة وأهدافها:

تأتي أهمية هذه الدراسة من حيث كونها الأولى التي تبحث في أسباب تعثر الديون المصرفية في فلسطين من وجهة نظر القائمين على منح التسهيلات المصرفية، والتعرف إلى المظاهر المبكرة للتعثر المصرفي لإيجاد الحلول المناسبة لها، على الرغم من العوامل الخارجية المؤثرة التي لم تتناولها هذه الدراسة. من هنا، فان هذه الدراسة تهدف إلى التعرف إلى العوامل المؤثرة في تعثر التسهيلات المصرفية وترتيبها حسب أهميتها.

أسئلة الدراسة :

تسعى هذه الدراسة إلى الإجابة عن السؤال التالي:

ما واقع العوامل المؤثرة في تعثر التسهيلات الائتمانية المصرفية من وجهة نظر مديري التسهيلات الائتمانية ؟

فرضيات الدراسة:

سعت الدراسة إلى فحص الفرضيات الصفرية (H0) التالية:

1. الفرضية الأولى:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الثقة (α=0.05) بين الجنس والعوامل المؤثرة في تعثر التسهيلات الائتمانية المصرفية.

2. الفرضية الثانية:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الثقة (α=0.05) بين العمر والعوامل المؤثرة في تعثر التسهيلات الائتمانية المصرفية.

3. الفرضية الثالثة:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الثقة (α=0.05) بين المؤهل العلمي والعوامل المؤثرة في تعثر التسهيلات الائتمانية المصرفية.

4. الفرضية الرابعة:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الثقة (α=0.05) بين الخبرة والعوامل المؤثرة في تعثر التسهيلات الائتمانية المصرفية.

الإطار النظري والدراسات السابقة:

المظاهر المبكرة للتعثر

لحماية الجهة المقرضة(البنك) من الجهة المقترضة، فإن (الخضيري ، 1996) و(ارشيد وجودة ، 1999) أشاروا إلى أهم المظاهر المبكرة للتعثر، **وهي:**

1. تباطؤ حركة الحساب الجاري للعميل (المنشأة) وبخاصة جانب الإيداع، مما يعد مؤشرا على أن هنالك صعوبات مالية تواجهها المنشأة **وقد تكون ناجمة عن:**

أ. صعوبة تصريف المنتجات والخدمات التي يقدمها المشروع وانخفاض القدرة التسويقية. وهذا قد يكون ناجما عن انصراف المستهلك عن ما يقدمه المشروع من منتجات وخدمات لعدم

ملاءمتها لتطور حاجاته ورغباته، أو لاكتشافه شيئا مثل انخفاض جودتها ووجود بديل أفضل منها، مما يؤدي إلى تراجع حركة المبيعات وانخفاض إيراداتها.

ب. انخفاض القدرة الإنتاجية للمشروع وعدم انتظامها، نتيجة لعدم انتظام ورود المواد الخام، أو لأعطال الطاقة، أو لأسباب لها علاقة بالعمال وسياسات الإنتاج غير السليمة.

ت. انخفاض قدرة المشروع التحصيلية، وانخفاض أرباحه مع عدم تناسب هذه الأرباح ومصاريف البيع.

2. كثرة ارتداد الشيكات والكمبيالات المقدمة من قبل العميل للبنوك، مما يقلل من الإيرادات النقدية للمشروع، ويظهر ذلك في الحساب الجاري، **ومن أسباب هذا الأمر:**

أ. عند هبوط المبيعات، قد تلجأ المنشأة إلى بيع منتجاتها بالآجل لموزعين لا يملكون خصائص ائتمانية كافية، مما يؤدي إلى عدم التزامهم بالسداد في مواعيد الاستحقاق التي تعهدوا بها.

ب. قبول المنشأة لأوراق مالية وتجارية لا تتوفر فيها الشروط الائتمانية السليمة، ومن ثم ارتدادها بدون تحصيل.

ت. لجوء المنشأة إلى استخدام كمبيالات المجاملة بالاستعانة بغيرها من العملاء الذين يعانون من متاعب مالية.

3. ظهور بعض التعليقات الصحفية السيئة أو السلبية عن المشروع المتعثر أو نقل الصحف عن **حوادث داخلية مثل:**

أ. ظهور تذمر أو قلاقل عمالية ومشاحنات بين العمال والرؤساء نتيجة خلافات على الدخل والحوافز والأجور المتغيرة.

ب. كثرة الحرائق وحوادث العمل نتيجة للانتقام من جانب العمال، أو لتغطية اختلاسات.

4. ظهور مؤشرات سلبية كثيرة في القوائم المالية التي يقدمها المشروع، سواء لتجديد التسهيلات، أو وفقا لما قد يطلبه البنك لمتابعة موقف العميل الائتماني وقدرته التشغيلية، وتستخدم هذه المؤشرات كبوادر تبين احتمال تعثر **العميل مثل:**

أ. زيادة نسبة المخصصات، وارتفاع أرقامها سنة بعد أخرى، وتدني نسبة الاحتياطات وتآكلها عاما بعد آخر. وبصفة خاصة مخصصات الديون المشكوك في تحصيلها، والديون المتعثرة والديون المعدومة.

ب. انخفاض معدل دوران المخزون من البضاعة التامة الصنع، والمعدة للبيع، وازدياد أرقامها عاما بعد آخر، وازدياد مدة تخزينها؛ مما يشير إلى احتمالات كثيرة **من بينها:**

- عدم صلاحية هذه البضاعة لتقادمها وتلفها وعدم إمكانية بيعها أو تصريفها لرفض السوق لها.
- مغالاة في تقييم البضاعة الموجودة فعلا، وتسعيرها وتحديد ثمنها بأعلى من قيمتها في محاولة من المشروع للحصول على قروض بضمانها، أو تحسين مركزه الائتماني بالتواطؤ مع البنك الذي يتعامل معه.
- عدم وجودهذه البضاعة فعلا في مخازن العميل، وحدوث اختلاسات كبيرة فيها خاصة مع عدم قيام البنك بالزيارات الدورية وغير الدورية، والتفتيش الفعلي على مخازن العميل، والتأكد من وجود البضائع المخزنة وبالمواصفات والأنواع المنصوص عليها.

ب - ارتفاع نسبة الالتزامات قصيرة الأجل إلى إجمالي الالتزامات طويلة الأجل ومتوسطة الأجل **واتساع نطاقها نتيجة:**

- لجوء العميل إلى مصادر التمويل قصيرة الأجل لتغطية التزاماته التي استحقت فعلا مما يترتب عليه زيادة حجم المديونية قصيرة الأجل ووقوع العميل في براثن دائرة خبيثة من المديونية سريعة الاستحقاق التي لا تستطيع موارده المحدودة سداد أعبائها، فيزداد اقتراضه لسداد التزاماته، وهكذا.
- دخول العميل في إطار شبكة منظمة تتولى التهام مشروعه قطعة قطعه مقابل منحه أموالاً قصيرة الأجل محدودة بشكل لا يحل أزمته بل يزيد منها وبتكلفة مغالى بها حتى يتم إحكام الدائرة عليه وإسقاطه وإعلان إفلاسه، والاستيلاء على مشروعاته بأبخس الأثمان.

ج - تسارع سلوكيات غير منطقية كثيرة وتعددها وظهورها في النشاط التشغيلي للمشروع الذي يواجه حالة تعثر **من بينها:**

- زيادة استخدام العطاءات والمزادات لبيع الرواكد والتوالف والعادم وغير المستخدم من المواد الخام والمواد تحت التصنيع، وناتج عمليات التشغيل بشكل متكرر، وبأحجام غير طبيعية تظهر تجاه الشركة أو المشروع إلى التخلص من بعض أصوله الخام، بالبيع تحت ستار التخلص من الرواكد والتالف والعادم من اجل توفير السيولة، وهو ما يعني اتجاه صاحب المشروع إلى تصفية مشروعه والهرب بأية أموال يحصل عليها.
- كثرة استخدام المناقصات وتجزئتها وتعميمها بشكل متسارع مع المغالاة في تسعير كراسة المواصفات، وفي التأمين الابتدائي النقدي، بشكل لا يتناسب مع حجم المشروع ومع اعتبارات تشغيل النشاط العام فيه مع إعادة طرح المناقصة أكثر من مرة وبشروط مختلفة، وذلك بهدف

إبعاد الغرباء وغير المتعاونين عن هذه المناقصة الوهمية، وقصرها على من تم الاتفـــاق معهـــم لتنفيذ هذا المخطط.

5. طلب العميل زيادة سقف التسهيلات الائتمانية الممنوحة له.
6. توقف العميل أو تأخره عن سداد أي قسط من أقساط القرض.
7. كثرة شكاوي عملاء الشركة المقترضة وتقليص خدمات ما بعد البيع، مما يؤدي إلى تدهور الصورة الذهنية لهؤلاء العملاء عن إدارة الشركة المقترضة ومنتجاتها.
8. تعدد تغير مسؤولية الإدارة لأسباب غير واضحة أو مقنعة للبنك.

أنواع التعثر:

تتنوع حالات التعثر حسب درجة خطورتها وفقا لـــ:

أ. حالات تتسم بالتأخر في سداد بعض الأقساط أو التجاوز عن الحدود المصرح بها، وتكرار هذا التجاوز في فترات متقاربة، أو ضعف حركة الضمانات.

ب. حالات تقترب من دائرة الخطر، ومن مظاهرها: ضعف مقدرة العميل على مواجهة التزاماته الجارية والعاجلة لقصور إيرادات العميل، وضعف السيولة النقدية لديه.

ج. ديون مشكوك في سدادها من واقع تقييم المركز المالي للعميل، وكذا تقييم الضمانات.

د. ديون معدومة، وتعني عدم وجود أمل في سدادها، مثل حالات: إشهار الإفلاس، وعدم وجود أي مقومات لدى العميل المفلس.

ه. حالات مغادرة العميل البلاد، وعدم الاستدلال على وجود ممتلكات عقارية أو منقولـــة لديـــه، وتعذر ملاحقته، أو الرجوع على الضامنين(جمعية البنوك، 2003).

أسباب التعثر:

في دراسة قام بها (المومني، 2000) بعنوان "التـــسهيلات المـــصرفية المتعثـــرة فـــي المصارف الأردنية (أسبابها والعوامل المؤثرة فيها)"، توصل إلى مجموعة من العوامل المـــؤثرة على التسهيلات الائتمانية المتعثرة، منها عدم قيام البنك بالزيارات الميدانية للمشاريع التي مولها، وعدم معرفة الغرض من الحصول على التسهيلات، وعدم وجود سياسة ائتمانية مكتوبة، وعـــدم القيام بدراسة وافية لمصدر السداد. وقد اعتمد في دراسته على استبانة وزعها على مديري فروع عشرة مصارف أردنية ومديري التسهيلات الائتمانية فيها. وأشار المستجيبون إلى أن إجـــراءات منح التسهيلات الائتمانية يجب أن **تتضمن ما يلي:**

1. التجربة السابقة مع العميل.
2. طبيعة العمل.
3. مصادر السداد.
4. فترة السداد.
5. التحليل المالي.
6. علاقة العميل مع البنوك الأخرى.
7. الضمانات المقدمة.
8. الوضع الاقتصادي ووضع القطاع.
9. القرار.

ويمكن تصنيف أسباب تعثر بعض العملاء في سداد التزاماتهم تجاه البنوك(جمعية البنوك، 2003) (إعادة الهيكلة، 2003) و(ارشيد، وجودة، 1996) إلى:

1. أسباب خاصة **بالعميل:**

1.1. قصور دراسات الجدوى المقدمة من العميل أو بعدها عن الواقعية، والمبالغة في التوقعات المتفائلة.

1.2. سوء استخدام التسهيلات، واستخدامها في غير الغرض الذي منحت من أجله، أو في غير أغراض المشروع، إضافة إلى سوء الإدارة للأموال المقرضة.

1.3. التوسع في المشروع خلافا لما جاء بدراسة الجدوى، ودون موافقة مسبقة من البنك.

1.4. نقص الخبرات الإدارية والفنية والتسويقية، وخاصة إذا كان النشاط والمشروع يتم ممارسته لأول مرة في الدولة، ولا توجد بها خبرات سابقة في هذا المجال، وإقامة مشروعات كبيرة بدافع الطموح الفردي رغم افتقاد هذه المشروعات لعناصر الإدارة اللازمة والجوانب الفنية الضرورية.

1.5. غياب إستراتيجية وهدف للمشروع.

1.6. ضعف الهياكل الإدارية للمشروعات وتغليب الطابع العائلي على إدارة الكثير من المشروعات رغم ضخامتها وحاجتها إلى إدارة متخصصة.

1.7. عدم الالتزام بتوجيهات البنك وإرشاداته المتعلقة بسير التمويل أو نشاط العميل.

1.8. زيادة التكاليف الاستثمارية نتيجة طول فترة تأسيس المشروعات.

1.9. التهاون وعدم جدية العميل في إدارة أموال المنشأة، خاصة مع ازدياد نصيب الأموال المقترضة في رأس المال المستثمر، وإحساس العميل بسهولة الحصول على أموال البنك.

1.10. عدم الفصل بين أموال العميل الخاصة وبين أموال المشروع الذي يديره، وبالتالي استخدام جانب من أموال المشروع في الإنفاق على احتياجاته الخاصة والأسرية والاجتماعية، مما يؤدي إلى استهلاك جزء من رأس المال العامل للمشروع، وإصابته بإعسار، أو توسع العميل في الاقتراض باسم المشروع لتغطية نفقاته الشخصية.

1.11. السلوك الشخصي للمقترض، ورغبته في عدم السداد، فمن العملاء من يتهربون من سداد التزاماتهم رغم قدرتهم ولا يمانعون في سبيل ذلك من الدخول في منازعات قضائية منها على سبيل المثال دعاوى الحساب التي يلجأ إليها الكثير من العملاء، والتي من شأنها أن تعطل إجراءات البنك لاستيفاء مستحقاته، مما يؤدي إلى إطالة أمد النزاع وتراكم المديونيات.

1.12. عدم توافر عناصر الإنتاج من حيث العناية بتوفير الخامات الجيدة والعمالة المدربة والطاقة الاقتصادية الأمر الذي ينعكس على تكلفة الإنتاج.

1.13. سوء اختيار التكنولوجيا المستخدمة في الإنتاج.

1.14. تغيرات السوق نتيجة شدة المنافسة وعدم تمكن العميل من اختيار وسائل التوزيع والترويج المناسبة.

1.15. فقد الشركة لأحد أسواقها الرئيسية أو عملائها الكبار الذين كانوا يستوعبون جانبا هاما من إنتاجها. وعدم قدرتها على إيجاد عميل أو سوق آخر يستوعب هذا الإنتاج مما يؤدي إلى تراكم المخزون وانخفاض الربحية والعائد. وارتفاع التكاليف وانخفاض قدرات المشروع.

1.16. إشهار إفلاس العميل أو هروبه إلى الخارج.

1.17. خروج أحد الشركاء الأساسيين "المحرك الفعلي للنشاط" أو وفاة العميل، أو نشأة خلاف حاد بين الشركاء مما يهدد حسن سير العمل بالمنشأة.

1.18. التوسع في الاقتراض وبتكاليف مرتفعة دون حاجة فعلية لهذا الاقتراض.

1.19. أخطاء في تقدير حجم التسهيلات المطلوبة ونوعيتها.

1.20. تراجع في المؤشرات والنسب المستنبطة من القوائم المالية نتيجة للأسباب المذكورة مما يؤدي إلى نقص السيولة وعدم القدرة على شراء المواد الخام، أو دفع أجور العمال، وتعطل الإنتاج لمدد طويلة، وبالتالي انخفاض إيرادات المشروع وعدم قدرته على سداد الالتزامات قصيرة الأجل.

1.21. سوء النظام المالي والمحاسبي وعدم كفاءته، وضعف التخطيط والتنظيم والتوجيه والمتابعة، وبالتالي انعدام القدرة على السيطرة.

1.22. ضعف جودة المنتجات، وهبوط مستواها؛ مما يؤدي إلى انصراف المستهلك عنها، والتوجه إلى بدائل أخرى.

1-23- ويضيف(عبد الفتاح، 1992) في دراسة بعنوان "التعثر المصرفي في الأردن: الأسباب ووسائل المعالجة"، أسباب إدارية خاصة بالعميل **وتتمثل في:**

- عدم التخصص.
- عدم ممارسة مجلس الإدارة لمهامه بجدية.
- سياسات التوظيف الخاطئة التي تقود إلى عمل مصرفي خاطئ.

2. أسباب خاصة في الجهاز المصرفي (الجهة المقرضة):

غالبا ما تكمن هذه الأسباب في نقص الخبرة الائتمانية لدى بعض العاملين في مجال الائتمان حيث يؤدي ذلك إلى الآتي (جمعية البنوك، 2002):

2-1- نقص المعلومات المتجمعة عن العملاء والتي تؤدي إلى قصور الدراسات الائتمانية المعدة.

2-2- عدم العناية بتحليل الائتمان المطلوب، من حيث كونه قصير الأجل، أم طويل الأجل، وأوجه استخداماته.

2-3- المغالاة في تقييم الضمانات المقدمة من العملاء، أو عدم مناسبتها للتمويل المطلوب.

2-4- عدم مراعاة استيفاء جميع المستندات والشروط والضمانات المقررة قبل السماح باستخدام التسهيلات.

2-5- قصور الاستعلامات الدورية التي تعد عن العملاء، والضمانات المقدمة لهم.

2-6- القصور في متابعة العملاء لدى استخدام التسهيلات الممنوحة لهم، من حيث: استخدام التسهيلات في الأغراض الممنوحة من أجلها، أو الصرف من التسهيلات على دفعات، بما يتناسب واحتياجات العملاء، والجدول الزمني الموضوع للتنفيذ.

2-7- المغالاة في منح العملاء تسهيلات تفوق إمكاناتهم ومراكزهم المالية وحجم نشاطهم. وينشأ ذلك عن رغبة في توسيع نطاق الائتمان بهدف تحقيق الأرقام المستهدفة، أو عن الدخول في درجة مرتفعة من المخاطرة في ظل ظروف المنافسة القائمة بين البنوك.

2-8- القصور في متابعة العملاء وظروفهم وأحوالهم وضماناتهم بعد استخدام التسهيلات الممنوحة لهم، أو خلال فترة السداد، فقد يطرأ على العملاء بعض الظروف التي قد تؤثر على قدرتهم على السداد، أو تؤثر على الضمانات المقدمة منهم.

2-9- عدم اتخاذ القرار المناسب السريع والحاسم عند ظهور بوادر التعثر.

2-10- قيام العميل بتقديم بيانات خاطئة عن عمد إلى البنك تظهر المشروع على غير حقيقته؛ مما يؤدي بالبنك إلى منح العميل القرض المطلوب دون محاولة منه لتقصي الحقيقة فيما قدم إليه من بيانات.

2-11- ويضيف (عبد الفتاح، 1992) **الأسباب التالية**:

1. أسباب ائتمانية. وتتمثل في عدم وجود سياسة ائتمانية مكتوبة مما يؤدي إلى الاجتهاد الشخصي في منح الائتمان.
2. أسباب رقابية. تتمثل في غياب التنسيق بين الإدارات المختلفة.
3. أسباب تشريعية وقانونية. تتمثل في القصور في القوانين من حيث الشمولية، وعدم التطبيق السريع لها أثناء المخالفات المصرفية.

3. أسباب تعود إلى عوامل خارجية:

أورد (ارشيد، وجودة:1999)،(جمعية البنوك،2002) **الأسباب الخارجية التالية:**

3-1- الأوضاع السياسية وانعكاساتها على الاقتصاد بصفة عامة وظروف الاستيراد والتصدير بصفة خاصة.

3-2- الظروف الاقتصادية العامة، والدورات الاقتصادية من رواج اقتصادي وكساد.

3-3- مجابهة العميل لأزمات طارئة مثل: إضراب العاملين، وعدم توفر المواد الخام، وتغير أذواق المستهلكين.

3-4- تغير التشريعات والقوانين كـ: الأنظمة المتعلقة بمراقبة العملة، أو قوانين الاستيراد والتصدير.

3-5- تغير ظروف المنافسة في السوق كدخول منافس قوي يحتل نسبة كبيرة من الحصة السوقية.

3-6- الارتفاع المستمر والمطرد في أسعار صرف العملات الأجنبية؛ مما يؤثر سلبا في قدرة العملاء على سداد التزاماتهم بالعملة الأجنبية.

3-7- المغالاة الضريبية لدى محاسبة العملاء، فضلا عن التراكم الضريبي الناشئ عن عدم محاسبة العملاء أولا بأول.

3-8- تعدد الجهات التي يتعامل معها المستثمرون، والتعقيدات البيروقراطية الحكومية في سبيل الحصول على الموافقات اللازمة لإقامة مشروعاتهم، أو الحصول على مستندات، أو إتمام إجراءات مما يؤدي إلى طول فترة الإنشاء، وتأثر التكلفة الكلية للمشروع نتيجة تغير الأسعار، مما ينعكس بالتالي على زيادة أسعار المنتجات وعدم قدرتها على المنافسة في الأسواق.

3-9- نقص الأيدي العاملة الفنية المدربة نتيجة هجرتها إلى الخارج.

علاج الديون المتعثرة:

يمكن التعامل مع الديون المتعثرة من خلال عدة مبادئ من أهمها(جمعية البنوك،2002):

1. أهمية تحريك الديون المتعثرة بما يقلل من الحاجة إلى تدعيم مخصص الديون المشكوك في تحصيلها، وبما يؤدي إلى تحويل جانب من الفوائد تحت التسوية "أو تلك المجنبة بحسابات نظامية" إلى فوائد محصلة وينعكس في النهاية على تحسين نتائج أعمال البنك.
2. إن تحويل أي من العملاء للإدارة القانونية لتحصيل مستحقات البنك لا يمنع من محاولة التوصل إلى تسوية ودية للمديونية سواء كانت التسوية بمبادرة من البنك أو تجاوب البنك مع ما يقدمه العميل من مقترحات، وتعد الإجراءات القانونية، بالإضافة إلى كونها وسيلة لمحاولة تحصيل المديونية، وسيلة للضغط على العميل للتوصل إلى تسوية مناسبة للمديونية، ويجب هنا الاهتمام بمعالجة العراقيل التي تفقد الإجراءات القانونية أهميتها وفعاليتها لتحقيق الغرض من اتخاذها مثل دعاوى براءة الذمة "دعاوى الحساب"، والإشكاليات.
3. يراعى في التسوية المقترحة أن تتناسب مع إمكانات العميل وظروفه وقدرته على السداد، بمعنى عدم فرض برامج للسداد لا تتفق مع إمكانات العميل، حيث يستتبع ذلك عدم تنفيذ التسوية. حيث يمكن أن تتضمن التسوية بعض الإعفاءات، والتيسيرات إذا كانت ظروف العميل تحتم ذلك، بمعنى عدم قدرته على السداد ما لم تتم الإعفاءات والتيسيرات.
4. أن تستند التسوية إلى دراسة شاملة لمقومات العميل الائتمانية الحالية وتوقعات المستقبل، وفي حالة عدم إمكان إجراء مثل هذه الدراسة على الوجه الأكمل بسبب ارتباك نشاط

العميل، فان ذلك لا يمنع من محاولة التوصل إلى تسوية، كإطار مبدئي قابل للتعديل، وفقا لما يتبين من ظروف نشاط العميل خلال فترة تنفيذ التسوية، وعلى الأقل فقد تؤدي مثل هذه التسوية إلى مزيد من الضمانات لم تكن موجودة من قبل.

5. إن هناك ديونا متعثرة يكون المنتظر تحصيله منها معدوما، بحيث يصبح من غير المقبول استمرار متابعتها دون جدوى ويصبح من الضروري النظر في أمر إعدامها توفيرا للوقت والجهد.

الحل للتسهيلات المتعثرة:

تعد الإجراءات الوقائية مهمة، للحد من تعثر الديون ويمكن أن تكون عن طريق:

1. دراسة الجدوى للمشروع والغرض من الإقراض بطريقة منطقية وعلى أسس سليمة وبناء على معلومات دقيقة وصحيحة.
2. دراسة الغرض من التمويل، والتعرف إلى ظروفه بشكل كامل.
3. دراسة المعلومات المتوافرة عن العميل، والتأكد من صحتها.
4. معرفة وتحليل قدرة العميل على الالتزام بتعهداته.
5. معرفة قدرة العميل على إدارة المشروع وتنفيذه بالشكل السليم.
6. دراسة البيانات المالية المقدمة من العميل، وتحليلها بشكل دقيق، والتأكد من صحتها.
7. الزيارات الميدانية للتأكد من جميع المعلومات.
8. عدم منح التمويل إلا عند اكتمال الإجراءات المطلوبة وعند الاحتياط من أي خطر.
9. عدم التساهل في أخذ الضمانات بالشكل السليم.
10. متابعة العميل بشكل دوري من خلال تحليل قوائمه المالية، وحركات حسابه، وطريقة التزامه بتسديد الأقساط والمستحقات ووقتها.
11. استخدام الوسائل التحليلية المالية لمراقبة أداء العميل.
12. متابعة العميل من خلال الزيارات الميدانية للتأكد من كفاءة العمل وحسن استغلال التسهيلات.
13. متابعة البيئة المحيطة بالعميل وتوجيهه للاحتياط من أي خطر قد ينشأ عن هذه البيئة.

التنبؤ بالتعثر:

إن المعرفة المبكرة لبوادر التعثر ومؤشراته ستمكننا من التحرك مبكرا لتدارك الأمر ومحاولة إيجاد العلاج المناسب له قبل استفحاله. ويمكن التنبؤ بالتعثر كما يرى (Spermann,2003) عن طريق استخدام عدة وسائل منها:

1. الأساليب الإحصائية:

ومن أكثر هذه الوسائل استخداما وأقدمها هي Z-SCORE MODEL، الذي يستخدم في تقدير التعثر والإفلاس بشكل أدق. إن استخدام مثل هذا النموذج هو سهل، ولا يحتاج إلا لتطبيق المعادلة التي يتضمنها النموذج والتي تستمد قيمها من القوائم المالية للمنشأة.

والنموذج المطور لهذا النموذج هو ZETA، الذي يستخدم ما مجموعه 28 نسبة مالية تم تحليلها إحصائيا، والتجارب أثبتت دقة هذا النموذج بنسبة حوالي 96% للسنة السابقة للإفلاس، و 70% لخمس سنوات قبل الإفلاس.

2. أساليب تدريج السندات BOND RATING APPROACHES:

طريقة أخرى لتقدير احتمالية فشل المنشآت هي استخدام بيانات تاريخية من وكالات لتدريج السندات وترتيبها حسب الدرجة. فكل وكالات التدريج تقدم لزبائنها بيانات إحصائية عن درجات الفشل ودرجات أخرى لمختلف الصناعات والقطاعات الاقتصادية.

إن هذه الطريقة تترك للوكالة فرصة التقدير، وتفترض أن حساباتها دقيقة وصحيحة، وأن البيانات لم تتغير في فترة الدراسة. كما أن هذه الطريقة ستكون متأخرة بالنسبة للمعلومات حول المنشأة وأخبارها، مما يصعب إجراء الحسابات وإيجاد الاحتمالات. إلا أن هذه الطريقة تم دمجها من خلال مقترح العمل ل BASLE II كطريقة حساب مصنفة تحت حسابات مبدئية.

3. أساليب تسعير السندات BOND PRICING APPROACHES:

تُعد من الطرق العملية، بسبب استخراجها للمعلومات غير المحصول عليها لتسعير المنشآت الأخرى.

إحدى الطرق لهذا الأسلوب هي إيجاد معادلة تعرف القيمة الحالية للسوق بأنها القيمة الحالية الصافية لكل التدفقات النقدية مضروبة باحتمالية عدم اتجاه هذه المنشأة نحو تعثر مخصومة (DISCOUNTED) عند معدل خالٍ من الخطر، ومن ثم حل المعادلة لإيجاد الاحتمالية.

طريقة أخرى هي النظر في تطور الأسواق لمشتقات الائتمان CREDIT DERIVATIVES وفحص التغيرات غير السوقية الشائعة لمساحة الائتمان CREDIT SPREAD.

مراحل التعثر المالي المبكرة(Whitaker,1999):

تناولت هذه الدراسة استعراض المراحل المبكرة في الدخول في التعثر المالي، وتركز على أن كثيراً من المنشآت تدخل التعثر المالي بسبب سوء الإدارة أكثر من سبب تعثر الاقتصاد. كما تناولت هذه الدراسة ودعمت فرضيات JENSEN التي تبين أن التعثر المالي يشعل الشرارة لخطوات تصحيحية تعمل على تطوير أداء المنشأة . واستخدم Whitaker المعادلة التالية لقياس التغير في أداء المنشأة، من خلال التغير في الدخل التشغيلي الذي يصور الكثير من الآثار النظرية للتعثر المالي على أداء المنشأة.

$$\frac{FOI_{t}}{FOI_{t-1}} - 1$$

= FOI الدخل التشغيلي للمنشأة ,T=0, 1 حيث قيمة الصفر تعني سنة التعثر ولفصل عوامل أداء المنشأة عن عوامل ظروف اقتصاد الصناعة استخدم المعادلة التالية:

$$\left[\frac{FOI_{t}}{FOI_{t-1}} - 1\right] - \left[\frac{IOI_{t}}{IOI_{t-1}} - 1\right]$$

= IOI الدخل التشغيلي للصناعة .

وبين أن الشركات المتعثرة ماليا تتخذ إجراءات وتغييرات في حجم الأصول، ولمنع الانحياز في التقدير يتم استخراج هذه الأمور من المعادلة، فتصبح:

$$\left[\frac{FOI_{t} / FA_{t}}{FOI_{t-1} / FA_{t-1}} - 1\right] - \left[\frac{IOI_{t} / IA_{t}}{IOI_{t-1} / IA_{t-1}} - 1\right]$$

FA= Firm Book Value Total Assets
IA= Industry Book Value Total Assets

ويرى أن معظم الشركات تدخل التعثر المالي؛ بسبب افتقارها للإدارة، أو نتيجة التعثر الاقتصادي. إن سوء الإدارة هو عدم القدرة على تطبيق سياسة مثلى، بسبب فشلها في الحصول على المعلومات، وعدم الالتزام بالتسلسل الإداري، وإتباع سياسات فردية غير سليمة، واتخاذ قرارات غير مدروسة. هذا يؤثر في القيمة السوقية للمنشأة، إلى جانب تأثير الظروف الاقتصادية للصناعة، وحجم أصل المنشأة، والاتجاه التاريخي لأدائها، والذي يتم احتسابه بالمعادلة التالية:

$$\frac{FMV_{t}}{FMV_{t-1}} - 1$$

$$\left[\frac{FMV_{t}}{FMV_{t-1}} - 1\right] - \left[\frac{IMV_{t}}{IMV_{t-1}} - 1\right]$$

FMV= Firm market value of the equity
IMV= Industry market value of equity

وفي ختام الدراسة، كانت النتائج لأسباب الدخول في التعثر المالي:

السبب	العدد	النسبة
تعثر اقتصادي وسوء إداري	100	37.5
تعثر اقتصادي فقط	25	9.4
سوء إداري فقط	105	39.3
أسباب غير ذلك	37	13.8

التعثر المالي والتدفقات النقدية غير المتوقعة(Douglas, 1995) :

تناولت ورقة البحث هذه أثر التعثر المالي على المعلومات المحتواة في التدفق النقـدي والعناصر المستحقة من الإيرادات، معاكسا للإيرادات وحدها.

وتم تعريف التعثر المالي بأن له علاقة مع التدفق النقدي من خلال مفهوم خطر الفشل، الخطر الذي عنده لن تتمكن المنشأة من الوفاء بالتزاماتها التي تتطلب دفعـات نقديـة. وتعتمـد الدراسة على تحليل عناصر الإيرادات والتدفقات النقدية للمنشاة. وبعد إجراء الدراسات اللازمة، ومع الأخذ بعين الاعتبار العلاقة مع طريقة استخدام تدريج السندات لقياس التعثر المـالي، تـم الخروج بالمعادلة التالية للتنبؤ باحتمالية أن المنشأة ستواجه الفشل المالي خلال سنة:

$$\Phi_{j,t} = \left[1 + \exp\left(-y_{j,t}\right)\right]^{-1}$$

$$y_{j,t} = -1.32 - 0.407\,SIZE_{j,t} + 6.03\,TLTA_{j,t} - 1.43\,WCTA_{j,t} + 0.0757\,CLCA_{j,t}$$
$$- 2.37\,NITA_{j,t} - 1.83\,FUTL_{j,t} + 0.285\,INTWO_{j,t} - 1.72\,OENEG_{j,t} - 0.521\,CHIN_{j,t}$$

SIZE = ln (total assets/GNP price level),
TLTA=(total liabilities/total assets), WCTA=(working capital/total assets), CLCA=(current liabilities/current assets)
NITA=(net Income/total assets), FUTL=(funds from operations/total liabilities), INTWO=1 if net income for last two years is negative and 0 otherwise, OENEG=1 total liabilities > total assets and 0 otherwise,
CHIN=((net income t–net income t-1)/(|net income t|+|net incomet-1|))
Firm j
Time t

في هذه الدراسة كانت(R^2 adjusted) قليلـة، ولا تفـسر بـشكل منطقـي العلاقـة الإحصائية، لكن يمكننا بوساطة هذه النتيجة أن نحصل على مؤشرات حـول احتماليـة حـدوث تعثر.

التنبؤ بتعثر الشركات باستخدام Z-SCORE (Altman,2000):

تتناول هذه الدراسة التنبؤ بتعثر الشركات عن طريق إيجاد قيمة لمتغير Z ، حيث يشترط لدقة الدراسة أن تكون الشركات ذات رأس مال يتراوح بين 1 مليون دولار إلى 25 مليون دولار.

وتكون قيمة Z دقيقة بشكل كبير إذا كانت الفترة الزمنية لا تتعدى سنتين قبل التعثر والفشل، وتقل الدقة كلما زادت المدة عن سنتين.

يلاحظ من هذا الأسلوب أنه، وكغيره من الأساليب، يعتمد على النسب والملاحظات الموجودة في البيانات والقوائم المالية للمنشأة، حيث تعد هذه البيانات الأساس في التحليل المالي.

إن الصيغة الأساسية ل Z-SCORE هي:

$$Z = 0.012X_1 + 0.014X_2 + 0.033X_3 + 0.006X_4 + 0.999X_5$$

X1= WORKING CAPITAL / TOTAL ASSET
X2= RETAINED EARNINGS / TOTAL ASSET
X3= EARNINGS BEFORE INTETEST AND TAXES / TOTAL ASSET
X4= MARKET VALUE EQUITY / BOOK VALUE OF TOTAL LIABILITIES
X5= SALES / TOTAL ASSET
Z= OVERALL INDEX

ومع مرور السنوات، وجد العديد من الباحثين أن الصيغة ستصبح أفضل لو كانت:

$$Z = 1.2X_1 + 1.4X_2 + 3.3X_3 + 0.6X_4 + 1.0X_5$$

ثم تم تطوير الصيغة المعدلة ل Z ، بحيث تتضمن هذه الصيغة المعدلة أن المتغير الرابع (MARKET VALUE TERMS) أصبح أقل تأثيرا على المعادلة، حيث يعد المتغير الرابع هو الذي حدث عليه تغير في طبيعة تأثيره على المعادلة.

وقد تم إيجاد صيغة معدلة أخرى ل Z-SCORE وذلك للمنشآت غير الصناعية، كالتالي:

$$Z'' = 6.56X_1 + 3.26X_2 + 6.72X_3 + 1.05X_4$$

ويكون هذا التعديل صالحا أيضا لأنواع الأعمال التي يكون نوع التمويل للأصول يختلف بشكل كبير عبر الشركات، وعندما تكون تعديلات مهمة مثل الأصول المؤجرة غير معمول بها. في نموذج السوق الناشئ، نضيف رقماً ثابتاً هو +3.25.

والنتيجة أنه كلما كانت قيمة Z-SCORE سالبة فهي شركة متعثرة أو قابلة للتعثر، وإذا زادت القيمة السالبة زادت احتمالية تعثرها. والعكس صحيح، فكلما كانت القيمة موجبة كانت الشركة غير متعثرة أو ليس لها احتمال في التعثر، وإذا زادت القيمة الموجبة زاد بعد الشركة عن التعثر.

الطريقة والإجراءات:

منهجية الدراسة:

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وذلك لملاءمته لأغراض الدراسة.

مجتمع الدراسة وعينته :

يتكون مجتمع الدراسة من المصارف المحلية الفلسطينية والبالغ عددها(10) مصارف، بفروع عددها (58) فرعا، موزعة على مدن الضفة الغربية وقطاع غزة، تم توزيع (58) استبانة على مديري التسهيلات الائتمانية لفروع هذه المصارف، أعيد منها(46) استبانه، أي ما نسبته 79%. استخدم الباحث مقياس ليكرت خماسي، للإجابة عن أسئلة الاستبانة، إذ تم إعطاء الأوزان 1,2,3,4,5، للإجابات، أوافق بشدة، أوافق، محايد، لا أوافق، لا أوافق بشدة . والجدول رقم (1) يبين خصائص أفراد عينة الدراسة تبعا لمتغيرات الجنس، والعمر، والمؤهل العلمي، والخبرة .

توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغيراتها المستقلة

الجدول(1)

المتغيرات	المستويات للمتغير	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	36	78.3
	أنثى	10	21.7
	المجوع	46	100
العمر / سنة	30- 20	26	56.5
	40- 31	12	26.1
	50- 41	6	13
	60- 51	2	4.3
	المجموع	46	100
المؤهل العلمي	دبلوم كلية مجتمع	4	8.7
	بكالوريوس	34	73.9

	دراسات عليا	8	17.4
	المجموع	46	100
سنوات الخبرة / سنة	أقل من 5 سنوات	10	21.7
	5- 10	30	65.2
	11- 15	4	8.7
	أكثر من 15	2	4.3
	المجموع	46	100

أداة الدراسة:

في ضوء اطلاع الباحث على الدراسات السابقة (المومني، 2000)، (Whitaker,1999)،(Altman,2000)،(Spermann,2003)، قام بإعداد أداة الدراسة لكي تشتمل على (23) سؤالا، تبين العوامل التي تؤثر في تعثر التسهيلات الائتمانية المصرفية.

صدق الأداة وثباتها :

تعد الأداة صادقة كونها اعتمدت على الأداة البحثية التي طورها (المومني، 2000) وللتأكد من انسجام الأداة مع واقع الحال الفلسطيني، عرضت على ثلاثة من المتخصصين من حملة الدكتوراه، اثنان من الجامعات الفلسطينية ، وثالث يعمل في أحد البنوك التجارية الفلسطينية، وأشادوا بها وبصلاحيتها لقياس ما وضعت لقياسه، وللتأكد من صدق الأداة واتساقها استخرج معامل الارتباط بيرسون للعلاقة بين كل فقرة والدرجة الكلية للمعيار، حيث تبين أن جميع العلاقات كانت دالة إحصائيا عند مستوى (α = 0.05).

وللتحقق من ثبات الأداة استخدمت معادلة كرونباخ ألفا، حيث وصل الثبات إلى (0.797)، وهو جيد، ويفي بأغراض الدراسة.

متغيرات الدراسة:

أ - المتغيرات المستقلة:

اشتملت الدراسة على المتغيرات المستقلة الآتية:

1. الجنس وله مستويان: (ذكر، وأنثى).
2. العمر وله أربعة مستويات : (20 -30سنة،31 -40سنة، 41 -50سنة، 51 -60سنة)
3. المؤهل العلمي وله ثلاثة مستويات: (دبلوم كلية مجتمع، بكالوريوس، دراسات عليا).

4. الخبرة ولها أربعة مستويات: (اقل من 5 سنوات، 5 -10 سنوات، 11 -15سنة، أكثر من 15سنة).

ب - المتغيرات التابعة:

وتتمثل في استجابات أفراد عينة الدراسة عن أسئلة الاستبانة.

إجراءات الدراسة:

لقد تم إجراء الدراسة وفق الخطوات الآتية:

1. إعداد الاستبانة واستخراج الصدق والثبات لها.
2. تحديد عينة الدراسة.
3. توزيع الاستبانات وجمعها.
4. إدخال الاستبانات ومعالجتها إحصائيا.

المعالجات الإحصائية:

استخدم الباحث برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وذلك باستخدام المعالجات الإحصائية الآتية:

1. المتوسطات الحسابية والنسب المئوية.
2. اختبار مربع كاي.

نتائج الدراسة وتفسيرها:

أولا: النتائج المتعلقة بالسؤال الأول الذي نصه:

ما واقع العوامل المؤثرة في تعثر التسهيلات الائتمانية المصرفية من وجهة نظر مديري التسهيلات الائتمانية؟

ولتحديد ذلك استخدمت المتوسطات الحسابية والنسب المئوية لكل فقرة من الفقرات المتعلقة بالعوامل المؤثرة في تعثر التسهيلات الائتمانية، كما في الجدول (2).

ومن أجل تفسير النتائج اعتمدت النسب المئوية الآتية:

- 80% فأكثر كبيرة جداً.
- 70% - 79.9% كبيرة
- 60 -69.9% متوسطة
- 50% -59.9% قليلة
- اقل من 50% قليلة جداً

جدول(2)

المتوسطات الحسابية والنسب المئوية لكل فقرة من الفقرات

الفقرة		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية
1	عدم معرفة العمر الزمني للمشروع المنوي تمويله، وبالتالي عدم معرفة أوقات التدفقات النقدية له.	3.78	0.841	75.6
2	عدم التحفظ في تقدير قيمة الضمانات المقدمة عند منح التسهيلات.	3.82	1.101	76.4
3	الاكتفاء بالضمان فقط، وعدم أخذ الغرض من التسهيلات بعين الاعتبار بقدر كاف.	04,4	1.246	8,80
4	عدم اعتبار الكفلاء ذوي أهمية عند منح القرض.	3.60	219,1	72
5	عدم معرفة التزامات العميل تجاه المصارف الأخرى.	4.26	743,	85.2
6	عدم القيام بالزيارات الميدانية الدورية بعد منح التسهيلات.	4.08	1.296	81.6
7	التردد في مواجهة مشكلة القرض المتعثر في مراحله الأولى لتدهور وضع العميل؛ خوفا على سمعة البنك، أو أملا في تحسن حالة المقترض.	3.91	783,	78.2

8	عدم تقديم تمويل إضافي للعميل وقت الحاجة؛ مما يؤدي إلى الزيادة في تعثره، وبالتالي التوقف عن الوفاء بالتزاماته تجاه البنك.	3.39	064,1	8,67
9	عدم التأكد من صحة الأرقام المقدمة من العميل.	4.26	612,	2,85
10	عدم معرفة الغاية الحقيقية للائتمان المطلوب.	4.21	786,	84.2
11	عدم ملاءمة التخصص لموظفي قسم الرقابة الداخلية وطبيعة العمل الموكل إليهم.	3.13	909,	62.6
12	عدم ارتباط موظفي قسم الرقابة الداخلية بالفروع مع الإدارة العليا للبنك.	2.96	053,1	59.2
13	عدم اتخاذ البنك لأي إجراء إذا تم تغيير الإدارة، أو المدققين الخارجيين للمشاريع التي يقومون بتمويلها.	3.30	865,	66
14	عدم التزام المدقق الخارجي بقوانين مدققي الحسابات القانونية.	3.21	1.190	64.2
15	عدم قدرة المدقق الخارجي على توضيح آرائه وملاحظاته ومشاهداته بشكل صريح ودون إحراج.	3.43	1.186	68.6
16	عدم قيام موظفي السلطة النقدية (البنك المركزي) بالتفتيش الميداني على المصارف.	2.95	1.134	59
17	عدم التزام المصارف بكمية ونوعية الائتمان المحدد وتوجيهه نحو القطاعات المحددة من قبل السلطة النقدية.	3.21	1.153	64.2
18	عدم وجود سياسة ائتمانية مكتوبة.	3.39	1.021	67.8
19	عدم إدراك البنك للتجاوزات التي يقوم بها موظفو التسهيلات بالفروع.	3.60	1.255	72

20	انتفاء أهمية القوائم المالية المقدمة من قبل المقترض للحصول على التسهيلات.	3.73	124,1	74.6
21	عدم إجراء عملية تحليل دقيقة للقرض قبل منحه للعميل.	4.43	0.934	88.6
22	عدم القيام بالزيارات الميدانية للمشروع المنوي تمويله قبل منح القرض للعميل.	4.08	0.890	81.6
23	عدم القيام بدراسة وافية لمصادر السداد وكفايتها لدى المقترض.	4.69	0.865	8,93
	العلامة الكلية	69,3	442,	

يتضح من الجدول (2) أن درجة تأثير العوامل المؤثرة على التسهيلات الائتمانية المصرفية، كانت كبيرة جداً على الفقرات (23,22,21,10,9,6,5,3)، حيث وصلت النسبة المئوية إلى (93,8%)، بينما كانت كبيرة على الفقرات (20,19,7,4,2,1)، حيث وصلت النسبة المئوية إلى (78,2%)، ومتوسطة على الفقرات (18,17,15,14,13,11,8)، حيث وصلت النسبة المئوية إلى (68.6%)، وقليلة على الفقرات (16,12)، حيث وصلت النسبة المئوية إلى (59.2%).

ويلاحظ أن أهم سبب لتعثر الديون المصرفية في فلسطين، كما جاء في إجابات المستجيبين ،يتمثل في عدم القيام بدراسة وافية لمصادر السداد وكفايتها لدى المقترض، وهذا يتفق مع رأي المومني (2000) الذي أشار في بحثه، إلى أنه لا يوجد معايير موحدة لدى المصارف التجارية في منح التسهيلات الائتمانية.

أما السبب الثاني، فهو عدم إجراء عملية تحليل دقيقة للقرض قبل منحه للعميل، وهذا يتفق مع ما أوردته مجلة جمعية البنوك في فلسطين(2002) بأن العاملين في مجال الائتمان لا يقومون بتحليل الائتمان المطلوب.

وجاء في المرتبة الثالثة، عدم التأكد من صحة الأرقام المقدمة من العميل، وهذا يتفق مع رأي النمري (1990)، الذي أكد في دراسة بعنوان "القروض المصرفية الصعبة بين البنوك المقرضة والفعاليات المقترضة"، على أن عدم التأكد من صحة الأرقام المقدمة من العميل هي من القرارات الائتمانية الخاطئة، ويتوافق هذا أيضا مع النتيجة التي توصل إليها المومني (2000)، إذ

جاء هذا العامل في المرتبة الرابعة في الدراسة التي أجراها عن التسهيلات الائتمانية المتعثرة في البنوك الأردنية.

أما عدم القيام بالزيارات الميدانية الدورية بعد منح الائتمان، فقد جاء في المرتبة الرابعة، وهذا يتطابق مع ما جاء في مجلة البنوك (2002)، إذ أشارت إلى وجود قصور في متابعة العملاء بعد تسلمهم للقروض المصرفية، كما يتفق مع ذلك المومني (2002)، الذي مثل عنده هذا العامل المرتبة الأولى في أسباب تعثر التسهيلات المصرفية في المصارف الأردنية.

وقد أعطى المستجيبون المرتبة الخامسة لعدم معرفة الغاية الحقيقية للائتمان المطلوب، وهذا العامل لم يكن مهماً في دراسة المومني، وهذا ما أثبتته مجلة البنوك (2002) التي بينت أن البنوك تهتم بالضمانات المقدمة من العميل دون الاهتمام في الغاية منها، مما يدل على عدم تركيز المصارف الفلسطينية على الهدف الحقيقي لاستخدام التسهيلات الممنوحة، وأظهره أيضا (Whitkaer,1999) في النتائج التي توصل إليها حول أسباب الدخول في التعثر، ومنها السوء الإداري.

وقد أعطى المستجيبون الترتيب السادس لكل من عدم القيام بالزيارات الميدانية للمشروع المنوي تمويله قبل منح القرض للعميل، وعدم معرفة التزامات العميل تجاه المصارف الأخرى، وهذا يتفق مع النتائج التي توصل إليها المومني، كما يبين عدم اهتمام المصارف الفلسطينية في دراسة المظاهر المبكرة للتعثر، والتي أشار إليها الخضيري (1996)، فكثرة الشيكات المعادة من قبل العميل، وانخفاض معدل دوران المخزون من البضاعة، يتطلب الاتصال مع المصارف الأخرى، والزيارة الميدانية للعميل .

أما الاكتفاء فقط بالضمانات وعدم أخذ الغرض من التسهيلات بعين الاعتبار بقدر كاف، فقد جاءت في المرتبة السابعة، وهذا السبب توصل إليه المومني (2000)، مما يعني أن المصارف الفلسطينية تركز بالأساس على الضمانات أثناء منح القروض، دون الاهتمام بمجالات استخدامه.

أما العوامل الأخرى فقد تفاوت ترتيبها، من كبير الأهمية إلى قليل الأهمية.

ثانيا: النتائج المتعلقة بفرضيات الدراسة:

1. الفرضية الأولى التي نصها:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الثقة (α=0.05) بين الجنس والعوامل المؤثرة في تعثر التسهيلات الائتمانية المصرفية.

لفحص الفرضية استخدم اختبار مربع كاي ونتائج الجدول(3) تبين ذلك. إذ بلغت قيمة كاي المجدولة على درجات الحرية 15 ومستوى الثقة (α=0.05) نحو 25، وهي أكبر من قيمة كاي المحسوبة وهي 40,122، وبالتالي فإننا نقبل فرضية العدم وهي أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى الثقة 0,05 بين الجنس والعوامل المؤثرة في تعثر التسهيلات الائتمانية المصرفية.

2. الفرضية الثانية التي نصها :

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الثقة (α=0.05) بين العمر والعوامل المؤثرة في تعثر التسهيلات الائتمانية المصرفية.

لفحص الفرضية استخدم اختبار مربع كاي ونتائج الجدول(3) تبين ذلك. إذ بلغت قيمة كاي المجدولة على درجات الحرية 45 ومستوى الثقة 0,05 نحو 67,5 وهي أقل من قيمة مربع كاي المحسوبة وهي 117,359 وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل بالفرضية البديلة والتي تقول بأنه يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الثقة 0,05 بين العمر والعوامل المؤثرة في تعثر التسهيلات الائتمانية. ويعود ذلك إلى أن المفوضين في منح الائتمان أصبحت لديهم المقدرة على تحديد مواطن القوة والضعف لدى العميل طالب الائتمان، وتقدير مدى الفائدة التي ستعود على البنك، من خلال العمر الزمني الذي أهلهم لذلك. وقد تبين من خلال التحليل الإحصائي (جدول رقم 4) أن الفئة العمرية ما بين 41 -50 سنة لها تأثير أكبر في تقييم منح الائتمان من الفئات العمرية الأخرى.

3. الفرضية الثالثة التي نصها:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الثقة (α=0.05) بين المؤهل العلمي والعوامل المؤثرة في تعثر التسهيلات الائتمانية المصرفية.

لفحص الفرضية استخدم اختبار مربع كاي ونتائج الجدول(3) تبين ذلك. إذ بلغت قيمة كاي المجدولة على درجات الحرية 30 ومستوى الثقة 0,05 نحو 43,8 وهي أقل من قيمة مربع

كاي المحسوبة وهي 62,574، وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية، ونقبل بالفرضية البديلة التي تقول: إنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الثقة 0,05 بين المؤهل العلمي والعوامل المؤثرة في تعثر التسهيلات الائتمانية. ويعود السبب في ذلك إلى أهمية الشهادات الجامعية لدى العاملين في البنوك والمسؤولين عن التسهيلات الائتمانية. فالجانب العلمي يؤثر على قرار منح التسهيلات الائتمانية لدى الموظف، وقد بين التحليل الإحصائي (جدول رقم 4) أن من يحمل مؤهل دراسات عليا له تأثير في قرار منح الائتمان أكبر من حملة البكالوريوس ودبلوم كلية المجتمع.

4. الفرضية الرابعة التي نصها:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الثقة (α=0.05) بين الخبرة والعوامل المؤثرة في تعثر التسهيلات الائتمانية المصرفية.

لفحص الفرضية استخدم اختبار مربع كاي ونتائج الجدول(3) تبين ذلك، إذ بلغت قيمة كاي المجدولة على درجات الحرية 45 ومستوى الثقة 0,05 نحو 67,5 وهي أقل من قيمة مربع كاي المحسوبة وهي 115,767 وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية، ونقبل الفرضية البديلة، والتي تقول، بأنه يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الثقة 0,05 بين الخبرة والعوامل المؤثرة في تعثر التسهيلات الائتمانية. ويعود ذلك إلى أهمية الخبرة التي اكتسبها المسؤولون عن منح التسهيلات الائتمانية أثناء عملهم المصرفي. وقد بينت نتائج التحليل الإحصائي (جدول رقم 4) أن الموظفين ذوي الخبرة 15 سنة فأكثر لهم تأثير في منح الائتمان أكبر من ذوي الخبرة الأقل.

جدول رقم (3)

اختبار مربع كاي

المتغير	قيمة مربع كاي المحسوبة	درجات الحرية	الثقة
الجنس	40.121	15	*0001,0
العمر	359,117	45	*0001,0
المؤهل العلمي	62.574	30	*00002,0
الخبرة	115.767	45	*00002,0

جدول(4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للعلامة الكلية حسب متغيرات الدراسة

المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الجنس		
ذكور	3.74	50,
إناث	62,3	27,
العمر/سنة		
30- 20	3.69	52,
40- 31	3.79	18,
50- 41	95,3	40,
60- 51	91,2	000
المؤهل العلمي		
دبلوم كلية مجتمع	21,3	35,
بكالوريوس	3.76	48,
دراسات عليا	3.79	28,
سنوات الخبرة/		
أقل من 5سنوات	3.82	33,

10- 5	3.63	50,
15- 11	3.80	42,
أكثر من ذلك	26,4	000

التوصيات:

على ضوء أهداف البحث ونتائجه فإن الباحث يوصي بما يلي:

1. ضرورة قيام المصارف الفلسطينية بدراسة وافية لمصادر السداد ، وإجراء تحليل دقيق للقرض قبل منحه للعميل.
2. ضرورة التأكد من صحة الأرقام المقدمة من العميل، وهذا يتطلب الاطلاع على الوضع المالي والمحاسبي للعميل.
3. القيام بزيارات ميدانية دورية بعد منح الائتمان، للتأكد من أن المبالغ وضعت لخدمة الهدف الذي خصصت له.
4. معرفة الغاية الحقيقية للائتمان المطلوب، وهذا يتطلب من العميل تقديم دراسة جدوى مع تقديم طلب الحصول على قرض.
5. ضرورة التنسيق بين المصارف، للتعرف إلى التزامات العميل تجاهها، ووضعه الائتماني.
6. الاهتمام بمن يقوم بمنح الائتمان في المصارف الفلسطينية، وذلك بوضع الخبرة والمؤهل الدراسي في الاعتبار.

المراجع:

أولاً: المراجع العربية :

1. عبد النور، احمد ، www. Finance21@org
2. الخضيري، احمد (1996): " الديون المتعثرة، الظاهرة ...الأسباب... العلاج"، ط1 ، ايتراك للنشر والتوزيع، ص23 -54.
3. ارشيد، عبد المعطي، وجودة، محفوظ (1999): " إدارة الائتمان"، ط1 ، دار وائل للنشر،عمان ، ص81 -283.
4. مجلة جمعية البنوك في فلسطين (2003):"التعثر المالي أسبابه وآثاره"،ع21،ص34 -49.
5. مجلة جمعية البنوك في فلسطين (2002): "أسباب تعثر المديونيات"، ع19، ص34.

6. برنامج إعادة الهيكلة المالية للشركات، دورة تدريبية " التعثر المالي وكيفية التعامل مع الديون المتعثرة: المفهوم والمسببات والحلول"،(2003).
7. المومني، منذر (2000): "التسهيلات المصرفية المتعثرة في المصارف الأردنية(أسبابها والعوامل المؤثرة فيها)"،مؤتة للبحوث والدراسات، الأردن،المجلد15، ع6، ص231 - 260.
8. النمري، احمد (1990): "القروض المصرفية الصعبة بين البنوك المقرضة والفعاليات المقترضة"، مجلة البنوك في الأردن، ع3، ص1458 -1461.
9. عبد الفتاح، احمد (1992): "بيئة البنوك الأردنية"، مجلة المصارف المالية العربية،ص62 .

ثانياً: المراجع الأجنبية:

1. Spermann Klaus, (2003): Financial Distress and Corporate Value ,University of St. Gallen, P.11-12.
2. Whitaker Richard, The Early (1999): Stages of Financial Distress, Journal of Economics and Finance, Volume 23,Number 2, P.123-133.
3. Douglas Hanna, (1995): Financial Distress and Unexpected Cash-Flows, Graduate School of Business University of Chicago, March 15.
4. Altman Edward, Predictind Financial Distress of Companies: Revisiting The Z-Score and Zeta Models, Journal of Finance, (2000).