

عمادة الدراسات العليا
جامعة القدس

دور المعلومات الائتمانية التي توفرها سلطة النقد الفلسطينية في نجاعة
التسهيلات المصرفية من وجهة نظر الإدارات العليا للمصارف

أمل إسماعيل حسن أبو جبر

رسالة ماجستير

القدس - فلسطين

1436هـ/2015م

دور المعلومات الائتمانية التي توفرها سلطة النقد الفلسطينية في نجاعة
التسهيلات المصرفية من وجهة نظر الإدارات العليا للمصارف

إعداد

أمل إسماعيل حسن أبو جبر

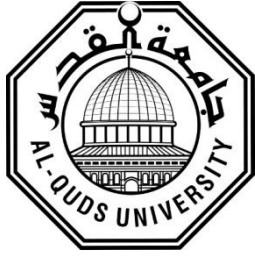
بكالوريوس علوم تنمية واقتصادية - جامعة القدس

إشراف : الدكتور عزمي أحمد الأطرش

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات درجة الماجستير في التنمية الريفية
المستدامة - مسار بناء المؤسسات وتنمية الموارد البشرية - معهد التنمية
المستدامة - جامعة القدس

القدس - فلسطين

1436هـ/2015م



جامعة القدس
عمادة الدراسات العليا
برنامج بناء المؤسسات وتنمية الموارد البشرية

إجازة الرسالة

دور المعلومات الائتمانية التي توفرها سلطة النقد الفلسطينية في نجاعة التسهيلات المصرفية من وجهة نظر الإدارات العليا للمصارف

اسم الطالبة: أمل إسماعيل حسن أبو جبر
الرقم الجامعي: 20714465

نوقشت هذه الرسالة وأجيزت بتاريخ: 2015/01/04م من أعضاء لجنة المناقشة المدرجة أسمائهم وتوقيعهم:

1. رئيس اللجنة: د. عزمي الأطرش التوقيع:
2. ممتحناً داخلياً: د. ابراهيم عوض التوقيع:
3. ممتحناً خارجياً: د. رشيد الجيوسي التوقيع:

القدس - فلسطين

1436هـ / 2015م

الإهداء

اهدي هذا العمل المتواضع

إلى من علمني النجاح والصبر، ... أبي العزيز
إلى من علمتني وعانت الصعاب لأصل إلى ما أنا فيه أمي
إلى صديقي وشريكي ورفيق دربي زوجي الغالي محمود
إلى أخواتي وأخوتي.
إلى من أضاءوا حياتي أبنائي يارا وعمر

أمل أبو جبر

إقرار:

أقرّ أنا معدّ هذه الرسالة بأنّها قدّمت لجامعة القدس لنيل درجة الماجستير، وأنّها نتيجة أبحاثي الخاصة باستثناء ما تمت الإشارة إليه حيثما ورد، وأنّ هذه الرسالة أو أيّ جزء منها، لم يقدم لنيل أية درجة عليا لأيّ جامعة أو معهد آخر.

التوقيع:.....

الاسم: أمل إسماعيل حسن أبو جبر

التاريخ: 2015/05/19

شكر وعرافان

أتقدم بالشكر لكل من ساعدني في انجاز هذا العمل ولم يبخل علي بفكرة أو معلومة وأخص بالذكر أستاذي الدكتور عزمي الأطرش، وكافة أساتذتي في معهد التنمية المستدامة..

كما أشكر الزملاء في سلطة النقد الفلسطينية، والسادة مدراء ومسؤولي التسهيلات في القطاع المصرفي الفلسطيني، على ما قدموه من مساعدة في الحصول على البيانات اللازمة للدراسة.

كما أتقدم بشكري وامتناني الى كافة العاملين في جامعة القدس وأخص بالذكر معهد التنمية المستدامة..

كذلك اشكر الدكتور سهيل صالحه لما قدمه لي من نصح وإرشاد أثناء دراستي..

مصطلحات الدراسة

- القطاع المصرفي الفلسطيني : هو مجموعة المؤسسات المالية المصرفية والقوانين الناظمة لعملها وعلاقتها في المجتمع والخاضعة لرقابة سلطة النقد الفلسطينية، وتتبع أهمية القطاع المصرفي الفلسطيني من الدور الذي تلعبه في الاقتصاد، بحيث يسهم القطاع المصرفي في عملية التنمية الاقتصادية والاجتماعية من خلال إسهامه في تنفيذ الخطط الاقتصادية. (جبر، 2013)
- فلسطين أو الأراضي الفلسطينية : المناطق التي يعمل فيها القطاع المصرفي الفلسطيني، دون تحمّل الباحثة لأيّ مدلول سياسي أو جغرافي.
- سلطة النقد الفلسطينية : تأسس الالكتروني. الفلسطينية بموجب قرار رئاسي في العام 1995 كمؤسسة مستقلة، وتم استبدال هذا القرار بإصدار قانون سلطة النقد في عام 1997. وقد أنشئت سلطة النقد لتحقيق العديد من المهام الواردة في بروتوكول باريس الاقتصادي كما ورد في القانون رقم (2) للعام 1997، وتعمل سلطة النقد تدريجياً على توسيع صلاحياتها الحالية ممثلة بترخيص وتنظيم المؤسسات المصرفية والإشراف على نظام المدفوعات والدراسات الاقتصادية والإحصائية. (موقع سلطة النقد الفلسطينية الالكتروني . www.pma.ps)
- المصرف : شركة مساهمة عامة، مرخص لها ممارسة الأعمال المصرفية في فلسطين وفقاً لأحكام قانون المصارف. (قانون المصارف الفلسطيني، 2010م).
- الأعمال المصرفية : النشاط الذي يتضمن قيام المصارف المرخصة بقبول الودائع من الجمهور أو من مصادر التمويل الأخرى واجبة الدفع؛ وذلك بغرض الاستثمار ومنح الائتمان وأيّ أنشطة تمارسها المصارف المتخصصة والأعمال التي تمارسها المصارف الإسلامية، أو أيّ عمل يسمح به قانون المصارف. (قانون المصارف الفلسطيني، 2010م).
- المركز الرئيس : الإدارة العامة للمصرف، والتي غالباً ما تكون في البلد الأم للمصرف.
- الإدارة العامة : الإدارة التنفيذية العليا للمصارف المحلية، ويكون على رأس هرمها للمصارف المحلية مدير عام.
- الإدارة الإقليمية : الإدارة التنفيذية العليا للمصرف الوافد، وعلى رأس هرمها مدير للمصارف الوافدة إقليمي.

الإدارات العليا : المديرون الموظفون والمعينون لإدارة الدوائر المبحوثة لأغراض هذه
للمصارف الدراسة في الإدارات الإقليمية والعامّة للمصارف المبحوثة، أو من
يقوم مقامهم، وفقاً للهيكل التنظيمي للمصرف.

الجدارة/ الملاءة : هي العناصر والمقومات التي من شأنها تأهيل الجهة الطالبة للائتمان
الائتمانية (المقترضين) للتعامل المالي والائتماني مع البنوك ومؤسسات
الإقراض المختلفة بهدف الحصول على المنتجات/الخدمات الائتمانية،
ذلك من خلال التأكد من قدرة المقترض على الوفاء بالتزاماته بحيث
يتم البحث والتأكد من قدرته على تواصل استمراره في تسديد
المستحقات، من خلال دراسة طلبه للائتمان وذلك للوصول إلى القرار
الائتماني السليم الذي يساعد البنك أو مؤسسة الإقراض على تشغيل
واستثمار مصادر أموالها في موجودات ذات جودة عالية وربحية
معقولة ومخاطرة متدنية إلى المستويات المقبولة.

المخاطر المصرفية : هي كل ما من شأنه أن يتعرض له المصرف ويؤدي إلى نتائج أو
آثار غير مرغوب بها على أداء المصرف، وقد تنعكس هذه النتائج
على شكل خسائر مباشرة في ربحية المصرف، أو رأس ماله أو
يكون لها أثر غير مباشر، أو قد تؤدي إلى فرض قيود على المصرف
تحد من قدرته على تحقيق أهدافه بالصورة المطلوبة.

مخاطر الائتمان : احتمال عدم مقدرة العميل المقترض على سداد القرض وأعبائه، وفقاً
للشروط المتفق عليها عند منح الائتمان. (عبد الرحمن، 2000)

الملف الائتماني : هو عبارة عن سجل طالب الائتمان سواء كان فرداً أم شركة بما
يحتويه من معلومات وبيانات عن حالته بشكل عام، ويمكن من خلال
تحليل ودراسة هذه البيانات والمعلومات، الإحاطة بكل ما يمكن أن
يتعرض له البنك من مخاطر، عندما يتخذ القرار الائتماني سواء
بالموافقة في منح الائتمان أو رفض الطلب الائتماني.

التقرير الائتماني : هو عبارة عن سجل يجمع بيانات شخصية عن المقترضين، وكذلك
بيانات مالية توضح الالتزامات الحالية للمقترض لدى المصارف
ومؤسسات الإقراض، ومدى التزام المقترض بالسداد من عدمه، وما
هي الضمانات المقدمة لهذه التسهيلات وقيمتها، وكذلك توضح
الالتزامات السابقة للمقترضين، بالإضافة إلى تقييم العميل وتقييمه
على نظام الشيكات المعادة.

نظام الائتماني (Credit Scoring System) : التصنيف : نظام يوفر تقديراً دقيقاً لحجم مخاطر ائتمان المقترضين وكفلائهم وذلك بالاعتماد على البيانات المتوفرة والمخزنة في نظام المعلومات الائتماني ويعمل هذا النظام بأسلوب إحصائي على تقدير إمكانية/تقييم احتمال تعثر المقترضين (طالبي الائتمان) وعدم الوفاء بالتزاماتهم خلال فترة محددة.

وكالة معلومات الائتمان (Credit Registry) : نموذج ونظام لتبادل المعلومات الائتمانية بهدف بشكل رئيس إلى المساعدة والإسهام في إشراف البنوك والمؤسسات المالية وتمكينها من الوصول إلى البيانات بشكل منظم بهدف تحسين جودة المحافظ الائتمانية الخاصة بها وغالبا ما تكون صفة الملكية عامة.

نظام معلومات الائتمان (Credit Bureau) : نموذج أو نظام لتبادل المعلومات الائتمانية يهدف بشكل أساس إلى تحسين جودة وتوافر البيانات للمقرضين (المؤسسات المالية) لاتخاذ قرارات ائتمانية مستنيرة وذات فعالية وغالبا ما تكون صفة الملكية خاصة.

البيانات الايجابية (Positive Data) : بيانات تتضمن سجلات ومعلومات حول الامتثال للترتيبات التعاقدية المتعلقة بالائتمان ومدى الالتزام بها. وتتضمن بيانات مفصلة حول القروض القائمة، وعدد القروض، وأنماط السداد والأصول والخصوم، وكذلك الضمانات، ويعتمد جمع المعلومات/البيانات الإيجابية عادة على التشريعات الوطنية، بما في ذلك نظام حماية البيانات.

البيانات السلبية (Negative data) : بيانات تتضمن سجلات ومعلومات حول التعثر وتراكم المستحقات (التأخر في السداد) والإفلاس. ويمكن أن تشمل أيضا بيانات حول الدعاوى القضائية، وقرارات الحجز على الممتلكات والأحكام التي يتم الحصول عليها من المحاكم أو أي مصادر رسمية أخرى.

نظام رفع (الإفصاح) التقارير الائتمانية (Credit Reporting System) : نظام يشمل المؤسسات والأفراد والإجراءات، والمعايير والتكنولوجيا التي تمكن تدفق المعلومات ذات الصلة باتخاذ القرارات المتعلقة باتفاقيات الائتمان ومنح القروض.

ملخص الدراسة

هدفت الدراسة إلى التعرف على الدور الذي تلعبه المعلومات الائتمانية التي توفرها سلطة النقد وتأثيرها على نجاعة التسهيلات المصرفية من وجهة نظر الإدارات العليا للمصارف.

استخدمت الباحثة المنهج الوصفي- التحليلي (تحليل المضمون) لإتمام هذه الدراسة نظرا لطبيعتها وطبيعة المعلومات المراد الحصول عليها والأسئلة التي تسعى الدراسة للإجابة عليها وتحقيق أهدافها، وذلك لكونها تحتاج لجمع البيانات وتصنيفها وتحليلها وتفسيرها لاستخلاص دلالاتها والوصول إلى نتائج يمكن تعميمها، كذلك كون هذين المنهجين يتيحان المجال لوصف الواقع وصفا دقيقا ويعبران عنه تعبيراً كمياً ونوعياً.

تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع المعلومات اللازمة بعد تصميمها بما يتلائم مع أهداف الدراسة بصورة أولية ومن ثم تحكيمها من قبل لجنة من المحكمين ذوي الخبرة في الموضوع وفي البحث العلمي، وتعديلها بصورة نهائية، ومن ثم تم توزيع الاستبانة على مجتمع الدراسة لجمع البيانات اللازمة وتحليلها بهدف الإجابة على تساؤلات الدراسة، إضافة إلى إجراء تحليل كافي لواقع عمليات الاستعلام، وفتح السجل، والتعثر ومنح التسهيلات للمصارف للفترة الواقعة بين عامي 2008 و 2013 والربط بين تلك النتائج التي تم التوصل إليها من خلال تحليل الاستبانة.

تكوّن مجتمع الدراسة من مدراء ومراقبي ومسؤولي وموظفي دوائر التسهيلات/التمويل (حسب هيكلية المصرف) في القطاع المصرفي الفلسطيني، وبلغ عددهم (86) مبحوثاً، وتكونت عينة الدراسة من مجتمع الدراسة كاملاً، بحيث تم مسح جميع أفراد مجتمع الدراسة. وبعد جمع البيانات من خلال الأداة المستخدمة (الاستبانة)، تم إدخالها إلى الحاسوب ومعالجتها إحصائياً باستخدام برنامج الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) وذلك باستخدام المتوسطات الحسابية والنسب المئوية والتكرارات؛ لحساب الوزن النسبي لفقرات أداة الدراسة ومجالاتها؛ وتم فحص الثبات والاتساق باستخدام معادلة ألفا كرونباخ Cronbach's alpha.

خلصت الدراسة إلى العديد من النتائج والاستنتاجات والتوصيات، وأكدت النتائج بصورة عامة على أن هناك دور كبير وتأثير واضح ومرتفع للمعلومات الائتمانية التي توفرها سلطة النقد على نجاعة التسهيلات المصرفية من وجهة نظر المبحوثين، وخلصت النتائج إلى: أن هناك دور لنظام معلومات الائتمان في رفع جودة القرار الائتماني، حيث حقق متوسط حسابي (4.12) بنسبة مئوية (82.4)، وهذا يدل على مستوى مرتفع جداً لدور نظام معلومات الائتمان في رفع جودة القرار الائتماني.

وقد أظهرت النتائج أيضاً أن هناك دور لنظام معلومات الائتمان في زيادة منح التسهيلات، فقد حقق متوسطاً حسابياً بلغ (3.90) بنسبة مئوية (78.0)، وهذا يدل على مستوى مرتفع لدور نظام معلومات الائتمان في زيادة منح التسهيلات، كما أظهرت النتائج أن هناك دور لنظام معلومات الائتمان في خفض التسهيلات المتعثرة، حيث حقق متوسطاً حسابياً قدره (3.75) بنسبة مئوية (75.0)، وهذا يدل على مستوى مرتفع لدور نظام معلومات الائتمان في خفض التسهيلات المتعثرة. وخلصت النتائج إلى أن الدرجة الكلية لمدى تأثير المعلومات الائتمانية في نجاعة التسهيلات الائتمانية، كانت مرتفعة، حيث بلغت النسبة المئوية الكلية لمتوسط استجابات المبحوثين على جميع الفقرات لجميع المجالات (78.0)؛ ولقد أظهرت نتائج التحليل الكيفي تطابقاً مع نتائج التحليل الكمي وكانت داعمة له.

واقترحت الدراسة ضرورة توسيع قاعدة البيانات التي يوفرها النظام بحيث يصبح مركزاً للمعلومات الاقتصادية يمكن من خلاله الاعتماد على رؤى تحليلية لجميع القطاعات الاقتصادية المهمة والأساسية؛ وكذلك طرح عدداً من الخدمات الأخرى في المستقبل منها خدمة مراقبة المحفظة التمويلية للمؤسسات المالية وخدمة تقارير الاحتيال، وكذلك توسيع قاعدتها مع القطاع الخاص بحيث يتم ضم شركات الاتصالات والكهرباء، وكذلك ضم شركات التأمين، وتنمية الموارد البشرية في القطاع المصرفي الفلسطيني، والاستفادة من تجارب الدول الأخرى.

The Role of the Credit Information Provided by the Palestinian Monetary Authority on the Efficiency of The Banking Facilities from The Perspective of Senior Management of Banks

Prepared by: Amal Ismail Hasan Abu Jaber

Supervised by: Dr. Azmi Ahmad Al- Atrash

Abstract

The researcher used the descriptive- analytical approach to carry out this study, due to the nature of the study and the nature of the information to be obtained and the questions the study aims to answer, as it needs data collection, classification, analysis and interpretation to pinpoint their implications and to reach results that can be generalized, as well as this approach allows the description of reality and the on the ground situation accurately and expresses it both quantitatively and qualitatively.

The questionnaire was used as a tool to gather the necessary information after it was developed initially in line with the objectives of the study, and then was reviewed by a panel of specialists, academics and researchers who have expertise and knowledge in the subject and in the scientific research, the panel's feedback was incorporated into the final questionnaire which was distributed and circulated to the population of the study to collect the necessary information and analyze it in order to answer the questions of the study, in addition to conducting both qualitative and quantitative analysis of the reality of query operations, the opening of the record, defaulting and granting facilities of the banks for the period between the year of 2008 to the year of 2013 and the link between those results that have been reached by the analysis of the questionnaire.

The target population of the study comprised of managers, supervisors, officers and employees of the departments of facilities / credit (depending on to the structure of the banks in Palestine), totaling 86 respondents in the banking sector which means that the target group represents the whole target (population) as they were all surveyed. After data collection which was collected by the used tool (questionnaire), the data was inputted into the computer and processed statistically using the Statistical Package for Social Sciences (SPSS). Arithmetic averages, percentages and frequencies were used to calculate the relative weight of the fields and areas of the study tool, in addition to calculating Cronbach's alpha to measure the internal consistency.

The study came up with several findings, conclusions and recommendations, and the findings reveal and confirm in general that there is a substantial and evident role and impact for the credit information provided by the Palestinian Monetary Authority on the efficiency and effectiveness of banking facilities from the perspective of the surveyed respondents, and the results and findings can be summarized in the following:

There is a role for the credit information system in improving the quality of the credit decision, as it achieved arithmetic average of (4.12) and a percentage of (82.4), and this indicates to a very high level of impact and role of the credit information system in improving and enhancing the quality of credit decision.

The results reveal that the credit information system has a role in increasing the granting of facilities/credit, it has achieved the arithmetic average of (3.90) and a percentage of (78.0), and this demonstrates the high level impact and role of the information system in increasing the grant of credit facilities.

The results reveal that there is a role for the credit information system in reducing/decreasing the non-performing facilities as it achieved arithmetic average of (3.75) and percentage of (75.0), and this demonstrates the high level of the role of credit information system in reducing non-performing facilities / loans.

The results reveal that the impact and role of the credit information in increasing the efficacy and effectiveness of the credit facilities was high, as the total percentage of respondents' average responses on all paragraphs of the questionnaire on all areas and fields scored (78.0); more importantly; the quantitative analysis results proved that the results of the qualitative were harmonious and support each other.

The study concludes that there's a need to broaden the database provided by the system so that it becomes a center and hub for economic information which can be relied on in obtaining analytical visions for all important and major economic sectors; as well as, introducing a number of other services in the future, including the service of monitoring financing portfolio of financial institutions, and the service and functionality of reporting fraud, as well as expanding the database with the private sector so that it includes telecommunication and electricity companies, as well as the inclusion of insurance companies, and human resource development in the Palestinian banking sector so they become more aware about the importance of the credit information system, and to utilize and benefit from the experiences and expertise of other countries.

الفصل الأول

خلفية الدراسة

يتناول هذا الفصل مشكلة الدراسة، ومبررات الدراسة، وأهمية الدراسة، وأهداف الدراسة، ومتغيرات الدراسة، وأسئلة الدراسة، وحدود الدراسة، وهيكلية الدراسة.

1.1 المقدمة

بالرغم من الصعوبات والعوائق الكبيرة التي تمر بها فلسطين من احتلال وما يترتب على ذلك من تبعات تدميرية لبنية الاقتصاد الفلسطيني، وكذلك استمرار حالة الانقسام الفلسطيني الداخلي، الأمر الذي يعمل على زيادة المخاطر على النظام المالي بشكل عام، والنظام المصرفي بشكل خاص، وفي خضم هذه التعقيدات والظروف، تسعى سلطة النقد إلى مواصلة مسيرة إنجازاتها في شتى الميادين والمجالات ذات العلاقة. وتم تحقيق العديد من الانجازات المهمة على مستوى التشريعات والتعليمات والنظم في سعيها استكمال كافة المتطلبات للتحويل إلى بنك مركزي حديث ومتطور يتمتع بكامل الصلاحيات.

وفي هذا السياق، أشادت المؤسسات الدولية وعلى رأسها البنك الدولي وصندوق النقد الدولي بالتطور الكبير الذي حققته سلطة النقد في المجال المالي والمصرفي، حيث أشاد صندوق النقد الدولي في تقريره الصادر أواخر آذار من العام 2011 بمستوى جاهزية سلطة النقد للتحويل إلى بنك مركزي عصري. وتحدث التقرير عن الإصلاحات المؤسسية التي نفذتها سلطة النقد منذ عام 2007، وإعادة الهيكلة التي مكنتها من تحقيق المهام الأساسية التي تضطلع بها البنوك المركزية. (IMF, 2013)

من بين البرامج والأنظمة والخدمات المتطورة التي طورتها سلطة النقد والتي تتماشى مع الممارسات الدولية الفضلى والتي تهدف إلى تسهيل عملية التواصل فيما بين المصارف وعملائها، وفيما بين المصارف نفسها، والتي يمكن اعتبارها من الأدوات الفاعلة لتعزيز متانة واستقرار القطاع المصرفي هي نظم معلومات الائتمان؛ حيث يهدف نظام معلومات الائتمان إلى بناء قاعدة بيانات حديثة ومتطورة تشمل مجموعة من الأنظمة الآلية تعمل وفقاً للممارسات الدولية الفضلى؛ بحيث تكون متاحة لاستخدام جميع المصارف ومؤسسات الإقراض المتخصصة من خلال خدمة الانترنت، وذلك في سبيل مساعدة هذه المؤسسات على اختيار عملائها بدرجة عالية من الثقة والمهنية، الأمر الذي ينعكس على مساعدتها في إدارة محافظها الائتمانية والحد من المخاطر المتعلقة بها. وتستند هذه القاعدة لأربعة أنظمة إلكترونية، هي: نظام معلومات الائتمان، ونظام تصنيف المقترضين، ونظام الشيكات المعادة الآلي، ونظام الشيكات المفقودة والموقوفة. (سلطة النقد الفلسطينية، 2013)

يعمل نظام معلومات الائتمان على تزويد المصارف والمؤسسات المالية التي تخضع لرقابة سلطة النقد الفلسطينية بالمعلومات الائتمانية التي تساعد في تقديم خدماتها الائتمانية وتقليل مخاطر الائتمان. يتمثل دور نظام معلومات الائتمان بتقديم كافة البيانات والمعلومات المتاحة للبنوك، وذلك من خلال قاعدة المعلومات التي يمتلكها حول جميع المتعاملين مع البنوك، لما في ذلك من إسهام في اتخاذ القرارات السليمة للائتمان بالبنوك، كما يعمل النظام على إعداد تقارير ائتمانية عن كل من يطلب ائتمان يسجل بها تاريخه وكافة معاملاته والقروض التي حصل عليها ووضعها المالي حتى تاريخ طلبه القرض الجديد ومتابعة سداد الأقساط المستحقة عليه والشيكات المرتجعة في حالة وجودها وكافة البيانات الأخرى، التي من شأنها تمكين المصارف من اتخاذ القرار الائتماني للعميل سواء كان فرداً أو شركة.

كما يعتبر أحد أهم الأدوات التي تساعد سلطة النقد في زيادة فعالية الإشراف على القطاع المصرفي الفلسطيني، وكذلك المساهمة في وضع سياسات ائتمانية مبنية على معلومات ائتمانية صحيحة تساعد على التقليل من مخاطر الائتمان واتخاذ القرارات الائتمانية السليمة، كما يوفر المكتب التقارير الائتمانية لكل عميل من خلال إصدار تقرير عن أي عميل بالبنك يشمل وضعه المالي وجميع معاملاته البنكية التي تتعلق بالتسهيلات التي حصل عليها سواء قروض من البنوك التجارية أو تمويلات من البنوك الإسلامية ومدى التزامه بسداد الأقساط في المواعيد المحددة والمديونيات المتأخرة في حالة وجودها. جاءت هذه الدراسة لتأثير المعلومات الائتمانية التي توفرها سلطة النقد وتأثيرها على نجاعة التسهيلات المصرفية من وجهة نظر الإدارات العليا للمصارف بصفتهم مستفيدين منها.

2.1 مبررات الدراسة

تتلخص الأسباب التي دفعت الباحثة إلى اختيار موضوع البحث فيما يلي:

- التعرف على الدور الذي يقوم به نظام معلومات الائتمان، خاصة أن الباحثة تعمل في دائرة علاقات الجمهور وانضباط السوق في سلطة النقد الفلسطينية.
- التعرف على تأثير مكتب معلومات الائتمان في اتخاذ قرارات ائتمانية ناجعة.
- ندرة الدراسات حول موضوع الدراسة في حدود معرفة الباحثة.
- التعرف على أثر نظام معلومات الائتمان في منح التسهيلات.
- البحث عن آليات تعزز جودة القرار الائتماني.
- البحث عن آليات لخفض التسهيلات المتعثرة، باعتبارها مدخلاً لتطوير الأداء المصرفي وتعزيز أدائه الاقتصادي.
- استجابة لمتطلبات عملي في دائرة علاقات الجمهور وانضباط السوق لقياس تأثيرها على الأداء الائتماني.
- الحصول على درجة الماجستير في بناء المؤسسات وتنمية الموارد البشرية.

3.1 أهمية الدراسة

تتطوي أهمية الدراسة على جانبين هما العلمي والعملي وهو دليل على إمكانية تطبيق هذه الدراسة على أرض الواقع، وتتبع أهمية الدراسة من:

● **الأهمية العلمية:** تأتي أهمية هذا البحث من حيث جدية الموضوع وأصالة البحث، حيث أن موضوع نظام الائتمان يسهم في دعم وتعزيز تحقيق الكفاءة والفاعلية لما في ذلك من انعكاسات على عمل ونشاط الجهاز المصرفي، وكذلك السعي لتعزيز الدراسات والأبحاث للمهتمين بموضوع الدراسة، كما تكتسب هذه الدراسة أهميتها العلمية من كونها دراسة حديثة حسب علم الباحثة تسعى لتبرز تأثير المعلومات الائتمانية التي توفرها سلطة النقد وتأثيرها على نجاعة التسهيلات المصرفية.

● **الأهمية التطبيقية:** التعرف على ماهية الائتمان وأنواعه وأثاره الاقتصادية، والتعرف على معايير مخاطر الائتمان، لتجنبها وتعزيز نجاعة دور سلطة النقد، من خلال التعرف على دور معلومات الائتمان في خفض التعثر الائتماني وانعكاسه على الأداء الاقتصادي والاستقرار المالي.

● **الأهمية الزمنية:** الأهمية المتزايدة التي تلقاها نظم معلومات الائتمان وموضوعاتها عموماً، ووظائفها خصوصاً. (International Finance Corporation, 2006)، نظراً للتأثير المتبادل بين أهداف ووظائف هذه النظم وأهداف ووظائف البنوك، هذه الأهمية المتزايدة تفرض على صناع القرار أن يتم إيلاء اهتماماً خاصاً بتطوير هذه النظم سعياً إلى الوصول إلى سياسات وأنظمة قادرة على الامتثال للمتطلبات العالمية وتضاهي الممارسات المثلى المتبناة عالمياً.

● **الأهمية الشخصية:** اهتمام شخصي من الباحثة بحكم خبرتها المهنية ومجال عملها في هذا الحقل التي تتمثل في عملها في سلطة النقد حيث تشكل معلومات نظام الائتمان التي تعتبر أحد أهم خدماتها؛ والتي تعتمد عليها البنوك كمكون رئيسي لتحديد الجدارة الائتمانية للعميل؛ وتلعب دوراً رئيسياً في قرار منح الائتمان.

4.1 مشكلة الدراسة

يعتبر مدى فعالية المؤسسات المصرفية ومدى تطورها مدلولاً ومؤشراً على قياس الاقتصاد ومستوى تطوره كونها تعتبر جزءاً ومكوناً رئيسياً من مكونات الاقتصاد لا بل ركيزة أساسية من ركائز اقتصاد أي بلد، ولبقاء واستمرار المصارف في تحقيق أهدافها ولعب دورها الحقيقي؛ أصبح لزاماً عليها إتباع سياسات وآليات وتبني أنظمة من شأنها استمرارها في المضي قدماً في تحريك عجلة التنمية والحياة الاقتصادية، وذلك من خلال إدارة خاصة وكفؤة للعملية الائتمانية وتقليل المخاطر التي تتعرض لها المصارف في منح القروض وذلك بإتباع قرارات منح رشيدة.

ولتحقيق ذلك ولكي يكون القرار الائتماني أكثر رشداً، تم إنشاء وتطوير نظام معلومات ائتمان كتقنية، تسعى من خلالها سلطة النقد إلى المحافظة على سلامة الجهاز المصرفي، من خلال الإسهام في منح التسهيلات الائتمانية لطالبيها، وضمان استردادها في آجال استحقاقها، وذلك بتجنبيهم وإبعادهم عن المخاطر التي قد تتعرض لها البنوك نتيجة عدم وفاء المقترضين بالتزاماتهم. وانطلاقاً مما سبق، يمكن القول أن هذه الدراسة جاءت للإجابة على مشكلة الدراسة المتمثلة بالسؤال التالي:

ما مدى تأثير المعلومات الائتمانية التي توفرها سلطة النقد الفلسطينية على نجاعة التسهيلات الائتمانية من وجهة نظر الإدارات العليا للمصارف؟
حيث تمثل التسهيلات النشاط الاقتصادي الرئيس للجهاز المصرفي.

5.1 أهداف الدراسة

يتمثل الهدف الرئيس للدراسة في التعرف على دور المعلومات الائتمانية وتأثيرها على نجاعة التسهيلات المصرفية من وجهة نظر الإدارات العليا للمصارف.

أما الأهداف الفرعية فتتمثل في:

- التعرف على أثر أنظمة معلومات الائتمان التي تقدمها سلطة النقد في نجاعة التسهيلات المصرفية.
- التعرف على معايير مخاطر الائتمان.
- التعرف على مفهوم الائتمان وأساسه ومعاييره.
- التعرف على دور أنظمة معلومات الائتمان في سلطة النقد وانسجامها مع المعايير الدولية.
- التعرف آراء المسؤولين في دوائر التسهيلات (الائتمان) في البنوك العاملة في فلسطين، حول أثر أنظمة معلومات الائتمان على جودة القرار الائتماني.
- العمل على بلورة مقترحات قابلة للتطبيق لتفعيل دور سلطة النقد الفلسطينية ونظام معلومات الائتمان في تحقيق نجاعة التسهيلات.

6.1 أسئلة الدراسة

تسعى هذه الدراسة إلى الإجابة عن السؤال الرئيس والمتمثل بمشكلة الدراسة وهو:

- ما هو دور المعلومات الائتمانية في نجاعة التسهيلات الائتمانية من وجهة نظر الإدارات العليا للمصارف؟

ويتفرع عنه الأسئلة الفرعية الآتية:

- ما دور نظام معلومات الائتمان في رفع جودة القرار الائتماني؟
- ما دور نظام معلومات الائتمان في زيادة منح التسهيلات؟
- ما دور نظام معلومات الائتمان في خفض التسهيلات المتعثرة؟

7.1 هيكلية الدراسة

تتألف هيكلية الدراسة من خمسة فصول مرتبة على النحو التالي:

الفصل الأول	عرض لكل ما يتعلق بالدراسة مبرراتها وأهميتها، مشكلتها، أهدافها، أسئلتها وفرضياتها.
الفصل الثاني	تناول عرضاً للإطار النظري، والدراسات السابقة.
الفصل الثالث	يعرض منهجية الدراسة وأدواتها، واختبار صدقها وثباتها، بالإضافة إلى مجتمعا.
الفصل الرابع	يحتوي عرضاً مفصلاً للنتائج وتحليل البيانات ومناقشة هذه النتائج.
الفصل الخامس	أهم الاستنتاجات والتوصيات التي خلصت إليها الدراسة. وصولاً إلى الأجزاء الختامية: وفيها قائمة المصادر والمراجع وقائمة الملاحق ويحوي (الاستبانة والتحليل الإحصائي) وصولاً إلى فهرست الجداول وفهرس الملاحق وفهرس المحتويات، وأي تعديلات أو إضافات ستتم بناءً على خطة الرسالة المنشورة من قبل الجامعة.

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

يتناول هذا الفصل مبحثين الأول يتناول الإطار النظري، مبينا نظام معلومات الائتمان، ومن ثم يبين القطاع المصرفي الفلسطيني ومكوناته، أما المبحث الثاني فيشمل الدراسات السابقة، بحيث تم عرض الأدبيات السابقة والمتعلقة بالموضوع .

1.2. المقدمة

تقوم البنوك بالعديد من الوظائف والخدمات التي تقدمها للعملاء، من بين هذه الوظائف منح الائتمان المصرفي الذي يعتبر مصدرا هاما من مصادر إيرادات البنوك، كما يعتبر من أدوات الاقتصاد الحساسة، حيث تتعدى تأثيراته البنوك والمؤسسات المالية الوسيطة، بل تصل إلى الاقتصاد ككل؛ ونظرا لما له من أهمية على صعيد الاقتصاد ككل، فقد تنوعت وتعددت التعاريف حوله شأنه شأن العديد من المفاهيم في مختلف النواحي الاقتصادية، والإدارية، والاجتماعية. عند إجراء مراجعة سريعة لهذا المفهوم والمفاهيم المرتبطة به، يُلاحظ بأنه يتمحور بصورة أساسية حول الثقة التي تربط بين دائن ومدين، يتمخض عنها دفع قيمة في الحاضر، مقابل تسديد أجل من متلقي الائتمان.

وبحسب (Bank for International Settlements, 2014) يتاح لكافة البنوك والمؤسسات المالية الخاضعة لرقابة وإشراف سلطة النقد الفلسطينية خدمة توفير المعلومات الائتمانية من خلال نظام معلومات الائتمان بشكل يراعي سرية الحسابات والمعلومات ويقلل من المخاطر ويساعد في اتخاذ القرار الائتماني الرشيد والصحيح، وبما يسهم في زيادة النمو المستدام للائتمان اعتمادا على بيانات العملاء والمنهجيات المبنية على المخاطر. إضافة إلى الإسهام في تزويد المصارف بالبيانات اللازمة لدعم عمليات تنفيذ الأساليب المتقدمة في إدارة المخاطر بشكل يتماشى مع اتفاقية بازل 2 و بازل 3 .

ويضيف المصدر السابق (Bank for International Settlements, 2014) انه يتم تجميع المعلومات الائتمانية عن العميل الواحد، بحيث تشمل المعلومات الإيجابية والسلبية بهدف جعلها متاحة للبنوك والمؤسسات المانحة للائتمان لمعرفة مجموع الالتزامات وقدرة عملاء الائتمان على السداد في الأوقات المحددة، ومن ثم اتخاذ القرار الائتماني الرشيد.

2.2. معلومات الائتمان

تواجه المصارف اليوم تحديات المنافسة التي أصبحت تتخذ طابعاً عالمياً والتي نتجت عن مجموعة من المتغيرات على الساحة الدولية نتيجة تحرير التجارة الدولية في الخدمات المالية، وتطور تكنولوجيا المعلومات، في ظل هيمنة اقتصاد السوق وإن سياسة الانفتاح والتحرر الاقتصادي الوقت الحاضر وما يرافق ذلك من إزالة القيود أمام الاستثمار، ألزمت المصارف المحلية بضرورة مواكبة التطورات، وإعداد نفسها على جميع الأصعدة وذلك بالعمل دائماً على تدريب الكوادر البشرية، ونظم الإدارة الحديثة وتطوير الأنظمة المحاسبية، وبصفة خاصة البنية التكنولوجية والبحث عن الوسائل الممكنة لتخفيض تكاليف الخدمات المصرفية وتحقيق عوائد مرتفعة للمصرف. (عيد، 2008)

وهذا يؤدي إلى ضرورة الاهتمام بالوظيفة الائتمانية للمصرف على اعتبار أن المركز المالي لأي مصرف يتأثر بمتغيرات وعناصر كثيرة، ومحفظة القروض بشكل خاص تحتل موقعاً هاماً ضمن بنود المركز المالي، فسلامة محفظة القروض يؤدي إلى تحقيق عوائد مرتفعة للمصرف عند أقل مستويات ممكنة من المخاطر المصاحبة لقرارات منح الائتمان. (عيد، 2008)

1.2.2. مفهوم الائتمان:

تعددت تعريفات الائتمان وفقاً لوجهة نظر الباحثين في هذا المجال، ومن هذه التعريفات:

الائتمان هو الثقة التي يوليها المصرف لشخص ما (طبيعياً، معنوياً)، حين يضع تحت تصرفه مبلغ من النقود لفترة محددة، بحيث يقوم العميل في نهايتها بالوفاء بالتزاماته (أبو عبدو، 2004) هو التبادل الحالي للبضائع والممتلكات مقابل دفع قيمة مساوية لها، والمتفق عليها في المستقبل (الحسيني والدوري، 2000).

وهو أيضا عملية بمقتضاها يرتضي المصرف مقابل عمولة أن يمنح عميلاً بناء على طلبه تسهيلات في صورة نقد لتغطية العجز في السيولة، لتمكينه من مواصلة نشاطه، أو لأغراض استثمارية (النجار، 1997).

يعرّف الائتمان بأنه: الثقة التي يوليها المصرف لشخص ما سواء أكان طبيعياً أم معنوياً، بأن يمنحه مبلغاً من المال لاستخدامه في غرض محدد، خلال فترة زمنية متفق عليها وبشروط معينة لقاء عائد مادي متفق عليه وبضمانات تمكّن المصرف من استرداد قرضه في حال توقف العميل عن السداد. (خطيب، 2004)

إن أصل معنى الائتمان في الاقتصاد هو القدرة على الإقراض، واصطلاحاً: هو التزام جهة لجهة أخرى بالإقراض أو المداينة، ويراد به في الاقتصاد الحديث: أن يقوم الدائن بمنح المدين مهلة من الوقت يلتزم المدين عند انتهائها بدفع قيمة الدين، فهو صيغة تمويلية استثمارية تعتمد على المصارف بأنواعها. (الزبيدي، 2002). كما يعرف على أنه الثقة التي يوليها البنك لعميله في إتاحة مبلغ معين من المال لاستخدامه في غرض محدد خلال فترة معينة ويتم سداؤه بشروط معينة مقابل عائد مادي متفق عليه. (السيبي، 2004)

ويعرف أيضا بأنه مبادلة قيمة حاضرة بقيمة آجلة، وهي الحصول على البضائع والخدمات مقابل إعطاء وعد بدفع قيمتها بالنقود حين الطلب بوقت محدد في المستقبل، وهو يقوم على أساس الثقة والأمانة من الطرف الذي يحصل عليه، بمعنى توافر ثقة المعطي من الآخذ، والائتمان يستوجب مرور فترة من الزمن بين وقت التسليم والتسلم أو الاقتراض والتسديد، وهذا العنصران هما المحوران الذي ترتكز عليهما عملية الائتمان. (إرشيد وجودة، 1999)

يعتبر الائتمان المصرفي فعالية مصرفية غاية في الأهمية، حيث إن العائد المتولد عنه يمثل المحور الرئيسي لإيرادات أي مصرف مهما تعددت وتنوعت مصادر الإيراد الأخرى، وبدونه يفقد المصرف وظيفته الرئيسية كوسيط مالي في الاقتصاد. ولكنه في ذات الوقت استثمارا تحيط به المخاطر، بسبب القروض والتسهيلات المتعثرة. (عيد، 2008).

بناء على التعاريف السابقة، خلصت الباحثة الى تعريف الائتمان بأنه الثقة التي يوليها المصرف لشخص سواء اعتباري او طبيعي حين يضع تحت تصرفه مبلغاً من المال أو يكفله فيه لفترة محددة يتم الاتفاق عليها بين الطرفين (الدائن والمدين او المقرض والمقترض)، بحيث يقوم المقترض في نهايتها بالوفاء بالتزاماته، وذلك لقاء عائد معين يحصل عليه المصرف من المقترض يتمثل في الفوائد والعمولات والمصاريف.

2.2.2. دور الائتمان وأهميته في البنوك:

إن عملية الائتمان تعبير عن الثقة التي تنشأ بين المقرض والمقترض، والتي تدل على توافقه في الرغبة والحاجات بين من تتوفر لديه الأموال ومن يحتاج إليها، فالمزيد من الاهتمام يستدعي زيادة في حجم الموارد المتاحة للتوظيف والعكس، فإن نمو حجم الموارد يتطلب بحثاً عن فرص جديدة للائتمان تكون مضمونة وذات عائد مقبول، وهكذا يكون الادخار مقابلاً للائتمان له تأثير على سلوك كل من المدينين والدائنين سواء بواسطة جهاز الفائدة أم عن طريق السياسة الائتمانية والعوامل المؤثرة عليها. (غنيم، 2002)

ودور عملية الائتمان مهم في عملية تنمية الاقتصاد الوطني، فتوفير الأموال يدير عجلة الاقتصاد ويؤمن العمالة ويزيد من طاقة الإنتاج والدخل الوطني، وهذه الأهداف الشاملة والمهمة تستدعي اهتماماً خاصاً من قبل السلطات النقدية والمالية للرقابة على الائتمان والسهر على حسن توجهه ومساره خوفاً من الإفراط في الظروف غير المستقرة، أو قصور عملية الائتمان بالنسبة للقطاعات الرئيسية والإنتاجية؛ لذلك خطت سياسة الائتمان باهتمام كبير من السلطات النقدية وحددت للمؤسسات المصرفية قواعد وأسس لإتباعها في نطاق التسليف. (إرشيد وجودة، 1999)

كما تشكل التسهيلات الائتمانية أهمية كبيرة للبنوك، حيث تعتبر المصدر الأساسي لإيرادات البنك لذا نجد أنه لا غرابة أن تولي الإدارة العليا في البنوك الاهتمام بوضع السياسات الائتمانية الجيدة والتي يراعى من خلالها تحقيق أهداف البنك وترضي متطلبات العملاء والقوانين والتشريعات المصرفية. (الطراونة، 2002)

3.2.2. أسس منح الائتمان:

يتم منح الائتمان استناداً إلى قواعد وأسس مستقرة ومتعارف عليها، وهي:

- السيولة: يعني احتفاظ المصرف بمركز مالي يتصف بالسيولة، أي توفر قدر كافٍ من الأموال السائلة لدى المصرف - النقدية والأصول التي يمكن تحويلها إلى نقدية إما بالبيع أو بالاقتراض بضمانها من المصرف المركزي- لمقابلة طلبات السحب دون أي تأخير، وهدف السيولة دقيق لأنه يستلزم الموازنة بين توفير قدر مناسب من السيولة للمصرف وهو أمر قد يتعارض مع هدف تحقيق الربحية، ويبقى على إدارة المصرف الناجحة مهمة الموازنة بين هدفي الربحية والسيولة. (حنفي أبو قحف، 1991)

- تحقيق الربح: والمقصود بذلك حصول المصرف على فوائد من القروض التي يمنحها تمكنه من دفع الفوائد على الودائع ومواجهة مصاريفه المختلفة، وتحقيق عائد على رأس المال المستثمر على شكل أرباح صافية.
- توفر الأمان لأموال المصرف: وذلك يعني اطمئنان المصرف إلى أن المنشأة التي تحصل على الائتمان سوف تتمكن من سداد القروض الممنوحة لها مع فوائدها في المواعيد المحددة لذلك.

ويقوم كل مصرف بوضع سياسته الائتمانية بعد مراعاة الأسس أعلاه وطبقاً لحاجة السوق، وهي عبارة عن: "إطار يتضمن مجموعة المعايير والشروط الإرشادية، تزود بها إدارة منح الائتمان المختصة؛ لضمان المعالجة الموحدة للموضوع الواحد، وتوفير عامل الثقة لدى العاملين بالإدارة بما يمكنهم من العمل دون خوف من الوقوع في الخطأ، وتوفير المرونة الكافية، أي سرعة التصرف بدون الرجوع إلى المستويات العليا، ووفقاً للموقف، طالما أن ذلك داخل نطاق السلطة المفوضة إليهم". (عيد، 2008)

4.2.2. معايير منح الائتمان:

تتعلق مختلف التوصيات الائتمانية وتقييم كفاءة العميل من خمس عوامل سميت بالـ Five Cs of Credit، حيث تعكس المخاطر الائتمانية المتوقعة، وفيما يلي استعراض لهذه المعايير حسب (الزبيدي، 2002) و (إرشيد وجودة، 1999):

- الشخصية (**Character**): تعد شخصية العميل الركيزة الأساسية الأولى في القرار الائتماني وهي الركيزة الأكثر تأثيراً في المخاطر التي تتعرض لها المصارف، وبالتالي فإن أهم مسعى عند إجراء التحليل الائتماني هو تحديد شخصية العميل بدقة، فكلما كان العميل يتمتع بشخصية أمينة ونزيهة وسمعة طيبة في الأوساط المالية، وملتزماً بكافة تعهداته وحريصاً على الوفاء بالتزاماته كان أقدر على إقناع المصرف بمنحه الائتمان المطلوب والحصول على دعم المصرف له.
- الضمان (**Collateral**): يمكن أن يكون الضمان مملوكاً لشخص آخر وافق أن يكون ضامناً للعميل، ويقصد بالضمان مجموعة الأصول التي يضعها العميل تحت تصرف المصرف كضمان مقابل الحصول على القرض، ولا يجوز للعميل التصرف في الأصل المرهون، فهذا الأصل سيصبح من حق المصرف في حال عدم قدرة العميل على السداد.

- القدرة (**Capacity**): وهي تعني قدرة العميل على تحقيق الدخل وبالتالي قدرته على سداد القرض والالتزام بدفع الفوائد والمصروفات والعمولات ومعيار القدرة أحد أهم المعايير التي تؤثر في مقدار المخاطر التي يتعرض لها المصرف عند منح الائتمان.
- رأس المال (**Capital**): يعتبر رأس مال العميل أحد أهم أسس القرار الائتماني، وعنصراً من عناصر تقليل المخاطر الائتمانية باعتباره يمثل ملاءة العميل المقترض وقدرة حقوق ملكيته على تغطية القرض الممنوح له فهو بمثابة الضمان الإضافي في حال فشل العميل في التسديد.
- الظروف المحيطة (**Conditions**): يجب على الباحث الائتماني أن يدرس مدى تأثير الظروف العامة والخاصة المحيطة بالعميل طالب الائتمان على النشاط أو المشروع المطلوب تمويله.

انطلاقاً من خبرة الباحثة العملية، واستناداً إلى المراجعات الأدبية التي قامت بها للعديد من المراجع، ترى الباحثة ضرورة إضافة عنصرين إضافيين إلى هذه العناصر الخمسة الأكثر شيوعاً وهما السجل الائتماني للمقترض (العميل طالب الائتمان) (**Credit History**)، وهو سجل يوضح عمليات الاقتراض.

ومن الضروري التأكيد دائماً مما إذا كان المقترض يتمتع بسجل يعكس استخدامه المسؤول والصحيح للتسهيلات الائتمانية دون أي عجز عن السداد (التعثر) أو إعادة الجدولة أو تكرار التأخر في السداد، وفيما إذا كانت هناك أية عيوب في سجله الائتماني يجب أن يتم توثيق ذلك في ملف والإشارة إليه في أي عروض ائتمانية ترفع للحصول على الموافقة. وفيما إذا كان المقترض لا يوجد له أي سجل ائتماني (عميل جديد) فينبغي التزام جانب الحيطة والحذر إلى أقصى حد ممكن للتخفيف من أي مخاطر ائتمانية محتملة.

إضافة إلى السجل الائتماني ترى الباحثة ضرورة إضافة العقود (**Contracts**)؛ ويقصد بها التوثيق اللازم للعملية الائتمانية موضوع الدراسة؛ بحيث تقوم اللجنة (الجهة) صاحبة العلاقة بالتأكد من الحصول دائماً على مجموعة كاملة من الوثائق المعتمدة من قبل البنك موقعة بشكل سليم وكامل من المقترض ومستكملة ومعبأة أينما كان واجب تعبئتها لتوثيق العملية الائتمانية المقترحة، وذلك بالتنسيق مع الدوائر المعنية. فإذا لم تتوفر لدى المقترض الرغبة أو القدرة على الإلتزام بهذا المطلب التوثيقي، فإن ذلك يستوجب بيان النقص في التوثيق بوضوح في طلب الحصول على الموافقة الائتمانية، على أن لا يؤدي هذا النقص إلى الإنتقاص من ضمانات البنك وعقوده وتغطية التسهيلات سواء من حيث النواحي التعاقدية و/أو التوثيقية و/أو الضمانات و/أو المستندات.

علاوة على ذلك ترى الباحثة إمكانية إضافة عناصر أخرى مثل التقيد بالتشريعات والتعليمات النافذة والمعمول بها (**Compliance**)، بحيث يتوجب على ذوي العلاقة في البنك السعي للتأكد من ومتابعة مدى التزام المقترض بالتقيد بالتشريعات والتعليمات والقوانين السائدة التي تحكم وتنظم؛ لما في ذلك من آثار عدم الالتزام والامتثال، كونه يعرض البنك مانح الائتمان (التسهيلات) إلى مخاطرة المخالفات القانونية للمقترض حيث قد تؤدي إلى إيقافه عن ممارسة نشاطه وبالتالي التوقف عن توليد الإيرادات وعدم القدرة على الوفاء بالتزاماته و سداد مديونيته إلى البنك. وكذلك إضافة عنصر التصنيف الائتماني (**Credit Rating**)؛ بحيث يتوجب على دارس الطلب الائتماني (طالب التسهيلات) متابعة التصنيف الائتماني للمقترض.

5.2.2. دور المعلومات في اتخاذ القرار الائتماني

بحسب (بنك السودان المركزي، 2010) تقوم عملية التمويل الجيد على المعلومات والبيانات الشاملة عن العميل والعملية المراد تمويلها، الأمر الذي دفع المسؤولين عن سلامة الائتمان المصرفي وبشكل أساسي البنوك المركزية للتفكير في تأسيس مراكز أو مؤسسات متخصصة تعمل على جمع وتحليل وحفظ بيانات كافة عملاء التمويل بالمصارف والمؤسسات التمويلية الأخرى وتقديم هذه البيانات لمانحي التمويل عند الطلب وذلك للاستئناس والاسترشاد بها عندما يتقدم لها العميل للحصول على التمويل.

وفي هذا السياق بدأت العديد من الدول بتأسيس ما يعرف بالسجل الائتماني **Credit Registry** ووكالات المعلومات الائتمانية **Credit Information Agencies**، وذلك لأن أهم الأطراف في التمويل هما المصرف مانح التمويل والعميل المستفيد من التمويل، وتهدف المصارف المركزية إلى الحصول على أكبر قدر من البيانات الديموغرافية والتمويلية عن عملاء التمويل بالجهاز المصرفي وصولاً إلى موقف تمويلي موحد للعميل وعلاقاته المترابطة من شركات وشراكات وغيرها بكل المصارف كما تساعد قاعدة البيانات على الحصول على كافة المعلومات المطلوبة عن العميل إضافة إلى تسهيل الوصول للعميل عند الضرورة . (بنك السودان المركزي، 2010)

في معظم الأحيان يحتاج مسؤول الائتمان للمعلومات التالية من أجل نجاح عملية الائتمان، وهي:

- نبذة عن العميل، كتاريخ تأسيس نشاط العميل، دراسة القطاع الاقتصادي الذي ينتمي إليه العميل، معلومات شخصية عن أصحاب المشروع ومؤهلاتهم وسمعتهم وسلوكهم، والشكل القانوني للعميل.

- المقدر: فهل تتوفر لدى العميل القدرة والرغبة في التسديد من خلال التعاملات السابقة، ودراسة أداء العميل الإدارية والفنية حسب ظروف القطاع الذي يعمل فيه، وتوفر مصادر دخل أخرى للعميل يمكن أن تستخدم في تسديد المديونية.
- ربحية التسهيلات /دراسة مدى كفاية التدفقات النقدية ومصادرها، وهامش الربح الذي سيحققه المشروع بعد المصاريف.
- غرض التسهيلات: هل الغرض منطقي، وهل يحقق الغرض جدوى مالية، ومشروعية الغرض من الناحية القانونية والأخلاقية.
- المبلغ المطلوب: تحديد نسبة التمويل المطلوبة مقارنة بكلفة المشروع، وتحديد إذا كان العميل بحاجة فعلية للتسهيلات المطلوبة وهل التسهيلات المطلوبة تكفي لتمويل نشاطه.
- التسديد: تحديد قدرة العميل على السداد و طريقة السداد المطلوبة والتأكد من إمكانية تحقيقها حسب ظروف العميل.
- الضمانة: وهي التعرف على الضمانات التي يقدمها العميل ودراستها من كافة النواحي مثل استقرار القيمة، سهولة بيعها عند الحاجة، سهولة تقديرها، إمكانية توثيقها. (الجدي، 2008)

والكثير من هذه المعلومات لا يمكن الحصول عليها إلا من القوائم المالية، سواء بشكل مباشر أو غير مباشر، خاصة تلك المعلومات التي تتعلق بقدرة المنشأة على الوفاء بالتزامها تجاه دائنيها، كذلك تقييم ربحية المنشأة، و نسبة السيولة والتدفقات النقدية لديها، لذلك فإن البنوك عادة ما تطلب من الشركات التي تريد الحصول على ائتمان مصرفي أن تزود البنوك بقوائمها المالية المدققة لعدة فترات سابقة، وعليه فإن فالمعلومات المحاسبية الجيدة التي تعكس الحقيقة الاقتصادية للشركات سوف تقود إلى تقييم جيد لقدرة المنشأة على السداد والوفاء بالتزامها، وبالتالي تكون عاملاً أساسياً يعتمد عليه مفتح الائتمان عند اتخاذ قراره بقبول أو رفض منح الائتمان. (غنيم، 1999)

6.2.2. مخاطر عملية الائتمان وأنواعها:

هناك عدة مخاطر تؤثر على عملية الائتمان، ويجب على مسؤول الائتمان تجنب تلك المخاطر، فلا يجب أن يحرص اهتمامه فقط في دراسة البيانات المالية التي يقدمها العميل المقترض والوقوف عند حد اشتقاق النسب المالية التقليدية، بل عليه أن يقوم بعملية تحليل مخاطر الائتمان، حيث أن هذا التحليل يتميز بكونه أكثر رحابة وشمولاً، فيتم تناوله من خلال نظرة أوسع وأكثر عمقا لحالة العميل (مطر، 2006). ويمكن حصر أنواع مخاطر الائتمان وفقا لمصادرها بما يلي (مطر، 2006) (إرشيد وجودة، 1999):

- مخاطر الإدارة، وهي التي ترتبط بنوعية الإدارة التي تتبع في مجالات التسعير وتوزيع الأرباح، والنظم المطبقة في مجال الرقابة على المخزون والرقابة الداخلية والسياسات المحاسبية التي تطبقها، وطبيعة هذه السياسات.
- مخاطر السيولة، وهذا النوع يرتبط بالمقرض، حيث أن المخاطرة تشمل هنا من احتمال عدم قدرة العميل على تسديد التزاماته في الوقت المحدد حسب الجدول الزمني المتفق عليه، فتنشأ حينها مخاطر الفشل في المطابقة بين السحوبات النقدية للعملاء وتسديدات العميل المقترض.
- مخاطر العميل (الشركة)، وهي تلك المخاطر المرتبطة بطبيعة نشاط الشركة، وأدائها التشغيلي ومركزها المالي بشكل عام.
- مخاطر الصناعة، وهي المخاطر التي تصاحب الصناعة التي تعمل فيها الشركة، وذلك على اعتبار العمل في بعض الصناعات يصاحبه عدة مخاطر أعلى من غيرها، بسبب مخاطر التقادم التي تنتج عن خضوعها للتحديث المستمر، مثل الصناعات الالكترونية.
- مخاطر الاقتصاد الكلي، وهي على علاقة بالبيئة الاقتصادية العامة في الدولة التي تعمل فيها الشركة، مثل المخاطر السياسية والتقلبات التي تحدث في أسعار الفائدة، وغيرها.

7.2.2. الركائز الأساسية لتحليل مخاطر الائتمان وخطواته:

لقد أصبح موضوع "التحليل الائتماني" من الموضوعات الشاغلة للنشاط المصرفي وللعاملين فيه بشكل عام، وكذلك لطلبة الدراسات المالية والمصرفية بشكل خاص، وذلك باعتباره أداة هامة للوصول إلى دقة في اتخاذ القرارات الائتمانية وبالتالي تخفيض الخسائر التي قد تتعرض لها المصارف. (خطيب، 2004).

ويقوم تحليل مخاطر الائتمان على ركائز رئيسية وهي (مطر، 2006) (إرشيد وجودة، 1999):

- إن قدرة العميل على الوفاء بالتزاماته ليست مرهونة فقط بصورة وضعه المالي، بل يجب أن لا يتم تقييم قدرته بمعزل عن تقييم المخاطر الائتمانية التي تحيط بقدرته على التسديد، وذلك على مدار فترة القرض.
- يجب أن يتخطى محلل الائتمان مخاطر العميل أو الشركة طالبة القرض تقييم مخاطر الائتمان، ليمتد هذا التقييم إلى مخاطر البيئة المحيطة بالشركة.
- يجب أن يولي محلل الائتمان اهتمامه للمرحلة العمرية للشركة المقترضة، فالمشروعات الاقتصادية مثل الإنسان تمر بمراحل عمرية متعددة.

تتزايد أهمية التحليل الائتماني في الوقت الراهن وذلك باعتباره أداة مهمة لتخفيض الخسائر التي تتحملها المصارف بسبب القروض والتسهيلات المتعثرة. فالقروض المتعثرة مشكلة خطيرة تواجه المصارف في أعمالها حيث تؤدي إلى تجميد جزء مهم من أموال المصرف نتيجة عدم قدرة العملاء الحاصلين عليها على سداد أقساطها وفوائدها، وتعرض المصرف المانح لها لخسائر تتجاوز عائد الفرصة البديلة للاستثمار إلى خسارة حقيقية مادية تتمثل في هلاك الدين وفوائده خاصة إذا لم تكن هناك ضمانات مادية كافية يمكن تسيلها بالبيع والحصول على ثمنها لسداد القرض الممنوح من المصرف للعميل المتعثر في السداد فضلاً عما يسببه الدين المتعثر من تقليل معدل دوران الأموال لدى المصرف، ومن ثم تخفيض القدرة التشغيلية لموارده وإنقاص أرباحه وزيادة خسائره. (الزبيدي، 2002)

إن انجاز التحليل الائتماني يمر بأربعة خطوات رئيسية تتمثل بتحليل SWOT، وهي على النحو التالي (مطر، 2006):

- تحليل مواطن القوة في العميل.
- تشخيص نقاط الضعف.
- استكشاف الفرص المستقبلية المتاحة لنمو المنشأة، بقصد تقييم قدرتها على النمو.
- تحديد العقبات التي تهدد استمراريتها، والتي تنشأ إما عن دخول منافسين جدد إلى السوق أو ظهور منتجات بديلة، .. الخ

8.2.2. معايير إدارة المخاطر الائتمانية:

أهم معايير إدارة المخاطر الائتمانية في البنوك تتضمن (مطر، 2006):

- توافر المناخ الملائم لإدارة المخاطر الائتمانية، وهو موافقة مجلس إدارة البنك على الإستراتيجية والسياسات الهامة لمنح الائتمان وتتضمن الإستراتيجية والسياسات الهامة لمنح الائتمان في:

- ✓ مدى استعداد البنك لتحمل المخاطر ومستوى الربحية المطلوب، ونتيجة ذلك على جودة محفظته الائتمانية وعلى تنوع المخاطر الائتمانية وعلى حدود المخاطر الائتمانية.
- ✓ وضع حدود قصوى لأجل منح الائتمان وأسس لتسعير الائتمان.

- ✓ تحديد أنواع الائتمان الممكن منحها للعملاء وتحديد القطاعات والمناطق الجغرافية الممكن منحها الائتمان.
- ✓ تحديد إرشادات عن نسبة القروض إلى الأصول، أو نسبة كل نوع من أنواع الائتمان إلى الأصول، ونسبة كل نوع من أنواع الائتمان إلى إجمالي المحفظة الائتمانية أو حقوق الملكية.
- ✓ تحديد نوعية الضمانات وكيفية تقييمها والجهة التي تقيمها والعلاقة بين حجم الائتمان وقيمة الضمانات.
- ✓ وضع قواعد منح الائتمان لكبار المساهمين وأعضاء مجلس الإدارة والإدارة العليا والعاملين بالبنك وأقاربهم ووضع قواعد الموافقة على منح الائتمان وقواعد الحصول على المعلومات والمستندات الواجب توافرها لمنح الائتمان وصلاحيات منح الائتمان ووضع قواعد المراجعة المستقلة للائتمان وقواعد تصنيف الائتمان وتكوين المخصصات.
- توافر إجراءات سليمة لمنح الائتمان وهي تتضمن الآتي (عبد الطيف، 2000) (فهمي، 2004):

أولاً: المعايير الملائمة لمنح الائتمان وتتكون هذه المعايير من الآتي:

- ✓ المعلومات الكافية لإجراء تقييم شامل لنوعية المخاطر المرتبطة بطالب الائتمان وإمكانية تصنيفه ائتمانياً وفقاً لنظام تصنيف داخلي بالبنك.
- ✓ الأهلية القانونية لطالب الائتمان في تحمل الالتزام.
- ✓ معرفة سمعة طالب الائتمان وخبرته ومركزه في الصناعة، والغرض من الائتمان.
- ✓ طبيعة المخاطر الحالية والمستقبلية لطالب الائتمان وللصناعة، ومدى الحساسية للتطورات الاقتصادية والعلاقة بين المخاطر والربحية.
- ✓ مصادر السداد ومدى التزام العميل بسداد الالتزامات السابقة ونوعية الضمانات المقبولة.

ثانياً: التقدير لحدود الائتمان ويتم تقدير حدود الائتمان من خلال:

- ✓ وضع حدود لكافة بنود داخل وخارج الميزانية ووضع حدود للصناعات والمناطق الجغرافية والدول، ووضع حدود للائتمان الممكن منحة بالاستناد على درجة التصنيف الائتماني للعميل.
- ✓ وضع حدود للائتمان الممكن منحة إلى حقوق الملكية على مستوى العميل الواحد وإجمالي العملاء وذوي العلاقة وذوي المصالح المتداخلة مع البنك.
- توافر إجراءات للتعامل مع الائتمان ومتابعته من خلال (مطر، 2006) و (فهمي، 2004):

- ✓ توافر نظام للتعامل مع ملفات الائتمان وتحديث بياناتها ومستنداتها.
- ✓ متابعة التنفيذ للائتمان لمعرفة مدى الالتزام بالسياسات والإجراءات والقوانين والتعليمات الرقابية، الوضع المالي الحالي للعميل، مدى توافر ضمانات كغطاء مناسب وفقا للحالة الحالية للعميل، مدى استخدام العملاء للحدود الائتمانية، ومدى جودة الائتمان والتصنيف وتكوين المخصصات.
- ✓ التصنيف الداخلي للائتمان والذي يساعد على منح الائتمان ومتابعة مدى جودته وتسعييره، وتحديد خصائص المحفظة الائتمانية والتركيزات الائتمانية، وأيضا تحديد القروض المتعثرة ومدى كفاية المخصصات.
- توافر إجراءات كافية للرقابة على مخاطر الائتمان، وهذه الإجراءات هي (عبد الطيف، 2000) (فهومي، 2004):
- ✓ نظام مستقل لمراجعة الائتمان؛ للتعرف على مدى كفاءة المسؤولين عن منح الائتمان ومتابعته، مدى سلامة إجراءات التعامل مع الائتمان، مدى جودة المحفظة الائتمانية، ومدى سلامة نظام التصنيف الائتماني.
- ✓ رقابة داخلية للتأكد من الإبلاغ عن الاستثناءات في السياسات الائتمانية والإجراءات الائتمانية والحدود الائتمانية.
- ✓ وحدة خاصة لاكتشاف التسهيلات الائتمانية المتعثرة في وقت مبكر.

9.2.2. التقارير الائتمانية

مفهوم التقارير الائتمانية وأنواعها:

هي التقارير التي تصدرها المؤسسة المختصة على شكل ورقي أو إلكتروني، ويحتوي على بعض أو كل المعلومات والبيانات المتاحة بالملف الائتماني للعميل، دون توصيات بكيفية التعامل مع العميل. (مطر، 2006)

يوجد عدة أنواع للتقارير الائتمانية وهي مقسمة بحسب التصنيفات التالية (عبد الطيف، 2000):

- حسب تصنيف العملاء:
- تقارير معلومات ائتمانية خاصة بالشركات: يقدم النظام رقم أو كود معين لكل شركة، ويحتوي التقرير على تفاصيل الالتزامات القائمة المالية وغير المالية.

- تقارير معلومات ائتمانية خاصة بالأفراد: تشمل جميع الأفراد الذين يتم تصنيفهم تحت فئة العملاء المقترضين ويكون لديهم رقم، ويوفر النظام تاريخ التمويل القائم والمتعثر للفترة السابقة.

• حسب نوع المعلومات:

- معلومات عن الهوية: تشمل (الاسم الكامل، العنوان الحالي والسابق، رقم الهوية رقم العميل، تاريخ ومكان الميلاد، الزوجة / الزوج، الأبناء ...).
- معلومات ائتمانية: تضم (الحسابات طرف البنوك، بطاقات الائتمان المصدرة، الشركات المحدودة.
- معلومات تسجيل عامة: مثل قضايا الإفلاس في المحاكم، الضرائب..).
- تقارير تستخرج لأصحاب البيانات طرف الشركة تشمل الاسم بالكامل ورقم الهوية، والبيانات الخاصة بالعمل للتأكد منها وذلك في حالة اشتغال التقرير الائتماني على معلومات غير صحيحة خاصة بالعمل المستفسر عنه ويتم تقديم البيانات من الوكالة للجهات التي لديها سابق اتفاق مع الوكالة وتمد الوكالة بالبيانات وذلك بالاتصال بالوكالة عبر وسائل اتصال متفق عليها (خطابات ، إنترنت ، .. الخ) على أن يحتوي الطلب على الاسم بالكامل.

10.2.2. مفهوم نظام معلومات الائتمان:

عبارة عن قواعد بيانات تقوم بتوفير المعلومات الائتمانية والديموغرافية للمقترضين وكفلائهم، حيث يعمل هذا النظام كقاعدة لتجميع البيانات والمعلومات، ويتم توفير هذه البيانات للمستخدمين من المصارف ومؤسسات الإقراض المتخصصة بعد معالجتها، وتخزينها بمواقع آمنة بالحاسب الآلي. (مكتب معلومات الائتمان، سلطة النقد الفلسطينية، 2014)

1.10.2.2 مكاتب معلومات الائتمان والاقتصاد الكلي

تشير دراسة (Jappelli & Pagano, 2002) إلى التوقعات حول الآثار الناجمة عن تبادل المعلومات من بيانات مختلفة شملت عدة دول؛ وأكدت على أن اتساع أسواق الائتمان يعتمد على مبدأ تبادل المعلومات، كما بينت أن الإقراض المصرفي الإجمالي للقطاع الخاص هو أكبر في الدول التي يكون فيها تبادل المعلومات أكثر قوة ومستخدماً على نطاق واسع.

ولا تزال هذه العلاقة تسيطر حتى على المحددات الاقتصادية والمؤسسية الأخرى للإقراض المصرفي، مثل مساحة الدولة ومعدل النمو ومتغيرات أخرى تتعلق باحترام القانون وحماية حقوق المقرضين. ينبغي أن يكون الحافز لإنشاء سجلات الائتمان العامة أقوى، وخاصة عندما لا تظهر أي بوادر لإنشاء سجلات الائتمان الخاصة، وعندما لا تتمتع حقوق المقرضين بالحماية المناسبة. (Jappelli & Pagano, 2002)

2.10.2.2. نجاعة مكاتب معلومات الائتمان

تلقي الدراسات الحديثة القائمة على معلومات فردية حول المستهلكين أو البنوك المزيد من الضوء على عدة آثار مثيرة للاهتمام لتبادل المعلومات في أسواق الائتمان. ومن المساهمات البارزة في هذا المجال مشاريع الأبحاث الدولية التي قام بها البنك الدولي وبنك التنمية للدول الأمريكية. ولكن هذه الأبحاث لا زالت مشتتة ومجزأة نظرا لعدم وجود تحليل منهجي لآثار تبادل المعلومات على الإقراض والعجز عن التسديد والفائدة. (Pagano, 2001)

وبحسب (Udell & Kalberg, 2003) قامت بعض الدراسات بتحليل فعالية مكاتب الائتمان، وتوصلت هذه الدراسات إلى أهمية التقارير الائتمانية في تقييم مخاطر الائتمان. وهذا ما أكد عليه، حيث اشارا إلى أن السجل الائتماني يرفع من مستوى دقة التوقعات حول العجز عن السداد (التعثر). كما وجد (José De Gregorio, 2013) أن المعلومات الإيجابية والسلبية في التقارير الائتمانية تساهم في توقع العجز عن السداد. كما تشير الدراسات إلى وجود علاقات ذات دلالة على آثار تبادل المعلومات على أسواق الائتمان وخاصة فيما يتعلق بدورها الانضباطي.

وهذا ما شار إليه كل من (Pinheiro & Cabral, 1998) ؛ حيث استشهدا بسوق الشيكات المؤجلة في البرازيل؛ مشيرين إلى أنها تعمل بدون ضمانات أو ضمانات شخصية وحتى أنها لا تخضع لعقوبات قانونية من أي نوع؛ ولكنها تستند فقط إلى تبادل المعلومات، حيث يتم إدراج العملاء الذين يصدرون شيكات بدون رصيد على القائمة السوداء".

كما تم الإشارة إلى تشيلي؛ حيث تقوم المحلات التجارية التي تسعى إلى جمع القروض غير المسددة (المستحقة) بإرسال المعلومات المطلوبة إلى وكالة تحصيل ديون، وإلى نظام معلومات الائتمان الرئيسي في تشيلي المعروف بـ "DICOM". ومن الواضح أن إرسال المعلومات إلى مكتب الائتمان الرئيسي طريقة فعالة في ضمان السداد الفوري؛ حيث يشعر المتعثرون بان أرصدهم تنتهي من جميع المحلات التي يتعاملون معها. (Pinheiro & Cabral, 1998)

ويرى كل من (Trivelli, et al, 2001) أن نجاعة مكاتب معلومات الائتمان تشجع المقرضين على الاعتماد على الإقراض القائم على تبادل المعلومات بدلا من الاعتماد الكامل على الضمانات مستشهدين بقولهم على تجارب دولية.

3.10.2.2. النقاط الأساسية التي يجب أن تؤخذ بعين الاعتبار عند تأسيس مكاتب استعلام الائتمان

تم التركيز في هذا المجال على عدة نقاط مهمة، وهي الملكية، التشريعات، المثابرة، التعاون بين المستخدمين لتلك المكاتب والذين يقومون بإمدادها بالبيانات، بالإضافة إلى بعض الجوانب المالية، ومدى الالتزام بأساليب الاستخدام لتحقيق النجاح. (مكتب معلومات الائتمان، 2014)

4.10.2.2. الفوائد المترتبة على إنشاء مكاتب الاستعلام الائتماني:

السماح بالتوسع في طلبات الحصول على الائتمان، وخفض التكاليف والوقت اللازمين للموافقة على أو رفض هذه الطلبات، والحد من القروض المعدومة، وخفض تكلفة الإقراض، والتوسع في منح الائتمان، كما أنها تعتبر أحد المصادر التي يمكن الاعتماد عليها للتنبؤ بالأداء المستقبلي للمستهلكين من خلال تقييم أدائهم السابق، والدور الكبير الذي تقوم به هذه المكاتب هو دفع عجلة النمو الاقتصادي وتحسين مستوى المعيشة، ومكافأة الأفراد الذين لديهم سجل ائتماني جيد. (مكتب معلومات الائتمان، 2014)

5.10.2.2. الخدمات الأساسية التي يقدمها نظام معلومات الائتمان:

تتضمن الخدمات الأساسية التي يقدمها نظام معلومات الائتمان على ما يلي (ذيب، 2012):

- تجميع البيانات الائتمانية والديموغرافية الخاصة بالأفراد في ملفات منفصلة.
- عرض السجل الائتماني لكل فرد من المشاركين.
- توفير معلومات عن المقترضين.
- لمساعدة المشاركين على الاستعلام عن النشاط، أو التاريخ الائتماني، أو مدى الانتظام في سداد الديون، فيما يختص بكل من الأفراد والمشروعات الصغيرة والمتوسطة للمساعدة في اتخاذ القرارات الخاصة بجدوى تمويل هذه المشروعات.

6.10.2.2. مكاتب معلومات الائتمان والتقارير الائتمانية

إن وكالة التصنيف الائتماني أو نظام معلومات الائتمان (التي يطلق عليها اسم وكالة الاستعلامات الائتمانية في الولايات المتحدة الأمريكية) هي عبارة عن منظمة تقوم بجمع البيانات المالية الشخصية المتعلقة بالأفراد وذلك من المؤسسات المالية التي لديهم علاقة معها. ويتم جمع البيانات وتقديم المعلومات الناتجة (على شكل تقارير ائتمانية) حسب الطلب إلى الشركات المساهمة وذلك لأغراض التقييم والتصنيف الائتماني. (Wikipedia, 2014)

يعتبر التقرير الائتماني بمثابة معلومات متراكمة حول آلية تسديد الفواتير وإعادة تسديد القروض، ومقدار الائتمان المتوفر، وما هي الديون الشهرية، والأنواع الأخرى من المعلومات التي يمكن أن تساعد أي جهة مُقرضة محتملة في تحديد فيما إذا كان المقترض من ذوي المخاطر الجيدة أم السيئة. (Obringer, 2002)

ولا يبين التقرير بحد ذاته فيما إذا كان المقترض من ذوي المخاطر الجيدة أم السيئة، بل يُزود الجهات المُقرضة بالبيانات مما يسمح لهم باتخاذ القرار بأنفسهم. وتتخذ الجهات المُقرضة قراراتها بناءً على التبادل التجاري ذو المخاطر والمردود. كما يساعد توفر كافة المعلومات في ضمان اتخاذ الجهة المقرضة للقرار السليم فيما يتعلق بتقييم الجدارة الائتمانية للمُقترض. وبشكل أساسي، قد يعكس التقرير الائتماني السمعة الملازمة لذلك المقترض في بعض الحالات. (Miller, 2003)

تتضمن المعلومات التي يتألف منها التقرير الائتماني ما يلي (Miller, 2003):

- **المعلومات التعريفية الشخصية:** كالاسم والعناوين (الحالية والسابقة)، ورقم الهوية الوطني، ورقم الهاتف، وتاريخ الولادة، وأرباب العمل الحاليين والسابقين؛ حيث تساعد هذه المعلومات الجهات المُقرضة في تحديد المقترضين والتحقق منهم.
- **التاريخ الائتماني:** مثل تاريخ الدفع لدى البنوك والشركات الممولة بالإضافة إلى المعلومات حول كافة الحسابات الخاصة بالعميل، مثل متى تم فتحها، وما هو نوع الحساب، ومبلغ القرض، وقيمة الدفعات الشهرية.
- **السجلات العامة:** مثل الامتيازات الضريبية، وقرارات المحاكم والإفلاس.
- **الاستفسارات حول التقارير:** مثل عدد مانحي الائتمان الذين استلموا نسخة عن التقرير الائتماني الخاص بالزبون.

ناقشت إحدى الدراسات التي أجريت من قبل (Luoto وآخرون، 2004) بشكل مفصل الأثر النافع للجهة المقرضة والأثر المحفز المفيد للمقترض الذي يعتبر من إحدى المخرجات الطبيعية لنظام معلومات الائتمان الناجح؛ كما يجب أن يتوفر لدى نظام معلومات الائتمان الأكثر تعقيدا وتطورا كلا من البيانات السلبية كاللائحة السوداء إضافة إلى البيانات الإيجابية كاللائحة البيضاء.

إذا ما قمنا بمراجعة الدراسات والأدبيات ذات العلاقة، نجد أن أغليبتها تتمحور حول مكاتب معلومات الائتمان الأمريكية، ومكاتب معلومات الائتمان الأوروبية ومكاتب معلومات الائتمان في أمريكا اللاتينية، وربما يعود ذلك إلى حقيقة أن هذه المناطق قد أدركت منذ زمن بعيد أهمية الحصول على البيانات الجيدة وترجمة البيانات إلى معرفة ومعلومة من أجل استخدامها في مجال الأعمال. (Pagano & Jappelli, 1993)

كما ساهم وجود مستوى أفضل من التنمية والبنية التحتية في تسهيل المنافسة السليمة بين منظمات الأعمال، الأمر الذي تطلب تطوير مكاتب معلومات الائتمان بهدف تحقيق المزيد من التنمية. علاوة على ذلك، وجود باع طويل في الثقافة البحثية لدى الولايات المتحدة الأمريكية وأوروبا، فقد كان لدى العديد من الباحثين من البيئة الأكاديمية وعيا بالقضايا المتعلقة بمكاتب معلومات الائتمان ومعرفة باليات الحصول على التمويل من مؤسسات مثل البنك الدولي. (Luoto وآخرون، 2004)

11.2.2. دور وآثار تبادل معلومات الائتمان

يتبادل المقرضون في العديد من الدول معلومات حول الجدارة الائتمانية للمقترضين، وذلك إما على أساس طوعي من خلال مكاتب الائتمان التي ينشئها المقرضون لهذا الغرض أو من خلال مكاتب مستقلة تعمل من خلال طرف ثالث، أو قد يتم ذلك على أساس إلزامي من خلال سجلات ومكاتب معلومات الائتمان العامة التي تديرها البنوك المركزية. (Pagano & Jappelli, 1993)

تقدم مكاتب معلومات الائتمان تغطية أقل اكتمالا، ولكنها أيضا تقدم تفاصيل بشأن القروض الفردية، وتدمج المعلومات الائتمانية مع البيانات الأخرى، وتختلف سقفوف التقارير لسجلات الائتمان العامة بشكل واضح، فكلما ارتفع مستوى الشروط، كلما قل عدد المقترضين المشمولين وعدد التقارير الائتمانية الصادرة، وهذه الشروط تحدد الشريحة التي تعمل فيها مكاتب الائتمان الخاصة دون التنافس مع سجلات الائتمان العامة، لذا يجب على مكاتب معلومات الائتمان أن تأخذ في الحسبان أن المقرضين يمكن أن يلجأوا إلى تقارير السجلات العامة. (ذيب، 2012).

تحصل مكاتب معلومات الائتمان الخاصة على معلومات حول المقترضين من المقرضين ذوي العلاقة، وكذلك مصادر أخرى (مثل المحاكم والسجلات العامة والسلطات الضريبية)، وتقوم بالاحتفاظ بسجلات خاصة حول كل مقترض، وكما يحصل المقرضون على ملاحظات من البيانات الموثقة حول مقدمي الطلبات من خلال طلب "تقرير ائتمان" من مكاتب معلومات الائتمان. (Pagano & Jappelli, 1993)

تختلف البيانات الصادرة عن سجلات الائتمان العامة اختلافاً كبيراً بين الدول؛ ففي الأرجنتين مثلاً يجب على المقرضين تقديم تقارير حول العجز عن السداد والمتأخرات ومخاطر القروض وأسعار الفائدة والضمانات. وفي ألمانيا يجب الإبلاغ عن مخاطر القروض والضمانات فقط، وفي بلجيكا الإبلاغ عن العجز عن السداد والمتأخرات فقط. (Jappelli & Pagano, 2005)

وتستخدم مكاتب معلومات الائتمان الحديثة النماذج الإحصائية لإنتاج وبيع خدمات التصنيف الائتماني التي تصنف المقترضين وفقاً لخصائصهم وتاريخهم الائتماني. في السابق، قام المقرضون بتطوير هذه التصنيفات بهدف دراسة طلبات الائتمان والرد عليها، وفي الحالات التي تتوفر فيها معلومات إيجابية تستخدم هذه النماذج في تعزيز السندات المالية ووضع أسعار للقروض وتحديد وإدارة حدود الائتمان. (Luoto وآخرون، 2004)

ونظراً لعدم وجود إحصائيات رسمية حول مكاتب معلومات الائتمان وسجلات الائتمان العامة، تستند المعلومات الشاملة بين الدول إلى دراسات يكون قد تم تصميمها خصيصاً لهذا الغرض؛ فعلى سبيل المثال، تم إجراء دراستين مماثلة في السنوات الأخيرة، الأولى قام بها (Jappelli & Pagano, 2002) على عينة مكونة من 49 دولة حول مكاتب معلومات الائتمان الخاصة وسجلات الائتمان العامة. والثانية عبارة عن مشروع قام به البنك الدولي على نطاق واسع، وتحدث عنه بشكل مفصل (Miller, 2003)، جمعت خلالها معلومات عن 77 دولة، وتوصلت إلى إحصاءات مفصلة للغاية حول أنشطة سجلات الائتمان العامة؛ وقامت هاتين الدراستين بتوثيق النمو والانتشار الدولي الملحوظ لتبادل المعلومات بين المقرضين.

يمكن لمكاتب معلومات الائتمان الخاصة إصدار أنواع عديدة من التقارير الائتمانية استناداً إلى المعلومات المتوفرة لديها، ونوع طلبات القروض مثل القروض الاستهلاكية والرهن العقاري والقروض التجارية وغيرها من التقارير، وكذلك استناداً إلى نوعية التفاصيل التي يطلبها المقرضون، وتتراوح هذه التقارير بين تفاصيل بسيطة مثل التعثر في الماضي أو الديون والمستحقات (معلومات سلبية)، وتمتد إلى تقارير مفصلة حول مقدمي الطلب تتعلق بالأصول والالتزامات والضمانات وهيكلية الديون والمستحقات والتسديدات والعمل وتاريخ الأسرة (بيانات إيجابية). (ذيب، 2012).

يمكن للمقرضين الذين يقدمون معلومات خاصة لمكاتب معلومات الائتمان الوصول إلى قاعدة البيانات المشتركة لنظام معلومات الائتمان وغالبا ما تكون البيانات المقدمة دقيقة ومحدثة. ولكن أحيانا تتعرض مكاتب معلومات الائتمان لتضارب في المصالح، وخاصة عندما تكون هذه المكاتب خاضعة لملكية المقرضين أنفسهم، وذلك كون المقرضين يسعون إلى استغلال المعلومات التي يقدمها المقرضون الآخرون، ويحاولون الاحتفاظ بمعلوماتهم الخاصة لأنفسهم؛ الأمر الذي من شأنه تفسير التهديدات بفرض عقوبات بحق أي مقرض لا يفصح عن أي معلومات أو يقدم معلومات غير دقيقة. وتتراوح هذه العقوبات عادة بين فرض الغرامات أو حرمانه من الوصول إلى بيانات مكاتب معلومات الائتمان، لهذا تعمل مكاتب الائتمان وفقا لمبدأ التبادلية (المعاملة بالمثل) الذي غالبا ما يكون منصوص عليه في الاتفاقيات بين مكاتب معلومات الائتمان والمقرضون. (ذيب، 2012).

في العديد من الدول، لعبت السلطات الرسمية دورا هاما في تعزيز تبادل المعلومات بين المقرضين، كما أنها انشأت سجلات الائتمان العامة التي تشبه مكاتب معلومات الائتمان في الكثير من الجوانب، وتدار من قبل البنوك المركزية. ولا يمكن لأحد الاطلاع عليها سوى الموظفين المعتمدين من البنك المركزي، بغية الرقابة وبناء على قواعد وأسس سرية صارمة، وكذلك المؤسسات المالية التي تصدر التقارير. وهذا الأمر يساعد على تبادل المعلومات بين المقرضين وسجلات الائتمان العامة على غرار مكاتب الائتمان الخاصة، وتعتبر المشاركة في سجلات الائتمان العامة إجبارية، حيث أن قواعدها مفروضة على الجميع بموجب اللوائح ولا تخضع للاتفاقيات والعقود. وهذا يعني أيضا أن هذه السجلات تحظى بتغطية شاملة (يجب الإبلاغ عن جميع القروض التي تتجاوز السقف المعروفة والمحددة خلال فترات زمنية معينة)، ولكن المعلومات تتألف أساسا من بيانات الائتمان ويتم نشرها بشكل موحد (أي تقديم عرض إجمالي حول المقرضين ولكن بلا تفاصيل حول القروض بشكل فردي). (Luoto وآخرون، 2004)

واستناداً إلى دراسة (Jappelli & Pagano, 2002) حول مكاتب الائتمان الخاصة، والى دراسة (Miller, 2003) حول سجلات الائتمان العامة؛ يمكن القول بأن أقل من 20% من الدول حظيت بوجود مكاتب الائتمان الخاصة فيها قبل عام 1950، وكذلك حظيت أقل من 5% من الدول بوجود سجلات الائتمان العامة. كما يظهر النقيض من ذلك مع نهاية القرن الماضي، حيث حظيت 50% من الدول التي شملتها دراسة (Miller, 2003) بوجود سجلات الائتمان العامة، وحظيت ما تزيد نسبتها عن الـ 60% من الدول التي شملتها دراسة (Jappelli & Pagano, 2002) بوجود مكاتب معلومات الائتمان الخاصة.

12.2.2. المخاطر الاحتكارية لتبادل معلومات الائتمان

قد يزيد أو يقلل تبادل معلومات الائتمان بين الشركات من حدة المنافسة في السوق، وقد يجعل الشركات تعاني من مشاكل الاختيار السلبي أو المخاطر الأخلاقية في علاقاتها مع العملاء، ويرى (Vives, 1990) و (Vives & Kuhn, 1994) أن الآثار المترتبة على إنتاج المعلومات من قبل الشركات الاحتكارية على أرباح منافسيها وعلى فائض المستهلكين هي آثار غامضة بشكل عام وتعتمد على طبيعة المعلومات التي تنتجها (الطلب الكلي، الاحتياجات الفردية، وتكلفة الإنتاج)، وعلى نوع المتغيرات الإستراتيجية التي يختارها المنافسون (المنافسة في الأسعار أو الكميات).

13.2.2. دور أنظمة المعلومات الائتمانية

يمكن القول بأن تبادل المعلومات حول المقترضين بحسب (Pagano & Jappelli, 1993) و (Brown & Zehnder, 2007) له أربعة آثار يمكن تلخيصها بالنقاط التالية:

- تحسين معرفة البنوك بخصائص مقدمي الطلبات، مما يساهم في التخفيف من مشاكل الاختيار السلبي.
- الحد من الإجراءات المعلوماتية، التي من شأن البنوك الحصول عليها من خلال عملائها.
- ضبط المقترضين والمدينين، ويتم ذلك عن طريق استبعاد المدينين المتعثرين من مجال الاقتراض.
- القضاء على دافعية المقترضين نحو الإفراط في الاقتراض، أو الحد من مثل هذه الظاهرة، المتمثلة بالاقتراض من عدة بنوك في آن واحد، دون إدراك البنوك لهذا الأمر.

ويرى (Kallberg & Udell, 2003) أن مشاركة المعلومات تقلل من الاختيار السلبي من خلال تحسين المقترضين، وأشار أيضا إلى أن كل بنك يملك معلومات خاصة حول مقدمي الطلبات المحليين، ولكنه لا يملك أي معلومات حول مقدمي الطلبات غير المحليين، ولذلك يعاني مقدمي الطلبات غير المحليين من الاختيار السلبي. ولكن فيما لو تبادلت البنوك المعلومات حول نوعية العملاء فإنه يصبح بإمكانها تقييم نوعية مقدمي الطلبات غير المحليين وبالتالي منحهم القروض بأمان مثلهم مثل العملاء المحليين، وهذا يساعد في الحد من معدلات العجز عن السداد.

من جهة أخرى، يعتبر تأثير تبادل المعلومات على الإقراض أمر مبهم، لأنه عندما تتبادل البنوك المعلومات حول أنواع المقترضين، فإن الزيادة الضمنية في منح القروض للمقترضين الآمنين تفشل في التعويض عن الانخفاض في الإقراض لعملاء أكثر خطرا. (Kallberg & Udell, 2003)

وخلاصة القول أن المنافسة المصرفية تعزز الأثر الإيجابي لتبادل المعلومات على الإقراض، فعندما تشتد المنافسة بين أسواق الائتمان فإن تبادل المعلومات يساهم في الحد من الإجراءات المعلوماتية، ويزيد من حدة المنافسة المصرفية التي تؤدي الزيادة في الإقراض، يساهم تبادل المعلومات في الحد من الإجراءات المعلوماتية التي تستخلصها البنوك من عملائها ضمن علاقات الإقراض.

ويرى (Padilla & Pagano, 1997) في النموذج المكون من فترتين حيث تمتلك فيه البنوك معلومات خاصة حول المقترضين؛ وهذه الميزة المعلوماتية تمنح البنوك نوعا من السلطة على عملائها، والتي قد تؤدي إلى وقوع مشكلة التأخير، وهي أن توقع المقترضين بان البنوك سوف تفرض أسعار باهظة في المستقبل تؤثر على أدائهم الأمر الذي قد يؤدي إلى نسب عالية في العجز عن السداد وارتفاع معدلات الفائدة، وبالتالي انهيار السوق.

وبحسب المصدر السابق (Gehrig and Stenbacka, 2005) لكن إذا التزمت البنوك بمبدأ تبادل المعلومات حول المقترضين فإنها تحد بذلك من قدرتها المستقبلية على استخلاص الإجراءات المعلوماتية، تاركة جزءا كبيرا من الفائض لأصحاب المشاريع الذين يستثمرون جهدا أكبر في مشاريعهم، مما يساهم في التقليل من نسب العجز عن السداد وانخفاض أسعار الفائدة وزيادة نسبة الإقراض دون تبادل المعلومات.

عند تبادل البنوك للمعلومات المتعلقة بتخلف المقترضين عن تسديد الأقساط وليس فقط الاقتصار على تبادل المعلومات حول نوعيتهم؛ يتجلى دور وأهمية مكاتب معلومات الائتمان، وهذا ما أشار إليه كل من (Padilla & Pagano, 2000) حيث أكدوا أن لهذا الأمر آثار على ضبط القروض وانضباط الائتمان؛ فعندما تتبادل البنوك المعلومات حول عجز المقترضين عن السداد فإن هذا العجز يدل على النوعية السيئة، ويحمل في طياته دليلا على فرض عقوبة رفع أسعار الفوائد، وبغية تجنب هذه العقوبة يتحسن أداء المقترضين وتقل معدلات عجزهم عن السداد وتتنخفض معدلات الفائدة، وبالتالي تزداد معدلات الإقراض، ويمكن تخفيض الإقراض عندما يتم تبادل المعلومات، نظرا لأن منح القروض للمقترضين الخطرين هو استثمار مكلف.

ويدل هذا عند (Gehrig and Stenbacka, 2000) على أن تبادل المعلومات حول العجز عن السداد وخصائص المقترضين له آثار مختلفة تماماً على احتمالات العجز عن السداد. وينشأ هذا التأثير الانضباطي فقط من جراء تبادل المعلومات حول العجز عن السداد، وإذا تبادلت البنوك المعلومات المتعلقة بخصائص المقترضين فأنها فعلاً تساعد على الحد من التأثير الانضباطي لتبادل المعلومات، وهذا يعني أن المقترض ذي الجدارة الائتمانية المرتفعة لن يشعر بالقلق إزاء اطلاع البنوك الأخرى على عجزه عن السداد طالما ذكرت هذه البنوك أيضاً بأنه عميل عالي الجودة. ولكن تبادل المعلومات حول خصائص المقترضين ربما يساعد على الحد من الاختيار السلبي أو يخفف من مشاكل التأخير في أسواق الائتمان، مما يؤدي إلى خفض معدلات العجز عن السداد، وتنشأ الآثار السابقة حتى لو تقدمت الأسر والشركات للحصول على القروض لدى أحد المقرضين في أي وقت.

والإقراض الحصري هو افتراض ثابت ومعروف؛ ولكن من ناحية عملية يستطيع طالبي القروض تقديم طلبات للحصول على القروض من عدة مقرضين في نفس الوقت، وهذا أمر شائع غالباً لدى الأوساط المصرفية. فعلى سبيل المثال، يستطيع المستهلك أن يعتمد على العديد من بطاقات الائتمان أو خطوط الائتمان لدى مختلف الوسطاء الماليين في نفس الوقت، وهذا أمر شائع ومعروف لدى الشركات الكبيرة. (Smith & Steven, 1998)

قد يؤدي الحفاظ على علاقات الإقراض المتعددة إلى حدوث مشاكل معلوماتية للمقرضين، وخاصة إذا كان المقرض المحتمل لا يملك معلومات واضحة ومحددة عن مقدار القرض الذي حصل المقترض عليه أو سيكون قادراً على الحصول عليه من المقرضين الآخرين. وتتوقف مخاطر العجز عن السداد من وجهة نظر المقرض على المديونية الإجمالية للمقرض عندما يستحق التزامه تجاه هذا المقرض. (DeMarzo & Bizer, 1992)

ولكن إذا كانت هذه المعلومات غير متوفرة للمقرض فإن المقترض قد يفرط في الاقتراض. ولمعرفة أسباب ذلك، نأخذ مثلاً المستهلك الذي يسعى للحصول على قرض من إحدى شركات بطاقات الائتمان، ومن أحد البنوك، اللذان لا يتبادلان أي معلومات عن الكمية التي يقترضها المستهلك من كل منهما، فعندما يقدم المستهلك طلباً للحصول على قرض من البنك فإن كل دولار إضافي يقترضه يقلل من احتمال سداد رأس المال والفائدة لشركة بطاقة الائتمان. وهكذا، فإن سداد المستهلك المتوقع للدين هو مؤشر ضعيف من مؤشرات إجمالي مديونيته، ويكون لديه دافع للإفراط في الاقتراض من البنوك. (Jappelli & Pagano, 2005)

لذلك فإن توقع هذه المخاطر الأخلاقية يساعد المقرض على تقنين كمية القروض المقدمة للمقترض، وكذلك يجعله يرفع سعر الفائدة، أو حتى رفض منح القرض بدون الحصول على أية ضمانات أو تعهدات تقيد ديون ومستلزمات المقترض الإجمالية، ويمكن أن تزول هذه المشكلة الأخلاقية إذا اتفق البنك مع شركة بطاقة الائتمان على تبادل المعلومات حول حجم الائتمان المسموح للعميل. وعليه فعندما يتبادل المقرضون المعلومات حول القروض غير المسددة، فإنهم يميلون إلى زيادة حجم الإقراض المسموح به، وتحسين أسعار الفائدة لطالبي القروض. (DeMarzo & Bizer, 1992)

أن تبادل أنواع مختلفة من المعلومات يساعد المقرضين على ضبط المشاكل المعلوماتية المختلفة، لذا فإن تبادل المعلومات حول خصائص المقترضين يساعد على التخفيف من الاختيار السلبي ومشاكل التأخير، ويميل تجميع المعلومات حول العجز عن السداد إلى تصحيح مشاكل الأخطار الأخلاقية ولكن تتدنى قدرة تجميع المعلومات حول العجز عن السداد على القيام بذلك إذا تم الكشف عن خصائص المقترضين أيضا. وكذلك، فإن تبادل المعلومات حول مخاطر ديون المقترضين يزيل شكل معين من أشكال المخاطر الأخلاقية المستمدة من قدرة المقترضين على الاقتراض من عدة دائنين. (Miller, 2003)

2.2.13.1. المبادئ والأسس الواجب مراعاتها عند إنشاء نظام المعلومات الائتمانية:

ويشكل عام يمكن القول أن أهم المبادئ والأسس الواجب مراعاتها عند إنشاء نظم المعلومات الائتمانية؛ يمكن تلخيصها بما يلي (The World Bank, 2011):

- جمع البيانات المالية والديموغرافية للمقترضين؛ بحيث تكون هذه البيانات دقيقة وشاملة ويتم تحديثها باستمرار.
- إدارة قاعدة البيانات بشكل فعال وآمن يضمن استمرارية عمل قاعدة البيانات ويلبي متطلبات المستخدمين من حيث السرعة والتكلفة.
- الحوكمة وإدارة المخاطر بحيث يتم ضمان الشفافية والمساءلة في كافة الاستخدامات وبما يتماشى مع القوانين والتشريعات النافذة ومراعاتها في عملية جمع البيانات وتبادلها والإفصاح عنها، ومنح الحق للمقترضين في الاطلاع على تقاريرهم الائتمانية ومراجعتها.
- حماية الخصوصية.
- تلبية متطلبات المستخدمين والقابلية للتطوير بسهولة.
- الإفصاح عن كل من البيانات السلبية والإيجابية.

- احتواء قاعدة البيانات لكافة البيانات المالية والشخصية للمقترضين التي تحتاجها الجهة المانحة للتسهيلات (الائتمان).
- ربط النظام مع نظام الشيكات المعادة الآلي.
- القدرة وضمان وجود آلية لتصنيف المقترضين.

2.13.2.2. العلاقة بين أنظمة معلومات الائتمان الخاصة والعامة وعناصر النظام الجيد

تقوم غالبا مجموعات من المقرضين أو الرياديين بإنشاء أنظمة تبادل ومشاركة المعلومات بشكل تلقائي على شكل مكاتب معلومات ائتمان أو وكالات تصنيف، وعند تصميم نظام معلومات الائتمان العام لا يمكن تجاهل أو التغاضي عن كمية المعلومات التي يتبادلها القطاع الخاص بشكل روتيني؛ ولكن من الواضح أن إنشاء مكتب معلومات الائتمان العام يكون أقوى نسبيا في الدول التي لا يوجد فيها أنظمة لتبادل المعلومات الخاصة بين المقرضين، أو في الدول التي تكون فيها هذه الأنظمة بدائية ومحدودة من حيث مدى التغطية والنطاق. ومن ناحية تجريبية، يعتبر إنشاء نظام معلومات الائتمان العام أقل احتمالية في الدول التي لديها أنظمة لتبادل المعلومات ومكاتب معلومات ائتمانية خاصة موجودة من قبل، حيث أن الأنظمة الخاصة والعامة تعتبر بدائل لبعضهما البعض في مجال المعلومات الائتمانية. (Jappelli & Pagano, 2005)

وبشكل عام يمكن القول بأنه يمكن لأنظمة معلومات الائتمان العامة التأثير على أنظمة معلومات الائتمان الخاصة؛ وذلك لأن تطوير مكتب معلومات ائتمان عام مناسب؛ قد يتسبب في إيقاف مكاتب معلومات الائتمان الخاصة القائمة عن العمل أو يعيق إنشاء مكاتب جديدة، ومن هذا المنطلق، تعتبر الحدود الدنيا للتقارير أهم معيار من معايير تصميم نظام معلومات الائتمان العام، وذلك لأن لها اثر فعال يؤثر في فعالية مكاتب معلومات الائتمان الخاصة. وفي الدول التي تعمل فيها مكاتب معلومات الائتمان العام بشكل فعال؛ تميل مكاتب معلومات الائتمان الخاصة إلى التخصص. (DeMarzo & Bizer, 1992)

وبغض النظر عن كون نظام معلومات الائتمان عاما أو خاصا؛ لا بد من توافر عناصر رئيسية يجب مراعاتها عند تصميمه؛ من أهمها نوع البيانات المتبادلة؛ حيث تعتبر القوائم السوداء (black lists) التي تحتوي على معلومات حول المتخلفين عن السداد (المتعثرين) أبسط وأرخص الطرق وأكثر الطرق فعالية في تصحيح مشاكل الأخطار الأخلاقية في سوق الائتمان لما لها من آثار انضباطية. (disciplinary effects) (Jappelli & Pagano, 2005)

تجدر الإشارة بالقول إلى انه يجب عدم المبالغة في التبادلية "تبادل الأدوار" بين كل من مكاتب معلومات الائتمان العامة ومكاتب معلومات الائتمان الخاصة في تبادل المعلومات، حيث يمكن لأسباب عديدة أن تجعل كلا منهما مكملًا لبعضه البعض. (DeMarzo & Bizer, 1992)

وتشمل الأنظمة المتوسطة تبادل المعلومات حول مبالغ القروض مما يساعد المقرضين على تقدير المديونية الإجمالية لطالبي القروض (المقترضين) بشكل أكثر دقة، وعلى تصحيح المخاطر الأخلاقية التي تنشأ إذا كانت عقود القروض غير حصرية. وتشمل الأنظمة الأكثر تطوراً أيضاً أنماطاً أخرى من المعلومات الإيجابية حول خصائص المقترضين، مثل البيانات الديموغرافية للمقترضين والمعلومات المحاسبية للشركات. (Gehrig and Stenbacka, 2000)

كما أن ذاكرة النظام تعتبر من العناصر الضرورية والرئيسية الواجب مراعاتها عند تصميم النظام؛ حيث يعتبر عدد السنوات التي يتذكرها نظام المعلومات الائتمانية حول العجز عن السداد أو المستحقات على مقترض معين عاملاً آخرًا من العوامل الهامة في تصميم نظام المعلومات الائتمانية. وعند إعداد ذاكرة النظام بشكل خاص لا بد من طرح سؤالين مترابطين وهما، إلى متى يجب الاحتفاظ بالسجلات المتعلقة بالعجز عن السداد؟ وهل تتم إزالتها بعد آخر سداد؟ يعتبر النظام الذي يتمتع بذاكرة لانهائية ولا يتيح للمقترضين إزالة أسمائهم من "القائمة السوداء" بعد السداد المتأخر حافزاً للمقترضين على السداد في الوقت المحدد، ولكنه ربما يردعهم عن الاقتراض. (Jappelli & Pagano, 2005)

كما أن إدراج الأفراد في القائمة السوداء بشكل دائم بسبب عجزهم عن السداد قد يكون له آثار سلبية بالغة لدرجة انه ربما يردع حتى الأفراد ذوي الفرص القوية نسبيًا من الاقتراض. والقائمة السوداء ذات الذاكرة الطويلة للغاية ربما تمنع المدينين المتعثرين من العودة إلى الاقتراض مرة أخرى، فالعجز عن السداد يحرم أصحاب المشاريع من فرصة أخرى للحصول على قروض جديدة، والبدء في أعمال تجارية جديدة، وتسديد ديونهم السابقة، وحتى لو امتلك المقترض المال لتسديد قروضه المتعثرة فلن يكون لديه حافز للسداد لأن سمعته أصبحت مشوهة بشكل دائم في كل الأحوال. (Pagano & Jappelli, 1993)

ومن هذا المنطلق، وبحسب (Jappelli & Pagano, 2005)، فإن القائمة السوداء ذات الذاكرة الطويلة للغاية تساهم فيما يعرف بمشكلة "تراكم الديون" التي يصبح فيها الدين المتعثر عقبة دائمة أمام استئناف النشاط الاقتصادي. وعلى النقيض الآخر، النظام الذي يتم فيه الاحتفاظ بسجلات لفترة قصيرة ثم تحذف فور آخر تسديد لا تساعد كثيراً على ضبط المقترضين ولا تقدم سوى بعض المعلومات عنهم للمقرضين.

هناك تصميم للذاكرة ملفت للنظر لدى المكتب المركزي البلجيكي للقروض الشخصية، وهو عبارة عن مكتب معلومات انتمان عام، يسجل فقط المعلومات المتعلقة بالديون الأسرية، والمقترضون الذين يسددون ديونهم يختفون من السجل بسرعة أكبر من المقترضين الملتزمين بالسداد، وبعد سداد المستحقات المتأخرة، يتم إزالة المعلومات تلقائياً بعد سنة واحدة، وإذا لم يتم تسديد الدين بعد التعثر، لا تحذف المعلومات إلا بعد سنتين. (Miller, 2003)

ويغض النظر عن نوع ووضع الالتزام لا تحتفظ قاعدة البيانات بأي سجل لأكثر من عشر سنوات، ولذلك يكون العقاب أكثر صرامة لسوء السلوك الأكثر خطورة فقط، ولكن الجميع يحصل على العفو العام في نهاية المطاف. (Miller, 2003)

وبصرف النظر عن دور هذا المعيار في تصميم سجل الائتمان العام إلا انه يعتبر متغير من متغيرات السياسة العامة، طالما أن السياسيين يحذون من ذاكرة مكاتب الائتمان الخاصة عن طريق اللوائح التنظيمية. فعلى سبيل المثال، يحق لمكاتب الائتمان الدانماركية تسجيل وتوزيع معلومات لأكثر من خمس سنوات، وهي السنوات اللازمة لتقييم الوضع المالي للشركات أو الأفراد. كما أن قانون التقارير الائتمانية الأمريكي لعام 1970 حسب الصيغة المعدلة عام 1996، يحظر نشر المعلومات السلبية بعد أكثر من 7 سنوات. (Jappelli & Pagano, 2005)

14.2.2. تجارب بعض الدول في تطوير أنظمة الاستعلام الائتماني ومركزيات المخاطر:

كان هناك حرصاً دولياً لإنشاء برنامج لتقديم الدعم الفني المطلوب للدول العربية فيما يتعلق بأنظمة الاستعلام الائتماني وخلق أنظمة فعالة، وفقاً لأفضل المعايير والممارسات الدولية السائدة، بما ينعكس على تحسين إدارة المخاطر لدى المؤسسات المالية والمصرفية، بالإضافة إلى الأثر الإيجابي لذلك على كفاءة واستقرار القطاع المالي والمصرفي.

ولا شك أن هناك الكثير من المعوقات التي يجب معالجتها قبل السعي لخلق البيئة المشجعة لإنشاء أنظمة متطورة وكفؤة للاستعلام الائتماني في الدول العربية، وزيادة التوعية بأهمية ودور هذه الأنظمة والتعاون والتجاوب معها، ويأتي في مقدمة هذه التحديات، بناء الإطار القانوني والتشريعي الذي يشجع وينظم مسائل تبادل المعلومات الائتمانية، بالإضافة إلى بناء القدرات الكفيلة بتطبيق هذه الأحكام ومتابعة الالتزام بها.

ومن بين هذه التجارب:

1.14.2.2. التجربة السعودية، من خلال الشركة السعودية للمعلومات الائتمانية (SIMAH)

تم إنشاء هذه الشركة في عام 2004، كشركة وطنية مملوكة من قبل البنوك السعودية بتشجيع من قبل مؤسسة النقد العربي السعودي، وتخضع لإشراف ورقابة المؤسسة، وتحصل هذه الشركة على البيانات والمعلومات الائتمانية لتقييم مقدرة السداد لعملائهم الحاليين والمرتقبون، بما يساعد الأعضاء على اتخاذ قراراتهم المناسبة. وتجدر الإشارة إلى أن هذه الشركة تجمع البيانات والمعلومات الائتمانية السلبية والايجابية ولكافة القروض والتسهيلات الائتمانية الممنوحة من قبل أعضائها.

كما باشرت الشركة في عام 2005 بالاحتفاظ بالسجلات والبيانات الائتمانية لخمس سنوات، كذلك فإن التعليمات والقواعد القانونية التي تعمل بها هذه الشركة من خلالها والمعتمدة من قبل مؤسسة النقد العربي السعودي، توفر كل متطلبات الحماية للعملاء في الاطلاع على بياناتهم وتقاريرهم الائتمانية (بشكل فوري والكتروني) والاعتراض عليها، وكذلك تحدد هذه التعليمات إجراءات التدقيق في الاعتراضات وكيفية تصحيح وتحديث البيانات.

وتسعى الشركة لتطوير خدماتها المقدمة لأعضائها، لتشمل ليس فقط التقارير الائتمانية وخدمات التقييم، بل أيضا خدمات أخرى مثل إدارة الطلبات الائتمانية، وخدمات الكشف عن المخالفات والتلاعب، وخدمات إدارة المخاطر ومتابعة المحافظ والدراسات والاستشارات، بالإضافة إلى إدارة البيانات الائتمانية الوطنية لأغراض تطبيق اتفاقية بازل II. (الشركة السعودية للمعلومات الائتمانية - سمة، 2014)

2.14.2.2. التجربة المصرية، من خلال الشركة المصرية للاستعلام الائتماني (I Score)

باشرت الشركة المصرية للاستعلام الائتماني نشاطها الفعلي عام 2007، كأول شركة مصرية مرخصة من البنك المركزي المصري؛ لتقديم خدمات الاستعلام الائتماني، وتعود ملكية هذه الشركة إلى مجموعة من البنوك، بالإضافة إلى البنك المركزي المصري، ويقدم أعضاء هذه الشركة البيانات والمعلومات الائتمانية للشركة، ويستفيدون من التقارير الائتمانية المعدة من قبلها، وتغطي تقارير الشركة القروض المصرفية وغير المصرفية المقدمة للأفراد دون أية سقف، فيما تغطي الاقتراضات والتسهيلات الائتمانية المقدمة للشركات المتوسطة والصغيرة كحد أقصى مليون جنيه مصري. (الشركة المصرية للاستعلام الائتماني "I-Score"، 2014)

وتتميز التجربة المصرية في عدم إلغاء مركزية المخاطر لدى البنك المركزي، حيث أن عمل الشركة المصرية للاستعلام الائتماني لا يغني عن هذه المركزية، بل هو مكمل لها. كذلك فإن الشركة تخضع لرقابة وإشراف مباشر من قبل البنك المركزي، سواء من خلال الرقابة المكتبية أو الرقابة الميدانية، لما في ذلك أن أي تعليمات أو إحكام تصدر عن الشركة يتعين الموافقة عليها مسبقاً من قبل البنك المركزي، لما في ذلك الرسوم التي تتقاضاها، كما يتلقى البنك المركزي أي شكاوي أو اعتراضات خاصة لعمل الشركة لتصححها والتحقق بشأنها. (الشركة المصرية للاستعلام الائتماني "I-Score"، 2014)

3.14.2.2. أستراليا

يوجد لنظام معلومات الائتمان بأي كورب أدفانتيج (BayCorp Advantage)، وهو نظام معلومات الائتمان الرئيسي في أستراليا، قاعدة زبائنه متنوعة تشمل البنوك، الخدمات المالية المتخصصة، الاتصالات، بائعي التجزئة، الاختصاصيين في الرهن العقاري، وشركات التأمين. إن السيطرة التاريخية لنظام معلومات الائتمان بأي كورب (BayCorp) قد مكنته من القيام باستثمارات مستدامة ضمن قاعدة تكنولوجية متكاملة بشكل جيد حيث حصل على نسبة كبيرة من حجم قطاع معلومات الائتمان. يسمح بالمعلومات السلبية فقط، وذلك نتيجة لتشريعات المعلومات الائتمانية الصارمة. (سوق المعلومات الائتمانية الأسترالية، 2014)

تم تشكيل نظام معلومات الائتمان في كانون الأول من عام 2001 بعد دمج شركتي BayCorp و Data Advantage، وكان المجلس السابق عبارة عن مزود معلومات نيوزلندي يرجع تاريخه إلى أكثر من 45 عاماً، بينما كان المجلس الأخير واحداً من وكالات الاستعلامات الائتمانية في أستراليا الذي تم إنشائه في عام 1967. (سوق المعلومات الائتمانية الأسترالية، 2014)

تسلط الخبرة الأسترالية الضوء على التأثير المحتمل للتشريعات الصارمة. على الرغم من وجود جهات مقرضة محلية ودولية إضافة إلى وجود ممارسات فاعلة تاريخياً فيما يتعلق بإدارة المخاطر الائتمانية، إلا أن السوق الأسترالي قد فقد الكثير من فوائد خدمات مكاتب معلومات الائتمان. وقد شهد سوق المعلومات الائتمانية الخاص مؤخراً وجود المزيد من المشتركين بشكل تدريجي، مثل شركة D&B أستراليا، وقد أطلقت شركة D&B خدماتها الائتمانية الاستهلاكية في أيلول 2002، كما وضعت خدماتها كنوع مختلف تماماً من الخدمات مقارنة بالخدمات المتوفرة المتاحة في أستراليا ونيوزلندا، وذلك من خلال نقل أفضل الممارسات من أنحاء أخرى من العالم، يتلخص ذلك في الانتقال من بيئة "سلبية فقط" إلى بيئة "إيجابية". (سوق المعلومات الائتمانية الأسترالية، 2014)

على الرغم من أن استراليا تعتبر إحدى الدول المتطورة والمتقدمة من حيث البنى التحتية والتنمية ووجود باع طويل لها في مجال مكاتب معلومات الائتمان، إلا أنها لا زالت لم تصل إلى الوضع المثالي فيما يتعلق بمكاتب معلومات الائتمان.

4.14.2.2. الصين (Jentzsch, 2005)

لم يكن لدى البنوك الصينية في الماضي أي خدمات قروض تستهدف الأفراد؛ الأمر الذي لم يجعل وجود حاجة حقيقية لوجود سجلات ائتمانية خاصة. وبدون توفر المعلومات اللازمة لتحديد الجدارة الائتمانية الخاصة بمقدم الطلب للحصول على القرض (المقترض)، وجدت البنوك نفسها مجبرة على وضع متطلبات دقيقة للقروض الائتمانية الفردية، مما أربك العديد من الزبائن المحتملين. ونظراً للافتقار إلى وجود تسهيلات ائتمانية، فقد قام العديد من المستهلكين بإيقاف مشترياتهم اللازمة، مما أدى بالتالي إلى تثبيط الاقتصاد الوطني.

قد قام البنك المركزي في الصين المعروف ببنك الشعب في الصين بمبادرة لإنشاء نظام معلومات ائتمانية في الدولة، بهدف تأسيس السوق الائتماني الاستهلاكي بشكل فاعل في الصين، وكانت البنية التحتية المصرفية في الصين هشة نوعاً ما في مرحلة معينة، وكان لا بدّ من القيام بالكثير من الحوسبة والتكامل من أجل إنشاء مكتب معلومات ائتماني. على سبيل المثال، كانت قابلية تبادل كافة أنواع البطاقات المصرفية ضعيفة؛ حيث لا يمكن غالباً استخدام البطاقة من بنك واحد في نقطة البيع أو آلة الصراف الآلي التي يشغلها أي بنك آخر، وفي الواقع في بعض الحالات، فإن البطاقات التي تصدر عن بنك واحد، في بكين على سبيل المثال، لا يمكن استخدامها في نفس الآلات الخاصة بالبنك في شنغهاي مثلاً. وقد تطوّر هذا الوضع بشكل ملحوظ خلال السنوات الماضية.

تم دمج شركة China Union Pay بشكل رسمي في 26 آذار عام 2002 وذلك بهدف إيجاد إمكانية عمل وتبادل بطاقات الدفع في الصين وإنشاء ماركة محلية مقبولة تدعى "yinglian ka"، التي كان من المتوقع أن تؤدي إلى زيادة في دخول بطاقات الدفع إلى الصين ومساعدة مُصدري البطاقات الصينية على مقاومة إغراءات تبني ماركات عالمية مثل ماستر كارد وفيزا بدلا من البطاقات الصينية. وتسعى شركة China Union Pay المتمركزة في شانغهاي إلى إدراك رؤية "التجوال في الصين أو العالم ببطاقة واحدة"؛ حيث بدأت بتوفير ملف سلبي على مستوى الدولة في العام 2004.

لقد اتخذ بنك الشعب في الصين منهجية محسوبة يتم تنفيذها على مراحل لإنشاء نظام معلومات ائتماني بدلاً من منهجية التشغيل دفعة واحدة وذلك نظراً لبيئة القطاع المصرفي. ومن أحد الأمثلة على ذلك ما حدث في عام 2000، حيث عمل بنك الإعمار الصيني الذي يمثل واحداً من أكبر أربعة بنوك تملكها الحكومة على الربط بين كافة شبكات الحاسوب في البنوك الأربعة معاً حتى يمكن الوصول إلى كافة السجلات الائتمانية الخاصة ببنك الإعمار الصيني في كافة أنحاء البلاد. كما تم اختيار شانغهاي من أجل الدراسة التجريبية لنظام معلومات الائتمان من قبل بنك الشعب الصيني، وتم أيضاً أخذ كل من بكين وشينزين بعين الاعتبار في تلك الدراسة، ولكن لم يتم اختيارهما لأن ظروف السوق في هاتين المدينتين غير ناضجة بشكل كافٍ لمثل هذا الاختبار. وتم إنشاء شركة شانغهاي المحدودة لخدمات المعلومات الائتمانية (Shanghai Credit Information Services Co. Ltd (CIS) في تموز 1999.

كما تم إطلاق نظام المعلومات الائتمانية الشخصية في تموز عام ، وقد مهدت مبادرة شانغهاي الطريق لمثل هذه الممارسات في المدن الكبرى الأخرى على أمل أن يؤدي ذلك إلى وجود نظام كامل مترابط في كافة أنحاء البلاد، كما توفر شركة شانغهاي أيضاً تصنيفات للمجالس الائتمانية، وتم الربط بين أنظمة المعلومات الائتمانية الشخصية في سبع مدن صينية (بكين، تشونغتشينغ، شينزين، شيان، نانينغ، ميان يانغ، وهوزو) في كانون الأول عام 2004؛ وذلك بهدف تمهيد الطريق لإطلاق نظام على مستوى الدولة كمخطط لعام 2005، كما تم توسيع النظام بشكل أكبر في تموز عام 2005، من خلال ربط نظام المعلومات الائتمانية الشخصية في ثمانية أقاليم وبلديات (بكين، تشيجيانغ، غوانغدونغ، تشونغتشينغ، شانشي، غوانغشي، سيشوان وهونان).

تتمثل المبادرات الرئيسية الأخرى التي دعمها بنك الشعب في الصين بهيئة الإدارة الائتمانية، ووضع معايير ائتمانية وطنية، والتشريعات ذات العلاقة بأنظمة المعلومات الائتمانية، وقد قام بنك الشعب بالتحضير لإنشاء الهيئة الأولى لإدارة الائتمان في الدولة، الذي يمثل نظام معلومات الائتمان الحكومي، كما توفر شركة إكسبيريان الدعم الفني والخدمات الاستشارية المتعلقة بإنشاء قاعدة بيانات وإدارة البيانات ذات الصلة بالبنك المركزي.

تبقى الخصوصية مفهوماً أجنبياً بشكل كبير بالنسبة للعديد من الصينيين؛ ولم تكن الخصوصية الفردية من الاهتمامات الهامة في الصين، ويمكن أن يعود ذلك إلى الأسباب التالية:

- التقاليد الاجتماعية السائدة منذ وقت طويل والتي تُؤثر الجماعة على الفرد وذلك مرتبط بآثار دروس كونفوشيوس.

- السيطرة الصارمة من قبل الحكومة التي تقوم بإجراء الفحص الدقيق للمواطنين وتحتفظ بسجلات دقيقة لهم.
- بيئة العيش المكتظة عادة، حيث يعتبر الحيز الخاص بشكل أساسي نوعاً من الترف وبالتالي فهو ليس متوقفاً بشكل عام.

تتضمن أنظمة معلومات الائتمان الشخصية ما يلي:

- هوية الزبون (مثل الاسم، رقم الهوية، عنوان المنزل).
- الوضع الأكاديمي.
- معلومات حول سجل المكتبة ومعدل إرجاع الكتب.
- استئجار الحاسوب.
- قروض الكتب.
- المعلومات الخاصة بالقروض (مثل الجهة المقرضة، المبلغ، المدة، سجل الدفعات).
- المعلومات الخاصة ببطاقة الائتمان (مثل الإصدار).
- المعلومات التأمينية.
- المعلومات الخاصة بالاتصالات.
- المعلومات الخاصة بالخدمات مثل الماء والكهرباء.
- الائتمان من القطاع غير المصرفي.
- السجلات الضريبية.
- قرارات المحاكم.

يتضمن الملحق رقم (3.2) تجارب العديد من دول العالم في هذا المضمار .

15.2.2. أنظمة معلومات الائتمان بناء على التجارب الدولية السابقة

لا تزال معظم أنظمة الدول النامية في طور التصميم؛ ويمكن عزو ذلك إلى أن الإقراض غير الرسمي ما يزال يلعب دوراً بشكل أكبر مما هو عليه الحال في الدول الاقتصادية المتقدمة، وبما أن مكاتب معلومات تبني المعلومات الخاصة بها على أساس البيانات المبلغة من المقرضين الرسميين، فإن فائدتها منخفضة في هذه الدول، كما أن سجلات الائتمان العامة أكثر أهمية في الدول التي تتمتع فيها حقوق المقرضين بحماية ضعيفة نسبياً، ولا يتم تنفيذ القوانين فيها بشكل فعال، وهذا يعني أن سجلات الائتمان العامة تعمل بمثابة بديل جزئي عن عدم تنفيذ القوانين القضائية بشكل موثوق؛ ولذا تلعب مكاتب الائتمان دوراً بارزاً في هذا المجال.

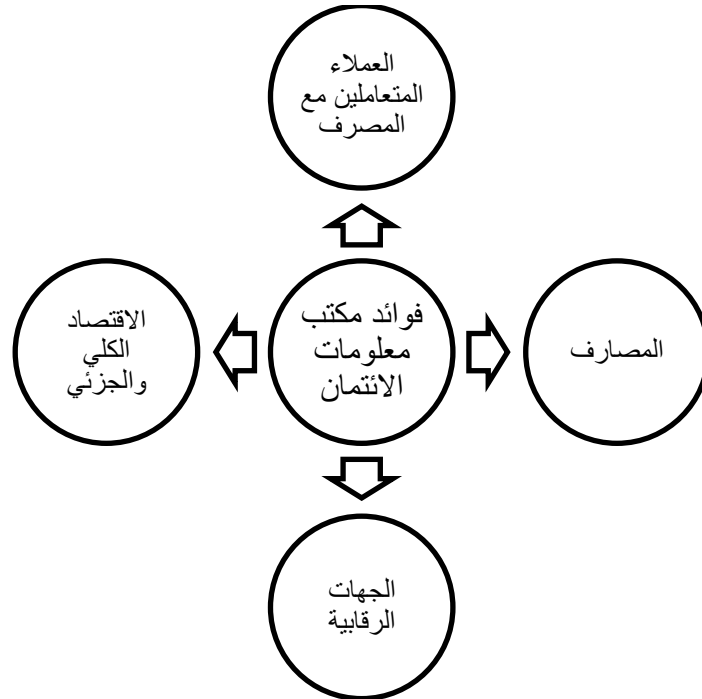
كما أن الدور الانضباطي الذي تلعبه المعلومات السلبية له أهمية خاصة في هذا الصدد. إضافة إلى ما ذكر أعلاه؛ فإن توافر المعلومات من سجل الائتمان العام يمكن أن يحدث تغييرات فعالة في سياسات الإقراض المصرفي والتحول من سياسات الإقراض القائمة على الضمانات إلى السياسات القائمة على المعلومات.

16.2.2. وضع نظام معلومات الائتمان التابع لسلطة النقد الفلسطينية مقارنة مع الأنظمة العالمية

بالإطلاع على نظم قواعد الائتمان العالمية، تعتبر قاعدة بيانات الائتمان الفلسطينية عصرية ومتطورة وذلك بما تشتمل عليه من بيانات مميزة تتمتع بالدقة والجودة العالية، ومما لا شك فيه أن فرق عمل تطوير النظام قد استفادت من تجارب الدول الأخرى سواء التجارب الناجحة أو التي فشلت ويعتبر نظام المعلومات الائتماني التابع لسلطة النقد هو من أفضل النظم الائتمانية العالمية التي تم تطويرها من قبل البنوك المركزية وهذا بشهادة صندوق النقد الدولي. (بروشور نظام معلومات الائتمان، 2014) (صندوق النقد الدولي، 2013)

ويمكن تلخيص ما ذكر أعلاه من وجهة نظر الباحثة بما يلي:

يتضح أن لمكاتب معلومات الائتمان آثار إيجابية للمصارف، والعملاء، والجهات الرقابية والاقتصاد الكلي والجزئي؛ ويمكن تلخيص هذه الفوائد بالشكل التالي:



شكل (1.2): فوائد نظام معلومات الائتمان: الشكل من إعداد الباحثة

ويمكن تلخيص الشكل السابق بالنقاط التالية:

- بالنسبة للعملاء الذين يتعاملون مع المصرف:
- نجاح استثمارات المودعين وزيادة العائد عليها؛ الأمر الذي يترتب عليه ارتفاع ثقة الجمهور بالجهاز المصرفي، وكذلك ضمان حصولهم على أي مبالغ يطلبونها من المصارف في أي وقت من الأوقات.

أما بالنسبة للمقترضين (طالبي الائتمان)؛ فقد يتم رفع السقف التمويلي للعميل في حال تبين من سجله الائتماني أنه جدير بالثقة من قبل المصرف؛ الأمر الذي ينعكس على تسهيل إجراءات حصول العميل على الائتمان، إضافة إلى أن معرفة العميل بوضعه وموقفه من التمويل والضمانات، يتيح له تقييم نشاطه واتجاهه المستقبلي.

• بالنسبة للمصارف:

يتيح لها تطبيق مبدأ أعرف عميلك (know your customer) المبني على فكرة معرفة المصرف لعميله معرفة تامة لاتخاذ القرار الصائب عند منح الائتمان أو اتخاذ القرار الائتماني. كما أنه يساهم في حل مشكلة تشابه الأسماء من خلال حصولها على كافة البيانات الخاصة بالعملاء لتمكين المصارف من متابعة عمليات الائتمان. إضافة إلى أنه يسهم في ارتفاع نسبة تحصيل الديون وذلك من خلال دوره في تخفيض التعثر؛ كما يعمل على زيادة الثقة بين المصرف والعميل، كما أن تمكن المصارف من الحصول على تقارير ائتمانية مفصلة عن العملاء يسهل عملية اتخاذ القرار السليم ويساهم في فعاليته.

• بالنسبة للاقتصاد:

ينعكس الانخفاض في حجم التعثر في الائتمان إيجاباً على الناتج القومي، كم أن زيادة الثقة العالمية في الاقتصاد المحلي ينعكس إيجاباً على عمليات انتقال رؤوس الأموال الأجنبية إلى الداخل؛ الأمر الذي ينعكس على تقليل وانخفاض البطالة؛ وتوفير المزيد من فرص العمل وزيادة دخل الفرد؛ الأمر الذي ينعكس على عوائد الخزينة.

• بالنسبة للجهات الرقابية:

يتم تمكينها من استنباط واستخراج التقارير الرقابية بمختلف أشكالها؛ وكذلك التقارير الإحصائية.

3.2. التسهيلات المصرفية

1.3.2. مقدمة:

إن منح التسهيلات الائتمانية على اختلاف أشكالها وظيفية رئيسية ومهمة للمصارف، ويمكن القول إن المساهمة الأساسية للمصارف كعضو حيوي في الحياة الاقتصادية للمجتمعات، هي منح الائتمان البناء بالدرجة التي تتفق مع توفير الأمان لأموال المودعين وبما يحقق الرفاهية للمجتمع ونموه وازدهاره.

وتعتبر وظيفة منح الائتمان من اخطر واهم وظائف المصارف، وذلك لان الأموال التي تمنح كتسهيلات ائتمانية ليست ملكا لها بل هي أموال المودعين، لذلك تقوم إدارة المصارف برسم سياساتها الائتمانية بما يحقق لها حسن وسلامة استخدام الأموال المتاحة لها مع تحقيق عائد مناسب، وتقضي السياسة الحكيمة لتوظيف الأموال الموعمة بين ودائع المصارف من ناحية واستخداماتها لهذه الودائع من ناحية أخرى، خاصة من حيث نوع وحجم وآجال استحقاق كل منها. وتعتمد المصارف في إقراضها على أنواع وحجم وآجال الودائع المتاحة لديها وذلك بما يحقق أهداف خطة التنمية الاقتصادية القومية، بالإضافة إلى الأغراض التمويلية التي تقوم بها المصارف، وذلك بحكم وظيفتها كوعاء للمدخرات المتاحة لديها وتوزيعها على مجالات الإنتاج والخدمات المختلفة لدفع النشاط الاقتصادي. (ذيب، 2012)

2.3.2. أسباب خطورة وأهمية اتخاذ قرار منح الائتمان:

أصبحت عملية تقييم المشروعات بغرض منح الائتمان من أهم التحديات التي تفرض وجودها على إدارات المصارف، ويتطلب ذلك الدراسة الواعية التي تساعد إدارة المصرف في اتخاذ القرارات نحو منح الائتمان للمشروعات، وتحديد شروط هذه الائتمان وحجمه، وذلك في وقت توافرت فيه الفوائض والموارد المالية، ووجود الفرص لاستثمار وتوظيف هذه الفوائض والموارد بما يعود على البلاد بالنمو والتقدم، ومن الطبيعي انه إذا كان القرار المصرفي يتعلق بالنواحي التمويلية فان آثاره سوف تمتد لتشمل مختلف أنشطة المصارف ونتائج أعمالها، لان القرار التمويلي له أثره المباشر على الربحية والسيولة ودرجة المخاطر، وأيضا على بناء ميزانية المصرف وعلى حجم موارده، وعلى علاقته بالمصارف الأخرى مما يؤثر في النهاية على رأس مال المصرف واحتياطياته، مما يزيد من خطورة منح الائتمان، وذلك يعود للأسباب التالية:

- أن كل مصرف تجاري يمارس نشاطه المصرفي من خلال الكثير من القيود والمحددات مثل نسب الاحتياط والسيولة. (كمال، 2007)
- هذا القرار يتعلق عادة باستخدام أموال الغير (الودائع) ويهم في إدارة المصرف استرداد هذه الأموال لمواجهة التزاماته تجاه المودعين، بالإضافة إلى ضرورة الموازنة بين توقيت استرداد القروض وأجال استحقاق الودائع المختلفة.
- زيادة القروض تستلزم زيادة الودائع ، وهذه الزيادات المتتالية للقروض والودائع تتطلب المزيد من الحرص على تأمين النشاط المصرفي ضد مخاطر الإقراض (عدم السداد) وضد مخاطر السحب على الودائع.

3.3.2. مفهوم التسهيل الائتماني:

عرف المستشار الاقتصادي (السيسي، 2004) التسهيلات الائتمانية بطريقتين الأولى، وهي أن التسهيل الائتماني مبلغ محدد من المال يتفق عليه، ويضع المصرف تحت تصرف العميل لاستخدامه في غرض محدد ومعلوم للمصرف، وفي الحدود والشروط وبالضمانات الواردة بتصريح التسهيل الائتماني خلال مدة سريانه؛ وذلك بهدف تنمية نشاط العميل الجاري المتسم بالنجاح، مقابل تعهد العميل برد هذا المبلغ مع الفوائد والعمولات والمصاريف المستحقة من خلال البرنامج الزمني المقرر للسداد.

أما التعريف الثاني فيعرف التسهيلات الائتمانية بأنه تعهد يصدر من المصرف بناء على طلب العميل لصالح طرف آخر (المستفيد) ولأجل غرض معين ومحدد، ولأجل معلوم، كما هو الحال في خطاب الضمان حيث يصبح المصرف بمجرد إصداره لخطاب الضمان متعهداً بأداء قيمته للمستفيد عند أول طلب منه دون أية معارضة من أي جانب شريطه أن تصل المطالبة للمصرف في مواعيد غايته تاريخ استحقاق الضمان. (السيسي، 2004)

4.3.2. الأغراض التي تمنح من أجلها التسهيلات الائتمانية:

إن نوع النشاط الذي يزاوله العميل طالب التسهيل الائتماني له أهمية خاصة عند فحص ودراسة طلب التسهيل المقدم للمصرف ، وطبيعة النشاط وخصائصه وصفاته ومخاطره، ويجب أن يكون الغرض من طلب الائتمان متمشياً مع نشاط العميل ومع السياسة الائتمانية للمصرف، ومع مراعاة تعليمات المصرف المركزي، وإن التسهيل المطلوب يمثل عملية تمويل قصيرة الأجل وسوف يدخل في دوره الاستغلال الطبيعي لنشاط العميل، وعدم توجيهه للتسهيل إلى استخدامات أخرى، بما قد يؤثر على مقدرته على الوفاء للمصرف في المواعيد المحددة. (طایل، 2002)

ويجب على المصرف التأكد من سلامة ما ضمنه العميل في الطلب المقدم، وإن التسهيل مطلوب من أجل تنمية النشاط الجاري للعميل، وليس بغرض تمويل رأس المال أو بغرض عمليات المضاربة على احتكار بعض السلع أو الخامات الأولية.

والأغراض التي تمنح من أجلها التسهيلات الائتمانية تتمثل في:

● الأغراض الإنتاجية: وهي التي تتعلق بالعمليات الإنتاجية، وينقسم الائتمان المقدم لها إلى نوعين:

● تمويل النشاط الجاري: أي المساهمة في تمويل الإنفاق الجاري للمشروعات (شراء مواد خام أو بضائع بغرض البيع، مصروفات إدارية، دفع رواتب) أي استخدام التسهيل في دفع دورة نشاط المشروع والمساهمة في تحقيق حجم النشاط المستهدف. وتتميز تسهيلات النشاط الجاري بأنه نشاط الحركة وإيداع متحصلات النشاط أولاً بأول.

● تمويل النشاط الاستثماري: وهنا يمكن للمصرف التجاري تقديم تسهيلات ائتمانية لأغراض إنشاء مشروعات جديدة أو توسعات استثمارية في مشروعات قائمة أو إحلال وتجديدات الطاقة الإنتاجية للمشروعات القائمة وذلك كله بالقدر الذي تسمح به موارد المصرف ويقر مجلس إدارته في ضوء تقارير دورية منتظمة عن مراكز السيولة بالمصرف.

● الأغراض الاستهلاكية: إن السياسة لعامة للدولة التي تهدف إلى تنشيط الإنتاج، والظروف الخاصة بالمصرف التجاري يحددان التوسع أو الانكماش في هذا النوع من التسهيلات الائتمانية، حيث يلاحظ عدم التوسع في ذلك النوع من الإقراض ولا يمنح إلا لظروف استثنائية تقدرها السلطة المختصة بالمصرف. (ذيب، 2012)

5.3.2. أنواع التسهيلات الائتمانية:

تتفاوت أنواع القروض والسلف من حيث:

✓ الضمانات.

✓ أجال الاستحقاق.

وتراعي المصارف التجارية في كافة تسهيلات الائتمانية توافر اعتباري السيولة أي سرعة تحويلها لنفود، والربحية أي معدل الربح الذي تحققه. وتسعى المصارف التجارية للتوفيق بين هذين الاعتبارين حيث أنهما متغيران يتحركان في اتجاه عكسي.

1.5.3.2. أهم أنواع التسهيلات الائتمانية من حيث الضمانات:

❖ التسهيلات الائتمانية بدون ضمان: وتمنح هذه التسهيلات اعتمادا على المركز المالي للعميل وكفيله وفقا لما تسفر عنه الدراسة الائتمانية في هذا الشأن، ونوع التسهيل الائتماني المقدر للعميل، ومع مراعاة أن يكون التمويل لأغراض التشغيل لعمليات تتوافر بها طبيعة الصفة الذاتية. فالمصرف التجاري قد يمنح عميله الذي يثق فيه قروضا بدون ضمانات معتمدا في ذلك على قوة ومثانة مركزه المالي وسلامة نتائج أعماله، وهكذا فإنه يتعين على المصرف التجاري جمع كافة البيانات والمعلومات اللازمة للتحقق من سلامة ومثانة المركز للعميل ومن مقدرته على الدفع وسمعته في السوق، وكذلك الظروف الاقتصادية العامة التي يمارس العميل نشاطه في ظلها، ثم يأتي بعد ذلك الضمان العيني مكملا وليس هو الأساس في حصول المصرف على السداد من هذا الضمان وإنما يؤخذ للاستفادة به في حالة فشل المصدر الطبيعي في السداد.

❖ التسهيلات الائتمانية بضمانات: وتمثل الضمانات وسائل تأمين المصرف التجاري ضد خطر عميله، حيث تساعده استيفاء حقه عندما يتعثر العميل في السداد في مواعد الاستحقاق وذلك بالتصرف في الضمان ، كما أن وجود الضمان تحت يد المصرف يعطى له الحق في جزء من الذمة المالية للعميل بما يحميه من قسمة الغرماء عند تصفية أموال العملاء، وقد تكون الضمانات عينية أو شخصية، وقد يجمع المصرف التجاري بين النوعين من الضمانات فيطلب من عميله أن يقدم له كفيلا شخصيا مليئا بالإضافة إلى رهن محله التجاري أو عقل يملكه أو أوراق تجارية أو ماله أو بضائع، أو التنازل للمصرف عن بعض مستحققاته لدى الغير ناو غير ذلك من أنواع الضمانات. (بن طرية، 2011)

أما أهم أنواع التسهيلات الائتمانية مقابل ضمانات فهي:

❖ التسهيلات الائتمانية لإصدار خطابات الضمان: وخطابات الضمان توجد عندما تدعو الحاجة إلى إيداع مبلغ لتأمين نقدي، ومن ثم فإن إصدارها لا يترتب عليه دفع أو استلام مبالغ نقدية، وله وظيفة اقتصادية هامة في تنشيط وتسهيل المعاملات المالية والتجارية، حيث يقوم المصرف التجاري المصدر لها بدور الوسيط المؤتمن بين الأطراف المتعاملة وحيث انه لا تتوافر للمصرف التجاري رقابة على عملائه في العمليات المصدر بشأنها خطابات الضمان إلا في حدود ضيقة، لذلك فإنه يلزم الحرص قبل منحه تسهيلات ائتمانية لإصدار خطابات ضمان على توافر عناصر الدراسة الائتمانية اللازمة مع احتساب الغطاء النقدي المناسب.

❖ التسهيلات لخصم أو بضمان كمبيالات محلية: وتعتبر التسهيلات الائتمانية مقابل خصم الكمبيالات المحلية أو بضمانها من أهم التسهيلات الائتمانية التي تقدمها المصارف التجارية لعملائها، وهي تساعد إلى حد كبير في تنشيط العمليات التجارية وتبسيطها، نشر الائتمان التجاري وزيادة أهمية دورة في الاقتصاد القومي، وقبل إقرار منح هذه التسهيلات يتعين أن يقوم المصرف التجاري بالدراسة الائتمانية اللازمة عن عملائه من حيث سمعتهم الشخصية ومراكزهم المالية وضماداتهم مع مراعاة اليقظة التامة والحذر الشديد والمتابعة المستمرة لمراكز العملاء والمدنيين في الكمبيالات.

❖ التسهيلات لخصم أو بضمان كمبيالات خارجية: تمنح هذه التسهيلات الائتمانية لعملاء المصارف الذين يعملون في مجال التجارة الدولية حيث تكون أداة التمويل المناسبة بينهم هي الاعتماد المستندي أو الكمبيالة المستندية حسب الظروف الخاصة والمحيطه بكل من المصدر والمستورد.

❖ التسهيلات الائتمانية بضمان أوراق مالية (أسهم وسندات): الأسهم والسندات أما أن تكون لحاملها، وهي التي يتم فيها نقل الملكية بمجرد التسليم والتسلم أي أنها تصبح ملكا للمشتري بمجرد استلامه لها، أو تكون اسمية وهي التي تحمل اسم صاحبها عليها وتثبت ملكيته إزاء الشركة بقيد مالكا في دفاترها، ولذلك فإن إجراءات نقل ملكيتها تختلف عن إجراءات نقل ملكية الأوراق المالية لحاملها.

❖ التسهيلات الائتمانية بضمان بضائع: وهي تلك التسهيلات الائتمانية التي تمنحها المصارف التجارية لعملائها مقابل إيداع البضائع التي يملكونها بمخازن المصرف الدائن المرتهن. ويشمل هذا النشاط تمويل قطاعات هامة في مجال التجارة، الداخلية والخارجية، والصناعية ومن ثم فهو يعتبر شريانا حيويا في جسم الاقتصاد القومي من شأنه مضاعفة مرونة العرض والطلب وزيادة رأس المال.

❖ التسهيلات الائتمانية بضمانات متنوعة: تتطور أنشطه التوظيف لدى المصارف التجارية، وتتعدد بدورها أنواع التسهيلات الائتمانية التي تقدمها لخدمة قطاعات شتى من الاقتصاد القومي وسد الحاجات المختلفة للمواطنة. (ذيب، 2012)

2.5.3.2. ثانيا: أهم أنواع التسهيلات الائتمانية من حيث آجال استحقاقها:

- القروض متوسطة الأجل: وتتراوح آجالها بين سنة وخمس سنوات، وهي تمنح بغرض تمويل الأنشطة الاستثمارية، ويحدد لها برنامج للسداد يرتبط بالتدفقات النقدية الحالية والمتوقعة، والتي تظهرها الدراسات الاقتصادية للمشروع المقترض، والاحتياجات الحقيقية للعميل.

■ القروض طويلة الأجل: وتزيد أجالها عن 5 سنوات وتمنح بغرض إقامة المشروعات الجديدة أو لتطوير مشروعات قائمة. (حابس، 2011)

■ القروض والسلف قصيرة الأجل: وهي التي لا تزيد أجالها عن سنة، وتمثل الجانب الأكبر من قروض المصارف التجارية، وتعد أفضل أنواع التوظيف لديها، وهي تمنح بغرض تمويل الأنشطة الجارية للعملاء، وقد يتحدد لها برنامج زمني للتسديد للتخفيض بحيث تحل موارد العملاء الذاتية تدريجياً محلها، أو تجدد تلك القروض والسلف في تواريخ استحقاقها بشكل دوري من عام لآخر، وبذلك تتلاشى من الناحية العملية الفروق بين هذه القروض قصيرة الأجل والمتوسطة الأجل وطويلة الأجل، بما يجعل الفارق بينهما مجرد فارق نظري، غير أنه يتعين عدم تجديد المصارف التجارية لهذه القروض قصيرة الأجل تلقائياً، دون التحقق من تناسبها مع المتطلبات الحقيقية لنشاط العملاء، بل يتعين تصفيتها إذا توافرت لدى المصرف مؤشرات تعثر نشاط العميل حيث يقوم المصرف بتعديل شروط التعاقد أو إلغائه حتى قبل تاريخ استحقاقها.

6.3.2. الموقع التنظيمي لقسم التسهيلات:

يرتبط قسم أو إدارة التسهيلات المصرفية في جميع خراط الهياكل التنظيمي للفروع وإدارة البنك العليا، ارتباطاً مباشراً مع متخذي القرار في الوحدات الإدارية المختلفة، ويأتي هذا الارتباط الوثيق لأمر ترجع إلى درجة كبيرة لطبيعة عمل قسم التسهيلات، وتسهيلات لمعاملات العملاء والبنك بالسرعة والضبط المناسبين.

ويخصوص طبيعة العمل ، يتولى هذا القسم مهام عمليات التسليف وتقديم كافة الخدمات ذات الصلة، وتحمل في طيها مخاطر تؤثر على ربحية البنك ومستقبله، وبالتالي فإن هذا القسم أهمية كبرى في تحديد ربحية البنك وتعظيم إيراداته ، كما أنه إذا ما قام بأداء مهامه بكفاءة فإنه قد يكبد البنك خسائر كبيرة.

ومن جانب آخر فإن طبيعة العمل في هذا القسم تجعله على اطلاع كامل حول المعلومات الخاصة بالعملاء والبنك التي تعتبر من وجهة العمل المصرفي في غاية السرية ، وسرية هذه المعلومات تفوق تلك التي تطلع عليها الأقسام الأخرى في البنك، الأمر الذي يقتضي معه عدم تداول هذه المعلومات إلا في أضيق الحدود وعبر قناة مباشرة بين هذا القسم ومتخذي القرار .

ويحدد هذا القسم من خلال المناقشات التي يعقدها مع العملاء، شكل وشروط تعاملهم مع البنك بأقسامه المختلفة، مع الأخذ بالاعتبار أوضاع العميل وارتباطه مع البنك، وحجم الأعمال المتوقع أن يقوم بها العميل بتنفيذها، وهو ما يستدعي تدخل الإدارة العليا أحيانا في المفاوضات والمناقشات الجارية مع العميل بغرض بقاء العلاقة بين العميل والبنك والتغلب على النقاط المختلف عليها مع مثل هذا العميل.

ويمكن القول أن ضبط هذا العمل الهام للبنك وذلك بتحقيق الإشراف المباشر من قبل الإدارة العليا يعتبر ضمانا لحسن سيره، كما يعمل على تحقيق أداء مرض للعملاء من حيث السرعة والتجاوب المعقولين، ذلك أن عملاء التسهيلات هم (على الأرجح) من كبار العملاء ، مما يجعل الارتباط المباشر بين قسم التسهيلات والإدارة العليا أمر لا بد منه في كل الوحدات الإدارية.

وترتبط كافة أقسام البنك الأخرى مع قسم التسهيلات المصرفية بعلاقات عمل وثقة ،من حيث الحصول على المعلومات المختلفة الخاصة بالعملاء المتقدمين بطلبات التسهيلات أو من حيث إعلام هذه الأقسام بالتسهيلات التي أفق متخذي القرار على منحها للعملاء وشروط استعمالها، أو من خلال متابعة سير العمل بهذه التسهيلات أثناء سريان مفعولها، ومدى التزام العملاء المقترضين بالشروط المتفق عليها والمعلومات المتوفرة عن العميل أو عن أعماله لدى أي من هذه الأقسام. (جودة وارشيد،1999)

7.3.2. مواصفات موظف التسهيلات:

إن قرار منح الإقراض المصرفي يعتمد على منهجية غنية بالمعلومات الفنية، من علم بالأصول المحاسبية وتحليل الميزانيات، وإلمام بالأمور القانونية الخاصة بإجراء التعاقدات المختلفة مع العملاء ، ومعرفة في أصول الاقتصاد والإدارة، كما يعتبر قرار التسليف من المسائل التي تعتمد على التقدير الشخصي الذي تؤثر فيه مفاهيم وثقافة ورؤية الباحث الائتماني.

يعتبر منح التسهيلات الائتمانية الوجه الثاني لنشاط البنوك التجارية بعد قبول الودائع بأنواعها المختلفة، وبما أن هذه التسهيلات مصدرها الأساسي ودائع العملاء ، فان المسؤولية التي تقع على عاتق الائتمان تتطلب كفاءة وخبرة كبيرة في تقييم طلبات منح الائتمان سواء من الناحية الفنية الخاصة بالتأكد من سلامة الإجراءات وتوافقها مع تعليمات البنك المركزي ومع تعليمات منح التسهيلات الخاصة بالبنك ، وتوافر المعلومات المالية الضرورية بهدف تحليل المركز المالي لطالب التسهيلات، وكذلك الناحية القانونية الخاصة باستكمال المستندات الثبوتية، بهدف اتخاذ القرار المناسب بقبول أو رفض منح هذه التسهيلات.

ولكي يؤدي موظف التسهيلات مهام عمله باقتدار وكفاءة فانه لا بد وان تتوفر فيه المواصفات الموضحة أدناه:

- أن يكون لبقا ذي شخصية مقبولة ومعاملة مريحة بجمهور المتعاملين معه، بشكل يتيح له تنفيذ مهمته دون تعقيد وتمكنه من إرساء علاقات جيدة مع المتعاملين معه وان يتفهم عملاءه ويتعامل معهم بكياسة تكسبه ثقتهم.
- أن تتوفر لديه القدرة والمعرفة التامة في تحليل المعلومات الوصفية والكمية، وبحيث يكون قارا على استخلاص النتائج واتخاذ القرار المناسب إذا كان في موقع اتخاذ القرار .
- أن يكون ذو خلفية ثقافية جيدة ومتابعا للمتغيرات الاقتصادية وما يطرأ عليها من تطورات مؤثرة في السوق والمسيطرة عليه.
- المعرفة بالأصول والأعراف المحاسبية وتحليل الميزانيات الفعلية وإعداد التقارير فيها، إضافة إلى إلمامه بالجوانب القانونية اللازمة لتنفيذ عمله بشكل صحيح.
- أن يكون متعاوناً مع رؤسائه ومرؤوسه وصبوراً ولديه القدرة في التعبير عما يريد، ولديه مهارة في الحوار وتقبل الرأي الآخر والتفاوض مع العملاء
- أن تكون لديه قاعدة عريضة من العلاقات الواسعة والنشاط الفعال في السوق وفعاليتته تمكنه من الاطلاع على التطورات والمستجدات التي تطرأ فيه بغرض الوصول إلى حجم اكر من المعلومات، سواء من العملاء الحاليين للبنك أو العملاء المتوقع استقطابهم، أو عن الفعاليات والعملاء الجدد في المنطقة. (الطلاع، 2010)

8.3.2. إجراءات منح التسهيلات الائتمانية:

تقوم البنوك الكبيرة بتحديد إجراءات منح التسهيلات كتابه لكي تكون بمثابة إطار عام يرشد موظفي قسم الائتمان إلى خطوات محددة وموحدة لتنفيذ العملية الائتمانية. أما البنوك غير المنظمة فقد تكون لديها إجراءات محددة غير مكتوبة ويقوم الموظفون بتنفيذها، إلا أن ذلك قد يخلق نوعاً من الإرباك عند تعيين موظف جديد في قسم الائتمان مثلاً، بالإضافة إلى انه قد يخلق مجالاً للاجتهادات الشخصية ومبرراً لبعض الانحرافات.

هذا وتمر عملية منح التسهيلات الائتمانية بعدة إجراءات أهمها (غنيم، 1999) و (نصار، 2005):

- دراسة طلبات الاقتراض: عندما يقوم العميل بتعبئة طلب الاقتراض وفقا للنموذج المعد من قبل البنك، فإنه يتولى تقديمه إلى قسم الائتمان لإجراء الدراسة عليه، وخاصة من حيث الغرض من القرض وفترته وجدول السداد، وقد يستدعي الأمر إجراء أكثر من مقابلة شخصية مع العميل للوقوف على الجوانب التي قد لا يغطيها طلب الاقتراض، أو حتى القيام بزيارات شخصية من قبل موظفي البنك إلى مقر العميل طالب القرض.
- تحليل المركز المالي للعميل: يتم تحليل المركز المالي للعميل طالب القرض من خلال دراسة القوائم المالية وتحليلها لفترات قد تصل إلى ثلاث سنوات أو أكثر، وقد تشمل عملية تحليل المركز الآلي للعميل القيام بدراسة بعض النسب والمعدلات كنسب السيولة، ونسب الربحية، ونسب النشاط ونسب المديونية.
- الاستفسار عن مقدم الطلب: حيث يتم الاستفسار عن السمعة التجارية لمقدم طلب الاقتراض أما من الأقسام الداخلية في البنك أو من خلال عقد اجتماعات مع العميل أو من خلال البنوك الأخرى والبنك المركزي.
- التفاوض مع العميل: بعد دراسة المعلومات المجمعة عن طبيعة القرض ومقدم طلب الاقتراض، يقوم البنك بالتفاوض مع العميل على شروط العقد والتي تتضمن تحديد مبلغ القرض، كيفية الصرف منه، طريقة سداد القرض، الضمانات التي يحتاجها البنك، سعر الفائدة، وغير ذلك من الشروط.
- طلب الضمان التكميلي: في هذا الإجراء يقوم البنك بالطلب من العميل تقديم ضماناته، والمستندات التي تثبت ملكيته لهذه الضمانات، بالإضافة إلى وثائق التأمين على الأصول المقدمة كضمانات.
- توقيع عقد القرض: قد يتفق الطرفان البنط وطالب القرض على شروط التعاقد وبنود التفاوض بينها وقد لا يتفقا. فان اتفق الطرفان، فإنهما يقومان بتوقيع عقد أو اتفقيه بينهما تتضمن كافة هذه الشروط.
- صرف قيمة القرض كله أو بعضه: بعد توقيع عقد القرض بين البنك والعميل مقدم طلب الاقتراض، يقوم البنك بوضع قيمة القرض أو التسهيلات الائتمانية تحت تصرف العميل كلية، حيث يكون من حق العميل سحب كل المبلغ أو جزءا منه.
- سداد القرض ومتابعته: يقوم البنك بتحصيل مستحقاته وفقا لجداول السداد المبنية في عقد القرض بينه وبين العمل، وضمان متابعة عملية السداد فان من الضروري فتح ملف لكل عميل يوضع فيه كافة المستندات الخاصة بالقرض، إن دور البنك لا ينتهي عند منح التسهيلات الائتمانية، بل انه يمتد ليشمل كذلك متابعة التسهيلات الائتمانية والتأكد من تسديدها في الأوقات المحددة.

9.3.2. برنامج السداد:

يتعين تصميم أو اقتراح برنامج للسداد يتناسب مع ما انتهت إليه الدراسة، على أن يتفق هذا البرنامج مع طبيعة نشاط العميل بشكل خاص ما هو مسمى منها، وان يتوافق هذا البرنامج زمنيا مع ما تعكسه قائمة التدفقات النقدية بحيث يقع تاريخ استحقاق الأقساط مع الفترات التي يتوافر للعميل فيها صافي تدفقات نقدية موجبة يكفي لمواجهة التزاماته، كما يجب أن يرتبط برنامج السداد مع طول دورة النشاط، إذا لا يتصور اقتراح برنامج السداد على دفعات شهرية بينما نشاط العميل ذو طبيعة استيرادية مثلا تستغرق دورة استيراد الخامات أو السلع شهرين وتجهيزها للبيع نحو شهر إضافي، من أين إذن يستطيع العميل مقابلة الدفعات الشهرية ولكن الأكثر مناسبة هنا اقتراح السداد على أقساط ربع أو ثلث سنوية.

إضافة إلى انه يجب الربط بين برنامج السداد المقترح وطبيعة السياسة الائتمانية للعميل ، وهل يباع حجم معين من المبيعات نقدا أم لا، وما هي فترة الائتمان التي يمنحها العميل للمتعاملين معه هلي شهري أو غير ذلك، وما هي نسبة التحصيل ومتوسط فتره التحصيل .

وترى الباحثة أن برنامج السداد يركز على ثلاث محاور رئيسية وهي طبيعة نشاط العمل، طول دورة النشاط التشغيلي، وأخيرا السياسة الائتمانية للعميل.

10.3.2. مصادر السداد للتسهيلات الائتمانية المقترح منحها:

يمكن القول أن قرار منح الائتمان طبيعة مصادر سداد التسهيلات الائتمانية المقترح منا ولا بد للباحث الائتماني أن يركز فكره على أن يتم السداد من ناتج نشاط أو الغرض الذي استخدم الائتمان فيه.

وهناك بعض التسهيلات الائتمانية ترتبط بطبيعتها بخاصيتها الذاتية للتسييل مثل عمليات التنازلات في المقولات وأوامر التوريد حيث يتم تنازل العميل عن مستحقاته في كل منها وترد الشيكات لصالح البنك مباشرة من الجهة المسندة لعقد المقاوله أو من أمر التوريد، ومن ثم يتوافر لدى البنك مصدر مستقر وواضح ومباشر للسداد، بحيث يسترد قيمة الائتمان الذي منحه و يرد الباقي للعميل، أو يتم التخفيض بشكل متدرج يتزامن مع برنامج ورود المستخلصات والشيكات.

وذاوات الأمر في حالة التسهيلات الائتمانية بضمان الرهن الحيازي للبضائع ، بحيث يتزامن السحب من المخازن مع السداد النقدي لقيمه أو لقيمه مساهمة البنك في تمويل قيمة البضائع المخزنة والمرهونة رهنا حيازيًا، ويتم السداد كامل بقيمه التسهيلات مع سحب آخر كميته من البضائع.

وهنا تجد الباحثة أن مصدر السداد يرتبط بطبيعة النشاط والغرض من استخدام التسهيلات ونوع الضمانات المقدمة، ومن الأمثلة الأخرى التسهيلات بضمان أوراق ماليه جيده وبضمان أوراق تجاريه، حيث يستطيع البنك في حالة الإقراض بضمان الأوراق التجارية سداد التسهيلات الممنوحة من حصيلة تحصيل هذه الأوراق ويمثل هامش النسبة التسليفية خط أمان للبنك لمقابلة فوائد البنك وعمولاته بالإضافة إلى الاستعلاء الجيد قبل منح التسهيلات عن مديني هذه الكمبيالات وسابقة التعامل مع العميل وبمراعاة الضوابط التي عرضنا لها عند الحديث عن الجزء الخاص بضوابط العملية المطلوب تمويلها.

ويمكننا القول أن تحديد مصدر السداد يرتبط في مجموعة اعتبارات رئيسية وهي:

- الغرض الذي استخدم فيه الائتمان الممنوح.
- شكل التسهيلات الائتمانية ونوعها.
- طبيعة نشاط العميل وطول دورة النشاط.
- نوع الضمانات المقدمة للبنك. (عبد الرحمن، 2012)

11.3.2. أسباب تعثر التسهيلات الائتمانية:

تعتقد الباحثة أن هناك خط عام يعكس مجموعات ثلاث رئيسية من العوامل والتي تقف بدرجات مختلفة وراء تعثر التسهيلات المصرفية، ويمكن أن نتساءل هنا كيف تتعثر التسهيلات؟ وإذا أردنا الحديث عن هذه المجموعات التي تكون سبب في تعثر التسهيلات، فهي (زايدة، 2007):

المجموعة الأولى: الأسباب التي تتصل بأداء البنك

وتتطوي هذه المجموعة على أسباب عديدة قد تقف جميعا أو بعضها وراء حالة التعثر، وتجدر الإشارة هنا إلى الأسباب التي ترجع إلى الانحراف المعتمد لا تتصل بغرض هذا الكتاب، وسنتناول الموضوع من ناحية علمية وموضوعية على النحو التالي:

✘ أسباب تتعلق بالوضع العام داخل البنك:

- غياب سياسة سليمة للإقراض داخل البنك، يتوافر لها الوضوح ويتصل بها علم وفهم المستويات الائتمانية المختلفة داخل البنك بوحداته المختلفة.
- عدم توافر نظام كفاء وفعال للمعلومات الائتمانية.
- غياب المتابعة السليمة والمستمرة من جانب البنك
- ضعف الكوادر البشرية أو عدم توافرها بالقدر الكافي ، ومن ثم إسناد العمل الائتماني إلى عناصر لا تتوافر لديها مقومات أداء هذا العمل سواء على مستوى الفاحص أو السلطة الائتمانية المنوط بها اعتماد قرارات منح الائتمان والأمثلة عديدة داخل بنوك كثيرة وتصل إلى حد اللامعقول والعبث في بعض المواقع.
- ضعف نظم العمل والرقابة الداخلية.

✘ أسباب تتعلق بالدراسة الائتمانية:

- عدم توافر مبادئ الإقراض الجيد في القرارات الائتمانية
- ضعف الجدارة الائتمانية للمقترض
- قصور القرار الائتماني وعدم صياغته بشكل سليم ومنطقي ومتكامل، وقد يولد القرار الائتماني مينا.
- قصور وعدم سلامة الدراسة الائتمانية بشكل عام
- عدم التزام الدراسة بمحددات وضوابط السياسة الائتمانية لبنك.
- عدم استخدام الأساليب العلمية في دراسة الجدوى.

✘ المجموعة الثانية: الأسباب التي تتصل بأداء المقترض:

وترتبط هذه الأسباب بعناصر الجدارة الائتمانية والتي قام البنك بتقييمها عند اتخاذ قرار منح الائتمان، فقط تطراً تغيرات جوهرية على شخصية العميل بعد منحه القرض، وذلك باكتساب أنماط سلوكية سيئة تعكس أثارها السلبية على قرارات إدارة النشاط، وهي أمور لم يكن يمكننا التحسب لها عند منح الائتمان، ويترتب عليها إهمال العميل لعمله وتعرضه للخسارة وتوقف النشاط أو تصفيته.

كما أن كفاءة ومقدرة العميل في إدارة النشاط قد لا يتوقفان على شخصه منفردا، إذ يعتمد على كوادر محترفة في جوانب النشاط المختلفة، وقد تتعرض هذه الكوادر لإغراءات مادية لاجتذابها في مشروعات منافسة أو تختلف وجهات النظر مع العميل صاحب النشاط أو عدم استجابته لبعض طلباتها إذا قد يعتبرها نوعا من الضغط عليه بسبب اعتماد نشاطه عليها خاصة الكوادر الفينة المتخصصة التي تشرف على جوانب الإنتاج والتمويل والتسويق، وتكون محصلة ذلك كله فقد العميل لجاني هام من سوقة وعملائه الذين يعتمد عليهم النشاط بدرجة أساسية وهو أمر تتأثر معه التدفقات النقدية المتوقعة وتعرض المشروع للتعثر وعدم القدرة على مقابلة التزاماته المختلفة ومن بينها حقوق البنك.

ونستخلص من ذلك أن عدم حفاظ العميل على ضمانات البنك لديه بإهمالها وعدم صيانتها أو بيعها، ويتصل بهذه المجموعة من الأسباب تعرض العميل لظروف قهرية على المستوى الشخصي مثل الظروف المرضية سواء إصابته أو أصابه من يتولى رعايتهم من أفراد أسرته، كذلك وفاة أو خارج بعض الشركاء في غير الأنشطة الفردية، وهي أمور تسبب ارتباك في الإدارة، كما قد تثير نزاعات تترك أثارا سلبية قد يتوقف معها النشاط كلية. (العريبي، 2007)

المجموعة الثالثة: الأسباب التي تتصل بالظروف العامة (غنيم، 1999)

☒ المنافسة غير الصحية بين البنوك، حيث تنهافت البنوك دون حسابات علمية أو موضوعية وتحت ضغط السيولة لديها أو الاستعراض أرقام النشاط بغض النظر عن النتائج لاستقطاب العملاء وإذا قال قائل أن ذلك كان في فترة زمنية معينة مع بدايات تطبيق سياسة الانفتاح الاقتصادي فإننا نؤكد على أن نؤكد على أن ذلك لا يزال قائما وبصورة لا تقل حدة عن سابقتها وتكفي أي محاولة للترويج لنشاط البنك الذي تعمل به لتجد أن عدة بنوك توجهت لعمل واحد والكل يعرض منحه تسهيلات بشروط تتأرجح بين التيسير إلى التسبب تحت ضغط ظروف المنافسة وافتتاح الفروع الجديدة وخوف مديري الفروع على مقاعدهم عندما تتراجع أرقام النشاط تحت ضغط المنافسة والثمن المر لذلك كله تقديم تسهيلات ائتمانية ذات جودة منخفضة.

☒ التقلبات التشريعية في قوانين الاستيراد والتصدير من حظر وإباحة قوانين النقد الأجنبي، تعريفات الجمارك، وإن كان الموقف تحسن كثيرا واتسم بقدر ملموس من الوضوح والاستقرار مما يخفف من حدة هذا العامل في حدوث التعثر.

☒ عدم استقرار أسعار الصرف وهو أمر يترك أثارا عاصفة على الكثير من أوجه النشاط ووقف وراء حالات حادة من التعثر والارتباك، وقد تراجعت مساهمة هذا السبب في حدوث التعثر نتيجة التطورات النقدية والاقتصادية في السنوات الأخيرة والتي أحدثت استقرارا كبيرا في أسعار الصرف، كما تراكمت الخبرة لدى بنوك كثيرة واستفادت من دروس الماضي القريب رغم أن الثمن لم يكن هينا.

ونستج مما سبق أن الحديث عن كيفية التعامل مع القروض المتعثرة وأساليب التنبؤ بالتعثر ومفهوم التعثر بين الفشل المالي والعسر المالي، وأنواع العسر المالي وبرامج الإصلاح والتأهيل المالي للعملاء المتعثرين ، كل ذلك وغيره مما يتصل بموضوع القروض المتعثرة، فإنه يصعب التعرض له في هذا الكتاب إذا يحتاج إلى عمل آخر مستقل ن ويخرج عن لأهداف الرئيسي لهذا الكتاب.

4.2. سلطة النقد الفلسطينية

1.4.2. إنشاء سلطة النقد الفلسطينية

تأسست سلطة النقد الفلسطينية بموجب قرار رئاسي في العام 1995 كمؤسسة مستقلة، وتم استبدال هذا القرار بإصدار قانون سلطة النقد في عام 1997. وقد أنشئت سلطة النقد لتحقيق العديد من المهام الواردة في بروتوكول باريس الاقتصادي كما ورد في القانون رقم (2) للعام 1997. (الموقع الإلكتروني لسلطة النقد الفلسطينية، 2014)

تمارس سلطة النقد عدداً من المهام المناطة بالبنك المركزي، متحددة على وجه الخصوص في مراقبة المصارف، وخدمات المدفوعات، والأبحاث والإحصاء. ويمكن القول بأن تأسيس سلطة النقد الفلسطينية جاء بعد اتفاقية باريس الاقتصادية في العام 1995، بحيث تكون مؤسسة مستقلة، وفي العام 1997 اصدر المجلس التشريعي قانونا يدعم وجود سلطة النقد الفلسطينية ويساعدها على ضمان سلامة العمل المصرفي، والحفاظ على الاستقرار النقدي، وتشجيع النمو الاقتصادي في فلسطين، ويأتي إنشاء سلطة النقد الفلسطينية بديلا عن البنك المركزي الفلسطيني، مع العلم أن الهدف الاستراتيجي لسلطة النقد هو التحول إلى بنك مركزي، وان يكون في طليعة المصارف المركزية الإقليمية والدولية لما تمتلكه فلسطين من خبرات بشرية. (الموقع الإلكتروني لسلطة النقد الفلسطينية، 2014)

تكرس سلطة النقد الفلسطينية جهودها لتحافظ على المؤسسات المالية الفلسطينية ضمن نطاق إشرافها، ولعل أهم المؤسسات المالية التي تعمل ضمن نطاق إشرافها هي القطاع المصرفي، بحيث يكون هذا القطاع قادراً بالنهوض بالاقتصاد الفلسطيني وعاملاً مهماً من عوامل التنمية، حيث أن الاهتمام بالقطاع المصرفي مرده إلى تحقيق الاستقرار المالي والنقدي والنهوض بالاستثمار سواء الداخلي أو الخارجي، وتوفير البيئة الاقتصادية التي ينتج عنها نمو اقتصادي في مختلف القطاعات، وهذا ما قد يمكن سلطة النقد من إصدار عملة وطنية وتحقيق هدفها الاستراتيجي في بناء البنك المركزي الفلسطيني. (قانون سلطة النقد الفلسطينية، 1997)

تقوم سلطة النقد الفلسطينية ببناء الاستراتيجيات التي تدعم القيام بعملها، ومن أجل ذلك فإنها تعمل على وجود واستحداث القوانين والتشريعات والأنظمة التي توفر لها الغطاء القانوني في الرقابة والإشراف على المؤسسات المالية ضمن نطاق إشرافها، والمتمثلة في المصارف والصرافين ومؤسسات الإقراض، وكذلك تبذل الجهد من أجل الوصول إلى تطبيق أفضل الممارسات على هذه المؤسسات المالية. (بروشور سلطة النقد الفلسطينية، 2013).

تمتلك سلطة النقد الفلسطينية في الوقت الحاضر ما تمتلكه أكبر المصارف المركزية العالمية من خبرة وقدرة على إدارة المؤسسات المالية التي تقع تحت نطاق إشرافها، حيث أشاد البنك الدولي بدور سلطة النقد الفلسطينية في إدارة القطاع المصرفي، وفي الأنظمة المستخدمة في الرقابة، ومن جانب آخر فقد تم إدخال أنظمة حديثة نسبياً مثل نظام المدفوعات الوطني، ونظام الإيبان للحوالات، سعياً منها في المحصلة إلى تحقيق الهدف العام وهو بناء البنك المركزي الفلسطيني لدولة فلسطين. (سلطة النقد الفلسطينية، 2013).

2.4.2. أهداف سلطة النقد الفلسطينية

لضمان كفاءة عمل النظام المالي والمصرفي الفلسطيني بشكل خاص والنظام الاقتصادي بشكل عام، حددت سلطة النقد الفلسطينية أهدافها بشكل يضمن عمل وتسيير القنوات التي يتم من خلالها انتقال الأموال بين المؤسسات والفعاليات والأنشطة الاقتصادية والمالية والمصرفية، ومن أجل قدرة هذه المؤسسات والأنشطة على تسوية التزاماته المالية بكفاءة وأمان، من خلال تحديث السياسات المالية العامة لأنظمة سلطة النقد، وبما يتوافق مع المعايير الدولية والبنك الدولي وصندوق النقد العربي والممارسات والتجارب الدولية الفضلى، وبما يتواءم مع تطور أنظمة البنوك المركزية في العالم. (الخطة الإستراتيجية لسلطة النقد الفلسطينية، 2013)

حيث عملت على تطوير أدوات الدفع الالكترونية، وعمليات نقل الأموال بين الأفراد، واستخدام البدائل المتوفرة من أدوات الدفع الحديثة كبديل عن الشيكات وأدوات الدفع الورقية، وتدعيم الاستقرار المالي، من خلال تحديث آليات الإشراف على نظم الدفع الهامة، وتطوير آليات التسوية، وربط مراكز الإيداع و التفاضل الهامة في فلسطين بنظام براق، والتوافق مع معايير الأيزو والممارسات الدولية الخاصة بعمليات تنميط أرقام الحسابات، ومما سبق يمكن تحديد الأهداف العامة والإستراتيجية لسلطة النقد بما يلي(الخطة الإستراتيجية لسلطة النقد الفلسطينية، 2013):

- الإشراف على سلامة وفعالية نظم تسوية المدفوعات والمقاصة
- وضع السياسة النقدية بما يتلائم مع السوق الفلسطيني.
- إصدار وإدارة العملة الوطنية.
- إصدار وإدارة شهادات الإيداع.
- وضع السياسة الاستثمارية؛ من أجل الاحتفاظ والإدارة للاحتياطيات الأجنبية للدولة.
- الإشراف العام على الهيئات الخاضعة لرقابة سلطة النقد، بما يساهم في استقرار القطاع المصرفي والصيرفي ومؤسسات الإقراض وزيادة كفاءته وتطويره.
- مراقبة أسواق الخدمات المالية.
- التحكم بأدوات الدين العام من إصدار وإدارة.
- العمل كمصرف للدولة الفلسطينية
- بناء القدرة للقيام بمهام البنك المركزي الفلسطيني مستقبلياً.

3.4.2. أهمية سلطة النقد الفلسطينية

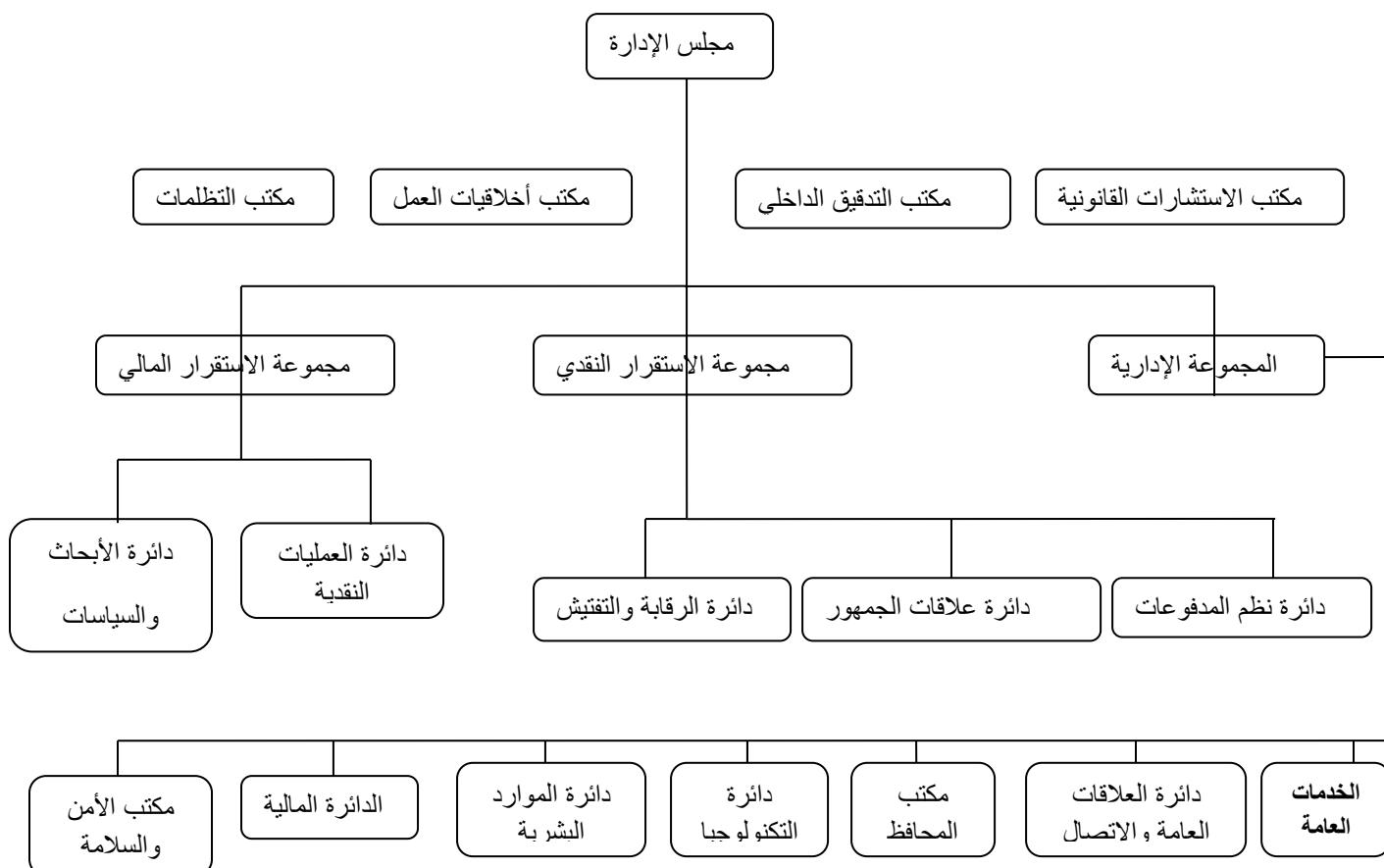
لا بد من وجود سلطة نقدية في أي بلد تدير وتراقب أسواق النقد والائتمان وتوجد نظاماً محلياً للمدفوعات وتساهم في رسم السياسات النقدية للبلد الذي تعمل فيه، وإن تغيرت المسميات فقد لا تكون باسم البنك المركزي، فمثلاً قد تسمى مؤسسة النقد كما في السعودية، أو بنك الاحتياطي الفيدرالي (Federal Reserve) كما في الولايات المتحدة، أو بنك الإصدار كما في فرنسا (Banque de France)، ولكن الاسم الأكثر انتشاراً في العالم هو البنك المركزي. (مقداد، 2007)

ويعتبر البنك المركزي من أهم المؤسسات المالية والدعامة الأساسية للهيكل النقدي والمالي في كل أقطار العالم، وتعتبر نشاطاته في غاية الأهمية. (الخطة الإستراتيجية لسلطة النقد الفلسطينية، 2013)

كما أن وجوده ضروري لتنفيذ السياسات المالية للحكومة، ويلعب دورا مهما في تنفيذ السياسة الاقتصادية في الدولة، ولخصوصية وضع فلسطين السياسي كان لا بد من وجود سلطة أو جهة تنظم عمل المؤسسات المالية العاملة في فلسطين، حيث وجدت سلطة النقد الفلسطينية كبديل عن البنك المركزي الفلسطيني. (الخطة الإستراتيجية لسلطة النقد الفلسطينية، 2013)

تتعرض أهمية سلطة النقد في أسطتها التي تمارسها ومن أهدافها وغاياتها التي حددتها والتي تعمل على تحقيقها، بحيث تكتسب ذات الأهمية لأي بنك مركزي في العالم، وتتبع من الوظائف التي حددها قانون سلطة النقد الأهمية لهذه المؤسسة الفلسطينية، ولا بد من الإشارة أن قانون سلطة النقد الفلسطينية يحدد وظائف البنك المركزي الفلسطيني، ولكن تحت اسم قانون سلطة النقد الفلسطينية، إلا أن بعض الوظائف كإصدار النقد والتحكم بالسياسة الاقتصادية يحول دون تحولها إلى بنك مركزي فلسطيني. (سلطة النقد الفلسطينية، 2013).

4.4.2. هيكلية سلطة النقد الفلسطينية



الشكل رقم (2.2): الهيكل التنظيمي لسلطة النقد. سلطة النقد الفلسطينية، التقرير السنوي، 2013.

5.4.2. هيكلية الجهاز المصرفي الفلسطيني

تشكل المصارف التجارية والمصارف الإسلامية أهم مكونات القطاع المصرفي الفلسطيني الذي تنظمه سلطة النقد الفلسطينية، وهي تنقسم بدورها إلى سبعة مصارف محلية من ضمنها مصرفين إسلاميين وخمسة مصارف محلية تجارية أما المصارف الوافدة فتتكون من عشرة مصارف من ضمنها ثمانية مصارف أردنية ومصرف مصري، وفرع مصرف HSBC.



الشكل رقم (3:2): الجهاز المصرفي الفلسطيني كما في 2012/12/31، المصدر: (سلطة النقد الفلسطينية، 2013)

6.4.2. مكونات القطاع المصرفي الفلسطيني

يتكون القطاع المصرفي في فلسطين بشكل أساسي من:

- ✓ سلطة النقد الفلسطينية.
- ✓ المصارف التجارية.
- ✓ المصارف المحلية.
- ✓ المصارف الوافدة.
- ✓ المصارف الإسلامية.

7.4.2. المؤسسات المصرفية والأعمال المصرفية:

لا يقتصر دور المصارف على الوساطة المالية بين المودعين والمستثمرين، بل يتعداه إلى مجالات وأعمال أخرى تطورت عبر مسيرة المؤسسات المصرفية في علاقتها مع المتعاملين معها. وبحسب قريشي يمكن تقسيم الأعمال التي تقدمها المؤسسات المصرفية إلى ثلاث مجموعات رئيسية (قريشي، 2006):

☒ القروض والتسهيلات الائتمانية والمصرفية

تعرف عملية الإقراض "الائتمان" في المصرف بأنها "تزويد الأفراد والمؤسسات والمنشآت في المجتمع بالأموال اللازمة على أن يتعهد المدين بسداد تلك الأموال وفوائدها، والعمولات المستحقة عليها، والمصاريف دفعة واحدة أو على الأقساط، في تواريخ محددة، ويتم تدعيم هذه العلاقة، بتقديم مجموعة من الضمانات التي تكفل للمصرف استرداد أمواله في حالة توقف العميل عن السداد بدون أية خسائر. (الراوي، 2003).

وتتمثل التسهيلات الائتمانية التي تقدمها المصارف بما يلي (بني هاني، 2003):

- السلف والقروض.
- فتح الحسابات الجارية المدينة للعملاء (كشف الحساب)
- فتح الاعتمادات المستندية.
- إصدار خطابات الضمان (اعتمادات مستندية وبوالص تحصيل).

☒ الخدمات المصرفية

يندرج العمل المصرفي ضمن الأنشطة الخدمية التي يتمثل عملها الرئيس في قبول الودائع المصرفية المختلفة ومن ثم منحها على شكل قروض مما يعني ارتباطها ارتباطا وثيقا بقبول الودائع، إضافة لتقديم خدمات يتميز بها مصرف عن آخر وتكسبه ميزة تنافسية، وتتنوع وتتعدد الخدمات المصرفية التي تقدمها المصارف لعملائها، وتختلف هذه الخدمات من مصرف لآخر، ومن دولة إلى أخرى، حسب مستوى تطور العمل المصرفي ويمكن إيجاز أهم الخدمات المصرفية بما يلي (الصيرفي، 2006):

- قبول الودائع بشتى أنواعها: كالودائع تحت الطلب، والودائع لأجل الودائع الثابتة والودائع بإخطار سابق والودائع الادخارية.
- فتح الحسابات الجارية وتقديم الخدمات المتعلقة بها من إصدار الشيكات الشخصية، وخدمات
- السحب الآلي، والصيرفة الشخصية وفتح الحسابات الجارية بالمعادن الثمينة.
- تحصيل وخصم الأوراق التجارية مقابل الحصول على عمولات وأجور وتقديم التسهيلات
- الائتمانية للعملاء بضمان الأوراق التجارية.
- تقديم بعض الخدمات الخاصة بالأوراق المالية حيث تقوم المصارف بأعمال شراء وبيع الأوراق المالية نيابة عن العملاء كما تقوم بتحصيل ودفع كوبونات الأوراق المالية نيابة عنهم أيضا (الحفظ الأمين وأمانة الإصدار).
- تقديم العديد من الخدمات المصرفية الأخرى مثل شراء وبيع العملات الأجنبية وتأجير صناديق الأمانات.

☒ الاستثمارات المصرفية

تتمثل في مجموعة الأعمال الاستثمارية التي يقوم بها المصرف من خلال توظيف من موارده في شراء الأسهم والسندات وغالبا ما يركز على السندات التي تصدرها الحكومة توخيا للربح والمحافظة على درجة السيولة لما تتمتع به تلك الأوراق من قدرة على تحويلها إلى سيولة، وتأخذ الأعمال الاستثمارية عدة أشكال مثل شراء أسهم الشركات سواء كانت صناعية أو تجارية أو عقارية أو مالية أو الاشتراك في تأسيس شركات أو الاكتتاب في جزء من رأس مالها (قريشي، 2006).

8.4.2. نظام معلومات الائتمان الخاص بسلطة النقد الفلسطينية

تأسس قسم الأخطار المصرفية في سلطة النقد الفلسطينية في العام 1995 وياشر عمله في عام 1996، ولاحقاً لذلك تم بدء العمل على تطوير نظام معلومات ائتماني عصري ومتطور منذ بداية العام 2006 لتتوافق عملية التطوير مع الممارسات الدولية الفضلى في خدمات الائتمان.

استكملت سلطة النقد خلال العام 2007 جميع المراحل الفنية والتجريبية لهذا النظام، وتوابعاً للجهود التي بذلتها سلطة النقد بالتعاون مع المصارف تم إصدار التعليمات التفصيلية لنظام معلومات الائتمان، ورافق ذلك عقد العديد من ورش العمل لتعريف المصارف والجهات ذات العلاقة بنظام المعلومات الائتماني الجديد. وقد قامت سلطة النقد بإطلاق هذه الخدمة رسمياً من خلال الشبكة الإلكترونية التي تربط سلطة النقد بالمصارف في الثامن عشر من أيار 2008 لتصبح هذه الخدمة متوفرة للبنوك ومؤسسات الإقراض المتخصصة إلكترونياً طيلة أيام الأسبوع وعلى مدار الساعة على موقع نظام معلومات الائتمان.

9.4.2. الاستعلام الائتماني قبل إطلاق نظام معلومات الائتمان لسلطة النقد

برزت أهمية خدمة الاستعلام الائتماني في ظل غياب مؤسسات متخصصة في جمع البيانات والمعلومات الائتمانية حول الأفراد وشركات الأعمال الطالبة للائتمان والتي يتم من خلالها التأكد من صحة البيانات والمعلومات المقدمة في طلب الائتمان، حيث كانت عملية جمع البيانات تعتمد في الأساس على الجهود الفردية لجهات الإقراض والتي كانت تستند بالأساس إلى المعلومات المستمدة من:

- العميل طالب الائتمان
- مصادر داخلية لجهة الإقراض
- مصادر خارجية من البيئة المحيطة بالمقترض
- مصادر خارجية من جهات إقراض أخرى

الأمر الذي زاد من تكلفة التقصي في جمع البيانات عن المقترضين علاوة على ذلك ارتفاع درجة المخاطر الائتمانية في اتخاذ القرار الائتماني المستند إلى بيانات تشوبها الضبابية وعدم الاكتمال والمصدقية، الأمر الذي نتج عنه ارتفاع حجم ونسب التعثر في محفظة التسهيلات لجهات الإقراض. (بروشور نظام معلومات الائتمان، 2014)

وعليه ظهرت الحاجة الماسة لإنشاء مكتب معلومات ائتمان يعنى بجمع ومعالجة البيانات المالية والديموغرافية المتوفرة في التقارير الائتمانية لمساعدة مانحي الائتمان أو الجهات ذات العلاقة على استقراء وتحليل سلوكيات المقترضين الائتمانية بالاعتماد على متغيرات وبيانات التقرير الائتماني كبنود رئيسة لمساندة قرار الإقراض. (بروشور نظام معلومات الائتمان، 2014)

1.9.4.2. تعريف النظام

هو عبارة عن قاعدة بيانات يتم فيها تجميع بيانات مالية وشخصية حول المقترضين وكفلائهم ويوفر النظام هذه البيانات للمستخدمين من المصارف ومؤسسات الإقراض المتخصصة بعد معالجتها وتخزينها في مواقع آمنة في الحاسب الآلي. (نظام معلومات الائتمان، سلطة النقد، 2014)

2.9.4.2. الهدف من إنشاء النظام

- تكوين قاعدة بيانات شاملة توفر عناصر الدقة والحداثة والشمولية لكافة أنواع التسهيلات والكفاء والضمانات المحصلة على التسهيلات.
- تسهيل عمليات الولوج (Access) للائتمان لكافة القطاعات الاقتصادية، أفراداً كانوا أو مؤسسات.
- إدارة المخاطر الائتمانية لدى جهات الإقراض بشكل حصيف.
- تلبية المتطلبات الخاصة بسلطة النقد والجهاز المصرفي ولجنة بازل الرقابية.
- تحسين الظروف المعيشية والاقتصادية للمواطنين.

3.9.4.2. آلية الوصول إلى النظام

أنجزت سلطة النقد خلال الفترة ما بعد إطلاقها نظام المعلومات الائتماني خلال العام 2008 عمليات الربط مع المصارف وكبرى مؤسسات الإقراض المتخصصة، ليصبح إجمالي المؤسسات المصرفية المستفيدة من خدمة نظام معلومات الائتمان 26 مؤسسة لها صلاحية الاستفادة من الأنظمة الائتمانية التابعة لنظام معلومات الائتمان في سلطة النقد من خلال الشبكة المصرفية المتاحة للمستخدمين على مدار الساعة طيلة أيام الأسبوع.

4.9.4.2. فوائد نظام معلومات الائتمان التابع لسلطة النقد الفلسطينية:

ساهم نظام معلومات الائتمان بشكل عام في تمكين الجهات المقرضة من فحص طلبات الاقتراض بشكل كفؤ وبفترة زمنية قياسية وبتكاليف أقل من أية وسائل أخرى، مما نتج عنه تحسن في نسب السداد وتوسيع محفظة التسهيلات المصرفية لتشمل إدخال شرائح جديدة ما كان لها أن تدخل في حال اعتماد البنوك ومؤسسات الإقراض للضمانات التقليدية.

وكان أبرز هذه الشرائح صغار المستثمرين (مشاريع الـ SME's) وفئة الشباب والسيدات والفئات الأقل حظاً في المجتمع، كما ساهم النظام في توجيه التسهيلات المصرفية نحو المناطق الريفية والقروية الأمر الذي ساهم في تحسين الظروف المعيشية للمواطنين وخفض حجم البطالة وتوفير فرص عمل وموارد دخل مختلفة، الأمر الذي انعكس بمجملة إيجاباً على الوضع الاقتصادي لهذه الفئات وتعزيز معدلات النمو الاقتصادي الفلسطيني.

إن توفر معلومات دقيقة عن مديونية المقترضين وتاريخهم الائتماني، يحفز المؤسسات المصرفية على تسعير أدق للمخاطر ومكافأة المقترضين الجيدين؛ كما أن منح ائتمان بتكاليف معقولة للمقترضين الجيدين يأتي من انخفاض معدلات المخاطر لهم من جهة ومن تدني الحاجة للإعتماد على الضمانات من جهة أخرى، كما أن وجود تحليل كفؤ وفعال للمعلومات والبيانات الائتمانية يساعد المؤسسات المقرضة في الإعتماد على السمعة أو الجدارة الائتمانية كضمانات بدلاً من الضمانات المادية التقليدية.

5.9.4.2. ميزات نظام معلومات الائتمان

يتميز نظام معلومات الائتمان بعدة مزايا، وهي (نظام معلومات الائتمان، سلطة النقد):

- الاعتماد على رقم موحد في إنشاء السجلات الائتمانية.
- الإفصاح عن ممارسات العمل في التسديد بشكل شهري.
- الإفصاح عن الاستعلامات السابقة التي تمت حول العميل لسنتين على الأقل.
- تزويد إدارات البنوك ومؤسسات الإقراض المتخصصة بتقارير إحصائية لمساعدتهم في اتخاذ القرارات الائتمانية المناسبة.
- سرعة الحصول على جواب طلب الاستعلام، حيث تم خفض الفترة من 48 ساعة إلى أقل من ثانية.

- شمول قاعدة البيانات كل أنواع التسهيلات الممنوحة والضمانات المتوفرة بما يشمل الكفلاء.
- لا يوجد حد للتصريح عن التسهيلات.
- خفض فترة التصريح عن التسهيلات الجديدة من 50 يوما إلى ثلاثة أيام عمل من تاريخ المنح.

6.9.4.2. فوائد نظام معلومات الائتمان

هناك عدة فوائد لنظام معلومات الائتمان، وهي (نظام معلومات الائتمان، سلطة النقد، 2014):

- خفض حجم الديون المتعثرة.
- تسعير المخاطر بدقة أكبر.
- التقليل من تكاليف الإقراض.
- خفض الوقت اللازم لاتخاذ القرار الائتماني.
- زيادة أرباح البنوك ومؤسسات الإقراض المتخصصة.
- توفير معلومات شاملة حول عملية الائتمان لزيادة قدرة البنوك ومؤسسات الإقراض على اتخاذ قرارات ائتمانية أكثر دقة ومتوافقة مع الممارسات الدولية الفضلى.
- تسهيل الحصول على تسهيلات ائتمانية، وتعزيز عملية الإقراض للشرائح الأصغر في المجتمع.
- تعزيز المنافسة بين جهات الإقراض.

☒ أهمية نظام مكتب المعلومات الائتمانية بالنسبة للمصارف:

- يوفر نظام معلومات الائتمان قاعدة بيانات شاملة عن حجم ووضع التسهيلات المصرفية الممنوحة من الجهاز المصرفي ومؤسسات الإقراض المتخصصة بالإضافة إلى الضمانات المحصلة عليها وبالتالي فإنها تقدم للجهاز المصرفي معلومات دقيقة وشاملة ومحدثة عن المقترضين لتسهيل عملية اتخاذ القرار الائتماني.
- يوفر النظام خدمة الاستعلام عن العملاء من خلال موقع خدمة المعلومات الائتمانية وبالتالي سرعة الحصول على جواب استعلام وبالتالي توفير الوقت والجهد.

☒ أهمية نظام معلومات الائتمان للمقترضين:

- يوفر نظام معلومات الائتمان سرعة الحصول على تسهيلات من الجهاز المصرفي ومؤسسات الإقراض.
- كما يعكس النظام ويوفر إمكانية حصول المقترضين على تقرير ائتماني يعكس وضع المقترض لدى المصارف المانحة للتسهيل لأغراض المراجعة والتأكد من الوضع المالي للمقترض.

7.9.4.2. نظام التصنيف الائتماني

☒ تعريف نظام التصنيف

هو عبارة عن "نظام يقوم بتوفير تقدير دقيق للمخاطر المصرفية للعملاء والشركات بناءً على البيانات المتوفرة عن العملاء على قاعدة بيانات مكتب المعلومات الائتمانية في سلطة النقد لحظة الاستعلام عن العميل". (مكتب معلومات الائتمان، سلطة النقد الفلسطينية، 2014)

☒ الهدف من نظام التصنيف الائتماني

توفير تقييم دقيق لمخاطر المقترضين الحالية والمستقبلية للمستخدمين من المصارف ومؤسسات الإقراض المتخصصة
خفض حجم المخاطر الائتمانية
سرعة اتخاذ القرارات الائتمانية
تعزيز فرص الحصول على التسهيلات المصرفية
إجراء تقييم دوري لمحفظة التسهيلات لمراقبة إتجاه المخاطر الائتمانية
تلبية متطلبات سلطة النقد والجهاز المصرفي ومؤسسات الإقراض المتخصصة وبازل III.

آلية عمل نظام التصنيف الائتماني:

- تنفيذ عملية استعلام من البنك.
- يتولى النظام عملية جلب بيانات العميل من قاعدة البيانات.
- يتابع النظام عملية الاتصال ببرنامج الـ DSS.

- يقوم نظام الـ DSS بعملية حسابية لتقدير التقييم بناءً على البيانات المالية والشخصية للعميل.
- يقوم نظام الـ DSS بإرسال النتائج وتخزينها على قاعدة البيانات.
- ترسل النتائج بعد التصنيف الى نظام سلطة النقد للإفصاح عنها في جواب طلب الاستعلام.
- يقوم النظام باستخراج جواب طلب الاستعلام.
- يرسل جواب طلب الاستعلام إلى البنك.
- إمكانية موائمة نظام الـ DSS للمتغيرات على محفظة التسهيلات.

تفسير التقييم: تساعد تفسيرات التقييم على فهم وتحديد عوامل المخاطرة الأساسية حيث يمكن ان يستخدمها ضباط الائتمان ليضمنوا سيطرتهم على جميع الجوانب المهمة بخصوص العملاء ووضعهم الائتماني.

امثلة على تفسيرات التقييم:

➤ استثناءات

- لا يوجد تسهيلات قائمة للعميل خلال الثلاثة اشهر الاخيرة (EXI).

➤ عوامل تحديد المخاطر:

- العديد من المؤسسات استعلت عن العميل خلال الـ 12 شهر الاخيرة.
- العميل تأخر في سداد الاقساط خلال الـ 12 شهر الاخيرة.
- العميل حاصل على العديد من التسهيلات خلال الـ 6 اشهر الاخيرة.
- الحساب الجاري تحت الطلب مكشوف ومتعثر.
- اعادة هيكلة التسهيلات القائمة.
- العميل مصنف على نظام الشيكات المعادة.

10.4.2. واقع سلطة النقد

نشأة دائرة علاقات الجمهور وانضباط السوق:

تماشياً مع التطورات الحاصلة على الصناعة المصرفية في فلسطين، وبهدف الحفاظ على نظام مصرفي آمن وسليم بالمحافظة على حقوق وواجبات مع المؤسسات المالية المصرفية والمتعاملين معها، وتلبية لتطلعات سلطة النقد بالتحول إلى بنك مركزي خلال السنوات القليلة القادمة، ونظراً لتوسع قاعدة المتعاملين مع هذه المؤسسات التي ينتج عنها توسع في مجال المخاطر الائتمانية (نظام المعلومات الائتماني) والمخاطر والتشغيلية (نظام الشيكات المعادة)، واستمراراً لمشروع حملة

التوعية الإعلامية لكافة فئات المواطنين ولتحسين جودة الخدمات المصرفية وضبط أسعارها من الفوائد والعمولات والرسوم. (جبر، 2013)

الهدف من إنشاء دائرة علاقات الجمهور وانضباط السوق:

- مواكبة التطورات العالمية الحاصلة على توسع نشاط البنوك المركزية في مجال إنشاء دوائر خاصة تعني بعلاقات الجمهور وانضباط السوق.
- الحفاظ على منجزات سلطة النقد الريادية في إنشاء نظامي المعلومات الائتمانية والشيكات المعادة، ونظام تصنيف المقترضين.
- توسع نشاط مكتب المعلومات الائتمانية في مجالات العمل التالية:
 - الإشراف على إدارة مجموعة من الأنظمة الهامة مثل نظام المعلومات الائتمانية، نظام الشيكات المعادة، نظام التصنيف الائتماني، ونظام منح وتحديد الصلاحيات للمستخدمين من الجهاز المصرفي ومؤسسات الإقراض، نظام خدمة تبادل الملفات بين سلطة النقد ومؤسسات الإقراض، نظام الشيكات المفقودة والموقوفة، نظام الاستعلام الموحد للمواطنين عن درجات تصنيف العملاء على نظامي الشيكات المعادة والقوائم.
 - مباشرة استقبال جمهور المراجعين من العملاء المعنيين بمراجعة تقاريرهم المستخرجة من نظام المعلومات الائتماني، نظام الشيكات المعادة، نظام التصنيف الائتماني، وتقديم الشكاوى على المصارف ومؤسسات الإقراض المتخصصة. (جبر، 2013)

مجالات عمل الدائرة بحسب (جبر، 2013)

- تخصيص قاعه لاستقبال جمهور العملاء المراجعين ودراسة طلباتهم ومعالجتها.
- الإشراف على إدارة أنظمة المعلومات الائتمانية وفقاً للمعايير والممارسات الدولية المثلى والمستخدم من قبل المصارف ومؤسسات الإقراض، وتطويرها بشكل مستمر.
- إجراء التحليل الشهري لاتجاه مخاطر المحفظة الائتمانية للمصارف ومؤسسات الإقراض وتقديم التوصيات المناسبة لاتخاذ الإجراءات الاحترازية المسبقة.
- تنفيذ متطلبات توعية وحماية جمهور العملاء وفق خطه استراتيجيه تتناسب وتطلعات سلطة النقد المستقبلية في تعزيز نسبة الوعي والثقافة المصرفية لدى جمهور المواطنين، بشأن حقوقهم وواجباتهم حول تعاملاتهم المالية المتاحة في الأسواق وبضبط سلوك أسواق هذه الخدمات.
- إنشاء قاعدة بيانات موازية لنظام المعلومات الائتماني وتكون هذه القاعدة مخصصة لقطاع الرهن العقاري بهدف رصد التطورات والمخاطر في القطاع.
- تأمين الدعم الفني لمستخدمي الأنظمة بالتنسيق مع دائرة تكنولوجيا المعلومات، وضبط وتحديث صلاحيات مستخدمي أنظمة المعلومات بشكل دوري.

- تحديد أسعار الرسوم والعمولات على الخدمات المصرفية المقدمة لجمهور العملاء.
- التنسيق مع الجهات الرسمية المحلية والخارجية ودوائر سلطة النقد في أداء المهام.
- معالجة شكاوى العملاء وفق أسس مهنية وأصول قانونية وبطريقة سليمة وسريعة، حيث تم إنشاء نظام آلي لشكاوى العملاء يتم من خلاله توثيق شكاوى العملاء ومتابعتها واستخراج التقارير المتعلقة بها بشكل آلي.
- العمل على تطوير المنتجات والخدمات المصرفية لتتماشى والتطورات العالمية الحاصلة على الصناعة المصرفية، والتحقق من موائمتها للأنظمة والقوانين المعمول بها، بحيث تكون معلومات وشروط والأحكام الخاصة بتلك المنتجات أو الجوائز واضحة ومفصلة وبلغة بسيطة ليتسنى للجمهور فهمها.
- العمل على إيجاد آلية مناسبة لفض النزاعات المصرفية بين منتجي ومستهلكي الخدمات المصرفية بما يتماشى مع صلاحيات سلطة النقد والقوانين المعمول بها.
- خفض حجم المخاطر التشغيلية للجهاز المصرفي والناجمة عن إساءة استخدام الشيك وضبط عمليات التسويات الرضائية.
- تقديم المساعدة الفنية للبنوك المركزية العربية في مجال نظامي المعلومات الائتماني والشيكات المعادة.
- التنسيق مع بعض مؤسسات القطاع الخاص في موضوع تبادل بيانات العملاء من خلال نظام المعلومات الائتماني بما يحقق المحافظة على السرية المصرفية ووفق إطار قانوني واضح وبما لا يعرض سلطة النقد لأية مخاطر سمعه أو قانونيه.

5.2 الدراسات السابقة

- في دراسة أجراها (البحيبي ونجم، 2009) بعنوان "مدى إدراك المستثمرين في سوق فلسطين للأوراق المالية لأهمية استخدام المعلومات المحاسبية لترشيد قراراتهم الاستثمارية"، والتي أجريت في قطاع غزة فقط، ذلك لصعوبة الوصول إلى مناطق الضفة الغربية، فقد تم استعراض أهداف البحث، وهي إبراز أهمية المعلومات المحاسبية ودورها في ترشيد القرار الاستثماري في سوق فلسطين للأوراق المالية، قياس مدى إدراك فئات المستثمرين في سوق فلسطين للأوراق المالية للمعلومات المحاسبية، بيان مدى كفاية المعلومات التي تتضمنها التقارير المالية للشركات المدرجة في سوق فلسطين للأوراق المالية، تحديد مدى استخدام المستثمر في سوق فلسطين للأوراق المالية للمعلومات المحاسبية عند اتخاذ قرار الاستثمار، التعرف على أهم المعوقات التي تواجه المستثمر في سوق فلسطين للأوراق المالية والتي تحد من استخدامه للمعلومات المحاسبية، وتقديم مجموعة من النتائج والتوصيات لزيادة الاهتمام بالمعلومات المحاسبية

وبالتالي جعلها أساساً يعتمد عليها المستثمر في سوق فلسطين للأوراق المالية عند اتخاذ القرار الاستثمار.

وأظهر البحث عدة نتائج منها: إن المستثمرين في سوق فلسطين للأوراق المالية يدركون أهمية استخدام المعلومات المحاسبية في ترشيد قرار الاستثمار، المعلومات المحاسبية التي تتضمنها التقارير المالية المنشورة للشركات المدرجة في سوق فلسطين للأوراق المالية غير كافية ولكن غالباً ما يتم استخدامها في قرارات الاستثمار، و توجد عدة معوقات تحد من استخدام المعلومات المحاسبية في ترشيد القرار الاستثماري ومن أهمها أن درجة الثقة في البيانات المحاسبية التي تحتويها التقارير المالية للشركات المدرجة في سوق فلسطين للأوراق المالية تعتبر منخفضة نوعاً ما، قلة خبرة المستثمرين في الأمور المالية والتحليل المالي، عدم توفر المعلومات بالسرعة المطلوبة، وكذلك صعوبة المقارنة بين القوائم المالية للشركات المختلفة.

- دراسة لـ (أبو معمر، 2001) بعنوان "دور البنوك في الاستثمار في فلسطين للفترة 1999-2001" تناولت هذه الدراسة مفهوم الاستثمار، وتناولت أسباب ضعف البنوك في زيادة حجم ونسب تسهيلات المقدمة إلى قطاعات الاقتصاد الفلسطيني حيث وصل حجم التسهيلات إلى حجم الودائع (35%)، وهذه نسبة ضعيفة نسبياً مقارنة مع الأردن ومصر، ولعل ذلك يضطر البنوك إلى بحث مناخ استثماري أفضل خارج فلسطين.

وقد أظهر البحث عدة نتائج منها: نسبة التسهيلات إلى ودائع العملاء التي تقدمها البنوك المصرية العاملة في فلسطين أعلى من تلك التي تقدمها البنوك الوطنية أو البنوك الأردنية العاملة في فلسطين، الظروف السياسية تؤثر إلى حد كبير على حجم التسهيلات المقدمة للقطاعات الاقتصادية المختلفة وخاصة القطاع الزراعي، عدم وجود إدارة لخدمة الزبائن وتقديم الدراسات والاستشارات المالية لهم أثر سلباً على نسبة وحجم التسهيلات الممنوحة للقطاعات الاقتصادية المختلفة، بالإضافة إلى وجود بعض المعوقات التي تحد من الاستثمار في فلسطين، منها: مشاكل سياسية، قلة خبرة البنوك في البيئة الفلسطينية، عدم قيام المحاكم بدورها في حل مشاكل كل البنوك وعدم وجود محاكم متخصصة، وضعف الوعي المصرفي لدى المودعين والمستثمرين في فلسطين.

- في دراسة أجراها أبو عيدة؛ 2014، حول أثر مؤشرات الجدارة الائتمانية على التسهيلات الائتمانية في المصارف التجارية العاملة في شمال الضفة الغربية في فلسطين.

هدف البحث إلى تحليل اثر مؤشرات الجدارة الائتمانية (5 Cs) على التسهيلات الائتمانية للمصارف التجارية العاملة في شمال الضفة الغربية في فلسطين، ولتحقيق هذا الهدف، قام الباحث

باختبار عينة إحصائية مكونة من 120 من موظفي ورؤساء أقسام التسهيلات الائتمانية في المصارف التجارية المعنية التي تمثل مجتمع الدراسة. استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي في اختبار الفرضيات، ومن أهم النتائج التي أظهرها التحليل وجود علاقة إحصائية معنوية قوية بين مؤشرات الجدارة الائتمانية والتسهيلات الائتمانية التي تمنحها المصارف التجارية العاملة في شمال الضفة الغربية في فلسطين بأهمية نسبية متفاوتة، كان ترتيبها كما يأتي: العوامل الشخصية، فالمركز المالي للعميل، فالظروف السائدة القدرة على الاقتراض، وأخيرا الضمانات المقدمة من قبل العميل. كما أظهرت النتائج فروقا إحصائية بين مؤشرات الجدارة الائتمانية ومنح التسهيلات الائتمانية تعزى لمتغيرات الجنس، والمؤهل العلمي، وجنسية المصرف.

• **دراسة (الخطيب، 2004) بعنوان تكلفة الائتمان المصرفي وقياس مخاطرة بالتطبيق على إحدى المصارف التجارية السورية،** هدفت الدراسة إلى تحديد أسس القياس الفعلي لتكلفة الائتمان المصرفي مع تضمينها تكلفة المخاطر التي تتعرض لها، ثم اقتراح بعض المتغيرات المتوقع إن يكون لها تأثير على الائتمان المصرفي لأغراض أدرجها في عملية للقياس مما يساعد على ترشيد عملية الائتمان. وكان من أهم نتائج الدراسة، أن مخاطرة الائتمان المصرفي تشكل جزءا هاما من تكلفة الائتمان، وأن نسبة التداول ومعدل دوران رأس المال العامل هما من أكثر النسب دلالة للتعبير عن درجة المخاطرة، كما يمكن الاعتماد على النموذج المحاسبي المقترح لتقييم مخاطر تكلفة الائتمان.

• **دراسة الدغيم وآخرون، 2006، بعنوان: التحليل الائتماني ودورة في ترشيد عمليات الإقراض المصرفي بالتطبيق على المصرف الصناعي السوري،** هدفت الدراسة إلى تحليل أسس الائتمان المصرفي ومعاييره وعناصره الأساسية، وأهمية متابعة الائتمان للتحقق من استمرارية سلامة وضع العميل وقدرته على سداد الأقساط المستحقة عليه للوقاية من أخطار الديون المتعثرة وحماية حقوق المصرف. وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها عدم قيام المصرف بإجراء تحليلات دقيقة للمخاطر التي ترافق عمليات منح الإقراض واحتساب تكلفتها بدقة حيث يتم التركيز على الضمانات المادية أكثر من اعتمادها على مصدر السداد كضمان لهذا الائتمان.

• **وفي دراسة أجراها (محمد، 2001)، بعنوان " تعثر سداد الديون في المصارف الإسلامية في السودان"،** حيث تناولت الدراسة أسباب تعثر المصارف السودانية من خلال استبانة الدراسة. وكان مجتمع الدراسة يشمل جميع المصارف السودانية، واشتملت العينة أيضا على كافة المصارف

السودانية. وخرج البحث بمجموعة من النتائج كان من أهمها: تصنيف المصارف السودانية من حيث التعثر.

واتضح أن هناك ثلاثة مصارف هي الأكثر تعثراً وهي بنك الخرطوم، والبنك السعودي، والشمال الإسلامي إذ تتراوح نسبة التعثر فيها 13-27% من إجمالي التمويل، تليها ستة مصارف ذات تعثر متوسط، وكشفت الدراسة أن المصارف التي تعاني من التعثر بلغ عددها 18 مصرفاً، أي ما نسبته 64% من إجمالي المصارف العاملة، أهمية الدور الذي تقوم به الجهات المختصة في معالجة التعثر واتضح أن هذا الدور يتمثل في إصدار العديد من المنشورات للجهاز المصرفي تتعلق بمتابعة الديون المتعثرة، التوجه ببناء مخصصات لمقابلة هذه الديون، ووضع برنامج لمتابعة التمويل المتعثر من خلال إعداد قوائم شهرية عن موقف الديون في كل مصرف.

• وفي دراسة أجراها (Danos & others, 1981)، بعنوان "تأثير المعلومات المحاسبية على اتخاذ القرارات الائتمانية المتعلقة بالقروض المصرفية"، وطبقت الدراسة باستخدام حالات إقراض واقعية في بيئة تجريبية في بريطانيا.

وأشارت النتائج إلى أن موظف التسهيلات في قسم القروض قد يصل إلى مستوى عال من الثقة لمنح القروض في مرحلة متقدمة في حال توفرت له المعلومات المحاسبية الصحيحة والدقيقة بالإضافة إلى معلومات وبيانات أخرى، وفي أثناء تنفيذ عملية الإقراض فإن المعلومات المحاسبية وغيرها كالعوامل المتعلقة بخطط الشركة المالية قد تزيد من ثقة المؤسسة مانحة الائتمان بمنح القرض أو تقلل من هذه الثقة، وبناء عليه كلما كانت هذه المعلومات دقيقة ومتوفرة في الوقت المناسب فإن المؤسسة المصرفية تكون قادرة على اتخاذ قرار بمنح القرض الائتماني أو عدمه بناء على هذه القاعدة من المعلومات المحاسبية المتوفرة.

• وفي دراسة أجراها (Roszbach و Jacobson, 2003)، تحت عنوان سياسة منح الائتمان والتصنيف الائتماني ودرجة المخاطرة في السويد، أبرزت أهمية المعلومات الشخصية للمقترض (طالب الائتمان) في تحديد درجة المخاطر حيث أظهرت نتائج الدراسة أن المعلومات الشخصية يجب أن تشكل الدور الأكبر في القرار الائتماني من حيث قبول منح الائتمان أو رفضه، حيث لوحظ من دراسة السياسة الائتمانية أهمية المعلومات الشخصية كمحدد في قياس درجة المخاطرة.

وأظهرت الدراسة من تحليل عينة كبيرة من المجتمع السويدي أنه بالإمكان تخفيض درجة المخاطرة

إلى أكثر من (80%) في حالة الاهتمام بالمعلومات الشخصية للعملاء (طالبي الائتمان) وفي حال تم اختيارهم بالشكل الكفؤ.

• وفي دراسة أجراها (خطاب، 2002) بعنوان "تحليل العوامل المؤثرة على كفاءة وفعالية نظم المعلومات المحاسبية في البنوك التجارية الأردنية"، هدفت الدراسة إلى دراسة العوامل المؤثرة على كفاءة وفعالية نظم المعلومات المحاسبية في البنوك التجارية الأردنية. واهتمت الدراسة ببيان مدى تأثير نماذج القرارات الإدارية على كفاءة وفعالية نظم المعلومات المحاسبية المستخدمة في البنوك التجارية الأردنية، كما اهتمت الدراسة ببيان مدى تأثير أجهزة وبرامج الحاسوب على كفاءة وفعالية نظم المعلومات المحاسبية المستخدمة في البنوك التجارية الأردنية، وقد اعتمدت الدراسة في جمع البيانات الأولية على استبانة علمية محكمة وزعت على كامل مجتمع الدراسة (9) بنوك، وقد تم توزيع (54) استبانة على هذه البنوك وقد تم استرداد (50) استبانة.

وقد توصلت الدراسة إلى إن أعلى تأثير للعوامل البيئية على كفاءة وفعالية نظم المعلومات المحاسبية المستخدمة في البنوك التجارية الأردنية كان فيما يتعلق بالأنظمة والمعايير المحاسبية المتعارف عليها وقواعد التدقيق المستخدمة في البنك، وأظهرت الدراسة أيضا أن للعوامل السلوكية لمستخدمي المعلومات تأثيرا على كفاءة وفعالية تلك النظم.

• دراسة الشامي (2009) بعنوان "أثر الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية على جودة التقارير المالية للبنوك التجارية العاملة في الجمهورية اليمنية"، وقد هدفت إلى قياس أثر الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية على جودة التقارير المالية الصادرة عن البنوك التجارية في اليمن. من خلال قياس أثر الخصائص الأساسية ومكوناتها كخاصية القابلية لفهم المعلومات المحاسبية، وخاصية الإفادة، وخاصية الملاءمة، وخاصية الموثوقية على جودة التقارير المالية للبنوك التجارية اليمنية. ومن خلال قياس أثر الخصائص الثانوية للمعلومات المحاسبية ومكوناتها الاتساق وخاصية القابلية للمقارنة على جودة التقارير المالية للبنوك التجارية العاملة في اليمن.

ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث بتصميم استبانة استهدف من خلالها المديرين الماليين والمدققين الداخليين والمحاسبين، حيث تم توزيع (70) استبانة على عينة الدراسة وتم استرجاع (63) منها وبنسبة (90%) خضعت كلها للتحليل.

وكان أهم ما توصلت إليه هذه الدراسة إن هنالك تأثيرا عاليا للخصائص الأساسية للمعلومات المحاسبية على جودة التقارير المالية حيث بلغت نسبة التأثير (83%). كما أظهرت النتائج أن

الخصائص الثانوية للمعلومات المحاسبية تؤثر على جودة التقارير المالية للبنوك التجارية العاملة في اليمن وبنسبة (85%).

• دراسة (Nicolaou, 2000) بعنوان "نموذج محتمل للفعالية المدركة في أنظمة المعلومات المحاسبية: التنسيق التنظيمي والآثار الرقابية"، هدفت الدراسة إلى اختبار العلاقة بين تكامل نظم المعلومات المحاسبية من حيث درجة توافق تصميمها مع متطلبات التنسيق والرقابة التنظيمية الناتجة عن تداخل المعلومات بين المجالات الوظيفية والرسمية والتنظيمية وفاعلية هذه النظم، من خلال رضا متخذي القرار عن دقة المعلومات الناتجة وفاعلية الرقابة عليها، والرضا عن جودة محتوى المعلومات الناتجة، وتم توزيع استبانة على عينة عشوائية من المراقبين الماليين في (600) منظمة أمريكية.

وخلصت الدراسة إلى أن التطابق بين تصميم نظام المعلومات المحاسبي ومتطلبات التنسيق والرقابة التنظيمية يوجد نظاما أكثر نجاحا وأن الاتكال الداخلي له أثر جوهري على متطلبات الرقابة والتنسيق التنظيمي الواجب استيفاؤه عند تصميم النظام، وأن التطابق بين تصميم النظام وتلك المتطلبات يسهم في إعطاء انطباع بفاعلية الرقابة ودقة المعلومات في حين يعجز عن إظهار قوة الأثر على رضا المستخدم عن جودة محتوى المعلومات المتوفرة، وأن المجيبين أشاروا إلى اعتمادهم على مقياس تكامل النظام في صياغة آرائهم حول فاعلية نظم المعلومات المحاسبية. هذا وقد أوصت الدراسة بالاعتماد على مقاييس نوعية وحسية لقياس فاعلية النظم، واختبار أثر تقييم النظام على مقاييس أداء الشركة القابلة للقياس مثل المقاييس التشغيلية للأداء كدوران المخزون ومقاييس الربحية.

• وفي دراسة أجراها (Petroni, 1999) بعنوان إدارة طوارئ نظم المعلومات الإدارية في المصارف (دراسة حالة المصرف التجاري الايطالي)، هدفت هذه الدراسة إلى إيضاح تبنى المصرف التجاري الايطالي لنظام معالجة الكوارث باستخدام نظم المعلومات الإدارية، حيث أصبح نظام معالجة الكوارث وظيفية أساسية من وظائف نظم المعلومات الإدارية.

وأوضحت الدراسة أن النقطة الأساسية في اتخاذ القرار اختيار إعدادات الإطار الأكثر ملائمة، وكشفت الدراسة أن خطوات منهجية المحاكاة موضحة لهذا الغرض لإيضاح الفوائد والأخطاء للحلول التي تبناها المصرف التجاري الايطالي ومنها: أخطاء إهمال بعض الموظفين وعدم التأكد من تخزين المعلومات. لذا من الضروري إدارة أمن المعلومات بحيث إمكانية الوصول إلى المعلومات في حالة الكوارث الناتجة عن أخطاء بشرية أو طبيعية، والهدف الأساسي من نظام

معالجة الكوارث التأكد من القدرة على استعادة المعلومات عند فقدان أو أخطاء أخرى، لذا تكون المعلومات مخزنة أوتوماتيكيا في مكان آخر آمن.

ومن نتائج الدراسة أن تحديد الفوائد والأخطاء المحتملة من نظام المعلومات تحدى كبير ومهم لكثير من المصارف، وخلصت الدراسة إلى أن أهداف تحليل المصرف الايطالي بشقيه الأول: كيف تطبق إستراتيجية الطوارئ، والثاني: تحديد الفوائد والمخاطر المحتملة لنظام المعلومات المحتمل عند حدوث الكوارث، وخلصت الدراسة إلى أن النموذج المطور للمصرف يعطى حلاً عملية ومناسبة لحل الأزمات المتوقعة وبشرط وجود نظم معلومات حديث ومطور.

• **دراسة (Serafeimidis, V. and Smithson, S, 2003) بعنوان "تقييم أنظمة المعلومات كنمط تنظيمي - تجربة من دراسة حالة"**، هدفت الدراسة إلى وصف المبادرات التنظيمية المتعلقة بتقييم أنظمة المعلومات، وقد أجريت هذه الدراسة على أكبر عشر شركات بريطانية للتأمين على الحياة في العالم، وقد تم تطبيق هذه الدراسة على عينة تتكون من (160) موظف يعملون في دوائر أنظمة المعلومات المختلفة في الشركات المدروسة، وخلصت هذه الدراسة إلى: أن لتقييم أنظمة المعلومات أبعادا اجتماعية وتنظيمية يجب الاهتمام بها، وأخذها بعين الاعتبار عند إجراء عملية التقييم، كما خلصت هذه الدراسة إلى أن عملية أنظمة المعلومات هي من العمليات المعقدة، تحتاج إلى جهود بشرية كبيرة من العاملين في المنظمة كونهم الأقرب والأعرف بخفايا النظام وقدراته كما أشارت النتائج أيضا إلى ضرورة أن تكون عملية التقييم متزامنة مع أداء العمل، وبشكل دوري ومخطط له.

• **دراسة (Sajady, H & others, 2008) بعنوان "تقييم فعالية أنظمة المعلومات المحاسبية"**، هدفت الدراسة إلى تقييم فاعلية نظم المعلومات المحاسبية من وجهة نظر المديرين الماليين في (347) شركة صناعية من مجموع (1383) من الشركات المسجلة في سوق الأوراق المالية في مدينة طهران بجمهورية إيران وقد توصلت الدراسة إلى أن تطبيق نظم المعلومات المحاسبية في هذه الشركات بمستوى جيد وأنه يساعد على تحسين عملية اتخاذ القرارات من قبل مديري المالية بالإضافة إلى انه يساعد على تحسين الرقابة الداخلية وجودة التقارير المالية.

ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة:

تعاملت هذه الدراسة مع عدد من العوامل المؤثرة على الأنظمة وخاصة الإدارية والمحاسبية وخاصة الدراسات التي أجريت في بيئات عربية، وقد كانت هناك بعض النتائج المتباينة في هذه الدراسات من بيئة لأخرى رغم توافقها في أغلب الأحيان، لذا سنتناول هذه الدراسة تأثير المعلومات الائتمانية التي توفرها سلطة النقد الفلسطينية على نجاعة التسهيلات المصرفية، وخاصة أنه لا يوجد دراسات

سابقة في فلسطين حسب علم الباحثة تناولت بالبحث والتحليل هذه الآثار، كما تحاول اختبار مدى قوة العلاقة الإحصائية بين من خلال التحليل الكمي والكيفي.
ويمكن تلخيص أهم ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة بما يلي:

- من حيث بيئة الدراسة: أجريت الدراسات السابقة على منظمات أمريكية وأوروبية وبعض المنظمات العربية، بينما تم إجراء هذه الدراسة على الجهاز المصرفي العامل في فلسطين.
- من حيث أهداف الدراسة: تنوعت الاتجاهات البحثية للدراسات السابقة ولكن أهدافها انحصرت بمتغيرات غير محددة بالشكل الذي تهدف إليه هذه الدراسة، حيث إظهار دور معلومات الائتمان في نجاعة التسهيلات المصرفية، علما أن هذه الدراسة تناولت أكثر من أداة بحثية كما أن هذه الدراسة تعتبر الأولى من نوعها التي تعنى بمعلومات الائتمان على الصعيد الفلسطيني وهو ما لم يتطرق له احد سابق حسب علم الباحثة.
- منهجية وأداة الدراسة: تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي حيث وجدت الباحثة بأن استخدام أكثر من أداة هو الأنسب لإتمام هذه الدراسة نظرا لطبيعتها وطبيعة المعلومات المراد الحصول عليها والأسئلة التي تسعى الدراسة الإجابة عليها، وذلك لكونها تحتاج لجمع البيانات وتصنيفها وتحليلها وتفسيرها لاستخلاص دلالاتها والوصول إلى نتائج يمكن تعميمها، حيث يتيح استخدام أكثر من أداة وصف الواقع وصفا دقيقا ويعبر عنه تعبيراً كمياً ونوعياً، فالتعبير النوعي يصف الظاهرة ويوضح خصائصها، أما التعبير الكمي، فيعطي وصفا رقمياً يوضح مقدار الظاهرة أو حجمها ودرجات ارتباطها مع الظواهر الأخرى؛ كما أن المزج بين أداتين لا يقف عند جمع المعلومات لوصف الظاهرة، وإنما يعتمد إلى تحليل الظاهرة وكشف العلاقات بين أبعادها المختلفة من أجل تفسيرها والوصول إلى استنتاجات تسهم في تطوير الواقع وتحسينه.
- الحدود الزمنية للبحث: تم البدء بإجراء الدراسة من بداية كانون الثاني 2011، واستغرقت لتحقيق أهدافها وإنجازها حتى نهاية شهر آب من العام 2014. وكذلك بهدف إعطاء نظرة واسعة لموضوع الدراسة؛ تم الاستناد إلى بيانات سلطة النقد ذات العلاقة للفترة الواقعة بين العام 2008 والعام 2013.
- الحدود البشرية: تم استخدام المسح الشامل لمجتمع الدراسة بحيث شمل جميع المصارف العاملة في فلسطين؛ كما تعتبر الأولى والوحيدة التي تطبق على القطاع المصرفي في فلسطين.

الفصل الثالث

إجراءات ومنهجية الدراسة

1.3. تمهيد

من أجل تحقيق هدف الدراسة، والمتمثل بالتعرف على تأثير المعلومات الائتمانية -التي توفرها سلطة النقد- على نجاعة التسهيلات المصرفية من وجهة نظر الإدارات العليا للمصارف، فقد تضمن هذا الفصل وصفاً لمنهج الدراسة ومجتمعها وعينتها، كما يعطي وصفاً مفصلاً لأداة الدراسة وصدقها وثباتها وكذلك إجراءات الدراسة والمعالجة الإحصائية التي استخدمتها الباحثة في استخلاص نتائج الدراسة وتحليلها.

2.3. إجراءات الدراسة

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي المسحي، منهجاً للدراسة، والذي يعرف بأنه المنهج الذي يصف الظاهرة المدروسة، ويعبر عنها تعبيراً كمياً وكيفياً بحيث يؤدي ذلك إلى الوصول إلى فهم تلك الظاهرة، وتم التأكد من صدق وثبات أداة الدراسة، وأخذ الإذن الخطي بتوزيع الأداة على العاملين في الإدارات العليا للمصارف، ثم تطبيق الاستبانة على أفراد مجتمع الدراسة، ووضح لهم هدف الدراسة، وكيفية الاستجابة على فقرات أدواتها، وتم جمع الاستبيانات جميعها والبالغ عددها (86) استبانة، ثم تفرغ استجابات المبحوثين تمهيداً لمعالجتها وتحليلها باستخدام الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وإجراء التحليل الكيفي للبيانات الكمية الخاصة بنجاعة التسهيلات المصرفية (2008-2013)، وأخيراً وبعد استخلاص النتائج، قامت الباحثة بتفسيرها ومناقشتها، وثم صاغت التوصيات المناسبة.

3.3. منهجية الدراسة

في ضوء طبيعة الدراسة والتي تستهدف التعرف تأثير المعلومات الائتمانية -التي توفرها سلطة النقد- على نجاعة التسهيلات المصرفية من وجهة نظر الإدارات العليا للمصارف، استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي في إجراء الدراسة لكونه من أكثر المناهج استخداماً في دراسة الظواهر الاجتماعية والإنسانية (الرفاعي، 1998)، والذي يدرس الظاهرة كما توجد في الواقع، ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً، ويعبر عنها تعبيراً كمياً وكيفياً (عبيدات وآخرون، 2012).

ولا يقف هذا المنهج عند حد الوصف وإنما يتعداه إلى تحليل الظاهرة وكشف العلاقات بين أبعادها المختلفة من أجل تفسيرها والوصول إلى استنتاجات تعمل على تحسين الواقع وتطويره (عسكر وآخرون، 2003)، حيث تم تصميم إستبانة لهذه الدراسة، تم تعبئتها من خلال توزيعها على الفئة المستهدفة، وأخيراً تم تحليلها بواسطة برنامج العلوم الاجتماعية للرمز الإحصائية إضافة إلى التحليل الكيفي لواقع البيانات المصرفية لدى سلطة النقد (نظام معلومات الائتمان، 2014).

4.3. أدوات الدراسة

لتحقيق أهداف الدراسة والحصول على البيانات والمعلومات لتحقيق مقاصد الدراسة، تم الاعتماد على نوعيين أساسيين من البيانات، تمثل الأول بالمصادر الثانوية، والتي تتكون من الكتب والمجلات العلمية، المتخصصة في الائتمان والنشرات والدراسات؛ لاستقراءها وتحليلها والاستفادة منها في تحديد الخلفية النظرية للدراسة. وتمثل الثاني باستخدام الباحثة للمصادر الأولية، حيث تمثلت بالاستبانة التي أعدت خصيصاً لهذه الدراسة، والتي تم تطبيقها لجمع المعلومات حول تأثير المعلومات الائتمانية -التي توفرها سلطة النقد- على نجاعة التسهيلات المصرفية.

وتم توزيعها على أفراد العينة، وتفرغ البيانات وتحليل النتائج باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) في هذه الدراسة الاستبانة، والثاني تمثل بتحليل كيفي لنجاعة التسهيلات المصرفية خلال الأعوام (2008-2013)، من خلال قياس مؤشرات الوارد في هذه الدراسة (رفع جودة القرار الائتماني، وزيادة منح التسهيلات، وخفض عدد التسهيلات المتعثرة)، بالإضافة لدعم نتائج التحليل الكمي، بالاعتماد على بيانات سلطة النقد، أي الربط بين معلومات الائتمان ونجاعة التسهيلات المصرفية الذي تم التوصل إليه من خلال تحليل الاستبانة والبيانات الكمية، وفيما يلي وصف لأداة الدراسة.

الاستبانة:

بعد إطلاع الباحثة على عدد من الدراسات السابقة والأدوات المستخدمة فيها، قامت بتطوير استبانة خاصة من أجل قياس تأثير المعلومات الائتمانية -التي توفرها سلطة النقد- على نجاعة التسهيلات المصرفية، وقد تكونت الأداة في صورتها النهائية من جزأين: الأول تضمن بيانات أولية عن المبحوثين، تمثلت في الجنس، والعمر، والدرجة العلمية، وعدد سنوات الخبرة، والدرجة الوظيفية، أما الجزء الثاني من ثلاثة مجالات، واستخدمت الباحثة الاستبانة أداة لجمع المعلومات اللازمة للدراسة باعتبارها من أنسب أدوات البحث العلمي ملائمة، وخاصة عندما يكون الباحث على معرفة دقيقة بالمطلوب، وكيفية قياس المتغيرات المرغوب دراستها (سيكاران، 1998). والجدول رقم (1.3) يوضح محاور ومجالات الاستبانة:

الرقم	المجال	عدد الفقرات
1	دور نظام معلومات الائتمان في رفع جودة القرار الائتماني	11
2	دور نظام معلومات الائتمان في زيادة منح التسهيلات	18
3	دور نظام معلومات الائتمان في خفض التسهيلات المتعثرة	17
مجموع فقرات أداة الدراسة		46

جدول 1.3: توزيع فقرات أداة الدراسة على مجالاتها

هذا وقد تم تصميم المقياس على أساس مقياس ليكرت خماسي الأبعاد، وقد بُنيت الفقرات بالاتجاه الإيجابي، وصُمم سلم الاستجابة على فقرات أداة الدراسة بحيث أخذت أوافق بشدة (5)، وأوافق (4)، وموافق بدرجة متوسطة (3)، وأعارض (2)، وأعارض بشدة (1).

5.2. صدق الأدوات (تحكيم الاستبانة)

صدق الاستبانة يعني التأكد من أنها ستقيس ما أعدت لقياسه (عساف، 1995)، ويقصد بالصدق شمول الاستبانة لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية، ووضوح فقراتها ومفرداتها من ناحية ثانية، بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها. (عبيدات وآخرون، 2012).

استخدمت الباحثة صدق المحكمين أو ما يعرف بالصدق المنطقي، وذلك بعرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين من ذوي الاختصاص (ملحق رقم 2)، بهدف التأكد من مدى ملائمة الاستبانة في تحقيق الهدف الذي أعدت لأجله وسلامة صياغة الفقرات، وانتماء كل منها للمجال الذي وضعت فيه، وقد بلغت نسبة الاتفاق بين المحكمين على عبارات الاستبانة 75%.

وتشير الباحثة بأن عدد فقرات الاستبانة بصورتها الأولية قبل عرضها على المحكمين قد بلغ (60) فقرة، إلا أن الباحثة أخذت بأراء المحكمين الذين أجمعوا بضرورة حذف بعض الفقرات وخاصة تلك المتعلقة بدور نظام معلومات الائتمان في رفع جودة القرار الائتماني ، وتعديل بعض الفقرات، كما أشاروا إلى إعادة صياغة عدد من الفقرات، ليصل عدد فقرات الاستبانة في صورتها النهائية إلى 46 فقرة، وتم إدراج أسماء كافة المتخصصين الذين قاموا بعملية التحكيم في الملحق رقم (2.3).

6.3. ثبات (اتساق) أدوات الدراسة

من أجل التحقق من أن الاستبانة تقيس العوامل المراد قياسها، قامت الباحثة باحتساب الاتساق الداخلي لمجالات الاستبانة، باستخدام معامل (كرونباخ ألفا) (Cronbach Alpha)، حيث أن أسلوب كرونباخ ألفا يعتمد على اتساق أداء الفرد من فقرة إلى أخرى، ويشير إلى قوة الارتباط والتماسك بين فقرات المقياس، كما أن معامل ألفا يزود بتقديرات جيدة للثبات، وللتحقق من ثبات أداة الدراسة بهذه الطريقة، طبقت معادلة كرونباخ ألفا على أفراد عينة الثبات، وعلى الرغم من عدم وجود قواعد قياسية بخصوص القيم المناسبة لألفا، إلا أنه من الناحية التطبيقية، يعتبر ألفا أكبر من أو يساوي 60% معقولاً ومقبولاً في البحوث المتعلقة بالإدارة والعلوم الإنسانية (Sekaran, 2003)، والجدول (2:3) يبين معاملات الاتساق الداخلي بطريقة كرونباخ ألفا على محوري الاستبانة وأبعادها ومجالاتها.

والجدول (2:3) يبين معاملات الاتساق الداخلي بطريقة كرونباخ ألفا على مجالات الاستبانة:

الرقم	المجال	معامل الثبات
1	دور نظام معلومات الائتمان في رفع جودة القرار الائتماني	0.799
2	دور نظام معلومات الائتمان في زيادة منح التسهيلات	0.845
3	دور نظام معلومات الائتمان في خفض التسهيلات المتعثرة	0.848
الثبات لأداة الدراسة		0.921

جدول 2.3: معاملات الاتساق الداخلي بطريقة كرونباخ ألفا على مجالات الاستبانة.

يتضح من الجدول (7:3) أن معاملات الثبات الداخلي لمجالات الاستبانة المختلفة بطريقة كرونباخ ألفا تراوحت بين (0.799-0.921)، وهي بذلك تعكس مدى اتساق فقرات الاستبانة مما يُمكنها من قياس وفحص الأسئلة التي ذهبت إليها الدراسة.

7.3. حدود الدراسة

تتمثل حدود الدراسة بما يلي:

- الحدود الزمانية: تم البدء بإجراء الدراسة منذ بداية يناير 2012 والانتهاؤها منها في نهاية أيار 2014. كما اعتمدت الباحثة على البيانات الإحصائية لنظام معلومات الائتمان منذ العام 2008 إلى العام 2013.
- الحدود المكانية: تم إجراء الدراسة على القطاع المصرفي الفلسطيني.
- الحدود البشرية: تكون مجتمع الدراسة من جميع المشاركين في عملية اتخاذ قرار منح الائتمان، وبهذا يكون قد تم استخدام أسلوب الحصر الشامل في الدراسة، حيث شمل مجتمع الدراسة مدراء ومسؤولي وموظفي دوائر التسهيلات في الإدارات العامة والإقليمية للمصارف العاملة في فلسطين.

8.3 محددات الدراسة

بالنظر إلى هذا البحث نظريا وعلميا، واجهت الباحثة صعوبات عديدة أثناء انجازها له، يمكن إبراز أهمها بما يلي:

- غياب هذا النوع من الدراسات عربيا؛ أدى إلى الاعتماد بشكل كبير على مراجع أجنبية تختلف عن واقعنا الفلسطيني.
- عدم تعاون بعض المصارف المشمولة في الدراسة.

9.3 مجتمع وعينة الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من موظفي التسهيلات والرقابة على الائتمان (حسب هيكلية وطبيعة عمل هذه الدوائر) في الإدارات الإقليمية والعامة للبنوك العاملة في فلسطين وقد بلغ عددهم (86)، وتم اختيار هذه الدوائر كونها تمثل الأطراف المسؤولة عن عمليات منح التسهيلات أو التمويل (الائتمان)، وقد تم إجراء مسح شامل لجميع أفراد المجتمع، من خلال توزيع أداة الدراسة عليهم، وتم استرداد جميع الاستبانات، أي ما نسبته (100.0%) من مجتمع الدراسة، وبذلك يمكن اعتبار مجتمع الدراسة هو عينتها، وتوضح الجداول أدناه ابتداء من الجدول رقم (3:1) وصف لمجتمع الدراسة وفق متغيرات الجنس والعمر والدرجة العلمية وعدد سنوات الخبرة والدرجة الوظيفية.

حيث يلاحظ من هذه الجداول اقتصار هذه الدراسة على بعض الخصائص الديموغرافية التي يمكن أن يكون لها تأثير على اختلاف رؤية أفراد عينة الدراسة من العاملين في دوائر التسهيّلات (الائتمان) في البنوك إزاء محاور وأبعاد الدراسة المختلفة.

10.3. معالجة البيانات

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم تجميعها، بعد أن تم جمع البيانات تم إدخالها إلى الحاسوب ومعالجتها إحصائياً باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS)، فقد تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية Statistical Package for Social Science (SPSS) وفيما يلي مجموعة من الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات:

- تم ترميز وإدخال البيانات إلى الحاسب الآلي، حسب مقياس ليكرت الخماسي: حيث 1 غير موافق بشدة، و 2 غير موافق، و 3 محايد، و 4 موافق، و 5 موافق بشدة.
- المتوسطات الحسابية وذلك لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد الدراسة عن كل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة الأساسية، مع العلم بأنه يفيد في ترتيب العبارات حسب أعلى متوسط حسابي (كشك، 1996)، والنسب المئوية والتكرارات للتعرف على الصفات الشخصية لمفردات الدراسة وتحديد استجابات أفرادها تجاه عبارات المحاور الرئيسية التي تتضمنها أداة الدراسة.
- الانحراف المعياري للتعرف على مدى انحراف استجابات أفراد الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة ولكل محور من المحاور الرئيسية عن متوسطها الحسابي، ويلاحظ أن الانحراف المعياري يوضح التشتت في استجابات أفراد الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة إلى جانب المحاور الرئيسية، فكلما اقتربت قيمته من الصفر كلما تركزت الاستجابات وانخفض تشتتها بين المقياس (إذا كان الانحراف المعياري واحد صحيحاً فأعلى فيعني عدم تركز الاستجابات وتشتتها).
- فحص ثبات الاستبانة باستخدام معامل كرونباخ ألفا.

11.3. خصائص عينة الدراسة

فيما يلي وصف لأهم خصائص عينة الدراسة:

• متغير الجنس:

النسبة المئوية %	التكرار	الجنس
76.7	66	ذكر
23.3	20	أنثى
100.0	86	المجموع

جدول 3:3: وصف مجتمع الدراسة تبعاً لمتغير الجنس

يتضح من الجدول أعلاه وجود اختلاف بين نسبة الذكور إلى الإناث في الدوائر المبحوثة في القطاع المصرفي إذ بلغ عدد الذكور (66) وهم يشكلون نسبة (76.74%) من مجموع أفراد العينة البالغ عددهم (86)؛ أما عدد الإناث فقد بلغ (20) فقط وبنسبة (23.26%) من مجموع أفراد العينة. وتعزو الباحثة ذلك إلى طبيعة عمل التسهيلات، وتعاملهم مع فئات متنوعة من العملاء، بالإضافة إلى التأخير في العمل في بعد انتهاء الدوام الرسمي.

• متغير العمر:

النسبة المئوية %	التكرار	العمر
24.4	21	22- أقل من 28 سنة
40.7	35	28- أقل من 35 سنة
22.1	19	35- أقل من 42 سنة
12.8	11	42 سنة فما فوق
100.0	86	المجموع

جدول 4:3: وصف عينة الدراسة تبعاً لمتغير العمر

يتضح من الجدول أعلاه أن الفئة الشبابية التي تتراوح ما بين (28-35) وهم يشكلون نسبة (40.7%) من مجموع أفراد العينة البالغ عددهم (86)، والفئة الشبابية التي تتراوح ما بين (22-28) وهم يشكلون نسبة (24.4%) من مجموع أفراد العينة البالغ عددهم (86)، مما يعني أن هاتين الفئتين تمثلان أعلى نسبة مما يدعو المصارف المبحوثة إلى أن تعمل على استغلال طاقاتهم الكامنة وتدريبهم للاستفادة القصوى منهم. وتعزو الباحثة توزيع الأعمار بهذا الشكل لخبرة موظفي التسهيلات في الأعمال المصرفية، وتعاملهم مع مختلف العملاء أكثر من الموظفين الجدد.

• متغير الدرجة العلمية:

الدرجة العلمية	التكرار	النسبة المئوية %
دبلوم متوسط فأقل	4	4.7
بكالوريوس	68	79.1
ماجستير	14	16.3
المجموع	86	100.0

جدول 3:5: وصف عينة الدراسة تبعا لمتغير الدرجة العلمية

يتضح من الجدول أعلاه أن التحصيل الدراسي مرتفع حيث اظهر أن الخريجين من حملة البكالوريوس يشكلون أعلى نسبة من بين مجتمع الدراسة المبحوثة إذ تمثلت ب(79.1%)، يليهم على التوالي الخريجين من حملة شهادة الماجستير حيث بلغت نسبتهم (16.3%)؛ الأمر الذي يعني أن حملة الشهادات بكالوريوس فأعلى هم أعلى بكثير من العاملين ممن يحملون درجة الدبلوم فأقل حيث اقتصرت نسبتهم على (4.7%) فقط، وهذا يدل على أن المجتمع العامل في مجتمع الدراسة متعلم ويستطيع استخدام النظام الأمر الذي ينعكس إيجابا على رفع وتطوير أداء هذه الدوائر.

كما يمكن تفسير ذلك إلى أن المصارف تحتاج للعمل في الدوائر المبحوثة إلى درجة البكالوريوس بدرجة أكبر لأنها تتناسب أعمال هذه الدوائر. كما تغزو الباحثة ذلك إلى اشتراط معظم البنوك لقبول العمل فيها لحملة شهادة البكالوريوس كحد أدنى.

• متغير عدد سنوات الخبرة:

عدد سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية %
أقل من 6 سنوات	27	31.4
من 7 سنوات إلى 11 سنوات	50	58.1
12 سنة فأكثر	9	10.5
المجموع	86	100.0

جدول 3:6: وصف عينة الدراسة تبعا لمتغير عدد سنوات الخبرة

يتضح من الجدول أعلاه أن 58.1% من مجتمع الدراسة بلغت سنوات الخبرة لديهم ما بين 7 - 11 سنة، في حين 31.4% من مجتمع الدراسة بلغت سنوات الخبرة لديهم أقل من 6 سنوات، و 10.5% من مجتمع الدراسة بلغت سنوات الخبرة لديهم أكثر من 12 سنة، ويمكن تفسير ذلك أن الفئات من ذوي 7 - 11 سنة خبرة هم الأكثر موائمة للقيام بمهام الوظائف الملقاة على عاتق الدوائر المبحوثة، يليهم الموظفون من ذوي الخبرة القليلة نسبياً وذلك كون مهامهم لا تتطلب العديد الكبير من عدد سنوات الخبرة، ثم يليهم من يمتلكون عدد سنوات خبرة 12 فأكثر، وهم غالباً ما تتطلب وظائفهم خبره ودارية أكثر من الفئات السابقة وغالباً ما يكونوا من المدراء والمراقبين، وغالباً ما يكون عددهم أقل من الموظفين العاديين في جميع المصارف.

وتعزو الباحثة ذلك لان موظفي قسم التسهيلات يتم اختيارهم من الموظفين الذين توجد لديهم خلفية كاملة عن جميع أقسام البنك، والخبرة في العمل المصرفي.

• متغير الدرجة الوظيفية:

النسبة المئوية %	التكرار	الدرجة الوظيفية
36.0	31	موظف
14.0	12	مسؤول وحدة
26.7	23	رئيس قسم
9.3	8	مراقب
14.0	12	مدير
100.0	86	المجموع

جدول 7:3: وصف عينة الدراسة تبعا لمتغير الدرجة الوظيفية

يوضح الجدول أعلاه أن 14% من مجتمع الدراسة هم ممن يحملون المسمى الوظيفي مدير؛ في حين 9.3% يحملون مسمى مراقب، و 26.7% يحملون مسمى رئيس قسم، و 14% يحملون مسمى مسؤول وحدة و 36% من مجتمع الدراسة هم من الموظفين مساهم الوظيفي موظف، وترى الباحثة أن هذا الوضع الطبيعي للتوزيع حسب الهياكل التنظيمية المعتمدة في المصارف مع مراعاة اختلاف بعض المسميات الوظيفية من بنك لآخر وتصنيفها حسب الكادر والملاك المعمول به في المصارف العاملة في فلسطين. كما تعزو الباحثة ذلك لخبرة موظفي الائتمان (التسهيلات) في دراسة طلبات التسهيلات المقدمة، وما هي الإجراءات المتبعة للموافقة على طلب التسهيلات.

الفصل الرابع

نتائج الدراسة ومناقشتها

1.4. تمهيد

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف الآتية:ير المعلومات الائتمانية -التي توفرها سلطة النقد- على نجاعة التسهيلات المصرفية من وجهة نظر الإدارات العليا للمصارف، وبعد عملية جمع البيانات عولجت إحصائياً باستخدام برنامج الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) وفيما يلي عرضاً للنتائج التي توصلت إليها الدراسة:

2.4. النتائج المتعلقة بسؤال الدراسة الرئيسي:

• ما مدى تأثير المعلومات الائتمانية في نجاعة التسهيلات الائتمانية من وجهة نظر الإدارات العليا للمصارف؟

ويتفرع عنه الأسئلة الفرعية الآتية :

• ما دور نظام معلومات الائتمان في رفع جودة القرار الائتماني؟

• ما دور نظام معلومات الائتمان في زيادة منح التسهيلات؟

• ما دور نظام معلومات الائتمان في خفض التسهيلات المتعثرة؟

من أجل الإجابة عن سؤال الدراسة، والأسئلة الفرعية المنبثقة عنه، أُستخدم المتوسطات الحسابية والنسب المئوية وتقدير مستوى الدور، ولتقدير استجابات المبحوثين على مستوى دور نظام معلومات الائتمان، فقد استخدمت الباحثة المعيار الآتي:

النسبة المئوية	تقدير مستوى الدور
أقل من 20%	منخفض جداً
من 20-39.9%	منخفض
من 40-59.9%	متوسط
من 60-79.9%	مرتفع
80% فأكثر	مرتفع جداً

جدول 1.4: معيار تقدير استجابات المبحوثين على مستوى دور نظام معلومات الائتمان

1.2.4. مجال دور نظام معلومات الائتمان في رفع جودة القرار الائتماني

ونص السؤال: ما دور نظام معلومات الائتمان في رفع جودة القرار الائتماني؟ ويشير الجدول (2.4) إلى نتائج الإجابة عن دور نظام معلومات الائتمان في رفع جودة القرار الائتماني.

ويتضح من الجدول (2.4) أن مساهمة النظام (نظام معلومات الائتمان) بمعرفة جميع التزامات العميل في الجهاز المصرفي ومؤسسات الإقراض كانت مرتفعة جداً حيث حصلت على متوسط حسابي 4.44، ونسبة مئوية 88%، كما يلاحظ أن العبارات التالية حصلت على تقدير مرتفع جداً وجاء ترتيبها على التوالي كما يلي:

يسهم نظام معلومات الائتمان في إعطاء معلومات حول المصارف ومؤسسات الإقراض المستعلمة عن العميل، ويوفر النظام المعلومات اللازمة عن العميل بالسرعة المطلوبة لمتخذ القرار الائتماني، ويساهم نظام تقييم العملاء بسرعة اتخاذ القرارات الائتمانية، ويساهم نظام معلومات الائتمان في جودة اتخاذ قرار الجدارة الائتمانية من المصرف، وتتم عملية الاستعلام عن العميل بدون معوقات فنية، ويسهم نظام معلومات الائتمان في اتخاذ القرار المناسب عند ظهور مظاهر تعثر العميل، ويسهم نظام معلومات الائتمان بخفض قرارات الائتمان غير الرشيدة.

التسلسل	الرقم في المجال	الفقرة	المتوسط	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	تقدير مستوى الدور
1	2	يساهم النظام بمعرفة جميع التزامات العميل في الجهاز المصرفي ومؤسسات الإقراض	4.44	0.59	88.8	مرتفع جداً
2	9	يسهم نظام معلومات الائتمان في إعطاء معلومات حول المصارف ومؤسسات الإقراض المستعلمة عن العميل	4.38	0.74	87.6	مرتفع جداً
3	3	يوفر النظام المعلومات اللازمة عن العميل بالسرعة المطلوبة لمتخذ القرار الائتماني	4.33	0.64	86.6	مرتفع جداً
4	1	يساهم نظام تقييم العملاء بسرعة اتخاذ القرارات الائتمانية	4.26	0.56	85.2	مرتفع جداً
5	4	يساهم نظام معلومات الائتمان في جودة اتخاذ قرار الجدارة الائتمانية من المصرف.	4.17	0.64	83.4	مرتفع جداً
6	10	تتم عملية الاستعلام عن العميل بدون معوقات فنية	4.17	0.77	83.4	مرتفع جداً
7	6	يسهم نظام معلومات الائتمان في اتخاذ القرار المناسب عند ظهور مظاهر تعثر العميل	4.14	0.71	82.8	مرتفع جداً
8	8	يسهم نظام معلومات الائتمان بخفض قرارات الائتمان غير الرشيدة	4.13	0.59	82.6	مرتفع جداً
9	11	تتم عملية التبليغ (فتح السجل) بدون معوقات أو مشاكل فنية	3.97	0.80	79.4	مرتفع
10	7	يسهم نظام معلومات الائتمان في الكشف المبكر عن إمكانية تعثر العميل	3.76	0.91	75.2	مرتفع
11	5	تسهم البيانات التي يوفرها نظام معلومات الائتمان في رسم صورة واضحة حول قدرة العميل المالية	3.63	0.96	72.6	مرتفع
الدرجة الكلية لمجال دور نظام معلومات الائتمان في رفع جودة القرار الائتماني 4.12 0.42 82.4 مرتفع جداً						

جدول 2.4: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، والنسب المئوية، لدور نظام معلومات الائتمان في رفع جودة القرار الائتماني مرتبة تنازلياً حسب تقدير مستوى الدور

ويمكن تلخيص الجدول رقم (2:4) بالقول أن دور نظام معلومات الائتمان في رفع جودة القرار الائتماني قد حقق متوسط حسابي (4.12) بنسبة مئوية (82.4)، وهذا يدل على مستوى مرتفع جداً لدور نظام معلومات الائتمان في رفع جودة القرار الائتماني.

2.2.4. مجال دور نظام معلومات الائتمان في زيادة منح التسهيلات

ونص السؤال : ما دور نظام معلومات الائتمان في زيادة منح التسهيلات؟ ويشير الجدول (3.4) إلى نتائج الإجابة عن دور نظام معلومات الائتمان في زيادة منح التسهيلات

التسلسل	الرقم في المجال	الفقرة	المتوسط	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	تقدير مستوى الدور
1	16	يساهم نظام معلومات الائتمان بمعرفة حجم الالتزامات المباشرة المترتبة على المقترض	4.40	0.58	88.0	مرتفع جداً
2	10	يساهم نظام معلومات الائتمان في إظهار قيمة سقف التسهيلات الممنوحة للعميل.	4.38	0.67	87.6	مرتفع جداً
3	11	يساهم نظام معلومات الائتمان في إظهار قيمة الأرصدة القائمة للتسهيلات الممنوحة للعميل مما يسهل القرار الائتماني	4.26	0.65	85.2	مرتفع جداً
4	17	يساهم نظام معلومات الائتمان بمعرفة حجم الالتزامات غير المباشرة المترتبة على المقترض	4.26	0.69	85.2	مرتفع جداً
5	12	يساهم نظام معلومات الائتمان بتوفير معلومات تساعد على رفع ثقة المصرف بالمقترض	4.24	0.59	84.8	مرتفع جداً
6	2	يساهم نظام معلومات الائتمان في سرعة اتخاذ القرار الائتماني	4.01	0.62	80.2	مرتفع جداً
7	14	يساهم نظام معلومات الائتمان في خفض مخاطر منح التسهيلات	4.01	0.54	80.2	مرتفع جداً

مرتفع	79.6	0.74	3.98	يساهم نظام معلومات الائتمان بمعرفة الضمانات المقدمة من المقترض	1	8
مرتفع	78.4	0.72	3.92	يعمل توفير تقييم دقيق لمخاطر المقترضين الحالية على تسهيل عملية منح التسهيلات.	3	9
مرتفع	77.6	0.66	3.88	يساهم نظام معلومات الائتمان في تعزيز فرص الحصول على التسهيلات المصرفية	5	10
مرتفع	77.6	0.79	3.88	تمكن شمولية البيانات المتوفرة على النظام المصرف من اتخاذ قرار منح التسهيلات	15	11
مرتفع	75.4	0.66	3.77	يساهم نظام تقييم العملاء بإجراء تقييم دوري لمحفظة التسهيلات بهدف رصد حجم المخاطر الائتمانية	13	12
مرتفع	72.8	0.82	3.64	يساهم نظام معلومات الائتمان برفع الثقة بضمانات أكثر من ضمانات أخرى.	9	13
مرتفع	72.6	0.83	3.63	يساهم نظام معلومات الائتمان بعدم التحفظ في تقدير قيمة الضمانات المقدمة عند منح التسهيلات.	6	14
مرتفع	72.0	0.87	3.60	يساهم نظام معلومات الائتمان في تعزيز الحركة التنافسية بين جهات الإقراض	7	15
مرتفع	69.6	0.84	3.48	يساهم النظام بزيادة منح التسهيلات.	18	16
مرتفع	69.0	0.85	3.45	يساهم نظام معلومات الائتمان بتوفير تقييم دقيق لمخاطر المقترضين المستقبلية.	4	17
مرتفع	69.0	0.98	3.45	يساهم نظام معلومات الائتمان في سهولة التعامل مع تحليلات النسب المالية عند اتخاذ قرار منح التسهيلات الائتمانية.	8	18
مرتفع	78.0	0.39	3.90	الدرجة الكلية لمجال دور نظام معلومات الائتمان في زيادة منح التسهيلات		

جدول 3.4: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، والنسب المئوية، لدور نظام معلومات الائتمان في زيادة منح التسهيلات مرتبة تنازليا حسب تقدير مستوى الدور.

يتضح من الجدول السابق أن إسهام النظام (نظام معلومات الائتمان) بمعرفة حجم الالتزامات المباشرة المترتبة على المقترض كانت مرتفعة حيث حصلت على متوسط حسابي بقيمة 4.40 ونسبة مئوية بلغت 88% مما يعني أنها مرتفعة جداً، وحازت المحاور التالية على درجة مرتفعة جداً مرتبة على التوالي كما يلي مساهمة نظام معلومات الائتمان في إظهار قيمة سقف التسهيلات الممنوحة للعميل، ويساهم نظام معلومات الائتمان في إظهار قيمة الأرصدة القائمة للتسهيلات الممنوحة للعميل مما يسهل القرار الائتماني ويساهم نظام معلومات الائتمان بمعرفة حجم الالتزامات غير المباشرة المترتبة على المقترض ويساهم نظام معلومات الائتمان بتوفير معلومات تساعد على رفع ثقة المصرف بالمقترض ويساهم نظام معلومات الائتمان في سرعة اتخاذ القرار الائتماني ويساهم نظام معلومات الائتمان في خفض مخاطر منح التسهيلات. ويمكن تلخيص الجدول رقم (3:4) بالقول أن دور نظام معلومات الائتمان في زيادة منح التسهيلات قد حقق متوسط حسابي (3.90) بنسبة مئوية (78.0)، وهذا يدل على مستوى مرتفع لدور نظام معلومات الائتمان في زيادة منح التسهيلات.

3.2.4. مجال دور نظام معلومات الائتمان في خفض التسهيلات المتعثرة

ونص السؤال: ما دور نظام معلومات الائتمان في خفض التسهيلات المتعثرة؟

ويشير الجدول (4.4) إلى نتائج الإجابة عن دور نظام معلومات الائتمان في خفض التسهيلات المتعثرة

يتضح من الجدول رقم (4.4) أن إسهام النظام (نظام معلومات الائتمان) في توضيح تعامل العميل مع الشيكات، وتصنيفه على نظام الشيكات كانت مرتفعة جداً، كما أن المحاور التالية جاءت مرتفعة جداً ومرتبطة على التوالي كما يلي، عدم وجود سياسة ائتمانية مكتوبة وواضحة، يعمل على زيادة نسبة التعثر وعدم مراجعة المركز الائتماني للعميل وتعاملاته مع المصارف الأخرى يساهم في تعثر العملاء، ويساهم نظام معلومات الائتمان بتوفير معلومات عن المقترضين والكفاء حول مدى التزامهم بالسداد وما مستوى مديونيتهم، ويساهم نظام معلومات الائتمان بإعطاء معلومات عن السجل التاريخي للمقترض حول آلية سداد التزاماته السابقة ويساهم نظام تقييم العملاء في خفض حجم المخاطر الائتمانية.

التسلسل	الرقم في المجال	الفقرة	المتوسط	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	تقدير مستوى الدور
1	11	يساهم النظام في توضيح تعامل العميل مع الشيكات، وتصنيفه على نظام الشيكات.	4.52	0.61	90.4	مرتفع جداً
2	10	عدم وجود سياسة ائتمانية مكتوبة وواضحة، يعمل على زيادة نسبة التعثر.	4.24	0.81	84.8	مرتفع جداً
3	12	عدم مراجعة المركز الائتماني للعميل وتعاملاته مع المصارف الأخرى يسهم في تعثر العملاء.	4.24	0.75	84.8	مرتفع جداً
4	8	يساهم نظام معلومات الائتمان بتوفير معلومات عن المقترضين والكفلاء حول مدى التزامهم بالسداد وما مستوى مديونيتهم.	4.22	0.60	84.4	مرتفع جداً
5	9	يساهم نظام معلومات الائتمان بإعطاء معلومات عن السجل التاريخي للمقترض حول آلية سداد التزاماته السابقة.	4.19	0.74	83.8	مرتفع جداً
6	13	يساهم نظام تقييم العملاء في خفض حجم المخاطر الائتمانية	4.09	0.73	81.8	مرتفع جداً
7	15	يؤدي عدم القيام بالزيارات الميدانية الدورية بعد منح التسهيلات الائتمانية إلى تعثر عملية التسديد	3.79	1.05	75.8	مرتفع
8	17	يساعد النظام بخفض التسهيلات المتعثرة	3.69	0.94	73.8	مرتفع
9	3	أسهمت البيانات المتوفرة على نظام معلومات الائتمان في خفض الديون المتعثرة	3.64	0.82	72.8	مرتفع
10	6	يساهم النظام بمعلومات تساعد على وضع سياسات لعلاج تعثر المقترض	3.55	0.85	71.0	مرتفع

مرتفع	69.6	0.89	3.49	يساهم النظام بمعرفة أي الأنشطة الاقتصادية أكثر ضمانا في عدم التعثر	7	11
مرتفع	68.8	0.88	3.44	يساهم النظام بخفض التكاليف المباشرة وغير المباشرة لإدارة الائتمان.	5	12
مرتفع	68.2	0.97	3.41	يساهم النظام في زيادة قدرة البنوك على تحصيل أقساط خدمة الاقتراض	4	13
مرتفع	68.2	0.91	3.41	يساعد النظام بمعالجة بعض جوانب القصور لموظفي التسهيلات.	16	14
مرتفع	66.6	0.95	3.33	يساهم النظام في تحليل الغرض من القرض، مما يساهم في خفض احتمالية التعثر.	1	15
مرتفع	65.8	1.00	3.29	يؤدي الاعتماد بشكل كبير على منح التسهيلات غير المباشرة للعملاء إلى التعثر المصرفي.	14	16
مرتفع	63.8	0.96	3.19	يساهم النظام في تحليل مصادر سداد القرض مما يساهم في خفض احتمالية التعثر.	2	17
مرتفع	75.0	0.46	3.75	الدرجة الكلية لمجال دور نظام معلومات الائتمان في خفض التسهيلات المتعثرة		

جدول 4.4: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، والنسب المئوية، لدور نظام معلومات الائتمان في خفض التسهيلات المتعثرة مرتبة تنازليا حسب تقدير مستوى الدور.

ويمكن تلخيص النتائج المستقاة من الجدول السابق رقم (4:4) بالقول بأن دور نظام معلومات الائتمان في خفض التسهيلات المتعثرة قد حقق متوسط حسابي (3.75) بنسبة مئوية (75.0)، وهذا يدل على مستوى مرتفع لدور نظام معلومات الائتمان في خفض التسهيلات المتعثرة.

4.2.4. ترتيب المجالات والدرجة الكلية لمدى تأثير المعلومات الائتمانية في نجاعة التسهيلات الائتمانية من وجهة نظر الإدارات العليا للمصارف

يبين الجدول (5:4) ترتيب المجالات والدرجة الكلية لمدى تأثير المعلومات الائتمانية في نجاعة التسهيلات الائتمانية

الترتيب	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	تقدير مستوى الدور
1	دور نظام معلومات الائتمان في رفع جودة القرار الائتماني	4.12	0.42	82.4	مرتفع جداً
2	دور نظام معلومات الائتمان في زيادة منح التسهيلات	3.90	0.39	78.0	مرتفع
3	دور نظام معلومات الائتمان في خفض التسهيلات المتعثرة	3.75	0.46	75.0	مرتفع
	الدرجة الكلية لمدى تأثير المعلومات الائتمانية في نجاعة التسهيلات الائتمانية	3.90	0.37	78.0	مرتفع

جدول 5.4: ترتيب المجالات والدرجة الكلية لمدى تأثير المعلومات الائتمانية في نجاعة التسهيلات الائتمانية

يتضح من خلال الجدول (5:4) ما يأتي:

✓ إن الدرجة الكلية لمدى تأثير المعلومات الائتمانية في نجاعة التسهيلات الائتمانية، كانت مرتفعة، حيث بلغت النسبة المئوية الكلية لمتوسط استجابات الباحثين على جميع الفقرات لجميع المجالات (78.0).

- ✓ إن ترتيب المجالات تبعاً لدرجاتها الكلية، كما يلي:
- ❖ **المرتبة الأولى:** دور نظام معلومات الائتمان في رفع جودة القرار الائتماني.
- ❖ **المرتبة الثانية:** دور نظام معلومات الائتمان في زيادة منح التسهيلات.
- ❖ **المرتبة الثالثة:** دور نظام معلومات الائتمان في خفض التسهيلات المتعثرة.

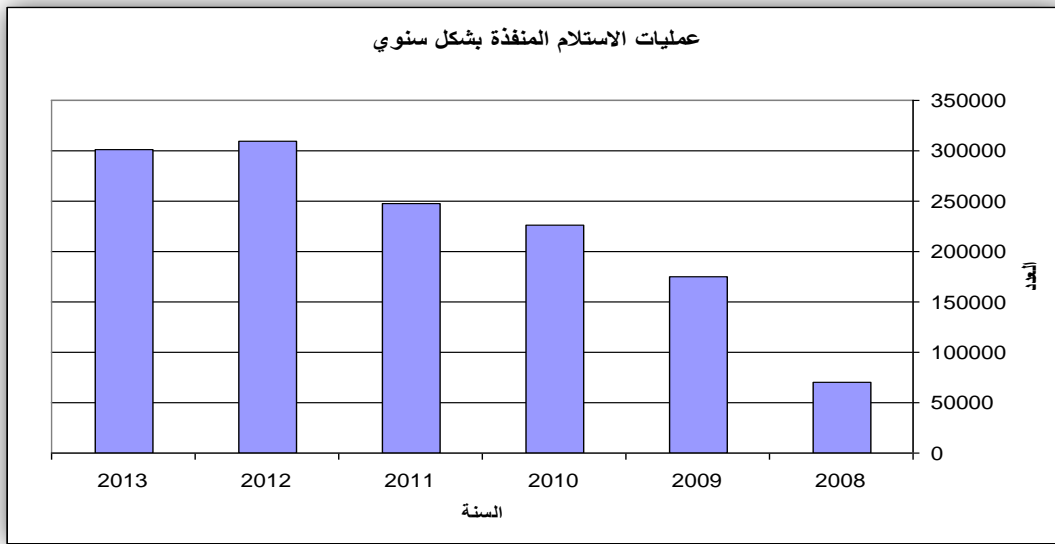
3.4. التحليل الكيفي لنجاعة التسهيلات المصرفية (2008-2013)

أجرت الباحثة تحليلاً كيفياً لنجاعة التسهيلات المصرفية خلال الأعوام (2008-2013)، من خلال قياس مؤشراتنا الواردة في هذه الدراسة:

(رفع جودة القرار الائتماني، وزيادة منح التسهيلات، وخفض عدد التسهيلات المتعثرة)، بالإضافة لدعم نتائج التحليل الكمي، بالاعتماد على بيانات سلطة النقد، وفيما يأتي نتائج التحليل الكيفي وفق مؤشرات نجاعة التسهيلات المصرفية.

1.3.4. المؤشر الأول: رفع جودة القرار الائتماني:

ويتمثل في عدد عمليات الاستعلام، ويمثل الشكل (1:4) عدد عمليات الاستعلام خلال السنوات (2013-2008)



الشكل (1:4) عدد عمليات الاستعلام خلال السنوات (2013-2008)

يشير الشكل (1:4) إلى زيادة سنوية في عدد عمليات الاستعلام خلال السنوات (2013-2008)، وهذا يدعم نتيجة التحليل الكمي التي بينت أن هناك مستوى مرتفع لدور نظام معلومات الائتمان في رفع جودة القرار الائتماني.

ترى الباحثة أنه يمكن أن يعزى الانخفاض النسبي في عمليات عمليات الاستعلام في العام 2013 الى أن هناك اسباب فرضتها العوامل السياسية والاقتصادية التي تشهدها الأراضي الفلسطينية سياسة البنوك الداخلية نفسها مثل وجود متخذو القرارات الائتمانية للمصارف الوافدة في المقر الرئيسي لهذه المصارف، الأمر الذي ينعكس على سرعة اتخاذ القرارات الائتمانية، كما أن احتفاظ البنوك الوافدة بحصة كبيرة من موجوداتها كودائع في المقر الرئيسي يؤثر على هيكلية رأس المال.

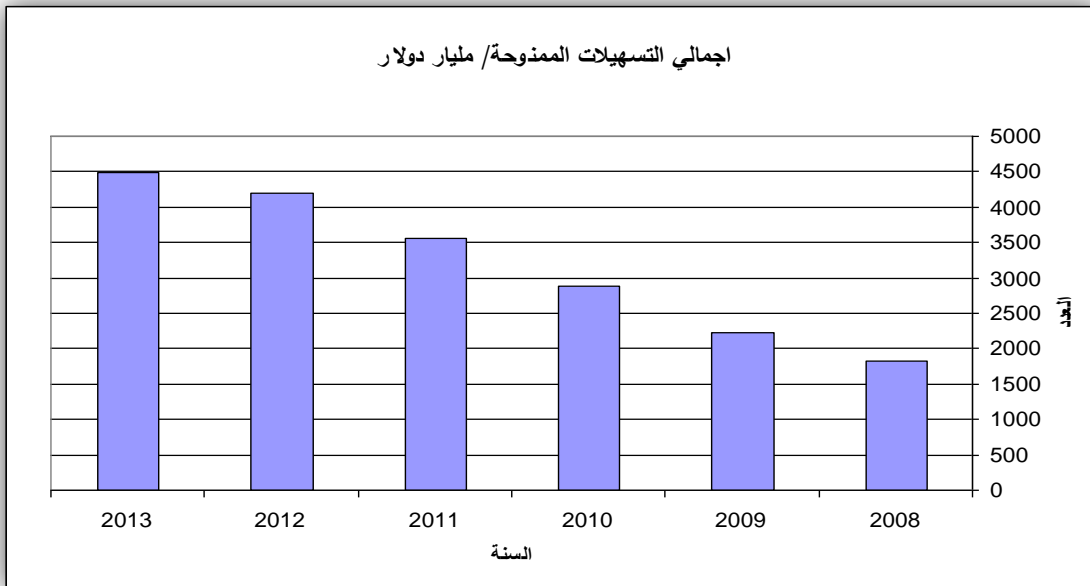
إضافة إلى عدم توفر الفرص الاستثمارية المجدية التي تزيد من درجة المخاطرة في سداد القرض مما يؤدي إلى تحفظ المصارف على منح الائتمان إضافة إلى عوامل أخرى تتعلق بجانب العرض، كارتفاع أسعار الفائدة على القروض، واشتراط تقديم ضمانات عالية لتغطية قيمة القروض إضافة إلى البيئة غير المستقرة.

2.3.4. المؤشر الثاني: زيادة منح التسهيلات:

ويُعبّر عنه بعدد التسهيلات الممنوحة، وعدد عمليات فتح السجل، وعدد ملفات التسهيلات (كفلاء، بدون كفلاء).

☒ عدد التسهيلات الممنوحة:

يمثل الشكل (2:4) عدد التسهيلات الممنوحة خلال الأعوام (2008-2013)

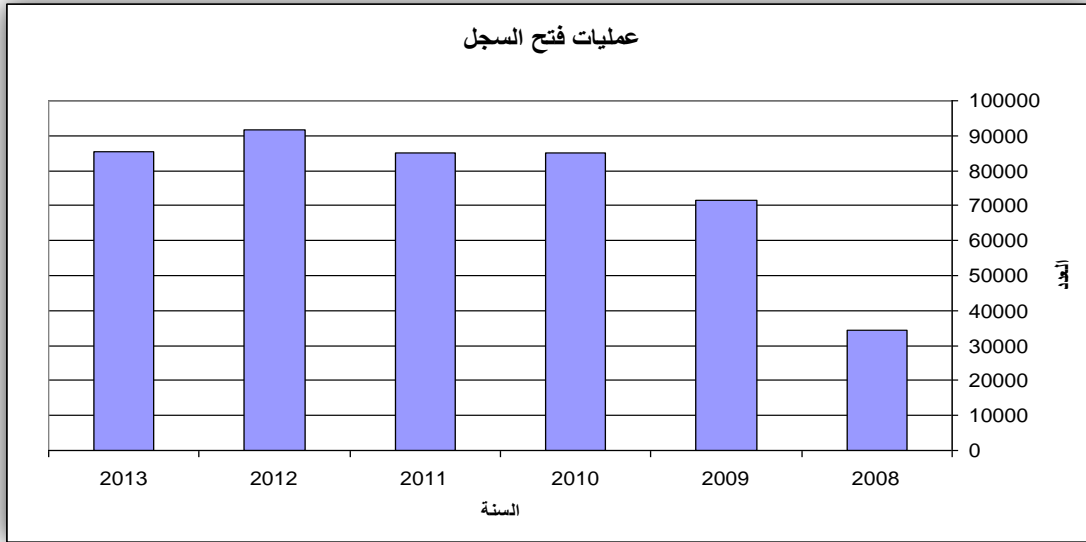


الشكل (2:4) عدد التسهيلات الممنوحة خلال الأعوام (2008-2013)

يشير الشكل (2:4) إلى زيادة مضطربة في التسهيلات الممنوحة خلال السنوات (2008-2013)، وهذا يدعم نتيجة التحليل الكمي التي بيّنت أن هناك مستوى مرتفع لدور نظام معلومات الائتمان في زيادة منح التسهيلات.

☒ عدد عمليات فتح السجل:

يمثل الشكل (3:4) عدد عمليات فتح السجل خلال الأعوام (2008-2013)



الشكل (3:4) عدد عمليات فتح السجل خلال الأعوام (2008-2013)

يشير الشكل (3:4) إلى زيادة واضحة في عدد عمليات فتح السجل بعد العام (2008)، وإلى تقارب عدد عمليات فتح السجل خلال الأعوام (2009-2013)، وهذا يدعم نتيجة التحليل الكمي التي بيّنت أن هناك مستوى مرتفع لدور نظام معلومات الائتمان في زيادة منح التسهيلات.

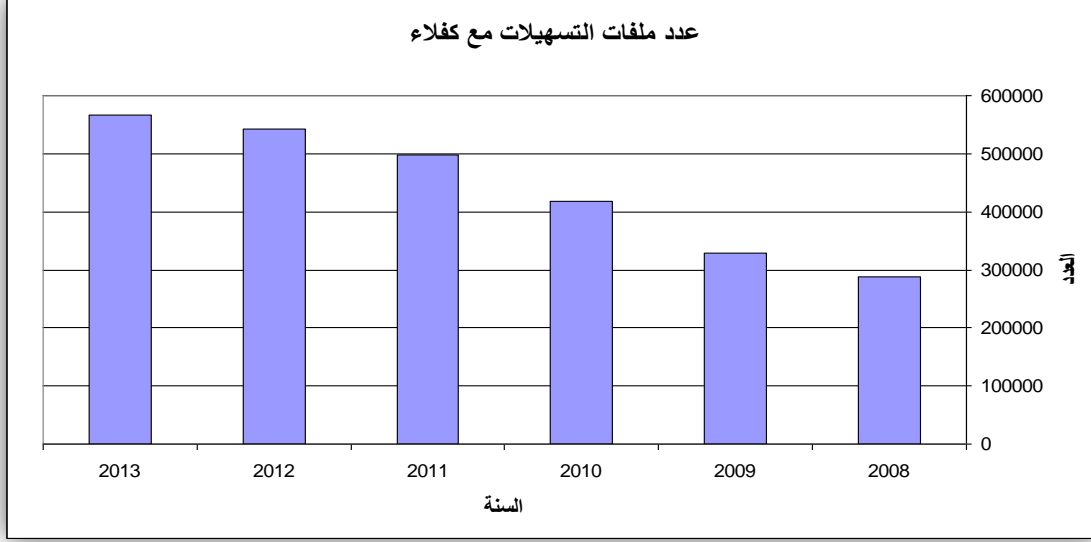
ترى الباحثة أنه يمكن أن يعزى الانخفاض البسيط نسبياً في عمليات فتح السجل في العام 2013 إلى أن هناك أسباب فرضتها سياسة البنوك الداخلية نفسها مثل وجود متخذو القرارات الائتمانية للمصارف الوافدة في المقر الرئيسي لهذه المصارف، الأمر الذي ينعكس على سرعة اتخاذ القرارات الائتمانية، كما أن احتفاظ البنوك الوافدة بحصة كبيرة من موجوداتها كودائع في المقر الرئيسي يؤثر على هيكلية رأس المال.

إضافة إلى عدم توفر الفرص الاستثمارية المجدية التي تزيد من درجة المخاطرة في سداد القرض مما يؤدي إلى تحفظ المصارف على منح الائتمان إضافة إلى عوامل أخرى تتعلق بجانب العرض، كارتفاع أسعار الفائدة على القروض، واشتراط تقديم ضمانات عالية لتغطية قيمة القروض إضافة إلى البيئة غير المستقرة.

كما يمكن عزوه إلى غياب عملة فلسطينية وطنية، الأمر الذي ينعكس على تركيبة عملة الودائع وتركيبية عملة التسهيلات المصرفية، وذلك لأن البنوك تسمح بفتح حسابات بعدة عملات (هارون، 1998).

❑ عدد ملفات التسهيلات مع كفلاء:

يمثل الشكل (4:4) عدد ملفات التسهيلات مع كفلاء خلال الأعوام (2013-2008)



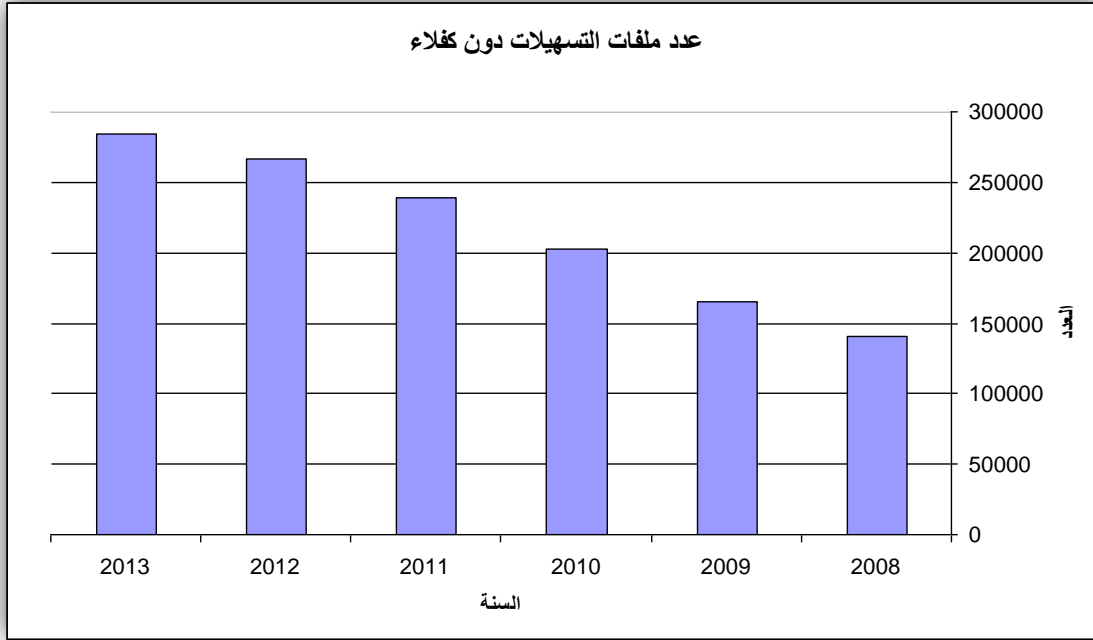
الشكل (4:4) عدد ملفات التسهيلات مع كفلاء خلال الأعوام (2013-2008)

يشير الشكل (4:4) إلى زيادة مضطربة في عدد ملفات التسهيلات مع كفلاء خلال السنوات (2013-2008)، وهذا يدعم نتيجة التحليل الكمي التي بيّنت أن هناك مستوى مرتفع لدور نظام معلومات الائتمان في زيادة منح التسهيلات.

❑ عدد ملفات التسهيلات دون كفلاء:

يمثل الشكل (5:4) عدد ملفات التسهيلات دون كفلاء خلال الأعوام (2013-2008)

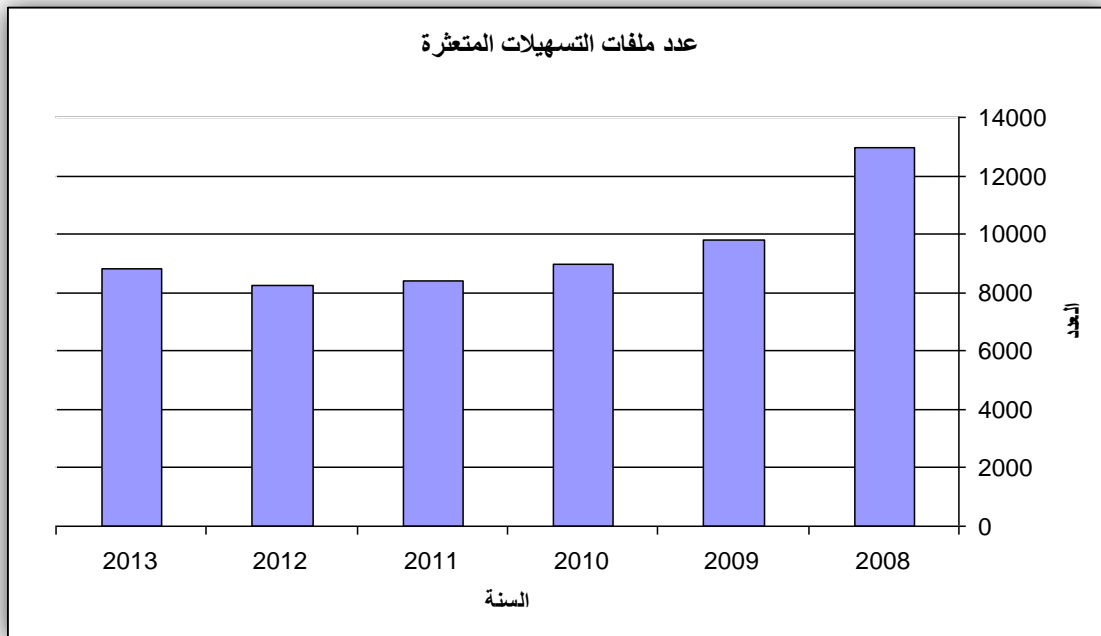
ويشير الشكل (5:4) إلى زيادة مضطربة في عدد ملفات التسهيلات دون كفلاء خلال السنوات (2013-2008)، وهذا يدعم نتيجة التحليل الكمي التي بيّنت أن هناك مستوى مرتفع لدور نظام معلومات الائتمان في زيادة منح التسهيلات.



الشكل (5:4) عدد ملفات التسهيلات دون كفاءة خلال الأعوام (2013-2008)

3.3.4 المؤشر الثالث: خفض عدد التسهيلات المتعثرة

يمثل الشكل (6:4) عدد التسهيلات المتعثرة خلال الأعوام (2013-2008)



الشكل (6:4) عدد التسهيلات المتعثرة خلال الأعوام (2013-2008)

يشير الجدول (6:4) إلى انخفاض في عدد التسهيلات المتعثرة خلال السنوات (2008-2013)، وهذا يدعم نتيجة التحليل الكمي التي بيّنت أن هناك مستوى مرتفع لدور نظام معلومات الائتمان في خفض التسهيلات المتعثرة.

ويمكن أن يُعزى هذا الارتفاع البسيط نسبياً في التسهيلات المتعثرة في العام 2013 من وجهة نظر الباحثة إلى العديد من المشكلات التي تواجه المصارف العاملة بفلسطين من حيث منح التسهيلات الائتمانية لأسباب فرضتها الظروف الاقتصادية والسياسية مثل عدم التيقن الاقتصادي (economic uncertainty) حيث الترتيبات الاقتصادية والسياسية المتردية خلقت حالة من عدم الثبات والتيقن الاقتصادي خاصة في المشاريع التي تحتاج إلى التنبؤ المستقبلي، إضافة إلى ضيق قاعدة الضمانات التي يستطيع المقترضون تقديمها للحصول على التسهيلات، وخاصة في ظل اغراق السوق الفلسطيني حيث أن نسبة الأراضي المسجلة في الطابو لا تتعدى 20% بينما 80% منها غير مسجلة ولا يمكن أخذ ضمانات لها إضافة إلى عدم وجود إطار إداري لإدارة رهونات الأموال المنقولة ولا يوجد سجل رهونات مركزية كما أن قانون تملك الشقق غير جاهز حتى الآن (أبو معمر، 2001)

كما أن المشكلات في التشريعات المصرفية المتعلقة بإيجاد حل للخلافات والنزاعات المصرفية التي تواجهها المصارف مع المقترضين الذي يمكن وصفه بالفراغ التشريعي يؤدي إلى سيادة الفوضى والضعف في تطبيق القوانين ذات العلاقة مما يؤثر في المخصصات المالية وقرارات منح الائتمان، وفي نفس السياق، يؤدي هذا إلى حدوث زيادة كبيرة في مخصصات الديون المتعثرة بسبب تخلف العديد من المدينين عن سداد قروضهم والتي يعود أسبابها إلى ضعف أو توقف الأنشطة الاقتصادية التي يديرونها أو تدني العوائد المتوقعة منها، فضلاً على أن بعضها يعود إلى ممارسات الإقراض السابقة والتي أدت إلى تدهور ملحوظ في نوعية محافظ القروض نتيجة للحصار وإغلاق المعابر المستمر وانقطاع الحركة التجارية بين قطاع غزة والضفة الغربية من جهة وبين الأراضي الفلسطينية بشكل عام والعالم الخارجي من جهة ثانية، الأمر الذي أدى إلى عرقلة حركة الصادرات والواردات. مما تسبب في عدم انتظام حركة التدفقات النقدية للتجار الذين اعتمدوا على المصارف في تمويل نشاطهم التجاري. (مؤسسة مفتاح، 2014)

يمكن القول أن التردد من قبل كل من المصارف الوافدة والمحلية في منح القروض وخاصة تلك التي لا تمتلك سياسة ائتمانية واضحة ومحددة ومعتمدة اسهم بشكل كبير في الزيادة النسبية للتسهيلات المتعثرة في العام 2013، وكذلك عدم توفر الضمانات الكافية للاقتراض.

4.4. الخلاصة

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير معلومات الائتمان التي توفرها سلطة النقد على نجاعة التسهيلات المصرفية؛ ويمكن تلخيص ما خلصت إليه الدراسة بالتالي:

✓ إن الدرجة الكلية لمدى تأثير المعلومات الائتمانية في نجاعة التسهيلات الائتمانية، كانت مرتفعة، حيث بلغت النسبة المئوية الكلية لمتوسط استجابات المبحوثين على جميع الفقرات لجميع المجالات (78.0).

✓ إن ترتيب المجالات تبعاً لدرجاتها الكلية، كما يلي:

المرتبة الأولى: دور نظام معلومات الائتمان في رفع جودة القرار الائتماني.

المرتبة الثانية: دور نظام معلومات الائتمان في زيادة منح التسهيلات.

المرتبة الثالثة: دور نظام معلومات الائتمان في خفض التسهيلات المتعثرة.

الفصل الخامس

الاستنتاجات والمقترحات

بعد إجراء هذه الدراسة ومن خلال عرض النتائج ومناقشتها، خلصت الدراسة إلى استنتاجات ومقترحات كما يلي:

1.5. الاستنتاجات

إن أهم الاستنتاجات التي توصلت إليها الباحثة في هذه الدراسة ما يلي:

- أن تبادل المعلومات حول خصائص المقترضين ومدى وبنيتهم له آثار مهمة على الأنشطة الائتمانية التي تقدمها البنوك.
- يساعد استخدام بيانات نظام معلومات الائتمان على تحسين معرفة البنوك بخصائص المتقدمين بطلبات قروض كما يسهم في إنتاج توقعات أكثر دقة حول احتمالات السداد.
- يسهم نظام معلومات الائتمان في ضبط أنشطة المقترضين.
- يعمل نظام معلومات الائتمان على الحد من قيام المقترضين بالإفراط في الاقتراض وذلك من خلال عدم تمكينهم من الاقتراض من عدة بنوك في نفس الوقت دون معرفة البنوك بهذا الأمر.
- تسعى سلطة النقد بشكل واضح لتلبية متطلبات التحول إلى بنك مركزي من خلال الإسهام في تطوير مكتب المعلومات الائتمانية والأنظمة المستخدمة من أجل تحسين عملية إدارة المخاطر وتطبيق الأساليب الواردة في اتفاقية بازل الجديدة.
- يسهم مكتب المعلومات الائتمانية في عملية الربط وزيادة الثقة بين المصارف والعملاء مما يساعد في ضبط عملية الائتمان وتسهيل ترسيخ أسس ومبادئ الائتمان العادل.

- يسهم مكتب المعلومات الائتمانية في زيادة عدد العملاء المتعاملين مع المصارف مما يشجع هذه المصارف على توسيع قاعدة العملاء وتقديم تسهيلات أكثر للعملاء مما يعني زيادة العائد على العمليات.
- تعتمد المصارف الفلسطينية بشكل واضح على مكتب المعلومات الائتمانية وزيادة قدرة موظفي الائتمان على تحليل المعلومات في سبيل اتخاذ قرارات ائتمانية سليمة ورشيقة.
- عملية اتخاذ القرار الائتماني عملية صعبة تتطلب دراسة تحليلية في ضوء استخدام مؤشرات التحليلات المالية إلى جانب خدمة الاستعلام التي يقدمها مكتب المعلومات الائتمانية.
- المحافظة على تاريخ ائتماني جيد وسمعة جيدة يسهمان في اتخاذ قرارات ائتمانية أكثر صوابا بالاعتماد على معلومات ائتمانية عالية الجودة.
- الالتزام بسداد الأقساط من طرف المقترض يشجع الإحساس بالمسؤولية والالتزام من قبل طالبي التسهيلات خوفا على سمعتهم وأدبياتهم المالية مما يؤدي إلى ممارسات إيجابية بالنسبة للمقترضين والمقرضين.
- يسهم مكتب المعلومات الائتمانية في زيادة منح التسهيلات وخفض المخاطر من خلال:

- ✓ توفير بيانات عن العملاء.
- ✓ خفض مستوى التشدد في طلب الضمانات وسرعة اتخاذ القرار الائتماني.
- ✓ تعزيز مكانة الشيك والتوسع في منح الائتمان بنسبة مخاطر منخفضة.
- ✓ خفض حجم الديون المتعثرة والمخاطر التشغيلية في الجهاز المصرفي والتنبؤ بالأداء المستقبلي للمقرضين.
- ✓ تعزيز الإقراض للشرائح الأصغر في المجتمع.

- يسهم مكتب المعلومات الائتمانية في عملية النمو الاقتصادي من خلال تحليل القطاع المالي باعتباره مخزون للمعلومات مما يقلل عمليات التمويل المتعثر وهذا ينعكس إيجابا على الناتج القومي الإجمالي وزيادة الثقة العالمية بالاقتصاد القومي.
- يسهم نظام معلومات الائتمان بفعالية في تطبيق مبدأ أعرف عميلك الذي يقوم على معرفة المصرف لعميله معرفة تامة لاتخاذ القرار الصائب عند منح الائتمان.
- يسهم نظام معلومات الائتمان في حل مشكلة تشابه الأسماء التي تعاني منها الكثير من المصارف.
- يسهل الحصول على التقارير الائتمانية المفصلة عن العملاء عملية اتخاذ القرار السليم في الوقت المناسب.

- يساهم نظام معلومات الائتمان في التقليل من عمليات التمويل المتعثر؛ الأمر الذي ينعكس إيجاباً على الناتج القومي الإجمالي بشكل مباشر، وبشكل غير مباشر من خلال زيادة الثقة العالمية في الاقتصاد القومي مما ينعكس إيجاباً على عمليات انتقال رؤوس الأموال الأجنبية إلى الداخل.

2.5. المقترحات

بناء على ما تم استنتاجه فان الباحثة تقترح ما يلي:

- ضرورة الاستمرار في عقد ورشات عمل لموظفي المصارف حول الأنظمة المستحدثة في نظام المعلومات الائتمانية.
- يجب على جميع العملاء العمل على المحافظة على سجل ائتماني جيد لضمان مرونة التعامل مع المصارف كما أن على أصحاب السجل الائتماني السيء تصويب وضعهم والعمل على تحسين متانتهم الائتمانية لضمان استمرار العلاقات المصرفية بشكل جيد.
- بذل جهود مستمرة في سبيل ترقية ثقافة السلامة الائتمانية ونشر الوعي حول الأنظمة المستحدثة وفوائدها وتوفير قدر كاف من المعلومات التاريخية والحالية.
- العمل على استقطاب خبرات فنية قادرة على إدخال تعديلات جديدة على الأنظمة المعمول بها من خلال تشجيع الإبداع لهذا الغرض.
- لا بد من تشجيع إنشاء أنواع أخرى من مكاتب المعلومات الائتمانية مثل التشجيع على إنشاء وكالات معلومات ائتمانية لما لها من آثار إيجابية متعددة على القطاعات الاقتصادية بشكل عام.
- توسيع قاعدة البيانات التي يوفرها النظام بحيث يصبح مركزا للمعلومات الاقتصادية يمكن من خلاله الاعتماد على رؤى تحليلية لجميع القطاعات الاقتصادية المهمة والأساسية
- توسيع قاعدة المستفيدين من الخدمات التي يقدمها نظام معلومات الائتمان بشكل يساهم في تقديم المعلومات اللازمة لتسهيل عملية الإدارة الاقتصادية الصحيحة، ومراقبة المديونية العامة للاقتصاد والتحكم إضافة إلى تعزيز سياسة الإقراض (الائتمان) العادل.
- تعزيز فعالية الإشراف لتشمل حساب رأسمال المخاطر الائتمانية ومتطلبات المخصصات بجانب الإسهام في تطبيق منهجيات متطورة لاتفاقية بازل 2 ويازل 3 لكفاية رأس المال.
- تجميع وتحليل المعلومات الائتمانية عن العملاء في كافة البنوك والمؤسسات المالية وأي شركة مرخص لها منح التسهيلات الائتمانية أو البيع بالأجل أو بالتقسيط أو بالإجارة.

- توسيع الخدمات بحيث تشمل خدمة التقييم الائتماني للعميل التي توضح مستوى المخاطر التي يتمتع بها سواء كانت مرتفعة أو متوسطة أو ضعيفة مما يدعم قرار البنوك في منح الائتمان للعميل.
- طرح المزيد من الخدمات التكميلية الأخرى مثل خدمة مراقبة حسابات العملاء، وخدمة مراقبة المحفظة التمويلية للمؤسسات المالية (وخدمة تقارير الاحتيال).
- العمل على جعل نظام معلومات الائتمان مركزا للمعلومات الاقتصادية بحيث يتيح الاعتماد على رؤى تحليلية لجميع القطاعات الاقتصادية المهمة والأساسية وذلك لتفعيل إدارة الاقتصاد وذلك من خلال تزويده لذوي الشأن بالبيانات والتحليلات الدقيقة والمركزة للقطاعات الاقتصادية.

المراجع:

1. أبو عبدو، م. (2004): آثار المخاطر الائتمانية على محددات قرار الائتمان- دراسة تطبيقية على المصارف التجارية العاملة في قطاع غزة أثناء انفاضة الأقصى، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
2. أبو عيدة، ع. (2014): قسم الاقتصاد، كلية العلوم الإدارية والاقتصادية المفتوحة، مجلة الأبحاث المالية والمصرفية، المعهد المصرفي الفلسطيني، جامعة القدس، رام الله، فلسطين.
3. أبو معمر، ف. (2001): دور البنوك في الاستثمار في فلسطين في الفترة 1990 - 2000، مجلة الجامعة الإسلامية، المجلد العاشر، العدد الأول.
4. إدمون، ج. (2010): مدى فاعلية نظم المعلومات المحاسبية في المصارف التجارية العراقية الأهلية من وجهة نظر الإدارة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.
5. ارشيد، ع.، جودة، م. (1999): إدارة الائتمان الطبعة الأولى. دار وائل للنشر، عمان.
6. بن طرية، س. (2011): استخدام النسب المالية للتنبؤ بتعثر القروض المصرفية دراسة حالة في مديرية البنك الوطني الجزائري بورقلة ووكالاتها (ورقلة - تقرت) 2007 - 2009، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر.
7. بنك السودان المركزي (2010): البيانات الائتمانية لعملاء الجهاز المصرفي، تجربة بنك السودان المركزي، الإدارة العامة لتنظيم وتنمية الجهاز المصرفي، إدارة الشؤون المصرفية، وحدة البيانات والترميز، السودان.
8. بنك اندونيسيا، <http://www.bi.go.id> آخر زيارة 2014/8/30.
9. بنك أي سي أي سي أي، www.cibil.com آخر زيارة 2014/8/14.
10. بني هاني، ح. (2003): اقتصاديات النقود والبنوك، دار الكندي للنشر، الطبعة الأولى، اريد، الأردن.
11. ترانز يونيون، <http://www.transunion.hk>، آخر زيارة 2014/7/14.
12. جبر، ع. (2013): دور اللجنة الوطنية لمكافحة غسل الأموال في الحد من ظاهرة غسل الأموال في القطاع المصرفي الفلسطيني، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القدس، القدس.

13. حابس، ا (2011): دور التحليل المالي في منح القروض، دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة ورقلة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر.
14. الحسيني، ف. وآخرون (2000): إدارة البنوك مدخل كمي واستراتيجي معاصر، دار وائل للنشر، عمان.
15. خطاب، ع. (2002): تحليل العوامل المؤثرة على كفاءة وفعالية نظم المعلومات المحاسبية في البنوك التجارية الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة آل البيت، الأردن.
16. الخطيب، م. (2004): تكلفة الائتمان المصرفي وقياس مخاطرة بالتطبيق على أحد المصارف التجارية السورية، رسالة ماجستير، جامعة حلب، سوريا.
17. الدغيم وآخرون (2006): التحليل الائتماني ودوره في ترشيد عمليات الإقراض المصرفي بالتطبيق على المصرف الصناعي السوري، مكتبة جامعة تشرين للدراسات والبحوث العلمية، المجلد 28، العدد 3، سوريا.
18. ذيب، ح. (2012): فعالية نظم المعلومات المصرفية في تسيير حالات فشل الائتمان، دراسة حالة: عينة من البنوك التجارية العاملة في ولاية ورقلة خلال سنة 2010، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر.
19. الراوي، خ. (2003): إدارة العمليات المصرفية، دار المناهج للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، عمان، الأردن.
20. الرفاعي، أ. (1998): مناهج البحث العلمي تطبيقات إدارية واقتصادية، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، عمان.
21. زائدة، د. (2007): التسهيلات الائتمانية المتعثرة في الجهاز المصرفي الفلسطيني "دراسة تطبيقية على المصارف الوطنية العاملة في قطاع غزة"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
22. سلطة النقد الفلسطينية (2013): التجربة الفلسطينية في مجال تطوير البنية التحتية للقطاع المالي والمصرفي، ورقة عمل مقدمة إلى أمانة مجلس محافظي صندوق النقد العربي، فلسطين.
23. سلطة النقد الفلسطينية (2013): بروشور علاقات الجمهور، رام الله، فلسطين.
24. السلطة الوطنية الفلسطينية (1997): قانون سلطة النقد. رقم (2)، ديوان الفتوى والتشريع، فلسطين.
25. سمة، الشركة السعودية للمعلومات الائتمانية، الموقع الإلكتروني <http://www.simah.com/ar/OverView.aspx>، آخر زيارة 2014/5/15.

26. سوق المعلومات الائتمانية الاسترالي،
http://dnb.com.au/Header/About_Us/Company_profile/index.aspx، آخر زيارة 2014/8/14.
27. السيسي، ص. (2004): قضايا مصرفية معاصرة"، ط1 ، دار الفكر العربي، القاهرة، مصر.
28. السيسي، ص: (2004) قضايا مصرفية معاصرة، الطبعة الأولى، دار الفكر العربي القاهرة.
29. سيكاران، أ. (1998): طرق البحث في الإدارة: مدخل بناء المهارات البحثية، ترجمة إسماعيل على بسيوني وعبد الله سليمان العزاز، مطابع جامعة الملك سعود، الرياض.
30. الشامي، أ. (2009): أثر الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية على جودة التقارير المالية للبنوك التجارية العاملة في الجمهورية اليمنية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، الأردن.
31. الشركة السعودية للمعلومات الائتمانية - سمة، <http://www.simah.com>، آخر زيارة 2014/8/14.
32. الشركة المصرية للاستعلام الائتماني "I-Score"، www.i-score.com.eg، آخر زيارة 2014/5/12.
33. الشركة المصرية للاستعلام الائتماني "I-Score"؛ <http://www.i-score.com.eg/Arabic/Arabic-About-Us>، آخر زيارة 2013/6/1.
34. صندوق النقد الدولي (2013): تقرير خبراء لاجتماع لجنة الاتصال المخصصة في سبتمبر/أيلول، <http://www.imf.org/external/country/WBG/RR/2013/091113b.PDF>، آخر زيارة بتاريخ 2014/5/6.
35. صيام، و. (2004): تقييم نظم المعلومات المحاسبية المحوسبة في البنوك التجارية الأردنية في ظل التطور التكنولوجي، بحث مقدم للمؤتمر العلمي المهني السادس لجمعية المحاسبين القانونيين، عمان، الأردن.
36. الصيرفي، م. (2006): إدارة البنوك، الطبعة الأولى، دار المناهج للنشر والتوزيع. عمان، الأردن.
37. طایل، م. (2002): البنوك الإسلامية والمنهج التمويلي، الطبعة الأولى، دار أسامة للنشر، عمان، الأردن.

38. الطراونة، م. (2002): مشاكل التسهيلات الائتمانية التي تواجه جنوب الأردن": دراسة تطبيقية على مناطق الجنوب، مجلة مؤتة للبحوث والدراسات، المجلد السابع عشر، العدد السابع، الأردن.
39. الطلاع، م. (2010) إدارة العملية التفاوضية في قرار منح الائتمان "دراسة تطبيقية على المصارف التجارية في قطاع غزة"، دراسة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
40. عبد الرحمن، إ. (2000): إدارة البنوك التجارية: الطبعة الثانية، دار النهضة العربية، القاهرة، مصر.
41. عبد الرحمن، ت. (2012): دور التحليل المالي في تشخيص عوامل القوة والضعف في القوائم المالية للشركات المقترضة عند اتخاذ القرار الائتماني المصرفي دراسة تطبيقية في مجموعة من المصارف المختارة في مدينة كركوك، جامعة تكريت - كلية الإدارة والاقتصاد مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد - 8، العدد 26.
42. عبيدات، ذ. وآخرون (2012): البحث العلمي، مفهومه، أدواته، وأساليبه، الطبعة 15، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان.
43. العريبي، ن (2007): دراسة تحليلية للقروض المتعثرة في المصرف الصناعي السوري، كلية الاقتصاد، جامعة دمشق، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية- المجلد 23- العدد الثاني.
44. العساف، ص. (1995): المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية، مكتبة العبيكان، الرياض.
45. عسكر، ع. وآخرون (2003): مقدمة في البحث العلمي، الطبعة الثالثة، مكتبة الفلاح، الكويت.
46. غنيم، أ. (1999\98) صناعة قرارات الائتمان والتمويل في إطار الاستراتيجيات الشاملة للبنك، الطبعة الثانية مطابع المستقبل بورسعيد.
47. فهمي، ب. (2004): الائتمان: التمويل من الفطرة إلى الألفية الثالثة وحتى ما لا نهاية، الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية، عمان.
48. قانون المصارف قرار بقانون رقم (9) لسنة 2010م بشأن المصارف
49. قريشي، م. (2006): قياس الكفاءة الاقتصادية في المؤسسات المصرفية دراسة نظرية وميدانية للبنوك الجزائرية خلال الفترة 1994 إلى 2003، أطروحة دكتوراه: دولة في العلوم الاقتصادية تخصص نقود ومالية، جامعة الجزائر، الجزائر.
50. كشك، ب. (1996): مبادئ الإحصاء واستخداماتها في مجالات الخدمة الاجتماعية، دار الطباعة الحرة، الإسكندرية، مصر.

51. كمال، م (2007): الإدارة الحديثة لمخاطر الائتمان في المصارف وفقا للمعايير الدولية "بازل II"، دراسة تطبيقية على المصارف العاملة في فلسطين، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
52. محمد، ف. (2001): تعثر سداد الديون في المصارف الإسلامية، دراسة تطبيقية على المصارف السودانية، رسالة ماجستير، مكتبة الجامعة الأردنية.
53. مطر، م. (2006) الاتجاهات الحديثة في التحليل المالي والائتماني الطبعة الثانية دار وائل للنشر عمان.
54. مقداد، س. (2007): إصدار النقد الوطني والخيارات الممكنة لترتيبات نقدية تتلاءم وخصوصية الاقتصاد الفلسطيني رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
55. مكتب لمعلومات الائتماني الياباني، <http://jicc.co.jp>، آخر زيارة 2014/8/4.
56. مكتب معلومات الائتمان، سلطة النقد الفلسطينية،
<http://www.pma.ps/Default.aspx?tabid=322&language=ar-EG> ، آخر زيارة 2014/8/8.
57. مؤسسة مفتاح،
<http://www.miftah.org/arabic/Display.cfm?DocId=3109&CategoryId=3>، آخر زيارة 2014/9/19.
58. الموقع الالكتروني لنظام معلومات الائتمان الماليزي،
<http://creditbureau.bnm.gov.my/creditabout.html>، آخر زيارة 2014/6/13.
59. النجار، ف (1997): التحليل الائتماني- مدخل اتخاذ القرارات، مطبعة بنك الإسكان، عمان.
60. نصار، ص. (2005): العوامل المحددة لقرار منح التسهيلات الائتمانية المباشرة، دراسة تحليلية مقارنة في المصارف الإسلامية والتجارية العاملة في قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
61. نظام معلومات الائتمان المحدود في سنغافورة.
<http://www.creditbureau.com.sg/about-cbs> ، آخر زيارة 2014/5/14.
62. هارون، س. (1998): سياسة التسهيلات البنكية في قطاع غزة " ، سلسلة دراسات وتقارير الدائرة الاقتصادية، مكتب الرئيس، العدد 66

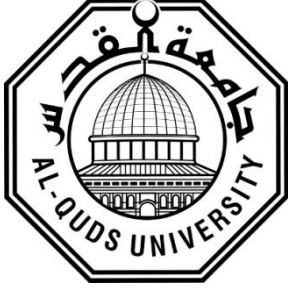
63. Aladwani, A. (2002): An Integrated Performance Model Information Systems Projects, Journal of Management Information Systems, Vol. 19 Issue 1, No. 1, M. E. Sharpe, Inc. Armonk, NY, USA.
64. Albert , P. (1999): managing information system " contingencies in banks: a case study, Disaster Prevention and management "Vol. 8, No. 2.
65. Ann, O. (2003): How Credit Reports Work, 11 July 2002, <http://money.howstuffworks.com/personal-finance/debt-management/credit-report.htm>, accessed 8/8/2014.
66. Bank Indonesia, <http://www.bi.go.id/en/moneter/biro-informasi-kredit/Contents/Default.aspx> accessed 9/8/2014.
67. Brown, M. and Zehnder , C. (2007): The Emergence of Information Sharing in Credit Markets, World Bank, 14/4/2014. <http://siteresources.worldbank.org/INTFR/Resources/BrownZehnder0408.pdf>, accessed 1/6/2014.
68. Chakravarti, R. and Chea, B. (2005): The Evolution of Credit Bureaus in Asia-Pacific, Citibank, N.A. Asia Pacific Consumer Bank, Regional Business Analytics Unit, Risk Management, www.business-school.ed.ac.uk/chea-beng-hai-chakrabarti-rita.pdf, accessed 15/8/2014
69. CIBIL, Credit Information Bureau (India) Limited, <https://www.cibil.com/about-us>, accessed 14/7/2013.
70. Danos, P. & others (1989): The use of accounting information in bank lending decisions, Accounting, Organizations and Society.
71. Galarza, F. & others (2001): Growing Indebtedness, Institutional Change and Credit Contracts in Peru, in Defusing Default: Incentives and Institutions, Washington, Johns Hopkins University Press.
72. Gehrig and Stenbacka (2005), Information Sharing and Lending Market Competition with Switching Costs and Poaching, Institut zur Erforschung der Wirtschaftlichen Entwicklung, Universität Freiburg, Germany and Swedish School of Economics, Finland. http://www.researchgate.net/publication/222520487_Information_sharing_and_lending_market_competition_with_switching_costs_and_poaching/links/0fcfd506d7211c0d50000000, accessed 5/3/2014.
73. Gregorio, O. (2012): Resilience in Latin America: Lessons from Macroeconomic Management and Financial Policies, research department, International Monetary Fund Conference on Financial Crises: Causes, Consequences and Policy Responses, Washington D.C. IMF Working Paper, WP/13/259.
74. Pinheiro, A. and Cabral, C. (1999): Credit Markets in Brazil: The Role of Judicial Enforcement and Other Institutions, <http://libraries.fe.unl.pt/index.php/e-resources/nsbe-wp/item/credit-markets-in-brazil-the-role-of-judicial-enforcement-and-other-instituions-armando-castelar-pinheiro-celia-cabral>, accessed 13/3/2014.
75. <http://creditbureau.bnm.gov.my/creditabout.html>, accessed 16/8/2014.

76. http://dnb.com.au/Header/About_Us/Company_profile/index.aspx, accessed 16/8/2014.
77. <http://www.baycorp.com.au/About/AboutBaycorp.aspx> , accessed 4/8/2014.
78. <http://www.creditbureau.com.sg/about-cbs>, accessed 3/6/2014.
79. <http://www.creditbureau.com.sg/node/26>, accessed 1/8/2014.
80. IMF (2011): Macroeconomic and Fiscal Framework for the West Bank and Gaza: Seventh Review of Progress, IMF, Brussels.
81. Jacobson and Roszbach, (2003): Bank Lending Policy, Credit Scoring and Value at Risk, *Journal of Banking & Finance*, Vol. 27, No. 4, April.
82. Jappelli, T. and Pagano, M. (1993): Information Sharing in Credit Markets, *The Journal of Finance*, Vol. 43, No. 5.
83. Jappelli, T. and Pagano, M. (2002): Information Sharing, Lending and Defaults: Cross-Country Evidence, *Journal of Banking and Finance*, Vol. 26, No. 10, October.
84. Jappelli, T. and Pagano, M. (2005): Role and Effects of Credit Information Sharing, in *The Economics of Consumer Credit: European Experience and Lessons from the U.S.*, Cambridge: MIT Press.
85. Jentzsch, N. (2005): Best world practices in credit reporting and data protection: lessons for China, Working Paper, Department of Economics, John F. Kennedy Institute.
86. Jorge, P. and Pagano, M. (1997): Endogenous Communication among Lenders and Entrepreneurial Incentives, *The Review of Financial Studies*, Volume 10, Issue 1, spring , Oxford university Press.
87. Jorge, P. and Pagano, M. (2000): Sharing Default Information as a Borrower Discipline Device, *European Economic Review*, Vol.44, No.10.
88. Kallberg, J. and Udell, G. (2003): The value of private sector business credit information sharing: The US case, *Journal of Banking & Finance* Vol. 27.
89. Kühn, K. & Vives, X. (1994): Information Exchanges among Firms and their Impact on Competition, Institute d'Anàlisi Econòmica (CSIC), Barcelona, <http://blog.iese.edu/xvives/files/2011/09/Information-Exchanges-and-their-Impact-on-Competition.pdf>, accessed 17/3/2014.
90. World Bank Group (2011): General Principles for Credit Reporting, September 2011, Washington.
91. Luoto, J. & others (2004): Credit information systems in less-developed countries: recent history and a test. University of California at Berkeley, University of California at San Diego and University of San Francisco, <http://are.berkeley.edu/courses/develwork/papers/Luoto.pdf>, accessed 16/8/2014.
92. Miller, M. (2003): Credit Reporting Systems and the International Economy, The MIT Press, Cambridge.

93. Miller, M. (2003): Credit reporting systems around the globe: the state of the art in public and private credit registries, *Credit Reporting Systems and the International Economy*, Cambridge, Massachusetts, MIT Press.
94. Nicolaou, A. (2000): A contingency model of perceived effectiveness in accounting information systems: Organizational coordination and control effects, University of Piraeus, Greece, Published at *International Journal of Accounting Information Systems*.
95. Pagano, M. (2001): *Defusing Default: Incentives and Institutions*. Inter-American Development Bank, Johns Hopkins University Press, Washington.
96. Sekaran, U. (2003): *Research Methods for Business: A Skill Building Approach*, 4th Edition John Wiley & Sons.
97. Serafeimidis, V. and Smithson, S. (2003): Information systems evaluation as an organizational institution: experience from a case study, *Information Systems Journal*, vol. 13, issue 3.
98. Smith, D. & others (1992): *Sequential Banking*, *Journal of Political Economy*, Vol. 100, No. 1, Feb., The University of Chicago Press.
99. Smith, D. & others (1998): *Bank Relationships: A Review*, December, forthcoming in *The Performance of Financial Institutions*, Cambridge University Press.
<http://core.kmi.open.ac.uk/download/pdf/6635756.pdf>, accessed 18/5/2014.
100. TransUnion, Hong Kong,
http://www.transunion.hk/aboutus/howeare_en.html, Accessed 15/5/2013
101. Vives, X. (1990): Trade Association Disclosure Rules, Incentives to Share Information, and Welfare.” *RAND Journal of Economics*, Vol. 21.
102. Wayne M. Morrison (2014): *China’s Economic Rise: History, Trends, Challenges, and Implications for the United States*, Congressional Research Service, <http://fas.org/sgp/crs/row/RL33534.pdf>, accessed 3/6/2014.
103. Wikipedia (2014): *The Free Encyclopedia*.
http://en.wikipedia.org/wiki/Credit_bureau, accessed 13/6/2014.
104. <http://jicc.co.jp/english/characteristics/index.html>, accessed 13/6/2013
105. International Finance Corporation,
<http://www.creditinfo.com/lisalib/getfile.aspx?itemid=c2fb9d99-7b47-11e2-be37-005056867cb9>, accessed 12/8/2014.
106. Bank for International Settlements, 2014.
<http://www.bis.org/bcbs/about.htm?m=3%7C14%7C573>, accessed 6/6/2014.
107. baycrop, 2014,
<http://www.baycorp.com.au/About/AboutBaycorp.aspx>, accessed 18/8/2014.

الملاحق

ملحق 1.3: استبانة دور المعلومات الائتمانية التي توفرها سلطة النقد في نجاعة التسهيلات المصرفية من وجهة نظر الإدارات العليا للمصارف"



حضرات الأخوة والأخوات المحترمين/ المحترمات
مدراء البنوك العاملة في فلسطين المحترمين

تحية طيبة وبعد،،،

تقوم الباحثة بإجراء دراسة بعنوان:

"دور المعلومات الائتمانية التي توفرها سلطة النقد في نجاعة التسهيلات المصرفية من وجهة
نظر الإدارات العليا للمصارف"

وذلك كمتطلب لنيل درجة الماجستير من جامعة القدس/ أبو ديس، معهد التنمية المستدامة/
تخصص بناء مؤسسات.

أرجو منكم/ن التكرم بتعبئة الاستمارة المرفقة، علماً بأن البيانات الواردة في الإستبانة ستستخدم
لأغراض البحث العلمي وستعامل بسرية تامة، حيث أن تعاون حضرتكم/ن في الإجابة له أهمية
كبيرة لتحقيق أهداف الدراسة.

"شاكرين لكم حسن تعاونكم"

الباحثة: أمل أبو جبر

بإشراف: الدكتور عزمي الأطرش

القسم الأول: معلومات عامة

الرجاء وضع رقم الإجابة المناسبة، والتي تنطبق عليك في المربع مقابل كل عبارة، أو الإجابة في الفراغات بالشكل الذي ينطبق عليك:

A.1 الجنس	(1 ذكر	(2 أنثى
A.2 العمر	(1 أقل من 35 سنة	(2 36- 45 سنة
A.3 الدرجة العلمية	(1 توجيهي فأقل	(2 دبلوم متوسط
	(3 46- 55 سنة	(4 أكبر من 55 سنة
	(3 بكالوريوس	(4 دبلوم عالي
	(5 ماجستير	(6 دكتوراة

القسم الثاني: محاور الدراسة

أولاً: دور نظام معلومات الائتمان في رفع جودة القرار الائتماني./ اختر الإجابة الصحيحة:

الفقرات	أتفق بدرجة كبيرة جداً	أتفق بدرجة كبيرة	أتفق بدرجة متوسطة	لا أتفق بدرجة كبيرة	لا أتفق بدرجة كبيرة جداً
B.1 إن مدى الاعتماد على معلومات الائتمان في رفع جودة القرار الائتماني متدني					
B.2 إن عملية الائتمان تعبير عن الثقة التي تنشأ بين المقرض والمقترض					
B.3 يجب أن يتم الائتمان استناداً إلى قواعد وأسس مستقرة ومتعارف عليها					
B.4 إن المعلومات المحاسبية الجيدة التي تعكس الحقيقة الاقتصادية للشركات سوف تقود إلى تقييم جيد لقدرة المنشأة على السداد والوفاء بالتزامها					
B.5 جودة المحفظة الائتمانية تنتج بمدى استعداد البنك لتحمل المخاطر ومستوى الربحية المطلوب					

					B.6	المعلومات الكافية لإجراء تقييم شامل لنوعية المخاطر المرتبطة بطالب الائتمان من المعايير الملائمة لمنح الائتمان
					B.7	توافر إجراءات للتعامل مع الائتمان ومتابعته من خلال توافر نظام للتعامل مع ملفات الائتمان وتحديث بياناتها ومستنداتها
					B.8	تتوفر إجراءات للتعامل مع الائتمان ومتابعته من خلال توافر نظام للتعامل مع ملفات الائتمان وتحديث بياناتها ومستنداتها.
					B.9	لا تعتبر السياسات الائتمانية للوحدات المصرفية العاملة من أهم العوامل التي تحدد كمية وسائط الدفع المتاحة للاستخدام المحلي (عرض النقود) في الاقتصاد الكلي.
					B.10	الائتمان يعتبر مؤشراً للاستثمار الذي هو سبب بناء تراكم رأسمالي يساهم في توسيع وتوزيع القاعدة الإنتاجية اللازمة لتحقيق التنمية المستدامة.
					B.11	إلزام البنوك باستحداث إدارات لتقديم الخدمات الفنية للعملاء وخاصة في مجال دراسات الجدوى والتسهيلات المصرفية والفنية.
					B.12	تأتي خطوة فتح السجل الائتماني للعميل قبل الحصول على جواب طلب الاستعلام واستكمال الدراسات والتحليلات الائتمانية الضرورية.
					B.13	التنوع في استخدام نظم المعلومات داخل المصرف يرفع من جودة قرار الائتمان.
					B.14	تتوافر شبكة اتصالات حديثة وفعالة لخدمة النظام داخل المصرف.

ثانياً: دور نظام معلومات الائتمان في زيادة منح التسهيلات. / اختر الإجابة الصحيحة:

لا أتفق بدرجة كبيرة جداً	لا أتفق بدرجة كبيرة	أتفق بدرجة متوسطة	أتفق بدرجة كبيرة	أتفق بدرجة كبيرة جداً	الفقرات
					B.1 يجب أن يكون الغرض من طلب الائتمان متمشياً مع نشاط العميل ومع السياسة الائتمانية للمصرف
					B.2 تقوم البنوك الكبيرة بتحديد إجراءات منح التسهيلات كتابه لكي تكون بمثابة إطار عام يرشد موظفي قسم الائتمان إلى خطوات محددة وموحدة لتنفيذ العملية الائتمانية
					B.3 البنوك غير المنظمة فقد تكون لديها إجراءات محددة غير مكتوبة ويقوم الموظفون بتنفيذها
					B.4 أن التسهيل مطلوب من اجل تنمية النشاط الجاري للعميل، وليس بغرض تمويل رأس المال
					B.5 تساعد التسهيلات الائتمانية مقابل خصم الكمبيالات المحلية أو بضمانها إلى حد كبير على تنشيط العمليات التجارية وتبسيطها
					B.6 يعتبر منح التسهيلات الائتمانية الوجه الثاني لنشاط البنوك التجارية بعد قبول الودائع بأنواعها المختلفة
					B.7 هناك فروق بين حجم التسهيلات التي تقدمها البنوك الوافدة إلى فلسطين وحجم التسهيلات التي تقدمها البنوك الوطنية.
					B.8 تعزو البنوك العاملة انخفاض حصة التسهيلات من الودائع إلى ضعف وتخلف جهاز القضاء خاصة في مجال فض النزاعات التجارية.

					B.9	تؤثر قيمة الأقساط المستحقة غير المسددة للعميل على زيادة منح التسهيلات له.
					B.10	إن الالتزامات السابقة للعميل تؤثر على نسبة منح التسهيلات له.
					B.11	عدم وجود أية بيانات شخصية عن العميل على نظام الشيكات تؤثر سلبياً على نسبة التسهيلات المقدمة له.
					B.12	تقييم وضع العميل يفصح عن رمز وضعية العميل الممنوح تسهيل من ناحية التزامه بسداد الأقساط وفق شروط العقد.
					B.13	بيانات الاستعلامات التي تمت على العميل تساهم إلى حد كبير في التعرف على ممارسات العميل المتخذة خلال فترة زمنية محددة في حال زيارته لأكثر من مصرف لغاية الحصول على قرض.
					B.14	إجمالي التسهيلات الممنوحة للعميل تعكس ملخصاً عن المركز المالي للعميل المقترض أو الكفيل.

ثالثاً: دور نظام معلومات الائتمان في خفض التسهيلات المتعثرة. ضع إشارة أمام العبارة التي تعبر عن رأيك:

لا أتفق بدرجة كبيرة جداً	لا أتفق بدرجة كبيرة	أتفق بدرجة متوسطة	أتفق بدرجة كبيرة	أتفق بدرجة كبيرة جداً	الفقرات
					B.1 من أسباب تعثر منح التسهيلات، عدم توافر نظام كفاء وفعال للمعلومات الائتمانية
					B.2 يعتبر ضعف الكوادر البشرية أو عدم توافرها بالقدر الكافي سبب مهم لتعثر منح التسهيلات
					B.3 ضعف نظم العمل والرقابة الداخلية لا يعمل على زيادة منح التسهيلات

					B.4	غياب المتابعة السليمة والمستمرة من جانب البنك.
					B.5	غياب سياسة سليمة للإقراض داخل البنك، يتوافر لها الوضوح ويتصل بها علم وفهم المستويات الائتمانية المختلفة داخل البنك بوحداته المختلفة.
					B.6	كفاءة ومقدرة العميل في إدارة النشاط قد لا يتوقفان على شخصه منفردا إذا يعتمد على كوادر محترفة في جوانب النشاط المختلفة
					B.7	عدم استقرار أسعار الصرف يترك أثارا عاصفة على الكثير من حالات حادة من التعثر والارتباك
					B.8	لا يعتبر رقم تسجيل الهيئة من قبل سلطة النقد للهيئات التابعة لمكتب الرئيس ومجلس الوزراء والأمانة العامة لمنظمة التحرير، هو المفتاح الأساسي والرقم الموحد الذي يتم استخدامه (دون أسماء) في إنشاء ملفات الإقراض وتبادل البيانات بين سلطة النقد والجهاز المصرفي.
					B.9	رقم البنك المانح يستخدم للإفصاح عن رقم البنك والفرع مانح التسهيل ويحدد رقم البنك وفرعه
					B.10	نوع التسهيل يفصح في هذا البند عن نوع التسهيل الممنوح، وذلك باستخدام رمز كل تسهيل.
					B.11	إن هيكل الدين تتعلق فقط بإعادة ترتيب شروط السداد قبل تعثر الدين.
					B.12	تاريخ منح التسهيل يفصح عن التاريخ الذي تم به منح التسهيل والمثبت على النظام الآلي للمصرف.

					<p>الإجراءات القانونية المتخذة بحق العميل تهدف إلى الإفصاح عن العملاء المتعثرين المرفوع ضدهم قضايا أمام المحاكم من قبل الجهاز المصرفي.</p>	B13
					<p>فيما يتعلق بقيم كفالات الأشخاص الطبيعيين والاعتباريين فإنها تكون مساوية لقيمة التسهيل المكفول لكل مشترك في الكفالة ولا يتم تجزئتها على المشتركين بالكفالة.</p>	B.14

ملحق 2.3: قائمة أسماء المحكمين

الاسم	مكان العمل
د. سائد خليل	سلطة النقد الفلسطينية
د. سهيل صالحه	جامعة النجاح الوطنية
أ. محمد فالج	سلطة النقد الفلسطينية
د. هشام عورتاني	مركز تطوير القطاع الخاص
د. شاكر صرصور	سلطة النقد الفلسطينية
أ. حمادة جبر	المركز الفلسطيني للبحوث والدراسات المسحية
	الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني

ملحق 3.2: تجارب بعض الدول

غوام:

يعتبر نظام معلومات الائتمان لمنطقة المحيط الهادي الذي يعتبر جزءاً من نظام شركة Equifax بمثابة أكبر وكالات الاستعلامات الائتمانية في ولاية هاواي والذي يخدم البنوك والشركات المالية والاتحادات الائتمانية ووكالات بيع السيارات والمؤسسات الأخرى المانحة للائتمان ضمن إطار منقطة المحيط الهادي بحيث تشمل غوام، وسايان ومنطقة جنوب المحيط الهادي. (Chea & Chakravarti, 2005)

تم تأسيس هذا المكتب في عام 1982، كما يوفر تصنيف بايكون (Beacon Score) من شركة إكويفاكس (Equifax)، وتستخدم منتجاته وحلوله لمنح القروض وبيع السيارات وتعيين موظفين جدد وفحص المستأجرين الجدد للوحدات المؤجرة. (Chea & Chakravarti, 2005)

هونغ كونغ:

تعتبر هونغ كونغ من إحدى الدول التي تم فيها تشكيل نظام معلومات الائتمان لإدارة الأزمة المالية. وقد تم تأسيس شركة ترانز يونيون المحدودة للخدمات المعلوماتية (TransUnion Information Services Limited)، التي كان يطلق عليها سابقاً اسم شركة الخدمات المعلوماتية الائتمانية المحدودة (Credit Information Services Limited CIS) في عام 1982.

وفي أوائل الثمانينات، كانت تعاني المؤسسات المالية من خسائر كبرى نتيجة للاحتيال في التمويل. وكان يعتبر الاحتفاظ بقاعدة بيانات مركزية ضرورياً؛ للحد من ازدواجية وتعدد التمويل من خلال نشر المعلومات فيما بين مانحي الائتمان؛ ولهذا الغرض تم تشكيل شركة الخدمات المعلوماتية الائتمانية المحدودة من قبل اثني عشر مؤسسة تمويلياً، حيث كانت تعتبر هذه المؤسسات من الجهات الفاعلة الرئيسية في سوق تمويل المركبات والمعدات. بدأت هذه المؤسسات بشكل أولي بجمع ونشر المعلومات الخاصة بالشراء والاستئجار. وبالتالي تم تأسيس قاعدة البيانات المركزية الأولى في هونغ كونغ. وبعد مرور ثلاث سنوات، تم توسيع قاعدة البيانات لتشمل

البيانات السلبية والبيانات ذات العلاقة بالتعثر من أجل تعزيز السيطرة على المخاطر الائتمانية بشكل أكبر بالنسبة للمساهمين والأعضاء.

كما أصبحت أهمية قاعدة البيانات المركزية مدركة بشكل أكبر حيث ازدهر قطاع التمويل في هونغ كونغ نظراً لنمو الاقتصاد في أواخر الثمانينات نتيجة لتطور الائتمان غير المضمون (unsecured credit)، خاصة في مجال البطاقات الائتمانية.

كما اتسعت قائمة المساهمين من 12 إلى 16 مساهماً مع الربط بين الجهات المُصدّرة للبطاقات الائتمانية والبنوك. وبشكل تدريجي، أصبحت شركة ترانز يونيون المحدودة للخدمات المعلوماتية تعتبر بمثابة ركيزة أساسية لتطور قطاع الائتمان في هونغ كونغ. وبعد التعريف برمز الخصوصية المُعدّل في حزيران 2003، بدأت شركة ترانز يونيون بنشر بيانات إيجابية في شهر آب من نفس العام. على الرغم من ذلك، فإن ذلك يقتصر فقط على التقرير الائتماني الخاص بطلبات القروض الجديدة فقط.

باستثناء كوريا الجنوبية وأستراليا، تعتبر هونغ كونغ من إحدى أوائل الدول في منطقة آسيا والمحيط الهادي التي أتاحت تصنيف ائتماني على صعيد القطاع، حيث تم تطوير هذه العملية من قبل شركة ترانز يونيون، كما أطلقت ترانز يونيون تصنيف نظام معلومات الائتمان الأول لها المتمثل بتصنيف الإفلاس الائتماني (Bureau Bankruptcy Score) بناء على البيانات السلبية وذلك قبل بضع سنوات فقط. وفي حزيران 2005، أطلقت ترانز يونيون أيضاً تصنيفاً جديداً للمكتب يتمثل بالبيانات الإيجابية. (ترانز يونيون، 2005)

الهند:

بدأت لجنة التعاون الهندية، المنتدى القطاعي لقطاع البطاقات المحلية في عام 1989؛ حيث تم قيادتها من قبل 25 من البنوك العالمية الأعضاء في الماستر كارد. كما كان مشروع الملف السلبي للجنة التعاون الهندية أولى المبادرات من نوعها التي انطلقت في كانون الثاني من العام 1999. ويُعتبر بمثابة المحاولة المنظمة الأولى لإنشاء مكتب معلومات ائتمان (سلبي) في الهند. وتوفر البنوك الأعضاء في لجنة التعاون الهندية قاعدة بيانات لحاملي البطاقات المتأخرين في الدفع، والتي تتم إدارتها من قبل شركة ساتيام لخدمات المعلومات الائتمانية.

تم إنشاء مكتب المعلومات الائتمانية (الهند) المحدود من قبل البنك الحكومي في الهند بالتعاون مع HDFC في آب عام 2000، بمشاركة بنسبة 40 بالمائة لكل منهما ووجود اثنين من الشركاء الأجانب .

وهما شركة Dun & BradStreet للخدمات المعلوماتية (الهند) الخصوصية المحدودة، وشركة ترانز يونيون العالمية. تم إنشاء هذا المكتب نتيجة لإدراك الاحتياجات المتغيرة للسوق المالي المكتمل النمو. ووفقاً لإعلان السياسة الخاص بالبنك الاحتياطي في الهند (البنك المركزي في الهند) لعام 2004-2005، فقد تمت التوصية على تنوع الملكية، وبالتالي تجرد كل من البنك الحكومي في الهند وشركة تمويل التطوير الإسكاني من أسهمها المتكافئة لصالح مزودي البيانات الهامين، مع وجود تمثيل من كافة فئات مانحي البطاقات.

كما أن كلاً من بنك أي سي أي سي أي، والبنك البنجابي الوطني، وبنك الهند، والبنك المركزي في الهند، وبنك الاتحاد في الهند، وبنك بارودا، وسيتي بنك، والشركة المصرفية لهونغ كونغ وشانغهاي، وشركة ساندرام للتمويل تمتلك الآن أسهماً في مجلس المعلومات الائتمانية في الهند، كما تم انطلاق مكتب المعلومات الائتمانية في الهند بشكل رسمي في أيار عام 2004، ويقوم هذا المجلس بجمع معلومات إيجابية وسلبية ويخدم كلاً من المصالح التجارية والخاصة بالمستهلكين. (بنك أي سي أي سي أي، 20014)

اندونيسيا:

مر القطاع المصرفي في اندونيسيا بمرحلة إصلاح على مدار الأعوام السابقة بقيادة بنك اندونيسيا، وهو البنك المركزي في اندونيسيا. وتم دعم القطاع المصرفي من خلال تبني ودمج ما ترتب على إعلان Nosa Dua ، والعمل المصرفي والإشراف الرشيد والامتثال مع معايير بازل II، وبهدف دعم عملية الإصلاح والتطوير، تم إيجاد خطط ومحادثات لإنشاء مكتب معلومات ائتماني في اندونيسيا يتم فيه مركزة البيانات حول المقترضين، بمساعدة شركة التمويل العالمي، وهي عضو في مجموعة البنك الدولي، ويحتفظ بنك اندونيسيا حالياً بسجل ائتماني يسمّى نظام المعلومات الخاصة بالمدينين. (بنك أندونيسيا، 2014)

اليابان:

يُعتبر اقتصاد اليابان ثالث أكبر اقتصاد في العالم ، وقد كان اقتصادها صناعياً معقداً (صناعات ثقيلة) في وقت سابق. على الرغم من ذلك، فقد شهد العقد الأخير من القرن العشرين مُعدلاً صافياً من زيادة الناتج الإجمالي القومي في اليابان يزيد عن ما نسبته 1.5%. وعلى الرغم من أن القطاع الصناعي في اليابان كان صناعياً ومُعقداً بشكل كبير، إلا أن القطاع المصرفي كان مختلفاً نوعاً ما، ومع اقتراب نهاية القرن الماضي، كانت البنوك اليابانية من بين البنوك الكبرى الأقل ربحية في العالم، وبالتالي كان لزاماً على القطاع المصرفي أن يمرّ بعملية تحول هائلة. وقد سمحت عملية التحول هذه لعملاء البنوك الكبرى بالانتقال بشكل سريع من التمويل المصرفي إلى تمويل سوق رأس المال. ونتج عن ذلك أزمة مصرفية هائلة في الاقتصاد الياباني. كما شهدت بداية هذا القرن نهوض كل من القطاع المصرفي والاقتصاد الياباني. (Morrison, 2014)

تم تشكيل مكاتب معلومات الائتمان لكل قطاع بالإضافة إلى نظام إصلاح القطاع المصرفي الذي بدأ في أوائل الثمانينات في اليابان كجزء من عملية التطور الطبيعية للاقتصاديات المتطورة، ويتمثل الهدف الأساسي من ذلك في الرغبة في تقليل خسائر القروض للأعضاء المسجلين، علماً أنه قد بدأت بعض مكاتب معلومات الائتمان في أوائل عام 1976. كما ازدادت المنافسة بين مانحي الائتمان في الثمانينات مع تطور وتوسع سوق الائتمان الاستهلاكي، وأصبحت معدلات الفائدة المرتفعة، والإقراض الفائض، ووسائل التحصيل غير العادلة، وعمليات الانتحار والإفلاس الشخصية نتيجة لوسائل التحصيل الجائرة تشكل قضايا اجتماعية.

وفي عام 1983، تم فرض قانون إقراض الأموال المُنظم بالقانون الذي يسمى "النظام المتعلق بالقانون للعمل الخاص بالقروض"، كما تمت مراجعة قانون اشتراك رأس المال وتم تخفيض الحد الأعلى على معدلات الفائدة، ويتطلب القانون المتعلق بنظام عمل القروض، قبل إبرام العقود الخاصة بالقروض دون أمان أو ضمان، أن تقوم الجهات المُقرضة بفحص المتقدمين بالطلبات لدرجة كافية، باستخدام البيانات الائتمانية المتوفرة في مكاتب معلومات الائتمان، وينبغي أن تتجنب القروض الموسّعة التي تفوق قدرة المقترضين على إعادة الدفع. (مكتب معلومات الائتمان الياباني، 2014)

ويوجد حالياً في اليابان خمسة مكاتب معلومات ائتمان، يمكن إيجازها بما يلي:

✘ شركة مركز المعلومات الياباني (JIC أو Zenjoren): يضم المركز 33 مكتبا لمعلومات الائتمان وتم تأسيسها في مناطق مختلفة في اليابان من قبل قطاع العمل التمويلي الاستهلاكي، ويربط مركز المعلومات الياباني قاعدة البيانات الائتمانية ويقوم بإدارتها وتشغيلها، وأغلبية الزبائن هم من الشركات التمويلية الاستهلاكية، وبدأت هذه الشركة في عام 1976.

✘ مركز المعلومات الائتمانية المصرفية الشخصية في اليابان (أو Zenginkyo): ينتمي هذا المركز إلى جمعية أصحاب البنوك اليابانيين، وتم تأسيسه في عام 1988 من قبل القطاع المصرفي، ويعتبر المنظمة غير الربحية الوحيدة من بين المجالس الائتمانية الخمسة في اليابان.

✘ شركة مركز المعلومات الائتمانية (CIC): تم تأسيس هذا المكتب لمعلومات الائتمان من قبل قطاع البطاقات الائتمانية في عام 1984.

✘ شركة مجلس الاتصالات المركزية (CCB): قامت الشركات ذات رأس المال الأجنبي بتأسيس هذا المكتب لمعلومات الائتمان في عام 1979، يمثل الأعضاء في هذا المجلس البنوك والشركات الائتمانية والشركات التمويلية الاستهلاكية.

✘ شركة تيرا نت: تم إنشاء هذا المكتب لمعلومات الائتمان في تشرين الأول عام 1999 من قبل 33 مكتب معلومات ائتماني قامت بتأسيس شركة مركز المعلومات الائتمانية الياباني. ويمثل الأعضاء فيه كل من شركات المبيعات الائتمانية، وشركات البطاقات الائتمانية، ومخازن البيع بالتجزئة، والشركات الائتمانية المنتسبة إلى المصنّعين.

كما تم تبني نموذج أعمال مثير للاهتمام من قبل مكاتب معلومات الائتمان اليابانية لضمان إدارة معالجة البيانات بكفاءة وخلق الأموال الكافية لتحسين مراقفها، وفي حال حصلت مكاتب معلومات الائتمان نسبة تفوق تلك المحددة من الأرباح، فإنها تقوم بتخفيض الرسوم التي تفرضها على الاستفسارات، وذلك بهدف إعادة الربح الفائض إلى أعضائها.

وقد قام المركز المعلوماتي الياباني ومركز المعلومات الائتمانية الشخصية ومركز المعلومات الائتمانية بشكل مشترك بإنشاء شبكة معلومات ائتمانية في عام 1987 لتبادل البيانات السلبية مثل التأخر في السداد في كل مركز من هذه المراكز حتى يتمكن الأعضاء في القطاعات الأخرى من الوصول إلى البيانات السلبية، كما تعتبر القروض غير العاملة من إحدى المشاكل الخطيرة بالنسبة لليابان وتم إجراء الكثير من الأبحاث حول هذا الموضوع.

واستناداً إلى بيان صحفي في عام 2003، بلغت نسبة القروض غير العاملة 26% من الناتج القومي الإجمالي لليابان. وتتمثل الخطوة المنطقية التالية بالنسبة لنظام معلومات الائتمان الياباني في إيجاد تصنيف قطاعي في نظام معلومات الائتمان حتى تتم الاستفادة من كافة المعلومات الخاصة بالمكاتب الخمسة، وبالتالي يمكن تناولها بشكل أكثر فاعلية. ويتضح بأن هنالك تحديات نظراً لأن دمج هذه المعلومات ليس سهلاً وقد لا يكون مجدياً؛ إذ يحتاج الفرد إلى فهم مكاتب معلومات الائتمان اليابانية بشكل عميق من أجل تحقيق فعالية أفضل في النظام. وعلى الرغم من ذلك في عام 2000، قامت FICO بالشراكة مع فوجيتسو بإطلاق الخدمة الائتمانية الأولى المعتمدة على الانترنت والتي هدفت إلى توفير "التصنيف ودعم القرارات" لمانحي البطاقات الاستهلاكية في اليابان.

على الرغم من ذلك، فقد تم إنهاء هذه الخدمة. وفي عام 2002، قامت FICO بتطوير خدمة جديدة للتصنيف الائتماني المعتمد على الانترنت لمانحي الائتمان للمشاريع اليابانية الصغيرة من خلال الشراكة مع معهد الأبحاث اليابانية. وقد تم تطوير نموذج التصنيف المستخدم في الخدمات كمجموعة من النماذج. وحالياً يستخدم حوالي 15 بنكاً هذه الخدمة. ومؤخراً أيضاً قام البنك التجاري الياباني، وهو أكبر جهة مصدرة للبطاقات الائتمانية في اليابان، باختيار حل قاطع للمخاطر الائتمانية الخاص بشركة اكسبيريان -سكوريكس. ويتضح بأن حل التصنيف القطاعي ترك بصمة له بشكل مباشر أو غير مباشر في العالم المالي الياباني. (Chea & Chakravarti, 2005)

ماليزيا: (الموقع الالكتروني لنظام معلومات الائتمان الماليزي، 2014)

يعتبر نظام معلومات الائتمان بمثابة وحدة تم تأسيسها من قبل بنك نيجارا في ماليزيا (Bank Negara Malaysia) بموجب قانون البنك المركزي في ماليزيا لعام 1958، من إحدى مهام بنك نيجارا في ماليزيا تنظيم المؤسسات المالية والإشراف عليها بهدف ضمان أن يكون النظام المالي في الدولة مستقراً وسليماً، يعمل البنك على تعزيز السياسات الائتمانية الحكيمة والاحترافية فيما بين المؤسسات المالية، بما في ذلك تبني أفضل الممارسات الخاصة بالأعمال في إدارة المخاطر الائتمانية. ويعتبر توفير خدمات مكاتب معلومات الائتمان للمؤسسات المالية إحدى الطرق في سبيل ذلك حيث تمكنها من اتخاذ قرارات ائتمانية أفضل ومبنية على حقائق وبشكل أكثر كفاءة، كما تسهم في تثقيف عامة الناس ومستخدمي نظام معلومات الائتمان.

بدأ المكتب مزاوله أعماله منذ عام 1982، إلا انه تم إطلاق خدمة نشر المعلومات الايجابية في عام 2002، رغم تأخره في إطلاق خدمة مشاركة ونشر المعلومات الايجابية، إلا انه يعتبر نظاما متميزا من حيث الهيكلية وعمق المعلومات التي يتضمنها، يقوم نظام معلومات الائتمان بجمع المعلومات الائتمانية حول المقترضين بفئاتهم المختلفة، كالأفراد وذوي الأعمال الخاصة والشركات بكافة أشكالها والهيئات الحكومية. كما أن المعلومات الائتمانية التي يحتفظ بها نظام معلومات الائتمان، جاءت من أكثر من 50 مؤسسة مالية في ماليزيا، وتتضمن هذه المؤسسات المالية كافة البنوك التجارية المرخصة، والبنوك الإسلامية، والشركات المالية، والعديد من المؤسسات المالية الأخرى.

بالإضافة إلى ذلك، يأتي مصدر المعلومات المرجعية المتعلقة بخصائص المقترضين من دائرة التسجيل (السجلات) الوطنية (Jabatan Pendaftaran Negara) ومفوضية الشركات في ماليزيا (Syarikat Malaysia Suruhanjaya) بهدف التحقق من البيانات التي توفرها المؤسسات المالية، كما يقوم مزودو البيانات بتحديث بياناتهم بشكل دوري.

تقوم المؤسسات المالية بتقديم ورفع تقاريرها حول كل مقترض إلى نظام معلومات الائتمان، بحيث تتضمن البيانات ما يلي:

- البيانات الشخصية للمقترضين كالاسم ورقم الهوية والعنوان، الخ.
- تفاصيل الحساب الائتماني كنوع التسهيلات الائتمانية، وسقوف الائتمان، والرصيد المستحق، ونوع الحساب، والوضع القانوني إن وجد.
- وتشمل التقارير الائتمانية التي يمكن الحصول عليها من نظام معلومات الائتمان ما يلي:
- ملخص التقرير الائتماني بحيث يشمل معلومات حول المخاطر الائتمانية الإجمالية للمقترض
- التقرير الائتماني المفصل بحيث يشمل معلومات حول التسهيلات الائتمانية القائمة وأي طلبات ائتمانية جديدة للمقترض
- تقرير المركبات الآلية بحيث يتضمن معلومات حول المركبات الآلية المستخدمة كضمان للتسهيلات الائتمانية.
- تقرير المعلومات التكميلية الخاصة بالزبائن ويتضمن معلومات حول العناوين وأرقام الهواتف وأسماء أرباب العمل ووظائف الزبائن للأعوام الثلاثة الأخيرة.

سنغافورة: (نظام معلومات الائتمان المحدود في سنغافورة، 2014)

يعتبر نظام معلومات الائتمان المحدود في سنغافورة أول وأشمل مكتب معلومات ائتماني في سنغافورة، ويعتبر بمثابة مبادرة قامت بها جمعية البنوك في سنغافورة؛ كما يعتبر مشروعاً مشتركاً بين شركة ABS و DBIS المحدودة، تم إنشاء نظام معلومات الائتمان الاستهلاكي للمضي قدماً بما يتماشى مع رؤية سلطة النقد في سنغافورة، والتي تتمثل في مساعدة مانحي الائتمان على اتخاذ قرارات أفضل فيما يتعلق بمنح القروض وبسرعة أكبر وبشكل أكثر موضوعية، مما يسمح بالتالي للمؤسسات المالية في سنغافورة بتعزيز قدراتها على إدارة المخاطر، وقد بدأ عمله في تشرين الأول عام 2002، وتتضمن المعلومات التي تظهر في التقرير الائتماني:

- التفاصيل الشخصية الأساسية الخاصة بالعميل.
- سجلات كافة الشيكات التي يتم سحبها على العميل
- الميول والتوجه (trend) لإعادة التسديد على مدار آخر 12 شهر والذي يظهر السرعة في تسديد الدفعات بحسب تاريخها المستحق.
- سجلات التخلف عن الدفع إن وجدت
- سجلات الإفلاس إن وجدت
- يتم استثناء المعلومات التالية:
- السقوف الائتمانية.
- مبلغ القرض (القروض) الممنوحة.
- إعادة الدفع الشهري المطلوب.
- المبلغ (المبالغ) الفعلية التي يتم إعادة دفعها كل شهر.
- راتب الزبون.
- المبلغ (المبالغ) التي يتم إيداعها لدى البنك.
- قيمة الأصول المرهونة.
- صافي القيمة للفرد.
- الاستثمار (الاستثمارات) التي يتم القيام بها من خلال البنك أو المؤسسة المالية.

كما يوجد أيضاً لدى سنغافورة مكتب معلومات ائتماني استهلاكي آخر يسمى Credit Scan تم إطلاقه في العام 2003؛ حيث يختص بجمع وبيع المعلومات السلبية لبائعي التجزئة والمستشفيات والمرافق والشركات، التي تتعامل مع البطاقات غير المصرفية وغيرها.

فهرس الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	الرقم
112	استبانة دور المعلومات الائتمانية التي توفرها سلطة النقد في نجاة التسهيلات المصرفية من وجهة نظر الإدارات العليا للمصارف	1.3
119	قائمة بأسماء محمكين الاستبانة.....	2.3
120	تجارب بعض الدول.....	3.2

فهرس الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
48	فوائد نظام معلومات الائتمان.....	1.2
56	الهيكل التنظيمي لسلطة النقد. سلطة النقد الفلسطينية.....	2.2
57	الجهاز المصرفي الفلسطيني كما في 2012/12/31.....	3.2
93	عدد عمليات الاستعلام خلال السنوات (2008-2013).....	1.4
94	عدد التسهيلات الممنوحة خلال الأعوام (2008-2013).....	2.4
95	عدد عمليات فتح السجل خلال الأعوام (2008-2013).....	3.4
96	عدد ملفات التسهيلات مع كفلاء خلال الأعوام (2008-2013)....	4.4
97	عدد ملفات التسهيلات دون كفلاء خلال الأعوام (2008-2013) ..	5.4
97	عدد التسهيلات المتعثرة خلال الأعوام (2008-2013).....	6.4

فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
76محاور ومجالات الاستبانة.....	1.3
78معاملات الثبات الداخلي بطريقة كرونباخ ألفا على مجالات الاستبانة....	2.3
81وصف مجتمع الدراسة تبعا لمتغير الجنس.....	3.3
81وصف عينة الدراسة تبعا لمتغير العمر.....	4.3
82وصف عينة الدراسة تبعا لمتغير الدرجة العلمية.....	5.3
82وصف عينة الدراسة تبعا لمتغير عدد سنوات الخبرة.....	6.3
83وصف عينة الدراسة تبعا لمتغير الدرجة الوظيفية.....	6.4
85معيار تقدير استجابات المبحوثين على مستوى دور نظام معلومات الائتمان.....	1.4
86نتائج الإجابة عن دور نظام معلومات الائتمان في رفع جودة القرار الائتماني.....	2.4
87نتائج الإجابة عن دور نظام معلومات الائتمان في زيادة منح التسهيلات	3.4
90نتائج الإجابة عن دور نظام معلومات الائتمان في خفض التسهيلات المتعثرة.....	4.4
92ترتيب المجالات والدرجة الكلية لمدى تأثير المعلومات الائتمانية في نجاعة التسهيلات الائتمانية.....	5.4

فهرس المحتويات

الصفحة	الرقم
أ	الإقرار.....
ب	شكر وعرفان.....
ج	المصطلحات.....
ز	ملخص الدراسة.....
ط	الملخص بالانجليزية.....
1	الفصل الأول: خلفية الدراسة وأهميتها
1	1.1 المقدمة.....
3	2.1 مبررات الدراسة.....
3	3.1 أهمية الدراسة.....
4	4.1 مشكلة الدراسة.....
5	5.1 أهداف الدراسة.....
5	6.1 أسئلة الدراسة.....
6	7.1 هيكلية الدراسة.....
7	الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة
7	1.2 مقدمة.....
8	2.2 معلومات الائتمان.....
8	1.2.2 مفهوم الائتمان.....
10	2.2.2 دور الائتمان وأهميته في البنوك.....
10	3.2.2 أسس منح الائتمان.....
11	4.2.2 معايير منح الائتمان.....
13	5.2.2 دور المعلومات في اتخاذ القرار الائتماني.....
14	6.2.2 مخاطر عملية الائتمان.....
15	7.2.2 الركائز الأساسية لتحليل مخاطر الائتمان.....
16	8.2.2 معايير إدارة المخاطر الائتمانية.....

18	التقارير الائتمانية.....	9.2.2
19	مفهوم نظام معلومات الائتمان.....	10.2.2
19	مكاتب معلومات الائتمان والاقتصاد الكلي.....	1.10.2.2
20	نجاعة كاتب معلومات الائتمان.....	2.10.2.2
21	النقاط الأساسية التي يجب أن تؤخذ بعين الاعتبار عند تأسيس مكاتب استعمال الائتمان.....	3.10.2.2
21	الفوائد المترتبة على إنشاء مكاتب الاستعمال الائتماني	4.10.2.2
21	الخدمات الأساسية التي يقدمها نظام معلومات الائتمان.....	5.10.2.2
22	مكاتب معلومات الائتمان والتقارير الائتمانية	6.10.2.2
23	دور وآثار تبادل معلومات الائتمان	11.2.2
26	المخاطر الاحتكارية لتبادل معلومات الائتمان	12.2.2
26	دور أنظمة المعلومات الائتمانية.....	13.2.2
29	المبادئ والأسس الواجب مراعاتها عند إنشاء نظام المعلومات الائتمانية.....	1.13.2.2
30	العلاقة بين أنظمة معلومات الائتمان الخاصة والعامة وعناصر النظام الجيد.....	2.13.2.2
32	تجارب بعض الدول في تطوير أنظمة الاستعمال الائتماني ومركزيات المخاطر.....	14.2.2
33	التجربة السعودية، من خلال الشركة السعودية للمعلومات الائتمانية	1.14.2.2
33	التجربة المصرية، من خلال الشركة المصرية للاستعلام الائتماني.....	2.14.2.2
34	أستراليا.....	3.14.2.2
35	الصين.....	4.14.2.2
37	أنظمة معلومات الائتمان بناء على التجارب الدولية السابقة....	15.2.2
38	وضع نظام معلومات الائتمان التابع لسلطة النقد الفلسطينية مقارنة مع الأنظمة العالمية.....	16.2.2
40	التسهيلات المصرفية.....	3.2
40	مقدمة.....	1.3.2

40	أسباب خطورة وأهمية اتخاذ قرار منح الائتمان.....	.2.3.2
41	مفهوم التسهيل الائتماني.....	.3.2.2
41	الأغراض التي تمنح من أجلها التسهيلات الائتمانية.....	.4.3.2
42	أنواع التسهيلات الائتمانية.....	.5.3.2
43	أنواع التسهيلات الائتمانية من حيث الضمانات.....	.1.5.3.2
44	أنواع التسهيلات الائتمانية من حيث آجال استحقاقها.....	.2.5.3.2
45	الموقع التنظيمي لقسم التسهيلات.....	.6.3.2
46	مواصفات موظف التسهيلات.....	.7.3.2
47	إجراءات منح التسهيلات الائتمانية.....	.8.3.2
49	برنامج السداد.....	.9.3.2
49	مصادر السداد للتسهيلات الائتمانية المقترح منحها.....	.10.3.2
50	أسباب تعثر التسهيلات الائتمانية.....	.11.3.2
53	سلطة النقد الفلسطينية.....	.4.2
53	إنشاء سلطة النقد الفلسطينية.....	.1.4.2
54	أهداف سلطة النقد الفلسطينية.....	.2.4.2
55	أهمية سلطة النقد الفلسطينية.....	.3.4.2
56	هيكلية سلطة النقد الفلسطينية.....	.4.4.2
57	هيكلية الجهاز المصرفي الفلسطيني.....	.5.4.2
58	مكونات القطاع المصرفي الفلسطيني.....	.6.4.2
58	المؤسسات المصرفية والأعمال المصرفية.....	.7.4.2
60	نظام معلومات الائتمان الخاص بسلطة النقد الفلسطينية.....	.8.4.2
60	الاستعلام الائتماني قبل إطلاق نظام معلومات الائتمان لسلطة النقد.....	.9.4.2
61	تعريف النظام.....	.1.9.4.2
61	الهدف من إنشاء النظام.....	.2.9.4.2
61	آلية الوصول إلى النظام.....	.3.9.4.2
62	فوائد نظام معلومات الائتمان التابع لسلطة النقد الفلسطينية.....	.4.9.4.2
62	مميزات نظام معلومات الائتمان.....	.5.9.4.2
63	فوائد نظام معلومات الائتمان.....	.6.9.4.2
64	نظام التصنيف الائتماني.....	.7.9.4.2

65	واقع سلطة النقد.....	10.4.2
67	الدراسات السابقة.....	5.2
75	الفصل الثالث : إجراءات الدراسة	
75	تمهيد.....	1.3
75	إجراءات الدراسة.....	2.3
76	منهجية الدراسة.....	3.3
76	أدوات الدراسة.....	4.3
77	صدق الأدوات (تحكيم الاستبانة).....	5.3
78	ثبات أدوات الدراسة.....	6.3
79	حدود الدراسة.....	7.3
79	محددات الدراسة.....	8.3
79	مجتمع وعينة الدراسة.....	9.3
80	معالجة البيانات.....	10.3
80	خصائص عينة الدراسة.....	11.3
84	الفصل الرابع: نتائج الدراسة ومناقشتها	
84	تمهيد.....	1.4
84	النتائج المتعلقة بسؤال الدراسة الرئيسي.....	2.4
85	مجال دور نظام معلومات الائتمان في رفع جودة القرار الائتماني	1.2.4
87	مجال دور نظام معلومات الائتمان في زيادة منح التسهيلات....	2.2.4
89	مجال دور نظام معلومات الائتمان في خفض التسهيلات المتعثرة	3.2.4
91	ترتيب المجالات والدرجة الكلية لمدى تأثير المعلومات الائتمانية في نجاعة التسهيلات الائتمانية من وجهة نظر الإدارات العليا للمصارف.....	4.2.4
92	التحليل الكيفي لنجاعة التسهيلات المصرفية (2008-2013)...	3.4
93	المؤشر الأول: رفع جودة القرار الائتماني.....	1.3.4
94	المؤشر الثاني: زيادة منح التسهيلات.....	2.3.4
97	المؤشر الثالث: خفض عدد التسهيلات المتعثرة.....	3.4.2
99	الخلاصة.....	4.4

100	الفصل الخامس: الاستنتاجات والمقترحات	
100الاستنتاجات	1.5
102المقترحات	2.5
104المراجع	
112الملاحق	
128فهرس الملاحق	
129فهرس الأشكال	
130فهرس الجداول	
131فهرس المحتويات	