العوامل المؤثرة في قرار منح الائتمان لدى البنوك التجارية في محافظة جنين

زكريا الجّمال

قسم المالية، كلية العلوم الإدارية والاقتصادية، جامعة القدس المفتوحة–فلسطين

zjammal@qou.edu

ملخص

تؤدي البنوك عديداً من الأنشطة والوظائف، ومن أهمها الائتمان الممنوح للعملاء الحاليين أو المتوقعين، وهذه الوظيفة تحقق من خلالها البنوك ربحية عالية إذا ما أدارتها دائرة الائتمان بالشكل الصحيح استناداً إلى عدة عوامل، وعادة ما يتسم قرار منح الائتمان في البنوك بنوع من التعقيد والصعوبة، ولعل سبب ذلك يعود إلى أنَّ نتائج القرار الائتماني لا تظهر إلاّ بعد فترة زمنية طويلة نسبياً، ففهم محددات مخاطر الائتمان تلعب دوراً حاسما في الاستقرار المالي للبنوك وقرار منح الائتمان. وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى العوامل المؤثرة في قرار منح الائتمان لدى البنوك التجارية في محافظة جنين، وذلك في ضوء متغيرات المؤهل العلمي وسنوات الخبرة والمُسمى الوظيفي والتخصص والدورات التدريبية للموظف، ولتحقيق ذلك فقد تم تطوير استبانة اشتملت على (42) فقرة، وزعت على (4) مجالات، وتم تطبيقها على عينة الدراسة المكونة من (87) موظفاً من موظفي قسم التسهيلات الائتمانية لدى البنوك التجارية في محافظة جنين، وبعد جمع البيانات من عينة الدراسة تم تحليلها بواسطة البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية (spss)، وتم حساب المتوسطات الحسابية ، والإنحرافات المعياريّة ؛ من أجل الإجابة عن أسئلة الدراسة، كما أُجري اختبار تحليل التباين الأحادي واختبار أقل فرق دال إحصائيا للمقارنات البعدية (LSD).

وأظهرت نتائج الدراسة أنَّ العوامل المؤثرة في قرار منح الائتمان لدى البنوك التجارية في محافظة جنين قد تمثلت بالعوامل الخاصة بالعميل بالدرجة الأولى، تلاها العوامل الخاصة بالقرض، ومن ثم العوامل الخارجية، وأخيراً العوامل الخاصة بالبنك ، كما تبيّن وجود فروق دالة إحصائيا بين إجابات أفراد العينة فيما يتعلق بالعوامل المؤثرة في قرار منح الائتمان وفقا لمتغيرات المؤهل العلمي، والمُسمى الوظيفي، والدورات التدريبية، في حين لم تكن هناك فروق وفقًا لمتغيري سنوات الخبرة وتخصص الموظف، وأوصت الدراسة بأهمية قيام موظفي الائتمان في البنوك التجارية بالتركيز على دراسة الوضع المالي للعميل ومقدرته على السداد وطبيعة القرض.

الكلمات الدالة: الائتمان، قرار منح الائتمان، البنوك التجارية، محافظة جنين.

المقدمة

يعد الائتمان المصرفي أحد أشكال التمويل بأنواعه كافة، ويمكن التعبير عنه بالثقة التي يوليها المصرف لشخص طبيعي أو معنوي، ويمنحه مبلغا من المال يمكنه استخدامه لغرض محدد، ويكلفه فيه فترة محددة متفق عليها بين الطرفين، ويقوم المقترض في نهايتها بالوفاء بالتزاماته، وذلك لقاء عائد معين يحصل عليه المصرف من المقترض يتمثل بالفوائد والعمولات والمصاريف (السيسي، 2004)، ويعدّ الائتمان الممنوح للعملاء أحد أهم أنشطة البنوك ووظائفها؛ لأنها عادة ما تحقق من خلاله ربحية عالية في حال قامت بإدارته بطريقة مناسبة، تستند إلى الممارسات والأسس السليمة في منحه، وحافظت على استمراريته سواء أكان مباشراً أم غير مباشر (عثمان، 2013، ص15).

لقد ذكر Bonfim and Portugal (2009) بأنّ عملية فهم محددات مخاطر الائتمان هي القضية التي تلعب الدور الرئيس في الاستقرار المالي للبنوك. كما أورد الزبيدي (2008، ص26) بأنّ أهمية الائتمان المصرفي تتشكل وفقًا لناحيتين اثنتين؛ تعكس الأولى وجهة نظر البنك التجاري ذاته، في حين أنّ الثانية تنبع من دور الائتمان المصرفي في النشاط الاقتصادي، فالائتمان يشكل النشاط الذي يرتبط بالإستثمار الأكثر جاذبية للبنك ، وهو السبيل لضمان الاستمرارية والنمو والحفاظ عليها، ويضمن تحقيق مجموعة الأهداف التي يسعى البنك إلى تحقيقها، فالائتمان بمفهومه العام يرتبط –بوصفه شكلاً من أشكال الاستثمار المصرفي– بأهم أصول البنك التجاري، كما أنّه يضمن الجزء الأكبر من عوائد البنك (Ben Moussa, 2015 p:252)، ومن خلاله يستطيع البنك التجاري أن يسهم في اقتصاد البلد، ولكن ـ وفي الوقت نفسه ـ يُعدّ الائتمان الاستثمار الأكثر قوة نظراً لما يحمله من مخاطر قد تؤدي إلى انهيار البنك.

فقرار منح الائتمان المصرفي من أكثر القرارات الإدارية أهميّة في المصارف التِّجارية والمؤسَّسات الماليَّة الوسيطة من ناحية، وأكثرها خطراً وحساسيَّة من ناحية ثانية، فالمصارف التي تُحسن ممارسة نشاط الائتمان المصرفي وتنجح في اتِّخاذ جميع القرارات المتصلة به، يمكنها تحقيق أرباح أكثر، وتعزيز موقعها التنافسي وزيادة حصتها السوقية، وعلى النقيض من ذلك، فإنّ سوء إدارة الائتمان المصرفي وسوء استخدامه والفشل في اتِّخاذ القرارات التي تخصه، يمكن أن يؤدي إلى إفلاس المصرف وفقدان دوره بوصفه وسيط اًمالياً، وربما تمتد آثار ذلك إلى الاقتصاد الوطني برمته، من هنا فإنّ القرارات الائتمانية تعد من الركائز الأساسية للخطط الاستراتيجية للنظام المصرفي (حسون، 2018، ص63).

كذلك فإنّ كفاءة قرار الائتمان وفاعليته في أيَّ بنك مرهونة بكفاءة إدارة الائتمان ذاتها، وفاعليتها، فقرار منح الائتمان في البنوك عادة ما يتّسم بنوع من التعقيد والصعوبة، ولعلّ سبب ذلك يعود إلى أنَّ نتائج القرار الائتماني لا تظهر

إلاّ بعد فترة زمنية طويلة نسبياً؛ نظراً لأنّ محور القرار الائتماني يتعلق باتخاذ قرار الموافقة بمنح الائتمان أو رفضه عندما يطلبه العميل، وهنا مكمن الخطورة والتعقيد في هذه العملية، فالقرار الخاطئ في منح الائتمان هو نفسه القرار الخاطئ في رفض العميل، فالأول ينتج عنه خسارة بسبب منح الائتمان ، في حين أنّ الثاني ينتج عنه فوات الفرصة بسبب الرفض، وفي الحالتين هنالك خسارة يتحملها البنك ذاته؛ لذا فإنّ على إدارة الائتمان أنّ تعي بأنّ عملية منح الائتمان أو رفضه لا تتم من فراغ، وإّنما هي عملية جوهرية تقوم بها إدارة الائتمان من خلال دراسة مجموعة كبيرة من البيانات وتحليلها، أولها دراسة الملف الائتماني لطالب الائتمان وتحليله (الزبيدي، 2008، ص123).

وفي السياق نفسه، فقد ورد في الكيلاني (2008) بأنّ العمليات المصرفية المتعلقة بالتسهيلات الائتمانية والقرارات المترتبة عليها، تتأثر عادة بعوامل عدة، منها السياسية والاجتماعية، وقوانين العرض والطلب، فعملية منح التسهيلات الائتمانية ترتكز على عاملين رئيسين هما: الوقت، والثقة، ويكون هناك تفاوت بين تصرفين صادرين عن البنك والعميل، فيكون التصرف الصادر عن البنك عاجلاً، في حين يكون التصرف الصادر عن العميل مؤجلا ومبنيا على ثقة البنك بالعميل.

وبشكل عام، فإنه توجد هناك مجموعة من النماذج والمعايير التي تتبعها المصارف في عملية منح الائتمان للعميل ، وتتشابه هذه النماذج والمعايير في هدفها ومضمونها، ولكنها تختلف في تسميات عناصرها، وعددها، ولعل من أشهر هذه النماذج لدى محللي الائتمان في المصارف، النموذج المعروف بـ (7C'S)، وذلك بحسب ما ورد في Yong (2012, P:5-6) ، ويشمل هذا النموذج الأحرف الأولى من الكلمات المتمثلة بالشخصية (Character) وتتمثل بمجموعة السمات الشخصية التي تكشف عن نمط استجابة العميل المحتمل لسداد التزاماته المالية ، والقدرة الإقراضية (Capacity) ؛ بمعنى تقدير قدرة العميل على توليد الدّخل اللازم لخدمة الدين والقدرة على تسديد قيمة القرض ، ورأس المال (Capital) ؛ أي رأس مال العميل الذي يُعدّ أحد أهم أسس القرار الائتماني، وعنصرا أساسياً من عناصر تقليل المخاطر الائتمانية ، والضمان (Collateral) ، ويتمثل بمجموعة الأصول التي يقوم المصرف برهنها لمصلحته مقابل تقديمه تسهيلات معينة ، والظروف المحيطة (Conditions) ، وتتمثل بالظروف الاقتصادية والسياسية المحيطة سواء كانت تلك المتعلقة بالعميل نفسه أو المتعلقة بالمناخ العام، والتاريخ الائتماني، (Credit History) وتتمثل بتاريخ العميل المالي وطريقة تعامله مع الالتزامات المترتبة عليه ، والإدراك والتحكم (Common sense) أي التعرف إلى قدرة العميل وجديته في متابعة أعماله بكل اهتمام.

أمّا النموذج الثاني فيعرف بالاختصار (5P's) ويركز على القرض والغرض منه بالدرجة الأساس، ويشمل هذا النموذج الأحرف الأولى من الكلمات المتمثلة بالغرض من الائتمان (Purpose)، ومعناه البحث في أهداف الحصول على الائتمان ومعرفة فيما إذا سيتم استخدامه في تمويل شراء أصول رأسمالية أو تمويل رأس مال عامل، وقدرة العميل على السداد (Payment)، بمعنى دراسة احتمالات العميل وإمكانياته على تسديد القرض وفوائده، والحماية (Protection)، بمعنى حماية الائتمان الذي يتم منحه من خلال الضمانات أو الرهونات التي يقوم العميل بتقديمها لمصلحة المصرف مقابل التسهيلات المطلوبة، والنظرة المستقبلية (Perspective)؛ بمعنى تقدير الظروف البيئية والمستقبلية المحيطة بالعميل وبالنشاط الذي يمارسه سواء كانت داخلية أو خارجية، والعميل (People)؛ أي بحث وضع العميل ومؤهلاته وأخلاقياته وملاءمته المالية وقدرته على إدارة نشاطه بنجاح، إلى جانب خبرته في العمل، ومقدار ثروته وعمره ومستوى تعليمه (مطر، 2010).

أما النموذج الثالث، فيتمثل بالنموذج المعروف بـ (PRISM)، وهو اختصار للكلمات: التصور (perspective)بمعنى الإحاطة الكاملة بمخاطر الائتمان ، والعوائد المنتظر من إدارة الائتمان تحقيقها ، والقدرة على السداد (Repayment)، بمعنى التعرف إلى قدرة العميل على تسديد القرض، والغاية من الائتمان (Intention)؛ بمعنى تحديد الهدف من الحصول على الائتمان ومعرفة الغاية منه، وأن يُحدد المجال الذي سيتم استخدام ذلك الائتمان فيه ، والضمانات (Safeguards)؛ بمعنى تحديد نوعية الضمانات المطلوبة وقيمتها ودرجة قانونيتها، سواءً أكانت عينية أم معتمدة على مركز العميل المالي، والإدارة (Management)؛ بمعنى التعرف إلى الهيكل التنظيمي للعميل والفعل الإداري له وللمديرين الموجودين ، وكذلك التعرف إلى أسلوب العميل في إدارة أعماله وتحديد قدرته على تحقيق النجاح والنمو (الزبيدي، 2008).

إلى جانب ما سبق فإنه توجد هناك جملة من العوامل التي يمكن أن تؤثر في اتخاذ القرار الائتماني، والتي من أهمّها العوامل المتعلقة بالعميل، مثل شخصيته ورأس ماله، ومدى قدرته على إدارة نشاطه وتسديد التزاماته، والضمانات المقدمة ونوعيتها، إلى جانب الظروف الخاصة والعامة المحيطة بالنشاط الذي يمارسه، والعوامل المتعلقة بالبنك؛ كدرجة السيولة التي يتمتع بها البنك وقدرته على إدارتها، والاستراتيجية التي يتبناها البنك في اتخاذ قراراته الائتمانية، والهدف العام الذي يسعى البنك إلى تحقيقه في المرحلة اللاحقة، والقدرات التي يمتلكها البنك ممثلة بالكوادر البشرية المؤهلة والمدربة على القيام بوظيفة الائتمان المصرفي والتكنولوجيا، وما يمتلكه البنك من تجهيزات إلكترونية حديثة، إلى جانب العوامل المتعلقة بالائتمان المطلوب وطبيعته من حيث المدة الزمنية التي يستغرقها الائتمان، ومصدر السداد وطريقته، والهدف من

الائتمان ونوعه ودرجة توافقه مع السياسة العامة للائتمان في البنك، وقيمة الائتمان والمبلغ المطلوب (الدغيم، والأمين، وآنجرو، 2006).

وفي الحالة الفلسطينية فإنّ التسهيلات الائتمانية تشكل نسبة مؤثره قياسا بحجم الودائع لدى البنوك العاملة في السوق الفلسطيني، فعلى سبيل المثال لا الحصر ، بلغت نسبة إجمالي التسهيلات الممنوحة لإجمالي الودائع خلال الأعوام (2011 ، 2012 ، 2013 ، 2014) على التوالي (50.9% ، 56.1% ، 54% ، 54.8%)، وذلك بحسب ما ورد في التقرير السنوي لسلطة النقد الفلسطينية للعام 2014، وعليه فإن على البنوك وإدارة الائتمان فيها أنّ تعمل جاهدة على دراسة طلبات الائتمان وتحري الدقة في ذلك، وقد أكّد الكيلاني (2008) على ضرورة قيام الدوائر المخولة بمنح التسهيلات الائتمانية في البنوك الفلسطينية بتحري عوامل عدة من الجهات ذات العلاقة عن شخصية العميل، ودراسة طلب التسهيل الذي يطلبه، وضرورة الإستعلام الائتماني عنه من سلطة النقد الفلسطينية، والبنوك التي تعامل معها سابقا، إلى جانب المعلومات التي يمكن للبنك أن يستمدها من قيوده، وكل ذلك للحدّ من تعثر السداد، وقد بينت دراسة الظاهر وعبد الجواد وعمر (2007) في هذا الإطار، بأنّ قصور الدراسات الائتمانية، ونقص المعلومات بما فيها المتعلقة بالمقترض، تُعدّ من أهم أسباب التعثر، وأنّ عدم استخدام التسهيل في الغرض الذي منح من أجله، والتوسع غير المدروس في الاستثمار، وزيادة المديونية، والتغير في سلوك العملاء ومصداقيتهم، كانت من أهم أسباب تعثر التسهيلات.

ومن ناحية أخرى فقد دعت بعض الدراسات إلى الاعتماد على تحليل المعلومات المحاسبية لترشيد السياسة الائتمانية ، وزيادة الاعتماد على هذه المعلومات ، وعدم الاكتفاء بالضمانات التي تقدمها الشركة طالبة الائتمان؛ بمعنى ضرورة تحول البنوك من الفلسفة الائتمانية القائمة على الشخصية، والتركيز على المعلومات المحاسبية، ومنها دراسة البحيصي (2011)، ولكن كل ذلك لا يتعارض مع العوامل الأخرى الواجب مراعاتها عند اتخاذ قرار منح الائتمان بصفته شخصية العميل، وقدرته المالية، ورأس المال، والضمانات على اختلافها، وتتجه هذه الدراسة الى معرفة العوامل المؤثرة التي يأخذها مخولو الائتمان في البنوك التجارية في محافظة جنين عند اتخاذهم قرار منح الائتمان.

مشكلة الدراسة وأسئلتها

للائتمان البنكي فوائد عدة، تعمل بشكل عام على زيادة التشغيل وتقليل نسب البطالة، وترفع الإنتاجية، ما يدفع ـ بالتالي ـ نحو الرخاء الإجتماعي ، كما تشكل القروض الخيار الأفضل لدى البنوك التجارية لربحيتها العالية مقارنة بالخيارات الأخرى، وفي المقابل فإنّ مخاطر الائتمان ليست بالقليلة، فلا يمكن للبنوك أن تستفيد منه إلاّ إذا حرصت على

إدارته بطريقة مناسبة، ووفقا لممارسات وأُسس سليمة تقوم بها إدارة ائتمان ذات خبرة ودراية، وتحرص على تطبيق القواعد والمبادئ الرصينة بشكل يتفق وقدرة البنك وسياساته، كدرجة السيولة التي يتمتّع بها، وقدرته على توظيفها، إلى جانب وجود الكوادر البشرية المؤهلة والمدربة في مجال منح الائتمان، مع الأخذ بالعوامل الخارجية المحيطة، كالبيئة التنافسية التي يعمل فيها البنك، وحجم الموارد، وفرص الاستثمار المتاحة، إلى جانب كل ذلك يتوجب على صناع القرار في البنوك التجارية وإدارة الائتمان دراسة المعلومات المالية، وتحليلها والعوامل المحيطة بالعميل، كالقطاع أو النشاط الإقتصادي أو الخدمي الذي يعمل فيه ، ودراسة العوامل المتعلقة بالقرض ذاته بهدف ضمان عدم تعثر السداد للقروض.

وبشكل عام فإنه توجد هناك مجموعة من النماذج والمعايير التي تتبعها البنوك عند منح الإئتمان للعميل ، وعادة ما تكون هذه النماذج والمعايير متشابهة في هدفها ومضمونها، بالرغم من اختلاف مسمياتها وعدد عناصرها، ولعل من أشهر هذه النماذج النموذج المعروف بـ (7C'S)، وذلك بحسب ما ورد في Yong (2012, pp:5-6) حيث يشمل هذا النموذج الأحرف الأولى من الكلمات السبع المتمثلة بالشخصية (Character)، والقدرة الإقراضية (Capacity)، ورأس المال (Capital)، والضمان (Collateral)، والظروف المحيطة (Conditions)، والتاريخ الائتماني (Credit History)، والإدراك والتحكم (Common sense)، أما النموذج الثاني فيعرف بالاختصار (5P's)، ويركز على القرض والغرض منه بالدرجة الأساس، ويشمل هذا النموذج الأحرف الأولى من الكلمات الخمس المتمثلة بالغرض من الائتمان (Purpose)، وقدرة العميل على السداد (Payment)، والحماية (Protection)، والنظرة المستقبلية (Perspective)، والعميل (People) (مطر، 2010)، وهناك نموذج آخر يعرف بنموذج (PRISM)، وهو اختصار لكلمات: التصور (perspective)، والقدرة على السداد (Repayment)، والغاية من الائتمان (Intention)، والضمانات (Safeguards)، والإدارة (Management) (الزبيدي، 2008).

إلى جانب ما سبق فهناك جملة من العوامل التي يمكن أن تؤثّر في اتخاذ القرار الائتماني والتي من أهمها العوامل المتعلقة بالعميل، والعوامل المتعلقة بالبنك، والعوامل المتعلقة بالائتمان المطلوب وطبيعته (الدغيم وآخرون، 2006)، وهناك عدم اتفاق على مقدار أهمية كل عامل من هذه العوامل في قرار منح الائتمان ، وقد بيّنت دراسة أبو شيخه (2016) إلى أنّ مسموعات العميل لها أثر كبير في قرار منح التسهيلات الائتمانية في البنوك التجارية العاملة في فلسطين، وبيّنت ـ أيضاً ـ وجود علاقة ارتباطيه موجبة بين سمعة العميل الأدبية وقرار منح التسهيل الائتماني، كما أوصت دراسة الظاهر وآخرين (2007) بضرورة زيادة اهتمام المصارف العاملة في فلسطين بالدراسات الائتمانية ، والاعتماد على

معلومات صحيحة ، وموثوق بها ، ومن ضمنها ما يتعلق بطبيعة سلوك العملاء ومسموعاتهم عند منح التسهيلات الائتمانية، في حين أكّدت دراسة البحيصي (2011) على ضرورة الاعتماد على تحليل المعلومات المحاسبية لترشيد السياسة الائتمانية ، وزيادة الاعتماد على هذه المعلومات، وعدم الاكتفاء بالضمانات المقدمة من الشركة طالبة الائتمان؛ بمعنى ضرورة تحول البنوك من الفلسفة الائتمانية القائمة على الشخصية إلى التركيز على المعلومات المحاسبية.

كذلك أظهرت نتائج دراسة عبد الهادي (2015)، وجود أهمية لجميع معايير الجدارة الائتمانية وفقاً لنموذج (5Cs) في اتخاذ القرار الائتماني في سورية، مع وجود اختلاف في درجة الأهمية بين المصارف التجارية العامة والخاصة باستثناء معيار الضمان، وقد تبيّن أن المصارف الخاصة تضع أوزانًا أكبر لهذه المعايير، في حين أكّدت دراسة أبو سردانه وعبد ومرعي (2015) أن مسؤولي الائتمان في البنوك الأردنية يقومون بدراسة طلبات منح الائتمان ويأخذون جميع العوامل المؤثرة في قرار منح الائتمان بالاعتبار، وبينت دراسة الشيخلي (2012) أهمية العوامل المتمثلة بالوضع المالي للزبون، وسماته الشخصية، ونمط السياسة الائتمانية للبنك المقرض في اتخاذ قرار الائتمان في قرار الائتمان المصرفي في البنوك التجارية الأردنية.

مما سبق ولأهمية قرار منح الائتمان ، وضرورة استناده إلى دراسة مستفيضة لعوامل عدة، منها ما يتعلق بالعوامل الخارجية المحيطة، كالبيئة التنافسية التي يعمل فيها البنك، وحجم الموارد، وفرص الاستثمار المتاحة، إلى جانب ضرورة تحليل المعلومات المالية، والعوامل المحيطة بالعميل كالقطاع أو النشاط الاقتصادي أو الخدمي الذي يعمل فيه ، ودراسة العوامل المتعلقة بالقرض ذاته، اتّجهت هذه الدراسة للبحث في العوامل التي قد تؤثر في عملية اتخاذ قرار منح الائتمان في فروع البنوك التجارية العاملة في محافظة جنين من وجهة نظر الموظفين فيها، ودرجة التزام موظفي الائتمان وجديتهم في النظر في هذه العوامل، وتحديد أكثرها تأثيراً على اتخاذهم للقرار الائتماني لاسيما العوامل الخاصة بالبنك، أو العميل، أو القرض ذاته، أو العوامل الخارجية، ويمكن صياغة مشكلة الدراسة وتبيانها بشكل أدق من خلال السؤالين الآتيين: ما العوامل المؤثرة في قرار منح الائتمان لدى البنوك التجاريّة في محافظة جنين من وجهة نظر موظفي قسم الإئتمان ؟ وهل توجد فروق في هذه العوامل تُعزى لمتغيرات: المؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، والمُسمى الوظيفي، والتخصص، والدورات التدريبية للموظف؟

فرضيات الدراسة

1- لا توجد فروق دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في العوامل المؤثرة في قرار منح الائتمان لدى البنوك التجارية في محافظة جنين من وجهة نظر الموظفين تُعزى لمتغير المؤهل العلمي للموظف.

2- لا توجد فروق دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في العوامل المؤثرة في قرار منح الإئتمان لدى البنوك التجارية في محافظة جنين من وجهة نظر الموظفين تُعزى لمتغير سنوات الخبرة للموظف.

3- لا توجد فروق دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في العوامل المؤثرة في قرار منح الائتمان لدى البنوك التجارية في محافظة جنين من وجهة نظر الموظفين، تُعزى لمتغير المسمى الوظيفي للموظف.

4- لا توجد فروق دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في العوامل المؤثرة في قرار منح الائتمان لدى البنوك التجارية في محافظة جنين من وجهة نظر الموظفين تُعزى لمتغير التخصص للموظف.

5- لا توجد فروق دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في العوامل المؤثرة في قرار منح الإئتمان لدى البنوك التجارية في محافظة جنين من وجهة نظر الموظفين تُعزى لمتغير الدورات التدريبية للموظف.

أهداف الدراسة

1- التعرف إلى العوامل المؤثرة في قرار منح الائتمان لدى البنوك التجارية في محافظة جنين، من وجهة نظر الموظفين، وذلك من خلال معرفة ما يلي:

- دور العوامل الخاصة بالعميل في قرار منح الائتمان.
- دور العوامل الخاصة بالبنك في قرار منح الائتمان.
- دور العوامل الخاصة بالقرض في قرار منح الائتمان.
- دور العوامل الخارجية في قرار منح الائتمان.

2- معرفة فيما إذا اختلفت العوامل المؤثرة في قرار منح الائتمان لدى البنوك التجارية في محافظة جنين، من وجهة نظر الموظفين باختلاف متغيرات، المؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، والمُسمى الوظيفي، والتخصص، والدورات التدريبية للموظف.

أهمية الدراسة

تتمثّل أهمية هذه الدراسة من الناحية النظرية بأهمية موضوعها المتمثل بالائتمان البنكي ، ودوره الكبير في رفع مستوى النمو الاقتصادي ، ولكونه أحد أهم الوظائف الرئيسة للبنوك وأهم مصدر من مصادر دخلها، وفي الحالة

الفلسطينية، وفي ضوء تقلب الأوضاع الاقتصادية وتذبذبها بفعل الاحتلال الإسرائيلي وقراراته غير المتوقعة، فإنّ معرفة العوامل المحددة والمؤثرة في اتخاذ القرار الائتماني تعد أمرًا مهما للباحثين من ناحية، ولإدارات الائتمان وصناع القرار في البنوك من ناحية ثانية، ما قد يسهم في إدارة هذه العملية بصورة سليمة، إذ يمكن من خلال التوصيات التي ستنبع من نتائج الدراسة أن تشكل معينًا للقائمين على الائتمان وإداراته في بناء خططهم الإستراتيجية المستقبلية في حال تم الأخذ بها وتطبيق مضامينها.

محددات الدراسة

1. محدّد بشريّ: جميع مديري الفروع والعاملين في قسم الائتمان لدى البنوك التجارية.
2. محدّد مكانيّ: البنوك التجارية في محافظة جنين.
3. محدّد زمانيّ: تم تطبيق هذه الدراسة في عام (2019/2018).

الإطار النظري

مفهوم الائتمان

يُعرف الائتمان لغة على أنه أحد مشتقات كلمة (أمن) أي بمعنى سلم، بعيداً عن الخطر والأذى، (وائتمن) تعني وَضَعَ ثقته واطمأن، أما مصرفيا فيعرف بأنه منح البنك الائتمان لعملائه أشخاصا طبيعيين أو معنويين على حد السواء، ويتم ذلك بناءً على طلب العميل؛ ليكون على شكل تسهيلات ائتمانية مباشرة ، أو تسهيلات ائتمانية غير مباشرة، فالائتمان عموماً يعد مقاساً لقابلية الجهة المقترضة أو المدين في الحصول على القيم الحالية على شكل نقود أو بضائع أو خدمات، مع تأجيل الدفع النقدي لها لحين وقت محدد في المستقبل وبشروط خاصة، أما حديثاً فقد اتسع مفهوم الائتمان ليعبر عنه بأنه علم التعامل وفنه مع المخاطر لا تجنبها؛ بمعنى قيام إدارة الائتمان بدراسة المخاطر المرتبطة بالمعاملة الائتمانية وتحديدها وتحليلها، بهدف الحد من مخاطره وضمان استمرارية الائتمان، والحد من تعثره (عثمان، 2013، ص24).

معايير منح الائتمان والعوامل المؤثرة فيه:

لمنح الائتمان معايير عدة تتباين في أهميتها، ويمكن تلخيص أهمها في الآتي (الزبيدي، 2008، ص148):

أولا) الشخصية: بمعنى تحديد شخصية العميل بدقة، فكلما كان العميل يتمتع بشخصية أمينة ونزيهة وسمعة طيبة في الأوساط المالية، وملتزما بتعهداته كافة، وحريصا على الوفاء بالتزاماته ـ كان أقدر على إقناع المصرف بمنحه الائتمان المطلوب والحصول على دعم المصرف له. وقياس عامل معنوي كعامل الأمانة والنزاهة بدرجة دقيقة أمر تكتنفه بعض

الصعوبات من الناحية العملية، ويتم التغلب على هذه الصعوبات من خلال الاستعلام الجيد، وجمع البيانات والمعلومات عن العميل من المحيطين: العملي والعائلي، لمعرفة المستوى المعيشي وموارده المالية والمشاكل المالية التي يعانيها، ومستواه الإجتماعي، وسجل أعماله التي قام بها، وماضيه مع المصرف ومع غيره، وتصرفاته السابقة مع المصارف الأخرى.

ثانيا) القدرة: بمعنى قدرة العميل على تحقيق الدخل، وقدرته 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، وبالتالي نجد أنه لابدّ للمصرف من التعرّف إلى الخبرة الماضية للعميل المقترض وتفاصيل مركزه المالي، وتعاملاته المصرفية السابقة سواء مع المصرف نفسه أو أية مصارف أخرى.

ثالثا) رأس المال: بمعنى أنّ رأس مال العميل يُعدّ أحد أهم أسس القرار الائتماني، وعنصرًا أساسيًا من عناصر تقليل المخاطر الائتمانية بوصفه يمثل ملاءة العميل المقترض، وقدرة حقوق ملكيته على تغطية القرض الممنوح له؛ فهو بمنزلة الضمان الإضافي في حال فشل العميل في التسديد.

رابعا) الضمان: أي مجموعة الأصول التي يضعها العميل تحت تصرف المصرف ضماناً مقابل الحصول على القرض، ولا يجوز للعميل التصرف في الأصل المرهون، فهذا الأصل سيصبح من حق المصرف في حال عدم قدرة العميل على السداد.

خامسا) الظروف المحيطة: ويُقصد بها مجمل الظروف العامة والخاصة المحيطة بالعميل طالب الائتمان، ومدى تأثيرها في النشاط أو المشروع المطلوب تمويله، فالظروف العامة تتمثل بالُمناخ الاقتصادي العام في المجتمع، وكذلك الإطار التشريعي والقانوني الذي تعمل المنشأة في إطاره، خاصة ما يتصل بالتشريعات النقدية والجمركية والتشريعات الخاصة بتنظيم أنشطة التجارة الخارجية استيراداً أو تصديراً. وأمّا الظروف الخاصة فترتبط بالنشاط الخاص الذي يمارسه العميل، مثل: الحصة السوقية لمنتجات المشروع، أو خدماته التي يقدمها، وشكل المنافسة، ودورة حياة المنتج أو الخدمة التي يقدمها العميل، إلى جانب موقع المشروع.

أما من حيث العوامل المؤثرة في اتخاذ القرار الائتماني فيمكن إجمالها بالآتي:

أولاً) العوامل المتعلقة بالعميل: بالنسبة للعميل_تقوم عوامل الشخصية، ورأس المال، وقدرته على إدارة نشاطه وتسديد التزاماته، والضمانات المقدمة، والظروف العامة والخاصة التي تحيط بالنشاط الذي يمارسه العميل، تقوم جميعها بدورها في تقويم مدى صلاحية العميل للحصول على الائتمان المطلوب (الدغيم وآخرون، 2006، ص197).

ثانياً) العوامل المتعلقة بالائتمان: وتتمثل بمجموعة من العوامل المتعلقة بموضوع الائتمان نفسه؛ كالغرض من الائتمان الممنوح للعملاء، ومدته، ومصدر السداد وطريقته، ومبلغ الائتمان المطلوب ونوعه. (Bonfim and Portugal, 2009: p2).

ثالثاً) العوامل الخاصة بالمصرف: والتي تتمثل بدرجة السيولة، وهي حجم الأموال النقدية المتوفرة في خزائن المصرف والمصارف الأخرى، وخزائن البنك المركزي وحوالات الخزينة، والتي يُمكن أن تتحول إلى سيولة بسرعة ومن دون خسائر تُذكر ، إلى جانب الاستراتيجيات المتبعة في المصرف؛ كون الاستراتيجية التي يتبناها المصرف ويعمل في إطارها بشكل كبير تؤثر في اتخاذ قراراته الائتمانية، أي في استعداده لمنح الائتمان أو عدمه، وكذلك الهدف العام للمصرف، فالمصارف تسعى عادة إلى تحقيق الربحية ، والسيولة ، والنمو والأمان ، وتحقيق التنمية الاقتصادية وغيرها ، ولا يمكن لهذه الأهداف أن تتحقق إلاّ باتّباع سياسة ائتمانية سليمة، يُراعى فيها شروط الإقراض الجيد وجذب الزبائن المتميزين، فضلاً عن التقويم المستمر لأداء المصارف المنافسة وسياساتها، ومن تلك العوامل ـ كذلك ـ الحصة السوقية للمصرف، فكلما كان المصرف رائدًا في السوق المصرفي، ويستحوذ على جانب كبير من المعاملات التي تعكس نشاطاته، كانت قابليته على منح الائتمان أكبر، وكذلك الإمكانات المتاحة للمصرف والتي تشمل الكفاءات الإدارية وخبرة القائمين على عملية منح الائتمان (الشمري، 2014، ص90).

رابعاً) العوامل المتعلقة بالظروف العامة (البيئة الخارجية): وتشمل البيئة التنافسية التي يعمل فيها البنك، وحجم الموارد المتاحة، وفرص الاستثمار التي قد تكون مجزية أكثر من عملية الإقراض، ومدى رغبة البنك في المشاركة في تمويل خطط التنمية الاقتصادية والاجتماعية (جامعة القدس المفتوحة، إدارة مخاطر الائتمان، 2017، ص128).

تطور القطاع المصرفي الفلسطيني وهيكله

لقد تأثرت السياسة النقدية والقطاع المصرفي الفلسطيني بتعاقب الكثير من الأنظمة القانونية عليه، فمنذ أوائل القرن العشرين الذي شهد حكم الانتداب البريطاني حتى العام (1948)، مرورا بالحكم الأردني في الضفة الغربية، والحكم

المصري في قطاع غزة في الفترة الممتدة ما بين عامي (1948 – 1967)، إلى جانب الحكم الإسرائيلي بين عامي (1967– 1995)، فقد أثّر ذلك كله، والقوانين التي فرضت من هذه الجهات، في السياسة النقدية والقطاع المصرفي الفلسطيني، واختلف أداء القطاع المصرفي وحجمه من مرحلة لأخرى بشكل كبير، وذلك تبعاً للوضع السياسي السائد، والأحكام التي طبقت على القطاع المالي بشكل عام، والقطاع المصرفي بشكل خاص (ماس، 2014، ص9).

في حين شهد القطاع المصرفي الفلسطيني نقلة نوعية بعد إنشاء السلطة الوطنية الفلسطينية في العام (1994)، وبات يعمل وفقا لقوانين وتعليمات تصدرها السلطة الوطنية الفلسطينية ناظمةً لأعماله، وما لبثت أن جاءت اتفاقية باريس التي رسمت الإطار العام الذي يحكم الجهاز المصرفي الفلسطيني من خلال الترتيبات والإجراءات التي نصت عليها الاتفاقية، ليسجل القطاع المصرفي الفلسطيني معدلات نمو مرتفعة جداً، ونجحت المصارف في حشد المدخرات الخاصة، وتوسعت محافظ تسهيلاتها بشكل مضطرد، وازداد دورها في توسيع النشاط الاقتصادي بالرغم من الكثير من التحديات الناجمة عن الاحتلال، وإجراءاته العدائية التي هدفت إلى عرقلة تطور هذا القطاع (ماس، 2014، ص9).

ولعلّ هذا النجاح يعود إلى الإجراءات التي قامت بها سلطة النقد بالتعاون مع الجهاز المصرفي، فقد أشارت البيانات المالية المستقاة من الميزانية المجمعة للمصارف العاملة في فلسطين بحسب ما ورد في تقرير سلطة النقد (2017، ص69) إلى تحسن في مستويات السيولة، وارتفاع الموجودات، وتعزيز ثقة الجمهور في ظل سلامة هذا الجهاز وانضباطه وفقا لأعلى المعايير المصرفية العالمية، وهذا ما انعكس على سلامة هذا الجهاز واستقراره من خلال ازدياد حجم الودائع، وتحول في مؤشرات توظيفها في الداخل عوضًا عن توظيفها في الخارج، الأمر الذي أسهم ـ بدوره ـ في ارتفاع المحفظة الائتمانية.

لقد بات الجهاز المصرفي الفلسطيني يتكون من (15) مصرفا، تتوزع على (7) مصارف محلية، و(8) مصارف وافدة، وشهد تشرين ثاني من العام (2012) اندماج بنكي الرفاه للمشاريع الصغيرة والبنك العربي الفلسطيني للاستثمار تحت مسمى جديد هو البنك الوطني، كذلك شهد العام (2016)، استحواذ بنك فلسطين المحدود على البنك التجاري بالكامل من خلال عملية اندماج بتبادل الأسهم أيضًا، ليصل عدد فروع المصارف المرخصة العاملة في فلسطين إلى(337) فرعاً في نهاية العام (2017)، منها (209) فروع للمصارف المحلية، و (128) فرعًا للمصارف الوافدة (سلطة النقد الفلسطينية، 2017).

الدراسات السابقة

كثيرة هي الدراسات السابقة التي تناولت القرار الائتماني من جوانب عدة، ولعلّ العوامل المؤثّرة في منحه قد أعطاها الباحثون اهتماماً خاصاً؛ نظرًا لحيوية هذا الأمر وأهميته، وبعد مراجعة الجهود السابقة للباحثين في هذا الإطار استطاع الباحث حصر عدد منها، فقد أجرت قندلفت (2018) دراسة بهدف معرفة درجة تأثير العوامل الخاصة بالعميل في قرار منح الائتمان في المصارف التجارية الخاصة في سورية، ولتحقيق ذلك أعدت الباحثة استبانة تمّ توزيعها على عينة من المصارف التجارية الخاصة في سورية، وبيّنت نتائج الدراسة وجود دور كبير للعوامل الخاصة بالعميل المتمثلة بـ: مركزه المالي، وسمعته الشخصية، والضمانات التي يقدمها ، ونوع الصناعة أو النشاط الذي يقوم به في قرار منح الائتمان، مع التأكيد على معرفة مصادر التمويل المختلفة للعميل، في حين تبيّن أن الضمانات التي يقدمها العميل تعتمد مصدراً احتياطياً لسداد الائتمان وفوائده. كذلك أجرى Boushnak., Rageb., Ragab and Sakr (2018) دراسة بهدف التعرف إلى العوامل المؤثرة في قرار منح الائتمان للشركات الصغيرة والمتوسطة من وجهة نظر موظفي مخاطر الائتمان والتسويق في البنك الأهلي المصري (NBE)، وعليه جمعت البيانات من خلال توزيع (313) استبانة، وزعت على موظفي مخاطر الائتمان والتسويق في البنك. وأظهرت النتائج أنّ العوامل التي كان لها تأثير كبير على قرار منح الائتمان للشركات الصغيرة والمتوسطة، قد تمثلت بالمالك؛ أي شخصية المدير، والسمعة، وحجم رأس المال الثابت، وتقرير مكتب الائتمان مع توافر البيانات المالية ومصداقيتها.

في حين أجرى Abdul Adzis., Sheng and Abu Bakar (2018) دراسة لمعرفة أثر محددات البنك الخاصة ومحددات الاقتصاد الكلي في أنشطة إقراض البنوك التجارية في ماليزيا، وذلك باستخدام عينة تكونت من (27) بنكًا في الفترة (من 2005 إلى 2014) إلى جانب معرفة تأثير تدابير السياسة الإحترازية الكلية المنفذة في عام (2010) في أنشطة الإقراض. وبيّنت نتائج الدراسة أنّ حجم البنك وحجم الودائع لهما تأثير إيجابي في إقراض البنوك، بينما تؤثر السيولة سلبًا في أنشطة الإقراض، ولم تجد الدراسة أيّ دليل قاطع لدعم تأثير الناتج المحلي الإجمالي وسعر الإقراض ومتطلبات الإحتياطي النقدي في أنشطة إقراض البنوك التجارية في ماليزيا، كما تّبين أنّ تدابير السياسة الاحترازية الكلية التي تم تنفيذها في العام (2010) للحد من المستوى العالي للمديونية، لم تؤثر في أنشطة الإقراض في ماليزيا خلال فترة الدراسة.

كذلك قام Ouadah., Houalef and Ainous (2018) بدراسة هدفت إلى معرفة العوامل المؤثرة في قرار منح القروض المصرفية للمؤسسات الاقتصادية في البنوك الجزائرية، وذلك من خلال مراجعة مجموعة من الدراسات السابقة في هذا المجال. وكشفت نتائج الدراسة أنّ خصائص المؤسسة، والعلاقة بين البنك والمؤسسة لهما تأثير إيجابي مباشر في قرار منح القروض المصرفية. أمّا القيسي (2017)، فقد أجرى دراسة هدفت إلى التعرف إلى محددات الإقراض المصرفي الممنوح من البنوك التجارية الأردنية، وتم اختيار عينة تكونت من (13) بنكًا لمعرفة نسبة التسهيلات الائتمانية لإجمالي الأصول، كمقياس للإقراض المصرفي، واستخدمت ثلاث مجموعات من المتغيرات المستقلة هي: المتغيرات المتعلقة بالبنك، والمتغيرات المتعلقة بالسياسة النقدية، والمتغيرات المتعلقة بالاقتصاد الكلي، وبيّنت النتائج أنّ لنسبة السيولة، وحجم البنك، وسعر الفائدة على القروض والسلف، وسعر فائدة نافذة الإيداع، أثرًا موجباً في نسبة التسهيلات الائتمانية الممنوحة.

وهدفت دراسة (Al-khazaleh, 2017) إلى شرح تأثير بعض العوامل المقترحة بوصفها محددات للإقراض المصرفي في البنوك التجارية الأردنية، من خلال الاستفادة وتحليل التقارير المالية لثلاثة عشر بنكًا خلال الفترة (2010-2016)، وكان من نتائج الدراسة وجود أثر سلبي لكل من مخاطر الائتمان والسيولة، في الإقراض المصرفي، في حين تبّين وجود أثر إيجابي للعائد على الأصول، وحجم البنك، والتضخم. واتجهت دراسة (Moussa and Chedia, 2016) لمعرفة العوامل الداخلية، والعوامل الخارجية للاعتماد المصرفي في تونس باستخدام بيانات، من خلال عينة تكونت من (18) بنكًا في الفترة ما بين (2000 -2013). وبيّنت نتائج الدراسة أنّ من بين العوامل الداخلية المؤثرة في القروض المصرفية: العائد على الأصول، وهامش الفائدة الصافي، والسيولة. أما بخصوص العوامل الخارجية، فقد تبيّن أن معدل التضخم هو العامل الذي يؤثر في القروض المصرفية. وهدفت دراسة (Al-abedallat, 2016) إلى التعرف إلى العوامل المؤثرة في مخاطر الائتمان بوصفها دراسة تطبيقية على البنوك التجارية الأردنية. وبينّت النتائج وجود تأثير لعوامل الكفاءة لموظفي الائتمان المصرفي، وتعليمات البنك المركزي، والسياسة الائتمانية للبنك بشأن مخاطر الائتمان في البنوك التجارية الأردنية.

في حين أجرى أبو شيخة (2016) دراسة لمعرفة علاقة مسموعات العميل وأثرها في قرار منح التسهيلات الائتمانية في البنوك التجارية العاملة في فلسطين، ومعرفة إن كان ثمة فروق في أثر مسموعات العميل في قرار منح التسهيلات تعزى لمتغيرات: المؤهل العلمي، والمُسمى الوظيفي، والتخصص، وسنوات الخبرة. ولتحقيق ذلك طور الباحث استبانة وزعها على عينة، بلغ حجمها (94) موظفًا وموظفةً. وبّينت نتائج الدراسة أنّ لمسموعات العميل أثراً كبيراً في قرار منح التسهيلات الائتمانية، ووجود علاقة ارتباطيه موجبة بين سمعة العميل وقرار منح التسهيل الائتماني، في حين تبّين عدم

وجود فروق بين آراء عينة الدراسة حول أثر مسموعات العميل على قرار منح التسهيلات الائتمانية تُعزى لمتغيرات: المؤهل العلمي، والمُسمى الوظيفي، والتخصص، وسنوات الخبرة. كذلك أجرى عبد الهادي (2015)، دراسة للتعرف إلى الفروق بين المصارف التجارية العامة والخاصة في سورية فيما يتعلق بدور معايير الجدارة الائتمانية للعميل، وأهميتها النسبية في عملية اتخاذ القرار الائتماني، واستخدمت استبياناً ضم محاور الجدارة الائتمانية وفقاً لنموذج (5Cs). وأظهرت نتائج الدراسة وجود أهمية لجميع معايير النموذج في اتخاذ القرار الائتماني، مع وجود اختلاف في درجة الأهمية بين المصارف التجارية العامة والخاصة باستثناء معيار الضمان، وقد تبيّن أنّ المصارف الخاصة تضع أوزانًا أكبر لهذه المعايير.

وفي السياق نفسه، قام أبو سردانه وآخرون (2015) بدراسة هدفت إلى التعرف إلى العوامل المؤثرة في قرار منح الائتمان وأثرها في مخصص الديون المشكوك في تحصيلها في البنوك الأردنية. وتكون مجتمع الدراسة من جميع البنوك العاملة بالأردن وعددها (62) بنكاً، بينما تكونت عينة الدراسة من (51) بنكًا. وأظهرت نتائج الدراسة أن مسؤولي الائتمان يقومون بدراسة طلبات منح الائتمان ويأخذون جميع العوامل المؤثرة في قرار منح الائتمان بالحسبان، وتبيّن عدم وجود علاقة بين أي من العوامل ومخصص الديون المشكوك في تحصيلها. كذلك قام (Rabab'ah, 2015) بدراسة هدفت إلى التعرف إلى محددات إقراض البنوك التجارية في الأردن، وتكونت عينة الدراسة من عشرة بنوك تجارية أردنية خلال الفترة (2005–2013)، واستخدمت نسبة التسهيلات الائتمانية إلى إجمالي الأصول بوصفه متغيراً تابعاً، وأحد عشر متغيراً مستقلاً، وأظهرت النتائج أن نسبة القروض المتعثرة ونسبة السيولة لها تأثير سلبي كبير في نسبة التسهيلات الائتمانية، وأن لحجم البنك والنمو الإقتصادي تأثير إيجابي وكبير في نسبة التسهيلات الإئتمانية الممنوحة من البنوك التجارية في الأردن.

وأجرى الدّباس (2014) كذلك دراسة بهدف التعرف إلى تجربة المصارف الخاصة السورية فيما يخصّ تمويل الشركات والأفراد وآلية صنع القرار الائتماني، والتعرف إلى أدوات التحليل المالي وأهم النسب المالية المستخدمة فيه عند اتخاذ القرار الائتماني، إلى جانب تسليط الضوء على العوامل المؤثرة في عملية اتخاذ القرار الائتماني، ولتحقيق ذلك اختار الباحث عينة من موظفي المصارف الخاصة السورية الستّة، ووزّع عليهم استبياناً بهدف جمع البيانات. وبيّنت نتائج الدراسة أنّ القرار الائتماني في المصارف الخاصة في سورية يعتمد على جملة من العوامل والأدوات، منها المالية مثل: التحليل المالي، وتحليل النسب المالية، ومنها ما يتعلق بالعميل والقطاع والظروف المحيطة به، وتختلف أهمية كل عامل تبعاً لحجم أنشطته وطبيعتها، وأعماله، فالمصارف السورية الخاصة لا تعتمد بشكل كلي على نوع واحد من العوامل، وفي السياق نفسه قام (Fatoki 2014) بدراسة لمعرفة العوامل التي تؤثر في قرارات البنوك التجارية في جنوب إفريقيا بتمويل الشركات

الناشئة الصغيرة والمتوسطة ، فقام الباحث بمراجعة المواقع الإلكترونية بشكل دقيق لمعرفة متطلبات الإقراض للبنوك الأربعة الكبرى في جنوب إفريقيا، كما أجرى مقابلات مع أربعة من مسؤولي الائتمان في البنوك للتعرف إلى العوامل المهمة التي تضعها البنوك في الحسبان عند تقويم طلبات الائتمان للشركات الصغيرة والمتوسطة. وأشارت النتائج إلى أن توافر خطة العمل، والضمان، والحفاظ على علاقة جيدة، والكفاءة الإدارية، ودرجة ائتمانية جيدة، هي من أهم متطلبات الإقراض الحاسمة.

كما أجرى (Kimutai and Ambrose, 2013) دراسة لمعرفة العوامل المؤثرة في تقنين الائتمان من البنوك التجارية في كينيا، وطُبقت الدراسة على عينة من البنوك التجارية داخل منطقة نيروبي، وبيّنت النتائج أنّ خصائص القرض وخصائص المؤسسة تعد من العوامل الرئيسة التي أثرت في تقنين الائتمان من البنوك التجارية في كينيا. أمّا دراسة (Al-rawashdeh., Al-omari and Al-nawayseh, 2013) فقد هدفت إلى التعرف إلى العوامل المؤثرة في التسهيلات الائتمانية مع فروع البنوك في مدينة العقبة، وتبيّن أنّ للعملاء المقترضين، وسياسات الائتمان، والإدارة المركزية للقروض، والظروف البيئية للاقتصاد المحلي، دوراً مهما فيما يتعلق بالتسهيلات الائتمانية، وأوصت الدراسة بضرورة تركيز البنوك على سمعة العميل المالية، ودراسات الجدوى الأولية والمفصلة من ضمن أولويات العوامل التي يجب أن تُؤخذ بالحسبان.

بينما أجرى شريط وبنية (2013) دراسة بهدف معرفة أثر معايير الجدارة الإئتمانية (5Cs) ومؤشراتها في اتخاذ القرار الائتماني في البنوك الجزائرية. وقام الباحث بتصميم استبانة، وزّعها على عينة تكونت من (37) موظفًا وموظفة. وبيّنت نتائج الدراسة وجود علاقة دالة إحصائياً بين معايير الجدارة الائتمانية للعميل من حيث شخصيته ، وقدرته ، ورأسماله ، والضمانات المقدمة ، والظروف المحيطة به ، والقرار الائتماني ، وأنّ البنوك الجزائرية تعتمد هذه المعايير في عملية التحليل الائتماني مع اختلاف الأهمية النسبية لها، وفي السياق نفسه قام أحبق (2013) بدراسة لمعرفة مدى التزام البنوك التجارية في ولاية تمنراست الجزائرية بآليات الائتمان المصرفي وأساليب منحه ، من خلال توزيع (35) استبانة على جميع المسئولين والمختصين بالقروض في البنوك التجارية العاملة بولاية تمنراست. وبيّنت نتائج الدراسة أنّ البنوك تركز على سمعة العميل الجيدة، وسلامة الضمانات التي يقدمها خلال عملية منح الائتمان، وأنّ اتخاذ قرار منح الائتمان يتم وفقا لإجراءات وآليات معينة تستند إلى ما جاء في سياسة البنوك التجارية. في حين أجرت الشيخلي (2012) دراسة بهدف تحديد العوامل الرئيسية لقرار الائتمان المصرفي في البنوك التجارية الأردنية، وتحليلها، وتقويم أهميّتها النسبية، وأهم معوقاتها. ولتحقيق أهداف الدراسة وزعت استبانة على عينة من مديري وموظفي الائتمان في دوائر الائتمان في البنوك

التجارية الأردنية والعملاء طالبي الائتمان. وبيّنت نتائج الدراسة أهمية العوامل المتمثلة بالوضع المالي للزبون، وسماته الشخصية، ونمط السياسة الائتمانية للبنك المقرض في اتخاذ قرار الائتمان.

أمّا دراسة الطلاع (2010) فقد هدفت إلى التعرف إلى كيفية إدارة العملية التفاوضية والعوامل المؤثرة فيها، وأثّر ذلك في اتخاذ القرار الائتماني لدى المصارف التجارية العاملة في قطاع غزة، وجمعت البيانات من خلال توزيع استبانة على عينة بلغ حجمها (70) موظفًا من مديري الفروع ونوابهم وموظفي الائتمان ، وبيّنت نتائج الدراسة أنّ العملية التفاوضية تتأثر بالخصائص الديمغرافية لموظف الائتمان المفاوض، والعميل إلى جانب السياسة الائتمانية للمصرف، كما تبيّن عدم وجود فروق في إدارة العملية التفاوضية وأثرها في اتخاذ القرار الائتماني تُعزى لمتغيرات الجنس ، والخبرة العملية ، والعمر ، والمؤهل العلمي ، والمُسمّى الوظيفي ، وجنسية المصرف.

واّتجه الظاهر وآخرون (2007) لدراسة أسباب تعثر الديون في المصارف الفلسطينية، وتحديد الأهمية النسبية لهذه الأسباب، وذلك من خلال توزيع استبانة على مجموعة من مسئولي قسم التسهيلات في المصارف العاملة في فلسطين، ومجموعة من العملاء الذين واجهوا حالة تعثر، وبّينت النتائج أنّ قصور نتائج الدراسة الائتمانية ونقص معلوماتها، وتدني مستوى متابعة العملاء بعد منح التسهيلات، تُعد من أهم أسباب التعثر المتعلقة بالسياسة الائتمانية، أمّا فيما يتعلق بظروف السوق فقد كان لسياسة الإغلاق والحواجز العسكرية ، والركود الاقتصادي ، والانفلات الأمني وضعف القضاء ، دور كبير في التعثر، كما تبيّن أن عدم استخدام القرض في الغرض الذي منح من أجله، والتوسع غير المدروس في الاستثمار ، وزيادة المديونية ، والتغير في سلوك العملاء ومصداقيتهم، كانت أهم أسباب التعثر المتعلقة بسلوك العميل. وأوصى الباحثون بضرورة قيام المصارف العاملة في أراضي السلطة الفلسطينية بزيادة اهتمامها بالدراسات الائتمانية والاعتماد على معلومات صحيحة وموثوق بها، وفي السياق ذاته قام عيسى (2004) بدراسة هدفت إلى معرفة مدى التزام البنوك الفلسطينية بمعايير الائتمان المتعارف عليها عالميًا، وأثّر ذلك في السياسة الائتمانية ، وبيّنت نتائج الدراسة أنّ المعايير المتمثلة بالضمانات المقدمة للبنك ومعيار المقدرة الإيراديه للمعتمد ، وسمعة العميل وأخلاقه، قد حصلت على درجة تقدير عالية جداً، في حين حصلت المعايير المتمثلة بالظروف الاقتصادية ، وقطاع طالب الائتمان وتوافر السيولة البنكية على درجة تقدير عالية.

التعقيب على الدراسات السابقة

يتضح من خلال الدراسات السابقة تناولها لمحددات الإقراض المصرفي الذي تمنحه البنوك التجارية، فقد كز قسم منها على دراسة العوامل المتعلقة بالعميل كأحد محددات اتخاذ القرار الائتماني مثل: دراسة قندلفت (2018)، ودراسة أبو شيخه (2016)، ودراسة عبد الهادي (2015)، ودراسة (Al-rawashdeh et al, 2013)، ودراسة شريط وبنية (2013)، ودراسة أحبق (2013)، ودراسة الشيخلي (2012). وبيّنت غالبية هذه الدراسات أهمية دراسة العوامل المتعلقة بالعميل وجدارته الائتمانية عند اتخاذ القرار الائتماني وضرورتها.

في حين ركزت دراسات أخرى على عدة متغيرات، منها ما يتعلق بعوامل خارجية محيطة، وأخرى داخلية تتعلق بالبنك ذاته مثل: دراسة القيسي (2017)، ودراسة (Al-khazaleh, 2017)، ودراسة (Moussa and Chedia, 2016)، ودراسة (Al-abedallat, 2016)، ودراسة الدباس (2014)، ودراسة الطلاع (2010). وبيّنت غالبيتها أهمية العوامل المتمثلة بالظروف الاقتصادية، وتوافر السيولة البنكية، والسياسة الائتمانية للمصرف، وخصائص القرض، والتحليل المالي، وتحليل النسب المالية في عملية اتّخاذ القرار الائتماني.

وتلتقي هذه الدراسة مع الدراسات السابقة في منهجها، وبعض المتغيرات التي تناولتها، والفئة المستهدفة، إلّا أنّها تنفرد عنها بأنّها تناولت العوامل المؤثرة في قرار منح الائتمان لدى البنوك التجارية في إحدى المحافظات الفلسطينية وهي محافظة جنين، في ظل ظروف اقتصادية بالغة الصعوبة نتيجة تحكم الاحتلال الإسرائيلي وسعيه إلى تدمير الاقتصاد الفلسطيني ومؤسساته.

إجراءات الدراسة ومنهجها

منهج الدراسة:

وظف الباحث المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهداف الدراسة، وتم تصنيف البيانات التي جمعت من المَبحوثين، ومن ثم تحليلها باستخدام الطرق والأساليب الإحصائية المناسبة، ومناقشتها وربطها بالإطار النظري والدراسات السابقة.

مجتمع الدراسة:

تكوّن مجتمع الدراسة من جميع مديري الفروع والعاملين في قسم الائتمان لدى البنوك التجارية في محافظة جنين، والبالغ عددهم (102) موظفاً وموظفة، موزعين على (20) فرعاً من فروع البنوك التجارية، منهم (20) مديراً، (20) رئيس قسم ائتمان، (62) موظفاً، في العام (2020/2019).

عينة الدراسة

فإنّه نظراً لصغر حجم مجتمع الدراسة، فقد قصد الباحث تناول جميع مديري الفروع، والعاملين في قسم الائتمان لدى البنوك التجارية في محافظة جنين، وتمّ تزويد كل فرد منهم باستبانة، ولكن نظراً لظروف عدة، منها اعتذار بعضهم عن المشاركة في الإجابة عن الاستبانة، لم يستطع الباحث استرجاع سوى (92) استبانة، وجد أن منها (87) استبانة صالحة للتحليل؛ أي أنّ عينة الدراسة قد شملت (87) موظفاً وموظفة من المشاركين في قرار منح الائتمان لدى البنوك التجارية بطريقة قصديّه ؛ أي ما نسبته (85%) من المجتمع الأصلي ، والجدول (1) يوضّح توزيع أفراد العّينة بحسب متغيرات الدراسة : المؤهل العلمي ، وسنوات الخبرة ، والمُسمّى الوظيفي ، والتخصص ، وعدد الدورات التدريبية:

جدول 1: توزيع أفراد العينة بحسب المؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، والمُسمى الوظيفي، والتخصص، والدورات التدريبية:

المتغير	مستويات المتغير	العدد	النسبة المئوية
المؤهل العلمي	دبلوم متوسط	11	%12.6
	بكالوريوس	70	%80.5
	ماجستير فأعلى	6	%6.9
سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	20	%23.0
	من 5-10سنوات	35	%40.2
	أكثر من 10 سنوات	32	%36.8
المُسمى الوظيفي	مدير بنك	9	%10.3
	رئيس قسم ائتمان	18	%20.7
	موظف ائتمان	60	%69.0
التخصص	علوم مالية ومصرفية	14	%16.1
	محاسبة	44	%50.6
	إدارة	29	%33.3
الدورات التدريبية	أقل من 5 دورات	21	%24.1
	من5-10 دورات	44	%50.6
	أكثر من 10 دورات	22	%25.3

أداة الدراسة

بهدف قياس العوامل المؤثرة في قرار منح الائتمان لدى البنوك التجارية في محافظة جنين، فقد صُممت استبانة مكونة من (42) فقرة موزعة على أربعة أبعاد هي: (العوامل الخاصة بالعميل، والعوامل الخاصة بالبنك، والعوامل الخاصة بالقرض، والعوامل الخارجية)، وذلك من خلال الاطلاع على الأدبّيات والدّراسات والأدوات السابقة ذات العلاقة، وتمّ بعد ذلك التحقق من صدق أداة الدراسة وثباتها حسب الآتي:

صدق الأداة:

للتحقق من صدق أداة الدّراسة بصورتها المبدئية، فقد اتبعت طريقة الصدق الظاهري (صدق المحكمين)، فَعُرضت على مجموعة من المحكمين من ذوي الخبرة والاختصاص، وطلب منهم الحكم على صلاحية الفقرات، ومدى ملاءمتها لموضوعها ومجالها، فأدلوا بصدقها وصلاحيتها بشقيها، كما تمَّ إجراء صدق البناء لأداة الدراسة، وتبيّن أنّ معاملات الارتباط لكل فقرة من فقرات العوامل المؤثرة في اتخاذ القرار الائتماني مع المتوسط الكلي له، كانت دالة عند مُستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$)، وذلك على أفراد عينة الدراسة الفعلي، وتراوحت ما بين (0.65 – 0.80).

ثبات الأداة:

اختبر الثبات لأداة الدّراسة باستخدام طريقة التجزئة النصفية لفقرات الاختبار، فاستخدم معامل كرونباخ ألفا لحساب معامل الثبات للفقرات الفردية، فكان يساوي (0.83)، ثم كان معامل كرونباخ ألفا للفقرات الزوجية (0.86)، وبعد ذلك حسب معامل الارتباط بينهما فكان يساوي (r=0.91)، ثم استخدمت معادلة سبيرمان براون:

$$\text{معامل الثبات (Reliability Coefficient)} = \frac{2\,r}{1+r} \qquad (1)$$

حيث r هو معامل الارتباط بين الفقرات الفردية والزوجية. وقد بلغ معامل الثبات الكلي (95.7%)، وهي قيمة مقبولة لأغراض الدراسة.

وفي نهاية مرحلة الثبات استقرت أداة الدراسة على (42) فقرة موزعة على أربعة مجالات، وذلك كما هو موضح في جدول (2):

جدول2: توزيع فقرات الاستبانة على مجالاتها

الرقم	المجال	عدد الفقرات	أرقام الفقرات
.1	العوامل الخاصة بالعميل	15	من 1-15
.2	العوامل الخاصة بالبنك	11	من 16-26
.3	العوامل الخاصة بالقرض	8	من 27-34
.4	العوامل الخارجية	8	من 35-42
	الأداة ككل	42	من1-42

مفتاح تصحيح أداة الدراسة:

لتفسير إجابات أفراد عينة الدراسة عن أداة الدراسة (الاستبانة)، فقد استخدم المعيار النسبي الآتي:

(الحد الأقصى للاستجابة – الحد الأدنى) ÷ عدد الدرجات (2)

= (5-1) ÷ 5 = 4 ÷ 5 = 0.80

وعليه يصبح تقدير توزيع درجات الاستجابة لأفراد العينة على مقياس ليكرت الخماسي الذي تضمنته أداة الدراسة حسب ما يتضمنه الجدول (3):

جدول3: توزيع درجات الاستجابة لأفراد العينة على مقياس ليكرت الخماسي

درجات الاستجابة	كبيرة جداً	كبيرة	متوسطة	منخفضة	منخفضة جداً
درجة الاستجابة	5	4	3	2	1
المتوسط الحسابي	4.21-5.0	3.41-4.20	2.61-3.40	1.81-2.60	1-1.80

المعالجة الإحصائية للبيانات:

بعد جمع الاستبانات من عينة الدراسة، قام الباحث بتفريغ إجابات أفراد العينة، وإدخالها إلى الحاسب الآلي، ومعالجتها باستعمال برمجية (spss)، فحُسبت المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية؛ من أجل الإجابة عن أسئلة الدراسة، وأُجري اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA)، وأجري اختبار أقل فرق دال إحصائياً للمقارنات البعدية (LSD)، من أجل فحص فرضيات الدراسة، في حين حُسب معامل ثبات أداة الدراسة بوساطة معادلة الثبات سبيرمان– براون.

عرض نتائج الدراسة ومناقشتها

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى أهم العوامل المؤثرة في قرار منح الائتمان لدى البنوك التجارية في محافظة جنين، فقام الباحث بجمع البيانات من عينة قصديّه تكوّنت من موظفي قسم الائتمان في البنوك التجارية في محافظة جنين – وتناول جميع الائتمان في البنوك الفلسطينية على مستوى المحافظات جميعا، يُعدُ امراً بالغ الصعوبة، لكبر حجم المجتمع، وتوزيع البنوك على جميع المحافظات، بل على المدن والبلدات وبعض القرى أيضا، ما يتطلب جهدا إضافيا، وتكلفة قد تثقل على الباحث – وذلك من خلال استبانه قام ببنائها ضمت (42) فقرة، وزعت على أربعة مجالات هي: العوامل الخاصة بالعميل، والعوامل الخاصة بالبنك، والعوامل الخاصة بالقرض، والعوامل الخارجية، وتمّ بعد ذلك تحليل البيانات بالطرق والأساليب الإحصائية المناسبة ، وتوصّلت الدراسة إلى نتائج عدة وهي:

القسم الأول: النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة:

بهدف التعرّف إلى العوامل المؤثرة في قرار منح الائتمان لدى البنوك التجارية في محافظة جنين، فقد حُسبت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل بعد من أبعاد أداة الدراسة، ولأبعادها مجتمعة.

إجابة السؤال الأول ونصه: "ما العوامل المؤثرة في قرار منح الائتمان لدى البنوك التجارية في محافظة جنين؟"

للإجابة عن هذا السؤال فقد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة التقدير لإجابات أفراد العيّنة على كل مجال من مجالات الدّراسة، ويوضحها الجدول (4):

جدول4: المتوسطات الحسابيّة والانحرافات المعياريّة، ودرجة التقدير لكل بُعد من أبعاد العوامل المؤثرة في قرار منح الائتمان

الرقم	البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقدير
.1	العوامل الخاصة بالعميل	3.90	.409	كبيرة
.2	العوامل الخاصة بالبنك	3.11	.525	متوسطة
.3	العوامل الخاصة بالقرض	3.56	.507	كبيرة
.4	العوامل الخارجية	3.25	.479	متوسطة
العوامل المؤثرة في القرار الائتماني مجتمعةً		3.51	.382	كبيرة

يتضح من خلال الجدول (4) أنّ بعد العوامل الخاصة بالعميل احتل المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (3.90)، وبدرجة تقدير كبيرة، تلاه بُعد العوامل الخاصة بالقرض بمتوسط حسابي قدره (3.56)، وبدرجة تقدير كبيرة أيضًا، ثم بعد العوامل الخارجية بمتوسط حسابي قدره (3.25)، وبدرجة تقدير متوسطة، وأخيراً بعد العوامل الخاصة بالبنك بمتوسط حسابي قدره (3.11)، وبدرجة تقدير متوسطة أيضًا، وكان المتوسط العام للعوامل المؤثرة في قرار منح الائتمان مجتمعة هو (3.51)؛ أي بدرجة تقدير كبيرة.

وقد يكون السبب في أنّ بعدي العوامل الخاصة بالعميل ، والعوامل الخاصة بالقرض هما البعدان الحاسمان في منح الائتمان بدرجة أكبر من غيرهما، يعود الى أنّ الموظفين في قسم الائتمان هم من يقوم بها والتحرّي عنها حسب كل حالة بعينها، في حين أنّ العوامل الخارجية، والعوامل المتعلقة بالبنك، يتم بحثها ضمن الخطة الاستراتيجية للبنك، فيضع السياسات المتعلقة بها كبار الموظفين والإداريين وليس موظفي الائتمان ، كما قد يعود سبب ذلك إلى العوامل الخاصة بالعميل، والعوامل الخاصة بالقرض، فهما العاملان اللذان يمكن في حال ضبطهما الحد من تعثر السداد للقرض. وتتفق هذه النتيجة مع نتائج عدة دراسات بيّنت وجود دور كبير للعوامل الخاصة بالعميل ومسموعاته وجدارته، والعوامل الخاصة بالقرض في قرار منح الائتمان، كدراسة قندلفت (2018)، وأبو شيخه (2016)، والرواشدة وآخرين (Al-rawashdeh et al, 2013)، وشريط وبنية (2013)، وأحبق (2013)، والشيخلي (2012).

القسم الثاني: النتائج المتعلقة بفحص فرضيات الدراسة:

- الفرضية الأولى: " لا توجد فروق دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في العوامل المؤثرة في قرار منح الائتمان لدى البنوك التجارية في محافظة جنين، تُعزى لمتغير المؤهل العلمي للموظف."

لفحص هذه الفرضيةُ أجري اختبار تحليل التباين الأحادي، فكانت النتائج التي تم الحصول عليها كما هو مُبيّن في الجدول (5) الآتي:

جدول5: نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي، لاختبار مستوى دلالة الفروق بحسب متغير المؤهل العلمي للموظف:

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	مستوى الدلالة
العوامل الخاصة بالعميل	بين المجموعات	.450	2	.225	1.357	0.263
	داخل المجموعات	13.947	84	.166		
العوامل الخاصة بالبنك	بين المجموعات	5.365	2	2.683	12.281	0.000

	داخل المجموعات	18.349	84	.218		
العوامل الخاصة بالقرض	بين المجموعات	3.021	2	1.510	6.654	0.002
	داخل المجموعات	19.069	84	.227		
العوامل الخارجية	بين المجموعات	2.844	2	1.422	7.077	0.001
	داخل المجموعات	16.875	84	.201		
العوامل المؤثرة في إتخاذ القرار الائتماني ككل	بين المجموعات	2.214	2	1.107	9.024	0.000
	داخل المجموعات	10.306	84	.123		

يتضح من الجدول (5) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، في العوامل المؤثرة في قرار منح الائتمان لدى البنوك التجارية في محافظة جنين، تُعزى لمتغير المؤهل العلمي للموظف، وذلك على بعد العوامل الخاصة بالعميل، فقد بلغ مستوى الدلالة له (0.263)، وهذه القيمة أكبر من (0.05)، ما يعني قبول الفرضية الصفرية على هذا البعد، أي أنّ العوامل المؤثرة في قرار منح الائتمان لدى البنوك التجارية لا تختلف لدى الموظفين باختلاف مؤهلاتهم العلمية، وذلك على بعد العوامل الخاصة بالعميل.

في حين يتضح وجود فروق تُعزى لمتغير المؤهل العلمي للموظف على مستوى العوامل المؤثرة في قرار منح الائتمان (الأداة الكلية)، وقد بلغ مستوى الدلالة لها (0.000)، وكل من بعد العوامل الخاصة بالبنك، وبعد العوامل الخاصة بالقرض، وبعد العوامل الخارجية، فبلغ مستوى الدلالة لها على التوالي (0.000 ، 0.002 ، 0.001)، وهذه القيم أصغر من (0.05)، ما يعني رفض الفرضية الصفرية لها؛ أي أنّ العوامل المؤثرة في قرار منح الائتمان لدى البنوك التجارية تختلف لدى الموظفين باختلاف مؤهلاتهم العلمية، وذلك على مستوى العوامل المؤثرة في قرار منح الائتمان (الأداة الكلية)، وكل من بعد العوامل الخاصة بالبنك، وبعد العوامل الخاصة بالقرض، وبعد العوامل الخارجية.

وتختلف هذه النتيجة مع نتائج دراسة أبو شيخة (2016) التي بينت عدم وجود فروق بين آراء الموظفين في البنوك التجارية العاملة في فلسطين فيما يتعلق بأثر مسموعات العميل على قرار منح التسهيلات الائتمانية تُعزى لمتغير المؤهل العلمي، ومع نتائج دراسة الطلاع (2010) التي بينت عدم وجود فروق في إدارة العملية التفاوضية وأثرها في اتخاذ القرار الائتماني تُعزى لمتغير المؤهل العلمي للموظف لدى المصارف التجارية العاملة في قطاع غزة.

وللتعّرف إلى مواطن الفروق في مستوى العوامل المؤثرة في قرار منح الائتمان (الأداة الكلية) بين مستويات متغير المؤهل العلمي للموظف، وتحديد وجهتها، فقد أُجري اختبار أقل فرق دال إحصائيا (LSD) للمقارنات البعدية، فكانت النتائج كما هو موضح في الجدول (6) الآتي:

جدول 6: اختبار أقل فرق دال إحصائياً (LSD) للمقارنات البعدية للعوامل المؤثرة في قرار منح الائتمان (الأداة الكلية) تبعاً لمتغير المؤهل العلمي للموظف:

المؤهل العلمي	دبلوم متوسط المتوسط (3.09)	بكالوريوس المتوسط (3.57)	ماجستير فأعلى المتوسط (3.58)
دبلوم متوسط؛ المتوسط (3.09)	--------	-.47839-*	-.49675-*
بكالوريوس؛ المتوسط (3.57)		--------	-.01837-
ماجستير فأعلى؛ المتوسط (3.58)			--------

يشير الجدول (6) إلى أنّ الفروق بين إجابات أفراد العينة فيما يتعلق بالعوامل المؤثرة في قرار منح الائتمان (الأداة الكلية)، حسب متغير المؤهل العلمي للموظف، كانت بين مؤهل الدبلوم المتوسط في جهة، والبكالوريوس والماجستير فأعلى في جهة أخرى، وذلك لمصلحة البكالوريوس والماجستير فأعلى، بمتوسط حسابي بلغ على التوالي (3.57 ، 3.58)، مقابل متوسط إجابات الدبلوم المتوسط البالغة (3.09)، وقد يكون سبب ذلك متمثلاً بكم المعرفة النظرية لدى الموظفين من حملة درجتي البكالوريوس والماجستير فأعلى، والتي عادة ما تفوق درجة امتلاك نظرائهم من حملة الدبلوم بفعل التباين العلمي، والمواد الدراسية الإضافية والتخصصية التي درسوها ولم يدرسها زملاؤهم من حملة درجة الدبلوم، الأمر الذي عزز لديهم المعرفة والإلمام بأهمية العوامل الخاصة بالعميل، والعوامل الخاصة بالبنك، والعوامل الخاصة بالقرض، والعوامل الخارجية في قرار منح الائتمان.

- الفرضية الثانية: "لا توجد فروق دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) في العوامل المؤثرة في قرار منح الائتمان لدى البنوك التجارية في محافظة جنين تُعزى لمتغير سنوات الخبرة للموظف."

لفحص هذه الفرضيةُ اجري اختبار تحليل التباين الأحادي، فكانت النتائج التي تمّ الحصول عليها كماُ هو مبيّن في الجدول (7) الآتي:

جدول7: نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي، لاختبار مستوى دلالة الفروق بحسب متغير سنوات الخبرة للموظف:

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	مستوى الدلالة
العوامل الخاصة بالعميل	بين المجموعات	.186	2	.093	.550	0.579
	داخل المجموعات	14.212	84	.169		
العوامل الخاصة بالبنك	بين المجموعات	.988	2	.494	1.825	0.168
	داخل المجموعات	22.727	84	.271		
العوامل الخاصة بالقرض	بين المجموعات	1.439	2	.719	2.926	0.059
	داخل المجموعات	20.651	84	.246		
العوامل الخارجية	بين المجموعات	.504	2	.252	1.101	0.337
	داخل المجموعات	19.214	84	.229		
العوامل المؤثرة في إتخاذ القرار الائتماني ككل	بين المجموعات	.240	2	.120	.822	0.443
	داخل المجموعات	12.280	84	.146		

يتضح من الجدول (7) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائيّة عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، في العوامل المؤثرة في قرار منح الائتمان لدى البنوك التجارية في محافظة جنين، تُعزى لمتغير سنوات الخبرة للموظف، وذلك على مستوى العوامل المؤثرة في قرار منح الائتمان (الأداة الكلية)، وكل بعد من أبعادها المتمثلة ببعد العوامل الخاصة بالعميل، وبعد العوامل الخاصة بالبنك، وبعد العوامل الخاصة بالقرض، وبعد العوامل الخارجية، فقد بلغ مستوى الدّلالة لها على التوالي (0.443 ، 0.579 ، 0.168 ، 0.059 ، 0.337)، وهذه القيم أكبر من (0.05)، ما يعني قبول الفرضية الصفرية؛ أي أنّ العوامل المؤثرة في قرار منح الائتمان لدى البنوك التجارية لا تختلف لدى الموظفين باختلاف سنوات خبرتهم.

وقد يكون سبب ذلك متمثلاً بالتعليمات الدقيقة التي يتلقّاها موظفو الائتمان، إلى جانب الدورات التدريبية التي يخضعون لها حال التحاقهم بالبنك والعمل في قسم الائتمان، وحثّ الإدارة لهم على اتباع الإجراءات السليمة عند دراسة طلبات الائتمان، وضرورة تحقيق المعايير المنصوص عليها بهذا الشأن، بغضّ النّظر عن عدد سنوات الخبرة للموظف. وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة أبو شيخة (2016) التي بيّنت عدم وجود فروق بين آراء الموظفين في البنوك التجارية

العاملة في فلسطين فيما يتعلق بأثر مسموعات العميل على قرار منح التسهيلات الائتمانية، تُعزى لمتغير سنوات الخبرة للموظف، ونتائج دراسة الطلاع (2010) التي بيّنت عدم وجود فروق في إدارة العملية التفاوضية وأثرها في اتخاذ القرار الائتماني، تُعزى لمتغير الخبرة العملية للموظف لدى المصارف التجارية العاملة في قطاع غزة.

- الفرضية الثالثة : "لا توجد فروق دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) في العوامل المؤثرة في قرار منح الائتمان لدى البنوك التجارية في محافظة جنين، تُعزى لمتغير المُسمى الوظيفي للموظف."

لفحص هذه الفرضيةُ أجريّ اختبار تحليل التباين الأحادي، فكانت النتائج التي تم الحصول عليها كما هو مبّين في الجدول (8) الآتي:

جدول8: نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي، لاختبار مستوى دلالة الفروق بحسب متغير المُسمى الوظيفي للموظف:

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	مستوى الدلالة
العوامل الخاصة بالعميل	بين المجموعات	.727	2	.364	2.234	0.113
	داخل المجموعات	13.671	84	.163		
العوامل الخاصة بالبنك	بين المجموعات	1.345	2	.673	2.526	0.086
	داخل المجموعات	22.369	84	.266		
العوامل الخاصة بالقرض	بين المجموعات	1.090	2	.545	2.180	0.119
	داخل المجموعات	20.999	84	.250		
العوامل الخارجية	بين المجموعات	.775	2	.388	1.719	0.185
	داخل المجموعات	18.943	84	.226		
العوامل المؤثرة في إتخاذ القرار الائتماني ككل	بين المجموعات	.901	2	.451	3.258	0.043
	داخل المجموعات	11.619	84	.138		

يتضح من الجدول (8) وجود فروق ذات دلالة إحصائيّة عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$)، في العوامل المؤثرة في قرار منح الائتمان لدى البنوك التجارية في محافظة جنين، تُعزى لمتغير المُسمى الوظيفي للموظف، وذلك على مستوى العوامل المؤثرة في اتخاذ القرار الائتماني (الأداة الكلية)، فقد بلغ مستوى الدلالة لها (0.043)، وهذه القيمة أصغر من (0.05)،)، ما يعني رفض الفرضية الصفرية لهذا البعد؛ أي أنّ العوامل المؤثرة في قرار منح الائتمان تختلف لدى

الموظفين باختلاف مُسماهم الوظيفي، وذلك على مستوى الأداة الكلية.

في حين تبيّن عدم وجود فروق على مستوى العوامل: الخاصة بالعميل، والخاصة بالبنك، والخاصة بالقرض، والعوامل الخارجية، فقد بلغ مستوى الدلالة لها على التوالي (0.113 ، 0.086 ، 0.119 ، 0.185)، وهذه القيم أكبر من (0.05)، وتتفق هذه النتيجة مع النتيجة التي توصل إليها أبو شيخة (2016) بعدم وجود فروق بين آراء موظفي البنوك التجارية العاملة في فلسطين فيما يتعلق بأثر مسموعات العميل على منح التسهيلات الائتمانية ،تُعزى لمتغير المُسمى الوظيفي، ونتائج دراسة الطلاع (2010) التي بيّنت عدم وجود فروق في إدارة العملية التفاوضية وأثرها في اتخاذ القرار الائتماني، تُعزى لمتغير المُسمى الوظيفي لدى المصارف التجارية العاملة في قطاع غزة.

وللتعرف إلى مواطن الفروق في العوامل المؤثرة في قرار منح الائتمان (الأداة الكلية) بين مستويات متغير المُسمّى الوظيفي، وتحديد وجهتها، فقد أُجري اختبار أقل فرق دال إحصائياً (LSD) وكانت النتائج كما في الجدول (9).

جدول9: اختبار أقل فرق دال إحصائياً (LSD) للعوامل المؤثرة في قرار منح الائتمان (الأداة الكلية) تبعاً لمتغير المُسمّى الوظيفي للموظف:

المُسمى الوظيفي	مدير بنك المتوسط (3.74)	رئيس قسم ائتمان المتوسط (3.60)	موظف ائتمان المتوسط (3.44)
مدير بنك؛ المتوسط (3.74)	--------	.14550	.30093*
رئيس قسم ائتمان؛ المتوسط (3.60)		--------	.15542
موظف ائتمان؛ المتوسط (3.44)			--------

يشير الجدول (9) إلى أنّ الفروق بين إجابات أفراد العينة فيما يتعلق بالعوامل المؤثرة في اتخاذ القرار الائتماني (الأداة الكلية)، حسب متغير المُسمّى الوظيفي للموظف، كانت بين مدير بنك وموظف ائتمان، وذلك لمصلحة مدير بنك، بمتوسط حسابي بلغ (3.74)، مقابل متوسط إجابات موظف الائتمان البالغ (3.44)، وقد يكون سبب ذلك متمثلاً بأن المديرين عادة ما يكون لديهم حرص أكبر من الموظفين العاديين على منح الائتمان اعتمادًا على دراسة جدية تركز على جميع الأبعاد؛ ليضمنوا عدم تعثر القروض الائتمانية؛ لأنهم هم المسؤولون بالدرجة الأساس عن قيادة المصرف، ويتحملون نتائج اتخاذ القرار بوصفهم قادة للمصرف أكثر من الموظفين العاديين، إلى جانب التأهيل الذي يتلقاه المديرون، وعادة ما

يكون أكثر تخصصيا، ويكسبهم خبرات أكثر عمقا، ما يجعلهم حريصين على تطبيق المعايير الائتمانية والالتزام فيها بدرجة أكبر من الموظفين الآخرين.

– الفرضية الرابعة : "لا توجد فروق دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) في العوامل المؤثرة في قرار منح الائتمان لدى البنوك التجارية في محافظة جنين، تُعزى لمتغير التخصص للموظف ."

لفحص هذه الفرضيةُ أجري اختبار تحليل التباين الأحادي، فكانت النتائج التي تم الحصول عليها كما هو مبيّن في الجدول (10) الآتي:

جدول 10: نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي، لاختبار مستوى دلالة الفروق بحسب متغير التخصص للموظف:

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	مستوى الدلالة
العوامل الخاصة بالعميل	بين المجموعات	.049	2	.025	.144	0.866
	داخل المجموعات	14.349	84	.171		
العوامل الخاصة بالبنك	بين المجموعات	.437	2	.218	.788	0.458
	داخل المجموعات	23.278	84	.277		
العوامل الخاصة بالقرض	بين المجموعات	.609	2	.304	1.190	0.309
	داخل المجموعات	21.481	84	.256		
العوامل الخارجية	بين المجموعات	.256	2	.128	.553	0.577
	داخل المجموعات	19.462	84	.232		
العوامل المؤثرة في إتخاذ القرار الائتماني ككل	بين المجموعات	.228	2	.114	.778	0.462
	داخل المجموعات	12.293	84	.146		

يتضح من الجدول (10) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$)، في العوامل المؤثرة في قرار منح الائتمان لدى البنوك التجارية في محافظة جنين، تُعزى لمتغير التخصص للموظف، وذلك على مستوى العوامل المؤثرة في قرار منح الائتمان (الأداة الكلية)، وكل بعد من أبعادها المتمثلة ببعد العوامل الخاصة بالعميل، وبعد العوامل الخاصة بالبنك، وبعد العوامل الخاصة بالقرض، وبعد العوامل الخارجية، فقد بلغ مستوى الدلالة لها على التوالي (0.462 ، 0.866 ، 0.458 ، 0.309 ، 0.577)، وهذه القيم أكبر من (0.05)، ما يعني قبول الفرضية

الصفرية؛ أي أنّ العوامل المؤثرة في قرار منح الائتمان لدى البنوك التجارية لا تختلف لدى الموظفين باختلاف تخصصاتهم. وقد يكون السبب في عدم وجود الفروق بين التخصصات المختلفة نابعا من أنّ جميع الموظفين في قسم الائتمان عادة ما تكون تخصصاتهم متقاربة، إلى جانب أنّ تعيينهم في القسم أو الدائرة عادةً ما يتم بعد مرورهم بمراحل عمل عدة، يثبتون من خلالها جدارتهم في المواقع التي شغلوها، وتمتعهم بقدرات عدة كالاتصال والتواصل مع الجهات المختلفة، وحسن العلاقة مع الزبائن وغيرها، الأمر الذي جعل تباين تخصصاتهم لا تسهم في اختلاف وجهة نظرهم في المعايير الواجب اتّباعها عند منح الائتمان، وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة أبو شيخه (2016) التي بينت عدم وجود فروق بين آراء الموظفين في البنوك التجارية العاملة في فلسطين فيما يتعلق بأثر مسموعات العميل في قرار منح التسهيلات الائتمانية، تُعزى لمتغير تخصص الموظف.

– الفرضية الخامسة: "لا توجد فروق دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في العوامل المؤثرة في قرار منح الائتمان لدى البنوك التجارية في محافظة جنين، تُعزى لمتغير الدورات التدريبية للموظف."

لفحص هذه الفرضيةُ أجري اختبار تحليل التباين الأحادي، فكانت النتائج التي تم الحصول عليها كما هو مبيّن في الجدول (11) الآتي:

جدول11: نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي، لاختبار مستوى دلالة الفروق بحسب متغير الدورات التدريبية للموظف:

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	مستوى الدلالة
العوامل الخاصة بالعميل	بين المجموعات	.574	2	.287	1.745	0.181
	داخل المجموعات	13.823	84	.165		
العوامل الخاصة بالبنك	بين المجموعات	3.251	2	1.625	6.671	0.002
	داخل المجموعات	20.464	84	.244		
العوامل الخاصة بالقرض	بين المجموعات	2.225	2	1.113	4.705	0.012
	داخل المجموعات	19.864	84	.236		
العوامل الخارجية	بين المجموعات	1.784	2	.892	4.178	0.019
	داخل المجموعات	17.934	84	.213		
العوامل المؤثرة في اتخاذ القرار الائتماني ككل	بين المجموعات	1.560	2	.780	5.980	0.004
	داخل المجموعات	10.960	84	.130		

يتضح من الجدول (11) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، في العوامل المؤثرة في قرار منح الائتمان لدى البنوك التجارية في محافظة جنين، تُعزى لمتغير الدورات التدريبية للموظف، وذلك على بُعد العوامل الخاصة بالعميل، فقد بلغ مستوى الدلالة له (0.181)، وهذه القيمة أكبر من (0.05)، ما يعني قبول الفرضية الصفرية على هذا البعد؛ أي أنّ العوامل المؤثرة في قرار منح الائتمان لدى البنوك التجارية لا تختلف لدى الموظفين باختلاف دوراتهم التدريبية، وذلك على بعد العوامل الخاصة بالعميل.

في حين يتضح وجود فروق على مستوى العوامل المؤثرة في قرار منح الائتمان ككل (الأداة الكلية)، وكل من بُعد العوامل الخاصة بالبنك ، وبُعد العوامل الخاصة بالقرض، وبُعد العوامل الخارجية، فقد بلغ مستوى الدلالة لها على التوالي (0.004 ، 0.002 ، 0.012 ، 0.019)، وهذه القيم أصغر من (0.05)، ما يعني رفض الفرضية الصفرية؛ أي أنّ العوامل المؤثرة في قرار منح الائتمان لدى البنوك التجارية تختلف لدى الموظفين باختلاف عدد الدورات التدريبية. وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت اليه دراسة (Al-abedallat, 2016) التي بيّنت وجود تأثير لكفاءة موظفي الائتمان المصرفي، في الحد من مخاطر الائتمان في البنوك التجارية الأردنية.

وللتعرف إلى مواطن الفروق ووجهتها في مستوى العوامل المؤثرة في اتخاذ القرار الائتماني (الأداة الكلية)، بين مستويات متغير الدورات التدريبية للموظف، وتحديد وجهتها، فقد أُجري اختبار أقل فرق دال إحصائياً (LSD) للمقارنات البعدية، حيث كانت النتائج كما هو موضح في الجدول (12) الآتي:

جدول12: اختبار أقل فرق دال إحصائياً (LSD) للمقارنات البعدية للعوامل المؤثرة في قرار منح الائتمان (الأداة الكلية) تبعاً لمتغير الدورات التدريبية للموظف:

الدورات التدريبية	أقل من 5 دورات المتوسط (3.43)	من5-10 دورات المتوسط (3.43)	أكثر من 10 دورات المتوسط (3.74)
أقل من 5 دورات؛ المتوسط (3.43)	--------	.00443	-.30509-*
من5-10 دورات؛ المتوسط (3.43)		--------	-.30952-*
أكثر من 10 دورات؛ المتوسط (3.74)			--------

يشير الجدول (12) إلى أن الفروق بين إجابات أفراد العينة فيما يتعلق بالعوامل المؤثرة في قرار منح الائتمان (الأداة الكلية)، حسب متغير الدورات التدريبيّة للموظف، كانت بين الموظفين من فئة الأكثر من 10 دورات في جهة، وفئتي الأقل من 5 دورات، ومن 5–10 دورات في جهة أخرى، وذلك لمصلحة الأكثر من 10 دورات، بمتوسط حسابي قدره (3.74)، مقابل متوسط إجابات الأقل من 5 دورات ومن 5–10 دورات البالغة (3.43).

وقد تفسر هذه النتيجة بأنّ الموظفين ممن التحقوا بعشر دورات فأكثر، أصبح لديهم الخبرة الكافية بالعوامل التي يمكنها التأثير في قرار منح الائتمان من خلال المواضيع التي شملتها هذه الدورات، والتي ربما ركزت على توضيح أهمية كل من العوامل الخاصة بالعميل، والعوامل الخاصة بالبنك، والعوامل الخاصة بالقرض، والعوامل الخارجية في اتخاذ القرار الائتماني، كما يمكن أن يكون ذلك من خلال التجارب التي يطّلع عليها الموظف كلما التحق بدورات أكثر.

التوصيات

في ضوء نتائج الدراسة يوصي الباحث بالآتي:

أولًا) ضرورة تركيز موظفي الائتمان في البنوك التجارية على دراسة الوضع المالي للعميل ودرجة مقدرته على السّداد، وجمع المعلومات عن طالب الائتمان من خلال آلية الاستعلام المتاحة له كمكتب المعلومات الائتمانية –سلطة النقد الفلسطينية.

ثانيًا) ضرورة مراعاة تعيين موظفي التسهيلات الائتمانية على أساس الكفاءة والجدارة في استخدام أدوات التحليل المالي ودراسة طبيعة القرض والعوامل المتعلقة به، والمعرفة بطبيعة السوق ومكوناته.

ثالثًا) ضرورة وضوح الإجراءات المتعلقة بالسياسات الائتمانية للبنك وضرورة إلمام موظفي الائتمان بها لتساعدهم في اتخاذ القرارات المنسجمة وتوجهات البنك في هذا الإطار، وتسهيل عملية الاتصال والتنسيق بين الجهات والأطراف المعنيّة.

رابعًا) تطبيق التقنيات الحديثة والمستحدثات التكنولوجية في عملية تقديم القروض، لتسهيل الإجراءات وتوفير المال والجهد على موظفي الائتمان عند دراسة الطلبات.

خامساً) ضرورة عقد دورات تدريبية وتأهيل موظفي الائتمان، خصوصًا الموظفين من حملة درجة الدبلوم، والموظفين الذين لم يلتحقوا بدورات تدريبية؛ لتمكينهم من الإلمام بالعوامل المحددة لمنح الائتمان بصورة أكبر مما هي عليه.

سادسًا) إجراء الباحثين والمهتمين دراسات متعمقة أكثر وشاملة لأبعاد أخرى من شأنها التأثير في قرار منح الائتمان في البنوك التجارية.

قائمة المصادر والمراجع

أولاً: المراجع العربية

1. أبو سردانه، جمال وعبد، سوزان ومرعي، مهند، (2015)، العوامل المؤثرة على قرار منح الائتمان وأثرها على مخصص الديون المشكوك في تحصيلها: دراسة ميدانية على البنوك الأردنية. مجلة الزرقاء للبحوث والدراسات الإنسانية، 15(1)، ص ص201-214.
2. البحيصي، عصام، (2011)، دور المعلومات المحاسبية في ترشيد السياسات الائتمانية: دراسة تطبيقية على البنوك التجارية العاملة في فلسطين، مجلة الجامعة الإسلامية للبحوث الإنسانية، 19(2)، ص ص1349-1375.
3. حسون، عتاب، (2018)، تأثير العوامل المتعلقة بالمصرف على قرارات منح الائتمان الصَّغير: دراسة ميدانيَّة على المصارف العامة في السَّاحل السُّوري، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، 40(5)، ص ص61-81.
4. الشمري، صادق، (2014)، إدارة العمليات المصرفية: مداخل وتطبيقات، عمان، الأردن، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
5. أبو شيخه، رائد، (2016)، أثر مسموعات العميل على قرار منح التسهيلات الائتمانية في البنوك التجارية العاملة في فلسطين، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية، فلسطين.
6. أحبق، سمية، (2013)، آليات منح الائتمان في البنوك التجارية: دراسة عينة بالبنوك التجارية الناشطة بولاية تمنراست (BADR – BDL – BNA)، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر.
7. الدباس، حسان، (2014)، العوامل المؤثرة في عملية اتخاذ القرار الائتماني في المصارف العاملة في سورية: حالة تطبيقية على المصارف الخاصة في سورية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة دمشق، سورية.
8. الدغيم، عبد العزيز والأمين، ماهر وانجرو، ايمان، (2006)، التحليل الائتماني ودوره في ترشيد عمليات الإقراض المصرفي، مجلة جامعة تشرين للدراسات والبحوث العلمية، 28(3)، ص ص191-208.
9. الزبيدي، حمزة، (2008)، إدارة الائتمان المصرفي والتحليل الائتماني، عمان، الأردن، مؤسسة دار الوراق للنشر والتوزيع.

10. الطلاع، مراد، (2010)، إدارة العملية التفاوضية في قرار منح الائتمان: دراسة تطبيقية على المصارف التجارية في قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

11. الظاهر، مفيد وعبد الجواد، اسلام وعمر، برهان، (2007)، العوامل المحددة لتعثر التسهيلات المصرفية في المصارف الفلسطينية، مجلة جامعة النجاح للأبحاث–العلوم الإنسانية، 21(2)، ص ص516–540.

12. شريط، عايد وبنية، صابرين، (2013)، أثر معايير الجدارة الائتمانية المعروفة بـ(Cs 5) على اتخاذ القرار الائتماني: دراسة ميدانية على عينة من البنوك الجزائرية، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، 4(2).

13. عبد الهادي، أحمد، (2015)، دور معايير الجدارة الائتمانية للعميل في عملية اتخاذ القرار الائتماني: دراسة مقارنة بين المصارف التجارية العامة والخاصة في سورية، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، 37(6)، ص ص265–285.

14. عثمان، محمد، (2013)، إدارة وتحليل الائتمان ومخاطره، عمان، الأردن، دار الفكر.

15. عيسى، أمجد، (2004)، السياسة الائتمانية للبنوك العاملة في فلسطين، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية، فلسطين.

16. قندلفت، هبة، (2018)، محددات قرار منح الائتمان الخاصة بالعميل: دراسة ميدانية في المصارف التجارية الخاصة في سورية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة حماة، الجمهورية العربية السورية.

17. القيسي، فوزان، (2017)، محددات الإقراض المصرفي في البنوك التجارية الأردنية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، (53)، ص ص231–250.

18. ماس، (2014)، تطور القطاع المصرفي وتنافسية خدماته في الأراضي الفلسطينية المحتلة، معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطيني، رام الله.

19. مطر، محمد. (2010) الاتجاهات الحديثة في التحليل المالي والائتماني: الأساليب والأدوات والاستخدامات العملية، الطبعة الثالثة، عمان دار وائل للنشر.

20. السيسي، صلاح، (2004)، قضايا مصرفيه معاصره، القاهرة، مصر، دار الفكر العربي.

21. الشيخلي، هديل، (2012)، العوامل الرئيسية المحددة لقرار الائتمان المصرفي في البنوك التجارية الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.

22.جامعة القدس المفتوحة. (2017). إدارة مخاطر الائتمان، القدس، فلسطين، مطابع جامعة القدس المفتوحة.

23.سلطة النقد الفلسطينية، (2017)، التقرير السنوي للعام 2017، فلسطين، رام الله.

ثانياً: المراجع الأجنبية

1. Abdul Adzis, A., Sheng, L., and Abu Bakar, J. (2018). Bank Lending Determinants: Evidence from Malaysia Commercial Banks. journal of Banking and Finance Management, 1(3), PP 36-48.
2. Al-abedallat, A. (2016). Factors Affecting Credit Risk: An Empirical Study of the Jordanian Commercial Banks. European Scientific Journal, 12(34), PP 307-321.
3. Al-rawashdeh, f., Al-omari, b., Saleh, M., and Al-nawayseh, M. (2013). Factors affecting granting of credit facilities in commercial banks In the Aqaba. European Journal of Business and Management, 5(1), pp 131-141.
4. Ben Moussa, M. (2015). The determinants of bank liquidity: case of Tunisia. International Journal of Economics and Financial Issues, 5(1), 249-259.
5. Bonfim, D. and Portugal, B. (2009). Credit risk drivers: evaluating the contribution of firm level information and of macroeconomic dynamics. Working Paper JEL Classification, 21(41), pp 1-39.
6. Boushnak, E., Rageb, M., Ragab, A. and Sakr, A. (2018). Factors Influencing Credit Decision for Lending SMEs: A Case Study on National Bank of Egypt. Open Access Library Journal, (5), pp 1-17.
7. Fatoki, O. (2014). Factors Influencing the Financing of Business Start-ups by Commercial Banks in South Africa. Mediterranean Journal of Social Sciences, 5(20), pp 94-100.
8. Al-khazaleh, A. (2017). Factors may drive the commercial banks lending: evidence from Jordan. Banks and Bank Systems, 12(2), pp 31-38.
9. Kimutai, C. and Ambrose, J. (2013). Factors Influencing Credit Rationing by Commercial Banks in Kenya. International Journal of Humanities and Social Science, 3(20), pp 244-252.
10. Moussa, M. and Chedia, H. (2016). Determinants of Bank Lending: Case of Tunisia. International Journal of Finance and Accounting, 5(1), pp 27-36.
11. Ouadah, N., Houalef, R and Ainous,R. (2018). The variables influencing the decision of Grant Bank Loans to economic institutions evidence: study case of SMES Tlemcen. Finance & Finance International, (10), pp 1-16.

12. Rabab’ah, M. (2015). Factors Affecting the Bank Credit: An Empirical Study on the Jordanian Commercial Banks. International Journal of Economics and Finance, 7(5), pp 166-178.
13. Yong, K. (2012). To lend or not to lend, that is the question-economic considerations for Malaysian bankers. UUM university, Malaysia, PP:1-13

Factors Influencing the Decision of Granting Credit at Commercial Banks in Jenin Governorate

Zakaria Al-Jamal

Department of Finance, Faculty of Administrative and Economic Sciences, Al-Quds Open University - Palestine

zjammal@qou.edu

Abstract

Banks perform many activities and functions and the most important function is the credit granted to current or prospective clients. This function will be profitable if it is managed by the credit department properly in terms of several factors .The decision of granting credit in banks is usually complicated and difficult, perhaps because the results of the credit decision only appear after a relatively long period of time. Therefore, understanding the determinants of credit risk plays a crucial role in the financial stability of the banks and decision of granting credit. The study aimed to identify the factors influencing the decision of granting credit at commercial banks in Jenin Governorate in the light of the variables of the employee's academic qualification, years of experience, job title, specialization and training courses . To achieve the objectives of the study, a questionnaire was prepared. It consisting of (42) questions, which were divided into four sections, and distributed to a sample that consisted of (87) employees from the credit facilities department in the commercial banks in Jenin Governorate. After the data was collected from the study sample, it was analyzed using the Statistical Package for Social Sciences (SPSS). The means and standard, deviations, One-way Anova and Least Significant Difference (LSD) were calculated in order to answer the questions of the study. The study results showed that the factors included in the study tool were highly considered when making the decision of granting credit. The factors related to the client were the most influential factors in the decision of granting credit, followed by factors related to the loan, external factors and finally factors related to the bank. The study also showed that there were statistically significant differences between the responses of the sample members regarding the factors influencing the decision making of granting credit according to the variables of the academic qualification, the job title and the training courses of the employee, while there were no differences according to the variables of the years of experience and specialization. The study recommended that the credit staff in commercial banks should concentrate on the clients' financial position, payment ability, and nature of the loan.

Keywords: Credit, decision of granting credit, commercial banks, Jenin governorate.