مجلة جامعة تشرين – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية

اسم المقال: دور معايير الجدار الائتمانية للعميل في عملية اتخاذ القرار الائتماني: دراسة مقارنة بين المصارف التجارية العامة والخاصة في سورية
اسم الكاتب: د. أبي محمود، أحمد عبد الهادي
رابط ثابت: https://political-encyclopedia.org/index.php/library/4780
تاريخ الاسترداد: 2026/11/03 18:31 +03

الموسوعة السياسيّة هي مبادرة أكاديمية غير هادفة للربح، تساعد الباحثين والطلاب على الوصول واستخدام وبناء مجموعات أوسع من المحتوى العلمي العربي في مجال علم السياسة واستخدامها في الأرشيف الرقمي الموثوق به لإغناء المحتوى العربي على الإنترنت.
لمزيد من المعلومات حول الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political، يرجى التواصل على info@political-encyclopedia.org

استخدامكم لأرشيف مكتبة الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political يعني موافقتك على شروط وأحكام الاستخدام المتاحة على الموقع https://political-encyclopedia.org/terms-of-use

تم الحصول على هذا المقال من موقع مجلة جامعة تشرين – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية – ورفده في مكتبة الموسوعة السياسيّة مستوفياً شروط حقوق الملكية الفكريّة ومتطلبات رخصة المشاع الإبداعي التي ينضوي المقال تحتها.

مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية _ سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية المجلد (37) العدد (6) 2015
Tishreen University Journal for Research and Scientific Studies -Economic and Legal Sciences Series Vol. (37) No. (6) 2015

دور معايير الجدارة الائتمانية للعميل في عملية اتخاذ القرار الائتماني: دراسة مقارنة بين المصارف التجارية العامة والخاصة في سورية

الدكتور أبي محمود*

أحمد عبد الهادي**

(تاريخ الإيداع 11 / 8 / 2015. قُبِل للنشر في 12 / 11 / 2015)

□ ملخّص □

تهدف هذه الدراسة إلى التعرّف على الفروق بين المصارف التجارية العامة والخاصة في سورية حول دور معايير الجدارة الائتمانية للعميل وأهميّتها النسبية في عملية اتخاذ القرار الائتماني. بالإضافة إلى معرفة الفروق بين صلاحيات الفروع في اتخاذ قرار الائتمان.

من أجل تحقيق أهداف الدراسة تمّ تصميم استبيان مكوّن من أقسام تغطي محاور الجدارة الائتمانية وفق نموذج 5Cs الذي يضمّ (شخصية العميل Character– قدرة العميل Capability – رأس مال العميل Capital – الضمان Collateral– الظروف الاقتصادية Conditions). استخدم الباحث المنهج الوصفي كما تمّ اختبار الفرضيات باستخدام اختبار (T) لعينتين مستقلتين (Independent Sample T–test)، من خلال البرنامج SPSS.

أظهرت نتائج الدراسة أنّ جميع معايير نموذج 5Cs مهمّة في اتخاذ القرار الائتماني، ولكن تختلف أهميّتها بين المصارف التجارية العامة والخاصة باستثناء معيار الضمان. حيث إنّ المصارف الخاصة تضع أوزاناً أكبر لهذه المعايير. كما يعاني النوعان من المصارف من المركزية في اتخاذ القرار الائتماني وتقييد صلاحيات الفروع في التعامل مع ملفات الإقراض.

الكلمات المفتاحية: الجدارة الائتمانية للعميل، نموذج 5Cs of Credit، القرار الائتماني.

* مدرس – قسم العلوم المالية والمصرفية – كلية الاقتصاد – جامعة تشرين – اللاذقية – سورية.

** طالب ماجستير – قسم العلوم المالية والمصرفية – كلية الاقتصاد – جامعة تشرين – اللاذقية – سورية.

مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية _ سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية المجلد (37) العدد (6) 2015
Tishreen University Journal for Research and Scientific Studies -Economic and Legal Sciences Series Vol. (37) No. (6) 2015

The Role of Client's Creditworthiness Criteria in the Credit Decision-Making Process: A Comparative Study between Syrian Commercial Public and Private Banks

Dr. Oubay Mahmoud*
Ahmad Abdulhadi**

(Received 11 / 8 / 2015. Accepted 12 / 11 / 2015)

□ ABSTRACT □

This study aims at identifying the differences between Syrian commercial public and private banks regarding the role of client's creditworthiness criteria and their relative importance in the credit decision-making process**,** in addition to recognizing the differences in empowerment between bank's branches in credit decision.

To achieve the objectives of the study, a questionnaire is designed to cover the creditworthiness fields according to 5Cs model, which includes (Character- Capability – Capital – Collateral- and Condition). A Descriptive approach is used where hypotheses are tested by Independent Sample T-test from SPSS.

The results showed that all 5Cs criteria are important in the credit decision- making process, but their importance differs among private and public commercial banks except for the collateral, where private banks place more weight to this criterion. Both types of banks have a high degree of centralization regarding credit decision, and restrict the power of their branches in dealing with lending files.

Keywords: 5Cs Model, Client's Creditworthiness, Credit Decision.

*Assistant Professor - Department of Finance & Banking- Faculty of Economy – Tishreen University- Lattakia- Syria.
**Postgraduate Student - Department of Finance & Banking - Faculty of Economy TishreenUniversity - Lattakia - Syria.

مقدمة:

الترخيص للعديد من المصارف التجارية الخاصة لكي تقوم بدور مكمّل مع المصرف التجاري السوري في تلبية حاجات المجتمع وخدمة الاقتصاد الوطني من خلال تقديم العديد من الخدمات المصرفية. يعد الائتمان المصرفي من أكثر تلك الخدمات المصرفية أهميّةً وحساسيةً ، حيث يعد قلب العمل المصرفي والنشاط الأساسي للمصارف التجارية. بالتالي فإنّ جودة التسهيلات الائتمانية ونجاحها تؤثر بشكل مباشر في السمعة المالية للمصرف واستمرارية تلك الخدمة، لذلك على المصارف أن تقوم بدراسة كافية ووافية عن العميل الراغب بالحصول على الائتمان، وهذا ما يسمّى بتقييم الجدارة الائتمانية للعميل.

مشكلة البحث:

قرار الائتمان السليم يتطلب تقييم دقيق للجدارة الائتمانية للعميل، وهذا بدوره يستلزم دراسة أولية لبيان أهليّة العميل للائتمان. ففي عملية اتخاذ قرار الائتمان لا بدّ من التركيز على المعايير التي تضمن سداد العميل للائتمان، ولكن هذه المعايير قد تختلف بين المصارف التجارية العامة والخاصة بحسب أهميّتها النسبية بما يناسب طبيعة كل مصرف. بالتالي تتضمن مشكلة البحث تساؤلين أساسيين وهما:

- هل الاختلاف في ملكية المصارف (خاصة أو عامة) يعكس اختلافاً في كيفية تقييم الجدارة الائتمانية للعملاء الأفراد الراغبين بالحصول على التسهيلات الائتمانية المباشرة، من خلال الاختلاف في التركيز على العوامل المرتبطة بالعملاء أثناء عملية التقييم؟
- هل صلاحيات الفريق الائتماني في فروع المصارف التجارية الخاصة تتباين عن صلاحيات الفريق الائتماني في فروع المصارف التجارية العامة؟

أهميّة البحث و أهدافه:

أهداف البحث:

تتجلى أهداف الدراسة بتحقيق ما يلي:

- دراسة الأهميّة النسبية لمعايير نموذج 5Cs لتقييم الجدارة الائتمانية للعميل، من قبل فريق الائتمان في المصارف التجارية العامة والخاصة.
- تحديد الاختلافات بين المصارف التجارية العامة والخاصة حول دور معايير نموذج 5Cs في اتخاذ قرار الائتمان.
- مقارنة صلاحيات موظفي الائتمان المختصين بمنح الائتمان في الفروع في المصارف التجارية العامة والخاصة، ودور ذلك في قرار منح الائتمان.
- استنباط نموذج مشترك مشتق من نموذج 5Cs للعوامل الأكثر أهميّة المشتركة بين كلا النوعين من المصارف يسهم في نقل الخبرات المشتركة بينهما في تقييم الجدارة الائتمانية للعميل.

أهمية البحث:

تأتي أهميّة الدراسة كونها تركّز على نشاط مهم من أنشطة المصارف وهو الائتمان حيث يشكّل مصدر الربح الأول والأساسي لها، كما يمثّل أخطر العمليات المصرفية التي يقوم بها المصرف والمصدر الرئيسي لموارده. حيث تقوم الدراسة بتبيان الأهميّة النسبية لمعايير نموذج 5Cs في اتخاذ القرار الائتماني في كلّ من المصارف التجارية العامة والخاصة. كما تتجلّى أهميّة البحث من خلال استنباط نموذج موحّد ومشترك للعوامل الأكثر أهميّة لدى النوعين

من المصارف يساهم في الاستفادة من الخبرات المشتركة، وبالتالي توفير نموذج يظهر الأهميّة النسبية لتلك المعايير ممّا قد يساعد في اتخاذ قرار ائتماني سديد وتقليل مخاطر التعرض للتعثر المالي.

فرضيات البحث:

تضمّن البحث ست فرضيات كالتالي:

H1: (تتباين أهميّة شخصية العميل في اتخاذ قرار الائتمان بين المصارف التجارية العامة والخاصة).

H2: (تتباين أهميّة قدرة العميل على السداد في اتخاذ قرار الائتمان بين المصارف التجارية العامة والخاصة).

H3: (تتباين أهميّة رأسمال العميل في اتخاذ قرار الائتمان بين المصارف التجارية العامة والخاصة).

H4: (تتباين أهميّة الضمان في اتخاذ قرار الائتمان بين المصارف التجارية العامة والخاصة).

H5: (تتباين أهميّة الظروف الاقتصادية في اتخاذ قرار الائتمان بين المصارف التجارية العامة والخاصة).

H6: (تتباين صلاحيات الفريق الائتماني بين الإدارة المركزية والفروع بين المصارف التجارية العامّة والخاصة في اتخاذ قرار الائتمان).

المراجعة الأدبية:

الائتمان المصرفي:

يعد الائتمان المصرفي بأنواعه المختلفة من الخدمات التي تقدمها البنوك التجارية إلى عملائها، حيث تمنح تلك القروض إلى الأفراد ومنظمات الأعمال وأحياناً إلى الحكومة حتى يتمكنوا من الشروع في أنشطة الاستثمار وتحقيق النمو لمشاريعهم ممّا يسهم في التنمية الاقتصادية للبلد (Olokoyo, 2011). يعرّف (Alrawashdeh, 2013) الائتمان على أنّه الثقة التي يوليها المصرف للزبون ليمنحه مبلغاً من المال، ليتمّ استخدامه لغاية محددة ولمدة محددة، والسداد يتمّ من خلال ظروف محددة كما يقدم العميل ضماناً للبنك لتغطية هذا القرض. إذاً الجدارة الائتمانية للعميل والثقة بالعميل تقريباً مفهومان متشابهان، فمن خلال قرار الإقراض فإنّ مؤسسة الوساطة المالية أو المصرف لا تنقل المال فحسب، بل تعبّر عن درجة الثقة التي توليها لقدرة العميل لاستخدام تلك الأموال بطريقته الخاصة وسداد أصل القرض والفوائد المترتبة عليه بعد نجاح مشروعه.

1. الأشكال المختلفة للائتمان المصرفي:

تمنح المصارف التجارية التسهيلات الائتمانية بأشكال مختلفة ولكنها تصنف إلى قسمين رئيسين، وذلك بحسب (Kabir, *et al.*, 2010) و (Alrawashdeh, *et al.*, 2013):

الائتمان المموّل (التسهيلات المباشرة) والائتمان غير المموّل (التسهيلات غير المباشرة). إنّ أي شكل من أشكال التسهيلات الائتمانية ينطوي على تدفقات نقدية مباشرة من البنك لحساب المقترض تدعى تسهيلات ائتمانية ممولّة وهي: القروض، الائتمان المصرفي، السحب على المكشوف والفاتورة المخصومة، وهناك أيضاً قروض السيارات والقروض الاستهلاكية والقروض الصغيرة وقروض الاستثمار وتمويل الواردات والصادرات. أمّا التسهيلات الائتمانية غير الممولّة فلا تحوي في طبيعتها على تمويل، ولكن قد تموّل وتصبح تسهيلات ائتمانية ممولّة ويطلق على هذا النوع "التزامات طارئة". وأهمّ التسهيلات غير الممولّة هي: خطابات الضمان، التأمينات الأولية، أداء السندات، ضمانات الدفع، ضمانة الطرف الأجنبي وتعهد إعادة قطع التصدير. تعد التسهيلات الممّولة (التسهيلات المباشرة) أشدّ خطراً على المصارف وأكثر أهميّة من التسهيلات غير الممّولة (التسهيلات غير المباشرة)، ولهذا ستقتصر هذه الدراسة عليها فقط.

الجدارة الائتمانية للعميل وطرق قياسها (Client's Creditworthiness):

تعرّف الجدارة الائتمانية للعميل بحسب (Orlovs & Braslins, 2013) بأنّها "إرادة وقدرة العميل المقترض على سداد الدين الممنوح له" إذاً مفهوم الجدارة الائتمانية للعميل يرتكز على الثقة التي يوليها المصرف للعميل وعلى رغبة العميل في الالتزام بسداد دفعات القرض بأوقاتها المحددة.

يوجد العديد من النماذج المستخدمة في قياس الجدارة الائتمانية للعميل(5Ps,LAPP,5Cs). إلّا أنّ أشهرها والأكثر استخداماً هو نموذج 5Cs of Credit ولذلك تمّ استخدامه في هذا البحث. يتكون هذا النموذج من الأحرف الأول للمعايير الخمس التالية: (الشخصية Character، قدرة العميل Capacity، رأس مال العميل Capital، الضمان Collateral، الظروف الاقتصادية Conditions). الهدف من قياس الجدارة الائتمانية للعميل من خلال نموذج 5Cs هو تحديد الملاءة المالية للعميل وتحديد درجة الثقة التي يضعها المصرف له. بالتالي يعتمد هذا النموذج على خبرة متخذي القرار الائتماني حيث يوفّر لهم طريقة شاملة للتقييم (Ottavia, *et al.*, 2011). وفيما يلي عرض مختصر لمعايير هذا النموذج (Abbadi & Abukarsh, 2013):

1- شخصية العميل (Character): تعني مدى التزام العميل بسداد القرض، وفي حين لا توجد طريقة لقياس هذا المعيار، فإنه يعتمد على طريقة التقدير الشخصي لموظف الائتمان الذي يقرر مدى الثقة بالعميل.

2- القدرة على السداد (Capability):

تعني قدرة العميل على تحقيق الدخل الكافي، وبالتالي قدرته على سداد الائتمان الممنوح له والفوائد وكافة العمولات الأخرى.

3- رأس مال العميل (Capital):

يدلّ رأس مال العميل على ملاءة طالب الائتمان، أي قدرة حقوق ملكيته على تغطية القرض الممنوح له حين يتأزم نشاطه، ومن ثمّ استعادة البنك لما منحه لذلك العميل في أسوأ الظروف.

4- الضمان (Collateral):

يقصد بالضمان مجموعة الأصول المادية التي يضعها العميل تحت تصرف المصرف كضمان مقابل الحصول على القرض، وذلك للتأمين على مخاطر تعثر القرض.

5- الظروف الاقتصادية (Condition):

يدلّ المناخ الاقتصادي إلى مدى حساسية أعمال المقترض للتأثر بالعوامل الخارجية المحيطة كمعدلات الفائدة و معدلات التضخم والدورات الاقتصادية.

3.5. الدراسات السابقة:

هناك العديد من الدراسات التي تطرّقت للائتمان المصرفي ومعايير تقييم الجدارة الائتمانية للعملاء ومن أهمّها:

- **دراسة (Abbadi & Abukarsh, 2013) بعنوان: طرق تقييم الخطر الائتماني من قبل المصارف التجارية في فلسطين.**

هدفت الدراسة لاكتشاف الطرق المستخدمة في البنوك التجارية في فلسطين لتقييم طلبات الائتمان للمقترضين باستخدام معايير (5Ps, LAPP, CAMPARI, FAPE, 5Cs) وأيّ المعايير التي يتمّ التركيز عليها. تمّ توزيع (17) استبيان للمدراء المركزيين ومدراء الفروع في (17) بنك تجاري في فلسطين بالإضافة للقيام بمقابلات مع هؤلاء

المدراء. وتمّ تحليل البيانات عن طريق برنامج SPSS. أوجدت الدراسة أنّه في نموذج 5Cs تركّز البنوك على معايير الضمان ورأس المال والقدرة للمقترضين أكثر من معياري الشخصية والظروف الاقتصادية.

- **دراسة (Alrawashdeh, *et al.*, 2013) بعنوان: العوامل التي تؤثر في منح التسهيلات الائتمانية في المصارف التجارية في العقبة – المنطقة الحرة في الأردن.**

هدفت الدراسة لمعرفة آثر سمات المقترضين والسياسات الائتمانية على التسهيلات الائتمانية الممنوحة. اعتمدت الدراسة أسلوب التحليل الوصفي باستخدام الجداول الإحصائية مثل حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري، واختبار T-test لاختبار الفرضيات. وتمّ جمع البيانات من خلال توزيع (65) استبيان موزع كالتالي: (13) استبيان لمديري الفروع و(11) استبيان لرؤساء قسم الائتمان و(11) استبيان لنواب المديرين و(30) استبيان لبقية فريق الائتمان في المصارف العاملة في العقبة- الأردن. وأهم النتائج التي توصلت لها الدراسة أنّ جميع العوامل المرتبطة بالمقترض وسياسة القروض تؤثر في اتخاذ القرار الائتماني. كما أنّ الإدارة المركزية للائتمان تلعب دوراً مهماً في نجاح أو تعثر تلك التسهيلات.

- **دراسة (Ottavia, *et al.*, 2011) بعنوان: عملية اتخاذ قرار الائتمان في الإقراض للشركات الصغيرة والمتوسطة: انحسار دور رأس المال البشري.**

هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين سمات المقترضين واحتمالية قبول مقترح الائتمان ودراسة أثر رأس المال البشري في عملية منح الائتمان للشركات الصغيرة والمتوسطة. حيث تمّ جمع البيانات من خلال توزيع (350) استبيان على مسؤولي الائتمان في المصارف وفروعها في اندونيسيا، وتمّ استخدام التحليل المشترك لمعرفة آثر كل سمة من سمات المقترضين على عملية اتخاذ القرار الائتماني واستخدام تحليل ANOVA لمعرفة آثر عوامل رأس المال البشري على احتمالية قبول مقترح القرض. وأهمّ النتائج التي توصلت لها الدراسة أنّه ترتبط سمات المقترضين بشكل إيجابي مع احتمالية قبول مقترح الائتمان. كما أنّ مديري الائتمان يضعون أوزاناً مختلفة على سمات المقترضين.

- **دراسة (عريف، 2012) بعنوان: دراسة تأثير نظام دعم القرار المالي على فعالية قرارات منح الائتمان المصرفي: دراسة ميدانية على المصارف الحكومية السورية.**

هدفت الدراسة إلى إيضاح مفهوم نظام دعم القرار المالي ومفهوم الائتمان المصرفي وأسسه ومعاييره كما هدفت إلى تحليل واقع ومشكلات قرارات منح الائتمان في المصارف الحكومية في سورية. تمّ جمع البيانات عن طريق المقابلات الشخصية وتوزيع (165) استبيان على القائمين على رسم السياسة الائتمانية ومنح الائتمان في المديرية العامة للتسليف وفروع المصارف الحكومية التجاري والصناعي والعقاري. حيث تمّ استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعالجة البيانات التي تمّ جمعها وذلك من خلال برنامج SPSS for windows 18، أوجدت الدراسة أنّه تتبع المصارف الحكومية تحليل ائتماني جيد حيث يتمّ التحرّي عن شخصية العميل وسمعته الأدبية والتجارية قبل منح الائتمان ويتم التحقق من جودة الضمانات المقدمة. لكن لا يتمّ تعيين موظفي الائتمان في المصارف الحكومية على أساس شهادة متخصصة، وإنما يتضمن الفريق الائتماني شهادات غير متخصصة بالعلوم الاقتصادية.

- **دراسة (yeung, 2009) بعنوان: " كيف تقوم البنوك في الصين باتخاذ قرارات الإقراض"**

هدفت الدراسة إلى الكشف عن محددات عملية الإقراض في البنوك التجارية العامة في أعظم أربع مدن في الصين. قامت هذه الدراسة باستخدام المقابلات مع خبراء بنكيين في مدن (هونغ كونغ، شنغهاي، غوانزو، وبكين). كما تمّ إجراء المقابلات مع شخصيات رسمية مصرفية للحصول على فهم أوسع حول عمليات الإقراض. أوجدت الدراسة أنّ

نموذج credit scoring ونموذج 5Cs هي النماذج والطرائق المستخدمة في البنوك التجارية العامة منذ عام 2003م. كما أنّ البنوك تضع وزناً أكبر على معيار القدرة على السداد للقرض بالإضافة إلى وجود المركزية في اتخاذ القرارات للقروض ذي الأحجام الكبيرة في المقرات الرئيسية.

تشابهت هذه الدراسة مع الدراسات السابقة في العديد من النواحي كونها شملت دراسة أهميّة معايير الجدارة الائتمانية للعميل في اتخاذ قرار الائتمان وفي معرفة صلاحيات الفريق الائتماني في الفروع، لكنّ هذه الدراسة اختلفت عن الدراسات السابقة بأخذها العوامل المتعلّقة بالعميل فقط بينما أخذت أغلب الدراسات السابقة ما يسمّى أثر العوامل بشكل عام على عملية اتخاذ القرار الائتماني وهي عوامل كثيرة بعضها يرتبط بالمصرف وبعضها يرتبط بالغرض من الائتمان وغيرها من العوامل. كما برز اختلاف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة كونها دراسة مقارنة لاكتشاف أهميّة معايير نموذج 5Cs بين المصارف التجارية العامة والخاصة والذي أدّى بدوره إلى استنباط نموذج موحّد، وذلك بتصنيف العوامل المهمّة والمشتركة بين كلا المصرفين في جدول واحد وفق نموذج 5Cs، حيث يمكن الاستفادة منه في تقييم الجدارة الائتمانية للعميل.

مواد وطرائق البحث:

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي، حيث تمّ تحديد مشكلة البحث ووضع الفرضيات بناءً على الإطار النظري وأهداف البحث. كما تمّ تحليل البيانات واختبار الفرضيات بواسطة البرنامج الإحصائي SPSS 20.

مجتمع وعينة البحث:

تمّ إنجاز هذا البحث خلال عام 2015 م، حيث تمّ تطبيقه على المصرف التجاري السوري والمصارف التجارية الخاصة وذلك في فروع محافظات (طرطوس واللاذقية ودمشق).

يتكون مجتمع البحث من جميع العاملين في قسم التسهيلات الائتمانية في الإدارات المركزية وفروع المصرف التجاري السوري والمصارف الخاصة العاملة في سورية، بما فيهم المديرون ومساعدو المديرين. حيث تضمّن مصرف تجاري عام هو المصرف التجاري السوري و(11) مصرف تجاري خاص: (مصرف بيمو السعودي الفرنسي، مصرف سورية والمهجر، بنك قطر الوطني _ سورية، بنك بيبلوس، المصرف الدولي للتجارة والتمويل، البنك العربي، بنك عودة، بنك الشرق، بنك سورية والخليج، بنك الأردن _ سورية، بنك فرنسبنك سورية) ممّا ينسجم مع أغراض البحث*.

تمّ اختيار عينة البحث على أساس العينة المستهدفة (المقصودة) من كل مصرف مع مراعاة أنّها تمثّل مجتمع البحث تمثيلاً دقيقاً (Cooper & Shindler, 2011)، وبما يضمن سلامة النتائج التي يمكن الوصول إليها. حيث تمّ توزيع الاستبيان بشكل عشوائي على العاملين في قسم التسهيلات الائتمانية بالإضافة إلى مديري الفروع ومساعديهم، وذلك في فروع المصرف التجاري السوري وفروع (مصرف بيمو السعودي الفرنسي، بنك عودة، البنك العربي، بنك الأردن_سورية، بنك فرنسبنك سورية) في محافظات (دمشق، اللاذقية، وطرطوس)، حيث تمّ استبعاد باقي المحافظات لعدم القدرة للوصول إليهم وتوزيع الاستبيانات على العاملين لديهم بسبب الأزمة السورية. بلغ عدد الاستبيانات الموزعّة (91)، بلغ نصيب المصارف العامة منها (45)، بينما بلغت حصة المصارف الخاصة منها (46) استبيان. تم استرداد (71) أي أنّ نسبة الاسترداد جيدة وتقارب (78%). وقد بلغ مجموع الاستبيانات غير المعادة (20)، ليكون عدد الاستبيانات المعالجة (71)، وهو ما يشكّل (100%) من الاستبيانات المعادة.

* تمّ اعتبار فروع المصارف التجارية العامة في المحافظات فروع نظيرة لفروع المصارف الخاصة

أداة جمع البيانات:

بناءً على هدف البحث تمّ تصميم استبيان لجمع البيانات المناسبة، وذلك وفق مقياس ليكرت الخماسي بالاعتماد على دراستي (Abbadi & Abukarsh, 2013) و (Alrawashdeh, 2013). كما تمّ ترميز إجابات أفراد عينة البحث لبيان درجة الموافقة وهي: (موافق بشدة = 5، موافق= 4، محايد= 3، غير موافق= 2، غير موافق إطلاقاً= 1). تكوّن الاستبيان من قسمين. القسم الأول تضمن المعلومات الديموغرافية للمبحوثين، أمّا القسم الثاني فقد تضمن (6) محاور: المحور الأول يتضمن (5) عوامل حول معيار شخصية العميل، والمحور الثاني يتضمن (5) عوامل حول معيار قدرة العميل والمحور الثالث يتضمن (5) عوامل حول معيار رأس مال العميل، والمحور الرابع (7) عوامل حول معيار الضمان والمحور الخامس تضمن (4) عوامل حول معيار الظروف الاقتصادية، أمّا المحور السادس فقد تضمن (5) عوامل عن المركزية والصلاحيات للفريق الائتماني.

ثبات أداة البحث:

أشار (Rattary & Jones, 2007) أنّه عند استخدام مقياس ليكرت الخماسي في الاستبانات، نقوم بحساب معامل كرونباخ ألفا "Crobach's Alpha" لحساب الاتساق الداخلي لأداة البحث، وقيمة هذا المعامل يجب أن تفوق (0,70) ولكن عندما تكون فوق (0,80) فإنّ الاتساق الداخلي يكون مرتفعاً جداً. من خلال الجدول (1) نجد أنّ قيمة المعامل تساوي (0,829) وتعني أنّ الاتساق الداخلي لأداة الدراسة مرتفع جداً.

الجدول (1) نتائج اختبار Crobach's Alpha:

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.829	31

المصدر spss

يتمتع الاستبيان بدرجة عالية من الاتساق الداخلي ممّا يجعله أداة صالحة لجمع البيانات ويعطي مصداقية عالية للنتائج*.

الوصف الإحصائي لعينة البحث:

توزعت الإجابات في المصارف العامّة على (3) مديري مصارف و(4) نوّاب مديرين و(27) موظف في قسم التسهيلات الائتمانية، أمّا في المصارف الخاصة فكان عدد المديرين (7) ونواب المديرين (5) و(25) موظفاً في قسم التسهيلات الائتمانية. بالنسبة لمستوى التعليم في المصارف العامة فقد بلغت نسبة حملة الشهادة الثانوية (كأعلى شهادة) من بين الموظفين الذين وجّه لهم الاستبيان (35,29%) وهي نسبة مرتفعة، بينما وجد في العينة التي وجه لها الاستبيان في المصارف الخاصة أنّ نسبة من يحملون الثانوية كحد أعلى كانت معدومة، وبلغت نسبة حملة الإجازات الجامعية (كأعلى شهادة) في المصارف العامة (61,76%) وهي نسبة جيدة ولكن أخفض من النسبة في المصارف الخاصة (81,08%). أمّا بالنسبة لشهادة الدراسات العليا فلا توجد في المصارف العامة بينما بلغت نسبتها في المصارف الخاصة (18,91%) وهي نسبة مرتفعة، ويعود ذلك أنّ المصارف الخاصة تضع الشهادات العليا أحياناً كشرط للتوظيف في بعض المواقع العليا. بلغت نسبة العاملين المتخصصين في العلوم الاقتصادية في المصارف العامّة

* قام الباحث بإجراء اختبار التجزئة النصفية "split-half" واختبار معامل الارتباط "pearson" الذي يقيس ارتباط كل عنصر من الاستبيان مع المجال الذي ينتمي إليه، وأظهرت النتائج اتساقاً داخلياً مرتفعاً.

(52,94%)، أمّا في المصارف الخاصة فكانت (81,08%). أمّا بالنسبة لسنوات الخبرة فقد بلغت النسبة في المصارف العامة لأقل من (5) سنوات (17,64%) وبلغت نظيرتها في المصارف الخاصة (29,72%)، أمّا نسبة لأكثر من (20) سنة خبرة فقد بلغت في المصارف العامة (14,70%) بينما كانت معدومة في المصارف الخاصة، ويعود ذلك أنّ المصارف الخاصة حديثة العهد نسبياً في سورية، بينما المصارف العامة أقدم منها بكثير.

اختبار الفرضيات:

تمّ تطبيق اختبار Kolmogorov-Smirnov لمعرفة فيما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا. أظهرت النتائج أنّ البيانات تتبع التوزيع الطبيعي، بالتالي فالاختبارات الإحصائية المستخدمة ستتبع للاختبارات المعلمية. حيث في الدراسات المقارنة في حال كانت العينة تتبع للتوزيع الطبيعي يستخدم اختبار Independent sample T-test (Pallant, 2005).

لمعرفة الفروق بين المصارف التجارية العامّة والخاصة حول أهمية شخصية العميل في اتخاذ قرار الائتمان تمّ استخدام اختبار "Independent Samples T-test". وذلك لاختبار الفرضية الأولى:

H1 (تتباين أهمية شخصية العميل في اتخاذ قرار الائتمان بين المصارف التجارية العامة والخاصة).

الجدول(2) نتائج اختبار independent sample T-test للفروق بين إجابات المبحوثين في المصارف العامّة والخاصة حول دور شخصية العميل في اتخاذ قرار الائتمان:

Independent Samples Test

Character	Levene's Test for		t-test for Equality of Means						
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed	Mean Difference	Std. Error Differ	95% Lower	Upper
Equal variances	1.30	.258	4.022	69	.000	.49189	.12230	.24790	.73588
Equal variances not assumed			3.998	65.774	.000	.49189	.12302	.24625	.73753

المصدر: مخرجات spss

يظهر الجدول (2) أنّ قيمة F (1,301) بمستوى دلالة (0,258) وهي أكبر من (0,05) ممّا يعني أنّ الاختلافات بين التباينات غير معنوية، وبالتالي نعتمد القيم المحسوبة " equal variances assumed" حيث إنّ Sig. (2-tailed) أقل من (0,05) . إذاً يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المصارف التجارية العامة والخاصة حول دور شخصية العميل في اتخاذ قرار الائتمان.

استخدمت العديد من الأبحاث الحديثة كما في دراسة (Demirag, *et al.*, 2011) تجميع إجابات المبحوثين في مقياس ليكرت الخماسي لتصبح في ثلاث فئات وهي: فئة (موافق) مجموع موافق وموافق بشدة، وفئة (غير موافق) مجموع غير موافق وغير موافق بشدة، ولكن فئة (محايد) بقيت كما هي. تمّ استخدام هذه الطريقة في هذا البحث، كونها تساعد في استنباط النموذج المشترك في كلا النوعين من المصارف.

الجدول (3) النسب المئوية ونتائج اختبار Independent Samples T-test لإجابات المبحوثين في المصارف التجارية العامة والخاصة حول دور عوامل شخصية العميل في اتخاذ قرار الائتمان:

نوع المصرف	المصارف التجارية العامة (%)			المصارف التجارية الخاصة (%)			نتائج اختبار T	
عوامل معيار شخصية العميل	موافق	محايد	غير موافق	موافق	محايد	غير موافق	T	Sig. (2-)
يتمّ التحرّي عن الأخلاق الشخصية للعميل الراغب بالحصول على الائتمان.	67,7 %	17,6 %	14,7 %	91,9 %	8,1 %	0,0 %	3,34	0,00**
تلعب العلاقات الشخصية بين العميل وإدارة الائتمان دوراً في منحه الائتمان.	17,6 %	55,9 %	26,5 %	35,1 %	35,2 %	29,7 %	1,06	0,29
يلعب المركز الاجتماعي للعميل دوراً في منحه الائتمان.	35,2 %	32,4 %	32,4 %	67,7 %	24,3 %	8 %	3,60	0,00**
يتمّ التعرّف على التاريخ الائتماني للعميل مع المصرف.	91,2 %	0,0 %	8,8 %	97,3 %	2,7 %	0,0 %	2,40	0,00**
يتمّ الكشف عن القروض السابقة للعميل ومدى سدادها في مواعيدها المحددة لدى المؤسسات المالية الأخرى.	94,2 %	2,9 %	2,9 %	94,6 %	5,4 %	0,0 %	2,70	0,00**

تمّ إعداده من قبل الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

** $p \leq 0,01$, * $p \leq 0,05$

يتضحّ من الجدول (3) أنّ هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية بين جميع عوامل معيار شخصية العميل، باستثناء عامل العلاقات الشخصية. تبدو نسب الموافقة أعلى في المصارف الخاصة من المصارف العامّة. وهذا يعني أنّ هذا المعيار أكثر أهمية في المصارف التجارية الخاصة عنها في المصارف العامة.

H2 (تتباين أهمية قدرة العميل على السداد في اتخاذ قرار الائتمان بين المصارف التجارية العامّة والخاصة).

تمّ استخدام اختبار" Independent Samples T-test"، وتمّ عرض النتائج في الجدول (4).

الجدول(4) نتائج اختبار independent sample T-test للفروق بين إجابات المبحوثين في المصارف العامّة والخاصة حول دور قدرة العميل في اتخاذ قرار الائتمان:

Independent Samples Test

capacity	Levene's		t-test for Equality of Means						
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95%	
								Lower	Upper
Equal variances assumed	2.081	.154	4.849	69	.000	.56852	.11725	.33462	.80242

Equal variances not assumed			4.790	60.725	.000	.56852	.11870	.33115	.80589

المصدر: مخرجات spss

يظهر الجدول (4) أنّ قيمة F (2,08) بمستوى دلالة (0,154) وهي أكبر من (0,05)، بالتالي نعتمد القيم المحسوبة "equal variances assumed" . نلاحظ أنّ Sig. (2-tailed) أقل من (0,05)، بالتالي يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المصارف التجارية العامة والخاصة حول دور قدرة العميل في اتخاذ قرار الائتمان.

الجدول(5) النسب المئوية لإجابات المبحوثين ونتائج اختبار Independent Samples T-test في المصارف التجارية العامة والخاصة حول دور عوامل قدرة العميل في اتخاذ قرار الائتمان:

نوع المصرف	المصارف التجارية العامة (%)			المصارف التجارية الخاصة (%)			نتائج اختبار T	
عوامل معيار قدرة العميل على السداد	موافق	محايد	غير موافق	موافق	محايد	غير موافق	قيمة T	Sig. (2-tailed)
تعتبر خبرة العميل في مجال عمله عاملاً مهماً في منحه الائتمان.	58,8 %	41,2 %	0,0 %	89,2 %	8,1 %	2,7 %	2,19	0,03*
يتم التعرّف على السجلاّت الائتمانية للعميل لدى المؤسسات المالية الأخرى للوقوف على مديونية العميل.	73,5 %	14,7 %	11,8 %	100 %	0,0 %	0,0 %	2,92	0,00**
تشكّل قدرة دخل العميل على تغطية أقساط القرض عاملاً مهماً في منحه الائتمان.	73,5 %	26,5 %	0,0 %	97,3 %	2,7 %	0,0 %	4,60	0,00**
يتمّ تحديد مدى قدرة النشاط الممول على تحقيق أرباح كافية لتغطية أقساط القرض.	79,5 %	2,9 %	17,6 %	94,6 %	5,4 %	0,0 %	2,93	0,00**
تعتبر الحصة السوقية العالية للعميل مؤشراً على قدرته على السداد.	41,2 %	38,2 %	20,6 %	67,6 %	29,7 %	2,7 %	3,13	0,00**

تمّ إعداده من قبل الباحث بالاعتماد على برنامج spss

$p \le 0,05$ * , $p \le 0,01$ **

يتضح من الجدول (5) أنّ هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية بين عوامل معيار قدرة العميل بين المصارف التجارية العامّة والخاصة. لكن نسب الموافقة في المصارف الخاصة أعلى من المصارف العامّة. وهذا يعني أنّ المصارف الخاصة تولي أهميّة أكبر لهذا المعيار عند اتخاذ قرار الائتمان من المصارف العامة. كما يتبيّن أنّ نسبة الموافقة على عامل " يتم التعرّف على السجلاّت الائتمانية للعميل لدى المؤسسات المالية الأخرى للوقوف على

مديونية العميل" تامّة (فقط موافق وموافق بشدة) وتساوي 100% في المصارف الخاصة ويعود ذلك لأهميّة هذا العامل، حيث تسعى المصارف الخاصة لمعرفة مدى التزام وصدق العميل مع باقي المؤسسات المالية، كما تسعى لمعرفة مقدار مديونية العميل لديها لتحديد قدرته على السداد بشكل أدق.

H3 (تتباين أهمية رأس مال العميل في اتخاذ قرار الائتمان بين المصارف التجارية العامة والخاصة).

تمّ استخدام اختبار "Independent Samples T-test" والجدول (6) يظهر نتائج الاختبار:

الجدول(6) نتائج اختبار independent sample T-test **للفروق بين إجابات المبحوثين في المصارف العامّة والخاصة حول دور رأسمال العميل في اتخاذ قرار الائتمان:**

Independent Samples Test

capital	Levene's Test for Equality		t-test for Equality of Means						
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Lower	95% Confidence Upper
Equal variances assumed	9.282	.003	4.142	69	.000	.44515	.10748	.23073	.65957
Equal variances not assumed			4.086	59.546	.000	.44515	.10895	.22718	.66313

المصدر: مخرجات spss

يظهر الجدول (6) أنّ قيمة F (9,28) بمستوى دلالة (0,003) وهي أصغر من (0,05)، بالتالي نعتمد القيم غير المحسوبة "equal variances not assumed" حيث Sig. (2-tailed) أقل من (0,05)، بالتالي يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المصارف التجارية العامة والخاصة حول دور رأس مال العميل في اتخاذ قرار الائتمان.

الجدول(7) النسب المئوية لإجابات المبحوثين ونتائج اختبار Independent Samples T-test **في المصارف التجارية العامة والخاصة حول دور عوامل رأس مال العميل في اتخاذ قرار الائتمان:**

نوع المصرف	المصارف التجارية العامة (%)			المصارف التجارية الخاصة (%)			نتائج اختبار T	
عوامل معيار رأس مال العميل	موافق	محايد	غير موافق	موافق	محايد	غير موافق	قيمة T	Sig. (2-tailed)
يطلب المصرف من العميل القوائم المالية لعدة سنوات سابقة.	53%	32,4 %	14,6 %	91,9 %	8,1 %	0,0 %	5,66	0,00**
يتم تدقيق وتحليل القوائم المالية التي يقدمها العميل.	64,8 %	17,6 %	17,6 %	97,3 %	2,7 %	0,0 %	3,31	0,00**
يقوم موظف الائتمان بزيارة ميدانية	94,1	5,9	0,0	97,1	2,1	0,8	0,67	0,50

		%	%	%	%	%	%	للمشروع الممول للكشف على موجودات العميل وحساباته.
0,02*	1,09	7 %	3,7 %	89,3 %	14,6 %	32,4 %	53%	يعتبر رأس مال العميل المرتفع عاملاً مهماً في منحه الائتمان.
0,03*	2,10	0,0 %	2,1 %	97,9 %	23,5 %	35,3 %	41,2 %	يعتبر المصرف أنّ رأس مال العميل يحميه من التقلبات الاقتصادية.

تمّ إعداده من قبل الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

$p \le 0,01$ ** , $p \le 0,05$ *

يتضح من الجدول (7) أنّ هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية بين جميع عوامل معيار رأس مال العميل ما عدا عامل "الزيارة الميدانية للمشروع الممول" فالفروق ليست ذات دلالة إحصائية، لكن المصارف التجارية الخاصة تبدي موافقة مرتفعة جداً وأعلى من نسب الموافقة في المصارف التجارية العامّة. وهذا يعني أنّ المصارف الخاصة تعطي أهميّة أكبر لهذا المعيار في اتخاذ قرار الائتمان من المصارف العامة.

H4: (تتباين أهمية الضمان في اتخاذ قرار الائتمان بين المصارف التجارية العامة والخاصة).

تمّ استخدام اختبار" Independent Samples Test"، والجدول (8) يظهر نتائج الاختبار:

الجدول(8) نتائج اختبار independent sample T-test **للفروق بين إجابات المبحوثين في المصارف العامّة والخاصة حول دور الضمان في اتخاذ قرار الائتمان:**

Independent Samples Test

collateral	Levene's		t-test for Equality of Means						
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-	Mean Differe	Std. Error	95% Lower	Upper
Equal variances assumed	.406	.526	.914	69	.364	.1336	.14622	-	.4253
Equal variances not			.920	68.74	.361	.1336	.14531	-	.4235

المصدر: مخرجات spss

يظهر الجدول (8) أنّ قيمة F (0,406) بمستوى دلالة (0,526) وهي أكبر من (0,05)، وبالتالي نعتمد القيم المحسوبة "equal variances assumed"، حيث Sig. (2-tailed) أكبر من (0,05)، بالتالي لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المصارف التجارية العامة والخاصة حول دور الضمان في اتخاذ قرار الائتمان.

الجدول(9) النسب المئوية لإجابات المبحوثين ونتائج اختبار Independent Samples T-test **في المصارف التجارية العامة والخاصة حول دور عوامل الضمان في اتخاذ قرار الائتمان:**

نتائج اختبار T		المصارف التجارية الخاصة (%)			المصارف التجارية العامة (%)			نوع المصرف
Sig. (2-	قيمة T	غير موافق	محايد	موافق	غير موافق	محايد	موافق	عوامل معيار الضمان

taile d)								
0,57	0,56	2,7 %	24,3 %	73%	11,8 %	8,8 %	79,4 %	يتشدد المصرف في طلب الضمانات حتى من العملاء الموثوق بهم.
0,10	1,64	0,0 %	2,7 %	97,3 %	8,8 %	2,9 %	88,3 %	قيمة الضمان يجب أن تفوق قيمة الائتمان الممنوح.
0,34	−0,95	18,9 %	29,7 %	51,4 %	20,6 %	11,8 %	67,6 %	العميل الذي لا يقدم ضمان عيني لا يمنح الائتمان.
0,38	0,876	29,7 %	16,2 %	54,1 %	35,4 %	17,6 %	47 %	تتمّ دراسة وتحليل الضمانات المقدمة من قبل العميل من حيث درجة السيولة.
0,84	−0,20	5,4 %	48,6 %	46 %	17,6 %	32,4 %	50 %	يطلب من العميل بوليصة تأمين على الضمانات العينية التي يقدمها.
0,54	0,61	5,4 %	37,8 %	56,8 %	26,5 %	14,7 %	58,8 %	أحياناً، يتم الاستعاضة عن الضمانات العينية بضمانات شخصية.
0,47	0,71	48,6 %	13,5 %	37,9 %	50 %	20,6 %	29,4 %	قدرة نشاط العميل على تحقيق أرباح هو الضمان الحقيقي للقرض.

تمّ إعداده من قبل الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

$p \le 0,01$ ** , $p \le 0,05$ *

يتضح من الجدول (9) أنّ الفروق ليست ذات دلالة إحصائية بين المصارف التجارية العامّة والخاصة حول جميع عوامل معيار الضمان. وهذا يعني أنّ كلا النوعين من المصارف يولي نفس الأهميّة لهذا المعيار عند اتخاذ قرار الائتمان.

H5 (تتباين أهمية الظروف الاقتصادية في اتخاذ قرار الائتمان بين المصارف التجارية العامة والخاصة).

تمّ استخدام اختبار "Independent Samples T-test"، والجدول (10) يظهر نتائج الاختبار:

الجدول(10) نتائج اختبار independent sample T-test **للفروق بين إجابات المبحوثين في المصارف العامّة والخاصة حول دور الظروف الاقتصادية في اتخاذ قرار الائتمان:**

Independent Samples Test

Condition	Levene's Test for		t-test for Equality of Means						
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence	
								Lower	Upper
Equal variances assumed	.530	.469	2.610	69	.011	.37301	.14290	.08794	.65808
Equal variances not			2.625	68.8	.011	.37301	.14208	.08955	.65647

المصدر: مخرجات spss

يظهر الجدول (10) أنّ قيمة F (0,530) بمستوى دلالة (0,490) وهي أكبر من (0,05)، بالتالي نعتمد القيم المحسوبة "equal variances assumed" حيث Sig. (2-tailed) أقلّ من (0,05)، بالتالي يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المصارف التجارية العامة والخاصة حول دور الظروف الاقتصادية في اتخاذ قرار الائتمان.

الجدول (11) النسب المئوية لإجابات المبحوثين ونتائج اختبار Independent Samples T-test في المصارف التجارية العامة والخاصة حول دور عوامل الظروف الاقتصادية في اتخاذ قرار الائتمان:

نوع المصرف	المصارف العامة (%)			المصارف الخاصة (%)			نتائج اختبار T	
عوامل معيار الظروف الاقتصادية	موافق	محايد	غير موافق	موافق	محايد	غير موافق	قيمة T	Sig. (2-tailed)
تتمّ دراسة مدى توافقية نشاط العميل مع التوجهات الاقتصادية للدولة.	67,7 %	14,7 %	17,6 %	59,5 %	35,1 %	5,4 %	0,41	0,68
يجب معرفة مدى تأثر نشاط العميل للتغير في أسعار الفائدة السائدة.	32,6 %	41,2 %	26,2 %	64,9 %	32,4 %	2,7 %	3,97	0,00**
الحالة الاقتصادية العامة للدولة تؤثر على حجم الائتمان المصرفي الممنوح للعميل.	70,6 %	17,6 %	11,8 %	83,8 %	13,5 %	2,7 %	2,45	0,01**
يتمّ أخذ الظروف الاقتصادية المحيطة بنشاط العميل بعين الاعتبار.	73,6 %	17,6 %	8,8 %	89,2 %	5,4 %	5,4 %	1,71	0,09

تمّ إعداده من قبل الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

$p \leq 0,01$ ** , $p \leq 0,05$ *

يتضح من الجدول (11) أنّ الفروق بين المصارف التجارية العامّة والخاصة كانت ذات دلالة إحصائية حول عاملي "مدى تأثر نشاط العميل بأسعار الفائدة السائدة" و"أثر الحالة الاقتصادية العامّة للدولة في حجم الائتمان الممنوح". تبدو نسب الموافقة في المصارف الخاصّة أعلى من النسب في المصارف العامّة. وبالتالي فإنّ المصارف الخاصة تولي أهميّة أكبر لهذين العاملين عند اتخاذ قرار الائتمان من المصارف العامة.

تمّ تحديد مستويات الأهمية من خلال حساب طول المجال وهو حاصل قسمة عدد المسافات وهي (4) مسافات على عدد الخيارات (5) حيث: (من (1) إلى (2) مسافة أولى، من (2) إلى (3) مسافة ثانية، من (3) إلى (4) مسافة ثالثة، من (4) إلى (5) مسافة رابعة) ويساوي طول المجال 5/4=0,80. بالتالي تكون مستويات الأهمية: (من 1 إلى 1,79 "غير مهم جداً"، من 1,80 إلى 2,59 "غير مهم"، من 2,60 إلى 3,39 "متوسط الأهمية" من 3,40 إلى 4,19 "مهم"، من 4,20 إلى 5 "مهم جداً"). وبذلك يمكن تلخيص نتائج دراسة معايير نموذج 5Cs كما في الجدول (12):

الجدول (12) الاختلافات بين المصارف التجارية العامّة والخاصة حول معايير النموذج:

معايير النموذج 5Cs	الفروق	المصارف التجارية العامة		المصارف التجارية الخاصة	
		مستوى الأهمية	المتوسط الحسابي	مستوى الأهمية	المتوسط
شخصية العميل	يوجد فروق	مهم	3,60	مهم	4,09
قدرة العميل	يوجد فروق	مهم	3,87	مهم جداً	4,35
رأس مال العميل	يوجد فروق	مهم	3,78	مهم جداً	4,22
الضمان	لا يوجد فروق	متوسط الأهمية	3,25	متوسط الأهمية	3,17
الظروف	يوجد فروق	مهم	3,56	مهم	3,93

تمّ إعداده من قبل الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يتضح من الجدول (12) أنّ جميع معايير نموذج 5Cs مهمّة في اتخاذ القرار الائتماني لكنّ المصارف التجارية الخاصة تضع أوزاناً أكبر على تلك المعايير، كما يبدو أنّ هناك فروقاً حول دور معايير النموذج في اتخاذ قرار الائتمان بين المصارف التجارية العامة والخاصة ما عدا معيار الضمان، فقد نال أهميّة متوسطة بين كلا النوعين من المصارف.

H6 (تتباين صلاحيات الفريق الائتماني بين الإدارة المركزية والفروع بين المصارف التجارية العامّة والخاصة في اتخاذ قرار الائتمان).

لاختبار هذه الفرضية تمّ استخدام " Independent sample T-test" لمعرفة الفروق بين آراء الفريق الائتماني في الفروع حول الصلاحيات المعطاة لهم مقارنةً بالإدارة المركزية عند اتخاذ قرار الائتمان.

الجدول (13) نتائج اختبار independent sample T-test للفروق بين إجابات المبحوثين في المصارف العامّة والخاصة حول المركزية في اتخاذ القرار الائتماني:

Independent Samples Test

Centralization	Levene's Test for Equality of		t-test for Equality of Means						
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Differ	95% Lower	Upper
Equal variances assumed	.756	.387	2.188	69	.032	.26582	.12150	.02344	.50820
Equal variances not assumed			2.156	58.554	.035	.26582	.12329	.01907	.51256

المصدر: مخرجات spss

من خلال تطبيق الاختبار تظهر لدينا قيمة F (0,75) وقيمة ليفني (0,38) وهي أكبر من (0,05)، بالتالي نعتمد القيم المحسوبة " equal variances assumed"، بالتالي يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المصارف التجارية العامة والخاصة حول صلاحيات الفريق الائتماني في اتخاذ قرار الائتمان.

الجدول (14) النسب المئوية لإجابات المبحوثين ونتائج اختبار Independent Samples T-test في المصارف التجارية العامة والخاصة حول عوامل المركزية في اتخاذ القرار:

نوع المصرف	المصارف التجارية العامة	المصارف التجارية	نتائج اختبار T

	(%)			الخاصة (%)				
عوامل المركزية في اتخاذ قرار الائتمان	موافق	محايد	غير موافق	موافق	محايد	غير موافق	قيمة T	Sig. (2-tailed)
للفريق الائتماني في الفروع دور رئيسي في اتخاذ قرار الائتمان.	79,5 %	17,6 %	2,9 %	94,6 %	2,7 %	2,7 %	1,89	0,06
يعمل الفريق الائتماني في الفروع على التفاوض مع العميل حول شروط القرض.	85,4 %	8,8 %	5,8 %	97,3 %	0,00 %	2,7 %	1,86	0,06
تخول الفروع بإعطاء القروض مهما بلغ حجمها دون الرجوع للإدارات المركزية.	29,4 %	0,0 %	70,6 %	2,7 %	37,8 %	59,5 %	1,41	0,16
تخول الفروع بإعطاء القروض حتى سقف معين دون الرجوع للإدارات المركزية.	17,6 %	32,4 %	50 %	10,8 %	32,4 %	56,8 %	-0,68	0,49
الإدارة المركزية هي التي تعطي الرأي الأخير في الموافقة أو رفض طلبات الائتمان بناءً على مقترحات الفروع.	82,5 %	11,6 %	5,9 %	97,3 %	2,7 %	0,0 %	3,32	0,00**

تمّ إعداده من قبل الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

$p \leq 0,01$ ** , $p \leq 0,05$ *

يتضح من الجدول (14) أنّ الفروق ذات دلالة إحصائية حول عامل "الإدارة المركزية هي صاحبة القرار الأخير في الموافقة أو الرفض"، أمّا باقي العوامل فالفروق غير معنوية وتبدو فروع المصارف الخاصة تعاني من تقييد أكبر من فروع المصارف العامة، إلا أنّ كلاهما له صلاحيات محدودة في منح الائتمان ويجب الرجوع دائماً إلى الإدارة المركزية.

النتائج والمناقشة:

أظهرت نتائج الدراسة الحالية توافقاً مع نتائج العديد من الدراسات مثل دراسة(Alrawashdeh, *et al.*,2011) و (Ottavia, *et al.*, 2011) حيث إنّ معظم العوامل المرتبطة بالعميل مهمّة في عملية اتخاذ القرار الائتماني، لكن الفريق الائتماني يضع أوزاناً مختلفة حول تلك العوامل بحسب أهميّتها بين كلا النوعين من المصارف.

أشار (Yeung, 2009) أنّ المصارف تضع وزناً أكبر على معيار القدرة على السداد عن باقي المعايير وهو ما يتفق مع المصارف التجارية الخاصة والعامة، حيث يظهر في الجدول (12) أنّ معيار قدرة العميل يحتل المرتبة الأولى عن باقي المعايير بمتوسط (3,87) في المصرف التجاري السوري وبمتوسط (4,35) في المصارف الخاصة. في حين نال وزن معيار شخصية العميل "مهم" في المصرف التجاري السوري بمتوسط (3,60)، نال هذا المعيار

مستوى "مهم" في المصارف الخاصة، لكن بدت الموافقة أعلى في المصارف الخاصة بمتوسط (4,09). إلّا أنّ معيار الضمان نال أهميّة متوسطة في كل من المصرف التجاري السوري والمصارف الخاصة، وبذلك يتفق المصرف التجاري السوري والمصارف الخاصة مع دراسة (عريف، 2012) الذي توصلّ إلى أنّ المصارف العامة السورية تضع وزناً كبيراً لمعيار شخصية العميل. لكن دراسة (Alabbadi & Abukarsh, 2013) توصلت أنّه عندما تستخدم المصارف نموذج 5Cs فإنّها تركّز على معايير الضمان والقدرة ورأس المال أكثر من معياري الشخصية والظروف الاقتصادية. وهذا يتفق أكثر مع المصارف الخاصة عن المصارف العامة، كونها تضع أوزاناً أكبر على تلك المعايير.

أوجدت دراسة (Hoang, 2014) أنّ السجل الائتماني والعلاقات البنكية من أهمّ العوامل في اتخاذ قرار الائتمان وهو ما يتفق مع المصارف التجارية الخاصة أكثر من المصارف العامة وذلك بحسب الجدول (3)، حيث نال عامل العلاقات البنكية في المصارف الخاصة نسبة موافقة قدرها (35,1) في حين نال في المصرف التجاري السوري (17,6)، ونفس الأمر بالنسبة لعامل السجل الائتماني حيث نال مستوى موافقة في المصارف التجارية الخاصة (97,3) في حين نال (91,2) في المصرف التجاري السوري.

تختلف أهمية الظروف الاقتصادية بين المصارف العامة والخاصة. حيث تولي المصارف الخاصة دوراً أهم للظروف الاقتصادية، بالتالي تتفق المصارف الخاصة مع دراسة (Alrawashdeh, *et al.*,2013) الذي توصل إلى أنّ الظروف الاقتصادية تلعب دوراً مهماً في اتخاذ القرار الائتماني.

أظهرت نتائج دراسة (Yeung, 2009) إلى وجود المركزية في اتخاذ القرارات للقروض ذي الأحجام الكبيرة في الفروع ويتمّ اتخاذ القرار بخصوصها في المقرات الرئيسية. كما أظهرت دراسة (Alrawashdeh, *et al.*, 2013) الإدارة المركزية للائتمان تلعب دوراً مهماً في نجاح أو تعثر تلك التسهيلات. وهذا ما يتفق مع نتائج الدراسة الحالية حيث تعاني كل من المصارف التجارية العامة والخاصة من تقييد للصلاحيات في اتخاذ القرار الائتماني، بل هناك مركزية حيث لا يسمح للفروع في المحافظات باتخاذ القرارات الائتماني مهما بلغ حجم القرض كما لا يتم تحديد سقف معين لهم، ولكن للفروع دور أساسي في توفير المعلومات حول العميل وفهم متطلبات العميل المالية، كما تعمل الفروع على التفاوض مع العميل حول شروط القرض واحتياجات العميل التمويلية. كما أظهرت نتائج الدراسة الحالية أنّ معظم العاملين في أقسام التسهيلات الائتمانية في المصرف التجاري السوري ليس لديهم تخصص في العلوم الاقتصادية، بينما أغلب العاملين في المصارف الخاصة لديهم التخصص في العلوم الاقتصادية، وبالتالي تتفق نتائج الدراسة الحالية في المصرف التجاري السوري مع نتائج (عريف، 2012) في المصارف العامة، حيث أوجد أنّه لا يتمّ تعيين موظفي الائتمان في المصارف الحكومية على أساس شهادة متخصصة، وإنما يتضمن الفريق الائتماني شهادات غير متخصصة بالعلوم الاقتصادية.

تمّ استنباط نموذج موحّد وفق نموذج 5Cs لكل من المصارف العامّة والخاصة من خلال الإجابات المشتركة التي يركّز عليها الفريق الائتماني في كلا النوعين من المصارف، حيث تمّ أخذ العوامل التي أشارت إليها إجابات المبحوثين بأنّها مهمّة، أي إنّ إجابات المبحوثين (موافق وموافق بشدة) أعلى من إجابات المبحوثين (غير مهم وغير مهم إطلاقاً) وحذف العوامل غير المهمّة. حيث تمّ حذف عامل "العلاقات الشخصية" في معيار "شخصية العميل" وعامل " قدرة العميل على تحقيق أرباح هو الضمان الحقيقي للقرض" في معيار "الضمان".

الجدول (15) النموذج المستنبط والمشترك للمعايير الأكثر أهميّة لدى المصارف التجارية العامّة والخاصة:

نوع المصرف	المصارف التجارية العامّة		المصارف التجارية الخاصة	
نموذج 5Cs of Credit	مستوى الأهمية		مستوى الأهمية	
	*مهم جداً (%)	**غير مهم (%)	*مهم جداً (%)	**غير مهم (%)
يتمّ التحرّي عن الأخلاق الشخصية للعميل الراغب بالحصول على الائتمان.	67,7 %	14,7 %	91,9 %	0,0 %
يلعب المركز الاجتماعي للعميل دوراً في منحه الائتمان.	35,2 %	32,4 %	67,7 %	8 %
يتمّ التعرّف على التاريخ الائتماني للعميل مع المصرف.	91,2 %	8,8 %	97,3 %	0,0 %
يتمّ الكشف عن القروض السابقة للعميل ومدى سدادها في مواعيدها المحددة لدى المؤسسات المالية الأخرى.	94,2 %	2,9 %	94,6 %	0,0 %
تعتبر خبرة العميل في مجال عمله عاملاً مهماً في منحه الائتمان.	58,8 %	0,0 %	89,2 %	2,7 %
يتم التعرّف على السجلاّت الائتمانية للعميل لدى المؤسسات المالية الأخرى للوقوف على مديونية العميل.	73,5 %	11,8 %	100 %	0,0 %
تشكّل قدرة دخل العميل على تغطية أقساط القرض عاملاً مهماً في منحه الائتمان.	73,5 %	0,0 %	97,3 %	0,0 %
يتمّ تحديد مدى قدرة النشاط الممول على تحقيق أرباح كافية لتغطية أقساط القرض.	79,5 %	17,6 %	94,6 %	0,0 %
تعتبر الحصة السوقية العالية للعميل مؤشراً على قدرته على السداد.	41,2 %	20,6 %	67,6 %	2,7 %
يطلب المصرف من العميل القوائم المالية لعدة سنوات سابقة.	53%	14,6 %	91,9 %	0,0 %
يتم تدقيق وتحليل القوائم المالية التي يقدمها العميل.	64,8 %	17,6 %	97,3 %	0,0 %
يقوم موظف الائتمان بزيارة ميدانية للمشروع الممول للكشف على موجودات العميل وحساباته.	94,1 %	0,0 %	97,1 %	0,8 %
يعتبر رأس مال العميل المرتفع عاملاً مهماً في منحه الائتمان.	53%	14,6 %	89,3 %	7 %
يعتبر المصرف أنّ رأس مال العميل يحميه من التقلبات الاقتصادية.	41,2 %	23,5 %	97,9 %	0,0 %
يتشدد المصرف في طلب الضمانات حتى من العملاء الموثوق بهم.	79,4 %	11,8 %	73%	2,7 %
قيمة الضمان يجب أن تفوق قيمة الائتمان الممنوح.	88,3 %	8,8 %	97,3 %	0,0 %
العميل الذي لا يقدم ضمان عيني لا يمنح الائتمان.	67,6 %	20,6 %	51,4 %	18,9 %
تتمّ دراسة وتحليل الضمانات المقدمة من قبل العميل من حيث درجة السيولة.	47 %	35,4 %	54,1 %	29,7 %
يطلب من العميل بوليصة تأمين على الضمانات العينية التي يقدمها.	50 %	17,6 %	46 %	5,4 %
أحياناً، يتم الاستعاضة عن الضمانات العينية بضمانات شخصية.	58,8 %	26,5 %	56,8 %	5,4 %

تتمّ دراسة مدى توافقية نشاط العميل مع التوجهات الاقتصادية للدولة.	67,7 %	17,6 %	59,5 %	5,4 %
يجب معرفة مدى تأثر نشاط العميل للتغير في أسعار الفائدة السائدة.	32,6 %	26,2 %	64,9 %	2,7 %
الحالة الاقتصادية العامة للدولة تؤثر على حجم الائتمان المصرفي الممنوح للعميل.	70,6 %	11,8 %	83,8 %	2,7 %
يتمّ أخذ الظروف الاقتصادية المحيطة بنشاط العميل بعين الاعتبار.	73,6 %	8,8 %	89,2 %	5,4 %

*** مهم جداُ: مجموع نسبتي (موافق، موافق بشدة) **غير مهم: مجموع نسبتي (غير موافق، غير موافق بشدة)**

الاستنتاجات والتوصيات:

أهمّ النتائج التي توصلت لها الدراسة:

- جميع معايير نموذج 5Cs مهمة في عملية اتخاذ القرار الائتماني في كلّ من المصارف التجارية العامة و الخاصة. لكن المصارف الخاصة تضع أوزاناً أكبر على هذه المعايير.
- يوجد اختلافات حول أهمية معايير (شخصية العميل، القدرة، رأس مال العميل، والظروف الاقتصادية) في عملية اتخاذ القرار الائتماني، ولا يوجد اختلافات حول أهمية الضمان بين المصارف التجارية العامّة والخاصة في عملية اتخاذ القرار الائتماني.
- تعاني كل من المصارف التجارية العامّة والخاصة من المركزية في اتخاذ القرارات الائتمانية ولكل أحجام القروض الكبيرة والصغيرة.
- لا يتمّ تعيين الموظفين في المصارف التجارية العامّة على أساس التخصص في العلوم الاقتصادية، بينما يتمّ مراعاة التخصص في المصارف التجارية الخاصة.

تمّ استخلاص العديد من التوصيات بناءً على نتائج الدراسة وأهمّها:

- ضرورة إيلاء المصارف العامّة أهمية أكبر لمعايير نموذج 5Cs في اتخاذ القرار الائتماني.
- ضرورة سعي المصارف العامة لتوظيف عدد أكبر من المتخصصين في العلوم الاقتصادية وذلك لزيادة ورفع كفاءة العاملين لديها.
- ضرورة تركيز المصارف الخاصة على تعزيز وتقوية الخبرة المصرفية لموظفيها.
- ضرورة إحداث ما يسمى مكاتب العملاء الائتمانية التي تعمل على تزويد المصارف والمؤسسات المالية بالمعلومات الكافية عن العملاء لديها.
- ضرورة زيادة الصلاحيات في الفروع العاملة في المحافظات حيث لا يوجد مبرر في تقييد صلاحياتها في اتخاذ القرار الائتماني وإعطاء القروض الكبيرة.

المراجع:

عريف، مجدي صبحي. *دراسة تأثير نظام دعم القرار المالي على فعالية قرارات منح الائتمان المصرفي: دراسة ميدانية على المصارف الحكومية السورية*، رسالة دكتوراه، جامعة تشرين، سورية، 2012.

ALRAWASHDEH, F. M; AL-OMARI, B. M; SALEH, M. H; AL-NAWAYSEH, M. A. *Factors Affecting Granting Of Credit Facilities In Commercial Banks In The Aqaba*

Special Economic Zone Authority-Jordan. European Journal Of Business And Management, Vol. 5,No. 1, 2013, p133.

ABBADI, S. M; ABU KARSH, S .M . *Methods Of Evaluating Credit Risk Used By Commercial Banks In Palestine.* International Research journal of Finance And Economics, ISSN 1450-2887 Issue. 111 July, 2013.p151.

COOPER, D. R; SCHINDLER, S. PAMELA. *Business Research Method*, 11th Edition, USA, 2011.

DEMIRAGE, I; KHADAROO, I; STAPLETON, P; STEVENSON, C. *Risks and the Financing of PPP: Perspectives from the financiers*. The British Accounting Review. Vol. 34, 2011, 294-310

HOANG, N. A. *Vietnamese Bank's Decision Making in Lending To Small & Medium Enterprises (SMEs) Based on Soft and Hard Information*. Ritsumeikan journal of Asia pacific Studies, Vol. 33, 2014, 78-94.

KABIR, G; JAHAN, I; CHISTY,H;HASIN, A. A. *Credit Risk Assessment And Evaluation System for Industrial Project*. International Journal Of Trade, Economics and Finance, Vol. 1,No. 4. 2010, p332.

ORLOVS, A; BRASLINS, G. *Cluster Impact On Ccompany Creditworthiness: Case of LATVIA*. Economic And Management, Vol. 18, No. 1, 2013, p 69.

OLOKOYO, F. O. *Determinants of Commercial Bank's Lending Behavior in Nigeria*. International Journal of Financial Research, Vol. 2, No. 2, 2011, p 62.

OTTAVIA; CHULUUNBAATAR, E; KUNG, S. F; LUH, D. B. *SME Loans Decision-Making Process: The Declining Rule Of Human Capital*. Asian Academy Of Management Journal, Vol. 16, No. 2, 2011, p 31.

PALLANT, J. *SPSS Survival manual*.ver 12,2nd , Sydney, national library of Australia. 2005, p 208.

RATTARY, J; JONES, M. C. *Essential Elements of Questionnaire Design and Development*. Journal of Clinical Nursing, Vol. 16**,** 2007**,** p 237.

YEUNG, G. *How Banks in China Make Lending Decision*. Journal of Counterparty China, Vol. 18, No. 59, 2009, 285-302.