مجلة جامعة تشرين – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية

اسم المقال: تأثير العوامل المتعلقة بالعميل على قرار منح الائتمان الصغير دراسة ميدانية على المؤسسات المالية العاملة في الساحل السوري
اسم الكاتب: د. عتاب يوسف حسون
رابط ثابت: https://political-encyclopedia.org/index.php/library/5144
تاريخ الاسترداد: 2026/11/04 00:08 +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 (40) العدد (4) 2018
Tishreen University Journal for Research and Scientific Studies -Economic and Legal Sciences Series Vol. (40) No. (4) 2018

تأثير العوامل المتعلِّقة بالعميل على قرار منح الائتمان الصَّغير
دراسة ميدانيَّة على المؤسَّسات الماليَّة العاملة في السَّاحل السُّوري

الدكتورة عتاب يوسف حسُّون*

(تاريخ الإيداع 5 / 6 / 2018. قُبِل للنشر في 8 / 7 / 2018)

□ ملخّص □

جاء هذا البحث للوقوف على مدى تأثير العوامل المتعلِّقة بالعميل (شخصيَّة العميل وسمعته، قدرة العميل وخبرته العمليَّة، المركز المالي للعميل، الضَّمانات المقدَّمة من قبل العميل والعوامل الاقتصاديَّة والسِّياسيَّة المحيطة بالعميل) على قرار منح الائتمان المصرفي الصَّغير للأفراد والمشروعات الصَّغيرة، وذلك في عيِّنة من المؤسَّسات الماليَّة العاملة في السَّاحل السوري. قامت الباحثة بتوزيع (135) استبياناً على عيِّنة من العاملين في قسم الائتمان في المؤسَّسات الماليَّة محل الدراسة، وقد بلغ عدد الاستبانات المستردَّة والصَّالحة للتَّحليل والَّتي تمَّ تفريغها (98) استبانة. قامت الباحثة بتحليل البيانات باستخدام برنامج التَّحليل الإحصائي (SPSS 20).

وفي نهاية هذا البحث توصَّلت الباحثة إلى مجموعة من الاستنتاجات وأهمّها: يوجد تأثير معنوي للعوامل المتعلِّقة بالعميل (شخصيَّة العميل وسمعته، قدرة العميل وخبرته العمليَّة، المركز المالي للعميل، الضَّمانات المقدَّمة من قبل العميل والعوامل الاقتصاديَّة والسِّياسيَّة المحيطة بالعميل) على قرار منح الائتمان المصرفي الصَّغير في المؤسَّسات الماليَّة محل الدراسة. كما تقدَّمت الباحثة في نهاية البحث بمجموعة من التَّوصيات والَّتي كان أهمُّها: ضرورة اهتمام المؤسَّسات الماليَّة محل الدراسة بدراسة شخصيَّة العميل وسمعته للوقوف على مدى رغبته وحرصه على الالتزام بسداد الائتمان الممنوح، وبضرورة طلب وتحليل القوائم الماليَّة لنشاط العميل بهدف ضمان حق المصرف في استرداد أمواله وتجنُّب مخاطر عدم السَّداد، فضلاً عن ضرورة الاهتمام بتنمية الإمكانيَّات الماديَّة والفنيَّة والتكنولوجيَّة والبشريَّة للمؤسَّسات الماليَّة بهدف تقليل الجهد وتسريع الاجراءات وتسهيل خدمة العملاء.

الكلمات المفتاحية: الائتمان المصرفي الصَّغير، قرار منح الائتمان المصرفي الصَّغير، المؤسَّسات الماليَّة.

* أستاذ مساعد – قسم إدارة الأعمال – كلية الاقتصاد – جامعة تشرين – اللاذقية – سورية.

مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية _ سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية المجلد (40) العدد (4) 2018
Tishreen University Journal for Research and Scientific Studies -Economic and Legal Sciences Series Vol. (40) No. (4) 2018

The Impact Of Client Factors On The Decision Of Granting Micro-Credit
A Field Study On Financial Institutions Operating In The Syrian Coast

Dr. Etab Yousef Hassoun*

(Received 5 / 6 / 2018. Accepted 8 / 7 / 2018)

□ ABSTRACT □

This research was conducted to determine the impact of the factors related to the customer (the customer's personality and reputation, the customer's ability and practical experience, the customer's financial position, the customer's guarantees and the economic and political factors surrounding the customer) Which operates in the Syrian coast. The researcher distributed (135) questionnaires on a sample of the employees in the credit department in the financial institutions in the study. The number of questionnaires recovered and valid for the analysis was discharged (98). The researcher analyzed the data using the Statistical Analysis Program (SPSS 20).

At the end of this research, the researcher reached a number of conclusions, the most important of which is: There is a significant effect on the factors related to the customer (the customer's personality and reputation, the customer's ability and experience, the financial position of the client, the guarantees provided by the client and the economic and political factors surrounding the customer) Financial institutions under study. In addition, the researcher presented the following recommendations: The importance of financial institutions studied by studying the customer's personality and reputation to determine the extent of his desire and commitment to pay the credit granted, and the need to request and analyze the financial statements of the client's activity in order to guarantee the bank's right to recover its funds and avoid risks As well as the need to pay attention to the development of financial, technical, technological and human resources of financial institutions in order to reduce the effort and speed up procedures and facilitate customer service.

Key Words: Micro-Credit, Decision Of Granting Micro-Credit, Financial Institutions.

***Associate Professor-Business Administration Department- Faculty Of Economics- Tishreen University- Lattakia-Syria.**

مقدِّمة:

يعدُّ الائتمان المصرفي من أكثر الأنشطة المصرفيَّة أهمِّيَّة في المصارف التِّجاريَّة والمؤسَّسات الماليَّة الوسيطة الأخرى (المصارف المتخصِّصة، مؤسَّسات التَّمويل الصَّغير، المصارف الإسلاميَّة)، فمن خلاله يستطيع المصرف تحقيق الأرباح الكبيرة وتعزيز الموقع التَّنافسي وتكبير الحصَّة السوقيَّة، ولكن في الوقت ذاته أيضاً يُعتبر الائتمان المصرفي من أكثر الأنشطة المصرفيَّة خطراً وحساسيَّة، إذ قد يؤدِّي سوء استخدامه إلى إفلاس المصرف وفقدان دوره كوسيط مالي، وبالتَّالي قد لا يتوقَّف ضرره على المصرف والمؤسَّسات الوسيطة فحسب، وإنَّما قد يمتد إلى الاقتصاد الوطني برمَّته. من هنا جاءت أهمِّيَّة القرارات الائتمانيَّة التي تعتبر حجر الزَّاوية في الخطط الاستراتيجيَّة للنِّظام المصرفي، كونها تشتمل على أسس ومعايير وشروط ونطاق وأنوع الائتمان المصرفي.

ومِمَّا لا شكَّ فيه أنَّ هناك مجموعة من العوامل التي تؤثِّر في موضوع اتِّخاذ قرار منح الائتمان الصَّغير للأفراد والمشروعات الصَّغيرة، والتي قام الباحثين والأكاديميين في هذا المجال بتصنيفها إلى الأنواع الأربعة الآتية: عوامل متعلِّقة بالعميل، عوامل متعلِّقة بمؤسَّسة التَّمويل (المصرف)، عوامل متعلِّقة بالتَّسهيلات الائتمانيَّة وعوامل متعلِّقة بالمشروع الجديد المموَّل. حاولت الباحثة في هذا البحث دراسة وتحليل تأثير العوامل المتعلِّقة بالعميل على قرار منح الائتمان الصَّغير، وذلك في عيِّنة من المؤسَّسات الماليَّة العاملة في السَّاحل السوري.

مشكلة البحث:

من خلال الدِّراسة الاستطلاعيَّة الَّتي قامت بها الباحثة للمصارف الآتية العاملة في السَّاحل السُّوري: المصرف التِّجاري السُّوري، المصرف الزِّراعي التَّعاوني، مصرف التَّسليف الشَّعبي، بنك سورية والمهجر، بنك بيمو، بنك عودة وبنك بيبلوس، ومن خلال اللِّقاءات الَّتي قامت بها مع بعض العاملين في قسم الائتمان في هذه المصارف، فقد توصَّلت إلى أنَّ عمليَّة اتِّخاذ قرار منح الائتمان المصرفي الصَّغير في جميع المصارف محل الدراسة تخضع للعديد من العوامل المتعلِّقة بالعميل، سواء من ناحية شخصيَّته وسمعته، مركزه المالي، الضَّمانات المقدَّمة من قبله، العوامل الاجتماعيَّة الخاصَّة به والعوامل الاقتصاديَّة والسِّياسيَّة المحيطة به.

فضلاً عن أنَّ عدم قدرة الكثير من العملاء على سداد الائتمان الممنوح لهم من المصارف محل الدراسة يعود إلى الأسباب الرَّئيسة الآتية: قصور في الدِّراسة الائتمانيَّة للقروض الممنوحة، تجاهل للمعايير والأسس الفنيَّة والأعراف المصرفيَّة المستقرَّة التي يجب أن تتحكَّم في منح الائتمان المصرفي، عدم دراسة القوائم الماليَّة المقدَّمة من عملاء المصارف وتحليلها بشكلٍ كافٍ بسبب عدم توافر الخبرة العلميَّة والعمليَّة لدى متَّخذي قرار منح الائتمان المصرفي وضعف المتابعة الميدانيَّة والمستمرَّة لنشاط العميل ونتائج أعماله بعد منحه الائتمان.

وبناءً على الدِّراسة الاستطلاعيَّة والدِّراسات السَّابقة الَّتي اطَّلعت عليها الباحثة وعلى الزِّيارة الميدانيَّة الَّتي قامت بها، يمكن تحديد مشكلة البحث من خلال طرح التَّساؤل الرَّئيس الآتي:

<u>هل هُناك تأثير معنوي للعوامل المتعلِّقة بالعميل على قرار منح الائتمان الصَّغير في المصارف محل الدراسة؟</u>

ومنه تتفرَّع التَّساؤلات الفرعيَّة الآتية:

1- هل هُناك تأثير معنوي **<u>لشخصيَّة العميل وسمعته</u>** على قرار منح الائتمان الصَّغير في المصارف محل الدراسة؟

2- هل هُناك تأثير معنوي **<u>لقدرة العميل (خبرته العمليَّة)</u>** على قرار منح الائتمان الصَّغير في المصارف محل الدراسة؟

3- هل هُناك تأثير معنوي **<u>للمركز المالي للعميل (رأس ماله)</u>** على قرار منح الائتمان الصَّغير في المصارف محل الدراسة؟

4- هل هُناك تأثير معنوي **<u>للضَّمانات المقدَّمة من قبل العميل</u>** على قرار منح الائتمان الصَّغير في المصارف محل الدراسة؟

5-هل هُناك تأثير معنوي **للعوامل الاقتصاديَّة والسياسيَّة المحيطة بالعميل** على قرار منح الائتمان الصَّغير في المصارف محل الدراسة؟

أهمِّيَّة البحث وأهدافه:

أهمِّيَّة البحث:

تتجلَّى **الأهمِّيَّة النظريَّة** للبحث في تحديد أهم العوامل المتعلِّقة بالعميل والتي قد تؤثِّر عمليَّاً على قرار منح الائتمان الصَّغير في المصارف محل الدراسة، وتقديم إطار نظري وتوضيحي مبسَّط لهذه العوامل، كما تنبع أهمِّيَّة البحث النظريَّة باعتباره من الدِّراسات القليلة باللغة العربية التي ركَّزت بشكلٍ أساسي على تأثير العوامل المتعلِّقة بالعميل على قرار منح الائتمان الصَّغير للأفراد والمشروعات الصَّغيرة في سورية.

أمَّا **الأهمِّيَّة العمليَّة** للبحث فتكمن في دراسة وتحليل العوامل المتعلِّقة بالعميل والمؤثِّرة على قرار منح الائتمان الصَّغير، خاصَّةً وأنَّ هناك الكثير من المخاطر الكبيرة التي ترافق هذا القرار والتي قد تؤدِّي إلى إفلاس المصرف في حال تمَّ اتِّخاذ القرار الخاطئ. كما يُمكن أن تسهم التَّوصيات الَّتي سيتمُّ اقتراحها في الوصول إلى نموذج يتضمن توصيفاً دقيقاً لجميع العوامل المناسبة والملائمة المتعلِّقة بالعميل والتي قد تدعم الإدارة في اتِّخاذ قرارات منح الائتمان الصَّغير الصحيحة والدَّقيقة، وخاصَّة في الفترة الزمنيَّة القادمة التي سيكون عنوانها "إعادة إعمار سورية" والتي ستشهد إقبال الكثير من الأفراد والمشروعات الصَّغيرة على مؤسَّسات الإقراض.

أهداف البحث:

يتمثَّل الهدف الرَّئيس للبحث بالآتي:

تحديد مدى تأثير العوامل المتعلِّقة بالعميل على قرار منح الائتمان الصَّغير في المصارف محل الدراسة؟

ومنه تتفرَّع الأهداف الفرعيَّة الآتية:

1-تحديد مدى تأثير **شخصيَّة العميل وسمعته** على قرار منح الائتمان الصَّغير في المصارف محل الدراسة.

2-تحديد مدى تأثير **قدرة العميل (خبرته العمليَّة)** على قرار منح الائتمان الصَّغير في المصارف محل الدراسة.

3-تحديد مدى تأثير **المركز المالي للعميل (رأس ماله)** على قرار منح الائتمان الصَّغير في المصارف محل الدراسة.

4-تحديد مدى تأثير **الضَّمانات المقدَّمة من قبل العميل** على قرار منح الائتمان الصَّغير في المصارف محل الدراسة.

5-تحديد مدى تأثير **العوامل الاقتصاديَّة والسياسيَّة المحيطة بالعميل** على قرار منح الائتمان الصَّغير في المصارف محل الدراسة.

فرضيَّات البحث:

تتمثَّل الفرضيَّة الرَّئيسة للبحث بالآتي:

لا يوجد تأثير للعوامل المتعلِّقة بالعميل على قرار منح الائتمان الصَّغير في المصارف محل الدراسة؟

ومن هذه الفرضية تنبثق الفرضيَّات الفرعيَّة الآتية:

1-لا يوجد تأثير معنوي **لشخصيَّة العميل وسمعته** على قرار منح الائتمان الصَّغير في المصارف محل الدراسة.

2-لا يوجد تأثير معنوي **لقدرة العميل (خبرته العمليَّة)** على قرار منح الائتمان الصَّغير في المصارف محل الدراسة.

3-لا يوجد تأثير معنوي **للمركز المالي للعميل (رأس ماله)** على قرار منح الائتمان الصَّغير في المصارف محل الدراسة.

4-لا يوجد تأثير معنوي **للضَّمانات المقدَّمة من قبل العميل** على قرار منح الائتمان الصَّغير في المصارف محل الدراسة.

5-لا يوجد تأثير معنوي **للعوامل الاقتصاديَّة والسياسيَّة المحيطة بالعميل** على قرار منح الائتمان الصَّغير في المصارف محل الدراسة.

منهجيَّة البحث:

تمَّ إنجاز هذا البحث بالاعتماد على المنهج الوصفي التَّحليلي، حيث تمَّ جمع البيانات الثَّانويَّة من خلال الكتب والمراجع العربيَّة والأجنبيَّة والمقالات والدَّوريات الصَّادرة في مجال البحث، وذلك لدراسة العوامل المؤثِّرة في عمليَّة اتِّخاذ قرارات منح الائتمان الصَّغير في المصارف وبيان أهمِّيَّة هذه العمليَّة ودورها الهام في نمو النَّشاط الاقتصادي وزيادة كفاءته. أمَّا البيانات الأوليَّة فقد تمَّ جمعها عن طريق قيام الباحثة بإجراء العديد من المقابلات الشَّخصيَّة مع عيِّنة من العاملين في قسم الائتمان في المصارف محل الدِّراسة، فضلاً عن قيامها بتصميم استبيان تضمَّن مجموعة من الأسئلة المتعلِّقة بموضوع البحث. ومن ثمَّ تمَّ استخدام الأساليب الإحصائيَّة المناسبة اعتماداً على البرنامج الإحصائي (SPSS 20) في تحليل البيانات والمعطيات واختبار فرضيَّات البحث.

مجتمع البحث وعيِّنته:

تمثَّل مجتمع البحث بالعاملين في قسم الائتمان في جميع المصارف التِّجاريَّة والمؤسَّسات الماليَّة الوسيطة العاملة في المحافظات السُّوريَّة. أمَّا عيِّنة البحث فقد تمثَّلت بعيِّنة من العاملين في قسم الائتمان في المصارف الآتية العاملة في السَّاحل السُّوري: المصرف التِّجاري السُّوري، المصرف الزِّراعي التَّعاوني، مصرف التَّسليف الشعبي، بنك سورية والمهجر، بنك بيمو، بنك عودة وبنك بيبلوس.

حدود البحث:

1-الحدود المكانيَّة: تتمثَّل الحدود المكانيَّة للبحث بالمصارف الآتية العاملة في السَّاحل السُّوري: المصرف التِّجاري السُّوري، المصرف الزِّراعي التَّعاوني، مصرف التَّسليف الشَّعبي، بنك سورية والمهجر، بنك بيمو، بنك عودة وبنك بيبلوس.

2-الحدود الزَّمانيَّة: تمثَّلت الحدود الزَّمانيَّة للبحث بالفترة الزَّمنيَّة الممتدَّة من 2017/11/01 وحتَّى 2018/05/01.

الدِّراسات السَّابقة:

1-دراسة (العربيد، 2007) بعنوان: **دراسة تحليليَّة للقروض المتعثِّرة في المصرف الصِّناعي السُّوري [1]:** هدفت الدراسة إلى تحليل الأهمِّيَّة النسبيَّة للقروض المتعثِّرة وتطوُّرها في المصرف الصِّناعي السُّوري خلال الفترة من عام 1998 حتى عام 2005، اعتماداً على البيانات الماليَّة لتلك الفترة، ومن خلال تقييم الإجراءات المتَّبعة من قبل المصرف الصِّناعي لمعالجة القروض المتعثِّرة. تمَّ بناء البحث استناداً إلى المنهج الوصفي التَّحليلي، حيث شكلَّت الدِّراسات والمراجع العلميَّة المتعلِّقة بالدُّيون المتعثِّرة إطاراً عامَّاً للدِّراسة وبعد التَّعرُّف على واقع الحال في المصرف الصِّناعي باستخدام مجموعة أساليب تركَّزت بشكلٍ أساسي على الاستبانة والمقابلات الشخصيَّة والزِّيارات الميدانيَّة وجملة التَّقارير الماليَّة للمصرف عن الفترة المدروسة. توصَّلت الدراسة إلى مجموعة من النَّتائج أهمُّها: تحتل الدُّيون المتعثِّرة في المصرف الصِّناعي أهمِّيَّة نسبيَّة عالية مقارنةً بإجمالي موجودات المصرف، ممَّا يدلُّ على وضع سيِّئ

لعمليَّة منح التَّسهيلات الائتمانيَّة، الأمر الذي يؤثِّر سلباً على ربحيَّة المصرف وسيولته، هناك عدم اهتمام بدراسات الجدوى الاقتصاديَّة للمشروعات المموَّلة بقروض المصرف الصِّناعي بالشَّكل المطلوب، إذ كان المصرف يكتفي بالضَّمانات الشخصيَّة والعينيَّة فقط كمقابل لسداد القروض في حال تعثُّرها.

2-دراسة (Siam et al., 2013) بعنوان: **الاستفادة من التَّحليل المالي في ترشيد قرار منح التَّسهيلات الائتمانيَّة [2]:** هدفت الدراسة إلى بيان إدراك واستخدام المؤشِّرات الماليَّة من قبل مديري التَّحليل والائتمان في المصارف التِّجاريَّة الأردنيَّة للحكم على الملاءة الماليَّة لطالبي الائتمان عند اتِّخاذ قرار بمنح الائتمان، وذلك من خلال التَّعرُّف على درجة استخدام أساليب التَّحليل والمقارنة للبيانات الماليَّة (التَّحليل المقارن الأفقي والرَّأسي)، والنِّسب الماليَّة، ونماذج التَّنبُّؤ بالتَّعثُّر المالي، بالإضافة إلى التَّعرُّف على المحدِّدات التي تعيق استخدام طرق التَّحليل المالي في عقلانيَّة اتِّخاذ القرارات المتعلِّقة بمنح الائتمان. لتحقيق أهداف الدراسة تمَّ تصميم استبانة وزِّعت على أفراد عيِّنة الدراسة من العاملين في المصارف التِّجاريَّة الأردنيَّة بقسم الائتمان. وقد توصَّلت الدراسة إلى أنَّ الزِّيادة في استخدام بعض الأساليب الماليَّة والمحاسبيَّة والمؤشِّرات والنَّماذج من قبل مديري الائتمان عند دراسة موقف العميل المالي لاتِّخاذ قرار منح الائتمان، يؤدِّي إلى زيادة إمكانيَّة التَّعرُّف على إمكانيَّات الأفراد والمؤسَّسات طالبي الائتمان في السَّداد وطرق السَّداد. كما أظهرت الدراسة وجود اختلافات في استخدام النِّسب الماليَّة عند دراسة المركز المالي للعميل من قبل محلِّل الائتمان، وأظهرت هذه الاختلافات أنَّ نسب السِّيولة هي النِّسب الأكثر استخداماً عند اتِّخاذ قرار منح الائتمان من عدمه.

3-دراسة (أبو سردانة وآخرون، 2015) بعنوان: **العوامل المؤثِّرة على قرار منح الائتمان وأثرها على مخصَّص الدِّيون المشكوك في تحصيلها، دراسة ميدانيَّة على المصارف الأردنيَّة [3]:** هدفت الدراسة إلى التَّعرُّف على العوامل المؤثِّرة في قرار منح الائتمان في المصارف الأردنيَّة، وهذه العوامل هي: مدى قيام مسؤولي الائتمان في المصارف الأردنيَّة بالتَّركيز على الصِّفات الشَّخصيَّة للمقترض، وتحليل قدرته على إنتاج تدفُّقات نقديَّة، واستخدام نسب الرَّفع المالي في ترشيد قرار منح الائتمان، وتحليل الظُّروف الاقتصاديَّة والصناعيَّة التي تحكم بيئة العميل، وتحليل معدَّل تغطية الضَّمانات لأصل الدَّين والفوائد المترتِّبة عليه، ومراعاة تعليمات المصرف المركزي، وسياسة منح الائتمان في المصرف، كما هدفت الدِّراسة إلى تحليل العلاقة بين العوامل المؤثِّرة في قرار منح الائتمان المصرفي ومخصَّص الدِّيون المشكوك في تحصيلها. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التَّحليلي، وتكوَّن مجتمع الدراسة من جميع المصارف الأردنيَّة وعددها (26) مصرفاً، بينما تكوَّنت عيِّنة الدراسة من (15) مصرفاً. وأظهرت الدراسة أنَّ مسؤولي الائتمان في المصارف الأردنيَّة يقومون بدراسة طلبات منح الائتمان وأخذ جميع العوامل المؤثِّرة في قرار منح الائتمان بالاعتبار، ولكن لم تُظهِر النَّتائج وجود علاقة بين أيٍّ من هذه العوامل ومخصَّص الدِّيون المشكوك في تحصيلها.

4-دراسة (Thong, 2015) بعنوان: **تقييم سياسات إدارة مخاطر الائتمان في المصارف الفيتناميَّة، دراسة حالة [4]:** هدفت الدراسة إلى تقييم سياسات إدارة مخاطر الائتمان في المصارف الفيتناميَّة من خلال دراسة حالة مصرف (ANZ)، كما هدفت الدراسة لمعرفة المزيد عن أهمِّيَّة إدارة مخاطر الائتمان والسَّيطرة على معدَّل الدِّيون المعدومة في الاقتصاد. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، وتمَّ تجميع البيانات اللَّازمة من خلال التَّقارير المنشورة والمقابلات مع موظِّفي المصرف ومديريه. توصَّلت الدراسة إلى أنَّ المصارف تقوم بتقييم قرار منح الائتمان وتحليله من خلال اتِّباع السِّياسات والاستراتيجيَّات المكتوبة والموزَّعة على الموظَّفين، وأنَّ المصارف الأجنبيَّة في فيتنام تتبع نظاماً صارماً لإدارة مخاطر الائتمان يساعدها على كشف الأخطاء والتَّلاعب عند حدوثها خلاف المصارف المحليَّة التي تحتاج إلى

إعادة الهيكلة والالتزام بشكلٍ أكبر بالسِّياسات لتحسين إدارة المخاطر فيها. كما توصَّلت الدراسة إلى أنَّ العلاقة القويَّة بين المصارف الحكوميَّة والشَّركات الحكوميَّة هي السَّبب الرَّئيس لارتفاع معدَّل الدِّيون المعدومة لدى هذه المصارف.

القسم النَّظري:

1- مفهوم الائتمان المصرفي الصَّغير:

يعرف الائتمان الصَّغير (الإقراض الصَّغير) على أنَّه منح مبلغ صغير من المال لمدَّة قصيرة وبضمانات شخصيَّة للفقراء أصحاب المشاريع أو الرَّاغبين في بناء مشروع جديد في الوقت الذي لا يوجد مصدر تمويل آخر لهم، ويتمثَّل الهدف الرَّئيس من منح الائتمان الصَّغير بالحد من ظاهرة الفقر عن طريق توفير الاستدامة الماليَّة للفقراء [5]. كما يمكن تعريف الائتمان الصَّغير بأنَّه عبارة عن قروض صغيرة الحجم تُمنح للأفراد بغية القيام بإدارة عملاً ذاتيَّاً أو البدء في تأسيس عملاً صغيراً مدرَّاً للدَّخل، وقد يُمنح هذا النَّوع من الائتمان سواء من قبل المؤسَّسات الحكوميَّة أو من مؤسَّسات مستقلَّة غير حكوميَّة [6]. وبناءً على ما سبق ترى الباحثة أنَّ الائتمان الصَّغير يمثِّل قروضاً صغيرة الحجم تمنحها مؤسَّسات حكوميَّة أو مستقلَّة غير حكوميَّة للأفراد الذين ليس لديهم مصدر تمويل آخر، لفترة قصيرة من الزَّمن وبضمانات شخصيَّة، بهدف الحد من ظاهرة الفقر وتوفير الاستدامة الماليَّة للفقراء من خلال البدء في تأسيس مشاريعهم الخاصَّة المدرَّة للدَّخل أو تنمية مشاريعهم القائمة.

وهنا لا بدَّ من التَّمييز جيِّداً بين مصطلح الائتمان الصَّغير (الذي تمَّ تعريفه آنفاً) ومصطلح التَّمويل الصَّغير، إذ أنَّه كثيراً ما يتم الخلط بينهما واستخدامهما بالتَّبادل. فالتَّمويل الصَّغير هو تقديم الخدمات الماليَّة على نطاق واسع للفقراء وذوي الدَّخل المنخفض، وتتراوح هذه الخدمات بين الادِّخار والقروض وخدمات الدَّفع والتَّحويلات الماليَّة والتَّأمين على المشروعات المملوكة، فضلاً عن التَّدريب والاستشارات لذوي الدُّخول المنخفضة والفقراء النَّشطين اقتصاديَّاً [7]. وعلى هذا الأساس يمكن القول أنَّ الائتمان الصَّغير ما هو إلاَّ مكوِّناً فرعيَّاً فقط للتَّمويل الصَّغير.

2- ميزات وخصائص الائتمان المصرفي الصَّغير:

يعدُّ الائتمان الصَّغير آليَّة لتقريب رأس المال إلى الجهات الخارجة عن نطاق اهتمام الجهاز المصرفي والمالي التِّجاري. فمفهوم الائتمان الصَّغير يختلف من مؤسَّسة إلى أخرى ومن بلد إلى آخر، وهذا ما يجعل كل تجربة في هذا المجال جديرة بالدِّراسة والاهتمام. إذ يعتبر ائتماناً صغيراً كل قرض يهدف إلى المساعدة على الإدماج الاقتصادي والاجتماعي وإحداث موارد للرِّزق، ويتمُّ إسناد هذه القروض لإحداث مشروع جديد أو لتطوير وتوسيع مشروع قائم، لتمويل اقتناء معدَّات صغيرة ومدخلات ضروريَّة للإنتاج أو في شكل رأس مال متداول، كما يمكن إسناد هذه القروض لتمويل مستلزمات تحسين ظروف العيش. ويتميَّز القرض الصَّغير بأنَّه مرن وسريع ويسند بدون ضمانات عينيَّة، وهو لذلك يستوجب معرفة طالب القرض بصفة مباشرة وشخصيَّة من قبل المؤسَّسة المسندة للقرض ليتمَّ التَّأكُّد من جدِّيَّة المنتفع وجدوى النَّشاط. ويمكن أن يُمنح القرض بمبالغ متزايدة ومتتالية حسب درجة نجاح المشروع واحترام آجال القرض. [8]

وبشكلٍ عام يتمتَّع الائتمان المصرفي الصَّغير بالخصائص الآتية: [9]

- **الثِّقة:** وتعتبر من أهم العناصر الواجب توافرها في العميل طالب الائتمان، إذ لا بدَّ من أن يثق المصرف بالعميل الذي يُفترض أن يسدِّد الائتمان في الوقت المحدَّد.
- **مبلغ الائتمان:** تتوقَّف قيمة مبلغ الائتمان المتوقَّع منحه للعميل على حجم الموارد الماليَّة القابلة للتَّوظيف لدى المصرف من جهة، وعلى قدرة العميل على السَّداد ودرجة الثِّقة به ونوع الضَّمان المقدَّم من جهةٍ ثانية.

- **الغرض من الائتمان:** فهل سيستخدم العميل الأموال في إنفاق استثماري يترتَّب عليه اقتناء أصول ثابتة، أم في إنفاق جاري لتمويل العمليَّات الجارية اليوميَّة وما يترتَّب عليها من مصروفات.
- **فترة الائتمان:** يجب تحديد الفترة الزَّمنيَّة التي سوف يقوم المصرف من خلالها بمنح الائتمان للعميل، والفترة الزَّمنيَّة التي سيقوم من خلالها العميل بسداد مبلغ الائتمان.
- **التَّعهُّد أو المبادرة:** يعد المصرف العميل بمنحه الائتمان بعد موافقة العميل على شروط العقد.
- **الفائدة:** يجب على العميل دفع ثمن استخدامه للأموال المقدَّمة في الائتمان الممنوح، ويتمثَّل هذا الثَّمن بالفائدة.

3- أهداف الائتمان المصرفي الصَّغير:

تختلف أهداف الائتمان المصرفي الصَّغير على صعيد المصرف الذي يقدِّم الائتمان عنها على صعيد الاقتصاد الوطني. إذ تسعى المصارف من خلال منحها للائتمان الصَّغير إلى تحقيق الأهداف الآتية: [10] [11]

- **الرِّبحيَّة:** يسعى المصرف إلى تحقيق أعلى الأرباح من خلال توظيفه للأموال التي يحصل عليها من المصادر المختلفة وتخفيض نفقاته وتكاليفه إلى أدنى حد، ويتمُّ ذلك من خلال اتِّخاذ قرارات ائتمانيَّة سليمة تراعي هيكل تكلفة المصرف وسياسات تسعير الخدمات المصرفيَّة التي يقدِّمها ومراعاة سياسات المصارف المنافسة في هذا المجال، وذلك بهدف تحقيق أكبر ربح ممكن عند أقل مستوى متوقَّع من المخاطر.
- **النُّمو:** أي زيادة أرقام نشاط الإقراض والإيرادات المتولِّدة عنه، ويتمُّ ذلك من خلال التَّحليل الائتماني الجيِّد للعميل ودراسة السُّوق المنافسة.
- **زيادة الحصَّة السُّوقيَّة:** يسعى المصرف إلى زيادة نشاطه وبالتَّالي توسيع حصَّته السُّوقيَّة مقارنةً بالمصارف المنافسة له، ويتحقَّق ذلك من خلال جذب عملاء متميِّزين والتَّقييم المستمر لأداء وسياسات المصرف والمصارف المنافسة أيضاً.
- **السِّيولة:** يجب على إدارة المصرف أن تحتفظ بسيولة كافية لمقابلة حركة السُّحوبات العاديَّة والمفاجئة، وهذا ما يُعبَّر عنه بمبدأ السِّيولة العامَّة للمصرف. ويتمُّ تحقيق هدف السِّيولة من خلال بناء محفظة قروض تتَّسم بالآتي: التَّوازن، الجودة، والتَّنوُّع في آجال وأنواع القروض والأنشطة المموَّلة من هذه القروض.
- **الأمان:** ويعني الأمان ثقة إدارة المصرف بأنَّ التَّسهيلات الائتمانيَّة الممنوحة لعملاء المصرف سوف يتمُّ تسديدها وفق الشُّروط المتَّفق عليها. ويتمُّ تحقيق هذا الهدف من خلال تطبيق ممارسات وسياسات آمنة تجنِّب المصرف أيَّة حوادث عارضة قد تهدِّد أو تعصف بمركزه المالي، ويتحقَّق ذلك كمحصِّلة طبيعيَّة لتحقيق هدف السِّيولة والرِّبحيَّة والأمان.

أما أهداف الائتمان المصرفي الصَّغير على صعيد الاقتصاد الوطني فتتمثَّل بالآتي: [12]

- تحريك عجلة الاقتصاد الوطني من خلال تمويل خطط التَّنمية ضمن سياسة الدَّولة.
- تشكيل حلقة الوصل بين الوحدات الاقتصاديَّة ذات الفائض المالي والوحدات الاقتصاديَّة التي تعاني العجز.
- وقف استغلال الفقراء النَّاجم عن تكلفة الائتمان غير الرَّسمي، وذلك من خلال تقديم قروض صغيرة لهم ذات تكلفة أقل من تكلفة القروض غير الرَّسميَّة.
- تمويل مشاريع قابلة للتَّنفيذ اقتصاديَّاً واجتماعيَّاً والتي تقع خارج نطاق اهتمام الجهاز المصرفي والمالي التِّجاري.
- خلق فرص العمل.
- الحد من الفقر وتسريع وتيرة النُّمو وتحسين مستويات المعيشة بشكل مستدام.

4- العوامل المتعلِّقة بالعميل والمؤثِّرة على قرار منح الائتمان المصرفي الصَّغير:

قبل أن يحصل العميل على الائتمان الذي يطلبه لا بدَّ وأن يقوم المصرف كمانح للائتمان بدراسة وتحليل العوامل الآتية الخاصَّة بالعميل طالب الائتمان: [13] [14]

- **شخصيَّة العميل:** ويقصد بها أخلاقيَّات العميل وسلوكيَّاته، وبما أنَّ الائتمان يستند بالدَّرجة الأولى إلى الثِّقة في العميل، فإنَّه كلَّما تمتَّع العميل بشخصيَّة أمينة ونزيهة وبسمعة طيِّبة في الأوساط الماليَّة، وكان ملتزماً بكافَّة تعهُّداته السَّابقة وحريصاً على الوفاء بالتزاماته، كلَّما كان أقدر على إقناع المصرف بمنحه الائتمان المطلوب.
- **قدرة العميل (خبرته العمليَّة):** وتعني مؤهِّلات العميل وخبرته العمليَّة ومدى قدرته على إدارة مشروعه بكفاءة وفعَّاليَّة، وذلك بما يعكس قدرته على سداد الأقساط أو الدَّين في الوقت المحدَّد. فضلاً عن ذلك توافر الأهليَّة الكاملة، فمن يوقِّع عند الاقتراض يجب ألاَّ يكون قاصراً أو غير مؤهَّل قانونيَّاً للتَّوقيع.
- **المركز المالي للعميل (رأس ماله):** يعتبر رأس مال العميل (الذي يقصد به مقدار ما يملكه من أصول منقولة وغير منقولة) من أهم أسس القرار الائتماني، إذ له دوراً أساسيَّاً في حماية الدَّائنين من تعرضُّهم لخسائر جسيمة، فكلَّما كبر حجم رأس مال العميل كلَّما قلَّت احتمالات أن تصل الخسائر إلى حقوق المصرف مانح الائتمان وزادت إمكانيَّة استرداده لمستحقَّاته من العميل. ولذلك فإنَّ إدارة الائتمان في المصرف تولي موضوع تحليل رأس مال العميل اهتماماً كبيراً بغية تحديد درجة المخاطر التي قد تتعرَّض لها العمليَّة الائتمانيَّة.
- **الضَّمانات المقدَّمة من العميل:** تعتبر الضَّمانات نوع من الحماية أو التَّأمين للمصرف من مخاطر توقُّف العميل عن سداد قيمة الائتمان. فالضَّمان يعدُّ خط الدِّفاع الثَّاني في حال عجز العميل عن السَّداد حتَّى يستطيع المصرف تحصيل حقوقه. ومن الصِّفات التي يجب أن تتوافر في الضَّمان: سهولة التَّسجيل، سهولة التَّصريف والبيع، إمكانيَّة التَّخزين وعدم تقلُّب قيمته.
- **الظُّروف المحيطة بالعميل:** يجب على المحلِّل الائتماني دراسة مدى تأثُّر العميل طالب الائتمان بالظُّروف العامَّة (الظُّروف السِّياسيَّة والمناخ الاقتصادي والإطار القانوني والتَّشريعي الذي يعمل ضمنه العميل) والخاصَّة (النَّشاط الذي يمارسه العميل) المحيطة به.

النَّتائج والمناقشة:

1- أداة الدِّراسة:

بعد اطِّلاع الباحثة على مجموعة من الدِّراسات والأبحاث العربيَّة والأجنبيَّة الَّتي تناولت العوامل المؤثِّرة في عمليَّة اتِّخاذ قرارات منح الائتمان الصَّغير في المصارف المختلفة، وبناءً على نتائج الدِّراسة الاستطلاعيَّة الَّتي قامت بها للمصارف محلِّ الدِّراسة، قامت الباحثة بتصميم استبانة تضمَّنت مجموعة من الأسئلة المتعلِّقة بموضوع البحث.

قامت الباحثة بتوزيع (135) استبياناً على عيِّنة من العاملين في قسم الائتمان في المصارف محلِّ الدِّراسة، تمَّ استرداد (111) استبياناً، واستبعاد (13) استبانة منها لعدم استكمال بياناتها، وبذلك يكون عدد الاستبانات الَّتي تمَّ تفريغها (98) استبانة. قامت الباحثة بتحليل البيانات باستخدام برنامج التَّحليل الإحصائي (SPSS 20).

2- اختبار صدق وثبات الاستبانة:

يمكن تعريف "صدق الاستبانة" على أنَّه قدرة أسئلة الاستبانة على قياس ما وُضعت لقياسه، أي أن يقيس الاستبيان فعلاً الوظيفة الَّتي يُفترض أن يقيسها. وقد تمَّ التأكُّد من صدق الاستبانة بأن قامت الباحثة بعرضها على (6) من المحكِّمين المتخصِّصين في الإدارة والإحصاء والعلوم الماليَّة والمصرفيَّة. وفي ضوء الملاحظات والتَّوجيهات الَّتي قدَّمها

المحكِّمون قامت الباحثة بإجراء التَّعديلات الَّتي تركَّزت معظمها في تحسين صياغة بعض العبارات وحذف بعض العبارات غير الملائمة.

أمَّا "ثبات الاستبانة" فيُقصد بها أن تُعطي هذه الاستبانة نفس النَّتيجة فيما لو تمَّ إعادة توزيعها أكثر من مرَّة تحت نفس الظُّروف والشُّروط، أو يمكن القول بعبارة أخرى أنَّ ثبات الاستبانة يعني الاستقرار في نتائج الاستبانة وعدم تغييرها بشكلٍ كبير فيما لو تمَّ إعادة توزيعها على أفراد العيِّنة عدَّة مرَّات خلال فترات زمنيَّة معيَّنة. وبشكلٍ عام يُمكن قياس ثبات الاستبانة بثلاث طرق هي: الاختبار وإعادة الاختبار، التَّجزئة النِّصفيَّة، ومعامل ثبات ألفا كرونباخ. قامت الباحثة بتطبيق الطَّريقة الثَّالثة لقياس ثبات الاستبانة وهي حساب معامل ثبات ألفا كرونباخ. يتمُّ حساب معامل ثبات ألفا كرونباخ عن طريق برنامج (SPSS)، وعادةً ما تكون قيمته مقبولة إذا زادت عن (0.60)، حيث تزداد قيمة هذا المعامل كلَّما زادت عبارات الاستبانة، مِمَّا يدلُّ على أنَّ الاستبانة تشمل كل تفاصيل البحث، كما تزداد قيمة هذا المعامل أيضاً كلَّما كانت إجابات أفراد العيِّنة متباينة وغير متجانسة. وللتَّأكُّد من ثبات الاستبانة قامت الباحثة بحساب معامل ثبات ألفا كرونباخ لكلِّ محور من محاور الاستبانة من جهة، ولجميع فقرات الاستبانة من جهةٍ ثانية، وكانت النَّتائج كما هي مبيَّنة في الجدول الآتي:

الجدول رقم (1): معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة

م	المحور	معامل ألفا كرونباخ	الثَّبات
1	تأثير **شخصيَّة العميل وسمعته** على قرار منح الائتمان الصَّغير في المصارف محل الدراسة.	0.935	0.967
2	تأثير **قدرة العميل (خبرته العمليَّة)** على قرار منح الائتمان الصَّغير في المصارف محل الدراسة.	0.974	0.987
3	تأثير **المركز المالي للعميل (رأس ماله)** على قرار منح الائتمان الصَّغير في المصارف محل الدراسة.	0.988	0.994
4	تأثير **الضَّمانات المقدَّمة من قبل العميل** على قرار منح الائتمان الصَّغير في المصارف محل الدراسة.	0.893	0.945
5	تأثير **العوامل الاقتصاديَّة والسياسيَّة المحيطة بالعميل** على قرار منح الائتمان الصَّغير في المصارف محل الدراسة.	0.842	0.917
جميع المحاور السَّابقة معاً		**0.955**	**0.978**

المصدر: الجدول من إعداد الباحثة بناءً على نتائج التَّحليل الإحصائي باستخدام برنامج (SPSS 20)

يظهر من الجدول رقم (1) أنَّ قيمة معامل ألفا كرونباخ مرتفعة لكل محور من محاور الاستبانة، فهي تتراوح بين (0.842) و (0.988)، أمَّا قيمة هذا المعامل لجميع محاور الاستبانة مجتمعة فقد بلغت (0.955). كذلك الأمر بالنِّسبة لقيمة الثَّبات الَّتي كانت أيضاً مرتفعة لكل محور من محاور الاستبانة، إذ أنَّها تراوحت بين (0.917) و (0.994)، أمَّا قيمة الثَّبات بالنِّسبة لجميع محاور الاستبانة فقد بلغت (0.978).

وبذلك يمكن القول أنَّ الاستبانة تتمتَّع بدرجة جيِّدة جدَّاً من الصِّدق والثَّبات، مِمَّا يعني أنَّها قابلة للتَّوزيع على أفراد العيِّنة وصالحة للحصول على البيانات المطلوبة.

3- اختبار فرضيَّات البحث:

لاختبار فرضيَّات البحث تمَّ إدخال البيانات إلى الحاسب الآلي تمهيداً لمعالجتها باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS 20)، حيث تمَّت المقارنة بين احتمال ثقة الباحثة (P = Sig.) مع مستوى الدّلالة ($\alpha = 0.05$)، وتمَّ تقرير النَّتيجة كما يلي: يتم قبول الفرضيَّة الابتدائيَّة إذا كانت القيمة الاحتماليَّة (P = Sig.) أكبر من مستوى الدّلالة ($\alpha = 0.05$)، بينما يتم رفض الفرضيَّة الابتدائيَّة إذا كانت القيمة الاحتماليَّة (P = Sig.) تساوي أو أصغر من مستوى الدّلالة ($\alpha = 0.05$).

1/3- اختبار الفرضيَّة الفرعيَّة الأولى:

H0: لا يوجد تأثير معنوي **لشخصيَّة العميل وسمعته** على قرار منح الائتمان الصَّغير في المصارف محل الدراسة.

لاختبار هذه الفرضيَّة قامت الباحثة بحساب متوسِّط إجابات أفراد العيِّنة على العبارات الخاصَّة بمحور: تأثير **شخصيَّة العميل وسمعته** على قرار منح الائتمان الصَّغير، ومن ثَّم اختبار وجود فرق بين المتوسِّط المحسوب ومتوسِّط الحياد باستخدام اختبار ستودينت (**One-Sample-Test**)، وهذا ما يبيِّنه الجدول الآتي:

الجدول رقم (2): متوسِّط إجابات أفراد العيِّنة على العبارات الخاصَّة بمحور "تأثير شخصيَّة العميل وسمعته على قرار منح الائتمان الصَّغير"

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
متوسِّط إجابات أفراد العيِّنة على محور: تأثير شخصيَّة العميل وسمعته على قرار منح الائتمان الصَّغير.	98	4.45	.52329	.03741

المصدر: الجدول من إعداد الباحثة بناءً على نتائج التَّحليل الإحصائي باستخدام برنامج (SPSS 20)

يبيِّن الجدول السَّابق أنَّ متوسِّط إجابات أفراد العيِّنة على محور "تأثير **شخصيَّة العميل وسمعته** على منح قرار الائتمان المصرفي" قد بلغ (4.45)، وهو ما يعني أنَّ إجابات أفراد العيِّنة تميل باتِّجاه الموافقة الشَّديدة على أنَّ لشخصيَّة العميل وسمعته تأثيراً إيجابيَّاً على قرار منح الائتمان المصرفي في المصارف محل الدراسة.

ولكن بما أنَّ حساب المتوسِّط الحسابي ومعرفة قيمته وميله باتِّجاه الموافقة من عدمها يُعدُّ شرطاً لازماً ولكنَّه غير كافٍ، فقد قامت الباحثة باختبار وجود فرق بين قيمته وقيمة متوسِّط الحياد (3) في مقياس ليكرت المستخدم من جهة، وإجراء تحليل الانحدار البسيط لتأثير شخصيَّة العميل وسمعته على قرار منح الائتمان المصرفي في المصارف محل الدراسة من جهةٍ ثانية، وهذا ما يبيِّنه الجدولين الآتيين:

الجدول رقم (3): نتائج اختبار الفرضيَّة الفرعيَّة الأولى الخاصَّة بمحور "تأثير شخصيَّة العميل وسمعته على قرار منح الائتمان المصرفي الصَّغير"

One-Sample-Test

	Test Value = 3					
	T	DF	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
متوسِّط إجابات أفراد العيِّنة على محور: تأثير شخصيَّة العميل وسمعته على قرار منح الائتمان المصرفي الصَّغير.	38.761	97	.000	1.06738	1.0083	1.1542

المصدر: الجدول من إعداد الباحثة بناءً على نتائج التَّحليل الإحصائي باستخدام برنامج (SPSS 20)

يتَّضح من الجدول رقم (3) أنَّ القيمة الاحتماليَّة (Sig. = 0.000) أصغر من مستوى الدلالة (α = 0.05)، وهو ما يعني رفض الفرضيَّة الفرعيَّة الأولى.

الجدول رقم (4): نتائج تحليل الانحدار البسيط لتأثير شخصيَّة العميل وسمعته على قرار منح الائتمان المصرفي الصَّغير في المصارف محل الدراسة

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	DF1	DF2	Sig. F Change
1	.875	.765	.763	.492	.765	58.533	1	96	.000

المصدر: الجدول من إعداد الباحثة بناءً على نتائج التَّحليل الإحصائي باستخدام برنامج (SPSS 20)

يتَّضح من الجدول رقم (4) أنَّ قيمة معامل الارتباط تبلغ (R = 0.875)، مِمَّا يعني أنَّ العلاقة طرديَّة ومتينة بين شخصيَّة العميل وسمعته وقرار المصرف بمنح الائتمان المصرفي الصَّغير. كما يبيِّن الجدول السَّابق أنَّ قيمة معامل التَّحديد تبلغ (0.765)، مِمَّا يعني أنَّ شخصية العميل وسمعته تؤثِّران تقريباً بنسبة (76%) على قرار المصرف بمنح الائتمان المصرفي الصَّغير. كما يبيِّن الجدول أنَّ قيمة معامل التَّباين بلغت (58.533) عند القيمة الاحتماليَّة (Sig. = 0.000)، وهي أصغر من مستوى الدلالة (α = 0.05)، وهو ما يعني رفض الفرضيَّة الفرعيَّة الأولى، وبالتَّالي يمكن القول: يوجد تأثير معنوي **لشخصيَّة العميل وسمعته** على قرار منح الائتمان المصرفي الصَّغير.

2/3- اختبار الفرضيَّة الفرعيَّة الثَّانية:

H0: لا يوجد تأثير معنوي **لقدرة العميل (خبرته العمليَّة)** على قرار منح الائتمان الصَّغير في المصارف محل الدراسة.

لاختبار هذه الفرضيَّة قامت الباحثة بحساب متوسِّط إجابات أفراد العيِّنة على العبارات الخاصَّة بمحور: تأثير **قدرة العميل (خبرته العمليَّة)** على قرار منح الائتمان الصَّغير، ومن ثَّم اختبار وجود فرق بين المتوسِّط المحسوب ومتوسِّط الحياد باستخدام اختبار ستودينت **(One-Sample-Test)**، وهذا ما يبيِّنه الجدول الآتي:

الجدول رقم (5): متوسِّط إجابات أفراد العيِّنة على العبارات الخاصَّة بمحور "تأثير قدرة العميل (خبرته العمليَّة) على قرار منح الائتمان الصَّغير"

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
متوسِّط إجابات أفراد العيِّنة على محور: تأثير قدرة العميل (خبرته العمليَّة) على قرار منح الائتمان الصَّغير.	98	4.39	.46138	.03967

المصدر: الجدول من إعداد الباحثة بناءً على نتائج التَّحليل الإحصائي باستخدام برنامج (SPSS 20)

يبيِّن الجدول السَّابق أنَّ متوسِّط إجابات أفراد العيِّنة على محور "تأثير **قدرة العميل (خبرته العمليَّة)** على منح قرار الائتمان المصرفي" قد بلغ (4.39)، وهو ما يعني أنَّ إجابات أفراد العيِّنة تميل باتِّجاه الموافقة الشَّديدة على أنَّ لقدرة العميل (خبرته العمليَّة) تأثيراً إيجابيَّاً على قرار منح الائتمان المصرفي في المصارف محل الدراسة.

الجدول رقم (6): نتائج اختبار الفرضيَّة الفرعيَّة الثَّانية الخاصَّة بمحور "تأثير قدرة العميل (خبرته العمليَّة) على قرار منح الائتمان المصرفي الصَّغير"

One-Sample-Test

	Test Value = 3				
	T	DF	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the

					Difference	
					Lower	Upper
متوسِّط إجابات أفراد العيِّنة على محور: تأثير قدرة العميل (خبرته العمليَّة) على قرار منح الائتمان المصرفي الصَّغير.	39.379	97	.000	1.09176	1.0093	1.1725

المصدر: الجدول من إعداد الباحثة بناءً على نتائج التَّحليل الإحصائي باستخدام برنامج (SPSS 20)

يتَّضح من الجدول رقم (6) أنَّ القيمة الاحتماليَّة (Sig. = 0.000) أصغر من مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$)، وهو ما يعني رفض الفرضيَّة الفرعيَّة الثَّانية.

الجدول رقم (7): نتائج تحليل الانحدار البسيط لتأثير قدرة العميل (خبرته العمليَّة) على قرار منح الائتمان المصرفي الصَّغير في المصارف محل الدراسة

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	DF1	DF2	Sig. F Change
1	.842	.709	.707	.389	.709	56.605	1	96	.000

المصدر: الجدول من إعداد الباحثة بناءً على نتائج التَّحليل الإحصائي باستخدام برنامج (SPSS 20)

يتَّضح من الجدول رقم (7) أنَّ قيمة معامل الارتباط تبلغ (R = 0.842)، مِمَّا يعني أنَّ العلاقة طرديَّة ومتينة بين قدرة العميل (خبرته العمليَّة) وقرار المصرف بمنح الائتمان المصرفي الصَّغير. كما يبيِّن الجدول السَّابق أنَّ قيمة معامل التَّحديد تبلغ (0.709)، مِمَّا يعني أنَّ قدرة العميل (خبرته العمليَّة) تؤثِّر تقريباً بنسبة (71%) على قرار المصرف بمنح الائتمان المصرفي الصَّغير. كما يبيِّن الجدول أنَّ قيمة معامل التَّباين بلغت (56.605) عند القيمة الاحتماليَّة (Sig. = 0.000)، وهي أصغر من مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$)، وهو ما يعني رفض الفرضيَّة الفرعيَّة الثَّانية، وبالتَّالي يمكن القول: يوجد تأثير معنوي **لقدرة العميل (خبرته العمليَّة)** على قرار منح الائتمان المصرفي الصَّغير.

3/3- اختبار الفرضيَّة الفرعيَّة الثَّالثة:

H0: لا يوجد تأثير معنوي **للمركز المالي للعميل (رأس ماله)** على قرار منح الائتمان الصَّغير في المصارف محل الدراسة.

لاختبار هذه الفرضيَّة قامت الباحثة بحساب متوسِّط إجابات أفراد العيِّنة على العبارات الخاصَّة بمحور: تأثير **المركز المالي للعميل (رأس ماله)** على قرار منح الائتمان الصَّغير، ومن ثَّم اختبار وجود فرق بين المتوسِّط المحسوب ومتوسِّط الحياد باستخدام اختبار ستودينت **(One-Sample-Test)**، وهذا ما يبيِّنه الجدول الآتي:

الجدول رقم (8): متوسِّط إجابات أفراد العيِّنة على العبارات الخاصَّة بمحور "تأثير المركز المالي للعميل (رأس ماله)"

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
متوسِّط إجابات أفراد العيِّنة على محور: تأثير المركز المالي للعميل (رأس ماله) على قرار منح الائتمان الصَّغير.	98	4.66	.49336	.03288

المصدر: الجدول من إعداد الباحثة بناءً على نتائج التَّحليل الإحصائي باستخدام برنامج (SPSS 20)

يبيِّن الجدول السَّابق أنَّ متوسِّط إجابات أفراد العيِّنة على محور "تأثير **المركز المالي للعميل (رأس ماله)** على منح قرار الائتمان المصرفي" قد بلغ (4.66)، وهو ما يعني أنَّ إجابات أفراد العيِّنة تميل باتِّجاه الموافقة الشَّديدة على أنَّ للمركز المالي للعميل (رأس ماله) تأثيراً إيجابيَّاً على قرار منح الائتمان المصرفي في المصارف محل الدراسة.

الجدول رقم (9): نتائج اختبار الفرضيَّة الفرعيَّة الثَّالثة الخاصَّة بمحور "تأثير المركز المالي للعميل (رأس ماله) على قرار منح الائتمان المصرفي الصَّغير"

One-Sample-Test

	Test Value = 3					
	T	DF	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
متوسِّط إجابات أفراد العيِّنة على محور: تأثير المركز المالي للعميل (رأس ماله) على قرار منح الائتمان المصرفي الصَّغير.	42.561	97	.000	1.08597	1.0097	1.1619

المصدر: الجدول من إعداد الباحثة بناءً على نتائج التَّحليل الإحصائي باستخدام برنامج (SPSS 20)

يتَّضح من الجدول رقم (9) أنَّ القيمة الاحتماليَّة (Sig. = 0.000) أصغر من مستوى الدلالة (α = 0.05)، وهو ما يعني رفض الفرضيَّة الفرعيَّة الثَّالثة.

الجدول رقم (10): نتائج تحليل الانحدار البسيط لتأثير المركز المالي للعميل (رأس ماله) على قرار منح الائتمان المصرفي الصَّغير في المصارف محل الدراسة

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	DF1	DF2	Sig. F Change
1	.881	.776	.774	.427	.776	57.732	1	96	.000

المصدر: الجدول من إعداد الباحثة بناءً على نتائج التَّحليل الإحصائي باستخدام برنامج (SPSS 20)

يتَّضح من الجدول رقم (10) أنَّ قيمة معامل الارتباط تبلغ (R = 0.881)، مِمَّا يعني أنَّ العلاقة طرديَّة ومتينة بين المركز المالي للعميل (رأس ماله) وقرار المصرف بمنح الائتمان المصرفي الصَّغير. كما يبيِّن الجدول السَّابق أنَّ قيمة معامل التَّحديد تبلغ (0.776)، مِمَّا يعني أنَّ المركز المالي للعميل (رأس ماله) يؤثِّر تقريباً بنسبة (78%) على قرار المصرف بمنح الائتمان المصرفي الصَّغير. كما يبيِّن الجدول أنَّ قيمة معامل التَّباين بلغت (57.732) عند القيمة الاحتماليَّة (Sig. = 0.000)، وهي أصغر من مستوى الدلالة (α = 0.05)، وهو ما يعني رفض الفرضيَّة الفرعيَّة الثَّالثة، وبالتَّالي يمكن القول: يوجد تأثير معنوي **للمركز المالي للعميل (رأس ماله)** على قرار منح الائتمان المصرفي الصَّغير.

4/3- اختبار الفرضيَّة الفرعيَّة الرَّابعة:

H0: لا يوجد تأثير معنوي **للضَّمانات المقدَّمة من قبل العميل** على قرار منح الائتمان الصَّغير في المصارف محل الدراسة.

لاختبار هذه الفرضيَّة قامت الباحثة بحساب متوسِّط إجابات أفراد العيِّنة على العبارات الخاصَّة بمحور: تأثير **الضَّمانات المقدَّمة من قبل العميل** على قرار منح الائتمان الصَّغير، ومن ثَّم اختبار وجود فرق بين المتوسِّط المحسوب ومتوسِّط الحياد باستخدام اختبار ستودينت **(One-Sample-Test)**، وهذا ما يبيِّنه الجدول الآتي:

الجدول رقم (11): متوسِّط إجابات أفراد العيِّنة على العبارات الخاصَّة بمحور "تأثير الضَّمانات المقدَّمة من قبل العميل على قرار منح الائتمان الصَّغير"

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
متوسِّط إجابات أفراد العيِّنة على محور: تأثير الضَّمانات المقدَّمة من قبل العميل على قرار منح الائتمان الصَّغير.	98	4.73	.49877	.03451

المصدر: الجدول من إعداد الباحثة بناءً على نتائج التَّحليل الإحصائي باستخدام برنامج (SPSS 20)

يبيِّن الجدول السَّابق أنَّ متوسِّط إجابات أفراد العيِّنة على محور "تأثير **الضَّمانات المقدَّمة من قبل العميل** على منح قرار الائتمان المصرفي" قد بلغ (4.73)، وهو ما يعني أنَّ إجابات أفراد العيِّنة تميل باتِّجاه الموافقة الشَّديدة على أنَّ للضَّمانات المقدَّمة من قبل العميل تأثيراً إيجابيَّاً على قرار منح الائتمان المصرفي في المصارف محل الدراسة.

الجدول رقم (12): نتائج اختبار الفرضيَّة الفرعيَّة الرَّابعة الخاصَّة بمحور "تأثير الضَّمانات المقدَّمة من قبل العميل على قرار منح الائتمان المصرفي الصَّغير"

One-Sample-Test

	Test Value = 3					
	T	DF	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
متوسِّط إجابات أفراد العيِّنة على محور: الضَّمانات المقدَّمة من قبل العميل على قرار منح الائتمان المصرفي الصَّغير.	46.898	97	.000	1.08921	1.0086	1.1863

المصدر: الجدول من إعداد الباحثة بناءً على نتائج التَّحليل الإحصائي باستخدام برنامج (SPSS 20)

يتَّضح من الجدول رقم (12) أنَّ القيمة الاحتماليَّة (Sig. = 0.000) أصغر من مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$)، وهو ما يعني رفض الفرضيَّة الفرعيَّة الرَّابعة.

الجدول رقم (13): نتائج تحليل الانحدار البسيط لتأثير الضَّمانات المقدَّمة من قبل العميل على قرار منح الائتمان المصرفي الصَّغير في المصارف محل الدراسة

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	DF1	DF2	Sig. F Change
1	.911	.829	.827	.851	.829	59.273	1	96	.000

المصدر: الجدول من إعداد الباحثة بناءً على نتائج التَّحليل الإحصائي باستخدام برنامج (SPSS 20)

يتَّضح من الجدول رقم (13) أنَّ قيمة معامل الارتباط تبلغ (R = 0.911)، مِمَّا يعني أنَّ العلاقة طرديَّة ومتينة جدَّاً بين الضَّمانات المقدَّمة من قبل العميل وقرار المصرف بمنح الائتمان المصرفي الصَّغير. كما يبيِّن الجدول السَّابق أنَّ قيمة معامل التَّحديد تبلغ (0.829)، مِمَّا يعني أنَّ الضَّمانات المقدَّمة من قبل العميل تؤثِّر تقريباً بنسبة (83%) على قرار المصرف بمنح الائتمان المصرفي الصَّغير. كما يبيِّن الجدول أنَّ قيمة معامل التَّباين بلغت (59.273) عند القيمة الاحتماليَّة (Sig. = 0.000)، وهي أصغر من مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$)، وهو ما يعني رفض الفرضيَّة الفرعيَّة الرَّابعة، وبالتَّالي يمكن القول: يوجد تأثير معنوي **للضَّمانات المقدَّمة من قبل العميل** على قرار منح الائتمان المصرفي الصَّغير.

5/3- اختبار الفرضيَّة الفرعيَّة الخامسة:

H0: لا يوجد تأثير معنوي **للعوامل الاقتصاديَّة والسياسيَّة المحيطة بالعميل** على قرار منح الائتمان الصَّغير في المصارف محل الدراسة.

لاختبار هذه الفرضيَّة قامت الباحثة بحساب متوسِّط إجابات أفراد العيِّنة على العبارات الخاصَّة بمحور: تأثير **العوامل الاقتصاديَّة والسياسيَّة المحيطة بالعميل** على قرار منح الائتمان الصَّغير، ومن ثَّم اختبار وجود فرق بين المتوسِّط المحسوب ومتوسِّط الحياد باستخدام اختبار ستودينت **(One-Sample-Test)**، وهذا ما يبيِّنه الجدول الآتي:

الجدول رقم (14): متوسِّط إجابات أفراد العيِّنة على العبارات الخاصَّة بمحور "العوامل الاقتصاديَّة والسياسيَّة المحيطة بالعميل على قرار منح الائتمان الصَّغير"

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
متوسِّط إجابات أفراد العيِّنة على محور: تأثير العوامل الاقتصاديَّة والسياسيَّة المحيطة بالعميل على قرار منح الائتمان الصَّغير.	98	4.41	.48419	.03815

المصدر: الجدول من إعداد الباحثة بناءً على نتائج التَّحليل الإحصائي باستخدام برنامج (SPSS 20)

يبيِّن الجدول السَّابق أنَّ متوسِّط إجابات أفراد العيِّنة على محور "تأثير **العوامل الاقتصاديَّة والسياسيَّة المحيطة بالعميل** على منح قرار الائتمان المصرفي" قد بلغ (4.41)، وهو ما يعني أنَّ إجابات أفراد العيِّنة تميل باتِّجاه الموافقة الشَّديدة على أنَّ للعوامل الاقتصاديَّة والسياسيَّة المحيطة بالعميل تأثيراً إيجابيَّاً على قرار منح الائتمان المصرفي في المصارف محل الدراسة.

الجدول رقم (15): نتائج اختبار الفرضيَّة الفرعيَّة الخامسة الخاصَّة بمحور "تأثير العوامل الاقتصاديَّة والسياسيَّة المحيطة بالعميل على قرار منح الائتمان المصرفي الصَّغير"

One-Sample-Test

	Test Value = 3					
	T	DF	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
متوسِّط إجابات أفراد العيِّنة على محور: تأثير العوامل الاقتصاديَّة والسياسيَّة المحيطة	44.722	97	.000	1.08981	1.0079	1.1936

						بالعميل على قرار منح الائتمان المصرفي الصَّغير.

المصدر: الجدول من إعداد الباحثة بناءً على نتائج التَّحليل الإحصائي باستخدام برنامج (SPSS 20)

يتَّضح من الجدول رقم (15) أنَّ القيمة الاحتماليَّة (Sig. = 0.000) أصغر من مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$)، وهو ما يعني رفض الفرضيَّة الفرعيَّة الخامسة.

الجدول رقم (16): نتائج تحليل الانحدار البسيط لتأثير العوامل الاقتصاديَّة والسياسيَّة المحيطة بالعميل على قرار منح الائتمان المصرفي الصَّغير في المصارف محل الدراسة

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	DF 1	DF2	Sig. F Change
1	.865	.748	.746	.234	.748	58.466	1	96	.000

المصدر: الجدول من إعداد الباحثة بناءً على نتائج التَّحليل الإحصائي باستخدام برنامج (SPSS 20)

يتَّضح من الجدول رقم (16) أنَّ قيمة معامل الارتباط تبلغ (R = 0.865)، مِمَّا يعني أنَّ العلاقة طرديَّة ومتينة بين العوامل الاقتصاديَّة والسياسيَّة المحيطة بالعميل وقرار المصرف بمنح الائتمان المصرفي الصَّغير. كما يبيِّن الجدول السَّابق أنَّ قيمة معامل التَّحديد تبلغ (0.748)، مِمَّا يعني أنَّ العوامل الاقتصاديَّة والسياسيَّة المحيطة بالعميل تؤثِّر تقريباً بنسبة (75%) على قرار المصرف بمنح الائتمان المصرفي الصَّغير. كما يبيِّن الجدول أنَّ قيمة معامل التَّباين بلغت (58.466) عند القيمة الاحتماليَّة (Sig. = 0.000)، وهي أصغر من مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$)، وهو ما يعني رفض الفرضيَّة الفرعيَّة الخامسة، وبالتَّالي يمكن القول: يوجد تأثير معنوي **للعوامل الاقتصاديَّة والسياسيَّة المحيطة بالعميل** على قرار منح الائتمان المصرفي الصَّغير.

الاستنتاجات والتَّوصيات:

أسفر البحث عن التوصُّل إلى الاستنتاجات الآتية:

1- يوجد تأثير معنوي **لشخصيَّة العميل وسمعته** على قرار المصارف محل الدراسة بمنح الائتمان المصرفي الصَّغير. إذ بلغت قيمة الوسط الحسابي لإجابات أفراد العيِّنة المدروسة على العبارات الخاصَّة بهذا المحور (4.45) وهي تميل إلى الموافق بشِّدة. كما بلغت قيمة معامل الارتباط بين شخصيَّة العميل وسمعته وقرار المصارف محل الدراسة بمنح الائتمان المصرفي الصَّغير (0.875)، مِمَّا يعني أنَّ الارتباط بينهما طردي ومتين. أمَّا قيمة معامل التَّحديد فقد بلغت (0.765)، مِمَّا يعني أنَّ شخصيَّة العميل وسمعته تؤثِّر تقريباً بنسبة (76%) على قرار المصارف محل الدراسة بمنح الائتمان المصرفي الصَّغير.

2- يوجد تأثير معنوي **لقدرة العميل (خبرته العمليَّة)** على قرار المصارف محل الدراسة بمنح الائتمان المصرفي الصَّغير. إذ بلغت قيمة الوسط الحسابي لإجابات أفراد العيِّنة المدروسة على العبارات الخاصَّة بهذا المحور (4.39) وهي تميل إلى الموافق بشِّدة. كما بلغت قيمة معامل الارتباط بين قدرة العميل (خبرته العمليَّة) وقرار المصارف محل الدراسة بمنح الائتمان المصرفي الصَّغير (0.842)، مِمَّا يعني أنَّ الارتباط بينهما طردي ومتين. أمَّا قيمة معامل

التَّحديد فقد بلغت (0.709)، مِمَّا يعني أنَّ قدرة العميل (خبرته العمليَّة) تؤثِّر تقريباً بنسبة (71%) على قرار المصارف محل الدراسة بمنح الائتمان المصرفي الصَّغير.

3-يوجد تأثير معنوي **للمركز المالي للعميل (رأس ماله)** على قرار المصارف محل الدراسة بمنح الائتمان المصرفي الصَّغير. إذ بلغت قيمة الوسط الحسابي لإجابات أفراد العيِّنة المدروسة على العبارات الخاصَّة بهذا المحور (4.66) وهي تميل إلى الموافق بشِّدة. كما بلغت قيمة معامل الارتباط بين المركز المالي للعميل (رأس ماله) وقرار المصارف محل الدراسة بمنح الائتمان المصرفي الصَّغير (0.881)، مِمَّا يعني أنَّ الارتباط بينهما طردي ومتين. أمَّا قيمة معامل التَّحديد فقد بلغت (0.776)، مِمَّا يعني أنَّ المركز المالي للعميل (رأس ماله) يؤثِّر تقريباً بنسبة (78%) على قرار المصارف محل الدراسة بمنح الائتمان المصرفي الصَّغير.

4-يوجد تأثير معنوي **للضَّمانات المقدَّمة من قبل العميل** على قرار المصارف محل الدراسة بمنح الائتمان المصرفي الصَّغير. إذ بلغت قيمة الوسط الحسابي لإجابات أفراد العيِّنة المدروسة على العبارات الخاصَّة بهذا المحور (4.73) وهي تميل إلى الموافق بشِّدة. كما بلغت قيمة معامل الارتباط بين الضَّمانات المقدَّمة من قبل العميل وقرار المصارف محل الدراسة بمنح الائتمان المصرفي الصَّغير (0.911)، مِمَّا يعني أنَّ الارتباط بينهما طردي ومتين جدَّاً. أمَّا قيمة معامل التَّحديد فقد بلغت (0.829)، مِمَّا يعني أنَّ الضَّمانات المقدَّمة من قبل العميل تؤثِّر تقريباً بنسبة (83%) على قرار المصارف محل الدراسة بمنح الائتمان المصرفي الصَّغير.

5-يوجد تأثير معنوي **للعوامل الاقتصاديَّة والسياسيَّة المحيطة بالعميل** على قرار المصارف محل الدراسة بمنح الائتمان المصرفي الصَّغير. إذ بلغت قيمة الوسط الحسابي لإجابات أفراد العيِّنة المدروسة على العبارات الخاصَّة بهذا المحور (4.41) وهي تميل إلى الموافق بشِّدة. كما بلغت قيمة معامل الارتباط بين العوامل الاقتصاديَّة والسياسيَّة المحيطة بالعميل وقرار المصارف محل الدراسة بمنح الائتمان المصرفي الصَّغير (0.865)، مِمَّا يعني أنَّ الارتباط بينهما طردي ومتين. أمَّا قيمة معامل التَّحديد فقد بلغت (0.748)، مِمَّا يعني أنَّ العوامل الاقتصاديَّة والسياسيَّة المحيطة بالعميل تؤثِّر تقريباً بنسبة (75%) على قرار المصارف محل الدراسة بمنح الائتمان المصرفي الصَّغير.

في ضوء النَّتائج السَّابقة الَّتي أسفر عنها البحث، اقترحت الباحثة التَّوصيات الآتية:

1-اهتمام المؤسَّسات الماليَّة محل الدراسة بدراسة وتحليل شخصيَّة العميل وسمعته من أجل تقييم مدى رغبته والتزامه في سداد الائتمان الممنوح، وذلك من خلال الوقوف على مدى انتظام العميل في سداد التزاماته تجاه المصارف الأخرى أو تجاه المصرف في حال كان قد حصل على ائتمان سابق، والوقوف على مدى وفاء العميل بتعهُّداته تجاه الشَّركات والهيئات التي يتعامل معها، والاطِّلاع على سجل المحاكم للوقوف على وجود أحكام حجوزات موقَّعة عليه نتيجة إخلاله بالتزاماته.

2-اهتمام المؤسَّسات الماليَّة محل الدراسة بعامل الخبرة العمليَّة للعميل والتَّأكُّد من توافر الخبرة والكفاءة لديه في إدارة أنشطته، لما لذلك من تأثير كبير على نجاح المشروع المموَّل، وبالتَّالي مستقبل الائتمان الممنوح.

3-تركيز المؤسَّسات الماليَّة محل الدراسة على دراسة الوضع المالي للعميل، وذلك عن طريق طلب القوائم الماليَّة لنشاطه وتحليلها بهدف الوقوف على مدى قدرته على سداد الائتمان المصرفي الممنوح وضمان المصرف حقَّه في استرداد أمواله وتجنُّب تعرُّضه لمخاطر عدم السَّداد.

4-ضرورة التَّخفيف والتَّيسير من الضَّمانات التي تطلبها المؤسَّسات الماليَّة محل الدراسة عند منح الائتمان للعميل، بما يحقِّق مبادئ التَّمويل الصَّغير في ذلك.

5-ضرورة الاهتمام بالظُّروف الاقتصاديَّة والسياسيَّة المحيطة بالعميل طالب الائتمان لما لها من تأثير كبير على مستقبل الائتمان الممنوح، وذلك من خلال تحديد الأنشطة الاقتصاديَّة الحيويَّة التي يجب الدُّخول في تمويلها نظراً لربحيَّتها العالية من جهة، والأنشطة التي يجب التَّوقُّف عن الدخول في تمويلها نظراً للمخاطر الكبيرة المرافقة لها من جهةٍ ثانية.

6-الحرص على تنمية الإمكانيَّات الماديَّة والفنيَّة التُّكنولوجيَّة للمؤسَّسات الماليَّة محل الدراسة، والذي من شأنه أن يؤدِّي إلى تقليل الجهد وتسريع الإجراءات وتسهيل خدمة العملاء، فضلاً عن تنمية إمكانيَّاتها البشريَّة عن طريق التَّدريب المستمر وعقد ورشات عمل حول أساسيَّات العمل والتَّعامل مع العميل.

7-ضرورة صياغة المؤسَّسات الماليَّة محل الدراسة لسياسة ائتمانيَّة ملائمة للعمل في مجال الائتمان الصَّغير، وتبنِّي استراتيجيَّات تمكنِّها من توسيع حصَّتها السُّوقيَّة في هذا المجال.

المراجع:

1-العربيد، نضال. *دراسة تحليليَّة للقروض المتعثِّرة في المصرف الصِّناعي السُّوري*. مجلة جامعة دمشق للبحوث والدِّراسات العلميَّة، سلسلة العلوم الاقتصاديَّة والقانونيَّة، المجلَّد 23، العدد 2، 2007، 433-447.

2- SIAM, WALID; ZAKARIA, KHRAWISH; HUSNI, ABDALLA. *The utilizing of financial analysis in rationalizing decision of granting credit facilities*. International Research Journal of Finance and Economics, Vol. 69, No. 11, 2013, 307-321.

3-أبو سردانة، جمال عبد الرَّحمن؛ مرعي، مهند حسن؛ عبد، سوزان مرعي حسن. *العوامل المؤثِّرة على قرار منح الائتمان وأثرها على مخصَّص الدُّيون المشكوك في تحصيلها، دراسة ميدانيَّة على المصارف الأردنيَّة*. مجلَّة الزرقاء للبحوث والدِّراسات الإنسانيَّة، جامعة الزرقاء، المجلَّد 15، العدد 1، 2015، 337-354.

4- MINH, THONG. *Evaluation of credit risk management policies in Vietnamese banks, case study*. Bachelor, Lahti University of Applied Sciences, 2015, 1-63.

5-الدَّغيم، عبد العزيز؛ الأمين، ماهر؛ انجرو، إيمان. *التَّحليل الائتماني ودوره في ترشيد عمليَّات الإقراض المصرفي*. مجلة جامعة تشرين للبحوث والدِّراسات العلميَّة، سلسلة العلوم الاقتصاديَّة والقانونيَّة، المجلَّد 28، العدد 8، 2006، 191-210.

6- BADRI, A. Y. *The Role of Micro-Credit System for Empowering Poor Women.* Developing Country Studies, Vol. 3, No. 5, 2013, 71-83.

7- نادر، نهاد. *التَّخطيط المالي ومصادر تمويل المشروعات*. مديريَّة الكتب والمطبوعات الجامعيَّة، جامعة تشرين، اللاذقيَّة، سورية، 2011، 425.

8- OLOKOYO, F. O. *Determinants of Commercial Banks Lending behavior in Nigeria*. International Journal of Financial Research, Vol. 2, No. 2, 2011, 61-72.

9- مرهج، منذر. *إدارة البنوك*. مديريَّة الكتب والمطبوعات الجامعيَّة، جامعة تشرين، اللاذقيَّة، سورية، 2017، 364.

10- OTERO, M. *Microfinance and the Poor*. Journal of International Development, Vol. 5, No. 1, 1999, 65-72.

11- الجزراوي، ابراهيم محمد علي؛ النَّعيمي، ناديا شاكر. *تحليل الائتمان المصرفي باستخدام مجموعة من المؤشِّرات الماليَّة المختارة*. مجلَّة الإدارة والاقتصاد، المجلَّد 83، العدد 8، 2010، 1-36.

12- LEE, EUNJIN; OH, JOON YEAUL; PINES, EDWARD. *Practical Managerial. Decision Making Tools: Operations Research*. Journal of Applied Business and Economics. Vol. 18, No. 9, 2008, 537-557.

13- البحيصي، عصام محمد؛ الكحلوت، خالد محمود. *العوامل المؤثّرة في مدى اعتماد مسؤولي الائتمان على التّحليل المالي في ترشيد القرار الائتماني*. مجلّة الجامعة الإسلاميّة، المجلّد 15، العدد 2، 2007، 581-606.
14- عارف، عالية عبد الحميد. *إدارة القروض متناهية الصّغر – الآليّات والأهداف التّحديات*. المجلّة العربيّة للإدارة، المجلّد 29، العدد 1، 2009، 155-182.