

العوامل المؤثرة في منح الائتمان المصرفي من وجهة نظر الزبون دراسة استطلاعية لآراء عينة من زبائن المصارف العاملة في مدينة الناصرية

المدرس وفاء جثير مزعل

الجامعة التقنية الجنوبية - المعهد التقني - ناصرية

المستخلص :

يحظى الائتمان المصرفي باهتمام كبير من قبل ادارات المصارف كونه عملية غاية في الأهمية، فضلاً عن انه أهم أوجه توظيف أموالها والمصدر الرئيس لإيراداتها، فمن المعروف ان المصارف كانت ولا تزال تؤدي دور الوسيط المالي بين جمهور المودعين والمؤتمنين، فهي تقوم بتجميع المدخرات وتوجيهها نحو مجالات الائتمان والاستثمار المختلفة، لذا نجدها حريصة على وضع السياسات الائتمانية التي يُراعى فيها تحقيق أهدافها من جهة وإرضاء متطلبات الزبائن والقوانين المصرفية من جهة اخرى، من هنا جاء البحث ليلسلط الضوء على أبرز العوامل المؤثرة في منح الائتمان المصرفي من وجهة نظر الزبون طالب الائتمان ومن خلال استطلاع آراء عينة من زبائن المصارف العاملة في مدينة الناصرية عن طريق استمارة استبانة صممت لذلك الغرض، إذ أظهرت نتائج الدراسة أن من أهم تلك العوامل هو ارتفاع أسعار الفوائد الذي يقف عائقاً في منح الائتمان المصرفي، وفي ضوء ذلك وضعت ابرز التوصيات التي تقتضي ضرورة إعادة النظر في أسعار الفوائد لتشجيع الزبائن على طلب الائتمان المصرفي وبما يتناسب مع الحالة الاقتصادية السائدة وفرص الاستثمار المتاحة.

الكلمات المفتاحية: الائتمان المصرفي، عوامل منح الائتمان، الزبون.

Factors affecting the granting of bank credit from the customer's point of view

An exploratory study of the opinions of a sample of customers of banks operating in the city of Nasiriyah

Lecturer: Wafaa Chitheer Mezaal

Southern Technical University - Technical Institute/ Nasiriyah

Abstract :

Bank credit is of great interest to bank administrations as it is a very important process, in addition to being the most important aspect of utilizing their funds and the main source of their revenues. Therefore, we found it keen on setting credit policies that take into account the achievement of its objectives on the one hand and satisfy the requirements of customers and banking laws on the other hand, from here the research came to shed light on the most important factors affecting the granting of bank credit from the point of view of the customer requesting credit and through a sample survey From the customers of banks operating in the city of Nasiriyah, through a questionnaire form designed for that purpose, as the results of the study showed that one of the most important of these factors is the high interest rates, which stands as an obstacle to granting bank credit, and in light of that, the most prominent recommendations were developed, which necessitate the need to reconsider interest rates to encourage customers to grant bank credit in proportion to the prevailing economic situation and available investment opportunities.

Keywords: bank credit, credit submit factors, customer.

المقدمة :

نظراً للدور الكبير الذي يؤديه الائتمان في النشاط المصرفي فهو يحظى بأهمية كبيرة في جميع دول العالم دون استثناء سواء كانت دول متقدمة أم نامية كونه من ضروريات تمويل خطط التنمية الاقتصادية لأي بلد، كما ويُعد من أهم الوظائف التي تقوم بها المصارف فهي وكما معروف تقوم بوظيفتين أساسيتين هي قبول الودائع ومنح الائتمان، والذي يُعد توظيفاً لتلك الأموال المدخرة لديها، والتي تعود عليها بعوائد مالية كبيرة متمثلة بالفوائد والعمولات التي تفرض لقاء منحها لذلك الائتمان، وبناءً على هذه الأهمية فان دراسة العوامل المؤثرة في منح الائتمان المصرفي من وجهة نظر الزبون واكتشاف ابرز النقاط التي تقف عائقاً امام منحه للائتمان والعمل على تذليلها والحد من اثارها يُعد من الوسائل المهمة للارتقاء بمستوى الخدمة المقدمة للزبون وتطويرها بما يحقق اهداف التنمية والمساهمة في النمو الاقتصادي، لذا سيتم التركيز في هذا البحث على ماهية الائتمان المصرفي واهم العوامل المؤثرة في منحه من وجهة نظر الزبون للخروج بنتائج ومقترحات نحاول من خلالها افساح المجال امام الزبائن لطلب الائتمان ومنحه لهم من قبل المصارف والذي يُعد احد ركائز البناء الاقتصادي للدولة.

البحث الاول

منهجية البحث ودراسات سابقة

أولاً: منهجية البحث

1- مشكلة البحث:

بالرغم من الأهمية الكبرى التي تحظى بها وظيفة منح الائتمان بالنسبة لكل من المصرف والزبون الا ان طالبي الائتمان المصرفي يواجهون العديد من الصعوبات التي من شأنها التأثير في طلبهم وعزوفهم عن التعامل مع المصرف ومن هنا جاءت مشكلة البحث والتي يُمكن صياغتها بالسؤال الآتي:
(ماهي العوامل المؤثرة في منح الائتمان المصرفي من وجهة نظر زبائن المصارف التجارية العاملة في مدينة الناصرية)).

2- أهمية البحث:

تنبع أهمية البحث من الأهمية الكبيرة لدراسة العوامل المؤثرة في منح الائتمان المصرفي، إذ يُنظر إلى وظيفة منح الائتمان على أنها الجانب الآخر من مهام الجهاز المصرفي والتي تتمثل في جانبيين هما جذب وتعبئة الموارد ومنح الائتمان، فوظيفة منح الائتمان هي أهم وظيفة تقوم بها المصارف لتساعدها على زيادة ربحيتها ومن ثم كسب زبائنها من خلال تقديم أفضل التسهيلات الائتمانية لهم.

3- اهداف البحث:

يتمحور هدف البحث الرئيس حول قياس وتقدير العوامل المؤثرة في منح الائتمان المصرفي من وجهة نظر الزبون وباستخدام الاساليب الإحصائية الملائمة من خلال البرنامج الإحصائي (SPSS).

4- فرضففات البءء:

فستند البءء من اجل ءءقفق أهءافه إلى الفرضففات الالففة:

- 1- ءُعد اسعار الفوائء والعمولاء من العوامل المؤءرة فف منح الائءمان المصرفف؟
- 2- ءُعد السفاسة الائءمانية الفف فءبعها المصرف من العوامل المؤءرة فف منح الائءمان المصرفف؟
- 3- ءُعد الضماناء الفف فءلها المصرف من الزفون من العوامل المؤءرة فف منح الائءمان المصرفف؟
- 4- ءُعد الاجراءاء الالففة من العوامل المؤءرة فف منح الائءمان المصرفف؟

5- مءءمع وفعفة البءء:

فءمءل مءءمع البءء بالمصارف الفءارة العاملة فف مءففة الناصرفة وهف كل من (مصرف الر افءفن فرع 324, مصرف الرشفء فرع 13, المصرف العراقف للءءارة فرع ذف قار), فف ففن ءمءلء العفعفة بمءموعة من زفائن ءلك المصارف والمسءففءفن من الائءمان المصرفف الفف ءمنحه لهم والذفن ءم اءءفارهم بطرففة عشوائفة إذ بلغ عددهم (65) زفوناً.

6- منهء البءء:

إن إشكالفة البءء وفرضففاءه ءءطلب اسءءءام برنامء (SPSS) للءءللل الإءصافف, إذ أءءفر عدد من الأءواء والأسالفب الإءصاففة كالفنس المءوفة والءءرراء والمءوسءاء الءصاففة والاءءرافاء المفعارفة, وذلك لءساب المؤشرات الإءصاففة المءعلقة بكل فقرة من فقراء الاسءباففة.

7- أسالفب ءمع البفاناء والمعلوماء للءء:

اعءمءء الباءءة فف ءمع البفاناء المءعلقة بالبءء محل الءراءة على الكءب والرسائل والاطارء الءامفعفة العربفة منها والاءءبفة ففما فءعلق بالءانب النءرفف, وعلى اسءمارة اسءباففة شملء (25) سؤالاً ءم طرءها على مءموعة من المسءففءفن من الائءمان المصرفف الفف ءءءمه المصارف المبعوءة بالنسبة للءانب العملف.

ءاففياً: بعض الءراءاء السابفة

1- ءراءة (نصار, 2005), عنوان الءراءة (العوامل المءءءة لقرار منح ءسففلاء الائءمانية المباشرة- ءراءة ءءلللفة مءارنة فف المصارف الاسلامفة والفءارة العاملة فف قءاع غزة), هءفء هءه الءراءة إلى مءرفة ما إذا كانت المصارف المبعوءة ءسءعمل أف عوامل عند اءءاؤها قرار منح ءسففلاء الائءمانية المباشرة, ومءرفة مءى ءءطابق والاءءلاف ففما بفنفما من ففء اسءعمال ءلك العوامل, وقد ءرءب بءمءة من الاسءءءاءاء والفف كان أهمها هو إن المصارف المبعوءة على الرءم من أنها ءأء مءموعة من العوامل بنظر الاعءبار عند اءءاء قرار منح الائءمان, إلا أنها ءءءلف ءوهرافاً ففما بفنفما من ففء اسءعمالها لءلك العوامل, وءاء الاءءلاف واضءاً فف مءموعة العوامل المءعلقة بمءءرة الزفون على السءاء, أو الضماناء, أو المصرف, أو موضوع الائءمان, وكان ابز ءوصففاءها هو ضرورة أن ءرءز المصارف سواء الفءارة منها أم الإسلامفة على العوامل المءعلقة بمءءرة الزفون على السءاء, لضمن اسءراء أموالها عند الاسءءقاق, ولأسفما ءلك العوامل المءعلقة بءلء القوائم المالفة لنشأظه وءءلللها مءرفة الوضع المالف له قبل الشروع بعملفة منح الائءمان.

2- دراسة (Lakshmi & Murugan, 2009), عنوان A market study on bank credit facilities to small and medium enterprises in india دراسة السوق على التسهيلات الائتمانية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة الهندية, هدفت هذه الدراسة إلى القيام بتحليل التسهيلات المصرفية الممنوحة للمؤسسات المتوسطة والصغيرة الحجم, فضلاً عن اختبار المتطلبات الرئيسية لمنحها لتلك المؤسسات, وقد توصلت الدراسة إلى إنَّ معظم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الحجم تواجه صعوبة كبيرة في الاستفادة من التمويل المصرفي بسبب المتطلبات التي تفرضها المصارف على تلك المؤسسات, لذا أوصت بضرورة وضع سياسة ائتمانية مناسبة تتمكن من خلالها المؤسسات من استثمار التمويل الممنوح من قبل المصارف بحيث لا تكون المتطلبات الخاصة بمنح التسهيلات المصرفية كثيرة ومعقدة للدرجة التي تُجنب المؤسسات الصغيرة والمتوسطة من التعامل مع المصارف.

3- دراسة (نجم, 2010), عنوان الدراسة (العوامل المؤثرة في الطلب على الخدمة المصرفية - دراسة تطبيقية على عينة من المستفيدين في محافظة نينوى), هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العوامل المؤثرة في طلب الخدمة المصرفية لعينة من المستفيدين في محافظة نينوى, وقد كان من أهم الاستنتاجات التي توصلت إليها هذه الدراسة هو ارتفاع مستوى أسعار الفائدة والتي تقلل من حجم الطلب على الخدمات المصرفية فضلاً عن تمتع المصارف في محافظة نينوى بالموثوقية العالية بسبب الضمانات التي تفرضها على المتعاملين معها, كما كان للظروف الأمنية والاقتصادية التي يعيشها القطر اثر كبير في زيادة الإقبال على طلب هذه الخدمات, وعليه أوصت الدراسة بضرورة توجيه استثمارات المصارف إلى الخدمات الجديدة التي تستطيع تحقيق أرباح من خلالها وعدم التركيز على الأنشطة التقليدية واستخدام التكنولوجيا الحديثة كالصراف الآلي وبطاقة الائتمان وشهادة الإيداع.

المبحث الثاني

الاطار النظري للمبحث

أولاً: الائتمان المصرفي:

1- مفهوم الائتمان المصرفي: يُعد الائتمان المصرفي من أهم الخدمات المصرفية التي تقدمها المصارف التجارية للجمهور والوحدات الاقتصادية والشركات ومؤسسات الدولة المختلفة, وهو بذلك يعرف بأنه الخدمات كافة والأموال التي يقدمها المصرف بهدف مساعدة رجال الأعمال والمنشآت لتلبية احتياجات نقص طارئ في تمويل نشاطهم الاقتصادي أو بكفالة والتعهد لدى الآخرين بدفع المبلغ المتفق عليه الزبون لقاء التزامه بتنفيذ مشروع معين في حالة إخلاله بشروط العقد, وذلك اعتماداً على ثقة المصرف في أن الزبون سوف يتمكن في الموعد المحدد من رد المبلغ مضافاً إليه اجر معين هو فائدة المصرف من تحمل مخاطر هذه المساعدة (كاظم, 2005: 26), كما ويعرف الائتمان المصرفي بأنه كل ما يقدمه المصرف لزبونه من مال وخدمات (المحاويلي, 2012: 45), أو هو "عملية يتم من خلالها مبادلة شيء ذي قيمة أو نقود في الحاضر مقابل الوفاء في سدادها مستقبلاً", من هنا فان الائتمان المصرفي يُعد عملية مهمة في المصارف نظراً لعملها كوسيط مالي بين جمهور المودعين والمقترضين (القرداغي, 2011: 33), ونظراً لهذه الأهمية فان المصارف تسعى وبشكل مستمر لتطوير خدماتها لتناسب زبائنها الحاليين ولجذب زبائن جدد وذلك من خلال تنويع الائتمان وتوجيهه نحو مجالات الاستثمار المختلفة ومختلف القطاعات (انجرو, 2007: 65).

- 2- أنواع الائتمان المصرفي: يقسم الائتمان المصرفي بحسب طبيعته أو الغرض منه إلى:
- الائتمان النقدي: والذي يوفر المصرف بموجبه نقداً سائلاً للزبون بمقدار معين ولقاء فائدة مصرفية يخضع في تحديدها إلى تعليمات البنك المركزي كالسلف والقروض وخصم الأوراق التجارية والسحب على المكشوف (نصار، 2005: 26).
 - الائتمان التعهدي: وهو تلك التسهيلات التي يتمكن الزبون بموجبها من استخدام اسم المصرف وسمعته المالية في السوق، وتشمل خطاب الضمان، والاعتماد المستندي (المحاويلي والعاني، 2014: 63).
 - 3- أسس منح الائتمان المصرفي: يمنح الائتمان المصرفي استناداً إلى قواعد وأسس متعارف عليها:
 - الامان: ويعني ذلك اطمئنان المصرف إلى أن الأفراد والمؤسسات التي تحصل على الائتمان سوف تتمكن من سداده مع الفوائد المترتبة عليه في المواعيد المحددة والمتفق عليها بين الطرفين.
 - تحقيق الربح: ويعني ذلك ان يحقق المصرف ارباحاً من الائتمان الذي يمنحه يمكنه من تسديد فوائد المودعين، ومواجهة مصاريفه المختلفة، وتحقيق عوائد على رأس المال المستثمر بشكل أرباح صافية (عبد الرحيم، 2014: 77).
 - السيولة: يقصد بالسيولة هو ان يحتفظ المصرف بمركز مالي يتصف بالسيولة، أي توفير قدر كافٍ من الأموال السائلة لمواجهة طلبات السحب على الودائع دون أي تأخير.
 - طبيعة الودائع: ويقصد بذلك أن طبيعة الودائع الموجودة لدى المصرف تحدد مسؤوليته المحتملة في أي وقت تجاه مودعيه لمواجهة حالات السحب المفاجئة، لذا فهي تؤثر في قدرة المصرف على منح الائتمان المصرفي (عيسى، 2004: 42).
- 4- أهمية الائتمان المصرفي: للائتمان المصرفي أهمية كبيرة في العمل المصرفي من خلال:
- تشغيل الموارد العاطلة من خلال الاستفادة من الفائض النقدي واستثماره في الفرص الانتاجية.
 - توزيع الموارد النقدية على الأنشطة الاقتصادية المختلفة وبما يحقق النمو الاقتصادي.
 - المساهمة في تحديد مستوى الدخل القومي النقدي.
 - زيادة كفاءة عملية تخصيص الموارد في المجتمع.
 - زيادة الادخار والحد من الاستهلاك (قبي، 2011: 7).
- ثانياً: العوامل المؤثرة في منح الائتمان المصرفي: إن من ابرز العوامل المؤثرة في منح الائتمان المصرفي من وجهة نظر الزبون هي:
- 1- أسعار الفوائد والخصم: تُعد أسعار الفوائد والعمولات التي تتقاضاها المصارف من الزبائن لقاء منحها الائتمان المصرفي بكل أنواعه من اهم العوامل المؤثرة في منح الائتمان من وجهة نظر الزبون، إذ يُعرف سعر الفائدة بأنه "التعويض الذي يدفعه المقترض عن الربح الذي كان من الممكن أن يحققه المقترض من استثمار ماله" (Frederic, 2004: 63)، إذ يتأثر سعر الفائدة بجملة من العوامل منها ما هو مباشر كالسياسة النقدية والمالية

ومستوى النشاط الاقتصادي، وما هو غير مباشرة كتوقعات المستثمرين المستقبلية بخصوص معدلات التضخم (نجم، 2010: 9)، لذا فهو من المؤشرات المهمة في تحليل حركة الاقتصاد الكلي واتجاهاته ومن أدوات السياسة النقدية، كونه لا يؤثر في رغبات المستهلكين في الاستثمار أو الادخار فحسب وإنما يؤثر في قرارات المستثمرين من رجال الأعمال (كنعان ومحمد، 2014: 538)، بينما يُعرف سعر الخصم بأنه عبارة عن النسبة المئوية التي تتقاضاها المصارف من قيمة الورقة التجارية لقاء خصمها قبل موعد الاستحقاق، إذ تقوم المصارف ومن أجل زيادة احتياطياتها النقدية بإعادة خصم ما لديها من أوراق تجارية لدى البنك المركزي مقابل فائدة تسمى سعر إعادة الخصم، ولذلك فإن سعر إعادة الخصم يُعد احد أدوات السياسة النقدية أيضاً التي يستعملها البنك المركزي للتحكم في حجم الائتمان (الصيرفي، 2007: 332).

2- السياسة الائتمانية للمصرف: إن سياسة الإقراض لدى أي مصرف ماهي الا مجموعة القواعد والتعليمات والأسس التي من خلالها يتمكن المصرف من ممارسة وظيفة منح الائتمان بشكل منضبط، وهي بذلك تمثل مجموعة القرارات التي تصدرها الإدارة العليا للمصرف وتحدد فيها معايير وشروط منح الائتمان المصرفي، وهي أيضاً تتمثل بالأسس والإجراءات المنظمة لأسلوب منح الائتمان المصرفي وأنواع الأنشطة الاقتصادية التي يُمكن تمويلها والكيفية التي يتم فيها تقدير مبالغ الائتمان وأنواعه وأجله وشروطه (أحبق، 2013: 16)، وعليه ينبغي للمصارف ان تراعي العوامل كافة الداخلية والخارجية عند رسم سياستها الائتمانية، فتتمثل العوامل الداخلية بالأوضاع والمستويات الإدارية والتنظيمية داخل المصرف، أما العوامل الخارجية فهي الظروف المؤثرة في بيئة العمل المصرفي الذي يمارس فيه المصرف نشاطه (الخليل، 2004: 83).

3- الضمانات: يُعرف الضمان بأنه الوسيلة التي تعطي المصرف تأمناً ضد خطر عدم السداد وتساعد على استلام حقوقه في القرض عندما يعجز الزبون عن سداده، فالمصارف عندما تقوم بمنح الائتمان المصرفي قد تتعرض إلى ظروف معينة مما يدفعها إلى طلب الضمانات لتقليل المخاطر الناجمة عن منح الائتمان، لذا تُعد الضمانات المصدر الثانوي للمقترض في السداد أو الضمان في حالة الفشل في امتلاك موجودات يستطيع المصرف الاستيلاء عليها وتحويلها إلى سيولة عند تقصير المقترض (الشمري، 2009: 9-11)، وعليه يجب ان يراعى عند تحديد الضمانات الآتي:

- ان يكون الضمان قابلاً للبيع او التصفية.
- ان تكون قيمة الضمان ثابتة خلال فترة الائتمان.
- ان يكون الضمان مملوك للزبون وليس محل نزاع.
- ان تكون قيمة الضمانات كافية لتغطية قيمة الائتمان (الزبيدي، 2011، 148).

4- الاجراءات الادارية المتبعة: وهي الطرق والاساليب كافة المتبعة من قبل المصرف لإنجاز معاملة منح الائتمان والامور المتعلقة بتقديم الطلب من قبل الزبون، فالزبائن هم الاشخاص والمنظمات كافة الذين يحصلون على مخرجات المصرف من الخدمات المصرفية، ومن ثم فهم أساس وجود أي مصرف، فالمصارف توجد لإشباع احتياجات زبائنها، لذا ينبغي عليها أن تُركز جهودها نحو التعامل الأفضل معهم من خلال اختيار موظفيها من ذوي المظهر الحسن والأخلاق الطيبة والتعامل الجيد مع الزبائن لأن كسبهم يُعد نقطة قوة لها وفرصة لمنح المزيد من الائتمان وجني الأرباح التي تُمكنها من الاستمرار (طه، 2007: 107)، ولكننا نجد ان فروع المصارف تعاني من الإدارات البيروقراطية التي تؤمن بمرورية القرار

فضلاً عن الصلاحيات المحدودة لمديري الفروع في منح الائتمان المصرفي، وهذا ينعكس سلباً على إدارة الفرع ومن ثم تفويت الفرصة عليه في تحقيق الفائدة، الأمر الذي يتطلب منحهم بعض الصلاحيات لتساعدهم على انجاز أعمالهم بسرعة وبدون تأخير دون الرجوع للإدارة العامة إلا في الحالات الضرورية تجنباً للروتين الذي يؤدي إلى تأخير العمل، وهذا يتوقف على مدى تفهم الإدارات العامة للمصارف واستيعابها للتطورات الحاصلة في علم الإدارة الحديث (علي واحمد، 2013: 3).

المبحث الثالث

الجانب التطبيقي للبحث

أولاً: وصف عينة البحث:

من اجل تحقيق الهدف الرئيس للبحث ومن ثم الوصول إلى النتائج المرجوة منه، اعتمدت الباحثة في جمع البيانات والمعلومات المتعلقة بالجانب التطبيقي للبحث على استمارة استبانة كأداة رئيسة روعي في تصميمها مدى قدرتها على تشخيص وقياس متغيرات البحث والتعرف على الجوانب المختلفة للموضوع، حيث اشتملت استمارة الاستبانة على نوعين من الاسئلة الاول يتعلق بالمعلومات الشخصية لأفراد العينة متمثلة بالمهنة والجنس والعمر والتحصيل الدراسي وطبيعة التعامل المصرفي ونوع الائتمان المطلوب، بينما يتعلق النوع الثاني من الاسئلة بمتغيرات البحث والتي تم تقسيمها الى اربعة محاور (اسعار الفوائد والخصم، السياسة الائتمانية للمصرف، الضمانات، الاجراءات الادارية المتبعة) على التوالي، هذا وقد جرى توزيع استمارة الاستبانة على عدد من المستفيدين من الائتمان المصرفي الذي تقدمه المصارف العاملة في مدينة الناصرية وهي كل من (مصرف الرافدين فرع 324، مصرف الرشيد فرع 13، والمصرف العراقي للتجارة فرع ذي قار) وبواقع (65) استمارة وزعت على الزبائن الذين تم اختيارهم كعينة للبحث تم استرداد (50) استمارة منها صالحة للتحليل، وللتأكد من ثبات وصدق استمارة الاستبيان كأداة لجمع البيانات تم عرضها على مجموعة من المحكمين من ذوي الخبرة والاختصاص في مجال العلوم المالية والمصرفية، كما تم تفرغ محتويات الاستبانة ومعالجتها على وفق مقياس (likert) خماسي الدرجات (مو افق بشدة، مو افق، محايد، غير مو افق، غير مو افق بشدة)، لتصنيف درجات الاجابة والذي يتراوح مداه بين (1-5) درجات، والجدول (1) يوضح البيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة الذين تم اختيارهم بطريقة عشوائية، حيث لوحظ من خلاله وفيما يتعلق بتوزيع افراد العينة حسب الجنس ان الذكور شكلوا اعلى نسبة وهي (70%) ومن ثم والاناث بنسبة (30%)،

جدول (1)

البيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة

توزيع افراد العينة حسب الجنس		
النسبة	العدد	الجنس
70%	35	ذكر
30%	15	انثى
100%	50	المجموع

توزيع افراد العينة حسب العمر

العوامل المؤثرة في منح الائتمان المصرفي من وجهة نظر الزبون

النسبة	العدد	العمر
%10	5	30-20
%20	10	40-31
%40	20	50-41
%30	15	60-51
%100	50	المجموع
توزيع افراد العينة حسب المهنة		
النسبة	العدد	المهنة
%20	10	موظف
%80	40	غير موظف
%100	50	المجموع
توزيع افراد العينة حسب التحصيل الدراسي		
النسبة المئوية	العدد	التحصيل الدراسي
%18	9	دبلوم
%20	10	بكالوريوس
-	-	ماجستير
-	-	دكتوراه
%62	31	أخرى
%100	50	المجموع
توزيع افراد العينة حسب طبيعة التعامل مع المصرف		
النسبة	العدد	التعامل المصرفي
%78	39	مصارف حكومية
%22	11	مصارف اهلية
%100	50	المجموع
توزيع افراد العينة حسب نوع الائتمان المطلوب		
النسبة المئوية	العدد	نوع الائتمان
%30	15	سلف
%30	15	قروض
%20	10	خصم اوراق تجارية
%10	5	جاري مدين
%10	5	خطاب ضمان
-	-	اعتماد مستندي
%100	50	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على استمارة الاستبانة.

اما بالنسبة لتوزيع افراد العينة حسب العمر فقد جاءت الفئة العمرية من 50-41 بأعلى نسبة وهي (40%) واقل نسبة للفئة العمرية من 30-20 وهي (10%)، كما اظهرت نتائج الاستبانة ان عدد افراد العينة من غير الموظفين قد شكلوا اعلى

نسبة وهي (80%) اما الموظفون فكانت نسبتهم الاقل وهي (20%)، اما من حيث التحصيل الدراسي فان الحاصلين على شهادة اخرى قد شكلوا اعلى نسبة وهي (62%)، ثم جاء الحاصلين على شهادة البكالوريوس بالمرتبة الثانية وهي نسبة (20%)، كما ويتضح من نتائج الاستبانة ايضاً ان غالبية المبحوثين يفضلون التعامل مع المصارف الحكومية وبنسبة (78%)، اما المصارف الاهلية فقد كانت نسبتها (22%)، اما من حيث نوع الائتمان الاكثر طلباً حسب رأي افراد العينة فهي السلف والقروض اذ جاءت بأعلى نسبة وهي (30%)، اما خدمة الاعتماد المستندي فقد كانت نسبتها (صفرأ) بحسب رأي افراد العينة، وبناءً على هذه النسب تم الاعتماد على اجابات افراد العينة فيما يتعلق بالأسئلة المطروحة عليهم ومن ثم جمع البيانات المطلوبة لاستخراج النتائج الدقيقة والتي يمكن من خلالها تحقيق هدف البحث.

ثانياً: تحليل اراء العينة:

جدول (2)

التوزيع التكراري والوسط الحسابي والانحراف المعياري وشدة الاجابة لأسئلة المحور الأول (اسعار الفوائد والخصم)

ت	الفقرة	المقياس	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة
1	لا ارغب بطلب الائتمان المصرفي بسبب ارتفاع أسعار الفوائد والعمولات التي يتقاضها المصرف.	التكرار	30	15	5	0	0	4.15	0.745	90
		النسبة	60	30	10	-	-			
2	ارغب بالتعامل مع المصرف بسبب انخفاض سعر خصم الاوراق التجارية.	التكرار	20	19	6	4	1	3.76	0.982	78
		النسبة	40	38	12	8	2			
3	لا ارغب بطلب الائتمان المصرفي بسبب ارتفاع تكاليف ورسوم المعاملة.	التكرار	33	12	2	2	1	4.12	0.766	90
		النسبة	66	24	4	4	2			
4	يحدد المصرف سعر الفائدة استناداً الى درجة المخاطرة وليس على اساس السعر السائد في السوق.	التكرار	30	10	10	0	0	4.05	0.880	80
		النسبة	60	20	20	-	-			
5	الفترة الزمنية لتسديد الفوائد لا تتناسب مع امكانياتي المادية.	التكرار	24	10	10	5	1	3.84	0.841	68
		النسبة	48	20	20	10	2			
المؤشر الكلي		التكرار	137	66	33	11	3	3.98	0.842	81.2
		النسبة	54.8	26.4	13.2	4.4	1.2			

المصدر: من إعداد الباحثة استناداً إلى استمارة الاستبانة ومعطيات البرنامج الإحصائي (SPSS).

العوامل المؤثرة في منح الائتمان المصرفي من وجهة نظر الزبون

من نتائج الجدول (2) والتي اظهرها التحليل الاحصائي لإجابات افراد العينة حول الاسئلة المطروحة عليهم في المحور الاول والتي كان عددها (5) اسئلة يتضح إن (81.2%) من آراءهم هي عند نسبة الاتفاق (موافق بشدة وموافق)، اما نسبة الحياد بين افراد العينة فقد كانت (13.2%)، في حين بلغت نسبة عدم الاتفاق بينهم (5.6%)، كما ويتضح إن الفقرات (1,3) قد حصلت على اعلى الاوساط الحسابية (4.15,4.12) على التوالي وبنسبة اتفاق (90%) وهذا دليل على عدم رغبة الزبائن بطلب الائتمان المصرفي بسبب ارتفاع اسعار الفوائد والعمولات فضلاً عن ارتفاع رسوم وتكاليف معاملة الطلب، وفيما يتعلق بالانحراف المعياري والوسط الحسابي على وفق المؤشر الكلي لإجابات افراد العينة حول اسئلة هذا المحور فقد بلغ متوسط الانحراف المعياري (0.842) وبوسط حسابي (3.98) وهو اكبر من الوسط الحسابي الفرضي على وفق المقياس المستخدم في الدراسة وهذا دليل على تجانس وتقارب آراء عينة البحث حول الاسئلة المطروحة عليهم في هذا المحور.

جدول (3)

التوزيع التكراري والوسط الحسابي والانحراف المعياري وشدة الاجابة لأسئلة المحور الثاني (السياسة الائتمانية للمصرف)

ت	الفقرة	المقيا س	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة
1	يتبع المصرف سياسة ائتمانية متشدة.	التكرار	25	15	5	3	2	4.16	0.711	80
		النسبة	50	30	10	6	4			
2	يركز المصرف على الغرض من الائتمان المطلوب.	التكرار	20	10	10	4	6	3.66	0.773	60
		النسبة	40	20	20	8	12			
3	يقوم المصرف بإعداد برنامج للسداد يتناسب وامكانيات الزبون.	التكرار	10	15	10	10	5	3.33	1.090	50
		النسبة	20	30	20	20	10			
4	يتأكد المصرف من مصادر السداد لدى الزبون قبل منحه الائتمان.	التكرار	20	15	5	5	5	3.82	0.856	70
		النسبة	40	30	10	10	10			
5	يقوم المصرف بإجراء المقابلات الشخصية مع الزبون عند طلبه الائتمان.	التكرار	25	15	10	0	0	4.16	0.711	80
		النسبة	50	30	20	-	-			
6	يمنح المصرف الائتمان بناءا على راس مال الزبون وقدرته على السداد.	التكرار	20	10	10	5	5	3.66	0.773	60
		النسبة	40	20	20	10	10			
7	يتابع المصرف الائتمان الممنوح للتأكد من انه صرف للغرض الذي منح من اجله.	التكرار	15	15	15	5	0	3.67	0.772	60
		النسبة	30	30	30	10	-			
	المؤشر الكلي	التكرار	145	100	60	27	18	3.78	0.812	65.5
		النسبة	38.5	27	18.5	9.5	6.5			

المصدر: من إعداد الباحثة استناداً إلى استمارة الاستبانة ومعطيات البرنامج الإحصائي (SPSS).

من نتائج الجدول (3) نجد إن متوسط اجابة افراد العينة حول الاسئلة المطروحة عليهم في المحور الثاني والتي كان عددها (7) اسئلة هو (65.5%) بمعنى إن آراءهم كانت عند نسبة الاتفاق (موافق بشدة وموافق)، اما نسبة الحياد بين افراد العينة فقد كانت (18.5%)، في حين بلغت نسبة عدم الاتفاق بينهم (19%)، كما ويتضح ان الفقرات (1,5) قد حصلت على اعلى الاوساط الحسابية (4.16) وبنسبة اتفاق مقدارها (80%) وهذا دليل على إن المصارف المبحوثة تتبع سياسة ائتمانية متشددة تحول دون رغبة الزبائن في طلب الائتمان المصرفي فضلاً عن قيام المصرف بإجراء المقابلات الشخصية مع الزبون عند طلبه الائتمان، وفيما يتعلق بالانحراف المعياري والوسط الحسابي على وفق المؤشر الكلي لإجابات افراد العينة حول اسئلة هذا المحور فقد بلغ متوسط الانحراف المعياري (0.812) وبوسط حسابي (3.78) وهو اكبر من الوسط الحسابي الفرضي على وفق المقياس المستخدم في الدراسة وهذا دليل على تجانس وتقارب وجهات النظر بين افراد العينة حول الاسئلة المطروحة عليهم في هذا المحور.

جدول (4)

التوزيع التكراري والوسط الحسابي والانحراف المعياري وشدة الاجابة لأسئلة المحور الثالث (الضمانات)

ت	الفقرة	المقياس	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة
1	يتشدد المصرف في طلب الضمانات مقابل منحه الائتمان المصرفي.	التكرار	30	10	5	5	0	4.16	0.711	80
		النسبة	60	20	10	10	-			
2	يقوم المصرف بدراسة وتحليل الضمانات المقدمة من قبل الزبون.	التكرار	15	15	10	5	5	3.66	0.773	60
		النسبة	30	30	20	10	10			
3	يتشدد المصرف في طلب كافة الوثائق المتعلقة بالضمان قبل منحه الائتمان المصرفي.	التكرار	24	16	7	2	1	4.16	0.711	80
		النسبة	48	32	14	4	2			
4	لا يمنح المصرف الائتمان المصرفي لقاء ضمانات شخصية.	التكرار	15	10	15	9	1	3.82	0.856	50
		النسبة	30	20	30	18	2			
5	يطلب المصرف ضمانات اضافية في كثير من الاحيان لقاء الائتمان المصرفي.	التكرار	15	10	15	5	5	3.82	0.856	50
		النسبة	30	20	30	10	10			
6	يقوم المصرف بإجراء كشف موقعي على الضمانات المقدمة من قبل الزبون.	التكرار	20	20	5	3	2	4.16	0.711	80
		النسبة	40	40	10	6	4			
المؤشر الكلي		التكرار	119	81	57	29	14	3.96	0.769	66.6
		النسبة	39.6	27	19	9.7	4.7			

المصدر: من إعداد الباحثة استناداً إلى استمارة الاستبانة ومعطيات البرنامج الإحصائي (SPSS).

العوامل المؤثرة في منح الائتمان المصرفي من وجهة نظر الزبون

من نتائج الجدول (4) نجد إن متوسط اجابة افراد العينة حول الاسئلة المطروحة عليهم في المحور الثالث والتي كان عددها (6) اسئلة هو (66.6%) بمعنى إن آراءهم كانت عند نسبة الاتفاق (موافق بشدة وموافق)، اما نسبة الحياد بين افراد العينة فقد كانت (19%)، في حين بلغت نسبة عدم الاتفاق بينهم (14.4%)، كما ويتضح ان الفقرات (1,3,6) قد حصلت على اعلى الاوساط الحسابية وبمقدار (4.16) وبنسبة اتفاق مقدارها (80%) وهذا دليل على إن المصارف المبحوثة تتشدد في طلب الضمانات والوثائق كافة المتعلقة بها والكشف الموقعي عليها قبل منحها الائتمان المصرفي للزبون، وفيما يتعلق بالانحراف المعياري والوسط الحسابي على وفق المؤشر الكلي لإجابات افراد العينة حول اسئلة هذا المحور فقد بلغ متوسط الانحراف المعياري (0.769) وبوسط حسابي (3.96) وهو اكبر من الوسط الحسابي الفرضي على وفق المقياس المستخدم في الدراسة وهذا دليل على تجانس وتقارب وجهات النظر بين افراد العينة حول الاسئلة المطروحة عليهم في هذا المحور.

جدول (5)

التوزيع التكراري والوسط الحسابي والانحراف المعياري وشدة الاجابة لأسئلة المحور الرابع (الاجراءات الادارية المتبعة)

ت	الفقرة	المقياس	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة
1	يمتلك المصرف كافة الامكانيات اللازمة لإنجاز المعاملة بكفاءة عالية.	التكرار	10	15	10	5	10	3.82	0.856	50
		النسبة	20	30	20	10	20			
2	طول فترة انجاز معاملة طلب الائتمان تقلل من تعاملي مع المصرف.	التكرار	25	19	5	1	0	4.13	0.743	88
		النسبة	50	38	10	2	-			
3	الاجراءات الروتينية المعقدة سبب في عدم طلب الائتمان.	التكرار	33	12	2	2	1	4.15	0.745	90
		النسبة	66	24	4	4	2			
4	انعدام التميز المصرفي بين الزبائن في انجاز الاجراءات المصرفية.	التكرار	13	12	11	9	5	3.82	0.856	50
		النسبة	26	24	22	18	10			
5	يتميز المصرفي بعنصري الدقة والسرعة في تقديم الائتمان.	التكرار	15	10	15	10	0	3.82	0.856	50
		النسبة	30	20	30	20	-			
6	التعامل الغير جيد من قبل العاملين في المصرف يقلل من تعاملي مع المصرف.	التكرار	25	10	10	3	2	3.85	0.842	70
		النسبة	50	20	20	6	4			
7	محدودية الصلاحيات والمسؤوليات للفروع تقلل من طلب الائتمان.	التكرار	25	15	10	0	0	4.16	0.711	80
		النسبة	50	30	20	-	-			
	المؤشر الكلي	التكرار	146	93	63	30	18	3.96	0.801	68.2
		النسبة	41.7	26.5	18	8.5	5.3			

المصدر: من إعداد الباحثة استناداً إلى استمارة الاستبانة ومعطيات البرنامج الإحصائي (SPSS).

من نتائج الجدول (5) نجد إن متوسط اجابة افراد العينة حول الاسئلة المطروحة عليهم في المحور الرابع والتي كان عددها (7) اسئلة هو (68.2%) بمعنى إن آراءهم كانت عند نسبة الاتفاق (مو افق بشدة ومو افق), اما نسبة الحياد بين افراد العينة فقد كانت (18%), في حين بلغت نسبة عدم الاتفاق بينهم (14%), كما ويتضح ان الفقرات (2,3) قد حصلت على اعلى الاوساط الحسابية (4.13,4.15) على التوالي وبنسبة اتفاق مقدارها (90%,88%) وهذا دليل على إن المصارف المبحوثة تتبع اجراءات روتينية معقدة عند منحها الائتمان المصرفي فضلاً عن طول فترة انجاز معاملة طلب الائتمان والتي تقلل من تعامل الزبائن مع تلك المصارف, وفيما يتعلق بالانحراف المعياري والوسط الحسابي على وفق المؤشر الكلي لإجابات افراد العينة حول اسئلة هذا المحور فقد بلغ متوسط الانحراف المعياري (0.801) وبوسط حسابي (3.96) وهو اكبر من الوسط الحسابي الفرضي على وفق المقياس المستخدم في الدراسة وهذا دليل على تجانس وتقارب وجهات النظر بين افراد العينة حول الاسئلة المطروحة عليهم في هذا المحور.

ثالثاً: اختبار فرضيات البحث:

جدول (6)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونتائج اختبار T لمحاور الاستبانة

ت	المحور	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T المحسوبة	مستوى الدلالة	التفسير	الرأي
1	المحور الاول	3.98	0.842	3.99	0.01	دال	مو افق بشدة
2	المحور الثاني	3.78	0.812	3.85	0.01	دال	مو افق بشدة
3	المحور الثالث	3.96	0.769	3.95	0.01	دال	مو افق بشدة
4	المحور الرابع	3.96	0.801	3.95	0.01	دال	مو افق بشدة

المصدر: من إعداد الباحثة استناداً إلى استمارة الاستبانة ومعطيات البرنامج الإحصائي (SPSS).
يلاحظ من الجدول (6) الآتي:

- إن أفراد العينة اتفقوا على إن اسعار الفوائد والعمولات هي من العوامل المؤثرة في طلب الائتمان المصرفي بموجب اسئلة المحور الاول وهذا ما اكده الوسط الحسابي لأفراد العينة حول الاسئلة المطروحة عليهم في هذا المحور والبالغ (3.98) وهو يفوق الوسط الحسابي الفرضي البالغ (3) على وفق مقياس ليكرت, وانحراف معياري قريب من الواحد الصحيح (0.842), وقيمة اختبار (T) دالة احصائياً لجميع اسئلة المحور ويظهر ذلك من خلال قيمتها الاحتمالية التي تقل عن مستوى الدلالة الإحصائية (0.01), إذ بلغت قيمة ال (T) المحسوبة (3.99) وهي اكبر من ال (T) الجدولية وبدرجات حرية (48) وهذا دليل على عدم وجود فروقات ذات دلالة احصائية لصالح افراد العينة إذ اجابوا عن عبارات المقياس بالموافقة بشدة, وهذا تفسير على قبول الفرضية الاولى للبحث وهي (تُعد اسعار الفوائد والعمولات من العوامل المؤثرة في طلب الائتمان المصرفي).

- إن أفراد العينة اتفقوا على إن السياسة الائتمانية التي يتبها المصرف هي من العوامل المؤثرة في طلب الائتمان المصرفي بموجب اسئلة المحور الثاني وهذا ما اكده الوسط الحسابي لأفراد العينة حول الاسئلة المطروحة عليهم في هذا المحور والبالغ (3.78) وهو يفوق الوسط الحسابي الفرضي والبالغ (3) على وفق مقياس ليكرت، وانحراف معياري قريب من الواحد الصحيح (0.812)، وقيمة اختبار (T) دالة احصائياً لجميع اسئلة المحور ويظهر ذلك من خلال قيمتها الاحتمالية التي تقل عن مستوى الدلالة الإحصائية (0.01)، إذ بلغت قيمة ال (T) المحسوبة (3.85) وهي اكبر من ال (T) الجدولية وبدرجات حرية (48) وهذا دليل على عدم وجود فروقات ذات دلالة احصائية لصالح افراد العينة إذ اجابوا عن عبارات المقياس بالموافقة بشدة، وهذا تفسير على قبول الفرضية الثانية للبحث وهي (تُعد السياسة الائتمانية التي يتبعها المصرف من العوامل المؤثرة في طلب الائتمان المصرفي).
- إن أفراد العينة اتفقوا على إن الضمانات التي يطلبها المصرف من الزبون هي من العوامل المؤثرة في طلب الائتمان المصرفي بموجب اسئلة المحور الثالث وهذا ما اكده الوسط الحسابي لأفراد العينة حول الاسئلة المطروحة عليهم في هذا المحور والبالغ (3.96) وهو يفوق الوسط الحسابي الفرضي والبالغ (3) على وفق مقياس ليكرت، وانحراف معياري قريب من الواحد الصحيح (0.769)، وقيمة اختبار (T) دالة احصائياً لجميع اسئلة المحور ويظهر ذلك من خلال قيمتها الاحتمالية التي تقل عن مستوى الدلالة الإحصائية (0.01)، إذ بلغت قيمة ال (T) المحسوبة (3.95) وهي اكبر من ال (T) الجدولية وبدرجات حرية (48) وهذا دليل على عدم وجود فروقات ذات دلالة احصائية لصالح افراد العينة إذ اجابوا عن عبارات المقياس بالموافقة بشدة، وهذا تفسير على قبول الفرضية الثالثة للبحث والتي تشير الى إن (الضمانات التي يطلبها المصرف من الزبون من العوامل المؤثرة في طلب الائتمان المصرفي).
- إن أفراد العينة اتفقوا على إن الاجراءات الادارية هي من العوامل المؤثرة في طلب الائتمان المصرفي بموجب اسئلة المحور الرابع وهذا ما اكده الوسط الحسابي لأفراد العينة حول الاسئلة المطروحة عليهم في هذا المحور والبالغ (3.96) وهو يفوق الوسط الحسابي الفرضي والبالغ (3) على وفق مقياس ليكرت، وانحراف معياري صغير قريب من الواحد الصحيح (0.801)، وقيمة اختبار (T) دالة احصائياً لجميع اسئلة المحور ويظهر ذلك من خلال قيمتها الاحتمالية التي تقل عن مستوى الدلالة الإحصائية (0.01)، إذ بلغت قيمة ال (T) المحسوبة (3.95) وهي اكبر من ال (T) الجدولية وبدرجات حرية (48) وهذا دليل على عدم وجود فروقات ذات دلالة احصائية لصالح افراد العينة إذ اجابوا عن عبارات المقياس بالموافقة بشدة، وهذا تفسير على قبول الفرضية الرابعة للبحث والتي تشير الى إن (الاجراءات الادارية من العوامل المؤثرة في طلب الائتمان المصرفي).

المبحث الرابع الاستنتاجات والتوصيات:

أولاً: الاستنتاجات:

- بعد تحليل النتائج التي أظهرتها أداة جمع البيانات توصلت الباحثة الى جملة من الاستنتاجات كان أبرزها الآتي:
- 1- ارتفاع أسعار الفائدة والعمولات والخصم يُعد من أهم العوامل المؤثرة في منح الائتمان المصرفي الأمر الذي يؤدي الى عزوف الزبائن عن التعامل المصرفي ومن ثم خسارة المصارف لزيائنها الذين يُعدون نقطة قوة لها.
 - 2- التشدد الكبير في طلب الضمانات لقاء الائتمان المصرفي من قبل المصارف المبحوثة مما ينعكس سلباً على طالبي الائتمان لتطوير مشروعاتهم التجارية لأن الائتمان المصرفي سيمكّنهم من الحصول على الاموال اللازمة لتلك المشروعات.
 - 3- هناك صعوبات تواجه الزبائن عند طلب الائتمان المصرفي نتيجة الروتين الإداري والإجراءات المطولة لإنجاز المعاملة فضلاً عن التعامل غير المشجع من قبل العاملين في المصارف.
 - 4- محدودية صلاحية مديري الفروع في منح الائتمان المصرفي مما يؤدي الى تفويت الفرصة أمامهم لجذب الكثير من الزبائن إلى المصرف لزيادة ربحيته وذلك بسبب الضوابط والتعليمات المفروضة عليهم من قبل الإدارة العامة.
 - 5- غياب التقنيات الحديثة وعدم تنوع الائتمان المقدم من قبل المصارف المبحوثة يقلل من اقبال الزبائن عليها ومن ثم انخفاض ربحيتها.

ثانياً: التوصيات:

- بعد استعراض أهم الاستنتاجات التي توصلت إليها الباحثة جاءت التوصيات على النحو الآتي:
- 1- ضرورة إعادة النظر في أسعار الفائدة والعمولات والخصم من قبل الجهات المعنية بذلك لتشجيع الزبائن على طلب الائتمان المصرفي وبما يتناسب مع الحالة الاقتصادية السائدة وفرص الاستثمار المتاحة.
 - 2- بالرغم من أهمية الضمانات الا انها ينبغي ان لا تكون من الكثرة والتعقيد للدرجة التي تؤدي الى عزوف الزبائن عن التعامل مع المصارف.
 - 3- العمل على ايجاد الية معينة كاعتماد التكنولوجيا في العمل الإداري للتقليل من الروتين الإداري والاجراءات المطولة لإنجاز المعاملة.
 - 4- الاهتمام بتدريب وتهيئة الكوادر العاملة في قسم الائتمان المصرفي لكي يتمكنوا من القيام بأعمالهم بمستوى عالٍ من المهنية والكفاءة والاسلوب الجيد مع زبائن المصرف.
 - 5- تفويض مديري الفروع جزءاً من الصلاحيات الخاصة بمنح الائتمان المصرفي الأمر الذي يؤدي الى تخفيف الضغط على الإدارة العامة فضلاً عن كون ذلك يُعد فرصة أمام الفروع لجذب العديد من الزبائن وتحقيق الأرباح.

6- ينبغي على المصارف المبحوثة ان تسعى جاهدة الى التنوع في تقديم مختلف الخدمات المصرفية الالكترونية الحديثة لمواكبة التطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من اجل تحقيق الميزة التنافسية مع المصارف والمؤسسات المالية الاخرى والتي تقوم بمنح الائتمان المصرفي.

افاق البحث المقترحة

نظراً لأهمية موضوع الائتمان المصرفي في تمويل المشروعات كافة التي من شأنها النهوض بالواقع الاقتصادي للبلد لذا تأمل الباحثة ان يكون هذا البحث مدخل لطرح مواضيع اكثر اهمية في هذا المجال نذكر منها على سبيل المثال وليس الحصر:

- 1- مدى اعتماد نموذج المعايير الائتمانية (5C's) في منح الائتمان المصرفي.
- 2- دور الائتمان المصرفي في تحقيق التنمية الاقتصادية.
- 3- الائتمان المصرفي كألية لتمويل المشروعات والنهوض بالواقع الخدمي لمحافظة ذي قار.

المصادر:

- 1- أحبق, سمية(2013), آليات منح الائتمان في البنوك التجارية, رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية, كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير, جامعة قاصدي مرباح, الجزائر.
- 2- الخليل, جاسر محمد سعيد(2004), اثر سياسة البنوك التجارية الائتمانية على الاستثمار, رسالة ماجستير في ادارة السياسة الاقتصادية, كلية الدراسات العليا, جامعة النجاح, فلسطين, نابلس.
- 3- الزبيدي, حمزة محمود(2011), إدارة المصارف – استراتيجيات تعبئة الودائع وتقديم الائتمان, الوراق للنشر والتوزيع, طبعة معدلة, عمان, الأردن.
- 4- الشمري, صادق راشد(2009), القروض المتعثرة في المصارف وأثرها على الأزمات المالية, بحث مقدم للمؤتمر العلمي الثالث, جامعة الإسراء الأهلية, عمان, الأردن.
- 5- الصيرفي, محمد عبد الفتاح(2007), إدارة البنوك, دار المناهج للنشر والتوزيع, الطبعة الأولى, عمان, الأردن.
- 6- أنجرو, إيمان(2007), التحليل الائتماني ودوره في ترشيد عمليات الإقراض – المصرف الصناعي السوري أنموذجاً, رسالة ماجستير في المحاسبة, كلية الاقتصاد, جامعة تشرين, سوريا.
- 7- طه, طارق(2007), إدارة البنوك في البيئة العولمة والانترنت, دار الجامعة الجديدة للنشر, الإسكندرية, جمهورية مصر العربية.
- 8- عبد الرحيم, محمد إبراهيم(2014), اقتصاديات النقود والبنوك, دار التعليم الجامعي للنشر والتوزيع, الإسكندرية, جمهورية مصر العربية.
- 9- علي, عالية جواد محمد واحمد, سيف الدين عماد(2013), اثر تمكين العاملين في التطور التنظيمي, بحث منشور في مجلة جامعة بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة, العدد السادس والثلاثون.
- 10- عيسى, امجد عزت(2004), السياسة الائتمانية في البنوك العاملة في فلسطين, رسالة ماجستير في ادارة السياسة الاقتصادية, كلية الدراسات العليا, جامعة النجاح, فلسطين, نابلس.

- 11- قبي, ربيحة (2012), الائتمان المصرفي و اثره على الاستثمار الخاص في الجزائر, رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية, جامعة قاصدي مرياح, كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير, الجزائر.
- 12- القرداغي, مائدة ابراهيم عبد الصمد (2011), النشاط الائتماني للمصرف الصناعي العراقي مقارنة بين نشاطيه التخصصي والشامل, دبلوم عالي معادل للماجستير في المصارف, المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية, جامعة بغداد.
- 13- كاظم, فائق جواد (2005), أثر التسهيلات الائتمانية في الأداء المصرفي - دراسة ميدانية في مصرف الاستثمار العراقي, رسالة ماجستير في الدراسات الاشتراكية, المعهد العالي للدراسات السياسية والدولية, الجامعة المستنصرية.
- 14- كنعان, علي ومحمد, علي محمود (2014), سعر الفائدة وتأثيره في ربحية المصارف – دراسة حالة مصرف سورية والمهجر, بحث منشور في مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية, المجلد 30, العدد الأول.
- 15- نجم, رفاه عدنان (2010), العوامل المؤثرة في الطلب على الخدمة المصرفية – دراسة تطبيقية على عينة من المستفيدين في محافظة نينوى, مجلة جامعة الانبار للعلوم الاقتصادية والإدارية, المجلد 2, العدد 3.
- 16- نصار, صديق توفيق (2005), العوامل المحددة لقرار منح التسهيلات الائتمانية المباشرة - دراسة تحليلية مقارنة في المصارف الإسلامية والتجارية العاملة في قطاع غزة, رسالة ماجستير في إدارة الأعمال, كلية التجارة, الجامعة الإسلامية, غزة, فلسطين.
- 17- المحاويلي, عصام محمد حسن (2012), العمليات المصرفية, مطبعة الكتاب, العراق, بغداد.
- 18- المحاويلي, عصام محمد حسن, والعاني, طيبة ماجد حميد (2014), الائتمان المصرفي, دار الدكتور للطباعة والنشر, بغداد, العراق.
- 19- frederic s. mishkin, (2004) the economics of money banking and financial markets, 7th, ed, Pearson Addison, Wesley, series, in economics.

العوامل المؤثرة في منح الائتمان المصرفي من وجهة نظر الزبون

الملاحق

ملحق رقم (1)

قائمة بأسماء السادة محكمين استمارة الاستبانة

ت	الاسم الثلاثي	الشهادة واللقب العلمي	مكان العمل
1	احمد محمد فهبي	دكتوراه/ استاذ	كلية الراقدين الجامعة
2	خلود هادي عبود	دكتوراه/ استاذ مساعد	المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية / جامعة بغداد
3	علي خلف كاطع	ماجستير/ مدرس	المعهد التقني/ناصرية
4	احمد نعيم موحان	ماجستير/ مدير	مصرف سومر التجاري
5	زيد علي احمد	ماجستير/ مدير	مصرف الرشيد

ملحق رقم (2)

استمارة استبانة

ت	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
	المحور الاول (اسعار الفوائد)					
1	لا ارغب بطلب الائتمان المصرفي بسبب ارتفاع أسعار الفوائد والعمولات التي يتقاضاها المصرف.					
2	ارغب بالتعامل مع المصرف بسبب انخفاض سعر خصم الاوراق التجارية.					
3	لا ارغب بطلب الائتمان المصرفي بسبب ارتفاع تكاليف ورسوم المعاملة.					
4	يحدد المصرف سعر الفائدة استنادا الى درجة المخاطرة وليس على اساس السعر السائد في السوق.					
5	الفترة الزمنية لتسديد الفوائد لا تتناسب مع امكانياتي المادية.					
	المحور الثاني (السياسة الائتمانية)					
6	يتبع المصرف سياسة ائتمانية متشددة.					
7	يركز المصرف على الغرض من الائتمان المطلوب.					
8	يقوم المصرف بإعداد برنامج للسداد يتناسب وامكانيات الزبون.					

9	فأأأ المصرف من مصادر السداد لءى الزفون قبل منحه الائتمان.
10	فقوم المصرف بأءراء المقابلات الشفصفة مع الزفون عنء طلبه الائتمان.
11	فمنح المصرف الائتمان بناء على رأس مال الزفون وقءرته على السداد.
12	فأابع المصرف الائتمان الممنوح للوأأ من انه صرف للعرض الءى منح من آله.
	المءور الءالء (الضماناء)
13	فأشءء المصرف فف طلب الضماناء مقابل منحه الائتمان المصرفف.
14	فقوم المصرف بءراسة وءللل الضماناء المقءمة من قبل الزفون.
15	فأشءء المصرف فف طلب كافة الوءائف المءلقة بالضمان قبل منحه الائتمان المصرفف.
16	لا فمنح المصرف الائتمان المصرفف لقاء ضماناء شفصفة.
17	فطلب المصرف ضماناء اءفاففة فف كءفر من الاحفان لقاء الائتمان المصرفف.
18	فقوم المصرف بأءراء كشف موقعمف على الضماناء المقءمة من قبل الزفون.
	المءور الرابع (الآراءاء الآءرففة)
19	فمءلك المصرف كافة الامكانياء اللازمة لإنءاز المعاملة بكفاءة عالية.
20	أول فءرة انءاز معاملة طلب الائتمان أللل من أعاملف مع المصرف.
21	الآراءاء الروءفنففة المعقدة سبب فف عءم طلب الائتمان.
22	انءام الأمفر المصرفف بفن الزفانف فف انءاز الآراءاء المصرففة.
23	فأمفر المصرفف بعنصرف الءقة والسرة فف أءفم الائتمان.
24	الأعامل الففر ءفء من قبل العاملفن فف المصرف فللل من أعاملف مع المصرف.
25	مءوءوءفة الصلاءفاء والمسؤولفاء للفروع أللل من طلب الائتمان.