

الصدّات الائتمانية وتأثيرها في الاداء المصرفي

**الأستاذ المساعد الدكتور
محمد عالي الحسيني
جامعة الكوفة. كلية الإدارة والاقتصاد**

**الباحث
كرار محمد رضا هاشم**



الصدمة الائتمانية وتأثيرها في الأداء المصرفي

الأستاذ المساعد الدكتور
محمد غالي الحسيني
جامعة الكوفة. كلية الإدارة والاقتصاد

الباحث
كرار محمد رضا هاشم

المستخلص

الغرض/ تهدف الدراسة الى تحديد طبيعة تأثير الصدمة الائتمانية في الأداء المصرفي بالتطبيق على مصرف سومر التجاري العراقي. **المنهجية/التصميم:** قام الباحثان بتطبيق الدراسة الحالية على مصرف تجاري خاص و للمدة من (٢٠٠٤-٢٠١٦)، و قد استعمل في الجانب الاحصائي للدراسة برنامج Minitab v.18 فضلا عن استعمال برنامج spss v.25. **أهمية الدراسة/** تتمثل أهمية الدراسة في انها مطبقة في قطاع اقتصادي مهم الا وهو قطاع المصارف، اذ يعد شريان الاقتصاد النابض لما له من دور فعال في الوساطة المالية وتعبئة المدخرات ومنح الائتمان الى مختلف القطاعات والمنظمات، ومعالجة مشكلة واقعية تتمثل في بحث المصرف عينة الدراسة عن اليات ، و اساليب جديدة تمكنها من مواجهة المنافسة الشديدة ضمن هذا القطاع وتحقيق الاداء العالي.

النتائج النظرية/ وجود فجوة معرفية حول تفسير طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة الحالية، المتمثلة بالمتغير المستقل الصدمة الائتمانية ، والمتغير التابع الاداء المصرفي. **النتائج العملية/** توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج العملية منها ، ان هنالك علاقة تأثير معنوية بين الصدمة الائتمانية و الاداء المصرفي . **الاثار العلمية/** يُمكن الاستفادة من النتائج التي توصلت اليها الدراسة، اذ ان الاهتمام بالصدمة الائتمانية و دراسة اسبابها يمكن ان يحمي المصرف من الوقوع في الازمات و المشكلات المالية ، و يؤدي الى تحسين الخدمات المقدمة الى الزبائن، و بالتالي تحسين مقاييس الاداء التقليدية والحديثة مما تؤدي بالنتيجة الى تحقيق الاداء المصرفي العالي، الذي يتمثل في تحقيق المصارف أهدافها وغاياتها على المدى الطويل. **الاصالة/ القيمة:** جاءت الدراسة لتسد فجوة معرفية تمثلت بندرة الدراسات المحلية و العربية

الصدّات الائتمانية وتأثيرها في الاداء المصرفي

التي تناولت التأثير ، بين متغيرات الدراسة في انموذج فرضي واحد، واهمية هذه العلاقة في تحقيق التميز والتفوق للمصارف عينة الدراسة. كلمات مفتاحية : الائتمان المصرفي ،الصدمة الائتمانية ، الاداء المصرفي ، بطاقة الاداء المتوازن ، مصرف سومر التجاري.

المبحث الاول : الجانب المنهجي للدراسة

أولاً: مشكلة الدراسة: ان عملية التحول النظام الاقتصادي في العراق من النظام المركزي الى النظام اللامركزي بمعنى التحول من حالة الانغلاق والتعقيد الى حالة التحرير أي تحرير اسعار الفائدة او التوسع في منح الائتمان المصرفي او قيام المصارف في أنشطة ائتمانية غير مهيأة لها بسبب الضغوط التنافسية في ظل بيئة مصرفية جديدة كل هذه العمليات المصرفية ادت الى استحداث صدمات ائتمانية التي بدورها تنشأ منها ازمات مصرفية اثرت على اداء المصارف وذلك لعجز العاملين في هذه المصارف على تقييمها والتعامل معها بحذر ووقاية، و ان مشكلة الدراسة الحالية تتلخص بالإجابة عن التساؤل الاساسي الاتي : ما هو دور الصدمات الائتمانية في الأداء المصرفي معبرا عنه في بطاقة الاداء المتوازن؟ ، ومن خلال اطلاع الباحثان على الدراسات والأبحاث السابقة في مجال موضوع الدراسة تبين عدم وجود دراسة أو بحث في العراق، أو حتى على

المستوى العربي و العالمي يجمع بين متغيرات الدراسة الحالية ، و هي (الصدّات الائتمانية ، الاداء المصرفي) في أنموذج دراسة واحد ، وهذا يدل على وجود فجوة معرفية (Gap) ينبغي دراستها.

ثانيا : أهمية الدراسة: تكمن أهمية الدراسة من خلال جانبين نظري وعملي وكما يأتي:-

١. تقديم إطار نظري لموضوعات الدراسة (الصدّات الائتمانية واثرها على الاداء المصرفي باستخدام محاور بطاقة الاداء المتوازن) من خلال إسهامات الكتاب والباحثين والنتائج الفكرية في هذا المجال.

٢. ندرة الدراسات التي اهتمت بدراسة متغيرات الدراسة محليا وعربيا في أنموذج فرضي واحد.

٣. تعد الدراسة الحالية اول دراسة محلية و عربية تناولت موضوع الصدمات الائتمانية و قياسها.

٤. قلة الدراسات التي تناولت الاداء المصرفي معبرا عنه ببطاقة الاداء المتوازن ذات الاربعة محاور في المصارف العراقية كميّا.

٥. اهمية الدراسة الحالية في السعي الى بيان دور الصدمات الائتمانية في الاداء المصرفي على عينة من المصارف التجارية العراقية الخاصة .

٦. فتح المجال أمام الدراسات الأخرى للدراسة نظراً لحدثة هذا الموضوع على المستوى النظري

الصدمة الائتمانية وتأثيرها في الاداء المصرفي

٢- اختبار علاقة التأثير للصدمة الائتمانية في الاداء المصرفي بالمحاور الاربعة لبطاقة الاداء المتوازن.

رابعاً: مخطط الدراسة الفرضي : استناداً إلى الجانب النظري والدراسات السابقة حول متغيرات الدراسة (الصدمة الائتمانية و الاداء المصرفي) وفي ضوء مشكلة الدراسة وأهدافها الأساسية، تم تصميم مخطط فرضي للدراسة في الشكل (١) الذي يعبر عن العلاقات المنطقية بين متغيرات الدراسة، وكما يأتي:

١- يوضح المخطط وجود متغيرين وهما ، المتغير المستقل (الصدمة الائتمانية) والمتغير التابع (الاداء المصرفي)
٢- يوضح المخطط وجود علاقات تأثير بين متغيرات الدراسة.

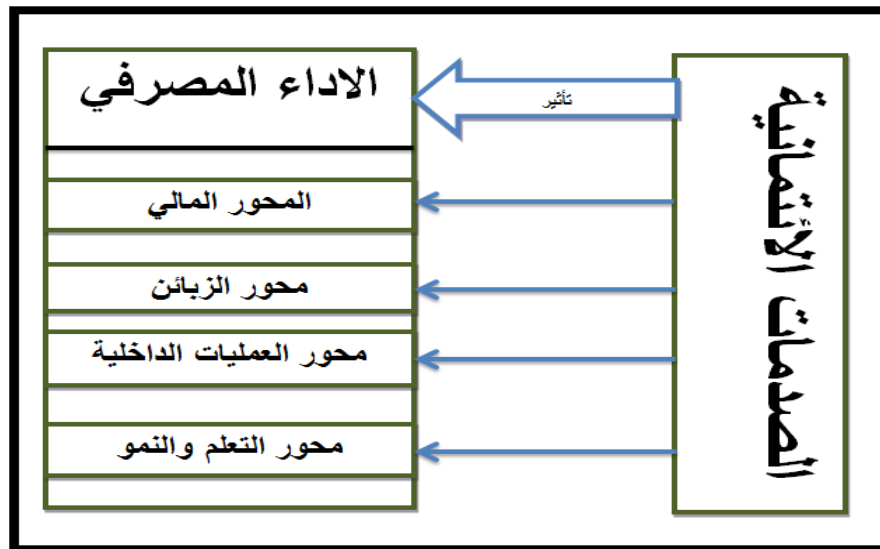
والتطبيقي وافتقار المنظمات العراقية والعربية لمثل هذه الدراسات.

٧. تعد هذه الدراسة محاولة لإعادة لفت الأنظار إلى أهمية الصدمات بصورة عامة والصدمات الائتمانية بصورة خاصة في حقل المالية والمصارف.

٨. تمكن المصارف من الحد من الصدمة الائتمانية السلبية في العمل بالشكل الذي يؤدي الى الحد من تكرارها.

ثالثاً : أهداف الدراسة : لغرض الوقوف على ملامح معالجة المشكلة، فإن هذه الدراسة تتطرق إلى عدد من الأهداف الأساسية وكما يأتي:-

١- التعرف على مستوى وجود " الصدمة الائتمانية واثرها على الاداء المصرفي معبرا عنها ببطاقة الاداء المتوازن" في المصرف



الشكل (١) مخطط الدراسة الفرضي

المصدر: من إعداد الباحثان

الصدمات الائتمانية وتأثيرها في الاداء المصرفي

سادسا : مقاييس الدراسة

١- مقياس قياس الصدمة الائتمانية: ان قياس الصدمات الائتمانية تتمثل في البواقي العشوائية (U) لمعادلة الانحدار المتعدد للائتمان والتي تتضمن المتغيرات الاتية (Bodnár et al 2018:26)

- المتغير التابع : استخدم الائتمان المصرفي بوصفه متغيرا تابعا في الزمن (t) ونرمز له (CRt).

- المتغير المستقل (X1): وهو التباطؤ للائتمان المصرفي في الزمن (t-1) ونرمز له (CRt-1).

- المتغير المستقل (X2): وهو التباطؤ الزمني للائتمان المصرفي في الزمن (t-2) ونرمز له (CRt-2) ، وبالتالي فأن معادلة الانحدار المتعدد لاستخراج الصدمة الائتمانية تكتب بالشكل التالي :

$$CR_T = a + B_1 CR_{T-1} + B_2 CR_{T-2} + U$$

البطاقة التي تم بناءها فتوضحها الجداول (١) ، (٢) ، (٣) ، (٤) ، (٥) ، و تم استخدام مقياس ليكرت ذات التدرج الاحد عشر اذ تم استخدام المقياس من (٠-١٠) على طول مدة عينة الدراسة لمؤشرات محاور بطاقة الاداء المتوازن ، و كما هو موضح في الجداول الاتية ، وان

خامسا: فرضيات الدراسة: بناءً على فلسفة أنموذج الدراسة وأسلوب تطبيقها، فإن الدراسة تشمل عدة فرضيات رئيسية ، و تنبثق منها فرضيات فرعية وكالاتي:-

الفرضية الرئيسية الاولى : والتي تنص على ان "هناك تأثير معنوي للصدمات الائتمانية على الاداء المصرفي معبرا عنه ببطاقة الاداء المتوازن" وتنبتق منها فرضية فرعية وكالاتي :

أ- " هنالك تأثير معنوي للصدمات الائتمانية على الاداء المصرفي معبرا عنه بالأداء المالي " ب- "هنالك تأثير معنوي للصدمات الائتمانية على الاداء المصرفي معبرا عنه برؤية الزبائن " ت- "هنالك تأثير معنوي للصدمات الائتمانية على الاداء المصرفي معبرا عنه بالعمليات الداخلية "

ث- "هنالك تأثير معنوي للصدمات الائتمانية على الاداء المصرفي معبرا عنه بالتعلم و النمو "

٢- مقياس الاداء المصرفي بواسطة بطاقة الاداء المصرفي

لقد قام الباحثان بالاعتماد على الدراسات العربية و الاجنبية ببناء بطاقة اداء متوازن من اربع محاور ، و النسب التي اعطاها للمحاور والقوانين المستخدمة يوضحها الشكل(٢) ، اما

الصدّات الائتمانية وتأثيرها في الاداء المصرفي

اغلب الدراسات استخدمت التدرج الثلاثي والخماسي اما عندما يتم استخدام عينة اكبر فأنها ستكون في مستويات عالية ويفضل استخدام مستويات ذات تدرج اعلى لانها تعطي

نتائج افضل واكثر دقة، (زغلول، ٢٠١٠: ٣١)، (ستار، ٢٠١٤: ٩١)، (جواد، ٢٠٠٩: ٢٥)، (Abofaied, 2017: 11)، (Rostami, et al, 2015: 8) :



الشكل (٢) مقاييس بطاقة الاداء المتوازن و نسب محاورها

الصدّات الائتمانية وتأثيرها في الاداء المصرفي

جدول (١) توزيع الدرجات لبطاقة الاداء المتوازن بالنسبة الى محاورها

المحور المالي	المحور الزبائني	محور العمليات الداخلية	محور التعلم و النمو	البطاقة ككل
40%	20%	25%	15%	100%

المصدر : اعداد الباحثان

جدول (٢) توزيع الدرجات للمحور المالي بالنسبة الى مؤشرات

مقياس كفاية الاستثمار	الدرجة	مقياس العائد على الودائع	الدرجة	مقياس العائد على الاستثمار	الدرجة	مقياس السيولة	الدرجة
١-٠٠٠٠٠	٠	١-٠٠٠٠٠	٠	١-٠٠٠٠٠	٠	١-٠٠٠٠٠	٠
١-٠٠	١	٢-١	١	٣-١	١	١٥-١	١
١٠-٦	٢	٤-٣	٢	٦-٤	٢	٣٠-١٦	٢
١٥-١١	٣	٦-٥	٣	٩-٧	٣	٤٥-٣١	٣
٢٠-١٦	٤	٨-٧	٤	١٢-١٠	٤	٦٠-٤٦	٤
٢٥-٢١	٥	١٠-٩	٥	١٥-١٣	٥	٧٥-٦١	٥
٣٠-٢٦	٦	١٢-١١	٦	١٨-١٦	٦	٩٠-٧٦	٦
٣٥-٣١	٧	١٤-١٣	٧	٢١-١٩	٧	١٠٥-٩١	٧
٤٠-٣٦	٨	١٦-١٥	٨	٢٤-٢٢	٨	١٢٠-١٠٦	٨
٤٥-٤١	٩	١٨-١٧	٩	٢٧-٢٥	٩	١٣٥-١٢١	٩
٤٦-فأكثر	١٠	١٩-فأكثر	١٠	٢٨-فأكثر	١٠	١٣٦-فأكثر	١٠

المصدر : اعداد الباحثان بالاعتماد على بيانات المصارف.

جدول (٣) توزيع الدرجات لمحور الزبائن بالنسبة الى مؤشرات

مقياس الحصة السوقية	الدرجة	مقياس القروض و الودائع	الدرجة
١-٠٠٠٠٠	٠	١-٠٠٠٠٠	٠
٢٠-١	١	١٠-١	١
٤٠-٢١	٢	٢٠-١١	٢
٦٠-٤١	٣	٣٠-٢١	٣
٨٠-٦١	٤	٤٠-٣١	٤
١٠٠-٨١	٥	٥٠-٤١	٥
١٢٠-١٠١	٦	٦٠-٥١	٦
١٤٠-١٢١	٧	٧٠-٦١	٧
١٦٠-١٤١	٨	٨٠-٧١	٨
١٨٠-١٦١	٩	٩١-٨١	٩
١٨١-فأكثر	١٠	٩١-فأكثر	١٠

المصدر: اعداد الباحثان بالاعتماد على بيانات المصارف

الصدمة الائتمانية وتأثيرها في الاداء المصرفي

عينة قصدية مستهدفة ثلاثم بحثنا الحالي ، و التي يوضحها الجدول (٦).

ثامنا: حدود البحث

١. الحدود الزمانية: تمثلت في التقارير السنوية للمصرف عينة البحث من (٢٠٠٤-٢٠١٦)

٢. الحدود المكانية: تمثلت بمصرف سومر التجاري الخاصة العراقي ، والمبين في الجدول (٦)

سابعا : مجتمع الدراسة وعينته: للإيفاء بمتطلبات الجانب التطبيقي لهذه الدراسة، وتحقيق أهدافها ومساعدتها، كان لابد من اختيار مجتمع للدراسة يتفق ويتطابق مع ما تسعى إليه وتطمح لتحقيقه، وبعد البحث والتجربة، وأخذ رأي المتخصصين والباحثين تم الاستقرار على المصارف التجارية الخاصة كمجتمع دراسة ، و اختيار عينة مكونة من مصرف تجاري خاص عراقي و هو مصرف سومر التجاري ، و هي

جدول(٦) نبذة عن المصرف عينة البحث

ت	اسم المصرف	تاريخ التأسيس	راس المال المصرح به(مليار)	عدد الفروع	عدد الموظفين
١	سومر التجاري	١٩٩٩	٢٥٠	١٠	٢٨٣

المصدر: النشرة الإحصائية للبنك المركزي العراقي لعام ٢٠١٥ الصفحة(١١٥-١١٦).

الاختبارات الاحصائية، وقد اعتمد الباحثان مجموعة من الوسائل الاحصائية الوصفية والاستدلالية تمثلت في الانحدار البسيط ، و معامل الانحدار المتعدد ، و كذلك التحليل المالي.

عاشرا : اهم الدراسات المتعلقة بمتغير الصدمة الائتمانية

تاسعا: أساليب وخطوات التحليل الإحصائي : لجأ الباحثان الى استعمال مجموعة من الاساليب الاحصائية الموجودة في البرنامج الإحصائي المتقدم (Minitab V.18)، لتحليل البيانات ويرجع السبب في استعمال هذا البرنامج الى الدقة العالية في النتائج التي يمكن ان تساعد في التوصل لاستنتاجات موضوعية ودقيقة، وكذلك الاستعانة بالبرنامج الإحصائي (SPSS V.25) لإجراء بعض

الصدمة الائتمانية وتأثيرها في الاداء المصرفي

جدول (٧) اهم الدراسات السابقة الخاصة بمتغير الصدمة الائتمانية

دراسة	Yasin mimir 2016
عنوان الدراسة	الوساطة المالية للصدمة الائتمانية و دورات الأعمال Financial Intermediaries Credit Shocks and Business Cycles
نوع الدراسة	تطبيقية
نطاق الدراسة	تركيا
مجتمع الدراسة	مجموعة مصارف في الولايات المتحدة الامريكية
حجم عينة الدراسة	بيانات مالية
هدف الدراسة	تقديم نموذجاً حقيقياً لدورة العمل مع قطاع المالي والمصرفي للتحقيق في كيفية تأثير ديناميكيات متغيرات الميزانية العمومية للبنوك الأمريكية من خلال الصدمات من الناحية التجريبية على القيمة الصافية للبنك.
الاساليب الاحصائية	مقاييس كمية
اهم النتائج	اظهار كل من المعايير المقدرة للنموذج تبين ان الصدمات الائتمانية مهمة ليس فقط لتفسير ديناميكيات الاوضاع المالية ولكن ايضا لديناميكيات متغيرات الاقتصاد الكلي، وأن التدهور الاخير في صافي القيمة الصافية للقطاع المصرفي في الولايات المتحدة ساهم بشكل رئيسي في الانكماش في الفترة ٢٠٠٧-٢٠٠٩
اهم التوصيات	تميز السلوك الدوري التجريبي لمتغيرات إجمالي الميزانية للقطاع المصرفي الأمريكي، ثم استخدام نهجين مختلفين لتقييم الأداء الكمي للنموذج في مطابقة هذه الحقائق التجريبية للمتغيرات الحقيقية والمالية.
الفائدة من الدراسة	الزيادة المعرفية فيما يتعلق بالعوامل المعززة للصدمة الائتمانية السلبية وكيفية التقليل منها.
الاختلاف مع دراستنا	اختلفت مع دراستنا في طبيعة المجتمع والعينة و العرض المنهجي والنتائج.
دراسة	Kang and Stulz 2017
عنوان الدراسة	الصدمة المصرفية وأثرها على اداء الشركات المقترضة (Bank shocks and their impact on the performance of borrowing companies)
نوع الدراسة	تطبيقية
نطاق الدراسة	اليابان
مجتمع الدراسة	مجموعة مصارف في بورصة طوكيو
حجم عينة الدراسة	بيانات مالية
هدف الدراسة	استكشاف الجانب المظلم من العلاقات المصرفية من خلال دراسة كيفية تأثر المقترضين في اليابان عندما تواجه البنوك صدمات كبيرة
الاساليب الاحصائية المستخدمة	مقاييس كمية
أهم النتائج	اظهرت الدراسة أن في اليابان توجد صلة واضحة بين الصدمات التي تواجه المصارف وأداء شركات الاقتراض، وكانت الشركات التي كانت أكثر اعتمادا على المصارف تتمتع بأداء أفضل للمخزون خلال فترة الصدمات السلبية .
أهم التوصيات	دراسة وكشف مستويات دخول المقترضين ومتابعة ادائهم المالي لتجنب الصدمات الائتمانية.
الفائدة من الدراسة	الزيادة المعرفية فيما يتعلق بمفهوم الصدمة الائتمانية ومعرفة أثرها الشركات المقترضة.
الاختلاف مع دراستنا	اختلفت مع دراستنا في طبيعة المجتمع والعينة و العرض المنهجي والنتائج.
دراسة	Bodnár,etal 2018

الصدّات الائتمانية وتأثيرها في الاداء المصرفي

عنوان الدراسة	الصدّات الائتمانية وسوق العمل الاوربي
نوع الدراسة	تطبيقية
نطاق الدراسة	٢٤ بلد في اوربا
مجتمع الدراسة	مجموعة من الشركات
حجم عينة الدراسة	بيانات نوعية على مستوى الشركات لـ ٢٤ بلداً أوروبياً ، يتم جمعها داخل شبكة ديناميكية الأجور
هدف الدراسة	تهدف إلى دراسة عمق معالم ومصادر ديناميكيات الأجور وكلفة العمل وأثارها على السياسة النقدية.
الاساليب الاحصائية المستخدمة	مقاييس كمية
اهم النتائج	تشير هذه الأدلة إلى أن الصدّات الائتمانية يمكن أن تؤثر ليس فقط على الاقتصاد الحقيقي ولكن أيضاً على المتغيرات الإسمية.
اهم التوصيات	ايجاد العلاقة القوية والمهمة بين صعوبات الائتمان والتعديلات على طول الهامش المكثف
الفائدة من الدراسة	الزيادة المعرفية فيما يتعلق بما هو الجديد للصدّات الائتمانية وكيفية التعامل معها.
الاختلاف مع دراستنا	اختلفت مع دراستنا في طبيعة المجتمع والعينة و العرض المنهجي والنتائج.

المصدر : اعداد الباحثان

الحادي عشر: الدراسات المتعلقة بمتغير الاداء المصرفي

جدول (٨) اهم الدراسات السابقة الخاصة بمتغير الاداء المصرفي

١- دراسة	زغلول ، ٢٠١٠
عنوان الدراسة	استخدام مقياس الاداء المتوازن في بناء نموذج ادارة الاداء المصرفي.
نوع الدراسة	دراسة تطبيقية
نطاق الدراسة	المملكة العربية السعودية
مجتمع الدراسة	٦ مصارف
حجم عينة الدراسة	بيانات مالية
هدف الدراسة	امكانية تطبيق بطاقة الاداء المتوازن لتقييم اداء المصارف
الاساليب الاحصائية المستخدمة	مقياس كمي
اهم النتائج	ان بطاقة الاداء المتوازن تعطي نتائج جيدة عن تقييم الاداء لأنها توازن بين المقاييس المالية وغير المالية.
اهم التوصيات	البدء في تطبيق بطاقة الاداء المتوازن كأهم الية في الوقت الراهن لقياس وإدارة الاداء المصرفي او على تطوير وتطبيق مؤشرات الاداء الرئيسية .
الفائدة من الدراسة	الزيادة المعرفية فيما يتعلق بمفهوم الاداء المتوازن ومعرفة أثره على الافراد العاملين والمصارف.
الاختلاف مع دراستنا	اختلفت مع دراستنا في طبيعة المجتمع والعينة و العرض المنهجي والنتائج.
٢- دراسة	شهاب ، ٢٠١٨
عنوان الدراسة	دور بطاقة الاداء المتوازن في تقييم اداء المصارف
نوع الدراسة	تطبيقية
نطاق الدراسة	العراق
مجتمع الدراسة	المصرف الزراعي التعاوني ومصرف الشرق الاوسط
حجم عينة الدراسة	ثلاث سنوات (٢٠١٣-٢٠١٤-٢٠١٥)

الصدمة الائتمانية وتأثيرها في الاداء المصرفي

الهدف الدراسة	التعرف على أسباب الحاجة إلى استعمال نظام متوازن شامل لتقييم الأداء المصرفي والتحقق من مدى ملائمة أسلوب بطاقة الأداء المتوازن في تقييم المصارف على اختلاف أنواعها وأهدافها ونشاطاتها التي تمارسها.
الاساليب الاحصائية المستخدمة	المنهج التاريخي الوصفي
اهم النتائج	ايضاح مدى الفرق في قياس الاداء بالأساليب المالية التقليدية وعن طريق الاساليب الغير تقليدية اي الغير مالية المتمثلة ببطاقة الاداء المتوازن
اهم التوصيات	بيان مدى أهمية تبني أسلوب بطاقة الأداء المتوازن من اجل الحصول على تقييم شامل للأداء في المصارف
الفائدة من الدراسة	الزيادة المعرفية ببطاقة الاداء المتوازن من الجانب التطبيقي وقياسها كمياً
الاختلاف مع دراستنا	اختلفت مع دراستنا في طبيعة وحجم العينة و العرض المنهجي والنتائج.

المصدر : اعداد الباحثان

المبحث الثاني : الجانب النظري/ الصدمة الائتمانية

اولا : مفهوم الصدمة الائتمانية: تشير الدلائل ان الصدمة الائتمانية برزت تاريخيا في الازمة المصرفية الائتمانية ، او ازمة الرهون العقارية في الولايات المتحدة الامريكية عام ٢٠٠٨ ، وهذا لا يعني عدم وجود صدمات ائتمانية قبل هذا التاريخ و لكن ازمة ٢٠٠٨ هي التي سببت الصدمة الاكثر وضوحا من غيرها لما لها من اثار ضارة في الاقتصاد الامريكي ، وكذلك سرعة انتقالها الى بقية دول العالم الاخرى ، اذ تشير الادبيات المتعلقة الى ان الصدمة انتقلت الى اكثر من (٣٣) بلد في فترة قياسية مما سببت الى ظهور ازمة عالمية . (Helbling al,2011:31)

و تنتج الصدمات الائتمانية عن العديد من العوامل مثل قروض الرهن العقاري ، ونقص الإشراف التنظيمي ، و أسعار الفائدة المنخفضة

، و اسباب سياسية، و التي تؤدي الى العديد من الآثار على المقترضين ، بما في ذلك تسبب للمستهلكين ان يخفضوا إنفاقهم ، و رفع حالات الحبس و الحجز على رهون المستهلكين الذين يعانون من ضغوط مالية ، ومع ذلك ، و من المهم أن نتذكر أن صدمات الائتمان التي حدثت في الماضي تم حلها في نهاية المطاف. (et, Helbling al,2011:32)، و تقترض الدراسات التجريبية بأن الصدمات الائتمانية تلعب دوراً مهماً في إحداث تحركات في أسعار الأصول سوأءا كان ارتفاعا فيها او انخفاضاً، و يتبين ذلك واضحا في اسعار المساكن في الولايات المتحدة الامريكية و تأثيرها على باقي الاصول.(Eickmeier,2015:8)

و يقصد بالصدمة بشكل عام (Shock) هي حدوث حالة غير متوقعة او فجائية ، وتعد الصدمة هي السبب الأساس في حدوث الأزمة مستقبلا ، و الأزمة تعني وجود خلل يؤثر تأثيرا

الصدمة الائتمانية وتأثيرها في الاداء المصرفي

لامتصاص آثار الصدمة ، و التخفيف من حدتها و في اغلب الأحيان لا يتطلب التعامل مع الصدمة سوى استيعاب ، و امتصاص قوة الصدمة في البداية ، و بعد ذلك الوصول إلى الأسباب الحقيقية التي أدت لهذه الصدمة و معالجتها. (سلمان، ٢٠١٠: ١٤٢) ، و الجدول (٩) يعرض من المفاهيم لمجموعة من الباحثين حول الصدمة الائتمانية ، و كالآتي:

ماديا او معنويا في النظام بأكمله، وهذا الخلل ناجم عن حدث مفاجئ او غير مفاجئ ، وعليه تكون الصدمة بداية لحدوث الأزمة و التي تتسبب في انهيار التوازن في النظام كله، و يمكن السيطرة على نتائج الصدمة ، و تقليل آثارها إذا كان هناك توقع لها ، ومن ثم اتخاذ الإجراءات الوقائية و التدابير التي يمكن ان تخفف من تأثير هذه الصدمات ، و تتيح فرصة لمتخذي القرار لاتخاذ إجراءات سريعة

الجدول (٩) بعض المفاهيم حول الصدمات الائتمانية لعدد من الكتاب والباحثين

ت	الباحث	المفهوم
١	Milcheva,2013:37	هي انخفاض سريع في توفير القروض، أو زيادة حادة في تكاليف الحصول على قروض جديدة من المصارف ، و تحدث الصدمات الائتمانية بعد فترات طويلة من الإقراض السهل وغير المسؤول من قبل المصارف، اذ تقدم المصارف قروض غير مدروسة للأفراد الذين لا يكونون مؤهلين عادة للحصول على القرض المصرفي.
٢	Mimir,2016:28	هي حدوث تغير مفاجئ و شديد في الائتمان و ان هذه الصدمة تكون اما ايجابية او سلبية فالصدمة الايجابية هي زيادة غير متوقعة في الايرادات ، اما السلبية فهي انخفاض حاد في الايرادات أي خسائر عالية ، ومن خلال الوقائع التاريخية يتضح ان حدوث الصدمة الايجابية قليل جدا ، و حدوث الصدمة السلبية اكثر انتشارا لما شهدته اقتصادات بلدان العالم وتعرضها للعديد من الصدمات بمختلف انواعها التي ادت في النهاية الى حدوث ازمة .
٣	Gumata & Ndou,2017:221	هي حالة من عدم الثقة تنتج في قطاع المصارف بسبب انخفاض في توافر القروض (الائتمان) أو اسعار الفائدة العالية عليها ، الامر الذي يؤدي الى زيادة طلبات السحب من قبل المودعين و بالتالي هبوط اسعار الاسهم للمصرف في السوق المالية .
٤	Laeven,el at,2018:25	هي التخلف عن سداد القروض ، و مع بدء التخلف عن سداد هذه القروض السيئة، فإن المصارف سوف تتشدد في منح الائتمان، مما يؤدي إلى انخفاض مفرط بأسعار قيم الأصول اذ تحاول المصارف استرداد الخسارة عن طريق الإغلاق على العقارات و بيعها بالمزاد العلني ، و يؤدي ذلك بدوره إلى دوامة هبوطيه ، اذ تستمر القروض بالمزيد من التراجع ويظل هناك المزيد من الممتلكات الغير مباعة.

المصدر : اعداد الباحثان بالاعتماد على الادبيات ذات الصلة.

الصدمة الائتمانية وتأثيرها في الاداء المصرفي

والاستهلاك ، و زيادة في اسعار الفائدة وتراجع في الادخار.

٧- صعوبة الحصول على راس المال الاستثماري والاستهلاكي سواء لإنجاز المشاريع الاستثمارية ، او لتمشية الامور الاساسية لكون المصارف التي عانت من الصدمة الائتمانية قد انخفضت أصولها كثيرا ، وقد فقدت كثيرا من سيولتها سواء بالصدمة الائتمانية ، او بالسحب الكبير جدا لودائع المودعين لديها.

٨- يعرف الباحثان الصدمات ائتمانية بأنها (انخفاض شديد في توفير الائتمان او ارتفاع لتكاليف الحصول على القروض، و بالتالي عدم المقدرة بالحصول على القروض و ذلك بسبب حدوث صدمة ائتمانية داخل النظام المصرفي ، قد تكون داخلية او خارجية يمكن ان تنتقل اثارها سريعا الى الاقتصاد المالي و النظام الاقتصادي ككل ، و كذلك الى خارج البلد الامر الذي قد يولد اثار سلبية و مشاكل قد يبقى يعاني منها النظام الاقتصادي و المصرفي وقتا طويلا اذا لم يتم حلها سريعا)

ثانيا: الفرق بين الازمة والصدمة : ان الجدول (١٠) يوضح بعض الفروق الهامة بين الازمة و الصدمة ، و كما هو موضح ادناه :

ومما تم التوصل اليه الباحثان من المفاهيم و وجهات النظر المختلفة التي تمخضت بموضوع الصدمات الائتمانية ، يمكن ابرازها في مجموعة من النقاط المهمة، وهي كالآتي :-

١- تحدث الصدمة الائتمانية بسبب الائتمان المصرفي الممنوح الغير مخطط له الى الزبائن و المنظمات.

٢- السبب البارز في الصدمة الائتمانية عالميا هو القروض على العقارات في الولايات المتحدة الامريكية.

٣- غياب التخطيط الصحيح للسياسة الائتمانية للمصرف الامر الذي جعل المصرف يتخذ قرارات ائتمانية غير صحيحة.

٤- عدم موازنة المصرف بين هدف الربحية و الامان الامر الذي ينتهي به الى أن يذهب بعيدا في الاقراض وبالتالي يقع في فخ السيولة و مشاكل عدم السداد.

٥- ان الصدمات الائتمانية يمكن ان تنتقل سريعا داخل الاقتصاد المالي والاسواق المالية سريعا ، وبالتالي تخلق مشاكل كبيرة و مستدامة في الاقتصاد اذ لم يتم معالجتها سريعا.

٦- تسبب الصدمة الائتمانية تراجع كبير في الثقة المصرفية و كذلك انخفاض في الاستثمار

الصدمة الائتمانية وتأثيرها في الاداء المصرفي

الجدول (١٠) الفرق بين الازمة و الصدمة

وجه المقارنة	الازمة	الصدمة
المفهوم	هي انهيار في النظام المالي وغير المالي في النظام برمته مصحوبا بفشل كبير في المؤسسات المالية وغير المالية او فشل في عملة دولة ما او في سوق العقارات او في السلع البترولية لتمتد بعد ذلك الى باقي مفاصل الاقتصاد مع انكماش حاد به .	تعتبر الصدمة عن موقف حاد ينجم عن حادث غير متوقع وتؤدي الى شعور فجائي بالخداخ والغدر وشعور بالإساءة غير المتوقعة وتؤدي الصدمة الى تتابع الاحداث بصورة تعزز شعورا مركبا من الدهشة والذهول ، ويمكن القول ان الصدمة هي احد الاعراض الاساس الناجمة عن وقوع الازمة ، يكون الاحساس بالصدمة سريعا وطارئا ويزول بسرعة
الاسباب	تختلف الاسباب حسب حدة الازمة وتأثيرها فمن اسباب الازمة مثلا الذعر المصرفي او الفشل الذي بدوره يؤدي الى كساد في النشاط الاقتصادي ، او قد يكون السبب في انهيار حاد في اسواق الاسهم او اسعار الاصول او بسبب انهيار عملة وانهيار سعر الصرف ، او عدم الموازنة بين حجم الاصول وحجم الالتزامات للمؤسسات المالية او عن طريق الانتقال فتنتقل الازمة من قطاع الى اخر او من بلد الى اخر .	تختلف الاسباب حسب نوع الصدمة ومن الاسباب التي تحدث في الصدمات ، المضاربة ، التغير في اسعار الفائدة ، عدم وجود رقابة تنظيمية ، التغيرات الغير متوقعة في متوسط الارصدة النقدية من قبل البنك المركزي ، قروض الرهن العقاري ، الاسباب السياسية ، السياسة المالية في البلد.
الاثار	التعقيد والتشابك والتداخل في عواملها واسبابها ، سيادة حالة من الذعر والتخبط اثناء حدوث الازمة مما يؤدي الى الشك في البدائل المطروحة لمجابهة الاحداث المتسارعة ، حصول كساد عام وعجز في اغلب الانشطة الاقتصادية والمنظمات العامة والخاصة ، وتدهور الاصول المالية ، وانخفاض في الارباح المتحققة مما يترتب على ادارات المنظمات تسريح عدد كبير من الموظفين وبدوره يسبب البطالة	الضعف العام في النشاط الاقتصادي بصورة عامة وعلى القطاع المصرفي خاصة كما في الصدمة الائتمانية ، الانخفاض في الناتج المحلي الاجمالي ، تشديد الاتفاق على المستهلكين ، ارتفاع نسبة البطالة ، الارتفاع او الانخفاض في اسعار الاصول والسلع حسب نوع الصدمة، تشديد الاتفاق على دخول الاسر ، تشدد المصارف في منح الائتمان بعد حدوث صدمة القروض وعدم السداد.
الانواع	الازمة المالية العالمية (ازمة الرهن العقاري في الولايات المتحدة الامريكية) ، ازمة دول الاتحاد الاوربي في الانتاج الصناعي، ازمة بورصة نيويورك ، ازمة النور الاسبوية ، ازمة اليونان وغيرها من الازمات التي حدثت في اقتصادات دول العالم .	الصدمة الاقتصادية ، النقدية ، المالية ، الطلب الكلي ، العرض الكلي ، الائتمانية ، مؤقتة قصيرة الاجل ، طويلة الاجل ، الدخل ، السياسية ، النفطية وغيرها .
المعالجة	ان الية المعالجة تكون حسب نوع الازمة والبلد الذي حدثت فيه نوع الازمة فمثلا في الولايات المتحدة الامريكية اوصى كل من محافظ البنك الفيدرالي ووزير الخزانة الامريكي بضرورة تخصيص كم كبير من التمويل لإعادة الاستقرار للقطاع المالي الامريكي ، كذلك تدخل الحكومات مباشرة في سوق المال وذلك بمنع البيع على المكشوف في سوق	ان الية المعالجة تكون حسب نوع الصدمة ففي حالات التخلف عن السداد ، يمكن لمقرض الرهن العقاري استرداد المنازل او المباني كتأمين لقروض الرهن العقاري ، اي استعادة هذه الأصول بدلاً من السداد، الموازنة بين الطلب والعرض ، جلب اشخاص كفؤين في ادارة عمل المنظمات لتفادي الاخطاء المحتملة ، عمل استراتيجية وتخطيط منظم قبل الشروع في اي

الصدّات الائتمانية وتأثيرها في الاداء المصرفي

الاسهم ، ومن المعالجات الاخرى كما في ازمة مصرف (UBS) السويسري انتهاء خدمات لكبار مسؤولين اضافة لتسريح عدد كبير من الموظفين ، ايضا التأكد من سلامة التأمينات والرهونات مقابل القروض المعطاة للأفراد والشركات كما في الأزمات التي تحدث في المصارف	عملية ادارية او مالية ، المراقبة المستمرة على منح الاموال وفي اي مجال صرفت وهل حققت الغرض المنشود وهل صرفت الاموال الى الاشخاص ذات السمعة الجيدة ، واخيرا الاستفادة من الخبرات والدول المتقدمة .
---	--

المصدر : من اعداد الباحثان بالاعتماد على المصادر (عبد اللطيف، ٢٠١١: ٢٧)، (كورتل ورزيق، ٢٠١٣: ١٩)، (Fadejeva, el at, 2017, 24)

ثالثا : انواع الصدمات الائتمانية

١- حسب مصدرها : و تتكون من نوعين و هما :

أ- صدمة العرض الائتماني: هي مقدار التغير في عرض الائتمان المتوقع ، او غير المتوقع و الذي يسبب باختلال التوازن في مقدار الائتمان المخطط له او كمية الارصدة التي يمتلكها الافراد وهي تحدث عند قيام سياسات المصرف المركزي في عرض الائتمان بشكل مفاجئ للقيام بزيادة كمية الائتمان المعروضة، او التقليل منها وبالتالي تكون الاختلالات في التوازن عند الافراد فيما يرغبون بالاحتفاظ في حيازة الممتلكات النقدية. (Fadejeva, el at, 2017, 23)

ب- صدمة الطلب الائتماني: هي مقدار التغير في الطلب على الائتمان وذلك نتيجة للتغيرات التي تحدث في طلب الافراد والمؤسسات المالية سواء من القطاع العام او الخاص الى مقدار من الائتمان والتي ينتج عن التغير في مستوى الاسعار او ان ارتفاع مستوى

الاسعار سوف يزيد الطلب على الائتمان ويحصل العكس في انخفاض الاسعار يقل الطلب على الائتمان وكذلك مستويات دخول الافراد فارتفاع مستوى الدخل يؤدي الى الاحتفاظ بالنقد اي الزيادة في الطلب على النقود ، وايضا اسعار الفائدة من العوامل الرئيسية التي تؤثر على الطلب على الائتمان والتي تؤثر بعلاقة عكسية فعند ارتفاع اسعار الفائدة يقلل من الطلب على الائتمان والعكس عندما تنخفض اسعار الفائدة. (Fadejeva, el at, 2017, 23)

٢- حسب اتجاهها : و هي كذلك تقسم الى نوعين ، و هما :

أ- الصدمة الائتمانية الايجابية: وهي مقدار الزيادة في الائتمان وتحقيق ايرادات عالية منه والتي ينتج عن اثار ايجابية على المتغيرات الاقتصادية اذ يحقق حركة ونشاط على المستوى المصرفي بصورة خاصة وعلى النشاط الاقتصادي بصورة عامة التي تشمل بقية القطاعات المختلفة الصناعية والتجارية والعقارية

الصدمة الائتمانية وتأثيرها في الاداء المصرفي

ميسرة جدا (مثل الدفعات الأولية أو عدم الحصول على القروض الأولية أو متطلبات الحصول على القروض)، و تؤدي تلك الزيادة الحادة في قيم العقارات للمستثمرين إلى قيامهم بشراء استثمارات ذات أسس غير موثوقة أو معدومة، مما يؤدي الى عدم التوازن في قيم الاصول، ومع استمرار ارتفاع اسعار الاصول حتى وصولها إلى مستويات غير مستدامة أو غير عقلانية.

٢- قروض الرهن العقاري و القروض الفرعية: مع معدلات الفائدة المنخفضة، و معايير الإقراض السهلة جدا، فان كثير من الأفراد الذين عادة لا يكونوا مؤهلين للحصول على قروض الرهن العقاري التقليدي (الا من خلال وجود الحد الأدنى ٢٠٪ دفعة أولى) تتحول هذه القروض إلى الرهون ذات معدل قابل للتعديل أو القروض الفرعية، و هذه القروض تسمح لك بشراء العديد من الممتلكات، و العديد من المشترين يقومون بشراء أكبر و أعلى الممتلكات الممكنة الحصول عليها، و في هذه الحالة ينطرح التساؤل ما سيحدث لدفعات منزلهم إذا بدأت أسعار الفائدة في الارتفاع، و هذا يخلق قنبلة موقوتة اذ ان كثير من الناس لن يكونوا قادرين على تحمل دفعات ممتلكات منازلهم بمجرد أن تبدأ أسعار الفائدة في الارتفاع باستمرار على مدى فترات من الزمن.

لما فيها من ارتباط وثيق مع المصارف .
(Fadejeva,el at,2017,24)

ب- الصدمة الائتمانية السلبية: هي عكس الصدمة الائتمانية الايجابية وهي مقدار الانخفاض في الائتمان وعدم تحقيق الايرادات منه اي تسبب في خسائر كبيرة، وتعد الصدمة السلبية هي السبب الرئيسي في حدوث الازمة وهي تعني وجود خلل يؤثر تأثيرا ماديا ومعنويا في النظام بأكمله وعلى النشاط الاقتصادي عامة وان الصدمة هي بداية لحدوث الازمة التي تسبب في انهيار التوازن . (Fadejeva,el at,2017,24)

رابعا: اسباب الصدمات الائتمانية: هناك العديد من الأسباب التي تجعل الصدمات الائتمانية تحدث، وكلها ذات أهمية مماثلة دعونا نلقي نظرة على عدد قليل من الأسباب، بما في ذلك انهيار الرهن العقاري وأزمة الائتمان في ٢٠٠٦-٢٠٠٨، و كالاتي : (Chong, & Costello,2017:9)
(Ongena,2013:37)

١- المضاربة: من السهل جدا الحصول على الائتمان من المصارف بسبب كثرتها، و المنافسة الموجودة بينها، و كثير من الأفراد و المستثمرين يعتقدون أن الأسعار الاصول سوف تستمر في الارتفاع، ويؤدي ذلك إلى حصول الكثير من الناس على قروض إضافية بشروط

الخدمات الائتمانية وتأثيرها في الاداء المصرفي

٣- عدم وجود رقابة تنظيمية: بما أن العديد من وسطاء الرهن العقاري و المصرفيين يواصلون كتابة قروض مشكوك فيها ، او يضللون المقترض بقروض وهمية ، فإن شركات التأمين ، و التي تعمل للمصارف اذ انها تحدد ما إذا كان المقترض لديه القدرة على سداد القرض او لا ، فأنها تغض الطرف عن ما يجري حتى يمكن للمصارف أن تحقق زيادة في الأرباح من خلال عدد القروض التي كتبتها او عدد القروض التي منحتها مقارنة بالمصارف الاخرى ، و كان إلغاء قانون غلاس- ستيغال في عام ١٩٩٩ (الذي كان قانونا في عهد الكساد العظيم يحظر على المصارف و السماسرة و شركات التأمين المشاركة و التدخل في أعمال بعضها البعض) ، وهناك مثالا آخر على الافتقار إلى الرقابة التنظيمية، و في الوقت الذي ألغي فيه القانون، جادل كثيرون من المختصين بأن المصارف الأمريكية لا تستطيع التنافس في البيئة العالمية بسبب القوانين التقييدية المفروضة عليها ، ولكن إذا تمت إزالة بعض اللوائح القديمة او استبدالها بقوانين اقل تشددا ، فإنه يمكن للمصارف الأمريكية أن تراقب نفسها بنفسها دون تنظيم حكومي ، و بالتالي تستطيع ان تنافس أفضل في السوق مع المصارف العالمية الاخرى.

٤- التغير في أسعار الفائدة: أسعار الفائدة لها تأثير كبير على القروض ، باختصار ، القروض ذات معدلات الفائدة المرتفعة التي لديها دفعات شهرية أعلى أو تستغرق وقتاً أطول لتسديدها من القروض ذات أسعار الفائدة المنخفضة ، فمن عام ٢٠٠٠ إلى ٢٠٠٣، خفض مجلس الاحتياطي الاتحادي الأمريكي أسعار الفائدة من ٦٪ إلى ١٪ في محاولة لمنع الاقتصاد من الانزلاق او الوصول إلى الركود بعد هجمات ١١ سبتمبر ، و الفضائح المحاسبية التي ظهرت في ذلك الوقت، و مع انخفاض التضخم ، رأى مجلس الاحتياطي الاتحادي أنه من خلال خفض أسعار الفائدة إلى هذه المستويات، سيكون الأمر مجرد وقت قبل أن يتحسن الاقتصاد ، و يمكن أن تبدأ برفع أسعار الفائدة مرة اخرى ، وكان من الآثار الجانبية لهذا العمل أنه ساعد على خلق بيئة سهلة للحصول على راس المال ، و رأى الكثيرون في وول ستريت أنه إذا تمكن مجلس الاحتياطي الفدرالي من الدخول في صندوق تحوط كبير و إنقاذ الوضع ، كما فعلوا في إدارة رأس المال طويلة الأجل في عام ١٩٩٨، فإن الحكومة ستكون هناك عندما يحتاجون إلى خطة إنقاذ، وقد أدى ذلك إلى خلق أرضية خصبة مثالية لتطبيقات الرهن العقاري العالمية تاريخيا ، و إعادة التمويل مع

الصدمة الائتمانية وتأثيرها في الاداء المصرفي

القليل من التدقيق و الرقابة ، أو عدم التدقيق على القروض المشكوك فيها التي يتم كتابتها.

٥- اسباب سياسية: كان العديد من السياسيين يسجلون قولهم أنه كلما ارتفعت نسبة ملكية المنازل للأفراد، كان ذلك أفضل ، ومع ذلك، لم يأخذوا في الحسبان هو ما سيحدث للاقتصاد من وجهة نظر أولئك الذين لا يستطيعون تحمل تكاليف ديارهم عندما يحدث تباطؤ لا مفر منه ، و أدى ذلك إلى ضغوط هائلة على عمالقة الرهن العقاري مثل (فاني ماي ، و فريدي ماك) لكتابة الرهون العقارية لأولئك الذين لم يكن لديهم رصيد كافي لشراء منزل.

٦- سياسة البنك المركزي: ان سياسة البنك المركزي التوسعية للمنح الائتمان للزبائن و المنظمات ، و بضمانات قليلة نسبيا ، و كذلك كفالات غير حقيقة تؤدي في نهاية المطاف الى معدلات عالية من المبالغ الممنوحة كائتمان الى اشخاص لا يتمتعون بالثقة و القدرة على السداد الامر الذي يؤدي بالنهاية الى تحقيق صدمة ائتمانية في المصرف ، و كذلك فأن ضغط البنك المركزي على المصارف التجارية لإعطاء قروض السكن للأفراد و بضمانات غير حقيقة يعطي نفس الامر ، و الشكل الاخر لسياسة البنك المركزي هو التضيق الشديد على المصارف التجارية في منح الائتمان للأفراد والمنظمات و ذلك بتحديد سعر فائدة عالي جدا

، او تحديد الفئات التي لها الحق في الاستفادة من الائتمان هو الاخر يؤدي الى صدمة ائتمانية لكون المصرف لم يستغل الائتمان المصرفي المخطط له ، لذلك يرى الباحثان ان الحل الامثل هو الموازنة بين السياسة التوسعية و الانكماشية للبنك المركزي وبين متطلبات السوق من الائتمان المصرفي اي الموائمة بين العرض و الطلب الائتماني وتحديد السقوف الائتمانية و الضوابط و الشروط التي تحمي الطرفين المقرض والمقترض و بالتالي لا تلغي طرفا على حساب الاخر او تهمله.

خامسا : الاثار الناتجة عن الصدمات الائتمانية: ان الاثار الناتجة عن الصدمة الائتمانية تتلخص في عدد من النقاط ، وهي كالآتي : (Gilchrist & Zakrajšek, 2012:154)

١- تشديد الإنفاق على المستهلكين: مع تدهور الاقتصاد والبطالة في الارتفاع، فإن العديد من المستهلكين إما أن يبطئوا أو يقللوا من الإنفاق لمواجهة هذا التدهور، و هذا يؤدي إلى انخفاض مبيعات التجزئة و كذلك ثقة المستهلك تبدأ في الانخفاض بالإنفاق ، وبالتالي يصبح الحصول على الائتمان أكثر صعوبة نتيجة للصدمة الائتمانية، لذلك يتم وضع العديد من الاجراءات على مشتريات العناصر الكبيرة مثل السيارات أو المنازل أو أنظمة الترفيه المنزلي

الصدّات الائتمانية وتأثيرها في الاداء المصرفي

على العقد بسبب معايير الإقراض الأكثر تشدداً التي تنتهجها إدارة المصارف.

٢- **تزايد معدلات الفائدة والارتباط:** ومع وجود العديد من المقترضين الذين مازال في ذمتهم من الديون، تؤدي الزيادات في أسعار الفائدة إلى دورة من ارتفاع الرهون بسبب استسلام أصحاب المنازل للضغوط المالية المضافة ، هذا يسبب الى ان العديد من أصحاب المنازل على المسير نحو الإفلاس عن منازلهم واخذ ملف للإفلاس كوسيلة لخفض ديونهم، وهذا يؤدي إلى مزيد من التخفيضات والخسائر في المصارف .

٣- **تأثير الدومينو على جميع أنواع القروض الأخرى:** وتخلق معايير الإقراض الأكثر تشدداً للرهن العقاري آثاراً مضاعفة تزيد من صعوبة الحصول على قروض لأغراض أخرى، مثل تمويل السيارات وخطوط الائتمان الاستهلاكي ويؤدي ذلك إلى انخفاض مبيعات التجزئة أكثر مما يسبب انحداراً مالياً هبوطياً ، ويمكن أن تؤثر صدمات الائتمان على الاقتصاد ككل بعدة طرق مختلفة وتشمل بعض هذه الطرق الآتي : (Gilchrist & Zakrajšek, 2012:176)

٤- **تشدد المصارف على منح الائتمان لجميع أنواع القروض الأخرى:** أصبحت العديد من المصارف التي كانت سهلة جداً على معايير الإقراض حذرة جداً على مجموعة متنوعة من القروض المختلفة، ومن ثم تصبح الشركات

الصغيرة التي تعتمد على هذه القروض وخطوط الائتمان لتمويل عملياتها اليومية لا تتوفر لديها سيولة مالية ، و هذا يترك الشركات الصغيرة غير قادرة على دفع فواتيرها الفورية، مما يجبرها على التصفية أو الإفلاس.

٥- **ارتفاع نسبة البطالة :** وعندما تكون الشركات غير قادرة على دفع فواتيرها الفورية، فإنها تواجه المهمة غير السارة المتمثلة في تسريح الموظفين، مما يخلق وضعاً ترتفع فيه البطالة في المجتمعات المحلية على الصعيد الوطني.

٦- **تعرض المصارف وشركات الوساطة لضغوط شديدة:** مع استمرار الصدمة الائتمانية، فإن الآثار على المصارف وشركات الوساطة يمكن أن تكون مدمرة، وبعد إلغاء قانون غلاس-ستيغال ، قفزت العديد من المصارف وشركات الوساطة بقوة إلى مجموعة متنوعة من القروض المختلفة تتراوح بين القروض المنزلية والقروض التجارية والقروض الإنشائية، وقيامهم بذلك خلقوا وضعاً يمكن أن تتأثر فيه سيولتهم المالية الإجمالية بسلسلة من القروض السيئة، مما دفع المصارف إلى زيادة تشديد معايير الإقراض.

سادساً : **الآلية انتقال الصدمات الائتمانية :** ان مصادر الصدمات الائتمانية الأساسية هي مصدرين اما من داخل البلد ، او خارجه وفي

الصدمة الائتمانية وتأثيرها في الاداء المصرفي

ما يلي توضيح للألية انتقال الصدمة الداخلية و الخارجية و كما يأتي :

١- الية انتقال الصدمة الداخلية: يمكن ان تنشأ الصدمة الداخلية بسبب بعض المشاكل والاضطرابات في الائتمان ، و التي منها اختلاف اسعار الفائدة ، او القيود المفروضة على الائتمان الممنوح من المصارف التجارية بسبب الادوات النوعية و الكمية للبنك المركزي ، و اذا حدثت صدمة ائتمانية سواء كانت سلبية او ايجابية فأنها تنتقل الى القطاعات الاخرى داخل الاقتصاد عبر الارتباط الوثيق بين القطاعات المختلفة والمصارف ، فمثلا عند حدوث صدمة ائتمانية في القروض العقارية فأن ذلك يؤثر بشكل مباشر على شركات الوساطة العقارية وشركات العقارية بشكل عام ، ويمكن ان تنتقل الصدمة الائتمانية الى قطاع التأمين عن طريق شركات الوساطة العقارية الخ ، و اثبتت النظريات ان الية الترابط الوثيق بين دورات الاعمال هي سبب رئيسي في انتقال الصدمات داخل اقتصاد ما ، وكذلك فأن الية انتقال الصدمة الائتمانية في القطاعات المالية هي اسرع منها في القطاعات الحقيقة. (Mian,el at,2017:23)

٢- الية انتقال الصدمة الائتمانية الخارجية : اذا حدثت صدمة ائتمانية في قطاع مصرفي لدولة ما، فأنه من الممكن ان ينتقل الى الدول

الاخرى سواء كانت مجاورة لذلك البلد او لا ، و ان اهم سبب في انتقال الصدمة الائتمانية هو العلاقات الدولية المترابطة و الوثيقة بين الدول ، وان قنوات انتقال الصدمات الائتمانية بين البلدان هي كما يأتي : (el at,2015:37), (Batiz-Zuk

أ- قناة التجارة الدولية في السلع والخدمات

ب-قناة التجارة المالية

ت-قناة تجارية وتبادلية(التجارة التبادلية)

واما انتقال الصدمة الائتمانية في صناعة معينة او منظمة محددة يمكن ان تنتشر بسرعة عبر بلد او منطقة او الاقتصاد العالمي بأسره وبقنوات مختلفة ، وبطبيعة الحال ان الصدمات غالبا ما تكون غير متوقعة ولكن يمكن اعتماد سياسات تساعد على الحد من تأثير الصدمات ، كما في الصدمة الائتمانية التي حدثت في الولايات المتحدة الامريكية في ٢٠٠٨ اذ بدأت في القطاع المصرفي عن طريق منح الائتمان وبدأت تنتقل الى القطاعات الاخرى وتؤثر عليها وكان تأثيرها الاكبر على قطاع السكن لأنها كانت عن طريق قروض الرهن العقاري ، وبدأت تنتقل الى بقية القطاعات الاخرى المختلفة مما تركت اضطرابات في اعقابها وبدأت تنتقل الى بلدان العالم الاخرى عن طريق انتقال رؤوس الاموال .

الصدّات الائتمانية وتأثيرها في الاداء المصرفي

٨-تقنين عمليات منح الائتمان الى المشاريع الاستثمارية ، و تخفيض منح الائتمان الى العمليات الاستهلاكية للأفراد.

ثامنا: مقاييس الصدمات الائتمانية: يرى (Bodnár et al, 2018:26)، (الغالبى وبديوي، ٢٠١٧:١١٨) ان مقاييس الصدمات الائتمانية تتمثل في مقياسين و هما :

١-طريقة قياس الصدمات الائتمانية بالاعتماد على الائتمان المصرفي: يتم استخدام نموذج قياس الصدمات الائتمانية عن طريق الائتمان المصرفي الممنوح ، و يتم اعتماد مقدار الصدمة عن طريق البواقي العشوائية (U) لمعادلة الانحدار المتعدد للائتمان والتي تتضمن المتغيرات الاتية :

اولا:- المتغير التابع : استخدم الائتمان المصرفي بوصفه متغيرا تابعا في الزمن (t) ونرمز له (CRT).

ثانيا :- المتغير المستقل (X1) وهو التباطؤ للائتمان المصرفي في الزمن (t-1) ونرمز له (CRT-1).

ثالثا :- المتغير المستقل (X2) وهو التباطؤ الزمني للائتمان المصرفي في الزمن (t-2) ونرمز له (CRT-2) .

رابعا : مقدار الصدمة الائتمانية (U) و البواقي العشوائية لمعادلة الانحدار المتعدد ، وبالتالي فإن معادلة الانحدار المتعدد لاستخراج

سابعا : اليات معالجة و تخفيف الصدمات : (Gambetti & Musso, 2012:34)

(Bottero, et al, 2015:13) بالاعتماد على المصادر اعلاه اعتمد الباحثان على مجموعة من اليات معالجة الصدمات و كالاتي:

١-استقطاب الكفاءات و الخبراء في مجال رسم السياسة المصرفية ككل و بشكل خاص السياسة الائتمانية.

٢-الموازنة بين عرض الائتمان او الطلب عليه.

٣-التأمين على الودائع المصرفية ، و انشاء شركات الكفالات المصرفية.

٤-التعاون مع شركات استشارات من الخبراء والمختصين في الائتمان المصرفي لرسم السياسة الائتمانية للمصرف وفق متطلبات الوضع الحالي.

٥-تقليل عمليات توريق القروض الا بعد دراسة مستفيضة وتوصيات من جهات قطاعية ذات علاقة و اختصاص و كونها لا تؤدي مشاكل في القطاع المالي و المصرفي.

٦- تقليل خطوات منح الائتمان مع الرقابة المستمرة على المصارف و معرفة زبائنهم الذين استفادوا من الائتمان و مواضع صرف الائتمان.

٧-انشاء شركات شقيقة للمصارف تهتم بعمليات الائتمان و التي تحدد احتياطي من كل عملية منح الائتمان للمحافظة على الاستقرار المصرفي الان و في المستقبل.

الصدمة الائتمانية وتأثيرها في الاداء المصرفي

الصدمة الائتمانية بواسطة الائتمان الممنوح ،
تكتب بالشكل التالي :

$$CRT = a + B1CRT-1 + B2CRT-2 + U$$

٢- طريقة قياس الصدمات الائتمانية
بالاعتماد على العوامل المؤثرة على الائتمان
المصرفي: يتم استخدام نموذج قياس الصدمات
الائتمانية عن طريق العوامل المؤثرة الائتمان
المصرفي الممنوح ، و يتم اعتماد مقدار الصدمة
عن طريق البواقي العشوائية (U) لمعادلة
الانحدار المتعدد للائتمان والتي تتضمن
المتغيرات الاتية :

اولا:- المتغير التابع : الائتمان المصرفي
بوصفه متغيرا تابعا، ونرمز له (CR).

ثانيا :- المتغير المستقل (X1) وهو العامل
الاول المؤثر في الائتمان المصرفي.

ثالثا :- المتغير المستقل (X2) وهو العامل
الثاني المؤثر في الائتمان المصرفي الممنوح.

رابعا : المتغير المستقل (X3) و هو العامل
الثالث المؤثر في الائتمان المصرفي الممنوح ،
الى اخر العوامل .

خامسا : مقدار الصدمة الائتمانية (U) من
البواقي العشوائية لمعادلة الانحدار المتعدد ،
وبالتالي فأن معادلة الانحدار المتعدد لاستخراج
الصدمة الائتمانية بواسطة العوامل المؤثرة
على الائتمان الممنوح ، تكتب بالشكل التالي :

$$CR = a + B1 X1 + B2X2 + + U$$

عملية تنفيذ الاستراتيجية ، وان احد اهم الاهداف
الرئيسية للبحوث التجريبية في الادارة التشغيلية
هو ايجاد العناصر وتحديد لها لدعم الاداء الجيد
(Gelderman, et al, 2016: 2) ، و في ما
يلي عدد من المفاهيم حول الاداء لمجموعة من
الكتاب والباحثين وهو كما موضح في الجدول
(١١) ادناه :

الاداء المصرفي

اولا: مفهوم الاداء : ان المنظمات الخاصة و
العامة لكي تحقق اداء متميزا لا بد لها من تنفيذ
استراتيجية طويلة الامد ، وان عملية تنفيذ هذه
الاستراتيجية هي تحويل الاهداف والخطط
المرسومة الى نتائج ، اذ ان انظمة القياس
للأداء تساعد المديرين على تقييم ومراقبة وتنقيح

الخدمات الائتمانية وتأثيرها في الاداء المصرفي

جدول (١١) مفهوم الاداء حسب رأي بعض الكتاب والباحثين

ت	الباحث ، السنة ، الصفحة	المفاهيم
١	Singh، ٢٠١٨: ٢٠	هو انجاز مهمة معينة تم قياسها وفق معايير معروفة بالدقة والكفاءة والسرعة ، وفي العقد يعتبر الاداء هو الوفاء بالالتزامات المحددة .
٢	Yang، etal: ٢٠١٨، ١٣	اداة مهمة لجعل المنظمات اكثر تنافسية فيما بينها في السوق وهي بمثابة بوصلة تشير الى اتجاهات التحسن المطلوب بنشاط عمليات المنظمة لأهدافها عامة من خلال معرفة التحقق من المؤشرات الفعلية ومقارنتها بالمؤشرات المستهدفة لمدة زمنية معينة.
٣	Maka, & Suresh, 2018: 6	هو المرأة العاكسة لأنشطة المنظمة وانجازاتها ، فهو نتائج النشاط الشامل الذي تمارسه المنظمة ويحدد مستوى انجازها ومدى استغلالها لمواردها اذ يشار اليه بقابلية المنظمة من تحقيق مهامها.

المصدر: اعداد الباحثان بالاعتماد على الادبيات اعلاه.

ويمكن ايضا ح مفهوم الاداء حسب رأي الباحثان "يعتبر الاداء مؤشرا هاما تبني عليه كافة القرارات المهمة فهو يحدد في ما اذا كان نشاط المنظمة ناجحا او فاشلا"

ثانيا: مفهوم الاداء المصرفي: ان تحديد مفهوم دقيق للأداء المصرفي والاتفاق عليه يعد من الاهداف التي يصعب تحقيقها وهناك من بين المفاهيم والمصطلحات التي لم تلقى تعريفا واحدا وشاملا لمصطلح الاداء ، بل هناك من يستخدم مصطلحات اخرى مثل الكفاءة ، الفاعلية ، الانتاجية ، لتعتبر كمترادفات له ، ولكن هذا غير صحيح وخاصة في العلوم المالية والاقتصادية وان اعطاء تعريفا وحيدا والاقتصار عليه يعد غير كافي للوصول الى مفهوم الاداء المصرفي بل يجب عرض المزيد من المفاهيم للوصول الى المفهوم الشامل .(صابر وعلي، ٢٠١٦: ٢٦).

يعتبر مفهوم الاداء المصرفي مثله كمثل الاداء الذي يطبق ويخطط له في بقية المنظمات

الاخرى وبما ان المصرف يعتبر هو من المنظمات فيعرف بأن الاداء المصرفي على انه تحقيق الاهداف التي يحددها المصرف في غضون الوقت المتفق عليه وبأقل التكاليف الممكنة مع استخدام الموارد المتاحة ، فعلى سبيل المثال يكون الاداء بالنسبة للمدير هو الربحية او القدرة التنافسية للمصرف او للموظف ، او بيئة العمل ، او جودة الخدمات المقدمة للزبائن ، وان تعدد الطرق الممكنة في تحديد مفهوم الاداء وذلك بسبب تنوع المجموعات التي تشكل المصرف (٢٠١٦: ٢٥، Hajer & Anis).

ثالثا: اهمية الاداء المصرفي : يمكن ايجاز اهمية الاداء بالنقاط الاتية : (الطيب، ٢٠١٦: ٤٨) ، (خمان وحمدان، ٢٠١٦: ٢٤) ١- يساهم الاداء في تحديد مدى قدرة المصرف على استثمار القدرات الكامنة وتوظيف

الخدمات الائتمانية وتأثيرها في الاداء المصرفي

حقيقة المركز المالي للمنظمة ، تقييم وتحديد اتجاهات الاداء ، والتنبؤ بالمستقبل ، ومن اهم المؤشرات التي تقيس الاداء المالي هي العائد على الاستثمار ، العائد على حق الملكية ، العائد على حقوق المساهمين ، والحصة السوقية .

(Fino,2015:67)

٢- مقياس اعادة الهندسة :- وهو من المقاييس ذات اداة تنافسية قوية في بيئة الاعمال من اجل تحقيق ميزة تنافسية من خلال اعادة هيكلة وتصميم وتنظيم الوظائف من البداية وتحسين مستويات الاداء ، حيث تبين هذه الاداة من اعادة التنظيم الجذري لعمليات المنظمة والوصول الى تحسينات ملموسة بالنسبة للتكلفة ، الربحية ، الجودة ، نوعية الخدمة المقدمة ، سرعة الاداء ، المركز التنافسي ، وعدد الزبائن ، من الخصائص التي تتميز بها اعادة الهندسة هي تعتبر عملية اساسية اي من الضروري على المنظمات مراجعة اسلوب عملها المتبع وهل يسير بالاتجاه الصحيح والمرسوم له.

(Onjure,etal,2018:9)

٣- مقياس لوحة القيادة:- هي احد اهم الادوات التي تعتمد عليها المنظمات في مراقبة التسيير الحديثة ، حيث تسعى من خلالها الى تحسين ادائها والمحافظة عليه ، وذلك من اجل مواكبة التطورات وتحقيق الهدف المنشود

الطموحات والمهارات لدى العاملين ، لان الاداء هو مقياس لقدرة ودافعية الفرد اتجاه عمله .

٢- يؤدي الاداء الفاعل الى تخفيض تكاليف العمل وترشيد المصروفات.

٣- يؤدي الاداء المتميز الى تكوين ميزة تنافسية للمصرف من خلال الابداع والابتكار والتطوير في تقديم البرامج في الاداء.

٤- يساهم الاداء في تحديد مدى نجاح ادارة الموارد البشرية في المصرف ومدى سلامة برامجه التي يعدها ويستخدمها، وبالتالي تحديد نقاط الضعف والقوة داخل المصرف

٥- يساعد الاداء العالي الى رفع مستوى الجودة في مدخلات ومخرجات العملية الانتاجية في المصرف.

٦- يعمل الاداء على مساعدة المسؤولين في المصرف من ايجاد نظم ترقيات ومكافآت واجور وحوافز تتناسب مع مستويات الاداء المختلفة في المصرف والعمل على اصلاح تلك النظم في حال اكتشاف تأثير هذه النظم على مستوى اداء للعاملين في المصرف .

رابعاً: مقاييس الاداء المصرفي: من اشهر المقاييس المستخدمة في قياس الاداء هي :

١- المقياس المالي :- يعد من اشهر ادوات قياس الاداء شيوعاً في المنظمات من خلال مقارنة اداء المنظمة في وضعها المالي خلال الفترة الزمنية المتتالية بهدف توضيح

الصدّات الائتمانية وتأثيرها في الاداء المصرفي

بالإضافة الى تجسيد الهدف الاسمي وهو البقاء والاستمرارية ، تبين الية عمل لوحة القيادة الى تقسيم المنظمة الى مراكز مسؤولية وتفويض السلطات ، ولهذا يمكن اعتبار لوحة القيادة بمثابة اداة رقابية ذاتية خاصة بالمسؤولين ، ومن اهم المؤشرات التي تستخدمها لوحة القيادة هي النسب ، الجداول ، المخططات البيانية ، الاشارات والرموز، رقم الاعمال ، الهوامش ، النتيجة الصافية ، الكمية المصنعة ، المبيعات (ميلي، ٢٠١٦: ٢١).

٤- مقياس المقارنة المرجعية :- اطلق اليابانيون على المقارنة المرجعية مصطلح (dantotsu) اي تعني السعي نحو الافضل وهي تجسد جوهر المقارنة المرجعية ، وهي عملية ايجابية واستباقية لتغيير العمليات وتحقيق الاداء المتميز ، وتعرف بأنها مجموعة من العمليات والمستلزمات الضرورية لممارسة التقييم المستمر لأداء المنظمة من خلال المقارنة بنموذج في نفس الاختصاص مشهود له بالكفاءة والسمعة الجيدة من خلال التعرف على مظاهر واسباب الفجوة والعمل على معالجتها ومن انواع المقارنة المرجعية الداخلية ، الخارجية ، المالية ، التنافسية ، الوظيفية . (عساف، ٢٠١٨: ٣٥٠)

٥- مقياس النظرية الغامضة (الضبابية):- تستخدم التعبيرات مثل (غير واضح ، ربما على الأرجح ، من المرجح جدا)

في الحياة اليومية ، وتمثل الى حد ما درجة عدم اليقين في الفكر الانساني ، ان النظرية الغامضة التي طرحها (Zadeh) هي مفهوم مهم تم تطبيقه في البيئة العلمية وايضا في الحقول الاخرى مثل هندسة التحكم ، نظام الخبراء ، الاستشارات المهنية ، علوم الادارة والمالية ، وبحوث العمليات ، وبالتالي اصبحت هذه النظرية مفيدة لأتمتة الانشطة البشرية مع معلومات تستند على عدم اليقين اي استخدمت هذه النظرية في قياس الاداء من خلال تجسيد الاحكام الذاتية للمقيمين داخل المنظمة ، من خلال مساعدة صانعي القرار في اختيار البديل الافضل . (Tseng,etal,2018:352)

خامسا : بطاقة الاداء المتوازن نشأتها و مفهومها : تعد BSC من اشهر انظمة ادارة الاداء تطبيقا على نطاق واسع ، وبعد التشكيك في المحاسبة الادارية المعاصرة في العديد من المقالات خلال عام (١٩٨٠) تم تطوير BSC ، كان ظهورها رسميا بشكل كامل في امريكا الشمالية في عام (١٩٩٢) من قبل الدكتور روبرت كابلان والدكتور ديفيد نورتون في كلية هارفارد للأعمال بعد دراسة دامت عاما كاملا على ١٢ منظمة في كندا والولايات المتحدة الامريكية ، وهي في الاصل استخدمت كنظام لقياس الاداء من وجهات نظر مختلفة على عكس انظمة قياس الاداء السابقة ، ان وجهات

الصدّات الائتمانية وتأثيرها في الاداء المصرفي

النظر المختلفة ، المنظور المالي ، الزبائني ، وفي ما يلي عدد من المفاهيم حول بطاقة الاداء العمليات الداخلية ، والتعلم والنمو . المتوازن لمجموعة من الكتاب والباحثين وهو كما (Voyant,etal,2017:216) موضح في الجدول (١٢) ادناه :

جدول (١٢) مفهوم بطاقة الاداء المتوازن حسب رأي بعض الكتاب والباحثين

ت	الباحث ، السنة ، الصفحة	المفاهيم
١	Kaplan & Norton, 1992:71	نظام اداري يهدف الى مساعدة المنظمات على ترجمة تصورها وبرامجها الى مجموعة من الاهداف والقياسات الاستراتيجية المترابطة ، اذ لم تعد التقارير المالية هي الطريقة الوحيدة التي تستطيع المنظمات من خلالها تقييم انشطتها ورسم تحركاتها المستقبلية .
٢	Hansen & Schaltegger,2016:193	نظام لأدارة الاداء ، يتم استخدامه من قبل المنظمات بأي حجم لمواكمة الرؤية والمهمة مع جميع المتطلبات الوظيفية ، والعمل اليومي ، و ايضا تمكينهم من ادارة وتقييم استراتيجية العمل ، ومراقبة الفعالية التشغيلية ، وتوفير التحسينات ، وبناء القدرات التنظيمية ، و احراز التقدم لجميع كفاءة الموظفين
٣	Yılmaz & Nuri,2018:24	عبارة عن نموذج لوضع قياسات للأداء من عدة منظورات بشكل متوازن تأخذ في الاعتبار الماضي والحاضر والمستقبل مقروءا بالبيانات التاريخية ، من اجل تحقيق الاهداف النهائية.

المصدر : اعداد الباحثان بالاعتماد على الادبيات ذات الصلة.

ب-يمكن استخدامها لتطوير الاهداف الاستراتيجية ومقاييس الاداء لتحويل استراتيجية المصرف الى عمل.

ت-يوفر طريقة لقياس ومراقبة اداء برامج الاداء الرئيسية التي قد تؤدي الى التنفيذ الناجح لاستراتيجية المصرف

ث-اداة فعالة لضمان ان يقوم المصرف باستمرارية تحسين نظامه وعمله .

سابعا : محاور بطاقة الاداء المتوازن: ان نموذج بطاقة الاداء المتوازن يدمج جميع أصحاب المصالح (مالكين، عاملين، زبائن، مجتمع) كما يوازن بين المقاييس المالية وغير

سادسا : فوائد استخدام بطاقة الاداء المتوازن في المصارف: تعتبر BSC اداة شائعة يتم تطبيقها من قبل العديد من المصارف لتقييم ادائه في جوانب متعددة في المصرف ، فهي تقدم رؤى ثابتة حول اداء المصرف ليس فقط للمدراء الذين يبحثون عن تحسين مستوى الاداء ، ولكن ايضا للمستثمرين الراغبين في قياس صحة الاداء فأن فوائد استخدام BSC بالنسبة للمصارف هي:

(Agyeman,etal,2017:204)

أ- يمكن استخدامها كإطار عمل لتقييم وتطوير استراتيجية المصرف .

الخدمات الائتمانية وتأثيرها في الاداء المصرفي

المالية فضلا عن الاهتمام الكافي في تحقيق الأهداف الاستراتيجية طويلة الامد الى جانب الأهداف قصيرة الامد من خلال الدمج بين المحاور الاربعة وهي كالتالي :- (Mehralian,etal,2017:125)

أ- **المحور المالي:** يحدد هذا المحور المقاييس المالية للنتائج الاقتصادية للإجراءات التي تتخذها المنظمة وتركز على التدابير المتعلقة بالربحية والتي يتحقق فيها المساهمون من ربحية استثماراتهم ، لذلك في ظل هذا المحور يتعين على المديرين وضع اجراءات مناسبة لكي يتم تحقيق النجاح المالي ، يقر كابلان و نورتون بالحاجة الى البيانات المالية التقليدية ، وتعتبر البيانات المالية الدقيقة في الوقت المناسب ضرورية للتوجه الفعال والكفاء للمنظمة ، ان توفير هذه البيانات في الوقت المناسب وللشخص المناسب في المنظمة يساعد الكثير في عملية اتخاذ القرار الصحيح في الوقت الملائم وبموجب هذا المحور فأن اكثر مقاييس الاداء شيوعا هي نمو الايرادات ، خفض التكاليف ، استخدام الاصول التي تقيس المؤشرات المالية مثل العائد على الاستثمار والقيمة الاقتصادية المضافة وصافي الدخل التشغيلي : (Abofaied,2017:5)

ب- **المحور الزبائني:** يقدم هذا المحور عرضا لكيفية ادراك الزبائن للمنظمة ، ويجب اعتبار

منظور الزبون العنصر المركزي في استراتيجية العمل و توفر مزيجا من العلاقة بين الخدمات و السعر ، و الصورة التي تقدمها المنظمة لزبائنها ، من هذا المنظور يجب على المنظمة ان تثبت كيف تميز نفسها عن بقية المنظمات المتنافسة من خلال الاحتفاظ بالعلاقة مع زبائنها المستهدفين وجذبهم والحفاظ عليهم لذلك يتعين على المديرين وضع اجراءات لتحقيق رؤية كيف تظهر لزبائنها ، ومن اهم المؤشرات التي تمثل هذا المحور هي زيادة الحصة السوقية ، زيادة الاحتفاظ بالعملاء وكسب عملاء جدد ، و زيادة رضا الزبون. (Moneim,etal,2017:153)

ج- **محور العمليات الداخلية:** يوفر هذا المحور للمنظمة كافة الوسائل التي يمكن من خلالها تحقيق توقعات الاداء ، ويشير هذا المنظور الى العمليات الداخلية للمنظمة ، وبالتالي فأن المديرين مطالبون بتوفير الاجراءات اللازمة التي ترضي الزبائن والمساهمين ، وما هي العمليات التي يجب ان تتفوق فيها ، ان الموضوع الرئيسي لهذا المحور هو نتائج العمليات الداخلية التي تؤدي الى النجاح المالي و رضا الزبائن ، وعادة ما تستند مقاييس هذا المنظور على انتاج السلع والخدمات بأكثر الاساليب كفاءة وفاعلية ، و من المؤشرات المستخدمة في هذا المحور هي عملية الابتكار

الصدّات الائتمانية وتأثيرها في الاداء المصرفي

على المدى الطويل ، ومن اهم المؤشرات التي تقيس هذا المحور هي زيادة قدرات الموظفين وزيادة الدافع والتمكين والمواءمة عند الموظف. (Paturusi & Sumarwan,2018:52)

المبحث الثالث : الجانب العملي

اولا:- توصيف الائتمان المصرفي لمصرف سومر التجاري :ان الجدول (١٣) يوضح الائتمان المصرفي الممنوح من قبل مصرف سومر التجاري ، و لمدة من (٢٠٠٤-٢٠١٦) ، وبكلا نوعية النقدي و التعهدي ، و كما يأتي :

ومعالجة العمليات (Jahantigh,etal,2018:227)

ح- محور التعلم والنمو: في اطار هذا المحور يجب على المديرين تحديد الاجراءات التي تحقق رؤية انه كيف سنحافظ على قدرتنا في التغيير والتحسين المستمر ، يرتبط هذا المحور بموظفي المنظمة ارتباطا رئيسيا ويقاس الى اي مدى تبذل المنظمة جهودا لتزويد موظفيها بفرص التعلم والنمو والتطوير في مجالاتهم ، ان اجراءات التعلم والنمو هي الاكثر صعوبة في الاختيار لذا ينبغي تشجيع القدرات التي تحتاجها المنظمة لموظفيها لخلق ونمو وتحسين

جدول (١٣) الائتمان لمصرف سومر التجاري(بالمليون دينار) لمدة ٢٠٠٤-٢٠١٦

السنة	الائتمان النقدي	نسبة مساهمة النقدي في تكوين الائتمان %	الائتمان التعهدي	نسبة مساهمة التعهدي في تكوين الائتمان %	الائتمان الكلي	التغير بالائتمان %
٢٠٠٤	٥٦٣٣	٧٠,٣٣	٢٣٧٥	٢٩,٦٦	٨٠٠٩	-
٢٠٠٥	١٦٧٥٦	٨٠,٤٩	٤٠٥٩	١٩,٥٠	٢٠٨١٥	١٥٩,٨٩
٢٠٠٦	١٥٠٦٥	٧٨,٠٣	٤٢٣٩	٢١,٩٥	١٩٣٠٥	-٧,٢٥
٢٠٠٧	١١٨٥٧	٦١,٦٥	٧٣٧٣	٣٨,٣٣	١٩٢٣١	-٠,٣٨
٢٠٠٨	١٦٧٥٠	٨٠,٢٢	٤١٢٩	١٩,٧٧	٢٠٨٧٩	٨,٥٦
٢٠٠٩	٤٦٩٧٤	١٠٠,٦	-٣٢٥	-٠,٦	٤٦٦٤٨	١٢٣,٤٢
٢٠١٠	٤٩١٨٢	٨٧,٨٨	٦٧٧٨	١٢,١١	٥٥٩٦٠	١٩,٩٦
٢٠١١	٧٥٥٤٨	٩١,٨١	٦٧٣٤	٨,١٨	٨٢٢٨٣	٤٧,٠٣
٢٠١٢	٧٤٦٩٢	٩٥,٧٥	٣٣١٥	٤,٢٤	٧٨٠٠٧	-٥,١٩
٢٠١٣	١٠٥٤٧٢	٩٧,٨٠	٢٣٧٦	٢,٢٠	١٠٧٨٤٠	٣٨,٢٤
٢٠١٤	١٤٣٠٤٩	٩٧,٧٠	٣٣٦٥	٢,٢٩	١٤٦٤١٥	٣٥,٧٧
٢٠١٥	١١٦٢٧٩	٩٨,٨٨	١٣١٣	١,١١	١١٧٥٩٢	-١٩,٦٨
٢٠١٦	١١٠٨٠٠	٩٩,٥٦	٤٨٠	٠,٤٣	١١١٢٨٠	-٥,٣٦

المصدر : اعداد الباحثان بالاعتماد على التقارير السنوية للمصرف من (٢٠٠٤-٢٠١٦)

الخدمات الائتمانية وتأثيرها في الاداء المصرفي

نلاحظ من الجدول (١٣) ان سنة (٢٠١٤) كانت هي اعلى سنة في منح الائتمان المصرف لمصرف سومر التجاري و بمبلغ قدره (١٤٦) مليار دينار ، و سنة (٢٠٠٤) كانت اقل سنة في منح الائتمان اذ بلغ مقدار الائتمان (٨) مليار دينار ، وكان اعلى معدل لتغير الائتمان اذ بلغ ١٥٩% لسنة ٢٠٠٥.

ثانيا: تقييم الاداء المصرفي بواسطة بطاقة الاداء المتوازن : تقييم الاداء المصرفي للمصارف عينة البحث بالاعتماد على بطاقة الاداء المتوازن ذات الاربعة محاور وهي (المالي ، الزبائني ، العمليات الداخلية والتعلم و النمو) ، اذ قام الباحثان بإعطاء درجة كلية لبطاقة الاداء وهي (١٠٠%) ، تم اعطاء درجة لمحاور بطاقة الاداء وهي (المالي ٤٠%، الزبائني ٢٠%، العمليات الداخلية ٢٥%، التعلم والنمو

١٥%) ، وعلى ضوء ما تقدم تم حساب بطاقة الاداء المتوازن ، و محاورها استنادا للبيانات التي تم جمعها من القوائم المالية للمصارف عينة الدراسة ، و كما هو موضح ادناه:

١- **تقييم الاداء المصرفي بالاستناد الى المحور المالي :** قام الباحثان بالاعتماد بطاقة الاداء المتوازن الموضحة ادناه بالنسبة للمحور المالي للمصارف عينة الدراسة ، اذ تم اعطاء درجة (٤٠%) للمحور المالي ، و الذي يتكون من اربعة مؤشرات وهي (كفاية راس المال ١٠%، العائد على الودائع ١٠%، العائد على الاستثمار ١٠% ، السيولة ١٠%) ، وتم تقسيم الدرجات على وفق الاداء المتحقق للمصرف عينة البحث ، و تم استخراج نتائج الاداء المصرفي استنادا الى المحور المالي لمصرف سومر التجاري ، وكما هو موضح ادناه :

الخدمات الائتمانية وتأثيرها في الاداء المصرفي

جدول (١٤) نتائج المحور المالي لمصرف سومر التجاري

السنوات	كفاية رأس المال %	درجة المؤشر ١٠ %	العائد على الاستثمار %	درجة المؤشر ١٠ %	العائد على الودائع %	درجة المؤشر ١٠ %	السيولة %	درجة المؤشر ١٠ %	درجة للمحور المالي ٤٠ %
٢٠٠٦	29	6	3	2	9	3	118	4	15
٢٠٠٧	13	3	3	2	10	4	156	٧	16
٢٠٠٨	20	4	1	1	5	2	94	١٠	17
٢٠٠٩	4	1	5	٣	18	6	75	٦	16
٢٠١٠	3	1	0.5	1	1	1	58	١٠	13
٢٠١١	2	1	0.1	1	0.5	1	57	٩	12
٢٠١٢	1	1	0.4	1	1	1	37	١٠	13
٢٠١٣	1	1	0.4	1	1	1	35	١٠	13
٢٠١٤	1	1	0.5	1	1	1	33	١٠	13
٢٠١٥	2	1	1	1	4	2	18	١٠	14
٢٠١٦	2	1	1	1	4	2	15	10	14
المتوسط	7	2	1	1	5	2	63	9	14

المصدر : اعداد الباحثان بالاعتماد على بيانات المصرف

٢- تقييم الاداء المصرفي بالاستناد الى المحور الزبائني : قام الباحثان بالاعتماد بطاقة الاداء المتوازن الموضحة ادناه بالنسبة لمحور الزبائني للمصارف عينة البحث اذ تم اعطاء درجة (٢٠%)

لمحور الزبائني ، و الذي يتكون من مؤشرين و هما (الحصة السوقية ١٠%، القروض و الودائع ١٠%) ، وتم تقسيم الدرجات على وفق الاداء المتحقق للمصرف عينة البحث ، و كالآتي:

الخدمات الائتمانية وتأثيرها في الاداء المصرفي

جدول (15) نتائج المحور الزبائني لمصرف سومر التجاري

السنة	الحصة السوقية %	درجة المؤشر ١٠ %	القروض والودائع %	درجة المؤشر ١٠ %	درجة محور الزبائن ٢٠
٢٠٠٦	176	9	2	1	10
٢٠٠٧	125	7	18	2	9
٢٠٠٨	134	7	25	3	10
٢٠٠٩	129	7	85	9	16
٢٠١٠	133	7	83	9	16
٢٠١١	134	7	71	8	15
٢٠١٢	203	10	51	6	16
٢٠١٣	100	5	80	8	13
٢٠١٤	129	7	92	10	17
٢٠١٥	68	4	112	10	14
٢٠١٦	88	5	116	10	15
المتوسط	129	7	67	7	14

المصدر : اعداد الباحثان بالاعتماد على بيانات المصرف

٣- تقييم الاداء المصرفي بالاستناد الى محور العمليات الداخلية: قام الباحثان بالاعتماد بطاقة الاداء المتوازن الموضحة ادناه بالنسبة لمحور العمليات الداخلية للمصارف عينة البحث اذ تم اعطاء درجة (٢٥%) لمحور العمليات الداخلية ، و الذي يتكون من ثلاثة

مؤشرات وهي (النمو في ايراد العمليات المصرفية ٨,٣٣%، القيمة المضافة ٨,٣٣%، التكلفة و الايراد ٨,٣٣%) ، وتم تقسيم الدرجات على وفق الاداء المتحقق لمصرف عينة البحث ، و كالاتي:

الصدّات الائتمانية وتأثيرها في الاداء المصرفي

جدول (١٦) نتائج المحور العمليات الداخلية لمصرف سومر التجاري

السنة	النمو في ايراد العمليات المصرفية %	درجة المؤشر ٨,٣٣ %	القيمة المضافة %	درجة المؤشر ٨,٣٣ %	التكلفة والايراد	درجة المؤشر ٨,٣٣ %	درجة محور العمليات ٢٥ %
٢٠٠٦	116	3.332	6	2.499	67	5.831	11.662
٢٠٠٧	105	3.332	7	3.332	59	4.998	11.662
٢٠٠٨	148	4.165	4	1.666	77	6.664	12.495
٢٠٠٩	230	6.664	7	3.332	38	3.332	13.328
٢٠١٠	79	2.499	2	0.833	92	8.33	11.662
٢٠١١	137	4.165	1	0.833	97	8.33	13.328
٢٠١٢	267	7.497	4	1.666	93	8.33	17.493
٢٠١٣	195	5.831	2	0.833	96	8.33	14.994
٢٠١٤	34	1.666	3	1.666	84	7.497	10.829
٢٠١٥	85	2.499	2	0.833	69	5.831	9.163
٢٠١٦	43	1.666	2	0.833	69	5.831	8.33
المتوسط	131	4	4	2	76	7	12

المصدر : اعداد الباحثان بالاعتماد على بيانات المصرف

٤- تقييم الاداء المصرفي بالاستناد الى محور التعلم و النمو : قام الباحثان بالاعتماد بطاقة الاداء المتوازن الموضحة ادناه بالنسبة لمحور التعلم و النمو للمصارف عينة البحث اذ تم اعطاء درجة (١٥%) لمحور التدريب و النمو، و الذي يتكون من ثلاثة مؤشرات وهي

(دوران العاملين ٥%)، النمو في مصاريف التدريب ٥%)، النمو في مصاريف البحث و التطوير ٥%) ، وتم تقسيم الدرجات على وفق الاداء المتحقق للمصرف عينة البحث ، و كالآتي:

الصدّات الائتمانية وتأثيرها في الاداء المصرفي

جدول (١٧) نتائج المحور التعلم والنمو لمصرف سومر التجاري

السنة	دوران العاملين %	درجة المؤشر %	النمو في مصاريف التدريب %	درجة المؤشر %	النمو في مصاريف البحث والتطوير %	درجة المؤشر %	درجة محور التدريب والنمو %
٢٠٠٦	14	2.5	242	4.5	72	1.5	8.5
٢٠٠٧	28	5	26	0.5	220	4.5	10
٢٠٠٨	16	3	181	3.5	130	3	9.5
٢٠٠٩	8	1.5	273	5	210	4.5	11
٢٠١٠	6	1	5	0.5	69	1.5	3
٢٠١١	14	2.5	351	5	248	5	12.5
٢٠١٢	8	1.5	125	2.5	73	1.5	5.5
٢٠١٣	22	4	71	1.5	86	2	7.5
٢٠١٤	2	0.5	9662	5	357	5	10.5
٢٠١٥	3	0.5	33	1	37	1	2.5
٢٠١٦	48	5	39	1	84	2	8
المتوسط	15	2	1001	3	144	3	8

المصدر : اعداد الباحثان بالاعتماد على بيانات المصرف

بالنسبة لمستويات الاداء المتحقق تم تقسيم مستوى الاداء حسب درجة القطع واعطاء كل مستوى للأداء حسب الدرجة المتحققة من بطاقة الاداء المتوازن وهو كما موضح في الجدول التالي :

ثالثا : تقييم الاداء المصرفي بالاستناد الى بطاقة الاداء المتوازن ككل : قام الباحثان بالاعتماد بطاقة الاداء المتوازن الموضحة ادناه بالنسبة لبطاقة الاداء المتوازن ككل للمصرف عينة البحث ، وتم تقسيم الدرجات على وفق الاداء المتحقق للمصرف عينة البحث ، اما

جدول (١٨) يوضح درجة نسبة القطع لمستويات الاداء

نسبة الأداء المتحقق	طبيعة الأداء	الإجراءات الواجب اتخاذها
لغاية ٤٩ %	ضعيف	الاداء يحتاج إلى تعديلات جذرية
٥٠ - ٥٩ %	مقبول	الاداء يحتاج إلى جهود كبيرة للتغيير
٦٠ - ٦٩ %	متوسط	الاداء يحتاج إلى التحسين وتعديلات ضرورية
٧٠ - ٧٩ %	جيد	الاداء بحاجة الى رقابة مستمرة للبقاء بهذا المستوى
٨٠ - ٨٩ %	جيد جداً	الاداء يحتاج الى التحفيز والدعم
٩٠ - ١٠٠ %	ممتاز	افضل اداء للمصرف

المصدر: من اعداد الباحثان

الصدّات الائتمانية وتأثيرها في الاداء المصرفي

جدول(19) نتائج مجموع المحاور الاربعة للبطاقة لمصرف سومر التجاري

الترتيب	تقييم بطاقة الاداء المتوازن ككل	درجة بطاقة الاداء الكلية ١٠٠	درجة التعلم و النمو ١٥	درجة العمليات الداخلية ٢٥	درجة المحور الزبائني ٢٠	درجة المحور المالي ٤٠	السنة
٧	ضعيف	45	8.5	11.662	10	15	٢٠٠٦
٦	ضعيف	٤٧	10	11.662	9	16	٢٠٠٧
٥	ضعيف	٤٩	9.5	12.495	10	17	٢٠٠٨
١	مقبول	56	11	13.328	16	16	٢٠٠٩
٨	ضعيف	٤٤	3	11.662	16	13	٢٠١٠
٢	مقبول	٥٣	12.5	13.328	15	12	٢٠١١
٣	مقبول	٥٢	5.5	17.493	16	13	٢٠١٢
٥	ضعيف	٤٩	7.5	14.994	13	13	٢٠١٣
٤	مقبول	51	10.5	10.829	17	13	٢٠١٤
٩	ضعيف	٤٠	2.5	9.163	14	14	٢٠١٥
٧	ضعيف	45	8	8.33	15	14	٢٠١٦
		48	8	12	14	14	المتوسط

المصدر : اعداد الباحثان

بلغت ٥,٢ مليار بعد ان كانت ١,١ مليار بنسبة نمو ٤٠٧% ، عمل المصرف في زيادة قدرة موظفيه واشراكهم في دورات تدريبية لغرض زيادة كفاءة ادائهم وخبرتهم مما يزيد في تحسن مستوى الاداء للمصرف ليس فقط الجوانب المالية وانما الجوانب التي تعتمد على الانشطة الزبائنية والتطويرية . (بالاعتماد على التقارير المالية للمصرف)

اما اقل اداء للمصرف حسب درجات بطاقة الاداء المتوازن في سنة (٢٠١٥) ، ويرجع السبب في ذلك الى الاثر السلبي الذي انعكس على المصرف وهو تداعيات الازمة المالية

يلاحظ من الجدول (١٩) و الذي يوضح الاداء المصرفي حسب بطاقة الاداء المتوازن لمصرف سومر التجاري ، ان المصرف حقق افضل اداء حسب درجات بطاقة الاداء المتوازن في سنة (٢٠٠٩) ، ويعزى سبب حصول اعلى درجة في هذه السنة ، استنادا الى تنفيذ الاستراتيجيات المخطط لها من قبل ادارة المصرف من اجل النهوض في مستويات الاداء، فقد حقق المصرف زيادة في حجم الايرادات خلال السنة وبلغت ٨,٣ مليار دينار في حين كانت في (٢٠٠٨) حوالي ٤,٤ مليار دينار بزيادة حوالي الضعف ، وساهم في زيادة الارباح الصافية اذ

الصدمة الائتمانية وتأثيرها في الاداء المصرفي

وكذلك تردي الوضع الاقتصادي والامني في البلد وانخفاض في ايراداته المتحصلة مما ينعكس على الحالة الاقتصادية بشكل عام وعلى القطاع المصرفي بشكل خاص ، فانخفضت حجم الموجودات الاجمالية من ٤١٩ مليار دينار الى ٣٦٨ مليار ، الانخفاض في حجم الودائع الى ٩٢ مليار دينار في حين كان ١٣٦ مليار دينار في السنة السابقة (٢٠١٤) ، لم يعمل المصرف ايضا على التوسع في المجال التطويري والتكنولوجي. (بالاعتماد على التقارير المالية للمصرف)

ويلاحظ من هذه النتائج ان المصرف تجاوزت نتائجه عتبة القطع و هي (٥٠%)، في سنة (٢٠١٤،٢٠٠٩) وان هذه النتائج في مستوى الاداء كان ضمن مستوى الاداء المقبول، الامر الذي يتطلب من المصرف السعي ، وبذل الجهود الكبيرة للتغيير بواقع ادائه المصرفي .

رابعا : حساب الصدمة الائتمانية لمصرف سومر التجاري : ان الجدول (٢٠) يوضح نتائج حساب الصدمة الائتمانية لمصرف سومر التجاري وللمدة الزمنية من (٢٠٠٤-٢٠١٦) ، وكانت معادلة الانحدار كالتالي:

$$CR = 15647 + 0.048CR_{t-1} + 0.845CR_{t-2}$$

$$(T) = 1.32 \quad 2.36 \quad 0.13$$

$$(F) = 17.18 \quad R^S = 81.11\% \quad R^{-S} = 76.39\%$$

جدول (٢٠) نتائج حساب الصدمة الائتمانية لمصرف سومر (بالمليون دينار) ٢٠١٦-٢٠٠٤

السنة	الصدمة السلبية	الصدمة الايجابية	الصدمة الائتمانية الكلية	معدل النمو بالصدمة %
٢٠٠٤	-	-	-	-
٢٠٠٥	-	-	-	-
٢٠٠٦	-١٤٣١٩	-	-١٤٣١٩	-
٢٠٠٧	-١٣٧٣٠	-	-١٣٧٣٠	-٤,١١
٢٠٠٨	-١١٩٤٧	-	-١١٩٤٧	-١٢,٩٩
٢٠٠٩	-	١٢٤٣٢	١٢٤٣٢	٤,٤٦
٢٠١٠	-١١٦	-	-١١٦	-٩٩,٠٧
٢٠١١	-	١٧١٠١	١٧١٠١	١٤٦,٤٢
٢٠١٢	-٩٨٧٠	-	-٩٨٧٠	-٤٢,٢٨
٢٠١٣	-	٢٢٣١٧	٢٢٣١٧	١٢٦,١١
٢٠١٤	-	٣٥٨٨٠	٣٥٨٨٠	٦٠,٧٧
٢٠١٥	-٢٦٩٧٦	-	-٢٦٩٧٦	-٢٤,٨٢
٢٠١٦	-١٠٧٧١	-	-١٠٧٧١	-٦٠,٠٧

المصدر : من اعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج البرنامج الاحصائي minitab v.18

ان النتائج الموضحة في الجدول (٢٠) توضح تعرض مصرف سومر التجاري الى الصدمات السلبية اكثر من الايجابية طيلة مدة الدراسة اذ تراوحت شدتها بين (١١٦ - ٢٦٩٧٦) في الاعوام (٢٠١٠، ٢٠١٥) على التوالي ويمكن ان يعزى السبب في حصول اقوى صدمة سلبية لمصرف سومر التجاري الى اسباب عديدة بسبب الظروف الاقتصادية والامنية الصعبة آنذاك، ايضا الانخفاض في حجم الموجودات وكانت نسبة الانخفاض حوالي (١٣,٥٥%) كذلك الانخفاض في نسبة السيولة النقدية حوالي (١٦,٦٧%) مقارنة بالسنة السابقة (٢٠١٤) كذلك الانخفاض في مصادر التمويل ذات الحسابات الجارية والودائع وحسابات التوفير بنسبة (٣٢,٠٨%) مقارنة بالسنة السابقة كذلك حدوث سرقة في رصيد المدينون البالغ قدرها (٥,٢٢٢) مليار دينار ومبلغ (١٠,٨٠٨) مليار دينار هي ارصدة موقوفة من رصيد المدينون . (التقرير السنوي للمصرف) ، اما الصدمات الايجابية تراوحت بين (١٢٤٣٢ - ٣٥٨٨٠) في الاعوام (٢٠٠٩، ٢٠١٤) على التوالي ويمكن ان يعزى سبب في حصول اعلى صدمة موجبة لمصرف سومر التجاري الى اسباب عديدة منها الزيادة في حجم الموجودات بنسبة قدرها (٣٥%) عن السنة السابقة (٢٠١٣) مما يؤشر على

وجود تطور ملموس في العمليات المصرفية كذلك زيادة حجم الائتمان النقدي الممنوح بنسبة (٣٨,٥٠%) وتؤدي هذه الزيادة استمرار المصرف بأداء دوره في تفعيل الاقتصاد الوطني حيث يلبي احتياجات زبائنه وتشغيل الموارد المتاحة وتوظيفها في مختلف الانشطة الاقتصادية . (التقرير السنوي للمصرف)

خامسا : اختبار الفرضيات : سيتم اختبار الفرضيات البحث سواء الرئيسة او الفرعية ، وذلك باستخدام معادلة الانحدار البسيط ، $Y = a + b x$ و التي تنص على :

Y : المتغير التابع ، **A :** الحد الثابت في معادلة الانحدار ، او الجزء المقطوع من محور **y**.

b : ميل خط الانحدار ، او مقدار التغير الذي يحدث في المتغير التابع عندما يتغير المتغير المستقل بمقدار وحدة واحدة ، **X :** المتغير المستقل (سيد و اخرون ، ٢٠١٨: ١١٠).

الفرضية الرئيسة الاولى : و التي تنص على ان "هنالك علاقة تأثير معنوية بين الصدمة الائتمانية و الاداء المصرفي والمتمثل ببطاقة الاداء المتوازن"، و الجدول الاتي يوضح اختبار الفرضية :

الصدمة الائتمانية وتأثيرها في الاداء المصرفي

جدول (٢١) اختبار الفرضيات الفرعية بين الصدمة الائتمانية و الاداء المتوازن

المتغير المستقل	α	β	T المحسوبة	F المحسوبة	R^2	المتغير التابع	المعنوية	القرار
X	٤٧,٦٩	٠,٥٩٩	٢,٤٩٨	٦,١٦٦	٠,٣٥٩	Y	معنوية	قبول

المصدر : اعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V.25

- قيمة f الجدولية هي (٤,٩٦) ، اما t الجدولية هي (٢,٢٢٨).
- *تم الاعتماد على (krishnamoorthy,2016:320) لحساب t , f الجدولية.

سومر فقد بلغت (٠,٣٥٩) ، والتي تعني ان نسبة ما تفسر الصدمة الائتمانية من التغير الذي بالأداء المصرفي هو (٣٥,٩%) ، و بناء على ما تم عرضه اعلاه تم قبول الفرضية الرئيسة.

أ- اختبار الفرضية الفرعية الاولى : و التي تنص على " هنالك علاقة تأثير معنوية بين الصدمة الائتمانية و الاداء المصرفي و المتمثل بالمحور المالي " ، و الجدول (٢٢) يوضح نتائج الاختبار هو موضح ادناه :

ان قيمة (f) المحسوبة للصدمة الائتمانية للمصرف ، والتي تقيس معنوية نموذج الانحدار البسيط كانت اعلى من الجدولية وهي (٤,٩٦) عند مستوى معنوية (٥%) ، وبالتالي كانت معنوية، اما قيمة (t) المحسوبة فأنها كانت مقبولة لأنها اعلى من الجدولية وهي (٢,٢٢٨) عند مستوى معنوية (٥%)، ان قيمة المعامل المعياري للانحدار (b) تعني ان: يظهر من معادلة الانحدار الخاصة بالأداء المصرفي (y) انه يتأثر ايجابيا و معنويا بالصدمة الائتمانية و بنسبة (٥٩%) ، اما قيمة (R^2) للمصرف

ب-

جدول (٢٢) اختبار الفرضيات الفرعية بين الصدمة الائتمانية و المحور المالي

المتغير المستقل	α	β	T المحسوبة	F المحسوبة	R^2	المتغير التابع	المعنوية	القرار
X	١٤,٨١	٠,٤٣٨-	٣,٤٦٣-	٦,٠٩٩	٠,٢٩١	Y1	معنوي	قبول

المصدر : اعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V.25

- قيمة f الجدولية هي (٤,٩٦) ، اما t الجدولية هي (٢,٢٢٨).

التي تقيس معنوية نموذج الانحدار البسيط كانت اعلى من الجدولية وهي (٤,٩٦) عند مستوى

ان قيمة (f) المحسوبة للصدمة الائتمانية و اثرها في الاداء المالي و المتمثل بالمحور المالي ، و

الصدمة الائتمانية وتأثيرها في الاداء المصرفي

الائتمانية من التغير الذي بالأداء المصرفي و المتمثل بالمحور المالي هو (٢٩,١%) ، و بالتالي قبول الفرضية الفرعية الاولى.

ت- اختبار الفرضية الفرعية الثانية : و التي تنص على " هنالك علاقة تأثير معنوية بين الصدمة الائتمانية و الاداء المصرفي و المتمثل بمحور الزبائن "، و كما هو موضح في الجدول ادناه :

معنوية (٥%) ، و بالتالي فأنها كانت معنوية، اما قيمة (t) المحسوبة فأنها كانت مقبولة لأنها اعلى من الجدولية وهي (٢,٢٢٨) عند مستوى معنوية (٥%)، ان قيمة المعامل المعياري للانحدار (b) تعني ان : يظهر من معادلة الانحدار الخاصة بالأداء المصرفي والمتمثل بالمحور المالي (y) انه يتأثر عكسيا و معنويا بالصدمة الائتمانية سومر، و بالنسبة هي (٤٣%) ، اما قيمة (R2) فقد بلغت (٠,٢٩١)، و التي تعني ان نسبة ما تفسر الصدمة

جدول (٢٣) اختبار الفرضيات الفرعية بين الصدمة الائتمانية و محور الزبائن

القرار	المعنوية	المتغير التابع	R ²	F المحسوبة	T الجدولية	β	α	المتغير المستقل
قبول	معنوية	Y2	٠,٢٤٦	٨,٩٢٩	٣,٧١١	٠,٤٩	١٣,٧٢	X

المصدر : اعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V.25

- قيمة f الجدولية هي (٤,٩٦) ، اما t الجدولية هي (٢,٢٢٨).

معادلة الانحدار الخاصة بالأداء المصرفي (y) و المتمثل بمحور الزبائن فانه يتأثر ايجابيا و معنويا بالصدمة الائتمانية للمصرف سومر ، وبالنسبة هي (٤٩%) ، اما قيمة (f) فقد بلغت (٨,٩٢٩) والتي تعني ان نسبة ما تفسر الصدمة الائتمانية من التغير الذي يحصل بالأداء المصرفي هو (٢٤,٦%)، و بالتالي قبول الفرضية الفرعية الثانية.

ان قيمة (f) المحسوبة للصدمة الائتمانية و اثرها في الاداء المصرفي والمتمثل بالمحور الزبائني ، و التي تقيس معنوية نموذج الانحدار البسيط كانت اعلى من الجدولية وهي (٤,٩٦) عند مستوى معنوية (٥%) ، و بالتالي فأنها كانت معنوية، اما قيمة (t) المحسوبة فأنها كانت مقبولة لأنها اعلى من الجدولية وهي (٢,٢٢٨) عند مستوى معنوية (٥%) ، و ان قيمة المعامل المعياري للانحدار (b) تعني ان : يظهر من

الصدمة الائتمانية وتأثيرها في الاداء المصرفي

خ- اختبار الفرضية الفرعية الثالثة : و التي تتمثل بمحور العمليات الداخلية " ، و تنص على " هنالك علاقة تأثير معنوية بين الصدمة الائتمانية و الاداء المصرفي و كالاتي :

جدول (٢٤) اختبار الفرضيات الفرعية بين الصدمة الائتمانية و محور العمليات الداخلية

المتغير المستقل	α	β	T المحسوبة	F المحسوبة	R^2	المتغير التابع	المعنوية	القرار
X9	١٢,٢٦	٠,٢٦٣	٠,٨١٨	٠,٦٦٨	٠,٠٦٩	Y3	غير معنوي	رفض

المصدر : اعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V.25

• قيمة f الجدولية هي (٤,٩٦) ، اما t الجدولية هي (٢,٢٢٨).

ان قيمة (f) المحسوبة للصدمة الائتمانية و اثرها في الاداء المصرفي متمثلا بمحور العمليات الداخلية ، والتي تقيس معنوية نموذج الانحدار البسيط كانت اقل من الجدولية وهي (٤,٩٦) عند مستوى معنوية (٥%) ، و بالتالي فأنها كانت غير معنوية، اما قيمة (t) المحسوبة فأنها كانت غير مقبولة لأنها اقل من الجدولية

وهي (٢,٢٢٨) عند مستوى معنوية (٥%) ، وبالتالي رفض الفرضية الفرعية الثالثة.

د- اختبار الفرضية الفرعية الرابعة : و التي تنص على " هنالك علاقة تأثير معنوية بين الصدمة الائتمانية و الاداء المصرفي و المتمثل بمحور التعلم و النمو" ، و الجدول (٢٥) يوضح اختبار الفرضية وكالاتي :

ذ-

جدول (٢٥) اختبار الفرضيات الفرعية بين الصدمة الائتمانية و التعلم و النمو

المتغير المستقل	α	β	T المحسوبة	F المحسوبة	R^2	المتغير التابع	المعنوية	القرار
X	٨,٠٤٥	٠,٥٠٦	٢,٧٦٠	٥,٠٩٧	٠,٢٥٦	Y4	معنوي	قبول

المصدر : اعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V.25

• قيمة f الجدولية هي (٤,٩٦) ، اما t الجدولية هي (٢,٢٢٨).

ان قيمة (f) المحسوبة للصدمة الائتمانية و للمصرف ، والتي تقيس معنوية نموذج الانحدار البسيط كانت اعلى من الجدولية وهي (٤,٩٦) عند مستوى معنوية (٥%) ، وبالتالي فأنها

٣- بينت نتائج اختبار الفرضيات ان الصدمة الائتمانية لها تأثير معنوي على الأداء المصرفي على مستوى البطاقة اما على مستوى المحاور فكانت معنوية ما عدا محور العمليات الداخلية فكانت العلاقة غير معنوية .

ثانيا : التوصيات

١- إيلاء المزيد من الاهتمام من قبل إدارة المصرف بمتغير الائتمان المصرفي و الذي يعد متغير حيوي و هام ، و كذلك الاهتمام بالزبائن وتلبية مطالبهم وذلك لتحقيق هدف مهم ، الا وهو كسب رضا الزبون مما يؤدي الى كسب مزيد من الزبائن الجدد و الحفاظ على الزبائن الحاليين.

٢- ضرورة الاهتمام من قبل ادارة المصارف عينة الدراسة و المصارف الاخرى بدراسة الصدمات الائتمانية و معرفة اسبابها لكي تقوم بتقليلها و معالجتها ، مما يمكنها من بناء سمعة قوية تساهم في تحقيق الأداء المصرفي العالي على المستوى المتوسط و الطويل الاجل.

٣- على الجهات ذات العلاقة بالنظام المصرفي والمالي في العراق كالبنك المركزي و وزارة المالية و الجهات الرقابية الاخرى ان تعتمد مؤشر الصدمات الائتمانية كأحد مؤشرات الانذار المبكر للنظام المالي والمصرفي ككل و بالتالي النظام الاقتصادي للبلد ، اذ توضح

كانت معنوية ، اما قيمة (t) المحسوبة فأنها كانت مقبولة لأنها اعلى من الجدولية وهي (٢,٢٢٨) عند مستوى معنوية (٥%) ، و ان قيمة المعامل المعياري للانحدار (b) تعني ان ، يظهر من معادلة الانحدار الخاصة بالأداء المصرفي (y) و المتمثل بمحور التعلم و النمو انه يتأثر طرديا و معنويا بالصدمة الائتمانية ، (٥٠%) ، اما قيمة (R2) للمصارف فقد بلغت (٠,٢٥٦) ، و بالتالي قبول الفرضية الفرعية الرابعة.

المبحث الرابع : الاستنتاجات و التوصيات

اولا : الاستنتاجات

١- اظهرت نتائج احتساب الصدمة الائتمانية للمصرف عينة البحث حدوث الصدمات الائتمانية الايجابية و السلبية، فكانت لم تحقق صدمة ائتمانية ايجابية اكثر من السلبية.

٢- ان نتائج احتساب الاداء المصرفي بواسطة الاداء المتوازن على المستوى الكلي للبطاقة اتسمت بالانخفاض لأغلب سنوات الدراسة ، اما على مستوى المحاور فكان محور الزبائن هو افضل محور بينهم و محور التعلم والنمو اذ تجاوزت نتائجه عتبة القطع ، اما باقي المحاور الاخرى و هي (المالي ، العمليات الداخلية) ففنتائجها اتسمت بالانخفاض تارة والارتفاع تارة اخرى و لكن غلب عليها طابع الانخفاض بشكل اكبر.

الصدمات الائتمانية وتأثيرها في الاداء المصرفي

بل ان المصرف يفضل هدف الربحية على الاهداف الاخرى الهامة كهدف رضا الزبائن مثلا ، و تطوير الكادر الوظيفي و الاهتمام بمتطلباته ، لذا توصي الدراسة الحالية المصارف بالاهتمام بالجوانب غير المالية للبطاقة الاداء المتوازن .

الصدمات الائتمانية هل ان النظام المصرفي والمالي سيواجه الصعوبات في الفترات القادمة ام لا؟

٤- ان بطاقة الاداء المتوازن اشترت اداءا مصرفيا ضعيفا على مستوى المصرف ، وهذا لا يعني ان المصرف لا يحقق ربحا بطبيعة الحال ،

الصدّات الائتمانية وتأثيرها في الاداء المصرفي

المصادر

- ١- فريد كورنل، كمال رزيق (٢٠١٣) *الازمة المالية مفهومها اسبابها انعكاساتها على البلدان العربية* "مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة ، جامعة سكيكدة وجامعة البليدة ، الجزائر.
- ٢- ايمان ، عبد اللطيف (٢٠١١) *"الازمات المالية العالمية الاسباب والاثار والمعالجات"* رسالة ماجستير غير منشورة ،جامعة سانت كليمنتس العالمية ، قسم الاقتصاد العام ، العراق.
- ٣- سلمان، محمد صالح(٢٠١٠) *"قياس وتحليل الصدمات النقدية في الاقتصاد العراقي للفترة ١٩٨٠-٢٠٠٥"* مجلة العلوم الاقتصادية والادارية ، جامعة بغداد، المجلد ١٦، العدد ٥٨.
- ٤- صابر ، علي (٢٠١٦) *"ممارسات ادارة الموارد البشرية واثرها على اداء المؤسسة الدور المعدل لاستراتيجية المنظمة"* ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الدراسات العليا ، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا ، السودان.
- ٥- وجدي الطيب (٢٠١٦) *"التخطيط باستخدام بطاقة الاداء المتوازن واثره على تحقيق الميزة التنافسية في المصارف السودانية"* رسالة ماجستير غير منشورة
- ٦- الغالي، عبد الحسين جليل و ليلي بديوي(٢٠١٧) *"صدّات السياسة النقدية"* الطبعة الاولى ،دار نور للنشر، المانيا.
- ٧- محمود ، عساف (٢٠١٨) *"متطلبات توظيف المقارنة المرجعية كأداة فاعلة لضمان جودة البيئة المدرسية في المرحلة الاساسية بمحافظة غزة"* مجلة كلية التربية الاساسية للعلوم التربوية والانسانية ، العدد ٣٨ ،جامعة بابل .
- ٨- جودة، زغلول(٢٠١٠) *"استخدام مقياس الاداء المتوازن في بناء نموذج قياس رياضي المسارات لأدارة الاداء الاستراتيجي والتشغيلي للأصول الفكرية"* كلية ادارة الاعمال ، جامعة الملك سعود .
- ٩- بيداء ، ستار(٢٠١٤) *"تقويم كفاءة اداء قطاع النقل وفقا لمنظورات بطاقة الاداء المتوازن"* مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة ، العدد ٤١ ، جامعة بغداد.
- ١٠- صلاح ، جواد(٢٠٠٩) *"دور تقنية بطاقة الاداء المتوازن في تقويم الاداء الاستراتيجي"* المجلة العراقية للعلوم الادارية ، العدد ٢٨، جامعة كربلاء.

- 1- Bodnár, K., Fadejeva, L., Hoeberichts, M., Izquierdo, M., Jadeau, C., & Viviano, E. (2018). *Credit shocks and the European labour market*.
- 2- Abofaied, A. (2017). *Evaluation Of Bank's Performance By Using Balanced Score Card: Practical Study In Libyan Environment*. International

- Journal Of Business And Management, 5(1)
- 3- Rostami, M., Goudarzi, A., & Zaj, M. (2015). *Defining Balanced Scorecard Aspects In Banking Industry Using Fahp Approach*. International Journal Of Economics And Business Administration, 1(1), 25-38.

- 4- Helbling, T., Huidrom, R., Kose, M. A., & Otrok, C. (2011). *Do credit shocks matter? A global perspective*. European Economic Review, 55(3), 340-353.
- 5- Laeven, L., McAdam, P., & Popov, A. A. (2018). *Credit shocks, employment protection, and growth: firm-level evidence from Spain*.
- 6- Costello, A. M. (2017). *CREDIT MARKET DISRUPTIONS AND LIQUIDITY SPILLOVER EFFECTS IN THE SUPPLY CHAIN*, Working Paper.
- 7- Gilchrist, S., A. Ortiz and E. Zakrajsek (2012), "Credit Risk and the Macroeconomy: Evidence From an Estimated DSGE Model," Mimeo, Boston University.
- 8- Batiz-Zuk, E., Christodoulakis, G., & Poon, S. H. (2015). *Credit contagion in the presence of non-normal shocks*. International Review of Financial Analysis, 129-139.
- 9- Voyant, O., Bonnet, M., Tabchoury, P., & Datry, F. (2017). *Contribution Of The Socio-Economic Management Control To Steering Balanced And Sustainable Company Overall Performance*. Society And Business Review, 12(2), 216-234.
- 10- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1996). *Linking The Balanced Scorecard To Strategy*. California Management Review.
- 11- Krishnamoorthy, K. (2016). *Handbook of statistical distributions with applications*. CRC Press.
- 12- Eickmeier, S., & Ng, T. (2015). *How do US credit supply shocks propagate internationally? A GVAR approach*. European Economic Review, 128-145.
- 13- Milcheva, S. (2013). *A bank lending channel or a credit supply shock?*. Journal of Macroeconomics, 37, 314-332.
- 14- Mimir, Y. (2016). *Financial intermediaries, credit shocks and business cycles*. Oxford Bulletin of Economics and Statistics, 78(1), 42-74.
- 15- Fadejeva, L., Feldkircher, M., & Reininger, T. (2017). *International spillovers from Euro area and US credit and demand shocks: A focus on emerging Europe*. Journal of International Money and Finance .
- 16- Chong, & Ongena, S. (2013). *Does banking competition alleviate or worsen credit constraints faced by small-and medium-sized enterprises?*

Evidence from China. Journal of Banking & Finance.

17- Mian, A., Sufi, A., & Verner, E. (2017). **How do credit supply shocks affect the real economy? Evidence from the United States in the 1980s** (No. w23802). National Bureau of Economic Research.

18- Bottero, M., Lenzu, S., & Mezzanotti, F. (2015). **Sovereign debt exposure and the bank lending channel: impact on credit supply and the real economy.**

19- Singh, S.(2018) **Linking Procrastination Behaviour With Perceived Psychological Performance.**

20- Fino, E. B. (2015). **Impact Of Governement Banking Policies On Private Banks Competitiveness In Ethiopia From 1994-2015** (Doctoral Dissertation, Addis Ababa University).

21- Tseng, M. L., Lim, M. K., Wong, W. P., Chen, Y. C., & Zhan, Y. (2018). **A Framework For Evaluating The Performance Of Sustainable Service Supply Chain Management Under**

Uncertainty. International Journal Of Production Economics.

22- Agyeman, B., Bonn, J., & Osei, C. (2017). **Using Balanced Scorecard For Managing Performance In Selected Ghanaian Banks.** International Journal Of Business And Management.

23- Mehralian, G., Nazari, J. A., Nooriparto, G., & Rasekh, H. R. (2017). **TQM And Organizational Performance Using The Balanced Scorecard Approach.** International Journal Of Productivity And Performance Management.

24- Jahantigh, F. F., Malmir, B., & Avilaq, B. A. (2018). **An Integrated Approach For Prioritizing The Strategic Objectives Of Balanced Scorecard Under Uncertainty.** Neural Computing And Applications.

25- Paturusi, R., & Sumarwan, U. (2018). **The Design Of Performance Measurement Of Tadulako University Using Balanced Scorecard Approach.** Asian Journal Of Social Sciences And Management Studies.

As a result of the achievement of high banking performance, which is to achieve the banks goals and objectives in the long term.

Originality / Value: The study came to fill a knowledge gap, which was characterized by the scarcity of local and Arab studies that dealt with the effect, among the study variables in

one hypothesis model, and the importance of this relationship in achieving excellence and excellence for the sample study banks.

Keywords: Bank Credit, Credit Shock, Bank Performance, Balanced Scorecard, Sumer Commercial Bank.

Abstract

The purpose / objective of the study is to determine the nature of the impact of the credit shock in banking performance by applying to the Iraqi commercial bank Sumer.

Methodology / Design: The researcher applied the current study on a commercial bank for the period (2004–2016). The statistical aspect of the study was used in the program Minitab v.18 as well as the use of spss v.25.

The importance of the study The importance of the study is that it is applied in an important economic sector, namely, the banking sector, which is the artery of the vibrant economy because it has an effective role in financial intermediation, mobilizing savings and granting credit to various sectors and organizations. Mechanisms, and new methods that enable it to face the intense competition within this

sector and achieve high performance.

Theoretical results / A knowledge gap about the nature of the relationship between the variables of the current study, the independent variable credit shock, and the dependent variable banking performance.

Results / The study reached a set of practical results, there is a significant correlation between the credit shock and banking performance.

The effects of the scientific / can be used from the findings of the study, as attention to credit shock and study causes can protect the bank from falling into financial crises and problems, and leads to the improvement of services provided to customers, and thus improve the traditional and modern performance measures,