

## " القروض الاستهلاكية في البنوك الفلسطينية "

كلية الأعمال والاقتصاد

دائرة العلوم المالية والمصرفية

إعداد:

شروق نزال

إشراف:

أ. دياما أبو لبن

## المحتويات

1	ملخص الدراسة
2	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
2	المقدمة
4	مشكلة الدراسة:
4	أسئلة الدراسة:
4	أهداف الدراسة:
4	أهمية الدراسة:
5	الفصل الثاني: الدراسات السابقة والكتب
5	مراجعة الدراسات السابقة:
7	الفصل الثالث: المنهجية
7	منهجية البحث:
7	مصادر المعلومات:
7	حدود الدراسة:
8	الإطار النظري :
13	المقابلة:
15	الفصل الرابع: التحليل
15	التحليل:
35	الفصل الخامس: النتائج والتوصيات
35	النتائج:
36	التوصيات:
37	المراجع والملاحق
37	المراجع:
39	الملاحق:

## ملخص الدراسة

تهدف هذه الدراسة الى التعرف على المخاطر المترتبة على البنوك الفلسطينية نتيجة منح القروض الاستهلاكية ومعرفة نسبة التعثر فيها لدى البنوك التجارية العاملة في فلسطين، وتحديد العوامل والأسباب التي تؤدي الى التعثر، وتهدف إلى معرفة الشروط الواجب اتباعها عند منح القروض الاستهلاكية من ثم الخروج بمجموعة من النتائج والتوصيات التي ترمي إلى الحد والوقاية ما أمكن من تعثر القروض الاستهلاكية واعتمدت منهجية هذه الدراسة على مجموعة من البيانات والمعلومات من خلال المصادر الثانوية المتمثلة في المراجع والكتب والدراسات السابقة، التي تناولت الموضوع وكذلك على إصدارات سلطة النقد الفلسطينية، وكذلك من خلال البيانات الأولية التي تم جمعها عن طريق المقابلات الرسمية للمعنيين وعن طريق توزيع (55) استبانة اعتمد منها لغايات التحليل و الدراسة (40) استبانة أعدت لغرض استكشاف الواقع الفعلي للمشكلة من خلال استقصاء آراء العاملين في مجال القروض الاستهلاكية في البنوك التجارية في فلسطين . كما أبرزت هذه الدراسة تأثير كل عامل من العوامل والأسباب المؤثرة على تعثر القروض الاستهلاكية. حيث بينت الدراسة أن الظروف السياسية السائدة التي تؤثر على نشاط العميل وتحركاته كانت الأكثر تأثيراً في تعثر التسهيلات الائتمانية. خلصت الدراسة إلى عدة نتائج وتوصيات قد تسهم بدرجة كبيرة للحد من تفاقم مشكلة التعثر في سداد التسهيلات الائتمانية من أهمها : ضرورة القيام بإجراء دراسات مستقبلية أخرى تتناول موضوع المخاطر الائتمانية من جوانب أخرى وأسباب أخرى قد تؤثر على التسهيلات الائتمانية وتعثرها، مثل العوامل والأسباب الاقتصادية المحيطة و تحديد السياسات الائتمانية الواضحة والمكتوبة، وضرورة المتابعة الجيدة للتسهيلات الممنوحة، إضافة إلى أهمية قيام البنك المركزي بالرقابة الفعالة على أعمال البنوك، مع تطوير التشريعات والقوانين والتعليمات الخاصة بالبنوك مع مواكبة التطورات العالمية الحديثة، التركيز على استخدام التمويل في اغراضه ، اجراء عملية تحليل دقيقة لأوضاع العميل المالية قبل منحه القرض .

## الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

### المقدمة

تلعب البنوك دوراً هاماً وحيوياً في الحياة الاقتصادية ، إذ يعتمد النمو الاقتصادي في مختلف دول العالم إلى حد كبير على التمويل الذي تقدمه المصارف في مختلف المجالات ، حيث انه يعتبر الاداة التي من خلالها تطبق الدولة نظامها النقدي وسياستها المالية، وينعكس التطور الاقتصادي والتحول المجتمعي على نمط عيش الأفراد وتقاليد استهلاكه، وأصبح اللجوء إلى قروض الاستهلاك إحدى الوسائل لتغطية مصاريف عاجلة لا يمكن مواجهتها عبر الادخار الشخصي، وهذا ما أدى إلى ارتفاع الشركات المتخصصة في منح قروض الاستهلاك وأنشأت البنوك فروعاً لنفس الغاية.

تتعرض البنوك الفلسطينية في ظل التغيرات المستمرة في البيئة الاقتصادية الى العديد من المخاطر التي تؤثر على انشطتها المختلفة من اقراض واستثمار وغيرها (علي شاهين، بهية صباح)، ومن الامثلة على المخاطر التي تواجه البنوك الفلسطينية : مخاطر السوق، مخاطر سياسية ، مخاطر قانونية ، مخاطر تسعير الفائدة ، مخاطر سمعة ، مخاطر التركيز في منطقة جغرافية واحدة ، مخاطر عملات . وتكمن أهمية تمويل القروض الاستهلاكية في تنمية الاقتصاد الوطني ، يؤمن العمالة ، يزيد من طاقة الانتاج، والدخل الوطني، فالتسهيلات الائتمانية تعتبر من أهم العمليات التي تقوم بها المصارف، حيث أنها تشكل نسبة كبيرة من موجودات أي مصرف، بالإضافة إلى ما تسببه من مشكلة كبيرة للمصرف في حال تعثر الحاصلين على هذه القروض، مما يؤدي إلى نقص في موارد المصرف المادية. ويعتبر المصرف نوع من أنواع المؤسسات المالية التي يركز نشاطها في قبول الودائع قصيرة الأجل ومنح الائتمان، والمصرف بهذا المفهوم يعتبر وسيطاً بين أولئك الذين لديهم أموالاً فائضة، وبين أولئك الذين يحتاجون لتلك الأموال. (صديق نصار، 2005). وعليه يمكن تعريف القروض الاستهلاكية على أنها عبارة عن مجموعة من الخدمات المالية التي تقدمها مؤسسات الائتمان لفائدة المستهلك المقترض، يتم بمقتضاها تزويد هذا الأخير بالأموال اللازمة لتوظيفها من أجل تلبية حاجياته الاستهلاكية، على أن يتعهد بسداد تلك الأموال وفوائدها والعمولات المستحقة عليها والمصاريف دفعة واحدة أو على أقساط في تواريخ محددة(عبد المهيم حمزة).

تضم قائمة البنوك العاملة في فلسطين 15 بنكاً، من بينها سبعة بنوك فلسطينية. هناك فرصة كبيرة لإمكانية النمو والتوسع في القطاع المصرفي داخل فلسطين، حيث يوجد حالياً 274 فرعاً ومكتباً تقدم خدماتها للمواطنين البالغ تعدادهم 4.75 مليون نسمة في فلسطين.

القروض التي منحت للناس هي قروض ذات طابع إستهلاكي، وغالباً تم توجيه تلك القروض لشراء منتجات مستوردة، وفي هذا الإطار أشار مسؤولون تنفيذيون حاليون وسابقون في ثلاثة بنوك رئيسية تعمل في الأراضي الفلسطينية المحتلة، إضافة إلى بعض الخبراء الاقتصاديين، إلى تطوير الاقتصاد، فهي أموال لا يتم

استثمارها بشكل صحيح ليعاد ضخها ثانية في الاقتصاد المحلي، وبالتالي تتحول لعبء على الناس. وأشاروا الى ضرورة الانتقال من هذا النمط أي من الإقراض الى تمويل المشاريع الاستثمارية، التي تساهم في خلق فرص العمل.(اياد الرياحي ، ناهد سمارة).

ان احصاءات سلطة النقد تشير إلى أن مجموع التسهيلات الائتمانية التي منحتها هذه البنوك الخمسة عشر، باستثناء بنكي الوطني الإسلامي، بلغ 5.824 مليار دولار أمريكي في العام الماضي 2015، بزيادة مليار دولار عن العام 2014. وأظهرت الإحصاءات أن إجمالي القروض الممنوحة تحديدا ضمن هذه التسهيلات، من البنوك العاملة في قطاع غزة فقط، بلغ في عام 2015، 577 مليون دولار، أي أكثر من نصف مليار دولار، وبزيادة 122 مليون دولار عن عام 2014، مقابل أكثر من 3 مليارات دولار قروض ممنوحة بالضفة المحتلة. وفي جدول تفصيلي آخر لتوزيع هذه القروض، تبين أن ما قيمته 199.5 مليون دولار، هي عبارة عن قروض استهلاكية، مُنحت في عام 2015، بعدما بلغت 162.4 مليون دولار بعام 2014، و127 مليون دولار في عام 2013. ويعني ذلك زيادة مطردة وتوسع كبير في منح هذه النوعية من القروض، التي تعكس ميولا استهلاكية غير معهودة لكثير من الأسر الفلسطينية، لتمويل المقتنيات الاستهلاكية من أثاث وأجهزة كهربائية وسيارات وشقق، وما شابه ذلك، في ظل اقتصاد فلسطيني هش، يعاني أحيانا من انقطاع مؤقت وعدم انتظام رواتب موظفي القطاع العام. قد أظهرت نتائج دراسة صادرة عن معهد الأبحاث والسياسات الاقتصادية (ماس) عام 2013، أن نحو 75٪ من موظفي القطاع الحكومي (السلطة الفلسطينية) حصلوا على قروض بنكية (غالبيتها استهلاكية)، بنحو 94 ألف موظف من أصل 153 ألفا.

## مشكلة الدراسة:

هل ممكن أن تتعرض البنوك الفلسطينية للمخاطر نتيجة الزيادة في حجم القروض الاستهلاكية ؟

## أسئلة الدراسة:

تسعى هذه الدراسة للإجابة عن هذه الاسئلة:

- ما حجم القروض الاستهلاكية التي تقدمها البنوك الفلسطينية ونسبة التعثر فيها والمخاطر التي يتعرض لها نتيجة هذا التعثر؟
- ما أنواع القروض الاستهلاكية التي تقدمها البنوك الفلسطينية ؟
- ما هي الشروط الواجب اتباعها عند منح الإئتمان المصرفي للقروض الاستهلاكية؟
- كيف يمكن أن تقوم سلطة النقد بالحد من هذه المخاطر؟

## أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على المخاطر المترتبة على البنوك الفلسطينية نتيجة منح القروض الاستهلاكية التي لا توجه وجهة استثمارية ولا تعطي ثمارها اي عوائد فهي تصرف لأغراض شخصية ويتمتع هذا الهدف الاساسي من الدراسة لعدة اهداف ثانوية منها معرفة دور سلطة النقد للحد من هذه المخاطر وحجم هذه القروض الاستهلاكية من إجمالي القروض، ونسبة التعثر لهذه القروض و التعرف على القوانين التي وضعت على البنوك واجبرتها على التغيير من بعض استراتيجياتها مثل منع البنوك من الاستثمار خارج فلسطين بأكثر من نسبة 30% وتهدف إلى معرفة الشروط الواجب اتباعها عند منح القروض الاستهلاكية وما الشروط الواجب توافرها في العملاء ليطبق عليهم قرار منح القروض الاستهلاكية .

## أهمية الدراسة:

تكمّن أهمية هذه الدراسة في أن وظيفة منح الائتمان المصرفي من أخطر و أدق الوظائف التي تمارسها البنوك فعملية منح القروض مصحوبة دائماً بالمخاطر بسبب صعوبة التنبؤ بها بدقة عالية فالقروض التي تقدمها البنوك بالاغلب مضمونة 100% ولكن ممكن الحديث عن تأثير التطور في القوانين والتركيز أكثر على القروض الاستهلاكية والمضمونة حيث بلغت نسبة التعثر في القروض 2.1% ، وتزيد خطورة الائتمان في فلسطين بسبب الوضع الاقتصادي والسياسي الصعب مما يزيد الحرص من البنك على زيادة الضمان والاهتمام أكثر لتتناسب مع المخاطر الموجودة إذ أن القروض هي عصب البنك ومصدر إيراداته وهذا يفتح الباب امام الباحثين والمهتمين بالامر ان يقدموا ابحاث عن هذا الموضوع واعطاء توصياتهم .

## الفصل الثاني: الدراسات السابقة والكتب

### مراجعة الدراسات السابقة:

اصبحت مخاطر الائتمان محور دراسة للعديد من الباحثين والمهتمين بهذا الامر حيث هذه المخاطر من أشد المخاطر الذي يتعرض لها البنك فاجريت العديد من الدراسات والابحاث عليها.

تحدث يحيوش عن أشكال القروض التي تتخذ عدة معايير كأساس للتصنيف فأنواع القروض تصنف حسب الغرض منها، المدة، الضمان أو طبيعة النشاط وتندرج القروض الاستهلاكية تحت طبيعة النشاط الممول فإما يكون إنتاجي أو استهلاكي(يحيوش حسين،2009)، حثت الدراسة المقترضين، قراءة نصوص عقود القروض التي يعقدونها مع المصارف لمعرفة ما لهم وما عليهم في هذه العقود، وتقديم ضمانات حقيقية مقابل القروض الاستهلاكية حتى لا يقعوا في مخاطر التعثر المحتملة، وأن يكونوا صادقين في السبب الأساسي للحصول على القرض. ودعت إدارات المصارف، العمل على زيادة حصة القروض الاستهلاكية التي تقدمها للعملاء، حيث أن معدلات التعثر فيها أقل من معدلات التعثر في القروض الاستثمارية، والتأكد من حقيقة الضمانات التي يقدمها العملاء (د0فتحي سروجي ومهند أبو رجيلة، 2013). على النقيض من هذه الدراسة دعت دراسة(إياد الرياحي و ناهد سمارة،2014) إلى التوازن في سياسات الاقراض بتجنيد الاموال في المشاريع الاستثمارية التي تولد فرص عمل وهو ما يفيد الاقتصاد الفلسطيني، والاقرار بمساوئ القروض والحياة الاستهلاكية هنالك عناصر مؤثره على السياسة الائتمانية للبنوك الفلسطينية وهي القطاع طالب الائتمان اذ تبين تأثيره على السياسة الائتمانية وصل الى72.02% ونسبة الضمان75.27%وسيلة البنك%71.70 والمقدرة الايرادية%84.77 وطاقة المعتمد%67.39 (أمجد عزت عيسى، 2004). في بحث آخر وجد الباحث أن المصارف تكتفي بالضمان المقدم فقط. ولا تأخذ بالاعتبار الغرض من تقديم التسهيلات، وهذا يدل على أهمية الضمان فهو خط الدفاع الأول في حالة عجز العميل عن السداد، وتسمح للعميل استخدام أموال التسهيلات دفعة واحدة(فارس معمر، 2006). ولقد رأت هذه الدراسة أن من أسباب انخفاض التسهيلات المقدمة أن معظم البنوك العاملة في فلسطين هي بنوك تجارية ولا تقدم سوى قروض في وقت قصير الأجل بهدف الربح لأنها أكبر ضمانه(خلود الفليت،2004). إلا أن العيب الاساسي لنظرية القرض التجاري هو فشلها في سد مباحث التنمية الاقتصادية خاصة في البلدان النامية (د. عبد المعطي ارشيد، 1999)يجب على البنوك العاملة في فلسطين أن تمارس قدرأ أكبر من الحذر والتشدد في إدارة شؤونها من أجل تقليل وتجنب المخاطر التي تواجهها نظراً للخصوصية التي تواجهها البنوك في فلسطين بسبب ارتفاع مستوى المخاطر السياسية وما يرافقها من عدم إستقرار في الوضع الإقتصادي(د.نصر عبد الكريم2007) من أهم العوامل المؤدية إلى تعثر المصارف هو ارتفاع معدلات المخاطر في التسهيلات الائتمانية المتعثرة التي تقدمها المصارف لعملائها، حيث أنه كلما زادت هوامش الائتمان بمقدار %10 تأثرت درجة الأمان المصرفي بمقدار %1سلباً(علي شاهين وبهية مصباح، 2011).يعتبر نظام

تصنيف المقترضين إضافة جديدة لأدوات خفض المخاطر الائتمانية التي يمكن الاستعانة بها في إعداد الدراسة الائتمانية. وقد دخل هذا النظام حيز التطبيق الفعلي في العمل المصرفي بتاريخ 4/7/2010(سيف الدين عودة ، 2011 )

أشار (كراسنة، 2006) أن الأنواع المختلفة من المخاطر التي تواجهها البنوك تتطلب أن تتبنى إدارتها إجراءات شاملة لإدارة المخاطر وإعداد التقارير عنها، بما يضمن توفر المراقبة الملائمة من قبل مجلس الإدارة والإدارة العليا، من أجل تحديد وقياس ومتابعة ومراقبة كافة المخاطر والإحتفاظ برأسمال كافٍ للحد من هذه المخاطر عند الضرورة وذلك من خلال دور سلطة النقد بالحفاظ على سلامة الجهاز المصرفي من خلال تقليل المخاطر إلى الحد الأدنى والمعقول وذلك باصدار قانون من سلطة النقد يلزم المصارف بإنشاء دائرة متخصصة لمتابعة القروض المتعثرة وتحصيلها(دعاء محمد زائدة ، 2006).



## الفصل الثالث: المنهجية

### منهجية البحث:

تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي في جمع وتحليل المعلومات بطريقة موضوعية ، حيث اعتمدت على جمع البيانات المتعلقة بمؤشرات المخاطرة الانتمانية ثم تحليلها وتفسيرها فالمنهج الوصفي يقوم بدراسة الظاهرة كما هي موجودة في الواقع ويهتم بوصفها وصفا دقيقا ويعبر عنها تعبيراً كمياً أو كيفياً.

### مصادر المعلومات:

تم جمع البيانات اللازمة لهذه الدراسة من مصدرين أساسيين هما :

#### 1. البيانات الأولية:

تم جمع البيانات الأولية من خلال إجراء مقابلة مع بنك فلسطين (فرع عين مصباح ) وايضا إعداد استبانة موجهة للبنوك العاملة في مدينة رام الله والبيرة وخصوصا قسم التسهيلات و الائتمان ثم القيام بتحليل هذه البيانات ومعالجتها لاستخلاص النتائج باستخدام spss.

#### 2. البيانات الثانوية:

الرجوع الى الدراسات السابقة والاسترشاد بالكتب والأبحاث والمقالات و الدوريات والمجلات واوراق العمل ذات العلاقة بموضوع البحث.

### مجتمع الدراسة والعينة:

المجتمع جميع البنوك العاملة في فلسطين والعينة التي تم الاعتماد عليها من موظفي البنوك العاملة في مدينة رام الله والبيرة.

### الادوات والموارد والاجهزة:

الأداة التي استخدمتها في الدراسة استبانة موجهة الى البنوك العاملة في فلسطين وخصوصا قسم التسهيلات و الائتمان.

### حدود الدراسة:

### الحد البشري:

المدرء العاملين في المصارف الفاسطينية في قسم القروض

**الحد الزماني:**

البحث خلال الفصل الدراسي الثاني 2016

**الحد المكاني:**

مدينة رام الله والبيرة

## **الإطار النظري :**

**القروض الاستهلاكية:**

هو قرض بغرض شراء السلع الاستهلاكية، مثل شراء ثلاجة أو شراء سيارة أو غرفة جلوس جديدة، وليس قرضا بغرض الاستثمار و يكون الراتب مصدر سداده.

**أنواع القروض الاستهلاكية:**

- قرض شخصي.
- قرض سيارة.
- بطاقات ائتمانية.
- قرض تعليم.
- قرض الزواج.
- شراء الأثاث المنزلي.
- السياحة والسفر.... الخ

**المعلومات الواجب معرفتها قبل الحصول على القرض:**

- 1- معرفة شروط التمويل وأسعار الفائدة / المدة، قيمة الأقساط
- 2- قراءة العقود قراءة متأنية، وفهم جميع بنوده، والاحتفاظ بنسخة من العقود
- 3- معرفة كيفية احتساب الفوائد ومجموعها لحين الانتهاء من القرض
- 4- طرح كافة الأسئلة أو الاستفسارات التي تحتاج إلى شرح وتأكيد من موظف البنك

## أطراف القروض:

يتكون مفهوم القروض من طرفين الطرف الاول: هو الذي يمنح هذا الائتمان أو المقرض متوقعا الحصول على ما يعادلها في زمن محدد بالمستقبل بالإضافة الى الفائدة ، والطرف الثاني: هو المقرض الذي يتعهد بتسديد القرض في الوقت المحدد في المستقبل اضافة الى الفائدة . فعملية تمويل القروض تعبير عن الثقة التي تنشأ بين المقرض والمقرض وأيضا توافر الرغبة بين من تتوفر لديه الأموال ومن يحتاج اليها(وجدي حجازي 2014).

## قانون سلطة النقد لتقليل الاستثمار خارج فلسطين:

أعلنت سلطة النقد الفلسطينية عام 2007 عن سلسلة إصلاحات وإجراءات في النظام المصرفي أهمها تعزيز منح الائتمان المحلي وتعميق الروابط مع الاقتصاد الحقيقي عبر تخفيض حجم التوظيفات الخارجية. منذ ذلك التاريخ تراجعت السياسة المتحفظة على الإقراض، وازدهرت الحملات الترويجية التي تشجع الناس على التوجه للبنوك من أجل الحصول على قروض للتغلب على فائض السيولة التي أصبح مطلوبا من البنوك تصريفها في السوق المحلي.

## قانون سلطة النقد لتقليل من القروض الاستهلاكية وزيادة حصة القروض الاستثمارية:

قامت سلطة النقد بتخفيض الفترة وتحديد الحد الأقصى للقرض الاستهلاكي بمدة 84 شهر فقط لذلك اضطروا الى تخفيض عدد أضعاف الرواتب فكانوا يمنحوا 30 ضعف الراتب أصبحوا يمنحوا 25 ضعف الراتب .

## التفاوت بين البنوك في الشروط لمنح القروض الاستهلاكية:

لكل بنك سياسته الائتمانية ومدى قبوله لنسبة مخاطر معينة، وعلى هذا الأساس يضع كل بنك الشروط التي يراها مناسبة له بما لا يخالف تعليمات وضوابط التمويل الاستهلاكي الصادرة من المؤسسة أو أية أنظمة أو تعليمات أخرى.

## شروط الحصول على القرض:

- انتظام راتب العميل.
- ألا تقل فترة تثبيت الموظف عن سنتين لموظفي القطاع الخاص أو حسب العرض المقدم للجهة التابع لها الموظف.
- عدم وجود أرصدة مستحقة غير مدفوعة لدى بنوك أخرى.
- عدم تجاوز نسبة إجمالي الأقساط (50%) من الراتب.
- أن يكون عمر العميل لا يتجاوز (60) عاما عند سداد آخر قسط.

## المخاطر المترتبة على البنوك الفلسطينية نتيجة منح القروض الاستهلاكية:

### أولاً: مخاطر الائتمان:

مخاطر الائتمان هي المخاطر التي قد تنجم عن تخلف أو عجز الطرف الآخر للأداة المالية عن الوفاء بالتزاماته تجاه البنك مما يؤدي إلى حدوث خسائر. يعمل البنك على إدارة مخاطر الائتمان من خلال إعداد دراسة تمويلية تتضمن التركيز على التدفق النقدي والسداد، ووضع سقف لمبالغ التمويل (فرد أو مؤسسة) لكل قطاع وكل منطقة جغرافية. كذلك يعمل البنك على مراقبة مخاطر الائتمان ويعمل باستمرار على تقييم الوضع الائتماني للعملاء، إضافة إلى حصول البنك على ضمانات مناسبة من العملاء .

### ثانياً: مخاطر السوق:

تنشأ مخاطر السوق عن التقلبات في أسعار الفوائد وأسعار صرف العملات وأسعار الأسهم. يقوم مجلس الإدارة بوضع حدود لقيمة المخاطر المقبولة ويتم مراقبة ذلك من قبل إدارة البنك بشكل دوري. مخاطر أسعار الفائدة تنجم مخاطر أسعار الفائدة عن احتمال تأثير التغيرات في أسعار الفائدة على قيمة الأدوات المالية، يتعرض البنك لمخاطر أسعار الفائدة نتيجة لعدم توافق أو لوجود فجوة في مبالغ الموجودات والمطلوبات حسب الآجال الزمنية المتعددة أو إعادة مراجعة أسعار الفوائد في فترة زمنية معينة ويقوم البنك بإدارة هذه المخاطر عن طريق مراجعة أسعار الفوائد على الموجودات والمطلوبات من خلال إستراتيجية إدارة المخاطر .

يتم مراجعة أسعار الفوائد على الموجودات والمطلوبات بشكل دوري كما يتم متابعة كلفة الأموال الفعلية واتخاذ القرارات المناسبة بخصوص التسعير إستناداً للأسعار السائدة.

#### 1. مخاطر أسعار الفائدة:

تنجم مخاطر أسعار الفائدة عن احتمال تأثير التغيرات في أسعار الفائدة على قيمة الأدوات المالية، يتعرض البنك لمخاطر أسعار الفائدة نتيجة لعدم توافق أو لوجود فجوة في مبالغ الموجودات والمطلوبات حسب الآجال الزمنية المتعددة أو إعادة مراجعة أسعار الفوائد في فترة زمنية معينة ويقوم البنك بإدارة هذه المخاطر عن طريق مراجعة أسعار الفوائد على الموجودات والمطلوبات من خلال إستراتيجية إدارة المخاطر .

يتم مراجعة أسعار الفوائد على الموجودات والمطلوبات بشكل دوري كما يتم متابعة كلفة الأموال الفعلية واتخاذ القرارات المناسبة بخصوص التسعير إستناداً للأسعار السائدة.

#### 2. مخاطر العملات:

مخاطر العملات الأجنبية هي مخاطر تغير قيمة الأدوات المالية نتيجة التغير في أسعار العملات الأجنبية. يعتبر الدولار الأمريكي عملة الأساس للبنك. يقوم مجلس الإدارة بتحديد العملات المقبولة أخذ مراكز بها ووضع حدود للمركز المالي لكل عملة لدى البنك سنويا. يتم مراقبة مركز العملات الأجنبية بشكل يومي بحيث يتم التحقق من عدم وجود أية تجاوزات في هذه المراكز قد تؤدي إلى تحمل البنك لمخاطر أعلى من المستوى المقبول، كما يتم إتباع استراتيجيات للتحوط وللتأكد من الاحتفاظ بمركز العملات الأجنبية ضمن الحدود المعتمدة. إن سعر صرف الدولار الأمريكي مربوط بسعر ثابت مع الدينار الأردني وبالتالي فإن أثر مخاطر التغير في سعر الدينار الأردني غير جوهري على القوائم المالية الموحدة للبنك.

### 3. مخاطر التغير بأسعار الأسهم :

تنتج مخاطر أسعار الأسهم عن التغير في القيمة العادلة للاستثمارات في الأسهم.

### ثالثاً: مخاطر السيولة:

تتمثل مخاطر السيولة في عدم قدرة البنك على توفير التمويل اللازم للوفاء بالتزاماته في تواريخ استحقاقها، وللحد من هذه المخاطر تقوم الإدارة بتنوع مصادر التمويل وإدارة الموجودات والمطلوبات ومواءمة آجالها والاحتفاظ برصيد كافٍ من النقد وما في حكمه.

### **سلطة النقد الفلسطينية تنجز دليل الرقابة المبنية على المخاطر (RBS):**

يجدر بالذكر هنا بعض من المعايير التي ينظر إليها البنك لتحديد إمكانية منح العميل تسهيلات إئتمانية أم لا المعروف ب وهي:

#### • الشخصية (Character)

وهذا أهم معيار ينظر إليه البنك وهو الركيزة الأساسية التي يعتمد عليها البنك لمنح التسهيلات من عدمها حيث يرتبط هذا العامل بسمعة العميل وشخصيته ورغبته في تسديد التسهيلات وصدقه في الغاية التي يرغب في الحصول على تسهيلات من أجلها.

#### • المقدرة والتدفقات النقدية (Capacity and Cash Flow)

وتعني قدرة العميل (النشاط الاقتصادي) على خلق تدفقات نقدية قادرة على الوفاء بالتزامات العميل تجاه الآخرين.

#### • رأس المال (CAPITAL)

وهو من العناصر الأساسية التي تقلل بدورها من مخاطر الائتمان وتشير الى مدى مشاركة العميل في النشاط الاقتصادي الذي يعمل به فكلما زادت مشاركة العميل في النشاط الاقتصادي كلما قلل من مخاطر النشاط، لإهتمام العميل الأكبر في إنجاز المشروع.

#### • الضمانات (COLLATERAL)

وتعني الضمانات المقترحة مقابل التسهيلات المطلوبة وكلما زادت المخاطر في النشاط الاقتصادي كلما زادت الضمانات المطلوبة والتي قد تشمل على الكفالات الشخصية للشركاء بالشركة، الرهونات العقارية والسيارات، التأمينات النقدية، الاعتمادات الواردة، الكفالات البنكية. و قد يشمل ذلك أيضاً مصدر ثاني للسداد مثل الراتب.

#### • الظروف العامة (CONDITIONS)

وهي تتعلق بمدى تأثير نشاط المقترض بالظروف الاقتصادية العامة وطبيعة المنافسة السائدة في المجال الذي يعمل فيه ( عبد ربه ، 2000 ) ، فإذا كانت التنبؤات المتوقعة غير مرضية فإنه من المنطق عدم التوسع في منح الائتمان خاصة إذا كانت مدة القرض طويلة .

وعند قيام البنك بدراسة هذه المعايير مجتمعة فإنه يصبح قادراً على الوصول الى قرار إئتماني بمنح التسهيلات من عدمها ويكون هذا القرار في الغالب أقرب الى الصحة، وتظهر هنا الحاجة الملحة لتوفير العميل كافة البيانات والمعلومات التي من شأنها مساعدة البنك على إتخاذ القرار الصائب والذي يضمن بدوره خلق علاقة إيجابية ومستمرة بين العميل والبنك.

و في حالة رفض البنك لطلب الائتمان، فعلى العميل مراجعة أسباب هذا الرفض و الوقوف على نقاط المخاطر و التي ممكن أن تكون عائقاً أمام تقدم الشركة و نموها في ظل الظروف الاقتصادية الحالية.

## المقابلة:

تم اجراء مقابلة مع رئيس قسم قروض الشركات ثائر مسلم من بنك فلسطين فرع رام الله وطرحته عليه العديد من الاسئلة وكانت اجاباته عن هذه الاسئلة كالتالي:

ما هي الحدود القصوى للتمويل الاستهلاكي ؟

الحدود القصوى لتمويل القروض الاستهلاكية بما يسمح فيه دخل الفرد (الموظف) ، حيث يكون الحد الاقصى للتمويل التزامه للقرض لا يتجاوز 50% دفعة شهرية من مجموع دخله المحول للبنك وبعدها أقصى حالات 100،000\$، وحالات أخرى 150،000\$ .

كم نسبة القروض الاستهلاكية المتعثرة ؟

لا توجد احصائية تعطي نسبة القروض الاستهلاكية المتعثرة لكن نسبتها قليلة جدا ، نسبة القروض المتعثرة ككل 2.1%

ما هي انواع القروض الاستهلاكية التي يزداد الاقبال عليها ؟

يوجد 3 أنواع للقروض الاستهلاكية التي يقدمها بنك فلسطين : شخصي ، سيارات ، تعليم والاقبال الاكبر على السيارات والشخصي.

ما هي نسبة التسهيلات الى الودائع ؟

يتم منح تسهيلات بنسبة أقل من الودائع حيث بلغت نسبة التسهيلات 1.39 مليار دولار ونسبة ودائع العملاء 2.24 مليار دولار (توزعت هذه التسهيلات على 19% منشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة، 20% الشركات والمؤسسات ، 25% الحكومة ، 36% للأفراد).

ما هي مؤشرات المخاطرة على القروض الاستهلاكية وما هي أكثر المخاطر التي يواجهها؟

مخاطر السوق هي أكثر المخاطر التي من الممكن أن يتعرض لها البنك لأن السوق الفلسطيني من أكثر الأسواق العالمية لديه تذبذب وضعف ،مخاطر سياسية، مخاطر تسعير الفوائد ،مخاطر سمعة ، مخاطر عملاء ، لا يوجد دقة في المعلومات ، مخاطر التركيز في منطقة جغرافية واحدة: يمارس البنك أنشطته في فلسطين. إن عدم استقرار الوضع السياسي والإقتصادي في المنطقة يزيد من خطر ممارسة البنك أنشطته وقد يؤثر سلبا على أدائه ،مخاطر قانونية عدم وجود قاعة بيانات قوية

ما هو دور سلطة النقد فيما يتعلق بالديون المتعثرة ؟

1. اجباره على الاحتفاظ بنسبة سيولة
2. احتياطي اجباري ، احتياطي اختياري
3. الامتثال لجميع الأحكام والقوانين التي تشرعها سلطة النقد فيما يتعلق بالسيولة النقدية.

ما هي الحصة السوقية لبنك فلسطين من الودائع؟

حصة بنك فلسطين السوقية من وداائع العملاء %23.23 وحصته من التسهيلات %23.84.

ما هي الاجراءات التي يتبعها مصرفكم عند مماطلة العميل ؟

الإجراءات التي يتخذها بنك فلسطين عند مماطلة العميل بالدفع يتم اجراء مكاملة مع العميل بعد 30 يوم، بعد 60 يوم يبعث اخطار من الفرع ، وبعد90 يوم يأخذ مخصص بقيمة %25 ويتم ملاحقته قضائيا ، وبعد 125يوم يأخذ%100 مخصص.

أسماء مؤسسات ضمان تساعد المؤسسات المصرفية لتقلل المخاطر؟

مؤسسة ضمان الودائع ، سيدا، أريز ، الصندوق الأوروبي الفلسطيني لضمان القروض، الانتاجي، MPII.

ما هي الشروط الواجب توافرها في العملاء ليطبق عليهم قرار منح القروض الاستهلاكية ؟

1. مثبت على رأس عمله بفترة لا تقل عن سنتين
2. راتبه محول على البنك
3. تعهد من الشركة بتحويل مستحقاته للبنك في انهاء خدمته
4. تقديم ضمانات وكفلاء

ما هي أنواع الضمانات التي يطلبها البنك؟

كفلاء ، رهن سيارة ، رهن ذهب ، رهن عقار ، رهن وديعة ،



## الفصل الرابع: التحليل

### التحليل:

في هذا الفصل سوف يتم التعرف على نتائج الدراسة من خلال المعلومات التي تم جمعها من البنوك:

- رتب مجالات الأنشطة الآتية حسب أهمية تعاملكم معها؟

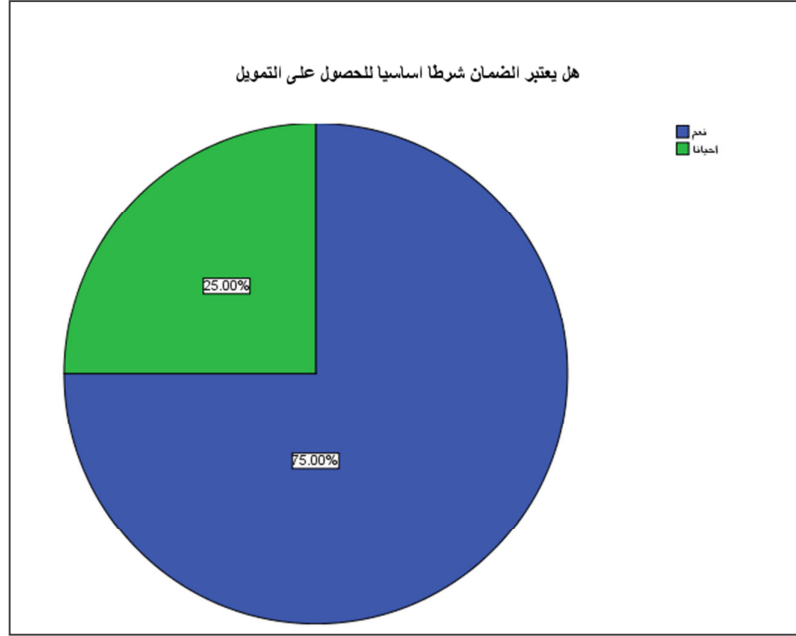
Descriptive Statistics		
مجالات أنشطة البنك	N	Mean
تجاري	40	2.82
صناعي	40	2.40
زراعي	40	1.90
انشاءات	40	3.42
شخصي	40	4.50

إذا نظرنا إلى الجدول أعلاه نجد أن أهم مجالات الأنشطة التي يتعامل معها البنك مرتبة كالتالي :

- 1- شخصي
- 2- انشاءات
- 3- تجاري
- 4- صناعي
- 5- زراعي

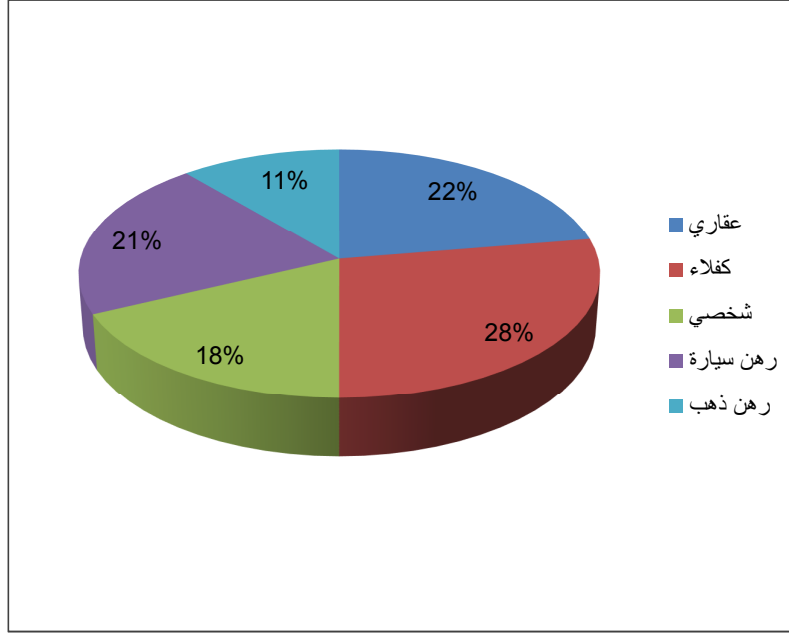
• هل يعتبر الضمان شرطاً أساسياً للحصول على التمويل؟

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	نعم	30	75.0	75.0	75.0
	أحياناً	10	25.0	25.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	



يظهر الشكل السابق بأن نسبة 75% من البنوك تعتبر الضمان شرطاً أساسياً للحصول على التمويل، بينما نسبة 25% يعتبروا أن أحياناً يكون الضمان عبارة عن شرط أساسي للحصول على التمويل.

- في حال الإجابة بنعم ما هي أنواع الضمانات التي تطلبونها عند طلب التمويل؟



يوضح الرسم البياني بأن أكثر الأنواع المطلوبة للضمان هي ضمان الكفلاء حيث كانت نسبتها 28%

- رتب مجالات الأنشطة التالية حسب درجة المخاطرة ؟

Descriptive Statistics		
	N	Mean
تجاري	40	3.22
صناعي	40	2.90
زراعي	40	2.40
انشاءات	40	3.25
شخصي	40	3.25
Valid N (listwise)	40	

يتبين لنا من الجدول أعلاه أن ترتيب مجالات أنشطة البنوك من الأكثر مخاطرة إلى الأقل مخاطرة كالتالي :  
 1 زراعي - 2 صناعي - 3 تجاري - 4 الانشاءات والشخصي درجة مخاطرتهم متساوية هذا الجدول يظهر لنا ان القروض الشخصية (الاستهلاكية ) بالنسبة لباقي القروض هي أقل درجة مخاطرة بسبب الضمانات.

- رتب مجالات الأنشطة التالية حسب درجة التعثر ؟

Descriptive Statistics		
	N	Mean
شخصي	40	2.70
انشاءات	40	2.85
زراعي	40	3.18
صناعي	40	3.15
تجاري	40	3.12
Valid N (listwise)	40	

يلاحظ من الجدول أعلاه أن ترتيب نشاطات البنك من الأقل تعثر الى الاكثر كالتالي : شخصي ، انشاءات ، تجاري ، صناعي ،زراعي . فكانت النتيجة أن القروض الشخصية التي هي جزء كبير من القروض الاستهلاكية حصلت على اقل درجة تعثر على عكس ما كنت أتوقع بأن نسبتها مرتفعة.

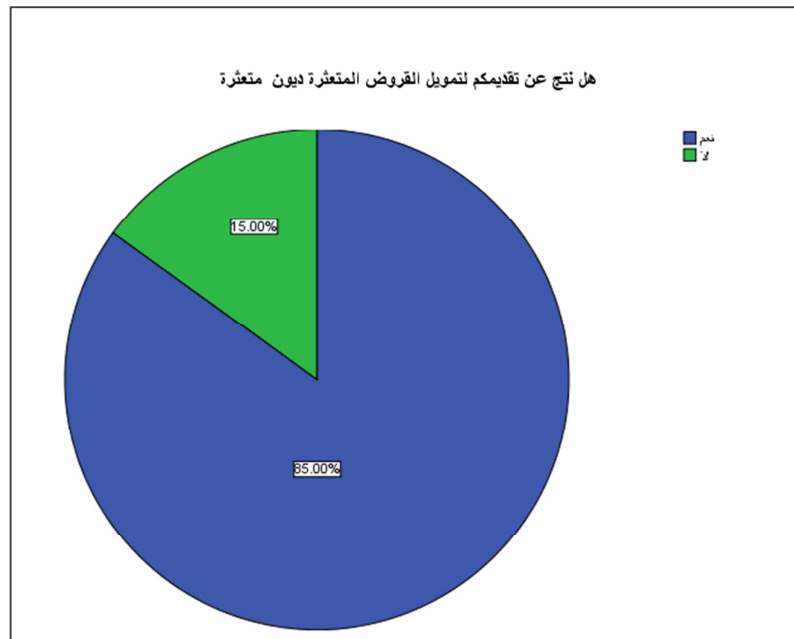
- رتب شروط منح الائتمان حسب الأولوية؟

Descriptive Statistics		
	N	Mean
السيرة المصرفية الجيده للعميل	40	2.57
الضمان	40	1.78
الربحية	40	2.15
مساهمة المشروع في تحقيق هدف ذو اولوية اجتماعية	40	3.50
Valid N (listwise)	40	

يتبين لنا من الجدول أعلاه أن أهم شرط لمنح الائتمان هو الضمان ثم الربحية ثم السيرة المصرفية الجيدة للعميل وأخيراً الذي أخذ النصيب الأقل من الأهمية هو مساهمة المشروع في تحقيق هدف ذو أولوية اجتماعية. وهذا يدل على أن الضمان بالنسبة للبنك الدرع الواقفي في حال تعثر العميل وتخلفه عن الدفع.

• • هل نتج عن تقديمكم لتمويل القروض الاستهلاكية ديون متعثرة ؟

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	نعم	34	85.0	85.0	85.0
	لا	6	15.0	15.0	100.0
Total		40	100.0	100.0	



يلاحظ من الشكل أعلاه أن معظم البنوك الفلسطينية تعرضت لديون متعثرة نتجت عن تقديمهم للقروض الاستهلاكية حيث بلغت نسبة الموظفين الذين أجابوا بنعم 85% ، وهذا يؤكد على ان وظيفة منح الائتمان المصرفي من أخطر و أدق الوظائف التي تمارسها البنوك فعملية منح القروض مصحوبة دائما بالمخاطر بسبب صعوبة التنبؤ بها بدقة عالية .

• ما هي أسباب تعثر سداد الديون ؟

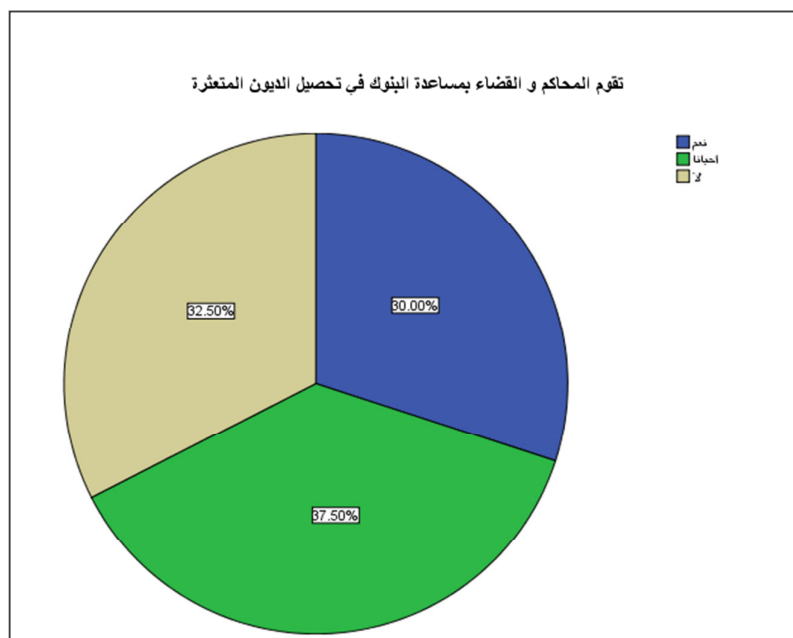


من خلال الشكل السابق نستطيع أن نوضح اهم الاسباب في تعثر سداد الديون فكانت النسب بالشكل التالي:

- 19% خسارة المشروعات واستخدام التمويل في غير أغراضه.
- 18% المماطلة في السداد.
- 10% لا يوجد معلومات صادقة من الناس و الاعسار والافلاس.
- 9% عدم وجود قضاء ، محاكم مختصة.
- 7% عدم ادراك العملاء المتعثرين في السداد للنتائج المترتبة على تصرف المصرف في الضمان.
- 6% وجود عادات ومفاهيم اجتماعية تقر بمشروعية المماطلة وعدم أهمية السداد.
- 2% عدم تقديم العملاء ل ضمانات كافية يخشون عليها عند عدم السداد.

• تقوم المحاكم والقضاء بمساعدة البنوك في تحصيل الديون المتعثرة؟

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	نعم	12	30.0	30.0	30.0
	احيانا	15	37.5	37.5	67.5
	لا	13	32.5	32.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

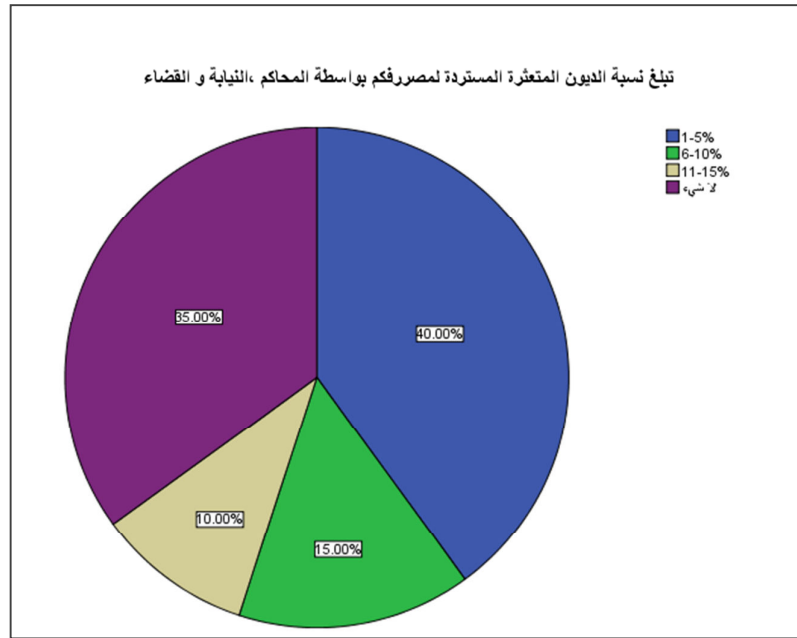


نلاحظ من الشكل السابق أن هناك دور ضعيف للمحاكم والقضاء بالمساعدة في تحصيل الديون المتعثرة للبنوك الفلسطينية فنرى اجاباتهم كانت على النحو الآتي :

- 30% نعم للمحاكم دور بمساعدة البنوك في تحصيل الديون المتعثرة.
- 37.50% احياناً تقوم المحاكم والقضاء بمساعدة البنوك في تحصيل ديونها المتعثرة.
- 32% لا تقوم المحاكم والقضاء بمساعدة البنوك في تحصيل.

- كم تبلغ نسبة الديون المتعثرة المستردة لمصرفكم بواسطة المحاكم، النيابة والقضاء؟

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1-5%	16	40.0	40.0	40.0
6-10%	6	15.0	15.0	55.0
11-15%	4	10.0	10.0	65.0
لا شيء	14	35.0	35.0	100.0
Total	40	100.0	100.0	

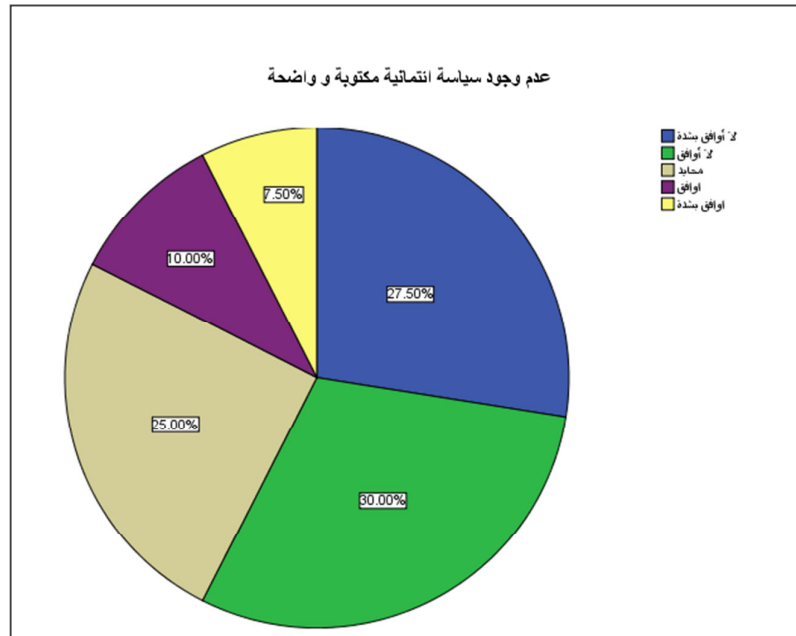


يتبين من الشكل السابق أن نسبة الديون المتعثرة المستردة بواسطة المحاكم والقضاء هي نسبة قليلة جداً حيث أجابوا البنوك على نسب مختلفة فقسم من البنوك الفلسطينية قدر ان نسبة الديون المتعثرة المستردة بواسطة المحاكم 1-5% بنسبة 40% ومن 6-10% بنسبة 15% ومن 11-15% بنسبة 10% و الذين أجابوا بأنهم لم يحصلوا على أي شيء عن طريق المحاكم والقضاء كانت نسبتهم 35%. فهذا يدل على الدور الضعيف للمحاكم والقضاء فيما يخص البنوك .



- من أسباب تعثر التسهيلات الائتمانية عدم وجود سياسة ائتمانية مكتوبة و واضحة؟

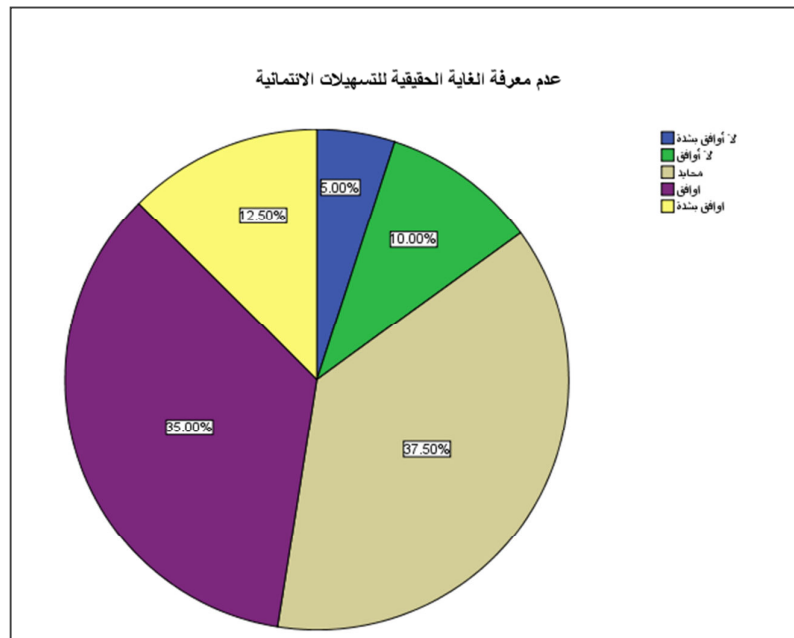
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
لا أوافق بشدة	11	27.5	27.5	27.5
لا أوافق	12	30.0	30.0	57.5
محايد	10	25.0	25.0	82.5
أوافق	4	10.0	10.0	92.5
أوافق بشدة	3	7.5	7.5	100.0
Total	40	100.0	100.0	



يتضح من الرسم البياني بان نسبة أوافق بشدة 7.50% ، أوافق 10% ، محايد 25% ، لا أوافق 30% ، لا أوافق بشدة 27.50% وهنا نلاحظ أن هناك تناقض بين ما يقول أن هناك سياسة ائتمانية مكتوبة و واضحة وبين ما يقول أنه لا يوجد سياسة ائتمانية مكتوبة و واضحة لذلك على البنوك إعادة النظر بهذا الأمر وأيضا سلطة النقد الرقابة على البنوك بوضع سياسة ائتمانية واضحة ومكتوبة .

- من أسباب تعثر التسهيلات الائتمانية عدم معرفة الغاية الحقيقية للتسهيلات الائتمانية؟

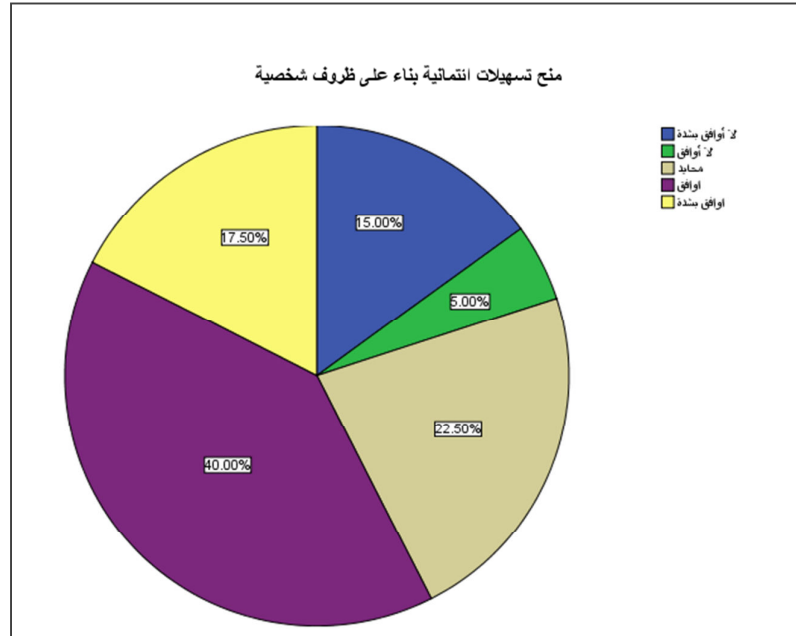
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	لا أوافق بشدة	2	5.0	5.0	5.0
	لا أوافق	4	10.0	10.0	15.0
	محايد	15	37.5	37.5	52.5
	أوافق	14	35.0	35.0	87.5
	أوافق بشدة	5	12.5	12.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	



يتضح من الرسم البياني بأن نسبة أوافق بشدة 12.50%، أوافق 35%، محايد 37.50%، لا أوافق 10%، لا أوافق بشدة 5%. وهذا يدل على ضرورة معرفة الغاية الحقيقية للتسهيلات الائتمانية كي لا يقعوا في مشكلة التعثر وعدم القدرة على سداد ديونهم.

- من أسباب تعثر التسهيلات الائتمانية منح تسهيلات ائتمانية بناء على ظروف شخصية؟

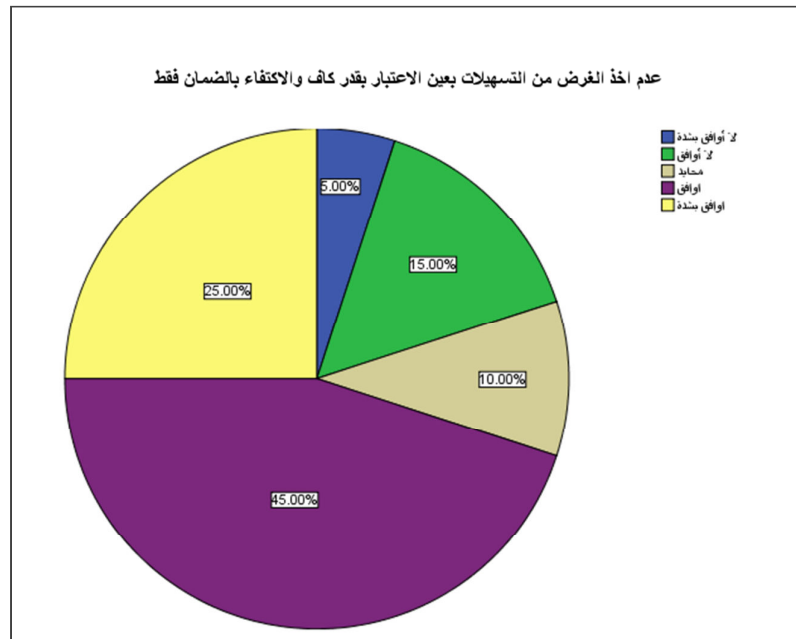
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
لا أوافق بشدة	6	15.0	15.0	15.0
لا أوافق	2	5.0	5.0	20.0
محايد	9	22.5	22.5	42.5
أوافق	16	40.0	40.0	82.5
أوافق بشدة	7	17.5	17.5	100.0
Total	40	100.0	100.0	



تبين من خلال الرسم التوضيحي أن نسبة 40% من البنوك تقوم بمنح تسهيلات ائتمانية بناءً على الظروف الشخصية للمترض وهذا يشكل خطر على البنك في حالة حدوث تعثر مع العملاء، وأن نسبة 17.5% منهم يوافقون بشدة على هذا الرأي، بينما 22.5% من البنوك رأيهم محايد، ونسبة 5% لا يوافقون ونسبة 15% لا يوافقون بشدة.

- من أسباب تعثر التسهيلات الائتمانية عدم اخذ الغرض من التسهيلات بعين الاعتبار بقدر كاف والاكتفاء بالضمان فقط؟

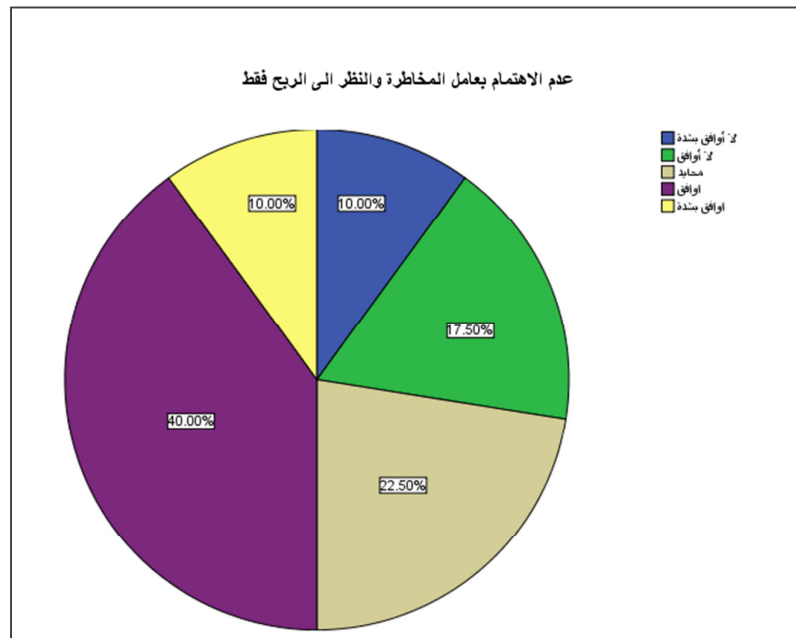
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
لا أوافق بشدة	2	5.0	5.0	5.0
لا أوافق	6	15.0	15.0	20.0
محايد	4	10.0	10.0	30.0
أوافق	18	45.0	45.0	75.0
أوافق بشدة	10	25.0	25.0	100.0
Total	40	100.0	100.0	



المصارف تكفي بالضمان المقدم فقط ، ولا تأخذ بالاعتبار الغرض من تقديم التسهيلات، وهذا يدل على أهمية الضمان فهو خط الدفاع الأول في حالة عجز العميل عن السداد .

- من أسباب تعثر التسهيلات الائتمانية عدم الاهتمام بعامل المخاطرة والنظر الى الربح فقط؟

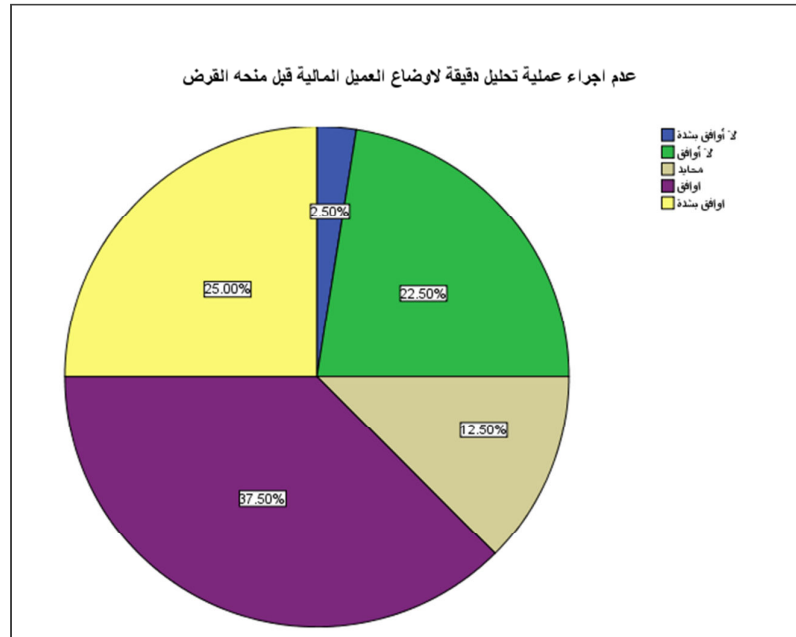
	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
لا أوافق بشدة	4	10.0	10.0	10.0
لا أوافق	7	17.5	17.5	27.5
محايد	9	22.5	22.5	50.0
اوافق	16	40.0	40.0	90.0
اوافق بشدة	4	10.0	10.0	100.0
Total	40	100.0	100.0	



عدم متابعة البنك للمستفيد والتي من المفروض أن توفر دراسة الجدوى الاقتصادية للمشاريع نظام حماية تؤدي بالمستفيد الى اتباع سياسة الاهمال التي تنعكس على نجاح المشروع وبالتالي ينعكس هذا الاخفاق في الالتزام في عملية السداد، وهذا بدوره وبمجمل القروض ينعكس سلباً على الوضع المالي للبنك.

- من أسباب تعثر التسهيلات الائتمانية عدم اجراء عملية تحليل دقيقة لالوضاع العميل المالية قبل منحه القرض؟

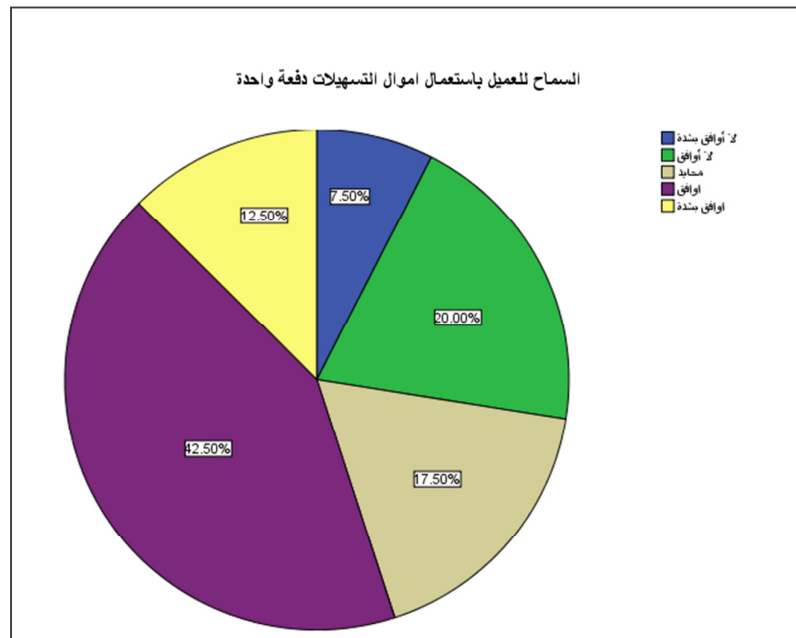
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
لا أوافق بشدة	1	2.5	2.5	2.5
لا أوافق	9	22.5	22.5	25.0
محايد	5	12.5	12.5	37.5
اوافق	15	37.5	37.5	75.0
اوافق بشدة	10	25.0	25.0	100.0
Total	40	100.0	100.0	



يتضح أن أكثر البنوك لا تقوم بعمل تحليل دقيق لأوضاع العميل المالية قبل منحه القرض حيث تبلغ نسبة البنوك التي توافق على هذا السؤال 37.5%.

- من أسباب تعثر التسهيلات الائتمانية السماح للعميل باستعمال اموال التسهيلات دفعة واحدة؟

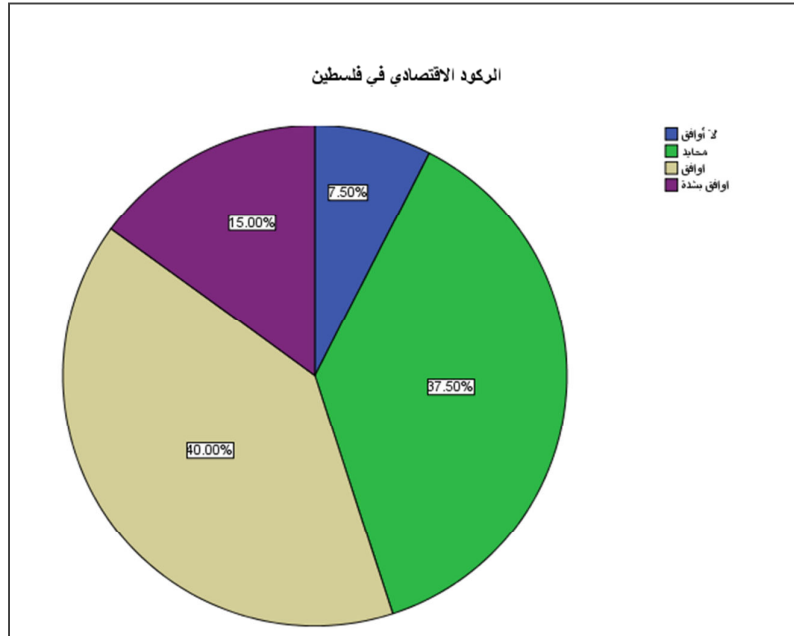
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
لا أوافق بشدة	3	7.5	7.5	7.5
لا أوافق	8	20.0	20.0	27.5
محايد	7	17.5	17.5	45.0
أوافق	17	42.5	42.5	87.5
أوافق بشدة	5	12.5	12.5	100.0
Total	40	100.0	100.0	



يوضح الشكل البياني أن النسب حسب اجابات موظفين التسهيلات كانت كالآتي: 12.50% موافق بشدة، 42.50% موافق، 17% محايد، لا أوافق 20%، لا أوافق بشدة 7.50%، فحسب هذه النسب نرى أن استعمال اموال التسهيلات دفعة واحدة هي أحد أسباب التعثر.

• من أسباب تعثر التسهيلات الائتمانية الركود الاقتصادي في فلسطين؟

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
لا أوافق	3	7.5	7.5	7.5
محايد	15	37.5	37.5	45.0
Valid اوافق	16	40.0	40.0	85.0
اوافق بشدة	6	15.0	15.0	100.0
Total	40	100.0	100.0	

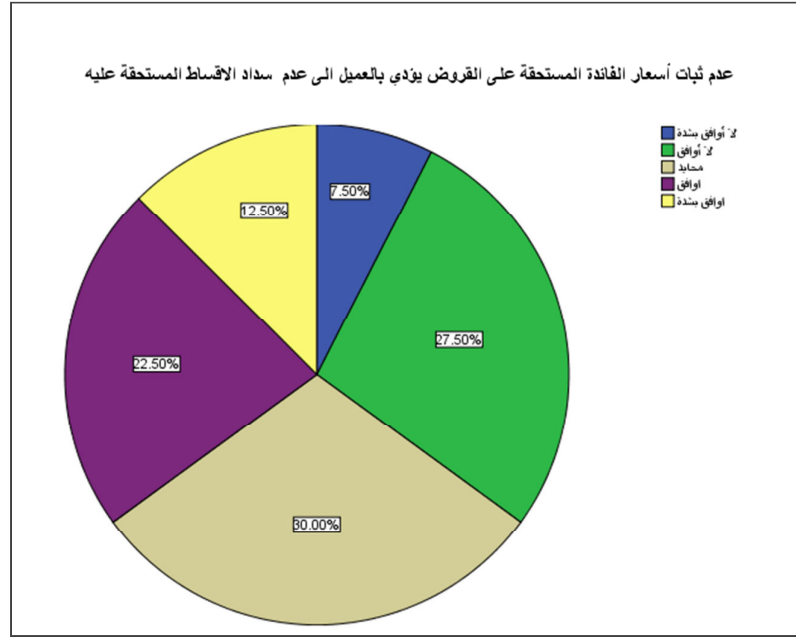


يتضح من الرسم البياني ان معظم الآراء تتجه نحو ان الركود الاقتصادي هو أحد أهم الاسباب التي تؤدي التعثر، ويعود ذلك إلى أن الوضع السياسي والاقتصادي مرتبط بعضه ببعض، وحقبة الأمر أن الأوضاع في البلد غير مستقرة سياسياً نظراً لوجود الاحتلال والخلافات الداخلية يتبعها عدم استقرار اقتصادي وهذا بدوره يؤثر على قطاع البنوك شأنه شأن أي قطاع اقتصادي آخر.



- من أسباب تعثر التسهيلات الائتمانية عدم ثبات أسعار الفائدة المستحقة على القروض يؤدي بالعميل الى عدم سداد الأقساط المستحقة عليه؟

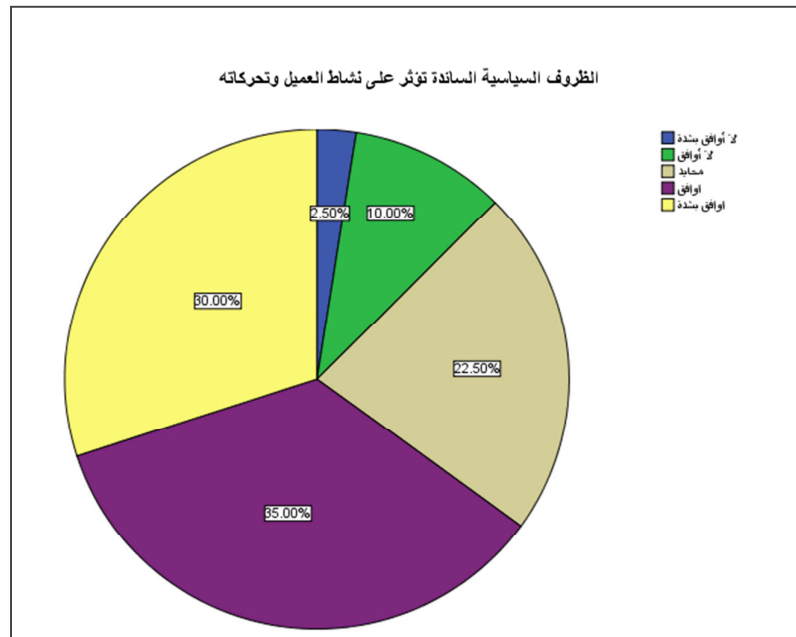
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
لا أوافق بشدة	3	7.5	7.5	7.5
لا أوافق	11	27.5	27.5	35.0
محايد	12	30.0	30.0	65.0
أوافق	9	22.5	22.5	87.5
أوافق بشدة	5	12.5	12.5	100.0
Total	40	100.0	100.0	



حسب الشكل اعلاه نرى ان الآراء كانت مختلفة حيث كانت كالتالي: أوافق بشدة 12.50%، أوافق 22.50%، محايد 30%، لا أوافق 27.50%، لا أوافق بشدة 7.50%. فهذا يدل على أن تقلب أسعار الفائدة المستحقة على القروض يؤدي بالعميل إلى عدم سداد الأقساط المستحقة عليه مما جعله سبب جوهري من أسباب التعثر.

- من أسباب تعثر التسهيلات الائتمانية الظروف السياسية السائدة تؤثر على نشاط العميل وتحركاته؟

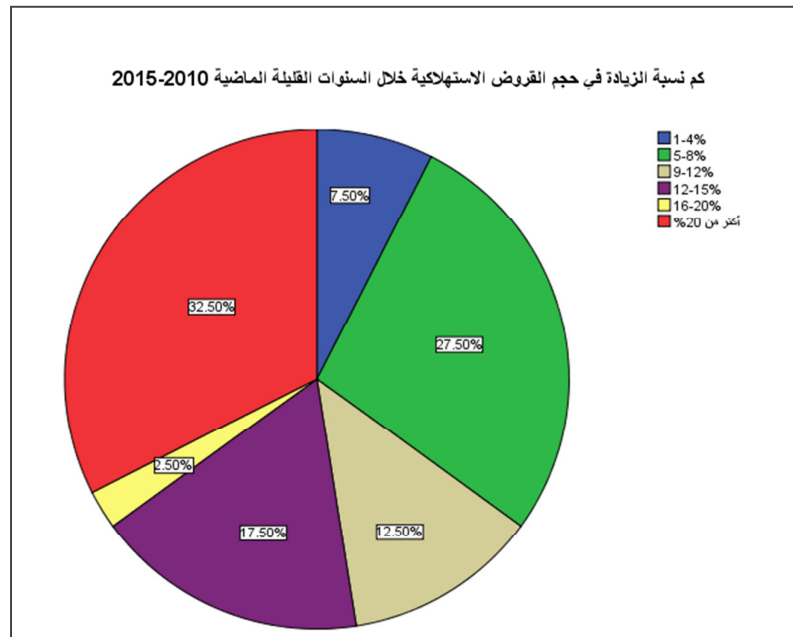
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
لا أوافق بشدة	1	2.5	2.5	2.5
لا أوافق	4	10.0	10.0	12.5
محايد	9	22.5	22.5	35.0
أوافق	14	35.0	35.0	70.0
أوافق بشدة	12	30.0	30.0	100.0
Total	40	100.0	100.0	



يتبين من الشكل أعلاه ان هناك نسبة مرتفعة توافق بأن الجهاز المصرفي الفلسطيني يعاني من مشاكل عديدة، خاصة في ظل الظروف السياسية والاقتصادية المتدهورة في الأراضي المحتلة، الأمر الذي زاد من تفاقم مشكلة الديون المتعثرة وارتفاع حجم مخصصاتها .

• كم نسبة الزيادة في حجم القروض الاستهلاكية خلال السنوات القليلة الماضية 2010-2015؟

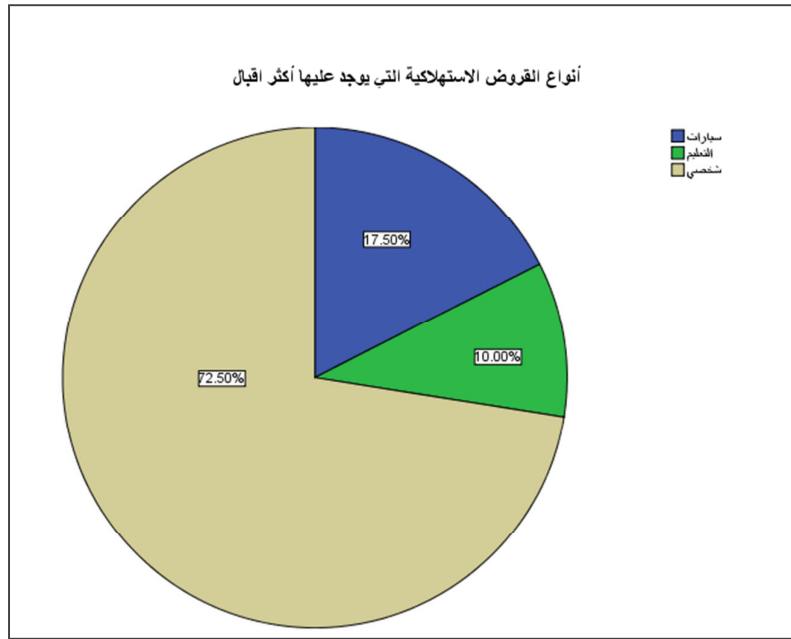
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1-4%	3	7.5	7.5	7.5
5-8%	11	27.5	27.5	35.0
9-12%	5	12.5	12.5	47.5
Valid 12-15%	7	17.5	17.5	65.0
16-20%	1	2.5	2.5	67.5
أكثر من 20%	13	32.5	32.5	100.0
Total	40	100.0	100.0	



أظهرت النتائج حسب الشكل أعلاه أن هناك زيادة كبيرة في حجم القروض الاستهلاكية خلال السنوات القليلة الماضية تزيد نسبتها عن 20% فلذلك لاحظنا أن سلطة النقد قامت بوضع قوانين لتخفيض حجم القروض الاستهلاكية وتشجيع القروض الانتاجية والاستثمارية التي تساعد في تنمية الاقتصاد الوطني وتحسين الانتاج

- ما هي أنواع القروض الاستهلاكية التي يوجد عليها أكثر اقبال؟

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	سيارات	7	17.5	17.5	17.5
	التعليم	4	10.0	10.0	27.5
	شخصي	29	72.5	72.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	



إذا نظرنا إلى الجدول أعلاه نجد أن أنواع القروض الاستهلاكية التي يوجد عليها أكثر اقبال مرتبة كالتالي:

1. شخصي
2. سيارات
3. تعليم

## الفصل الخامس: النتائج والتوصيات

### النتائج:

1. نجد أن من أهم المجالات التي يهتم البنك بالتعامل معها القروض الشخصية .
2. يعتبر الضمان شرطاً أساسياً للحصول على التمويل .
3. ارتفع حجم القروض الاستهلاكية خلال السنوات القليلة الماضية من 2010-2015 بنسبة كبيرة جداً قدرت بأكثر من 20%.
4. المصارف تكتفي بالضمان المقدم فقط ، ولا تأخذ بعين الاعتبار الغرض من تقديم التسهيلات.
5. كان متوسط اسعار الفائدة على القروض في المصارف العاملة في فلسطين لسنة 2016 على النحو التالي: 12% على التسهيلات بال 8% ، 8% على التسهيلات بالدينار، 7% على التسهيلات بالدولار.
6. عدم فاعلية موضوع القضاء في تسوية المشاكل الائتمانية.
7. ارتفاع نسبة نمو التسهيلات إلى الودائع حيث ارتفع نمو التسهيلات للعام 2015 بنسبة 19% بينما ارتفعت نمو الودائع بنسبة 8% .
8. تبلغ نسبة الديون المستردة بواسطة المحاكم والقضاء 5-1%.
9. أكثر أنواع القروض الاستهلاكية التي يوجد عليها إقبال قطاع القروض الشخصية.
10. تقلب أسعار الفائدة المستحقة على القروض يؤدي بالعميل إلى عدم سداد الأقساط المستحقة عليه.
11. الركود الاقتصادي هو أحد أهم الاسباب التي تؤدي التعثر.
12. لا تقوم البنوك بإجراء عملية تحليل دقيقة لاوضاع العميل المالية قبل منحه القرض.
13. أحد أهم أسباب تعثر سداد الديون استخدام التمويل في غير اغراضه.
14. يهتم البنك عند منحه القرض بالربحية ولا ينظر الى عامل المخاطرة.
15. أهم شرط لمنح الائتمان هو الضمان ثم الربحية ثم السيرة المصرفية الجيدة للعميل وأخيراً الذي أخذ النصيب الأقل من الأهمية هو مساهمة المشروع في تحقيق هدف ذو أولوية اجتماعية.
16. أكثر انواع الضمانات المطلوبة الكفلاء.
17. يتعرض القطاع المصرفي في فلسطين للعديد من المخاطر بسبب عدم الاستقرار السياسي ولاقتصادي .

## التوصيات:

- إقرار القوانين والأنظمة الناظمة للنظام المالي لتقليل من مخاطر القروض الاستهلاكية.
- ضرورة أن تركز المصارف على العوامل المتعلقة بمقدرة العميل على السداد، وذلك لضمان استرداد أموالها الممنوحة للعملاء حين استحقاقها، لا سيما تلك العوامل المتعلقة بطلب القوائم المالية لنشاط العميل وتحليلها مالياً لمعرفة الوضع المالي للعميل قبل الشروع بعملية منح الائتمان.
- ضرورة تعاون المصارف فيما بينها في مجال تبادل المعلومات والاستعلام عن العملاء، وذلك لتقليل مخاطر الائتمان بالقدر الذي يحافظ على سرية المعاملات المصرفية بين المصارف وعملائها.
- ضرورة مراعاة آجال التمويل والتوزيع الجغرافي والقطاعات الاقتصادية عند إعداد السياسة التمويلية.
- أن تولي المصارف الاهتمام الكافي بالغرض من تقديم التسهيلات الائتمانية للعميل، ومعرفة الهدف المنوي تحقيقه حتى يكون المصرف على بينة مسبقة عن نية العميل وقدرته على تسديد الديون، وعدم الاكتفاء بالضمان المقدم فقط.
- الاهتمام من قبل مانحي الائتمان بعدم السماح للعميل استخدام أموال التسهيلات دفعة واحدة ومراقبة وضعه المالي.
- إلزام المصارف من خلال قانون أو تعميم تصدره سلطة النقد الفلسطينية، بتشكيل دائرة متخصصة بمتابعة الائتمان المتعثر لتحصيل حقوق المصرف.
- وضع قوانين من الجهات الرقابية لزيادة حصة القروض الاستثمارية لدعم الاقتصاد الوطني وزيادة الانتاج .
- يلزم أن يكون لكل بنك سياسة ائتمانية مكتوبة للقروض، وأن تخضع هذه السياسة للتطوير في ضوء المستجدات والظروف الاقتصادية المعاصرة. وهذا ما يتفق مع دراسة د. عصام أبو النصر.

في نهاية بحثي توصلت الى أن كل بنك معرض للمخاطر حتى لو كانت هناك ضمانات عالية خصوصاً في ظل الوضع الاقتصادي والسياسي الغير مستقر فمن الممكن وبأي لحظة أن يتعرض البنك للمخاطر والافلاس، و لكن حالياً وضع البنوك في استقرار والقروض مضمونة 100% ونسبة التعثر بها لا تكاد تذكر، وتبين ذلك من خلال الاستبيان والمقابلات أن البنك قد يتعرض لمخاطر التعثر والإفلاس المفاجيء، كما حدث في أزمة الرهن العقاري في الولايات المتحدة الأمريكية.

## المراجع والملاحق

### المراجع:

- إبراهيم الكراسنة، (2006) *أطر أسباسبية ومعاصرة في الرقابة على البنوك وإدارة المخاطر*، معهد السياسات الاقتصادية، صندوق النقد العربي، أبو ظبي.
- أسامة نجار، (2008)، دور مؤسسات ضمان الائتمان في تعزيز قاعدة الائتمان المصرفي للمشاريع الصغيرة والمتوسطة في فلسطين (2006-2008)، جامعة بيرزيت، فلسطين.
- أمجد عيسى، (2004)، *السياسة الائتمانية في البنوك العاملة في فلسطين*، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين.
- الانبعي، العصيمي، الصراف، السيف، (1998) *ظاهرة القروض الاستهلاكية وآثارها الاجتماعية*، مجلة الكويت الاقتصادية، العدد السادس، السنة الثالثة، ص76-90.
- إياد الرياحي، ناهد سمارة، (2014) *تقبل الازمة بقليل ... سياسة إغراق الضفة الغربية بالدين*، مركز دراسات التنمية، جامعة بيرزيت.
- *الائتمان البنكي*، (2000)، bayt، ([www.bayt.com/ar/specialties/q/12876/](http://www.bayt.com/ar/specialties/q/12876/)) ما هو مفهوم الائتمان-البنكي) ، 2016/3/19.
- بنك فلسطين، التقرير السنوي، ([https://bop.ps/files/ir/annual\\_report\\_15\\_ar.pdf](https://bop.ps/files/ir/annual_report_15_ar.pdf))، 2016/4/15.
- د. عصام ابو النصر، (2010)، دراسة تحليلية لمشاكل قرارات الائتمان في البنوك التجارية من المنظور المحاسبي: دراسة مقارنة بين البنوك المصرية والاوروبية، جامعة الازهر، القاهرة، جمهورية مصر .
- د. نصر عبد الكريم، مصطفى أبو صلاح، (2007)، المخاطر التشغيلية حسب متطلبات بازل دراسة لطبيعتها وسبل إدارتها في حالة البنوك العاملة في فلسطين، ورقة عمل، جامعة بيرزيت، فلسطين.
- دعاء محمد زائدة، (2006) *التسهيلات الائتمانية المتعثرة في الجهاز المصرفي*، الجامعة الإسلامية، غزة.
- زياد الدماغ، (2006)، إطار مقترح لتطوير السياسة التمويلية لدعم عمليات التمويل في المصارف الإسلامية: دراسة تطبيقية على المصارف الإسلامية الفلسطينية، الجامعة الإسلامية، غزة.
- سلطة النقد الفلسطينية، (<http://www.pma.ps/ar-eg/home.aspx>).
- سيف الدين عودة، (2011) *دور القطاع المصرفي في تنمية الاقتصاد*، سلطة النقد الفلسطينية، رام الله، فلسطين.

- صديق نصار، (2005)، "العوامل المحددة لقرار منح التسهيلات الائتمانية المباشرة: دراسة تحليلية مقارنة في المصارف الإسلامية والتجارية العاملة في قطاع غزة، الجامعة الإسلامية، غزة.
- عبد المهيم حمزة، أنواع القروض الاستهلاكية بين القنون رقم 31-08 والممارسة التعاقدية لمؤسسات الائتمان، مجلة حماية المستهلك، سلسلة دراسات وأبحاث، العدد 4، ص 42-63.
- علي شاهين، بهية مصباح، (2011)، *أثر ادارة المخاطر على درجة الامان في الجهاز المصرفي الفلسطيني*، مجلة جامعة الأقصى (سلسلة العلوم الإنسانية)، المجلد 15، العدد الأول، ص 1-29.
- عمر أبو عيدة، خالد زبدة، (2015)، دور التسهيلات الائتمانية الممنوحة من قبل المصارف التجارية في تحقيق النمو الاقتصادي في فلسطين: دراسة قياسية للفترة (1994-2013)، مجلة جامعة الخليل للبحوث، المجلد 10، العدد 1، ص 207-231.
- فارس ابو معمر، خلود ربحان، (2005)، *دور المصارف العاملة في فلسطين في دعم قطاعات الاقتصاد المختلفة*، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة.
- فارس معمر، (2006)، *تقييم التسهيلات الائتمانية في فلسطين من وجهة نظر مدراء وأصحاب الشركات*، الجامعة الإسلامية، غزة.
- مركز الاحصاء الفلسطيني . <http://www.pcbs.gov.ps/default.aspx>.
- مفيد الظاهر، إسلام عبد الجواد، برهان عمر (2007)، *العوامل المحددة لتعثر التسهيلات المصرفية في المصارف الفلسطينية*، مجلة جامعة النجاح للأبحاث، (العلوم الإنسانية)، المجلد 21، طبعة 2.
- منصور الطوالة، (2005) *،الدفع بعدم تنفيذ الائتزام دراسة مقارنة، كلية الدراسات العليا، الجامعة الاردنية.*
- مهند أبو رجيلة، فتحي سروجي، (2013)، *الآثار الاقتصادية والاجتماعية ومخاطر التوسع في القروض الاستهلاكية*، رام الله، معهد ماس.
- وجدي حامد حجازي، (2014)، *القروض المصرفية، دار التعليم الجامعي، ميامي، الاسكندرية*،
- يحيوش حسين، (2009) *معضايا اقتصادية وإدارية معاصرة في مطلع القرن الواحد والعشرين*، الطبعة الاولى، مكتبة المجتمع العربي للنشر .



## الملاحق:

### ❖ أسئلة المقابلة:

- ما هي الحدود القصوى للتمويل الاستهلاكي؟
- كم نسبة القروض الاستهلاكية المتعثرة؟
- ما هي انواع القروض الاستهلاكية التي يزداد الاقبال عليها؟
- ما هي نسبة التسهيلات الى الودائع؟
- ما هي مؤشرات المخاطرة على القروض الاستهلاكية وما هي أكثر المخاطر التي يواجهها؟
- ما هو دور سلطة النقد فيما يتعلق بالديون المتعثرة؟
- ما هي الاجراءات التي يتبعها مصرفكم عند ملاحظة العميل؟



كلية الأعمال والاقتصاد

دائرة العلوم المالية والمصرفية

الأخ الكريم الموظف في البنك المحترم

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

تسعى الباحثة في هذه الاستبانة الى (التعرف على لقروض الاستهلاكية والمخاطر المترتبة على البنك نتيجة الزيادة في منح مثل هذه القروض) وحيث انكم من متخذي قرار التسهيلات الائتمانية في البنك ، و انكم من أهل الخبرة والاختصاص ، لذا يرجى التكرم بالاجابة أسئلة هذه الاستبانة ، علماً بان اجابتم ستكون سرية ، ولن تستخدم الا لغرض البحث العلمي وأملّي ان تكون اجابتم دقيقة وموضوعية، حيث سيؤدي ذلك إلى انجاح موضوع الدراسة ، الامر الذي سيعود بالنفع على مؤسساتنا الوطنية.

شاكرين لكم حسن تعاونكم،،

الباحثة

شروق نزال

رتب مجالات النشاط الآتية حسب أهمية تعاملكم معها \*  
1 من الأهم إلى 5 الأقل أهمية

5	4	3	2	1	
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	تجاري
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	صناعي
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	تجاري
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	زراعي
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	انشاءات
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	شخصي

هل يعتبر الضمان شرطاً أساسياً للحصول على تمويل؟ \*

- نعم  
 أحبها  
 لا

في حال الإجابة بنعم ما هي أنواع الضمانات التي تطلبونها عند طلب التمويل؟ \*  
يمكن الإختيار أكثر من اجابة

عقاري

كفلاء

شخصي

رهن سيارة

رهن ذهب

أخرى: \_\_\_\_\_

رتب مجالات النشاط التالية حسب درجة المخاطرة ؟

من 1 الأكثر مخاطرة إلى 5 الأقل مخاطرة

تجاري	صناعي	زراعي	انشاءات	شخصي	
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	1
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	2
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	3
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	4
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	5

رتب مجالات النشاط التالية حسب درجة التعثر؟ مبتدئاً بالأكثر ، ثم الأقل :

من 1 أقل درجة تعثر الى 5 الأكثر

تجاري صناعي زراعي انشاءات شخصي

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	1
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	2
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	3
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	4
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	5

رتب شروط منح الائتمان حسب الأولوية

من الشروط الأكثر أهمية 1 الى الشروط الأقل أهمية 5

مساهمة المقترح في تحقيق هدف ذو أولوية اجتماعية	الربحية	الضمان	السيرة المصرفية الجيدة للعميل	شروط أخرى	
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	1
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	2
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	3
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	4
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	5

هل نتج عن تقديمكم لتوويل القروض الاستهلاكية ديون متعثرة

نعم

لا

ما هي أسباب تعثر سداد الديون (يمكن اختيار أكثر من اجابة).

- خسارة المشروعات
- استخدام التمويل في غير اغراضه
- المماطلة في السداد
- عدم وجود قضاء ، محاكم مختصة
- وجود عادات ومفاهيم اجتماعية تقر بمشروعية المماطلة وعدم أهمية السداد
- عدم ادراك العملاء المتعثرين في السداد للنتائج المترتبة على تصرف المصرف في الضمان
- عدم تقديم العملاء ل ضمانات كافية يخشون عليها عند عدم السداد
- الاعسار والافلاس
- لا يوجد معلومات صادقة من الناس

تقوم المحاكم والقضاء بمساعدة البنوك في تحصيل الديون المتعثرة ؟

- نعم
- احيا
- نا
- لا

تبلغ نسبة الديون المتعثرة المستردة لمصرفكم بواسطة المحاكم ، النيابة و القضاء؟

- 1-5%
- 6-10%
- 11-15%
- 16-20%
- أكثر من 20%
- لا شيء

### أسباب تعثر التسهيلا الائتمانية

أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة	
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	عدم وجود سياسة ائتمانية مكتوبة وواضحة
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	عدم معرفة الغاية الحقيقية للتسهيلات الائتمانية
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	منح تسهيلات ائتمانية بناءً على ظروف شخصية
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	عدم أخذ العرض من التسهيلات بعين الاعتبار بقدر كاف والالتقاء بالضمان فقط
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	عدم الاهتمام بعامل المخاطرة والنظر إلى الربح فقط
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	عدم اجراء عملية تحليل دقيقة لاوضاع العميل المالية قبل منحه القرض
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	السماح للعميل باستعمال اموال التسهيلات دفعة واحدة
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	الركود الاقتصادي في فلسطين
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	عدم تيات أسعار الفائدة المستحقة على القروض يؤدي بالعميل الى عدم سداد الاقساط المستحقة عليه
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	الظروف السياسية السائدة تؤثر على نشاط العميل وتحركاته

كم نسبة الزيادة في حجم القروض الاستهلاكية خلال السنوات القليلة الماضية 2010-2015

- 1-4%
- 5-8%
- 9-12%
- 12-15%
- 16-20%
- أكثر من 20%

أنواع القروض الاستهلاكية التي يوجد عليها أكثر إقبال

- السيارات
- التعل
- يم
- شخصي

كم نسبة الفوائد على القروض الاستهلاكية؟\*

إجابتك