

دراسة مدى تطبيق المصارف التجارية الليبية للشروط الواجب توفرها في شخصية العميل للحد من المخاطر الائتمانية

دراسة ميدانية على عدد من المصارف التجارية _ مصراتة

■ د. مختار مفتاح أبوصاع* ■ تهاني مصطفى فريوان**

المستخلص:

تهدف الورقة إلى التعرف على دور معيار شخصية العميل وفق نموذج C5 لمعايير منح الائتمان في الحد من المخاطر الائتمانية المتمثلة في مخاطر تأخر السداد وتراكم الديون التي تواجه المصارف التجارية العامة بمدينة مصراتة، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي لملائمته لطبيعة المشكلة والأهداف التي سعت الدراسة لتحقيقها. شمل مجتمع الدراسة المصارف التجارية العامة العاملة في مدينة مصراتة (مصرف الوحدة مصرف الجمهورية، مصرف الصحاري، المصرف التجاري الوطني) حيث تم استهداف جميع الأطراف المرتبطين بعملية اتخاذ قرار منح الائتمان والذي بلغ عددهم (61) شخصا، وتم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتحليلها باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS. أثبتت الدراسة أن المصارف التجارية قيد الدراسة لا تطبق في شروط معايير منح الائتمان وفقا لنموذج C5 الخاصة بعامل شخصية العميل على عملاتها بشكل كامل، فقد تبين أنها تهمل أبعاداً مهمة بهذا العنصر وهي (حجم المشروع، سلوكيات العميل وتعاملاته وكذلك فيما إذا كان يدير مشروعه بنفسه) والتي بينت الدراسات السابقة أهمية الاستفسار عن هذه الجوانب عند تقييم الجدارة الائتمانية للعميل من حيث شخصيته من خلال ما تم التوصل إليه من نتائج والتي كان أهمها: إهمال المصارف قيد الدراسة الميدانية والنتائج التي تم التوصل إليها ثم عرض مجموعة من التوصيات كان أهمها التركيز على شرط حجم المشروع المراد تمويله لما له من أهمية في تحديد مركزية ونوع القرار وفق حجم المشروع، وكذلك أن هذه الأبعاد تمثل خطوات متسلسلة يؤدي أي خلل في أحدها إلى حدوث خلل في نتائج العناصر الأخرى للنموذج.

* عضو هيئة التدريس بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة الزيتونة

** عضو هيئة التدريس بالأكاديمية الليبية فرع مصراتة

1.1. مقدمة:

تعد المصارف التجارية منظمات مالية تزاوّل نشاطات اقتصادية وفق قوانين ولوائح الدولة التي تعمل بها، وتمثل الودائع بكافة أشكالها المصدر الرئيسي لأموالها، والتسهيلات الائتمانية بالمقابل تعتبر التوظيف الأساسي لتلك الأموال. والمصارف تتعامل بصفة أساسية بالائتمان الذي عرفه العديد من الكتاب والمتخصصين بأنه عملية تزويد الأفراد أو المؤسسات في المجتمع بالأموال اللازمة على أن يتعهد المدين (المقترض) بسداد تلك الأموال والفوائد المستحقة عليها دفعة واحدة، أو عن طريق أقساط في تواريخ محددة، وعادة يتم تدعيم هذه العلاقة بتقديم مجموعة ضمانات تكفل للمصرف استرداد أمواله في حالة توقف العميل عن السداد بدون أي خسائر (سعيد، 2000؛ السامرائي، الدوري، 1999) وفي هذه الورقة سيتم التركيز على التسهيلات الائتمانية المباشرة والمعايير الواجب توفرها في العميل لمنحه هذه التسهيلات، والمتمثلة في شخصية العميل أحد نموذج (C5) الذي يضم مجموعة عوامل وهي: قدرة العميل، رأس مال العميل، الضمانات المقدمة والظروف الاقتصادية والسياسية، والتي تسمى في أدبيات الإدارة المالية بنموذج (C5). وفي هذه الدراسة سيتم التركيز على أحد العناصر الخمسة المشار إليها وهو قدرة العميل (شخصية العميل)، لذلك فإن الهدف الرئيس لهذه الدراسة هو بيان إلى أي مدى تقوم المصارف التجارية الليبية عامة والمصارف التي استهدفت في الدراسة بشكل خاص بدراسة شخصية العميل عند منح الائتمان لعملائها للحد من المخاطر الائتمانية المتمثلة في تأخر الأقساط والفوائد المتراكمة عليها. الدراسة شملت عدداً من المصارف التجارية التيوردت في تقرير ديوان المحاسبة الليبي لسنة 2017 م، للخروج بمجموعة من النتائج والتوصيات تساعد المسؤولين وصناع القرار في المصارف المشار إليها على وقف ظاهرة تأخر سداد أقساط القروض مستقبلاً وبالتالي الحد من المخاطر الائتمانية الناتجة عنها. ويشكل عدم إيفاء المقترضين بالتزاماتهم أي عدم سداد الأقساط في تواريخ استحقاقها وفق الشروط المتفق عليها مع المصرف، هاجساً كبيراً للمسؤولين في المصارف التجارية والتي اصطلح على تسميتها في أدبيات الإدارة المالية بالمخاطر الائتمانية. حيث أفاد تقرير ديوان المحاسبة الليبي لسنة 2017 بأن المصارف التجارية الليبية تعاني من ارتفاع حجم المديونية في المركز المالي لها، نتج عنه زيادة معدل المخاطر الائتمانية بسبب تأخر

دراسة مدى تطبيق المصارف التجارية الليبية للشروط الواجب توفرها في شخصية العميل للحد من المخاطر الائتمانية - دراسة ميدانية —
المقترضين في دفع الأقساط المستحقة عن التسهيلات الائتمانية المباشرة الممنوحة لهم بل إن العديد منهم توقف عن الدفع. وبذلك تلخصت مشكلة البحث في طبيعة الاتجاهات المتكونة لدى المسؤولين في عدد من المصارف التجارية، نحو تطبيق شروط منح الائتمان الخاصة بشخصية العميل كأحد عناصر نموذج (C5) ومدى معرفتهم لها من أجل اتخاذ قرارات مناسبة تحافظ على أموال المصرف وتقلل من درجة مخاطر الائتمان، وعليه تتحدد مشكلة الدراسة في السؤال التالي:

ما مدى تطبيق المصارف التجارية الليبية قيد الدراسة للشروط الواجب توفرها في شخصية العميل عند منح الائتمان ودورها في الحد من المخاطر الائتمانية؟
0.2. منهجية الدراسة:

و لتحقيق الهدف العام لهذه الورقة تم إتباع المنهج الوصفي والذي يعرف بأنه ذلك المنهج الذي ينتجه الباحث لوصف المشكلة من خلال عرض مكوناتها والآراء العلمية المطروحة بالخصوص والآثار التي تتضمنها، حيث إن استخدامات المنهج الوصفي للدراسات المتعلقة بالعلوم الإنسانية والبحث في المشاكل التي تواجه منظمة معينة في منطقة جغرافية معينة وذلك لوصف الظاهرة محل الدراسة من عدة جوانب والخروج بمجموعة من المقترحات والتوصيات العلمية التي يمكن أن تسترشد بها السياسات الاجتماعية وما يرتبط بها من أنشطة، ويعد أسلوب المسح الشامل من الأساليب المتبعة في المنهج الوصفي لجمع البيانات المتعلقة بمؤسسات إدارية أو علمية أو ثقافية أو اجتماعية بإسلوب منظم من جميع أفراد المجتمع المستهدف، تخص تلك البيانات فترة زمنية معينة وهو ما أشارت إليه مشكلة هذه الدراسة، وبالتالي نجد أنها تقدم تبريرا للأوضاع والأنشطة الموجودة في المجتمع محل الدراسة وذلك للوصول لخطط أفضل لذلك المجتمع . وعلى هذا الأساس ستتبع هذه الدراسة المنهج الوصفي باستخدام أسلوب المسح الشامل لوصف المشكلة والخروج بنتائج مهمة تبنى منها توصيات تخدم المجتمع عامة والمجتمع قيد الدراسة بشكل خاص.

وبناءً على ما تقدم فإن مجتمع الدراسة المستهدف هو الأفراد العاملين في مجموعة المصارف التجارية قيد الدراسة (مصرف الوحدة، مصرف الجمهورية، مصرف الصحاري، مصرف شمال أفريقيا، المصرف التجاري الوطني) وتم استخدام أسلوب الحصر الشامل في الدراسة حيث كان مجتمع الدراسة المستهدف هم جميع الأطراف المرتبطون بعملية

اتخاذ قرار منح الائتمان وهم (مجموعة من الموظفين بالمصارف قيد الدراسة تمثلوا في مدير الفرع ونائبه ومدير قسم التسهيلات الائتمانية بالإضافة إلى العاملين العاديين في تلك الأقسام). و تماشياً مع طبيعة مشكلة الدراسة تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات، والتي قسمت إلى قسمين هما:

القسم الأول:

يحتوي على البيانات الوظيفية للأفراد المعنيين بالدراسة (الوظيفة، المؤهل العلمي، عدد سنوات العمل، اسم المصرف).

القسم الثاني:

القسم يتكون من جزئين، شمل الجزء الأول أسئلة حول أبعاد عنصر شخصية العميل وفق نموذج C5 لمعايير منح الائتمان أما الجزء الآخر فهو يحتوي أسئلة خاصة بربط كل بعد من أبعاد عنصر الشخصية مع خطر تأخر السداد بواقع (8) فقرات وذلك من خلال مراجعة الأدبيات السابقة والوقوف إثر كل بعد، وللتحقق من صدق اتساق فقرات الاستبيان تم توزيع عينة مبدئية مكونه من (30) مذكرة استبيان من مجتمع الدراسة المستهدف وتم حساب معاملات الارتباط والدرجة الكلية منها وكانت نتيجة البيانات المدخلة إيجابية حسب نتائج التحليل الإحصائي بواسطة برنامج (SPSS) حيث كانت جميع الفقرات دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.01) وهذا ما يدل على ارتباط فقرات الاستبيان، أما لقياس الاتساق الداخلي لمتغيرات الدراسة بدلالة معامل (كرومباخ ألفا) فقد كانت جميع نتائج الفقرات مرضية عند (0.983) وهي نتيجة مرتفعة ودالة إحصائياً ومؤشراً جيداً لاعتماد المقياس. وبعد التأكد من صدق وثبات أداة جمع البيانات (الاستبيان) تم توزيع عدد (61) مذكرة استبيان شمل كافة أفراد مجتمع الدراسة المستهدف، والجدول التالي يوضح عدد الاستمارات الموزعة والتي خضعت لعملية التحليل:

جدول رقم(1) يوضح عدد الاستبيانات الموزعة والمسترجعة والقابلة للتحليل

الوصف	الاستمارات الموزعة	الاستمارات المفقودة	الاستمارات القابلة للتحليل
العدد	61	0	61

0.3. أدبيات الدراسة:

1.3. نموذج C5:

أوجد الفكر الإداري الحديث مجموعة نماذج خاصة بالجدارة الائتمانية للعميل، حيث نجد أنها جميعاً تصب في مبدأ الحيطة والحذر والذي يدعو إلى استخدام كافة المعلومات المتوفرة لتحليل مدى قدرة ورغبة العميل بالالتزام في سداد أصل القرض والفوائد المترتبة. ويعتبر تحليل البيانات الخاصة بالعميل خطوة لا بد منها عند اتخاذ القرار الخاص بمنح الائتمان في المنظمة، فإن ما يعرف بنموذج C5 الذي جاءت تسميته من خلال مجموعة العناصر التي يشملها هذا النموذج والتي تبدأ جميعها بحرف (C) باللغة الانجليزية، والذي يستخدم في تقدير المركز الائتماني للمقترض ويتكون من مجموعة عناصر منها قابل للقياس الكمي و الأخرى غير قابلة للقياس الكمي. إنما يعتمد على نوع من التقييم الشخصي، وتشكل هذه العناصر بصفة تكاملية ما يعرف بقياس الجدارة الائتمانية للعميل وهي أهم العوامل التي يقيّم بها العميل عند منحه الائتمان. وفيما يلي سنتعرف على كل عنصر من عناصر هذا النموذج

فقد عرف حفيان (2012) شخصية العميل على أنها مجموعة الصفات التي يتميز بها العميل والتي تدل على مدى حرصه على سداد قيمة الائتمان، وعرف النعيمي وآخرون (2014) مقدرة العميل على أنها إمكانية العميل على سداد قيمة الائتمان من الناحية الفنية أي قدرته على إدارة أمواله وقدرته على الاستفادة من الفرص، بينما عرف أبو النصر (2012) رأس المال وفق نموذج C5 بأنه المقدرة التمويلية الذاتية للعميل، سواء كانت هذه مُستغلة في المشروع أم خارجه، ويرى أن أهمية رأس المال في أنه يُعد بمثابة صمام الأمان والضمان النهائي من صاحب المشروع، كما عرف شهاب الدين ومنصور (2012) الضمانات المقدمة من العميل بأنها كل أصل مادي أو معنوي يمكن تسييله وتحويله إلى نقدية بسهولة ويسر، ويشمل نوع الضمانات وحالتها وقيمتها والتأمين الشامل على الضمان وهو حجر الزاوية في التمويل والركن المنيع، في حين عرف مطر (2010) الظروف الاقتصادية والسياسية المحيطة بأنها تأثير الحالة الاقتصادية والسياسية المحيطة بالعميل على النشاط أو المشروع المطلوب تمويله، وكذلك الإطار التشريعي والقانوني الذي تعمل فيه المنظمة. وكما أشرنا سابقاً إن هذه الدراسة تركز على دراسة شخصية العميل كعامل مهم للحد من مخاطر تأخر السداد لذا سيتم ذكره بشيء من التفصيل دون العناصر الأخرى للنموذج.

2.3. شخصية العميل وفق نموذج C5:

صنف حفيان (2012) شخصية العميل على أنها صفات غير قابلة للقياس الكمي وإنما يستخدم محلل الائتمان معرفتها نوعاً من أسلوب التحري للحصول على معلومات مثل: نزاهته، سمعته التجارية، مصداقيته في التعاملات السابقة وتشكل شخصية العميل الركيزة الأولى في قرار منح الائتمان وهي الأكثر تأثيراً في المخاطر التي تتعرض لها المصارف التجارية. مما سبق يمكننا القول بأن المقصود بشخصية العميل هي سلوكياته التي تتحدد بمدى قدرته على الوفاء بالتزاماته ورغبته في ذلك. أما شخصية العميل كمنظمة فيقصد بها الإدارة والتي تتجسد في مقدرة الشركة على الوفاء بما عليها من التزامات تجاه المصارف وذلك من خلال قدرة إدارتها على إنجاز الأعمال، وعلى هذا الأساس فإن دراسة شخصية المنظمة تقتضي الاطلاع على شخصية مدراء المنظمة بغرض الإحاطة والاستعلام عن أخلاقيات هؤلاء المدراء ومدى قدرتهم واستعدادهم لتسديد ما استحق على المنظمة وعلى هذا الأساس يرى النعيمي وآخرون (2014) أن تقييم شخصية العميل ليس بالعملية السهلة، فالإحاطة بهذه العملية تتسم بالصعوبة والتعقيد، ويعود ذلك كما أشرنا سابقاً إلى أن شخصية العميل لا يمكن تقييمها مادياً. ويتم التغلب على هذه الصعوبات من خلال الاستعلام الجيد وجمع البيانات والمعلومات عن العميل من المحيطين العملي والعائلي له، لمعرفة المستوى المعيشي وموارده المالية والمشاكل المالية التي يعانيها، ومستواه الاجتماعي وسجل أعماله التي قام بها مع المصرف ومع الغير وسابق تصرفاته مع البنوك الأخرى. ويتم ذلك عن طريق الاتصال بالمؤسسة والعاملين بها، وبمورديها والمصارف التي سبق للعميل المقترح التعامل معها، ولهذا تعتبر عملية الاستعلام عن العميل جزءاً من عملية الاستعلام المصرفي.

3.3. مخاطر الائتمان المصرفي:

تكمن المخاطر الائتمانية في عدم إيفاء المقترضين بالتزاماتهم، أي عدم سداد الأقساط في تواريخ استحقاقها وفقاً للشروط المتفق عليها فقد عرفها لفته (2000، 172) على أنها «قدرة أي شخص في إعادة ديونه أو هي عدم استطاعة المقترض من إعادة المبلغ أو جزء منه في التاريخ المحدد أو هي عدم التزام المقترض بما اتفق عليه من دفع الفوائد وأصل القرض، وكما تعرف بانها عدم استعادة مبالغ العمليات المتعلقة بعناصر الميزانية أو العناصر الخارجة عنها، على أساس أن العديد من عمليات الائتمان لا تظهر في الميزانية». ويعرف Gieseke المخاطر الائتمانية بأنها توزيع الخسائر المالية التي ترجع إلى تغيرات غير متوقعة في جودة الائتمان. (النوال، 2012)

1.3.3. مخاطر تأخر سداد الأقساط وتراكم الديون:

تعددت المفاهيم حول تراكم الديون فاعتبره البعض على أنه النتيجة من وراء تعثر الديون، أو المشكوك في تحصيلها حيث أن الأخيرة ماهي إلا أصول وهمية بقدر ما يحتمل عدم تحصيله منها. فقد عرف بيسة (2007) الدين المتعثر على أنه الدين الذي تعتبره المنظمة بعد دراسة المركز المالي للعميل والضمانات المقدمة بأنه على درجة عالية من المخاطرة، ولا يتسنى لها تحصيله خلال فترة قادمة. وبمعنى آخر أنه ذلك المبلغ الذي تتعرض اتفاقية دفعه بين المنظمة والعميل إلى معوقات ينتج عنها عدم القدرة على تحصيل قيمته حسب ما هو متفق عليه مما يضاعف احتمالية خسارته. وعرفه لفته (2000) بأنه كافة الائتمان الذي يحصل عليه العميل ولم يتم بسدادها في موعدها، فيتحول الدين من ائتمان جاري ممنوح إلى أرصدة مدينة متوقفة. ومن هنا أكد صالح و معاريف (2007) أن الديون المتراكمة هي تلك الديون التي يصعب التأكد من توقيت سداد أقساطها وفوائدها وتدعو المعلومات إلى اعتبار تحصيلها مشكوكا فيه دون أن يكون في الإمكان تحديد الخسارة أو موعد حدوثها، ومن الوجهة الفنية تعتبر هذه الديون مجمدة حيث إن استحقاقها قد حل ولم تسدد، وأثبتت ضعف قدرة العميل على السداد، وهي تلك المخاطر المتعلقة بعجز المقترض عن الوفاء برد أصل الدين وفوائده وفقا للتواريخ المحددة لذلك، ويكون خطر الائتمان هو المتغير الأساسي المؤثر على صافي الدخل والقيمة السوقية لحقوق الملكية عن عدم السداد أو تأجيل السداد.

2.3.3. أسباب تراكم الديون:

و تنشأ الديون المتراكمة نتيجة للقروض المتعثرة نتيجة لأسباب معينة فقد قسمها شاهين (2012) إلى ثلاث مجموعات ورجح أنها ناتجة عن الآتي وهي:

1 - أسباب يرتكبها المصرف فتؤدي إلى تعثر الائتمان :

عدم الدراسة الموضوعية للقرار الائتماني والوقوف على المخاطر المحتملة من حيث مخاطر الإدارة، مخاطر السوق، مخاطر رأس المال، ومخاطر الضمانات العقارية فيتم صرف التسهيل دفعة واحدة دون المراقبة والمتابعة.

2 - أسباب يرتكبها العميل فتؤدي إلى تعثر القروض :

تنشأ مخاطر العجز عن السداد عند تقديم العميل لمعلومات خاطئة عن وضعيته

المالية أو تقديمها بشكل غير كامل من جهة، ومن جهة أخرى عدم كفاءته الفنية والإدارية في استخدام القرض وتوجيهه في أنشطة تمويل غير مناسبة وطبيعة القرض يترتب عليه التعثر والعجز عن الوفاء بالتزامه اتجاه المصرف.

3 - أسباب خارجية : تتمثل في أسباب خارجة عن سيطرة إدارة المصرف والعميل وتعلق بالحالة الاقتصادية للبلاد (مرحلة الانكماش أو التضخم)أو بالظروف السياسية والقانونية عند إحداث تغييرات في الأنظمة والتشريعات التي تحكم الدولة.

وحدد (بانقا، 2012؛ كرار، البشير، 2016) الإجراءات التي يمكن للمصرف اتخاذها تجاه العملاء فالديون عند عدم قدرة العميل على السداد أو عدم رغبته أساسا وذلك على حسب حالة المقترض كما في الحالات التالية .

1 - فإذا كانت حالة المقترض هي حالة عسر بالوفاء بالالتزامات تلجأ إدارة الائتمان إلى تحليل القوائم المالية لدراستها وتصحيح الاختلالات كما قد تطلب من العميل الميزانية النقدية التقديرية للوقوف على حجم التدفقات النقدية وتحديد القدرة على سداد القرض الممنوح

2 - أما إذا لوحظ أن حالة المقترض هي مؤقتة أو ظرفية تعمل إدارة الائتمان على مساعدة العميل وتقديم المشورة بتأجيل السداد ، إعادة الجدولة أو تخفيض نسبة الفوائد على الائتمان ممنوح كما قد تمنحه تسهيلات إضافية لتسهيل نشاطاته أو إعادة حساب الأقساط. وتلجأ إدارة الائتمان إلى مثل هذا الأسلوب الودي عادة في العلاقات الوثيقة مع العملاء ذوي الثقة والسمعة الجيدة حفاظا على مركز المصرف مع العملاء الحاليين وجذب عملاء جدد .

3.3.3. دور العوامل المتعلقة بشخصية العميل في الحد من مخاطر تأخر الأقساط

والفوائد المتراكمة عليها .

تشغل المصارف التجارية مركزا مهماً في السوق النقدية لأنها توفر الأموال الضرورية لتسيير الأنشطة التجارية والصناعية بشكل مستمر، هذا بالإضافة إلى سعي المنظمات إلى التوسع في أنشطتها التجارية من خلال البحث على مصادر لتمويل هذه الأنشطة، والتي يعد الاقتراض من المصارف (التسهيلات الائتمانية) أحد هذه المصادر التمويلية وأكثرها شيوعا. ويؤكد العامري (2013) أن عملية منح الائتمان النشاط الأكثر أهمية

دراسة مدى تطبيق المصارف التجارية الليبية للشروط الواجب توفرها في شخصية العميل للحد من المخاطر الائتمانية - دراسة ميدانية —

في أنشطة المصارف التجارية وذلك لكون القروض المقدمة للعملاء تمثل الجزء الأهم من بين موجودات أي مصرف تجاري، ومن هذا المنطلق نجد أن إدارة المصرف حريصة على تخطيط سياستها الائتمانية بهدف المحافظة على هذه الموجودات الاستثمارية وتقليل خسائرها من الديون المدومة التي قد تحدث نتيجة قرار منح هذا الائتمان. وفي هذا الصدد أضاف شهاب الدين و منصور (2012) أنه يمكن القول بأن إدارة المصرف قبل أن تقدم على اتخاذ قرار منح الائتمان لعملائها الراغبين بالاقتراس أن تقيم الأهلية الائتمانية للعميل من خلال استخدام نموذج C5، والذي يصطلح أحيانا في أدبيات الإدارة بنموذج C5 لتقييم المخاطرة والذي يشمل الشخصية ويقصد بها هنا شخصية العميل وسمعته، المركز المالي للعميل، الضمان المقدم، والوضع الاقتصادي و السياسي المحيط به فيما عبر الشمري (2013) أن الشخصية بالنسبة لمتخذي قرار منح الائتمان تعبر عن مجموعة من الخصائص والسمات التي تميز عميلا عن آخر، سواء كان العميل شخصا طبيعيا أو معنويا، وتتعلق هذه الخصائص بما يتمتع به العميل من أخلاقيات وصفات الأمانة، المصادقية، العدالة، سمعته وسلوكياته ومدى احترامه والتزامه بتعهداته المالية . وذلك من خلال التركيز على هذه العوامل المتعلقة بتثשתه الاجتماعية، وتاريخ تعاملاته المالية مع المصرف وكذلك البيئة السوقية التي يعمل بها وأكد مطر (2010) أن هذه المؤشرات المحتملة تمكن مسؤول الائتمان من التنبؤ بأخلاقيات العميل من النواحي المالية، فيما أنه سيلتزم بتسديد ما بذمته من دين أم لا. وتشكل دراسة هذا العنصر أهمية كبيرة في دراسة منح الائتمان في حالة المنظمات صغيرة الحجم، والأنشطة ذات الطابع الشخصي ، لأن العامل الشخصي هنا وشخصية المالك في المشروع الصغير لها تأثير كبير على طبيعة النشاط وإدارة المشروع وعلى وجه الخصوص التعاملات المالية.

0.4. عرض نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها:

من خلال نتائج إجابات أسئلة الاستبيان التي صممت على أساس مقياس ليكرث الخماسي لوحظ تنوع الإجابات، بعض الإجابات تبين أن التكرارات كانت إما سلبية أو إيجابية ولكن لا يمكن تعميم ذلك على المجتمع المأخوذ منه العينة، إلا بعد التأكد من أن تلك الاختلافات ترجع لأسباب معنوية وليس بالصدفة وفي مثل هذه البحوث والتي تكون نتائجها عبارة عن تكرارات لآراء أو وقائع أو حقائق فإنه يتم استخدام اختبارات لا بارامترية (لا معلمية) للنتائج مثل اختبار مربع كاي والذي يعتبر من أقواها وأكثرها

استخداما، وبناء على قيمة هذا الاختبار يمكن القول بأنه يوجد دليل كاف بأن المتغيرات تحت الدراسة مستقلين ولا يؤثر أحدهما على الآخر أم لا حسب اتجاه آراء المجتمع حول كل محور من محاور عناصر C5، وبتعبير آخر يمكن من خلال نتائج اختبار مربع كاي التعرف على إجابة السؤال الوارد عند كل عنصر من عناصر C5، والذي ينص على استعمال المصرف حول أبعاد هذه العناصر.

وكما عرضنا مسبقا أن هذه الدراسة تختص بدراسة عنصر شخصية العميل وفق نموذج C5، والذي يضم مجموعة من الأبعاد أو عناصر محددة يمكن من خلالها جمع معلومات حول شخصية العميل عند اتخاذ قرار منحه الائتمان، والتي تم حصرها في استبيان الدراسة عند السؤال فيما إذا كان المصرف يقوم بالاستعلام عن الاستفسار عن شخصية العميل من خلال هذه الفقرات وهي كالتالي:

جدول رقم (2) يوضح تكرارات الإجابات واختبار مربع كاي عن عنصر شخصية العميل

اختبار مربع كاي			اتجاه الآراء	التوسط	تكرار إجابات المجتمع					مجاور عنصر شخصية العميل
p	درجات الحرية (df)	قيمة مربع كاي			مطلقا	لا	أحيانا	نعم	دائما	
0.05	4	9.167	محايد	3.33	7	14	6	18	15	حجم المشروع
					11.6	23.3	10	30	.25	نسبة التكرار
0.00	4	18.542	موافق	3.65	8	9	3	20	19	تاريخ تعاملات العميل
					13.1	14.8	4.9	32.8	31.1	نسبة التكرار
0.01	4	13.33	موافق	3.50	7	11	5	19	18	السيرة الذاتية للعميل
					11.5	18.0	8.2	31.1	29.5	نسبة التكرار

اختبار مربع كاي			اتجاه الآراء	المتوسط	تكرار إجابات المجتمع					محاور عنصر شخصية العميل
p	درجات الحرية (df)	قيمة مربع كاي			مطلقا	لا	أحيانا	نعم	دائما	
0.00	4	18.000	محايد	3.25	3	11	23	14	9	إدارة العميل للمشروع بنفسه
					4.9	18.0	37.7	23.0	14.8	نسبة التكرار
0.00	4	20.833	موافق	3.57	1	8	22	14	15	مراجعة حسابات العميل في البنوك الأخرى
					1.6	13.1	36.1	23.0	24.6	نسبة التكرار
0.02	4	11.500	محايد	3.32	5	15	8	20	12	التحري عن سلوكيات العميل
					8.2	24.6	13.1	32.8	19.7	نسبة التكرار

تبين من خلال الجدول السابق أن نتيجة اختبار مربع كاي للاستقلالية والتطابق لأبعاد عنصر شخصية العميل وفق نموذج $C5$ ، ونلاحظ من النتائج الظاهرة أن هذه الأبعاد غير متساوية من حيث درجة الأهمية عند الاستعلام عن شخصية العميل من قبل المصرف، فإن المحور المتعلق (بحجم المشروع) حسب نتيجة اختبار مربع كاي لآراء مجتمع الدراسة كانت ($p=0.05$) وهي قيمة مساوية لمستوى المعنوية المفترض ($=0.05$) عند α (9.16)² ومن خلال قاعدة الاختبار يمكن القول N أن المصرف يهمل هذا البعد عن الاستفسار عن شخصية العميل، أما فيما يتعلق بالسؤال عن إدارة العميل للمشروع بنفسه فإن اتجاه إجابات أفراد مجتمع الدراسة تتجه نحو الحياد وفق متوسط الإجابات

عند $P=0.00$ و $P=0.02$ وكذلك البعد المتعلق (التحري عن سلوكيات العميل) إلا أنه بدرجة أقل من حيث ($p=0.02$) عند $(11.50)^2$ ، كما أن اتجاه الآراء وفق المتوسط الحسابي لتكرارات الإجابات يتجه نحو الحياد لهذين العنصرين كما توضح نتيجة اختبار مربع كاي أهمية باقي العناصر بالنسبة للمصرف عن الاستعلام عن شخصية العميل فقد كان اتجاه الآراء نحوها يتجه إلى الموافقة ، وبتعبير أدق إن معظم أفراد المجتمع كانت إجابتهم (نعم) حول إذا كان المصرف يقوم بالسؤال عن هذه الأبعاد والتي تخص شخصية العميل وفق نموذج C5، عند اتخاذ قرار منح الائتمان.

1.4 . النتائج والتوصيات:

استنادا على ما سبق توضيحه في الجزء النظري من هذه الدراسة ومراجعة الدراسات السابقة وما توصل إليه تطوّر الأدب الإداري وكذلك الجزء العملي في ضوء التحليل الإحصائي للبيانات التي تم جمعها لتحقيق أهداف الدراسة من خلال اختبار فرضيات الدراسة توصلنا إلى النتائج التالية.

1 . أظهرت النتائج الإحصائية وفقا لاختبار مربع كاي أن المصارف التجارية قيد الدراسة تهمل جانبين مهمين من أبعاد عنصر الشخصية هما: حجم المشروع و التحري عن سلوكيات العميل وترجح أسباب توقف عملاء المصارف التجارية عن الاستمرار في سداد الأقساط نتيجة حدوث خلل في هذه العوامل.

2. تولي المصارف التجارية قيد الدراسة لتاريخ تعاملات العميل مع المصرف أهمية كبرى للسيرة الذاتية عند الاستعلام عن العميل من جانب(الشخصية) قبل منحه الائتمان.

و بناءً على النتائج الواردة في هذه الدراسة يمكن تقديم التوصيات التالية والتي تنشأ من أهمية إجراء هذه الدراسة وهي:

1 . يمكن لإدارات المصارف التجارية قيد الدراسة الاهتمام بمعايير منح الائتمان من خلال استخدام أساليب الاستفسار عن شخصية العميل(المقترض) بحجم المشروع المراد تمويله والذي تبين أنه عامل مؤثر في التعرف على شخصية العميل حيث أن المشاريع وخاصة الصغرى فإنها تحمل مواصفات المالك واستخدام نموذج C5

دراسة مدى تطبيق المصارف التجارية الليبية للشروط الواجب توفرها في شخصية العميل للحد من المخاطر الائتمانية - دراسة ميدانية —
كمعيار لتقييم العملاء والذي يساهم بشكل ملحوظ في تقليص الأخطار الناتجة عن
منح الائتمان وتوقف العملاء عن السداد .

2. إن التركيز على جانب واحد دون الباقي سيؤثر سلبا على نتيجة تقييم عنصر
شخصية العميل مما يؤدي إلى نتائج غير واقعية عند استخدام النموذج وبالتالي
سيؤثر على نتائج باقي عناصر نموذج C5 عند قياس الجدارة الائتمانية للعميل
اتخاذ قرار منحه الائتمان.

0.5. قائمة المراجع:

- 1 - أبو النصر، عصام عبد الهادي. (2012)، دراسة تحليلية لمشاكل قرارات الائتمان في البنوك التجارية المصرية من المنظور المحاسبي(دراسة مقارنة بين البنوك المصرية و الأوروبية) جامعة الأزهر، مصر.
- 2 - السامرائي، يسري. الدوري، زكريا. (1999)، الصيرفة المركزية والسياسة النقدية أكاديمية الدراسات العليا والبحوث الاقتصادية، طرابلس.
- 3 - الشمري، صادق راشد. (2013)، إستراتيجية إدارة المخاطر وأثرها في الأداء المالي للمصارف التجارية، اليازوري للنشر، الطبعة العربية، عمان، الأردن.
- 4 - العامري، محمد علي. (2013)، إدارة الأعمال الدولية، دار وائل للنشر، ط1، عمان الأردن.
- 5 - النعمي، عدنان. وآخرون. (2014)، الإدارة المالية (النظرية والتطبيق)، دار المسيرة للنشر، الطبعة الخامسة، عمان، الأردن.
- 6 - النوال، سمير سعد المبروك. (2012)، مشكلة تعثر الديون بالمصارف التجارية الليبية رسالة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على دكتوراه في الاقتصاد، جامعة القاهرة مصر.
- 7 - بانقا، عبد القادر عمر الحاج. وآخرون. (2012)، تطبيق معايير كفاءة رأس المال (بازل II) المكثف فقها وأثره على السلامة المصرفية، مجلة العلوم والبحوث الإسلامية، العدد الخامس، السودان.
- 8 - حفيان، جهاد. (2012)، إدارة المخاطر الائتمانية في البنوك التجارية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، الجزائر.
- 9 - سعيد، عبدالسلام لفته. (2000)، الائتمان المصرفي، أكاديمية الدراسات العليا والبحوث الاقتصادية.
- 10 - شاهين، علي عبد الله. (2010)، مدخل عملي لقياس مخاطر الائتمان المصرفي في البنوك التجارية في فلسطين، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- 11 - شهاب الدين، حسب الرسول يوسف. مصطفى أحمد، منصور. (2012)، أثر جودة الضمانات في أساليب إدارة التعثر المصرفي، مجلة العلوم الإنسانية والاقتصادية، العدد الأول، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان.

- 12 - كرار، عمر محمد. البشير، إبراهيم فضل المولى. (2016)، دور المخاطر الائتمانية في العلاقة بين التمويل والأداء المالي للمصارف، مجلة العلوم الاقتصادية، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا. السودان.
- 13 - مفتاح، صالح. فريدة، معاريف. (2007)، المخاطر الائتمانية (تحليلها - قياسها - إدارتها والحد منها)، المؤتمر العلمي الدوري السنوي السابع لإدارة المخاطر واقتصاد المعرفة كلية العلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة الزيتونة، الأردن.
- 14 - مطر، محمد. (2010)، الاتجاهات الحديثة في التحليل المالي والائتماني (الأساليب والأدوات والاستخدامات العملية) ط2، دار وائل للنشر، عمان، الأردن.
- 15 - بيسة، عائشة مسعود. (2007)، تراكم الديون والحلول المقترحة، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية الدراسات العليا، طرابلس، ليبيا.
- 16 - سعيد، عبدالسلام لفته. (2000)، الائتمان المصرفي، أكاديمية الدراسات العليا والبحوث الاقتصادية.