

## أثر مخرجات نظام الاستعلام المصرفي في الحد من التعثر الائتماني

دراسة تطبيقية في عينة من المصارف التجارية المسجلة في سوق العراق للاوراق المالية للفترة من (2000-2017)

بحث مستل من أطروحة دكتوراه بعنوان (الأثر التتبعي لمخرجات نظام الاستعلام المصرفي ومحددات الائتمان للحد من التعثر الائتماني من خلال حجم الائتمان النقدي -دراسة

تطبيقية في عينة من المصارف التجارية المسجلة في سوق العراق للاوراق المالية للفترة من (2000-2017).

د. مظفر محمد نوري كوانجي، قسم العلوم المالية والمصرفية كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة دهوك، إقليم كردستان العراق

نسرین محمد طاهر سعدي الحكيم، قسم العلوم المالية والمصرفية (زائر في جامعة نوروز)، جامعة دهوك، إقليم كردستان العراق

### مخلص

يكتسب موضوع نظام الاستعلام المصرفي أهمية كبيرة للمصارف التجارية، خاصة في الفترة الحالية والتي شهد فيها المصارف حالات التعثر الائتماني والتي كانت من اسباب تعثرهم عدم توفر المعلومات المطلوبة عن الزبائن في الوقت المناسب وبالشكل الصحيح. كما يعتبر تطبيق نظام الاستعلام المصرفي في المصارف العراقية عملية ضرورية وملحة لما شهد من حالات التعثر الائتماني لزبائنها. ويهدف البحث إلى التعرف على أثر مخرجات نظام الاستعلام المصرفي في التعثر الائتماني، وأستند البحث على فرضية رئيسية مفادها يؤثر مخرجات نظام الاستعلام المصرفي بكافة أبعادها تأثيراً سلبياً على التعثر الائتماني. ولغرض اختبار فرضية البحث قامت الباحثة بتوزيع استمارة الاستبيان على (11) مصارفاً تجارياً والتي بلغت عددها (198) استمارة استبيان منها (175) استبانة صالحة للتحليل وكذلك أعتمدت البحث على معامل الانحدار البسيط والمتعدد لتحليل العلاقة بين متغيرات البحث وكذلك أتمودج sheerod لقياس التعثر الائتماني. وتوصل البحث إلى أن هناك تأثير معنوي وسلي لمخرجات نظام الاستعلام المصرفي في التعثر الائتماني، ويوصي البحث بقيام المصارف التجارية بتطبيق نظام استعلام مصرفي كفؤ لما له من أهمية في الحصول على المعلومات المطلوبة عن كافة الزبائن بالوقت المناسب وكذلك على المصارف استخدام أتمودج sheerod لقياس التعثر الائتماني لما له من دور في بيان وتصنيف التعثر الائتماني.

الكلمات الدالة: نظام الاستعلام المصرفي، معلومات عن الزبون، مصادر معلومات داخلية، مصادر معلومات خارجية، تعثر الائتماني.

### 1. مقدمة

إلى قرار ائتماني سليم يتسم بدرجة من الدقة والموضوعية، ويتم اتخاذ القرار الائتماني بناءً على دراسة وتحليل المعلومات عن حالة الزبون المالية وسمعته الادبية ومقدرته على تسديد الائتمان ورغبته في ذلك والاحاطة بكل ما يمكن أن يتعرض له المصرف من حالة التعثر، والحقيقة ان القرار الخاطي بالمنح يكون نفسه الخاطي بعدم المنح إذ يفقد المصرف فرصة منح أئتمان مريح لزبون ما نتيجة لعدم التأكد من دقة المعلومات حوله، ومن الطبيعي أن تقل درجة التعثر في منح الائتمان إذا ما ارتفعت دقة الدراسة وبالعكس. وإن توفير معلومات.

حديثه ودقيقة عن طالبي الائتمان النقدي عن طريق نظام الاستعلام المصرفي يساهم في تخفيض التعثر الذي يمثل تهديداً للمؤسسات المصرفية لأن التعثر يعد من أهم التحديات التي تواجه إدارة المصارف والذي يؤثر بدوره على فرض الاستمرارية

يعد نظام الاستعلام المصرفي أحد الانظمة المالية العالمية التي تمتاز بدرجة عالية من المهنية المصرفية والمرونة والدقة وتغطية الحاجات التمويلية للمجتمع المعاصر، كما أنه من افضل الانظمة التي توفر معلومات دقيقة عن طالب الائتمان النقدي لإدارة الأتمان في المصرف لاتخاذ قرار إئتماني سليم فضلاً عن أنه من احد الوسائل الهامة لمعالجة المشاكل المصرفية المتجدرة مثل التعثر الائتماني (الطاهر، 2015: 16)، ولذلك فالاستعلام المصرفي له دور كبير في الحصول على البيانات اللازمة لتحديد شخصية الزبون وسلوكه المصرفي، وتمتكن إدارة الائتمان بشكل عام و الدائرة الخاصة بالاستعلام المصرفي بشكل خاص من الحصول على البيانات التي ترغب بها من مصادر عديدة ومنها الزبون طالب الائتمان، مصادر داخلية داخل المصرف و المصادر خارجية. ومن ذلك يمكن التأكيد أن إدارة الائتمان لا يمكن أن تستغني عن دور الاستعلام المصرفي عن الزبون وتحليل نتائج هذا الاستعلام أملاً في الوصول

ولوضع رؤية واضحة لدى إدارة المصارف حول أهمية نظام الاستعلام المصرفي ومساعدتهم على اتخاذ القرار المناسب.

للمصارف وأستناداً إلى ذلك يحاول البحث الحالي تفسير أثر مخرجات نظام الاستعلام المصرفي في الحد من التعثر الائتماني.

### 3.2 أهداف البحث

تمثل الهدف الرئيسي للبحث في التعرف على أثر مخرجات نظام الاستعلام المصرفي للحد من التعثر الائتماني ، كما يسعى البحث إلى تحقيق الأهداف التالية:

- التعرف على نظام الاستعلام المصرفي ومزاياه الاساسية وأنواعه الرئيسة.
- الكشف عن مدى أهتمام الادارات في المصارف التجارية بنظام الاستعلام المصرفي ومدى إدراك ادارة الأئتمان بأهميتها.
- التعرف على دور نظام الاستعلام المصرفي في تكوين قاعدة بيانات سليمة ودقيقة لتحقيق سلامة قرار الائتمان التقدي .
- تحديد العوامل الرئيسية المسببة للتعثر الائتماني.
- إيضاح أهم التحديات التي تواجه المصارف في بناء نظام الأستعلام المصرفي والتي تسهم في الحد التعثر الائتماني

### 4.2 أنموذج البحث

يحدد أنموذج البحث المتغير المستقل والمتمثل بمخرجات نظام الاستعلام المصرفي والتي يتوقع أن يكون لها تأثير في المتغير المعتمد والمتمثل بالتعثر الائتماني.



المصدر:إعداد الباحثة

الشكل 1. أنموذج البحث

### 5.2 فرضيات البحث

أستكملاً لمتطلبات البحث تمت صياغة مجموعة من الفرضيات المنبثقة من أنموذج البحث، وهي ( يؤثر مخرجات نظام الاستعلام المصرفي تأثيراً معنوياً وسلبياً في التعثر الائتماني ، وتنبثق عنها فرضيات فرعية تتمثل في الاتي:

- يؤثر معلومات عن الزبون تأثيراً معنوياً وسلبياً في التعثر الائتماني.

## 2. المحور الأول: منهجية البحث

### 1.2 مشكلة البحث

إن وجود التعثر يمثل تهديداً للمصارف وبرزت في الآونة الاخيرة فكرة تطبيق نظام الاستعلام المصرفي لمساهمته في الحد من الائتمان المتعثر لما يوفره من معلومات أثنائية عن الزبائن يساعد إدارة الأئتمان لأتخاذ قرار أئتماني رشيد ، ويمثل مشكلة البحث في أزديات حالات التعثر التي تواجه زبائن المصرف على الرغم من كل الجهود المبذولة للتقليل هذه الظاهرة منها حصر الائتمان في الزبائن بالمواصفات المطلوبة و استخدام سياسة ائتمانية فعالة ، ولكن استمرت ظاهرة التعثر التي تواجه زبائن المصرف بالايخص المصارف العراقية ذلك بسبب عدم وجود نظام استعلام مصرفي كفوء قادر على معالجة البيانات بالوقت المناسب وفقاً لما ظهره البيانات المالية للمصارف ووفق قياس أنموذج (sherrod)، بناءً على ذلك يمكن صياغة مشكلة البحث بالسؤال الاتي:

ماهي طبيعة الاثر بين مخرجات نظام الاستعلام المصرفي والتعثر الائتماني لدى المصارف التجارية المسجلة في سوق العراق للاوراق المالية؟

### 2.2 أهمية البحث

تبرز أهمية البحث من خلال المواضيع التي تناولها وعلاقتها بالواقع الحالي للمصارف التجارية ، إذ أن نظام الأستعلام المصرفي يعد من الأظلمة الفعالة التي يجب على المصارف التجارية أخذها بنظر الأعتبار لتوفير معلومات دقيقة ومن مصادر متعددة لأتخاذ قرار أئتماني سليم ، ولأن نجاح تلك المصارف يعتمد على قرار منح الائتمان ، وذلك لأن قرار الأئتمان يعد من أخطر القرارات في المصارف وأنه يحمل في طياته مخاطر عدم التسديد وحدوث ظاهرة التعثر. لذا تبرز أهمية البحث في تحديد أثر مخرجات نظام الاستعلام المصرفي في توفير معلومات مناسبة عن زبائن المصرف لاتخاذ قرار أئتماني سليم بناء على تلك المعلومات ومحاولة لتقليل التعثر الائتماني ،

- يؤثر المعلومات الداخلية تأثيراً معنوياً وسلبياً في التعثر الائتماني.
  - يؤثر المعلومات الخارجية تأثيراً معنوياً وسلبياً في التعثر الائتماني.
- المعلومات الخارجية فقط.

## 6.2 مجتمع البحث وعينته

- مثلت مجتمع البحث المصارف التجارية المسجلة في سوق العراق للاوراق المالية تم انتخاب عينة منها والتي بلغ عددها (11) مصرفاً والتي شكلت نسبة (50%) من مجموع المصارف التجارية المسجلة في سوق العراق للاوراق المالية، وتم استبعاد المصارف الاسلامية من عينة البحث بسبب اختلاف عمل المصارف الاسلامية عن التجارية ، إذ تم اختيار هذه المصارف ، وذلك بسبب توافر البيانات الخاصة بها ، والتي تتصل بإمكانية حساب المؤشرات المتعلقة بمتغيرات البحث وللفترة (2000) ولغاية (2017). ويمكن إعطاء وصف بسيط لتلك المصارف وكما هو موضح في الجدول (1):

الجدول 1  
عينة البحث

ت	المصارف	تاريخ التأسيس	تاريخ الإدراج	نوع الملكية	رمز المصرف
1	مصرف بغداد	1999/4/6	2001/11/29	مساهمة خاصة	BBOB
2	مصرف شرق الأوسط العراقي للاستثمار	1993/7/7	1995/3/18	مساهمة خاصة	BIME
3	مصرف الاستثمار العراقي	1993/5/3	1995/4/8	مساهمة خاصة	BIBI
4	مصرف الأهلي العراقي	1995/1/2	1996/6/15	مساهمة خاصة	BNOI
5	مصرف المتحد للاستثمار	1994/8/20	2004/7/8	مساهمة خاصة	BUND
6	مصرف سومر التجاري	1999/8/7	2001/8/20	مساهمة خاصة	BSUC
7	مصرف الائتماني العراقي	1998/7/25	2000/9/16	مساهمة خاصة	BROA
8	مصرف الاقتصاد للاستثمار والتمويل	1999/3/22	2001/11/29	مساهمة خاصة	BEFI
9	مصرف الخليج التجاري	1999/10/20	2004/7/25	مساهمة خاصة	BGUC
10	مصرف دار السلام للاستثمار	1998/12/7	2004/11/4	مساهمة خاصة	BDSI
11	مصرف بابل	1999/4/6	2001/11/29	مساهمة خاصة	BBAY

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على النشرات الاقتصادية السنوية للبنك المركزي العراقي و موقع سوق العراق للاوراق

المالية <http://www.isx-iq.net>

## 7.2 اختلاف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

- أعتمدنا في دراستنا الحالية الفصل بين مخرجات نظام الاستعلام المصرفي ووضعها في ثلاث مجموعات وهي معلومات عن الزبون، المعلومات الداخلية، والمعلومات الخارجية، إذ أن الدراسات السابقة قامت بتحليل تلك المعلومات

- كجموعة واحدة تحت تسمية نظام الاستعلام المصرفي أو نظام الاستعلام الائتماني. أو دراستها بشكل منفصل كتركيز على معلومات عن الزبون فقط أو المعلومات الخارجية فقط.
- اختلاف بيئة الدراسات السابقة التي تناول مخرجات نظام الاستعلام المصرفي عن بيئة الدراسة الحالية، إذ طبقت الدراسة الحالية على المصارف العراقية غير ان الدراسات السابقة طبقت في دول اخرى.
- قامت بعض الدراسات السابقة بربط مخرجات نظام الاستعلام المصرفي بمواضيع أخرى مثل الأداء المالي.
- تتميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة بإجراءها الدراسة الاستطلاعية الميدانية عن مخرجات نظام الاستعلام المصرفي، ودراسة تطبيقية لتحليل البيانات الخاصة بالتعثر الائتماني، حيث اغلي الدراسات السابقة اعتمد على دراسة استطلاعية فقط.

## 8.2 أساليب التحليل

- لتحليل مخرجات نظام الاستعلام المصرفي اعتمدت الباحثة على الاستبانة للحصول على البيانات الخاصة بمخرجات نظام الاستعلام المصرفي ، وأستخدم البحث الحالي مقياس (Likert) الخماسي الذي يتدرج وفق مؤشرات (أتفق ، أتفق بشدة ، غير مؤكد ، لا أتفق ، لا أتفق بشدة) بأوزان القياس ، والتي تتدرج من (5) إلى (1) على التوالي.
- لقياس التعثر الائتماني اعتمدت الباحثة على استخدام نموذج Sherrod حيث يعتبر أحد النماذج الحديثة للكشف عن ظاهرة التعثر ( Abu Orabi , 33 :2014). إن هذا النموذج يخدم أغراض تحليل الائتمان في المصارف التجارية من زاويتين ، فمن جهة يمكن استخدامه في تقييم المركز الائتماني للشركات التي تتقدم بطلبات الحصول على تسهيلات ائتمانية ، أي كأداة يسترشدها مدير الائتمان أو اللجنة الائتمانية في اتخاذ قرار بخصوص منح الائتمان. ومن جهة أخرى يمكن أيضاً استخدام النموذج من قبل إدارة التدقيق الداخلي بالمصرف أو من قبل المدقق الخارجي كأداة لتقييم المخاطرة المحيطة

حيث أن (X1) تمثل بعد الزبون ، (X2) تمثل بعد الباخلي ، (X3) تمثل بعد

$$Y=F(B_0+B_1X_1+B_2X_2+B_3X_3) \text{ الخارجي}$$

### 3. المحور الثاني: الجانب النظري للبحث

#### 1.3 مفهوم نظام الاستعلام المصرفي

تتباين وجهات نظر الباحثين في دراساتهم حول تحديد مفهوم متفق عليه لنظام

الأستعلام المصرفي وذلك تبعاً لحاجة أولئك الباحثين في تحديدهم للمفهوم عرفه (Emerson , 2016: 21) هو النظام الذي يقوم بجمع البيانات عن الزبائن من المصارف ومؤسسات الأذخار والاتحادات الائتمانية وشركات التمويل وغيرها من الشركات ويتم تحويل هذه البيانات إلى المعلومات ويتم تخزين المعلومات في قاعدة المعلومات وعندما يقوم الزبون بطلب على الأئتمان التقدي من جديد يتم استرجاع هذه المعلومات بسهولة.

بينما عرفه (عزيرو و بلعزور، 2017: 320) خدمة توفير معلومات هامة عن طالب الأئتمان التقدي، ويتم ذلك في شكل تقرير أئتماني عن زبائن المصارف والمؤسسات المالية أو زبائن مؤسسات الأقرض الشخصي والأستهلاكي لاتخاذ قرار الائتماني اعتماداً على هذه المعلومات.

وعرفها (شكر الله، 2018: 31) النظام الذي يعطي صورة واضحة عن الزبون وحرركته المالية ومدى جديته ، كما أنها يمثل توثيقاً لرجال الأعمال ومن خلالها يمكن الابتعاد عن الوقوع في دائرة مشكلات التعثر التي يتعرض لها الزبائن.

وتأسيساً على ماسبق يمكن تحديد التعريف الإجرائي للنظام الأستعلام المصرفي "بأنه ذلك النظام الذي يكون ضمن دائرة متخصصة (وحدة ، شعبة ، قسم) ، أو كمنشآت ثانوي ملحق بإدارة الأئتمان التقدي في المصرف والذي يقوم بجمع البيانات من المصادر المختلفة كالياناعات الشخصية عن الزبون و من داخل المصرف وبيانات خارجية ومعالجة هذه البيانات لتحويلها إلى معلومات يمكن الاستفادة منها من قبل إدارة الأئتمان وتوصيلها لمتخذ قرار الأئتماني لاتخاذ قرار سليم بناءً على تلك المعلومات للحد من التعثر الائتماني للمصرف مانح الأئتمان.

#### 2.3 عناصر نظام الأستعلام المصرفي

بمحافظة الائتمان ، ومن ثم تقدير مخصص الائتمان المتعثر الواجب تكوينه بخصوص هذه المحفظة . كما يفيد في تحديد معدل الفائدة الخاص بالائتمان وكذلك في تصميم جداول متابعة أو مراجعة الائتمان (الحيياط ، 2014: 16).

ويتم حساب مؤشر (Z-SCORE) بالمعادلة التالية ( Babela & Mohammed , 2016: 36):

$$Z=17x_1 + 9X_2 + 3.5X_3 + 20X_4 + 1.2X_5 + 0.1X_6$$

$X_1$  = صافي رأس المال العامل / إجمالي الموجودات ،

$X_2$  = الموجودات المتداولة / إجمالي الموجودات ،

$X_3$  = إجمالي حق الملكية / إجمالي الموجودات ،

$X_4$  = صافي الربح قبل الضريبة / إجمالي الموجودات ،

$X_5$  = إجمالي الموجودات / إجمالي المطلوبات ،

$X_6$  = إجمالي حق الملكية / الموجودات الثابتة.

هذا النموذج يشكل أداة لمساعدة إدارة الائتمان في دراسة المخاطر المحيطة بالائتمان الممنوح، وفي وضع التقديرات الملائمة لتشكيل مخصص للائتمان المشكوك فيها، حيث يتم وفقاً لهذا النموذج تصنيف الائتمان المصرفي إلى خمس فئات رئيسية تبعاً لدرجة المخاطرة ، كما هو موضح في الجدول ( 2 ) (الحموي ، 2016 : 69).

الجدول 2

تصنيفات الأئتمان تبعاً لقيمة مؤشر (Z-SCORE) في أنموذج (Sherrod)

درجة المخاطرة	قيمة المؤشر (Z-SCORE)
ائتمان ممتاز	$Z > 25$
ائتمان قليل المخاطرة	$20 > Z > 25$
ائتمان متوسط المخاطرة	$5 > Z > 20$
ائتمان عالي المخاطرة	$5 > Z > 5$
ائتمان عالي المخاطرة جداً	$5 < -Z$

المصدر: الحموي ، نزمين محمد عسان ، 2016 ، نموذج مقترح للتنبؤ المبكر بالفشل المالي في المصارف السورية الخاصة، رسالة ماجستير ، غير منشورة ، كلية الاقتصاد ، جامعة دمشق ، سورية ، ص70.

● اساليب التحليل الاحصائي تم استخدام معامل الانحدار البسيط والمتعدد

لتحليل العلاقة بين متغيرات البحث وفق المعادلات الآتية

حيث أن (x) تمثل المتغير المستقل وهي مخرجات نظام الاستعلام المصرفي ،

$$Y=F(X)$$

(y) تمثل المتغير التابع التعثر الائتماني

متخذ القرار الائتاني الاعتماد عليها في اتخاذ القرارات حيث تحولت من صيغتها الاولية المتمثلة بالبيانات.

- **التغذية العكسية Feed Back:** وهي مجموعة من البيانات التي تدخل النظام وتبين رد فعل المستفيدين تجاه المخرجات التي يوفرها النظام ، وهي ضرورية لتقييم عناصر النظام السابقة (المدخلات ، العمليات ، المخرجات) ، والتأكد من مدى دقتها ، وإمكانيتها في تحقيق أهدافها .

### 3.3 أنواع نظام الاستعلام المصرفي

هناك ثلاثة أنواع رئيسة لنظام الاستعلام المصرفي ، الأول نظام أو مركبات عائدة ودارة من قبل البنوك المركزية (جهات حكومية) ، والثاني شركات الاستعلام المصرفي الخاصة المملوكة والدارة من قبل المصارف او الجهات المقرضة ، والثالث شركات استعلام مصرفي خاصة ومملوكة من قبل جهات مستقلة. ولكل من هذه الانواع الثلاثة مزاياه وعيوبه. يمكن توضيحها كالآتي(منال ، 2009 : 13) و(عزيرو و بلعروز ، 2017: 320) :

- نظام الاستعلام مصرفي الرسمي: هي نظام أنشئتها البنوك المركزية لغايات الممارسات الرقابية على المصارف ، تتميز بالزامية توفير هذه المصارف للبيانات والمعلومات الائتانية بالإضافة لما تتمتع به السلطات الإشرافية من مصداقية وأمان في التعامل مع هذه البيانات والمعلومات ، بالتالي ضمان أكبر لسلامة وحسن استخدامها، إلا أنه في المقابل يتمثل أبرز عيوبها بعدم شموليتها لكل المصارف ، حيث هناك الكثير من المؤسسات المالية والأئتانية التي لا تخضع لإشراف البنوك المركزية ، بالتالي لاتزودها بالمعلومات المطلوبة ، وكما يلاحظ أن هذا النظام والنظر للطبيعة الرقابية لها ، تغطي البيانات أو المعلومات الأئتانية التجارية للشركات و لكبار رجال الأعمال و المساهمين و للإئتانات الكبيرة ذات المخاطر النظامية ، كما أن المعلومات المجمعمة في الغالب هي المعلومات السلبية عن حالات التعثر دون المعلومات الإيجابية التي لها أثر في بناء القدرة الأئتانية، وبالإضافة إلى ذلك ، فإن هذا النظام يفتقر أيضاً الكثير من الحالات إلى التقنيات الحديثة حيث تعتمد على قواعد بيانات ذاتية ولا تقدم الخدمات

تتمثل عناصر نظام الاستعلام المصرفي كما هو الحال بالنسبة لجميع الأنظمة الأخرى بأربع عناصر أساس هي: المدخلات، عمليات المعالجة، المخرجات، والتغذية العكسية، وكما هو موضح كالآتي (دهراوي ومحمد، 2001: 20) (O,Brien, 2003 : 15) (يحي وإبراهيم ، 2003: 16-17) و (الصيرفي، 2007: 228) و (بكري، 2008: 228):

- **المدخلات Inputs:** وهي البيانات التي تدخل نظام الاستعلام المصرفي من التشكيلات التنظيمية الأخرى داخل المصرف مثل بيانات عن حسابات الزبون لدى المصرف ، ووضعه المالي ، وطلبات الزبون فيما يتعلق بتخفيض أسعار الفائدة ، أو تأخير السداد وغيرها من البيانات ، أو خارج المصرف مثل البنك المركزي والمصارف الأخرى مكاتب الاستعلام الخاصة وبيانات عن السوق و عن المنافسين وطبيعة المنافسة وغيرها من البيانات الجهات الخارجية ، أو من الزبون طالب الأئتمان مثل بيانات ديموغرافية و بيانات حول مبلغ الأئتمان المطلوب ، المدة التي يستغرقها الأئتمان والغرض منه ، ونوعية الضمانات التي يمكن أن يقدمها وغيرها من البيانات ، وتمثل المدخلات نقطة بدء عمل النظام ، وتمثل بالاحتياجات الأساسية (الأولية) اللازمة لعمل النظام . ومن الممكن أن تكون مدخلات نظام معين بمثابة مخرجات لنظام آخر ، أو عدة نظم أخرى عندما تستخدم كمدخلات جديدة في التشغيل من خلال التغذية العكسية.
- **العمليات Processes:** تنقسم هذه العملية إلى مجموعة من العمليات الفرعية التي يتم من خلالها تحويل البيانات إلى معلومات أئتانية ذات قيمة بحيث تكون جاهزة لأستخدامها في اتخاذ قرار الائتمان المصرفي في الوقت المناسب، وهذه العمليات الفرعية هي : جمع البيانات ، المعالجة ، إيصال المعلومات ، خزن المعلومات ، استرجاع المعلومات ، التحديث والتجديد.
- **المخرجات Output:** تتمثل مخرجات نظام الاستعلام المصرفي بالمعلومات الائتانية التي يوفرها النظام على شكل تقارير تصل إلى المستفيدين. ويستطيع

الاخرى ومستفيدين ومزودي المعلومات والزبائن وأية أطراف أخرى يحددها البنك المركزي ، وذلك لانشاء سجل ائتماني وقاعدة بيانات مركزية تقوم بالحصول على المعلومات والتحقق منها و ترتيبها وإصدار التقارير الائتمانية المختلفة وتحديد حقوق والتزامات كل جهة مشاركة بنظام تبادل المعلومات الائتمانية من المستفيد بمعنى أي جهة يخولها المصرف باستخدام نظام تبادل المعلومات الائتمانية وفقاً للتعليمات ، و الزبون أي شخص مقدم بطلب تحريري للمستفيد لفتح حساب أو الحصول على أئتمان أو دفاتر صكوك أو لديه أئتمان قائم أو كفيل أو الحصول على خدمات مالية أو أستثمارية أخرى ، و الأشخاص ذوو الصلة من الشركات المتضامنون ، شخص طبيعي مالك المشروع فردي ، وأي أشخاص ذوو صلة وفقاً لقانون المصارف رقم (94) لسنة (2004) وتعليمات المصرف وأية معلومات أخرى يحددها للمستفيد (تعليمات بنك المركزي العراقي ، 2014: 2-3).

#### 4.3 أهمية نظام الأستعلام المصرفي

تأتي أهمية نظام الاستعلام المصرفي بالنسبة للصناعة المصرفية للحد من حالات عدم السداد ، لأن جودة المعلومات التي يوفرها نظام الاستعلام الائتماني سواء سلبية او إيجابية عن المستعلم عنهم طالبي الائتمان النقدي ومدى ثقتهم القائمة حالياً ، ستمثل دور مهم في اتخاذ القرار الائتماني الصحيح سواء بالامتناع عن منح الائتمان أو قبوله الأمر يؤدي إلى السماح بتقليل كلفة الاقتراض والاعتماد على القدرة الائتمانية كضمان بدلاً من الضمانات الشخصية والرهنات العقارية ، وهذا ما يشجع الزبائن إلى اللجوء للمصارف للحصول على الائتمان لتمويل أنشطتهم ، إضافة إلى ماسبق ، فإن هناك مجموعة من العوامل الأخرى التي ساهمت في الأهمية المتزايدة لنظام الأستعلام الائتماني و يمثّل أهمها في ما يلي (أسية ، 2013 : 119-121):

- انخفاض مخصصات الديون المشكوك في تحصيلها لأن وفاء الزبائن المقترضين بالتزاماتهم سوف يساعد على إعادة إقراضهم أو إقراض زبائن جدد ، وفي نفس الوقت تنفي الحاجة إلى تكوين مخصصات للديون المشكوك في تحصيلها ومنه التقليل من حالات عدم التسديد ، ونتيجة لكل ذلك سوف تزيد أرباح المصارف.

والتقارير الإلكترونية ، ويؤثر ذلك على سرعة تحديث البيانات واستجابتها لطلبات الاستعلام ، وتنشر- هذا النوع من النظام في العديد من الدول النامية.

- نظام الاستعلام المصرفي المملوكة للدائنين: هي نظام لتقديم خدمات الاستعلام المصرفي تنشئها المصارف و المؤسسات الغير المصرفية المقرضة فيما بينها، وذلك بغرض تبادل المعلومات الائتمانية وتقديم خدمات الاستعلام المصرفي لهذه المؤسسات المشاركة في ملكيتها وغيرها من المؤسسات المقرضة، ويميز هذا النظام إلى ارتفاع درجة التزام وتجارب المصارف في الاستمرار في توفير البيانات والمعلومات الائتمانية. فيما تتمثل من جانب آخر أبرز عيوب هذا النظام في احتمال تضارب المصالح وتحكم بعض المصارف في إدارة هذا النظام وتوجيهه بما في ذلك تحديد قيود على دخول مالكيين أو أعضاء جدد، ويمثل الحد من عيوب مثل هذا النظام في ممارسة البنك المركزي لدور الرقابة والإشراف على هذا النوع من المصارف و المؤسسات الغير المصرفية.

- نظام الاستعلام المصرفي المستقل: هي نظام أنشأها افراد او مؤسسات مستقلة بخلاف المصارف التي تقدم تسهيلات ائتمانية ، وتتميز بالنظر للطبيعة التجارية البحتة لها بتوفر الحافز للتطور والنمو وتقديم خدمات استعلام المصرفي متطورة وجديدة ، بالاضافة إلى غياب عامل تضارب المصالح ، وتنشر- هذا النوع من النظام في الكثير من الدول المتقدمة مثل الولايات المتحدة ، وهناك أيضاً نوع خليط بين نظام المملوكة للدائنين و نظام مستقل بحيث تنشأ شركة للاستعلام المصرفي تملك حصص الاغلبية فيها جهات وأفراد مستقلين وتشارك ملكيتها مصارف و جهات إقراضية أخرى بحصص أقلية.

أما في العراق النظام الاستعلام المستخدم هو نظام الاستعلام الرسمي حيث تستعلم المصارف عن زبائنها من المصارف الاخرى وهي البنك المركزي وتعليماتها بشأن تبادل و الحصول على المعلومات ، وكما صدر تعليمات في سنة (2014) بخصوص تبادل المعلومات الائتمانية وتهدف هذه التعليمات إلى تنظيم العلاقة بين اطراف المشاركة في نظام تبادل المعلومات الائتمانية من البنك المركزي و المصارف

وهذا يحدث عن طريق قيام نظام الاستعلام المصرفي بمتابعة دقيقة ومراقبة مستمرة للمقترضين الذين منح اليهم الائتمان المصرفي للقيام بالاستثمار هذا الائتمان والتأكد من الاعمال التي يقوم بهم المقترضون سواء عن طريق زيارة لمكان المشاريع الاستثمارية أو الحصول على المعلومات عن المشروع من سجلات العامة و معرفة العائد المتوقع من المشاريع ومتابعة أحوال الزبون المالية والتسويقية والانتاجية بشكل دوري لان الحصول على عائد متوقع مجزي يساعد المقترض بتسديد الالتزامات المترتبة عليه في وقت الاستحقاق وإذا حدث قام المودع بطلب ودائعه يكون بمقدور المصرف إرجاع أمواله وقت الطلب و بهذا يزيد ثقة المودع بالمصرف. أما الاتجاه الثاني: الزبون المقترض (طالب الائتمان النقدي) يؤدي إلى زيادة سقف الائتمان نتيجة لزيادة الثقة بين الزبون والمصرف لحوف المقترض لانتشار سمعه غير جيدة في حالة عدم التسديد يقوم بتسديد الالتزامات في الاوقات المحددة بذلك يتكون ثقة بين الطرفين ، و يحصل المقترض في هذه الحالة بسرعة على الائتمان المطلوب وبتكلفة أقل نتيجة لسرعة اكمال الاجراءات لان المقترض ذو السمعة الجيدة قد لا يحتاج إلى تقديم ضمانات بكل أنواعها وأما المصرف يعتمد على المعلومات التي تم الحصول عليها عن سمعة الزبون لأن الضمانات تحتاج إلى إجراءات أطول وتكاليف أعلى وهذا يؤدي إلى الإيجابية في سير مشروعات الزبون نتيجة للمتابعة المصرفية المستمرة للزبون في السوق و سهولة المتابعة والتوجيه ، وهذا يعرف الزبون موقفه من الائتمان النقدي والضمانات يمكنه من تقييم نشاطه و تحديد اتجاهاته المستقبلية.

الفوائد بالنسبة للمصرف: وهنا يؤدي إلى تطبيق مبدأ أعرف زبونك الذي يقوم على معرفة المصرف لزبونه معرفة تامة لأخذ القرار الصائب عند منح الائتمان المصرفي من خلال حصول المصرف على معلومات حول سلوك الزبون وسمعته ونشاطاته في الماضي والحاضر وأستراتيجاته المستقبلية والاطراف التي لها علاقة بالزبون يؤدي هذا إلى تحسين معرفة المصرف بزبونه وتسهيل سبل الأتصال بين الزبون و المصرف وسهولة متابعة عمليات الائتمان المصرفي ، وبالتالي يقوم المصرف بأخذ القرار الائتماني السليم في الوقت المناسب و أحيانا

- فضلاً عن ذلك يتوقع أن يزيد نظام الاستعلام المصرفي توسيع قاعدة الزبائن الممولين، عن طريق جذب زبائن جدد جيدين للمصارف ، أي توجيه الائتمان للزبائن الذين يوفون بالتزاماتهم ويساهمون في زيادة الإنتاج وتوفير السلع والخدمات على مستوى الاقتصاد الوطني.
- تعزيز الشفافية في البيئة المصرفية مما يزيد من ثقة الزبائن في الجهاز المصرفي لأنه يوفر لهم معلومات صحيحة ، بالإضافة إلى دعم الميزة التنافسية للمصارف بسبب توفر المعلومات عن الزبائن ، والمصارف المنافسة في السوق وكل المتغيرات الأخرى المتعلقة بالبيئة المصرفية ، مما يساعد المصارف على أستغلال الفرص المتاحة ، زيادة درجة الدقة في التنبؤ بالمتغيرات المستقبلية وزيادة قدرتها على مواجهة منافسيها.
- إن جودة أنظمة الاستعلام المصرفي سوف تعزز الممارسات الإشرافية للبنوك المركزية، لأنها ستساهم في تحسين قدرتها كبنك البنوك وبنك الحكومة في تشخيص حالات التعثر التي يتعرض لها المصارف واتجاهاتها وتطوراتها في القطاع المالي والمصرفي ، الأمر الذي سيساعد على وضع مجموعة من الإجراءات تؤدي إلى تطوير قواعد وأطر الممارسات الرقابية والإشرافية على المصارف والمؤسسات المالية لضمان تحقيق الاستقرار المالي في النظام المصرفي.

### 5.3 فوائد نظام الأستعلام الائتماني

نظام الأستعلام الائتماني مجموعة من الفوائد بالنسبة للزبون و بالنسبة للمصرف نفسه بالإضافة إلى الفوائد التي تعود للسلطة الرقابية والأقتصاد الكلي للبلد والمواطن العادي تتلخص أبرز هذه الفوائد في الأتي ، Jappelli & Pagano , 2002 ، ((TransUnion LLC. White Paper, 2007: 7)) و (2017-2018) (Brown & et al., 2009: 153) (الطاهر و محدين ، 2013: 60-61):

- الفوائد بالنسبة للزبون: يمكن تلخيص الفوائد التي تعود للزبون من نظام الأستعلام المصرفي باتجاهين ، الاتجاه الأول: (الزبون المودع) نظام الأستعلام المصرفي يؤدي إلى نجاح أستثمارات المودعون ، وارتفاع ثقتهم بالعمل المصرفي ، وضمان حصولهم على أي مبالغ يطلبونها من المصرف في أي وقت

قبل منح المصرف للائتمان يلجأ إلى الاستعلام والتحرري بكل الطرق والوسائل الممكنة عن وضعية الزبون الشخصية والمالية ومدى قدرته على الوفاء بالتزاماته في مواعيد استحقاقها وفقاً للشروط المتفق عليها، ومن أهم مصادر الحصول على المعلومات من الزبون هي كالآتي:

- المقابلة الشخصية مع الزبون: يمكن الحصول على المعلومات من الزبون بصورة مباشرة وذلك عندما يقوم الزبون بتقديم طلب للائتمان المصرفي ويملى الاستشارة الخاصة بذلك فإن تلك الاستشارة تتضمن كافة المعلومات المطلوبة عن الأئتمان والزبون من حيث نوع الأئتمان المصرفي المطلوب قصيرة أو طويلة الاجل ومبلغه والغرض منه، طريقة التسديد إذا كان الأئتمان على أساس العائد الثابت (شهري، ربع سنوي، نصف سنوي، سنوي)، مصدر السداد، نوع الضمانات، ونوع الموجودات الثابتة التي يعمل فيها وما يملكه من عقارات، وطبيعة النشاط الزبون من حيث الإنتاج والبيع فضلاً عن المعلومات الشخصية مثل الأسم والعنوان والمهنة والعمر والتحصيل الدراسي واستقراره العائلي والثقافة التي يملكها ويمكن لموظف الاستعلام وضع وإعداد أسئلة مختلفة بخصوص نشاط الشركة للحصول على معلومات عن شركته أو منشأته وتمثل مصدر مهم من مصادر المعلومات كمعلومات عن الشكل القانوني، عنوان المركز الرئيسي، عناوين الفروع، رقم السجل التجاري، وفي شركات الأموال يتعين الحصول على أسماء أعضاء مجلس الإدارة والعضو المنتدب والمدير المسؤول وجنسياتهم،

- تاريخ بدء المهنة الحالية، المنافسين، الاسعار، مراحل الإنتاج، الخطط الاستراتيجية للشركة، المدير الحالي، هل هناك خطط استراتيجية في المستقبل (الجنابي، 2005: 175) و (الدوري والسامرائي، 2006: 89) و (المكاوي، 2010، 353 - 355) و (مامندي، 2012: 121).

- الزيارة الميدانية للشركة طالب الأئتمان النقدي: تعطي زيارة الشركة فكرة عامة عن أحوالها وإدارة الزبون بها سواء من النواحي الإنتاجية أو التجارية حيث ملاحظة حالة المباني والألات وكثافة العمالة وكيفية تخزين الخامات والمنتجات،

يتم اتخاذ القرار من خلال ساعات بدلاً من أسابيع نتيجة وجود معلومات عن وهذا يؤدي إلى تحفيز الزبون بالقيام بسداد الائتمان بالوقت المناسب وتقود هذا إلى ارتفاع نسبة تحصيل الائتمان وبالتالي التقليل من حالات التعثر الائتماني التي يتعرض لها الزبون، هذا يؤثر بشكل إيجابي على استثمارات المصرف و توفير السيولة المناسبة لتسيير عمليات المصرف اليومية.

- الفوائد بالنسبة للاقتصاد الكلي للبلاد: التقليل من حالات التعثر الائتماني والتي تنعكس إيجابياً في الناتج القومي الإجمالي GDP من خلال متابعة المشاريع الاستثمارية وتقديم النصح والمشورة للمستثمر يؤدي إلى ارتفاع معدلات النمو الإقتصادي من أهم الأهداف التي تسعى السلطات النقدية إلى تحقيقها، وإن ارتفاع معدلاتها يُعتبر مؤشراً مهماً على زيادة متوسط نصيب الفرد من الناتج المحلي الإجمالي، وزيادة الدخل ورفع المستوى المعاشي، وزيادة الاستثمار. وإن هذا الأمر يؤدي إلى توجه الأفراد نحو الأوعية الادخارية التي تُعرضها المصارف، وبالتالي زيادة قدرة المصارف في منح الائتمان النقدي، وزيادة الثقة العالمية في الاقتصاد القومي مما ينعكس إيجابياً على عمليات انتقال رؤوس الاموال الاجنبية إلى الداخل وهم واثقين بأن الأموال لا تخضع لدرجة عالية من المخاطرة بل تعود عليهم بالربح، وتقليل نسبة البطالة من خلال متابعة مستمرة للمشاريع لأن هذا المشاريع تحتاج إلى الأيدي العاملة مما يؤدي إلى تقليل نسبة العاطلين عن العمل.

### 6.3 مخرجات نظام الاستعلام المصرفي

- يستلزم تطبيق نظام الاستعلام المصرفي في المصارف توافر البيانات التي تعد المادة الخام ونقطة البدء في عمل ذلك النظام، ويتم معالجة هذه البيانات لتحويلها إلى مخرجات على شكل معلومات بشكل يساعد على فهم طبيعة المقترض من جوانب عدة منها دراسة السلوك، القابلية، الضمان، الرأسمال، والظروف الاقتصادية والسياسية، الاجتماعية ونواحي أخرى متعلقة بالزبون يمكن تقسيم مخرجات نظام الاستعلام المصرفي كالآتي:

#### 1.6.3 البعد الأول / مصادر معلومات من الزبون

والانتظام في تسديد الاقساط. الزبون الذي يتميز بدقة والانتظام في التسديد سوف يستمر في نفس السلوك في المستقبل (ماندي، 2012: 121-122). وكذلك معلومات عن الحسابات الجارية تقدم بيانات عن عمليات السحب على المكشوف والتي تمت دون ترتيب سابق مع عدم وجود رصيد للشيكات المرتدة دون دفع، الشيكات المرفوضة التي سبق للزبون في حسابه التي تعطي فكرة عن مدة انتظام مدينيه في السداد (المكوي، 2010: 23-24). فقسم الحسابات الجارية يبين عمليات الايداع و السحب وصافي رصيد الحساب الجاري، فعدم تقوية هذا الرصيد لفترة معينة دلالة على تعرض الزبون لمشاكل مالية، كما أن تكرار السحوبات دون أن يقابله ايداعات مؤشر غير إيجابي عن الزبون، أما قسم الكمبيالات فيبين الأوراق التجارية المخصومة من قبل الزبون ومدى قيام الزبون بتسديدها و بيان الكمبيالات غير المسددة التي ظهر اسم الزبون عليها. في حين أن قسم الأعتادات المستندية يبين الاعتمادات التي فتحها الزبون خلال فترة زمنية معينة ومدى التزام الزبون بالوفاء بها وهذا القسم يوضح كذلك حجم التجارة الزبون الخارجية، مما يعكس مركزه المالي وقدرته في الاستيراد والتصدير، في حين قسم الكفالات يعطي معلومات عن مدى التزام الزبون بدفع المتبقي من قيمة الكفالة في حالة عدم قيامه بتنفيذ التزاماته تجاه المستفيد عند انتهاء مدة الكفالة، و يبين البطاقة الائتمانية حالات التي قام الزبون بتسديد الاقساط المترتبة عليه في تواريخها المحددة، ويوفر قسم الائتمان معلومات عن المبالغ المقرضة سابقاً والاقساط المستحقة وغير المسددة من قبل الزبون وكذلك بين عدد الاشعارات التي تم ارسالها للزبون في حالة تأخر سداد الاقساط المستحقة ومدى استجابة الزبون لتلك الاشعارات، وتوفر معلومات عن الحالات التي طلب فيها الزبون بزيادة السقف الائتماني (الجنابي، 2005: 175).

### 3.6.3 البعد الثالث/ مصادر معلومات خارجية

تهتم إدارة نظام الاستعلام المصرفي في المصارف التجارية بمصادر المعلومات الخارجية. فمعلومات هذه المصادر تتسم بدرجة من الحيادية والموضوعية وتفيد إدارة الأئتمان المصرفي بجمع كل ما يحيط به من معلومات عن الزبون (الزبيدي، 2002: 128) ويمكن للمصرف أن يلجأ إلى عدة مصادر خارجية للحصول على المعلومات عن طالب الائتمان المصرفي منها ما يلي:

التنظيم الإداري و المحاسبي، والتعرف على موقع الشركة وحالة المباني ومدى كفايتها لاحتياجات الشركة والتوسع في المستقبل، حالة وأنواع الآلات و المعدات المستخدمة ومدى كفايتها، أسلوب توزيعها في أقسام الإنتاج وما إذا كان ذلك التوزيع يحقق تكامل المراحل وانسياب الانتاج من عدمه، حجم المستغل منها، وأسباب الطاقة العاطلة لديها، وحجم الجزء الممكن استغلاله منها، وحجم الفاقد والتأليف والعيب من المواد الخام و الإنتاج التام الصنع ومدى توافقه مع الخط العام أو السائد في ذات الصناعة، وفيما يتعلق بموقع الشركة يهتم القائم بالزيارة بمدى قرب الشركة من طرق المعبدة، ومن خطوط السكك الحديدية أو القنوات المائية و المواني وما إذا كان النقل داخل المصنع يتم بسهولة ودون عقبات، حالة المخازن، ونظام التخزين، ورقم أو قيمة المخزون من كل المواد الخام و مستلزمات الإنتاج الأخرى، ومن الإنتاج تام الصنع ومدى مناسبة المخازن، ومدى توافر احتياطات الأمن ضد مختلف المخاطر، كما يهتم القائم بالزيارة بمعرفة أي طائفة من الموردين تتعامل مع الزبون طالب الائتمان وشروط الدفع و لتسليم معهم، نظام المحاسبة الذي تستخدمه الشركة ومدى توافر سجلات منتظمة للحسابات المالية، وحسابات التكاليف و نظام المراجعة الداخلية كل هذه المعلومات يعطي دلالة عن قدرة الزبون لتسديد الالتزامات المترتبة عليه مستقبلاً (المكوي، 2010: 357-358).

### 2.6.3 البعد الثاني/ مصادر داخلية للمعلومات

يعد تنظيم الداخلي للمصرف من المصادر المهمة في قرار الائتمان خصوصاً إذا كان طالب الائتمان ممن سبق لهم التعامل مع المصرف، وبذلك تتمكن إدارة الائتمان النقدي أن تجمع وتحصل على معلومات غاية الاهمية في سجلات المصرف الداخلية عن الوضع المالي للزبون ومستوى ملاءته المالية و تطور نشاطه التشغيلي و سجل شامل لتعامله خلال الفترة السابقة مع المصرف (الزبيدي، 2002: 127)، وعموماً فإنه يمكن الحصول على المعلومات الداخلية عن طريق مراجعة من ملف الزبون و عن حسابات الزبون لدى المصرف: يستطيع الموظف دراسة ملف الزبون للفترات السابقة بعناية و خاصة تسديده الاقساط بشكل منتظم ودون تأخير حيث ان مراجعة ملف الزبون يساعد الموظف في معرفة الزبون خاصة من نواحي الدقة

قرار منح الائتمان النقدي حصول المعلومات و الوعي و المعرفة الكاملة باحتياجات المجتمع (الدوري و السامرائي ، 2006 : 87).

● معلومات عن الظروف السياسية: وهي معلومات توضح درجة الاستقرار السياسي عامة ، و نظام السياسي المعمول به في الدولة كعمل السلطات القضائية والرقابية والاستقرار الامني ، و معلومات عن هيكل الاجهزة الامنية في الدولة في حالات حدوث ظروف طارىء (العيفة ، 2017 : 58). لان المصرف يشع على اتخاذ قرار بمنح الائتمان في حالة استقرار الأوضاع السياسية وعدم التشدد بالشروط والإجراءات (أبو شيخة ، 2016 : 52).

● معلومات من الاتحادات المهنية والغرف التجارة والصناعة: تعد غرف الصناعة و التجارية وما تصدره من بيانات وإحصاءات مصدراً هاماً للمعلومات عن الاتجاهات في الصناعة و التجارة وعن التغييرات في أذواق المستهلكين و اتجاهات الاسعار والتطورات في مجال الانتاج و التسويق وعن الشركات ومنتجاتها (المكاوي ، 2010 : 23).

### 7.3 مفهوم التعثر الائتماني

يعد موضوع التعثر الائتماني من المواضيع التي نالت اهتمام الباحثين والمدراء والمحلمين وغيرهم من أصحاب المصالح ، لما له من أهمية في الحد منه وأثاره السلبية على المصارف والمستثمرين وعلى الاقتصاد ككل ، وتعددت الزوايا التي ينظر إليها الباحثين لمفهوم التعثر الائتماني إلا أنها تصب في نفس المضمون حيث عرفه (غنيم ، 2001 : 13) بأنه الائتمان التي عجز فيها المقترضون عن سدادها في تواريخ الاستحقاق إما بسبب عدم الرغبة في ذلك أو لعدم التمكن من الوفاء بسبب حدث غير محسوب لظروف أو مشاكل أو اختلالات أحاطت به.

بينما عرفه (Rose ، 2002 : 118) أنه الائتمان الذي لم يحقق للمصرف إيرادات من الفوائد أو التي يجد المصرف نفسه مضطراً لإعادة جدولتها حسب الوضع الحالي للمقترض.

● المعلومات التي يحصل عليها من المصارف الأخرى: هناك علاقة لتبادل المعلومات المصرفية فيما بين المصارف سواء كانت محلية أو خارجية وتساعد على تزويد هذه المعلومات الأعراف والتقاليد المصرفية (الزبيدي ، 2002 : 129). فالمصارف التجارية تتبادل فيما بينها معلومات عن المقترضين إذا سبق لهم أن أقرضوا من أحد المصارف ويتم تبادل المعلومات اما عن طريق الهاتف أو خلال أجهزة الكمبيوتر أو عن طريق الزيارات الشخصية ، ويعتبر هذا النوع من التعاون والتنسيق بين المصارف التجارية بشرط أن لا تستغل هذه المعلومات لجذب الزبائن من المصارف الأخرى (الجنابي ، 2005 : 176).

● معلومات التي يحصل عليها عن ظروف الاقتصادية السائدة في البلد: تتضمن معلومات عن الوضع الحالي والمتوقع للاقتصاد القومي ، ومعدلات الناتج القومي ، ومعدلات التضخم ، ومعدلات الضرائب (العيفة ، 2017 : 58). ومعلومات حول الاستقرار والنمو الاقتصادي ودرجة التباين الأسواق التي يتعامل معها القطاع المصرفي و انعكاسات هذه المعلومات على النشاط الائتماني في المصرف (عبد الله و قطناني ، 2007 : 6). لأن في حالة الأزمات الاقتصادية يتشدد المصرف في منح الائتمان و العكس في حالة الازدهار الاقتصادي (أبو شيخة ، 2016 : 52).

● معلومات قانونية وتشريعية : وهي المعلومات التي يحصل عليها من البنك المركزي بوصفها السلطة النقدية و يمارس البنك المركزي هذا الدور بسيادة القانون ، الذي يسمح له بتحديد حجم رأس المال المصرف و حجم الائتمان النقدي الممنوح عن طريق فرض نسبة الاحتياطي النقدي ، و سعر الفائدة ، وسعر إعادة الخصم ، وعمليات السوق المفتوحة و امتلاك المصرف معلومات قانونية بشكل دقيق يودي الي اتخاذ قرار ائتماني سليم ويوفر البنك المركزي هذه المعلومات للمصارف التجارية بهدف حماية المصارف التجارية من التعثر المالي وحماية أموال المودعين (أل شبيب ، 2012 : 44).

● معلومات اجتماعية وثقافية: معلومات حول قيم و عادات وتقاليد المجتمع ومستوى المعيشة وأمط الاستهلاك فيه (العيفة ، 2017 : 58). ويتطلب

المطلوب سيؤدي إلى وجود خلل في العلاقة مع المصرف مما يؤدي إلى تعثر الائتمان.

### 2.8.3 المجموعة الثانية الاسباب المتعلقة بالمصرف

قد يكون المصرف مشارك في التعثر الزبائن أو على الأقل قد أسهم في وجود عوامل سلبية ساعدت على تعثرهم ، وبالتالي تمثل مشكلة تعثر الائتمان في احد جوانبها الأساسية مشكلة المصرف ذاته ، وأهم هذه الاسباب (Asfaw et al., 2016 :I) (صديقة ، 2017: 23-27) (حمبلي ، 2017: 21-24):

- عدم توافر نظام كفؤ وفعال لنظام الاستعلام المصرفي: بشكل يمكن من جمع البيانات اللازمة عن الزبون وقادر على تحويل هذه البيانات إلى المعلومات وإيصال المعلومات إلى متخذ القرار بالشكل والوقت المناسب لاتخاذ قرار منح الائتمان بناءً عليه.

- ضعف الكوادر الائتمانية وعدم توافرها بالقدر الكافي وسوء ظروف العاملين في المصرف: إذا كان عدد الموظفين العاملين في مجال الائتمان لا يكفي للقيام بكافة المهام والاعمال المطلوبة ، فإن قدرة الموظفين على القيام بمهامهم ستكون ضعيفة سواء من حيث الدراسة الائتمانية أو من حيث متابعة الائتمان أو من حيث التحصيل ، أو من حيث الضعف في القدرات التحليلية لدى موظفي المصرف فإن القرار الائتماني سيكون غير سليم مما يعرض المصرف لاحتالات عدم استرداد الائتمان المنوح ، وكذلك سوء ظروف كوادر الائتماني يؤدي إلى انخفاض انتاجيتهم وانخفاض مستوى جودة عملهم وقد يؤدي ذلك إلى قيام البعض بممارسات غير سليمة ستؤثر سلباً على النشاط الائتماني في المصرف وبالتالي زيادة حالات التعثر.

- منح الائتمان بناءً على الضغوط تمارسها اطراف أخرى: يتم اتخاذ القرار الائتماني في بعض الاحيان خلافاً لقتاعات موظف الائتمان أو المسؤولين عن إدارة الائتمان وذلك نتيجة ضغوط من اطراف أخرى مثل أفراد الإدارة العليا أو أعضاء مجلس إدارة المصرف أو بعض رجال السلطة التنفيذية أو التشريعية في

وانطلاقاً مما سبق يمكن تعريف التعثر الائتماني بانها تلك الائتمان التي عجز المقرض عن السداد بعد تاريخ استحقاقها أو تأخرت في سدادها نتيجة لذلك وجب على المصرف تكوين مخصص لها.

### 8.3 أسباب تعثر الائتماني

يشكل كل من المصرف والمقرض (الزبون) الطرفان الاساسيان في العملية الائتمانية ، لهذا فإن وصول الائتمان إلى حالة تعثر يكون ناجماً عن أحدهما أو كليهما ، وبما أن كل من المصرف المقرض والزبون المقرض يعملان في إطار بيئة خارجية محيطة بهما ، فإن التغيرات التي تطرأ فيها تدخل طرفاً ثالثاً ، ولذلك يمكن تصنيف أسباب التعثر الائتماني إلى ثلاث مجموعات وكالاتي:

### 1.8.3 المجموعة الاولى الاسباب المتعلقة بالزبون

هناك العديد من الأسباب التي تدفع المصرف إلى أخذ الحيطة والحذر في مجال التسهيلات الائتمانية الممنوحة من قبله إلى المقرضين والتي تعطي مؤشرات على تعثر الائتمان الممنوح لهم وتمثل في الاتي (Laveena & Guleria , 2016: 28) و (صديقة ، 2017: 19-22):

- عدم تقديم البيانات والمعلومات الصحيحة والكاملة من قبل الزبون: فالمعلومات هي المرآة التي تعكس وضع الزبون أو المشروع الممول ، وهي الاساس الذي يعتمد عليه المصرف في القرار الائتماني فإذا قدم الزبون للمصرف معلومات غير صحيحة أو أخفى عن المصرف معلومات مهمة فإن ذلك سيؤثر سلباً على القرار الائتماني ، وبالتالي احتمال تعرض الائتمان الممنوح للتعثر.

- التكوين الشخصي للزبون واخلاقه ووضعه الاجتماعي ومدى استعدادة للوفاء بالتزاماته في مواعدها ، فمن الزبائن المدينين من هم قادرين على سداد مديونياتهم ومع ذلك لا يفعلون ويتهربون من سدادها بل لا يمانعون في الدخول مع المصرف في نزاعات قضائية غير عابئين بسمعتهم التجارية والاجتماعية.

- عدم التزام الزبون بإرشادات وتوجيهات المصرف: إن عدم التزام الزبون بالشروط المتفق عليها مع المصرف ، وعدم تقيده بإرشادات المصرف و توجيهاته ، وعدم الالتزام بتقديم بيانات المتابعه بالشكل المطلوب وبالوقت

على شكل ركود أو كساد اقتصادي ، فإن ذلك سيؤثر على المؤسسات العاملة في البلد وكذلك على الأفراد مما يؤثر سلباً في قدرة المقترضين على السداد.

• ارتفاع معدلات التضخم ومعدلات الفائدة : إن ارتفاع معدلات التضخم يجعل تقييم الائتمان صعب بالنسبة للمصرف لان القيمة الحقيقية للائتمان في المستقبل يكون غير مؤكد ، أو يتم تقييم الائتمان بقيمة اقل من قيمتها الحقيقية ويؤثر هذا على ايرادات المصرف بحيث يحصل المصرف على قيمة اقل من القيمة التي منحها ، وإن ارتفاع معدلات الفائدة تجعل من الصعب أن يقوم الزبون بأسترجاع المستحقات المترتبة عليها وهذا يؤدي إلى تعثر الائتمان.

• ضعف الرقابة على المصارف:تعتبر الرقابة على المصارف من ضمن أهم الاعمال التي تقوم بها البنوك المركزية ، فإذا كانت أجهزة الرقابة في البنوك المركزية غير ذات كفاءة وغير مؤهلة بشكل جيد ، فإن قدرتها على مراقبة أوضاع المصارف ستكون محدودة أو معدومة ، وكلما كانت هذه الرقابة ضعيفة زادت احتمالات قيام المصارف بممارسات خاطئة مما يؤدي إلى زيادة احتمال تعثر الائتمان لديها.

### 9.3 تصنيف تعثر الائتماني

صنف (الطويل ، 2008 : 47) ((Parven , 2011: 18) (ذيب ، 2012: 106) تعثر الائتمان إلى الاتي :

- أئتمان ممتاز (عديم المخاطرة) : وهي الائتمان التي لايشوبها أية مخاطر أي تعتبر نسبة المخاطرة فيها مقبولة جداً ، وليس من مخاطر خاصة تكتنفها غير تلك المخاطر المترافقة مع عمليات الاقتراض بصورة عامة ، حيث يوجد هناك ودائع مقيدة في المصرف مقابلها.
- ائتمان جيد (قليل المخاطرة) :وهي الائتمان التي يصاحبها حد أدنى من المخاطر ، حيث يحقق الزبون دخلاً جيداً كافيّاً للوفاء بالتزاماته ، بالإضافة إلى أن قيمة الضمانات أكبر من قيمة الائتمان الممنوح.
- ائتمان متوسط (متوسط المخاطرة): وهي الائتمان التي يكون فيها دخل الزبون أقل مما هو متوقع ، وهناك مخاطر أكبر في تحصيلها.

البلد وبالتالي فإن نهاية مثل هذه الائتمان يكون التعثر والفشل في معظم الاحيان.

- الخطأ في تقدير الضمانات المقدمة أو المغالات في ذلك:حيث أن الضمانات هي المصدر الذي يلجأ إليه المصرف لتحصيل الائتمان في حال وصول الائتمان إلى مرحلة متقدمة من التعثر ، فإن المغالات في تقديرها يعني منح الزبون قرضاً بأكثر مما تسمح به إمكانياته وضماناته ، وكذلك عدم أخذ الضمانات الكافية من المقترض أو أخذ ضمانات لا تتوفر فيها الصفات الاساسية يضع المصرف في مشكلة يلغها الغموض إذ ينعدم مصدر السداد بضياح الموجود المرهون.
- قبول المصرف استمرارية التوسع الائتماني في ظل المخاطر:إذا كان الهدف الرئيسي لإدارة المصرف هو تعظيم الارباح ، ومارست الإدارة ضغوطاً على مديري الفروع وأقسام الائتمان لزيادة حجم الائتمان الممنوح فإن موظفي الائتمان سيتوسعون في عمليات منح الائتمان دون النظر إلى المخاطر التي تنجم عن ذلك ، بحيث يتم منح الائتمان لأشخاص غير مؤهلين ، أو منح الائتمان بمبالغ تفوق حاجات المقترضين وقدرتهم على السداد ، وكذلك اللجوء إلى التوسع الرأسي في الائتمان أي بتركيز نسبة كبيرة من الاقراض في عدد محدود من الزبائن ، على حساب التنوع في عملية منح الائتمان ، وهذا يؤدي إلى زيادة المخاطر المرتبط بالمنح الائتمان.

### 3.8.2 المجموعة الثالثة الاسباب المتعلقة بالبيئة الخارجية

تعتبر من الاسباب التي تخرج عن إرادة كل من طرفي العلاقة وهما المصرف والمقترض ، فطالما أنها يعملان ضمن بيئة خارجية تؤثر عليهما، فإن المتغيرات التي تحدث في هذه البيئة قد تساعد في الوصول إلى مرحلة التعثر او تزيد من احتمالات التعثر ، وفيما يلي أهم الاسباب الخارجية التي تؤدي إلى التعثر الائتماني ( Ayalew , 2009: 42) و (صديقة ، 2017: 27-29) و(حمبلي ، 2017 : 26) و(حمود وأخرون ، 2017: 163):

- تراجع الأداء الاقتصادي العام مثل دخول الاقتصاد في مراحل الانكماش أو التباطؤ ، سواء كان هذا التباطؤ في معدلات نمو الناتج المحلي الاجمالي أو كان

حقوق المصرف مثل اتخاذ قرار بيع الموجودات المرهونة لصالح المصرف أو المطالبة القانونية بتصفية ممتلكات الزبون وغيرها.

- استراتيجية تتعلق بالائتمان: إن أفضل استراتيجية للتعامل مع الائتمان المتعثري العمل على تفاديها من خلال صياغة وتنفيذ سياسة أئتمانية سليمة ، بحيث يتم التسديد من خلال الأعتاد على التدفقات النقدية للنشاط التجاري ، والاعتماد على ضمانات كافية ، واستثناء الضمانات الضعيفة قبل منح التسهيلات ، بالإضافة إلى اتباع إجراءات وسياسات ضمان فعالة منذ البداية، للتأكد من طبيعة الضمان ، وذلك من خلال الإشراف الناجح على الأئتمان وتكمن أسس الإدارة الناجحة للتسهيلات الممنوحة (الزبيدي ، 2002: 186-187) و (الإبراهيم ، 2017: 49-50):

#### 4. المحول الثالث الجانب العملي للبحث

حيث يهدف هذا المحور الى وصف متغيرات البحث واختبار فرضياتها وكالاتي:

##### 1.4 وصف مخرجات نظام الاستعلام المصرفي

لغرض وصف متغير مخرجات نظام الاستعلام المصرفي وأبعاده تم تطبيق مقاييس (النسبة المئوية، والوسط الحسابي، والانحراف المعياري)، إذ كانت نتيجة التحليل كما يلي:

- 1-1-3- وصف أفراد المجوئين: يهدف الحصول على بيانات الجانب الميداني الخاصة بمخرجات نظام الاستعلام المصرفي تمهيداً لأختبار فرضياتها قامت الباحثة بتوزيع الاستبانة على كافة الأفراد الذين يمتلكون منصباً في مجال جمع البيانات وتحليل المعلومات واتخاذ القرار بشأن الائتمان ومنها (مدير المصرف ، رئيس قسم الائتمان المصرفي ، موظف الائتمان المصرفي ، رئيس قسم الاستعلام الائتماني ، مدير اللجنة الائتمانية ، موظف اللجنة الائتمانية ) أي موظف آخر لديه ربط في مجال الاستعلام المصرفي ، حيث وزعت (198) استبانة إستبانة على أفراد العينة بسبب قلة الموظفين التي يعملون في مجال الاستعلام المصرفي، وتمت عملية فرز الاستبانة للتعرف على الاستبانة الصالحة ، واستبعاد الاستبانة غير الصالحة ، وعدد الاستبانة الموزعة ،

- ائتمان متعثر (عالي المخاطر): حيث يكون مركز المالي للزبون غير جيد ، ولا يمكنه من سداد أقساط الائتمان وفوائده .

#### 10.3 استراتيجيات معالجة تعثر الائتماني

- تشير ظاهرة التعثر الائتماني أهتافات إدارة الأئتمان بشكل خاص وإدارة المصرف بشكل عام ، ولهذا فهي تضع لنفسها استراتيجيات عمل خاصة لمواجهة مثل هذه الحالات التي لا بد وأن تظهر رغم حرص إدارة الائتمان على انتقاء الزبائن من ذوي الخطر المنخفض أو المعدوم ، ومن هذه الاستراتيجيات مايلي:
- استراتيجيات تتعلق بالزبائن ومنها (الزبيدي ، 2002: 185):

##### ○ استراتيجيةمحافظة: تبدأ هذه الاستراتيجية بإجراءات مخصصة أتجاه

الزبائن المتعثرين تصل إلى حد المساعدة في تقديم المشورة وفي اقتراح بدائل للسياسة التشغيلية التي يعتمدها الزبون إضافة إلى ما يمكن أن تقدمه من أئتمانات جديدة لإنهاء حالة العسر المالي للزبون أو تخفيف شروط التسديد أو تأخير تسديد الفوائد أو جدولة الأئتمان إلى تواريخ استحقاق أخرى ، أو قد تصل إلى حد الطلب من شركات أخرى ترتبط بعلاقة وثيقة مع المصرف المعني تطلب منها مد يد المساعدة إلى الزبون المتعثر مثل البيع بشروط ميسرة ، ومثل هذه الاستراتيجية الودية لا بد وأن تكون نتائجها مقبولة ومؤثرة ليس فقط للزبائن أصحاب أئتمان المتعثر وإنما أيضاً لبقية الزبائن المحتملين. فكل المتعاملين مع المصرف سوف يشعرون بالامان في سلوك إدارة الائتمان في المصرف نحوهم.

##### ○ استراتيجية عنيفة: وفقاً لهذه الاستراتيجية قد تشدد بالمطالبة الفورية

بإشهار إفلاس الزبون خصوصاً إذا ما لاحظت إدارة الائتمان أن الزبون قد استخدم الائتمان في غير الغرض الذي قدم من أجله ، مما أوصلت المصرف إلى حالة المخاطرة بسبب تعرضه إلى أئتمان متعثر الأمر الذي يطلب من إدارة الائتمان اتخاذ كافة الإجراءات التي تضمن

الاتناني	
5.7	10
2.3	4
16	28
0	0
0	0
100%	175

المصدر: اعداد الباحثه بالاعتماد على بيانات استارة الاستبانة.

أعمارهم (41 إلى 50 سنة) وتشكل ما نسبة (12.6%)، أما الافراد الذين تتراوح أعمارهم (51 سنة فأكثر) فقد بلغت نسبتهم (6.8%) وهي أقل نسبة، ويتبين من الجدول (3) ان غالبية الأفراد هم من حملة شهادة البكالوريوس، إذ بلغت نسبتهم (72.6%)، ويلهم حملة شهادة الدبلوم وبلغت نسبتهم (20.6%) من مجموع الكلي لأفراد العينة، في حين أن نسبة حملة شهادة العليا كانت أقل بلغت نسبتهم (5.1%) من مجموع أفراد العينة. أما الفئة الأقل فهم من حملة إعدادية فدادون ويمثلون نسبة (1.7%) من مجتمع الدراسة: تشير النتائج في الجدول (3) أن غالبية أفراد العينة هم من الذين لهم خدمة وظيفية في مجال العمل المصرفي تكون (6 سنوات إلى 10 سنوات)، إذ بلغت نسبتهم (54.2%). أما الذين تتراوح خدمتهم ما بين (1 سنة إلى 5 سنوات) و (11 سنة فأكثر) النسبة الأقل، وتمثل (22.9%) من أفراد العينة، يتضح من الجدول (3) أن غالبية أفراد العينة هم من الذين لهم خدمة وظيفية تكون (4 سنوات إلى 7 سنوات)، إذ بلغت نسبتهم (39.4%)، أما الذين تتراوح نسبة خدمتهم ما بين (1 سنة إلى 3 سنوات) فإن نسبتهم تمثل (36%) من أفراد العينة، وتشكل الأفراد الذين خدمتهم تكون (8 سنة فأكثر) النسبة الأقل، وتمثل (24.6%) من أفراد العينة. تبين من النتائج في الجدول (3) أن نسبة (62.8%) من أفراد الباحثين كانوا من موظفي قسم الائتمان، أما نسبة (16%) من أفراد كانوا موظفي اللجنة الاتنانية، ويلها نسبة (6.3%) كانوا مدراء المصارف ورؤساء قسم الائتمان المصرفي، ونسبة (5.7%) كانوا موظفي قسم الاستعلام المصرفي من مجموع الكلي لافراد العينة، اما مدير اللجنة الاتنانية شكلت نسبة (2.3) من افراد الباحثين، وشكل نسبة رئيس قسم الاستعلام المصرفي (0.6%) وهي أقل نسبة. وتم استخدام معامل الثبات (Reliability Coefficient) وبطريقة (الفارونباخ) لكونه الأسلوب المناسب للعبارة الوصفية والموضوعية بهدف التعرف على ثبات الاستبانة بشكل تجريبي على (10) من المديرين في (5) مصارف، وأعيد

والمستلمة والصالحة للتحليل، إذ بلغ عدد الاستمارات المستلمة (188) في حين كانت عدد الاستمارات الصالحة منها (175). وبين الجدول (3) الخصائص الفردية للمبحوثين.

يتضح من الجدول (3) إن نسبة الذكور بلغت (54.3%)، في حين كانت نسبة الإناث (45.7%). وهذا يشير إلى أن النسبة الأكبر من أفراد مجتمع الدراسة هم من الذكور، وتشير بيانات الجدول (3) إلى أن أغلبية عينة الدراسة تقع أعمارهم ضمن فئة (31 إلى 40 سنة)، أي ما يشكل نسبة (48%)، ويلها الأفراد الذين تتراوح أعمارهم (20 إلى 30 سنة) وتشكل مانسبة (32.6%)، ويلها الأفراد الذين تتراوح

الجدول 3

ت	السمة	الفئة	التكرار	النسبة (%)
1	الجنس	ذكر	95	54.3
		أنثى	80	45.7
	المجموع		175	100%
2	العمر	من 20 إلى 30 سنة	57	32.6
		من 31 إلى 40 سنة	84	48
		من 41 إلى 50 سنة	22	12.6
		51 سنة فأكثر	12	6.8
	المجموع		175	100%
3	المؤهل العلمي	إعدادية فما دون	3	1.7
		دبلوم	36	20.6
		بكالوريوس	127	72.6
		شهادة عليا	9	5.1
	المجموع		175	100%
4	إجمالي الخدمة في مجال العمل المصرفي	1 سنة إلى 5 سنوات	40	22.9
		من 6 سنوات إلى 10 سنوات	95	54.2
		11 سنة فأكثر	40	22.9
	المجموع		175	100%
5	إجمالي الخدمة في مجال المنصب الحالي	من 1 سنة إلى 3 سنوات	63	36
		من 4 سنوات إلى 7 سنوات	69	39.4
		8 سنوات فأكثر	43	24.6
	المجموع		175	100
6	المركز الوظيفي	مدير مصرف	11	6.3
		رئيس قسم الائتمان	11	6.3
		موظف الائتمان	110	62.8
		رئيس قسم الاستعلام	1	0.6

0.64	4.47	100	175	-	-	-	-	8.6	15	37.1	65	54.3	95	X5
0.53	4.69	100	175	-	-	-	-	3.4	6	25.7	45	70.9	124	X6
0.73	4.37	100	175	-	-	-	-	14.9	26	33.1	58	52	91	X7
0.75	4.39	100	175	-	-	1.1	2	13.1	23	31.4	55	54.3	95	X8
0.78	4.29	100	175	1.1	2	-	-	13.7	24	39.4	69	45.7	80	X9
0.83	4.21	100	175	1.1	2	1.7	3	14.3	25	40.6	71	42.3	74	X10
0.80	4.31	100	175	-	-	1.1	2	17.7	31	29.7	52	51.4	90	X11
0.76	4.42	100	175	1.1	2	1.1	2	6.3	11	37.1	65	54.3	95	X12
0.58	4.62	100	175	-	-	0.6	1	3.4	6	29.1	51	66.8	117	X13
0.73	4.31	100	175	-	-	1.7	3	10.9	19	42.9	75	44.6	78	X14
0.84	4.22	100	175	0.6	1	3.4	6	12.6	22	40	70	43.4	76	X15
0.77	4.39	100	175	0.6	1	1.1	2	10.9	19	33.7	59	53.7	94	X16
0.67	4.45	100	175	-	-	-	-	10.3	18	34.9	61	54.9	96	X17
0.74	4.40			0.3		1.23		10.59		33.87		53.98		المعدل
								10.59		33.87		53.98		المجموع
								1.53						

المصدر: إعداد الباحثة بإعتاد على مخرجات البرمجة الإحصائية (spss).

التوزيع بعد اسبوعين، وأظهرت النتائج إن قيمة معامل (الفأكرونباخ) تساوي (0.88) على المستوى الاجمالي للمتغيرات، أما قيمة معامل الثبات لكل العبارات كل متغير على حدى ، فقد أظهرت النتائج ان قيم معامل الثبات بلغت (0.91) ، (0.99)، (0.84) لكل من معلومات عن الزبون والمعلومات الداخلية والخارجية على التوالي وعند مستوى المعنوي (0.05)، ونظراً لكون قيمة معامل الثبات وجميع عبارات المتغيرات إيجابية وقوية وعالية وتتجاوز القيمة المعيارية للدراسات الانسانية والمحدد بـ (0.60) ، وهذا ما يشير إلى صحة نطاق عبارات الاستبانة وتؤكد على أن بيانات الدراسة الحالية تتمتع بالثبات المطلوب.

#### 2.2.4 معلومات داخلية

تظهر النتائج الواردة في الجدول (5) اتفاق أغلب المبحوثين على توافر بعد معلومات داخلية في المصارف المبحوثة من خلال فقراته (X34-X18) حيث بلغت نسبة الاتفاق (85.98%) من تلك الإجابات ، في حين بلغت نسبة محايد (12.99%). أما نسبة عدم الاتفاق مع هذا التوجه فقد بلغت (1.63%). وتؤكد هذه النتيجة أيضاً قيمة المتوسط الحسابي لجميع المتوسطات والبالغة (4.32) ، وانحراف معياري مقداره (0.72) حيث تزيد عن متوسط مساحة المقياس ، وعليه فإنه النتائج أعلاه تشير إلى اتفاق المبحوثين على وجود مستويات عالية من معلومات داخلية لدى المبحوثين.

الجدول 5

آراء المبحوثين بخصوص البعد الداخلي

الرمز	مقياس الاستجابة													
	اتفق بشدة		لا اتفق بشدة		محايد		اتفق		لا اتفق		مجموع		% الوسط الانحراف الحسابي المعياري	
ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت		%
X18	103	58.9	51	29.1	19	10.9	19	29.1	19	10.9	19	29.1	103	58.9
X19	87	49.7	68	38.9	19	10.9	19	38.9	19	10.9	19	38.9	87	49.7
X20	83	47.4	72	41.1	17	9.7	17	41.1	17	9.7	17	41.1	83	47.4
X21	79	45.1	70	40	22	12.6	22	40	22	12.6	22	40	79	45.1
X22	75	42.9	63	36	34	19.4	34	36	34	19.4	34	36	75	42.9
X23	83	47.4	65	37.1	25	14.3	25	37.1	25	14.3	25	37.1	83	47.4
X24	84	48	68	38.9	21	12	21	38.9	21	12	21	38.9	84	48
X25	78	44.6	59	33.7	36	20.6	36	33.7	36	20.6	36	33.7	78	44.6
X26	83	47.4	65	37.1	26	14.9	26	47.1	26	14.9	26	47.1	83	47.4
X27	74	42.3	70	42.3	29	16.6	29	40	29	16.6	29	40	74	42.3
X28	81	46.3	74	42.3	25	14.3	25	37.7	25	14.3	25	37.7	81	46.3
X29	85	48.6	65	37.1	19	10.9	19	37.1	19	10.9	19	37.1	85	48.6
X30	90	51.4	65	37.1	16	9.1	16	37.1	16	9.1	16	37.1	90	51.4

#### 2.4 وصف وتشخيص أبعاد متغير مخرجات نظام الاستعلام المصرفي

يتناول هذا المحور وصفاً وتشخيصاً لأبعاد مخرجات نظام الاستعلام المصرفي، وبحسب النتائج المستخلصة من التحليل الإحصائي، وكما يلي:

##### 1.2.4 معلومات عن الزبون

تشير نتائج الواردة في الجدول (4) إلى أن إجابات المبحوثين ، وعلى المستوى الكلي للمصارف المبحوثة حول هذا البعد من خلال مؤشرات (x17-x1) تميل باتجاه الاتفاق على توافر بعد معلومات عن الزبون لديهم وبنسبة (87.85) من تلك الاجابات. في حين بلغت نسبة محايد (10.57%). أما نسبة عدم الاتفاق فقد بلغت (1.53%) ، وبلغت قيمة المتوسط الحسابي لإجابات المبحوثين عن جميع الفقرات التي تقيس بعد معلومات عن الزبون (4.40) ، وانحراف معياري مقداره (0.74). وهذه القيمة تزيد عن متوسط مساحة المقياس البالغة (3) درجات. وبناءً على ماسبق فإنه توجد نسبة اتفاق جيدة لدى المبحوثين حول توافر بعد معلومات عن الزبون كأحد أبعاد مخرجات نظام الاستعلام المصرفي.

الجدول 4

آراء المبحوثين بخصوص بعد الزبون

الرمز	مقياس الاستجابة													
	اتفق بشدة		اتفق		محايد		لا اتفق		لا اتفق بشدة		مجموع		% الوسط الانحراف الحسابي المعياري	
ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت		%
X1	122	69.7	47	26.9	4	2.3	4	26.9	4	2.3	4	26.9	122	69.7
X2	122	69.7	44	25.1	7	4	7	25.1	4	2.3	7	25.1	122	69.7
X3	66	37.7	56	32	45	25.7	45	32	45	25.7	45	32	66	37.7
X4	91	52	65	37.1	14	8	14	37.1	14	8	14	37.1	91	52

0.85	4.11	100	175	1.7	3	1.1	2	17.7	31	42.8	75	36.6	64	X51
0.85	4.17			1.14		2.11		17.55		37.02		42.11		المعدل
						3.25		17.55		79.13				المجموع

المصدر: إعداد الباحثة بإعتماد على مخرجات البرمجة الإحصائية (spss).

### 3.4 وصف التعثر الائتماني

يلاحظ من النتائج الواردة في الجدول (7) ان الائتمان الممنوح لجميع سنوات البحث و لكافة المصارف كانت تقع بين (9.72) و (19.34) اي جميعها تقع ضمن الفئة الثالثة أي أئتمان متوسط المخاطرة ، وهذا يبين ان قرارات المصارف خلال سنوات البحث كانت غير سليمة مما وجب عليهم بتكوين مخصص مشكوك في تحصيلها للتحوط على هذه المخاطر. اما على مستوى فردي لكل مصرف من المصارف تبين أن (مصرف سومر التجاري ) و (مصرف الائتمان العراقي) منح ائتمان ذات الفئة الثانية أي قليل المخاطرة وكانت قراراتهم سليمة بخصوص منح الائتمان ، ويمكن أن نرجع سبب ذلك إلى سرعة حصول المعلومات الدقيقة و التفصيلية بخصوص طالب الائتمان لهذا كانت قراراتهم جيدة ، اما المصارف الأخرى (مصرف بابل) ، (مصرف الاستثمار العراقي)، (مصرف الأهلي العراقي) ، (مصرف المتحد للاستثمار) ، (مصرف الاقتصاد للأستثمار والتمويل) ، (مصرف الخليج التجاري) ، (مصرف بغداد) ، (مصرف دار السلام للاستثمار) ، (مصرف شرق الاوسط العراقي للاستثمار) كانت تقع الائتمان الممنوح بين (19.82) و (11.40) أي ضمن الفئة الثالثة أي أن الائتمان كانت متوسط المخاطرة ، ويرجع سبب ذلك إلى اتخاذ قرار ائتماني بشكل خاطيء أو الارتفاع الغير المبررة في منح الائتمان.

الجدول 7

قيمة (Z) لمصارف عينة البحث

المصرف	مصرف شرق	مصرف مصرف													
مصرف	مصرف	مصرف	مصرف	مصرف	مصرف	مصرف	مصرف	مصرف	مصرف	مصرف	مصرف	مصرف	مصرف	مصرف	مصرف
مصرف	مصرف	مصرف	مصرف	مصرف	مصرف	مصرف	مصرف	مصرف	مصرف	مصرف	مصرف	مصرف	مصرف	مصرف	مصرف
11.48	38.17	10.39	11.21	10.54	11.47	25.69	12.54	12.77	9.83	11.82	9.88	2001			
9.72	11.70	11.23	-9.38	6.99	10.58	15.85	8.02	10.94	10.96	10.50	10.35	2002			
10.38	12.22	11.30	9.87	6.68	11.86	10.35	1.74	11.45	12.01	10.72	10.34	2003			
11.09	26.51	10.07	18.60	11.20	11.92	19.74	18.36	12.05	11.15	12.03	12.67	2004			
14.71	21.91	25.99	14.21	13.41	14.97	24.67	25.20	22.79	15.89	12.05	15.18	2005			

0.79	4.32	100	175	-	-	2.9	5	12	21	35.4	62	49.7	87	X31
0.70	4.37	100	175	-	-	0.6	1	10.8	19	39.4	69	49.1	86	X32
0.74	4.35	100	175	-	-	1.7	3	10.9	19	38.3	67	49.1	86	X33
0.76	4.34	100	175	-	-	2.3	4	10.9	19	37.7	66	49.1	86	X34
0.72	4.32			0.31		1.32		12.99		37.92		48.06		المعدل
						1.63		12.99		85.98				المجموع

المصدر: إعداد الباحثة بإعتماد على مخرجات البرمجة الإحصائية (spss)

### 3.2.4 معلومات خارجية

تشير النتائج الواردة في الجدول (6) إلى أن إجابات الباحثين وعلى مستوى جميع المصارف (عينة البحث) حول هذا المتطلب من خلال مؤشرات (x51- x35) تميل باتجاه الاتفاق، وبنسبة (79.13%) من تلك الاجابات. في حين بلغت نسبة عدم الاتفاق على مؤشرات هذا البعد نسبة (17.55%). أما المحايدين بلغت نسبتهم (1.14%)، وبوسط حسابي مقداره (4.17) وانحراف معياري مقداره (0.85) ، وهذه القيمة تزيد عن متوسط مساحة المقياس. وعليه فإنه توجد نسبة اتفاق جيدة من قبل أغلب الباحثين بخصوص هذا البعد.

الجدول 6

أراء الباحثين بخصوص بعد الخارجي

الرمز	اتفق بشدة		اتفق		محايد		لا اتفق		لا اتفق بشدة		مجموع	الوسط الانحراف	
	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت					
X35	52	91	46	26.3	34	19.4	4	2.3	-	-	175	100	4.28
X36	32	56	49	28	58	33.1	9	5.1	3	1.7	175	100	3.83
X37	69	39.4	54	30.9	46	26.3	3	1.7	3	1.7	175	100	4.05
X38	76	43.4	57	32.6	36	20.6	5	2.9	1	0.6	175	100	4.15
X39	63	36	64	36.6	41	23.4	5	2.9	2	1.1	175	100	4.02
X40	72	41.1	71	40.6	29	16.6	2	1.1	1	0.6	175	100	4.20
X41	67	38.3	74	42.3	28	16	1	0.6	5	2.8	175	100	4.13
X42	78	44.6	68	38.8	25	14.3	-	-	4	2.3	175	100	4.23
X43	80	45.7	68	38.8	23	13.1	3	1.7	1	0.6	175	100	4.27
X44	78	44.6	72	41.1	18	10.3	5	2.8	2	1.1	175	100	4.25
X45	116	66.3	50	28.6	8	4.6	-	-	-	0.6	175	100	4.60
X46	61	34.8	72	41.1	31	17.7	8	4.6	3	1.7	175	100	4.03
X47	69	39.4	68	38.8	32	18.3	3	1.7	3	1.7	175	100	4.13
X48	72	41.1	70	40	25	14.3	7	4	1	0.6	175	100	4.17
X49	64	36.6	79	45.1	28	16	3	1.7	1	0.6	175	100	4.15
X50	77	44	66	37.7	29	16.6	3	1.7	-	-	175	100	4.23

لاختبار فرضيات تأثير المباشر تم استخدام برامج (Eviews10) عن طريق اختبار (panel Data) لظواهر علاقات التأثير بين متغيرات الدراسة وتعني ب (Panel Data) بيانات السلاسل الزمنية المقطعية أو معطيات البانل مجموعة من المشاهدات التي تتكرر عند مجموعة من الافراد في عدة فترات من الزمن، بحيث أنها تجمع بين خصائص كل من البيانات المقطعية والسلاسل الزمنية في نفس الوقت. فبالنسبة للبيانات المقطعية فهي تصف سلوك عدد من المفردات أو الوحدات المقطعية (شركات أو دول) عند فترة زمنية واحدة، بينما تصف بيانات السلاسل الزمنية سلوك مفردة واحدة خلال فترة زمنية معينة، وهنا تكمن أهمية استخدام بيانات البانل كونها تحتوي على معلومات ضرورية تتعامل مع ديناميكية الوقت وعلى مفردات متعددة (شهبناز، 2015: 201)

### 1.5.3 تحليل تأثير مخرجات نظام الاستعلام المصرفي في التعثر الائتماني

تم تخصيص هذه الفقرة لاختبار الفرضية الرئيسة الاولى والهادفة للتعرف على تأثير المباشر لمخرجات نظام الاستعلام المصرفي في التعثر الائتماني وعلى مستوى الكلي و الجزئي وكالاتي: علماً بأن قيمة (t) الجدولية هي (1.64) و قيمة (F) الجدولية بالنسبة لمغير واحد (3.89) و بالنسبة لثلاث متغيرات (2.65).

● **التأثير على مستوى الكلي:** توضح نتائج التحليل في الجدول (9) وجود علاقة تأثير معنوية سلبية بين مخرجات نظام الاستعلام المصرفي و تعثر الائتماني على المستوى الكلي لكافة مصارف عينة الدراسة، حيث بلغت قيمة مستوى المعنوي المحسوبة (0.04) وهي تقل عن قيمة مستوى المعنوي الافتراضي للدراسة والبالغة (0.05)، ويؤكد ذلك قيمة (t) المحسوبة والبالغة (1.964) وهي أكبر من قيمتها الجدولية والبالغ (1.64). وثبتت ملاءمة النموذج المستخدم لتمثيل العلاقة أعلاه عند مستوى معنوي (0.000) من خلال مقارنة قيمة (F) المحتسبة والبالغ قيمتها (5.37) بقيمة نظيرتها الجدولية البالغ (2.65)، ودلت قيمة (R<sup>2</sup>) على أن التغير في المتغير مخرجات نظام الاستعلام المصرفي يفسر حوالي (25%) من التغير في التعثر الائتماني، ويبين قيمة (Coefficient) التي بلغت (6.32) أن زيادة مخرجات نظام الاستعلام المصرفي بنسبة (1%) تؤدي إلى انخفاض تعثر الائتماني بنسبة

2006	15.74	-10.21	14.09	3.55	14.21	23.29	14.42	22.87	15.62	13.20	22.64	12.39
2007	15.95	12.30	18.24	26.47	15.81	21.04	20.07	22.68	14.29	13.50	20.85	14.15
2008	15.00	11.65	17.69	21.75	18.80	26.57	22.29	18.50	14.50	14.65	17.31	15.17
2009	13.93	11.58	17.76	23.93	17.91	24.87	23.84	18.11	14.67	15.08	16.20	14.72
2010	12.18	11.22	19.31	22.13	20.94	24.67	25.61	16.06	14.94	14.65	15.10	14.36
2011	13.67	13.01	18.69	25.90	21.42	24.96	31.60	14.94	17.54	14.94	17.33	16.13
2012	13.76	13.92	17.04	23.95	20.64	23.38	23.98	12.99	19.05	16.34	16.71	15.33
2013	13.94	13.92	19.90	19.27	20.24	25.10	50.93	12.59	19.75	18.98	18.79	19.34
2014	13.76	16.99	51.15	21.28	21.53	24.92	31.27	13.48	19.85	17.36	19.37	17.06
2015	13.71	15.98	23.57	21.53	21.76	27.10	32.35	14.74	18.55	-11.62	21.99	15.63
2016	12.61	14.54	23.28	20.45	22.39	12.82	35.04	17.85	17.86	14.99	21.75	16.37
2017	12.59	11.68	21.10	19.94	19.40	25.86	26.32	36.17	19.44	3.51	18.40	18.69
مؤشر حسب المصارف	13.29	11.40	18.92	18.83	17.70	20.89	23.44	15.87	14.68	12.62	19.82	

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على البيانات المنشورة في سوق العراق للأوراق المالية للفترة من 2001-2017.

### الجدول 8

العلاقة بين المتغيرات المستقلة وفق مصفوفة الارتباط

المتغيرات المستقلة	معلومات عن الزبون	المعلومات الداخلية	المعلومات الخارجية
معلومات عن الزبون	1		
المعلومات الداخلية	0.29	1	
المعلومات الخارجية	-0.11	-0.11	1

مصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على برامج Eviews10

### 4.4 مشكلة التعدد الخطي

لتوضيح العلاقة بين المتغيرات المستقلة وفقاً لاختبار كلاين فإن الارتباط المتعدد (التعدد الخطي) في حالة غير خطيرة عندما يكون مربع معامل الارتباط البسيط للمتغيرات المستقلة أصغر من معامل التحديد للنموذج، وعندها وفقاً لاختبار كلاين تكون حالة التعدد الخطي غير خطيرة في النموذج (محمد، 2010: 222)، والجدول (8) يوضح هذه الحالة حيث نلاحظ أن أعلى مربع معامل ارتباط في مصفوفة الارتباطات كانت بين المعلومات الداخلية ومعلومات عن الزبون وقيمة (0.29)، وبالتالي فإن مربع أعلى معامل ارتباط بسيط في المصفوفة يساوي (0.08) فإنه أقل من قيمة (R) وبالتالي لا يوجد مشكلة التعدد الخطي.

### 5.4 اختبار فرضيات

وثبتت ملاءمة الامتودج المستخدم لتمثيل العلاقة أعلاه عند مستوى المعنوي (0.000) من خلال مقارنة قيمة (F) المحسوبة والبالغ (3.09) هي أكبر من قيمة نظيرتها الجدولية البالغ (2.65) ، ودلت قيمة (R<sup>2</sup>) على أن التغير في المتغيرين المعلومات عن الزبون ومعلومات الخارجية تفسر حوالي (26%) من التغير في التعثر الائتماني . وكذلك يبين الجدول أن الامتودج المقدر لا يعاني من مشكلة الارتباط الذاتي ، من خلال مايبينه اختبار درين واتسون D.W الذي بلغ (1.6) وهي قيمة قريبة من (2) مما يدل على عدم وجود مشكلة الارتباط الذاتي بين المتغيرات.

وتأسيساً على نتائج تحليل التأثير بين مخرجات نظام الاستعلام المصرفي وتعثر الائتماني على المستوى الكلي و الجزئي ، يتبين وجود تأثير معنوي سلبي على مستوى الكلي و الجزئي ما عدا بعد معلومات داخلية التي لم تظهر علاقة تأثير معنوية على تعثر الائتماني ، ويمكن ان نرجع سبب ذلك بعدم اهتمام موظفي الاستعلام للمعلومات الداخلية للزبون بشكل جيد وعدم مراجعة حسابات الزبون و ملفاته في حال طلبه للائتمان لأكثر من مرة . وبين الجدول (9) والمعادلات الآتية هذه النتيجة.

$$Y = -10.04505 - 6.319442$$

$$Y = 16.62003 - 5.060082X_1 - 0.505441X_2 - 4.621689X_3$$

### الجدول 9

#### تأثير مخرجات نظام الاستعلام المصرفي في تعثر الائتماني

المتغير الاحصائي	cofficient	t- statistic	prob	f- statistic	Prob-f statistic	R <sup>2</sup>	D.W
مخرجات نظام الاستعلام المصرفي	-6.32	1.964	0.04	5.37	0.000	0.25	
بعد معلومات الزبون	-5.06	2.44	0.01	-	-	-	
بعد المعلومات الداخلية	-0.505	-0.23	0.81	-	-	-	
بعد المعلومات الخارجية	-4.62	-2.63	00.00	-	-	-	
لابعاد مخرجات نظام الاستعلام المصرفي F- statistic	-	-	-	3.01	-	-	
لابعاد مخرجات نظام الاستعلام المصرفي Prob-F statistic	-	-	-	-	0.000	-	
لابعاد مخرجات نظام الاستعلام المصرفي R <sup>2</sup>	-	-	-	-	-	0.26	
مخرجات نظام الاستعلام							1.5

(6.32). وكذلك يبين الجدول أن الامتودج المقدر لا يعاني من مشكلة الارتباط الذاتي ، من خلال مايبينه اختبار درين واتسون D.W الذي بلغ (1.5) وهي قيمة قريبة من (2) مما يدل على عدم وجود مشكلة الارتباط الذاتي بين المتغيرات.

● **التأثير على مستوى الجزئي:** تم احتساب معاملات الانحدار لأبعاد مخرجات نظام الاستعلام المصرفي في تعثر الائتماني وبحسب عينة البحث حيث بينت النتائج أن هناك علاقة تأثير معنوية سلبية بين معلومات عن الزبون وبين تعثر الائتماني وعلى مستوى مصارف العينة ، حيث كانت قيمة مستوى المعنوي المحسوبة (0.01) وهي أقل بكثير من مستوى المعنوي الافتراضي للدراسة والبالغ (0.05) وعند مقارنة قيمة (t) المحسوبة والبالغة (2.44) نجد أنها أكبر من مثيلتها الجدولية البالغ (1.64). مما يؤكد معنوية التأثير للمتغير المستقل (معلومات عن الزبون) في المتغير المعتمد (التعثر الائتماني) وكما يوضح الجدول (9) نتائج هذه العلاقة ، ويبين قيمة (coefficient) الذي بلغت (5.06) أي أن ارتفاع معلومات عن الزبون بنسبة (1%) تؤدي إلى انخفاض التعثر الائتماني بنسبة (5.06).

ويبين الجدول (9) عدم وجود تأثير معنوي لمعلومات الداخلية في التعثر وعلى مستوى المصارف المبحوثة ، حيث بلغت قيمة مستوى المعنوي المحسوبة (0.81) وهي قيمة تزيد بكثير عن مستوى المعنوي الافتراضي للدراسة والبالغة (0.05) ، وهذا يعني أن قيمة (t) المحسوبة والبالغ قيمتها (0.23) أقل عن قيمة (t) الجدولية البالغ (1.64) مما يشير إلى عدم معنوية العلاقة بين المتغيرين.

ويوضح الجدول (9) وجود علاقة تأثير معنوية وسلبية بين المعلومات الخارجية والتعثر الائتماني، حيث بلغت قيمة مستوى المعنوي المحسوبة (0.000) وهي قيمة تقل بكثير عن قيمة مستوى المعنوي الافتراضي للدراسة والبالغة (0.05)، ويبين قيمة (Coefficient) العلاقة العكسية بين المتغيرين حيث أن زيادة المعلومات الخارجية بنسبة (1%) تؤدي إلى انخفاض التعثر الائتماني بنسبة (4.62) ، ويؤكد ذلك أن قيمة (t) المحسوبة والبالغة (2.63) أكبر من قيمة (t) الجدولية مما يشير الى معنوية العلاقة بين المتغيرين.

## 5. المحور الرابع الاستنتاجات والمقترحات

### 1.5 الاستنتاجات

- يستنتج من تحليل إجابات المبحوثين عن المعلومات الداخلية ، والتي أظهر نسبة اتفاق بمستويات عالية في المصارف المبحوثة ، بان تلك المصارف تعمل باستمرار بالمراجعة الدورية للملف وحسابات الزبون قبل منح الائتمان النقدي.
- في ضوء إجابات المبحوثين بخصوص المعلومات الخارجية في المصارف المبحوثة يستنتج أن أغلب أغلب المبحوثين في المصارف يتفقون على ضرورة الحصول على المعلومات من البيئة الاقتصادية والسياسية والاجتماعية في البلد قبل منح الائتمان لتقليل حالات التعثر الائتماني.
- كشف نتائج التحليل أن مصرف سومر التجاري ومصرف الائتمان التجاري يقعون ضمن الفئة الثانية مما يعني أن هناك احتمال قليل للمخاطرة، وهذه يعني أن أصحاب الائتمان سوف يتأخرون عن التسديد في الموعد المحدد مما يؤدي إلى زيادة مخصص الديون المشكوك في تحصيلها لدى المصارف.
- كشف نتائج التحليل أن المصارف الأخرى في عينة البحث يقع ضمن الفئة الثالثة مما يعني أن الائتمان الذي يقوم المصرف بمنحه ائتمان متوسط المخاطرة وأن أصحاب هذه الائتمان سوف يتأخرون عن التسديد عن الموعد المحدد مما يؤدي إلى زيادة مخصص الديون المشكوك في تحصيلها.
- يستنتج من تحليل علاقة التأثير المعنوية السالبة بين مخرجات نظام الاستعلام المصرفي والتعثر الائتماني ، بأن قيام المصارف عينة البحث بالحصول على المعلومات بالدقة المطلوبة ، يساهم في انخفاض حالات التعثر الائتماني.
- في ضوء نتائج التحليل بين متغيرات البحث يستنتج بأن امتلاك ادارة الائتمان معلومات عن الزبون ، بدون معلومات الداخلية والخارجية لا يضمن دائماً اتخاذ قرار ائتماني مناسب بشأن منح الائتمان ، كما أن حصول المعلومات الداخلية والخارجية ، بدون معلومات عن الزبون لا يضمن أيضاً اتخاذ قرار ائتماني مناسب ، بينما امتلاك المعلومات الدقيقة عن الزبون والداخلية والخارجية يحقق بشكل ايجابي اتخاذ قرار ائتماني سليم ومناسب بخصوص منح الائتمان المصرفي بشكل يساهم في انخفاض حالات التعثر الائتماني.

### 2.5 المقترحات

- تبين لنا من المراجعة النظرية أن هناك العديد من انواع الانظمة لنظام الاستعلام المصرفي المعمول بها في الدول، ولكن العراق يحرص تعاملها فقط على النظام الرسمي والاعتماد على تبادل المعلومات بين المصارف للحصول على المعلومات المطلوبة عن زبون معين.
- يعد مخرجات نظام الاستعلام المصرفي موضع اهتمام الكثير المنظرين والباحثين ، ويرجع سبب ذلك الاهتمام المتزايد إلى أهمية المعلومات على أساس كونها تعتبر مورد مهم من موارد المصرف والحجر الاساس لاتخاذ القرارات الائتمانية وكونها العامل الحاسم في نجاح وفشل القرار الائتماني.
- تبين من المراجعة النظرية أن هناك العديد من الفوائد التي يمكن الحصول عليها على المستوي المصارف والدولة جراء تطبيق نظام الاستعلام المصرفي.
- 4-1-4 تبين لنا من المراجعة النظرية عن تعثر الائتماني تعتبر من أكبر المخاطر التي تواجه المصارف وتهدها.
- اظهرت النتائج التحليل أن أمموزج Sherrod تعتبر من أبرز أمموزج لتحليل التعثر الائتماني وتصنيفها.
- أظهرت نتائج تحليل آراء المبحوثين بخصوص معلومات عن الزبون أن أغلبهم متفقون على المستويات العالية ، مما يعني حصول المعلومات عن الزبون بكافه جوانبه يساعد ادارة الائتمان في اتخاذ قرار ائتماني سليم ، ويؤدي الى انخفاض حالات التعثر الائتماني.

## 6. المصادر والمراجع

### 1.6 المصادر العربية

#### 1.1.6 الوثائق والنشرات الرسمية

1. التقارير الحسابات الختامية للمصارف عينة البحث من (2000-2017) المنشور على موقع سوق العراق للاوراق المالية-<http://www.isx-iq.net/isxportal/portal/homePage.html>
2. النشرات الاقتصادية السنوية للبنك المركزي العراقي من (2000-2017). المنشور على موقع سوق العراق للاوراق المالية-<http://www.isx-iq.net/isxportal/portal/homePage.html>
3. تقرير صادر من البنك المركزي العراقي ، 2014 ، تعليمات تبادل المعلومات الائتمانية. المنشور على موقع البنك المركزي العراقي <https://www.cbi.iq/>
4. ب-الرسائل ولاتاريخ الجامعة
5. الابرهم ، سلیمان محمود ، 2017 ، الديون المتعثرة ومعالجتها في المصارف الخاصة السورية في ظل الأزمة ، رسالة ماجستير ، غير منشورة ، كلية الاعمال، الجامعة الافتراضية السورية ، سورية.
6. أبو شيخة ، رائد خالد ، 2016 ، أثر مسموعات العميل على قرار منح التسهيلات الائتمانية في البنوك التجارية العاملة في فلسطين ، رسالة ماجستير ، غير منشورة ، جامعة النجاح الوطنية ، كلية الدراسات العليا ، نابلس ، فلسطين.
7. حملي ، هشام ، 2017 ، متطلبات تسيير أخطار القروض المتعثرة دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة أم البواقي 316 ، رسالة ماجستير ، غير منشورة ، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير ، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي ، الجزائر.
8. الحموي ، نرمين محمد غسان ، 2016 ، نموذج مقترح للتنبؤ المبكر بالفشل المالي في المصارف السورية الخاصة ، رسالة ماجستير ، غير منشورة ، كلية الاقتصاد ، جامعة دمشق.
9. ذيب ، حسين ، 2012 ، فعالية نظم المعلومات المصرفية في تسيير حالات فشل الائتمان دراسة حالة عينة من البنوك التجارية العاملة في ولاية ورقلة خلال سنة 2010 ، رسالة ماجستير ، غير منشورة ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، الجزائر.
10. شكر الله ، ضحى محي الدين عبد الله ، 2018 ، مساهمة نظام الاستعلام الائتماني في الحد من المخاطر الائتمانية في المصارف السودانية : دراسة حالة المصارف العامة بولاية الجزيرة 2017 ، رسالة ماجستير ، غير منشورة ، كلية الاقتصاد والتنمية الريفية ، جامعة الجزيرة.
11. شهيناز ، بدروي ، 2015 ، تأثير أظلمة سعر الصرف على النمو الاقتصادي في الدول النامية دراسة قياسية باستخدام بيانات البانل لعينة من 18 دولة نامية (1980-2012) ، أطروحة دكتوراه ، غير منشورة ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان ، الجزائر .
12. صديقة ، بن مداني ، 2017 ، انعكاسات القروض المصرفية المتعثرة على أداء البنوك التجارية في الجزائر دراسة عينة من البنوك التجارية في الجزائر ، أطروحة دكتوراه ، غير منشورة ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة محمد بوضياف – المسيلة ، الجزائر.

- ضرورة قيام المصارف عينة البحث بتطبيق نظام استعلام مصرفي كقوة قادر على تلبية المعلومات المطلوبة لمتخذ القرار الائتماني بالوقت المناسب.
- نوصي المصارف عينة البحث التحقق من المعلومات المقدمة من طرف المقترضين وذلك بهدف تعزيز مصداقية البيانات التي تبني عليها القرار الائتماني.
- يجب على إدارة المصارف أن يقوموا بأختيار العاملين في مجال الائتمان النقدي بدقة وتدريب الكوادر الائتمانية باستمرار لرفع مستواهم، ومسايرة كل المستحقات والتطورات في العمل المصرفي لرفع الكفاءات المهنية لموظفين المكلفين بالعملية الائتمانية.
- ضرورة قيام إدارة المصارف بإنشاء إدارات متخصصة في التعامل مع الائتمان المتعثر، تتكفل بدراسة معطيات المؤسسات المقترضة من حيث نوع النشاط، كيفية استخدام الائتمان، حجم الائتمان المتعثر.
- بغرض مقابلة مخاطر الائتمان والتقليل من أثارها إلى أدنى حد ممكن ، فإنه يجب على المصرف يقوم بتكوين مخصصات لذلك ، ووفقاً لمقررات لجنة بازل .
- يجب على إدارة الائتمان القيام بالمتابعة الدقيقة والمستمرة لحركة الحسابات الزبون وانتظامها.
- إستفتاء الاستعلام دورياً عن الزبون للوقوف على أي تغير في سمعته ونشاطه.
- على المصارف العراقية اعتماد على الأتمودج Sherrod لتبويب الائتمان وتعزيز ضمانات منحها للائتمان للحد من وقوعها في التعثر المحتمل.
- يجب أن تكون في المصارف العاملة في العراق معايير واضحة للترفرقة بين الزبائن، فالزبون الذي يتعرض للتعثر بسبب ظروف معينة ولديه خبرة تجارية واسعة وخطط لعملياته الاستثمارية بوعي، فضلاً عن امتلاكه أخلاق حميدة والمشهود له بالأمانة ، يجب إعطاء فرصة أخرى لمحاولة استرداد مركزه المالي، وهناك نوع آخر من الزبائن يكون همه الوحيد الحصول على التمويل وتميز بالماطلة في السداد هنا يجب على المصرف عدم إعطائها أي فرصة وأخذ الاجراءات اللازمة معه.

2. محمد ، رواء صالح ، 2010 ، استخدام انحراف الحرف (Pidge) للدراسة اثر بعض العوامل على المؤشر العام لسوق الاوراق المالية ، مجلة القادسية للعلوم الادارية والاقتصادية ، العدد 4 ، المجلد 12.
  13. الطاهر ، الفاتح الشريف يوسف ، 2015 ، دور نظام الاستعلام الائتماني في الحد من التعثر وأثره في الأداء المالي للمصارف التجارية العاملة في السودان ، اطروحة دكتوراه ، غير منشورة ، كلية الدراسات العليا ، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا. السودان.
  14. الطويل ، عمار أكرم عمر ، 2008 ، مدى اعتماد المصارف على التحليل المالي للتنبؤ بالتعثر دراسة تطبيقية على المصارف التجارية الوطنية في قطاع غزة ، رسالة ماجستير ، غير منشورة ، كلية التجارة ، جامعة الاسلامية ، فلسطين.
  15. العيفة ، رحمة ، 2017، دور نظام المعلومات المحاسبي في اتخاذ القرارات المالية دراسة حالة ، مؤسسة التسيير السياحي بسكرة E.G.T BISKRA ، رسالة ماجستير ، غير منشورة ، جامعة محمد خضير بسكرة ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، الجزائر.
- 4.1.6 الكتب**
1. آل شبيب ، 2012 ، إدارة البنوك المعاصرة ، الطبعة الأولى ، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة ، عمان ، الأردن.
  2. بكري ، سونيا محمد ، 2008 ، نظم المعلومات الإدارية : المفاهيم الأساسية ، دار الجامعية للنشر والتوزيع ، الإسكندرية ، مصر.
  3. الجناي ، هيل مجي ، 2005 ، إدارة البنوك التجارية والأعمال المصرفية ، الطبعة الأولى ، دار المسار للنشر و التوزيع ، عمان ، الأردن.
  4. دهاوي ، كمال الدين و محمد ، سمير كامل ، 2001، نظم المعلومات الحاسوبية ، دار الجامعية الجديدة للنشر ، الاسكندرية ، مصر.
  5. الدوري ، زكريا و السامرائي ، يسرى ، 2006 ، البنوك المركزية والسياسات النقدية ، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع ، عمان ، الأردن.
  6. الزبيدي ، حمزة محمود ، 2002 ، إدارة الأئتمان المصرفي والتحليل الائتماني ، الطبعة الأولى ، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن.
  7. الصيرفي ، محمد ، 2007 ، السلوك التنظيمي ، الطبعة الاولى ، دار الوفاء لندنيا للطباعة والنشر ، الاسكندرية ، مصر.
  8. غنيم ، احمد ، 2001 ، الديون المتعثرة والاقتصاد الهارب قراءة في واقع ووقائع أزمة 2001 ، منشأة المعارف ، الاسكندرية ، مصر.
  9. مامندي ، غازي ، 2012 ، إدارة البنوك ، الطبعة الأولى ، مطبعة حجي هاشم ، أربيل ، العراق.
  10. المكاوي ، محمد محمود ، 2010 ، التمويل المصرفي التقليدي -الإسلامي المنهج العلمي لإتخاذ القرار ، الطبعة الأولى ، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع ، مصر.
  11. مجي ، زياد و إبراهيم ، كاظم ، 2003 ، نظم المعلومات الحاسوبية ، وحدة الهدباء للطباعة والنشر ، موصل ، العراق.

## 2.6 المصادر باللغة الانكليزية

### 6.2.1 Official paper

1. TransUnion LLC. White Paper, 2007, The Importance of Credit Scoring for Economic Growth.

### 6.2.2 Thesis & Dissertation

1. Ayalew, Tihitina, 2009, Legal Problems in Realizing Non-Performing Loans of Banks in Ethiopia, unpublished Thesis Submitted to, School of Law, university of Addis Ababa.

### 6.2.3 Periodicals

1. Abu Orabi, Marwan Mohammad, 2014, Empirical Tests on Financial Failure Prediction Models, Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business, vol5, No 9.

## 2.1.6 الدوريات

1. أسية ، موساوي ، 2013 ، جودة أنظمة الاستعلام المصرفي كمدخل لاتخاذ القرار الائتماني الجيد وإدارة مخاطره ، مجلة علوم الاقتصاد والتسيير والتجارة ، مجلد 3 ، العدد 28 ، الجزائر.
2. حمود ، غبراهيم علي كردي و حسين ، جمال هداش محمد و بهاء الدين ، تورا صباح ، 2017 ، دور نظم المعلومات المصرفية في الحد من القروض المتعثرة في المصارف دراسة تحليلية في مجموعة مصارف مختارة في محافظة بغداد ، مجلة الدراسات العليا جامعة النيلين ، مجلد 9 ، العدد 33.
3. الخياط ، زهراء صالح ، 2014 ، استخدام نموذج Sherrod للتنبؤ بفشل المصارف دراسة تطبيقية لعينة من المصارف الاهلية في محافظة نينوى للمدة (2007-2009) مجلة تنمية الرافدين ، المجلد 36 ، العدد 115
4. الطاهر ، الفاتح الشريف يوسف و محمدين ، نور الهدى ، 2013 ، الترميز الائتماني ودوره في الحد من مخاطر الائتمان المصرفي في السودان ، مجلة العلوم الاقتصادية ، مجلد 14 ، العدد 1، السودان.
5. عزيزو ، راشدة و بلعزوز ، بن علي ، 2017 ، تمويل المؤسسات الصغيرة ، الصغيرة والمتوسطة في ظل عدم تماثل المعلومات ، مجلة معارف مجلة علمية دولية محكمة ، السنة الثانية عشرة ، العدد 22.
6. عبد الله ، خالد أمين و قطناني ، خالد ، 2007 ، البيئة المصرفية و أثرها على كفاءة و فاعلية نظم المعلومات الحاسوبية :دراسة تحليلية على المصارف التجارية في الأردن ، المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية ، مجلد 10 ، العدد 1 ، الأكاديمية العربية للعلوم المالية و المصرفية ، جامعة عمان الأهلية ، الأردن.

## 3.1.6 الندوات والمؤتمرات

1. منال ، منصور ، 2009 ، إدارة المخاطر الائتمانية ووظيفة المصارف المركزية النظرية و الاقلمية ، الملتقى العلمي الدولي حول : الأزمة المالية والاقتصادية الدولية والحوكمة العالمية، جامعة فرحات عباس -سليف ، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم تسيير بالتعاون مع مخبر الشراكة والاستثمار في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الفضاء الأورومغاربي ، الجزائر.

2. Asfaw, Arega Seyoum & Bogale, Hanna Nigussie & Teame, Tadele Tesfay, 2016, Factors Affecting Non-Performing Loans: Case Study on Development Bank of Ethiopia Central Region, International Journal of Scientific and Research Publications, Vol.7, No.5.
3. Babela, Islam S.T. & Mohammed, Renas I., 2016, Business Failure Prediction using Sherrod and Kida Models: Evidence from Banks Listed on Iraqi Stock Exchange (2011- 2014), Humanities Journal of University of Zakho, vol.,4, no 2.
4. Brown, Martin & Jappelli, Tullio & pagano, Marco, 2009, Information Sharing and Credit firm-level evidence from transition Countries, Journal of Financial. Intermediation, 8, 151-172,
5. Jappelli, Tullio & Pagano, Marco, 2002, Information Sharing, Lending & defaults: Cross-Country evidence, Journal of Banking & Finance Vol26. No10., 2017- 2045,
6. Leveena & Guleria, Kulbir Singh, 2016, A Study of Non-Performing Assets of Public Sector Banks in India, International Journal of Research in Engineering IT and Social Sciences, Vol.6, No.4.

#### **6.2.4 Books**

1. Emerson, Todd. 2006, The Consumer Guide to Good Credit, Springboard Social Enterprises, Inc, New York, UAS.
2. Rose, Peter S., 2002, Commercial Bank Management, International Edition, McGraw Hill Irwin Co, New York, US
3. O, B rien, James A., 2003, Introduction to Information Systems, 11<sup>th</sup>, Ed, McGraw-Hill, Inc., N.Y.