التحليل الائتماني وأثره في تحديد أهلية العميل وقدرته على سداد القروض (دراسة ميدانية على البنوك التجارية الأردنية)

مدحت إبراهيم الطراونة*

ملخص: تهدف هذه الدراسة إلى تعرف المؤشرات والمعايير المستخدمة من قبل البنوك التجارية الأردنية في تحليلاتها الائتمانية لتحديد أهلية عملائها وقدرتهم على تسديد القروض بالإضافة إلى تحديد الأهمية النسبية للمؤشرات التقييمية المستخدمة. وأوضحت نتائج الدراسة أن إدارة القروض في البنوك التجارية الأردنية تستخدم فعلاً مجموعة من المؤشرات التقييمية المالية والمحاسبية والتسويقية والاقتصادية، إضافة إلى مؤشرات أخرى ورد ذكرها في الدراسة. وتختلف الأهمية النسبية لاستخدام هذه المؤشرات في عملية التحليل الائتماني؛ فقد كانت المؤشرات المالية والمحاسبية التي تستخدم في تحليل البيانات والوثائق المقدمة للبنوك من عملائها ذات أهمية أكبر مقارنة مع غيرها من المؤشرات. كما أوضحت الدراسة أن المؤشرات التقييمية المستخدمة في تحليل الائتمان داخل كل مجموعة من مجموعات المؤشرات الأربعة الواردة في الدراسة كانت أيضاً مختلفة فيما يتعلق بأهميتها النسبية. وقد أبرزت الدراسة جميع المؤشرات التقييمية المستخدمة في التحليل الائتماني مرتبة وفقاً لأهميتها النسبية. وتبين نتيجة التحليل الإحصائي أن هناك علاقة إيجابية وذات دلالة إحصائية بين مؤشرات التقييم وأهلية العميل وقدرته على سداد القروض. وفي النهاية، قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات يمكن للبنوك التجارية الاستفادة منها في تطوير سياساتها الائتمانية.

المصطلحات الأساسية: التسهيلات الائتمانية، تحليل الائتمان، المؤشرات المالية، المؤشرات التسويقية، المؤشرات الاقتصادية، الديون المشكوك فيها.

* أستاذ مساعد، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة مؤتة، الكرك، الأردن.

المقدمة:

يُعد القطاع المصرفي في الأردن من بين القطاعات التي حققت تطوراً كبيراً خلال الربع الأخير من القرن الماضي، فخلال فترة زمنية قصيرة نما الجهاز المصرفي في الأردن من مرحلة بدائية إلى مرحلة متطورة؛ حيث توسعت البنوك التجارية في تقديم القروض بشكل كبير، فارتفع مجموع التسهيلات الائتمانية المقدمة من قبل البنوك المحلية المرخصة في المملكة إلى مختلف القطاعات الاقتصادية ليصل إلى (4546,5) مليون دينار في نهاية عام 2000 مقابل (4285,3) مليون دينار في نهاية عام 1998*.

وتتوزع التسهيلات الائتمانية المباشرة الممنوحة من قبل البنوك المرخصة وفقاً للنشاط الاقتصادي والجهة المقترضة لتشمل قطاع الزراعة والتعدين والصناعة والتجارة العامة وقطاع الإنشاءات، وكذلك قطاع خدمات النقل والسياحة، بما في ذلك الفنادق والمطاعم والمرافق العامة وقطاع الخدمات المالية لغايات شراء الأسهم والسندات ولأغراض أخرى. وإن لازدياد أحجام التسهيلات الائتمانية ولاسيما القروض الممنوحة للقطاع الخاص دون مراعاة سقوف السياسات الائتمانية أثراً في نشوء الديون المشكوك فيها والديون المتعثرة لدى بعض البنوك. وفي بداية عام 2002 ظهرت مشكلة التسهيلات الائتمانية لدى بعض البنوك الأردنية مما أدى إلى انخفاض ملحوظ في القيمة السوقية لأسعار أسهم البنوك والشركات المالية المتداولة في بورصة عمان (السوقان الأول والثاني) حيث شكلت ما مجموعه (31272800) دينار في شهر كانون الثاني 2002، ولكنها انخفضت إلى مبلغ (14337000) دينار في نهاية شهر آذار 2002**. وقد أصبح بحث هذه المشكلة في الوقت الحاضر له أهمية ليس للبنوك الأردنية فقط وإنما لجميع البنوك العاملة في البلاد العربية. فظاهرة القروض المتعثرة والمشكوك فيها موجودة في جميع البنوك دون استثناء، وإن كان بنسب متفاوتة، مما يعني أنها ظاهرة جديرة بالمراجعة والتقييم والتحليل، والبحث عن أساليب جديدة لمراجعة القروض المصرفية ومتابعتها مستقبلاً.

ويعد التحليل الائتماني أدق مرحلة في عملية منح القروض المصرفية، التي بوساطتها يعبر عن الثقة التي قد تنشأ بين الدائن والمدين، وتحقق مصلحة كل

* النشرة الإحصائية الشهرية، البنك المركزي الأردني، مجلد 37، عدد 6 حزيران 2001 ص26.
**النشرة الإحصائية الشهرية، البنك المركزي الأردني، مجلد 38، عدد 5 أيار 2002 ص100.

منهما في هذه العملية عن طريق توافق الرغبة والحاجة بين من تتوافر لديه الأموال ومن يحتاجها. ويستحوذ موضوع التحليل الائتماني لدى البنوك على أهمية كبيرة؛ حيث بوساطته يستعلم عن العملاء ومراجعة وتقويم طلباتهم الائتمانية ويساعد في اتخاذ القرارات الائتمانية السليمة من قبل الإدارات المصرفية.

وإذا كانت السياسة الائتمانية تأخذ بعين الاعتبار عناصر مهمة كالوضع الاقتصادي العام وتحديد أحجام القروض والسلف وتوزيعها على القطاعات الاقتصادية المنتجة وتحديد أنواع الضمانات المطلوبة ونسب التمويل وأنواع العملاء المقترضين وعوائد وتكاليف القروض، وما للمنافسة المصرفية من أثر على سياسات القروض في القطاع المصرفي بشكل عام، فإن على المحلل الائتماني أن يكون متعمقاً في العلوم المالية والمحاسبية لكي يستطيع إدراك أهمية مهمة التحليل الائتماني، فهذه المهمة جليلة وخطيرة بنفس الوقت؛ إذ بها ترتبط سلامة البنك ومستقبله ومصيره ومن دونها يتعرض البنك إلى هزات جسيمة كمثل التي شهدناها لبعض البنوك في السنوات الأخيرة (عبداللطيف أسعد، 1990).

أهمية الدراسة:

تبرز أهمية هذه الدراسة من خلال ملاحظة وجود قروض متعثرة ومشكوك في تحصيلها، وتزايد هذه النوعيات من القروض في بعض البنوك الأردنية، وبخاصة في الآونة الأخيرة، وما لهذه الديون من تأثير واضح على نتائج أعمال البنوك التجارية. وكذلك تظهر أهمية هذه الدراسة من كونها دراسة ميدانية اهتمت بمعرفة أهم المؤشرات التي تستخدمها البنوك التجارية الأردنية في تحديد أهلية العميل المصرفي وقدرته على سداد الالتزامات المالية المترتبة عليه جراء منحه القرض، حيث تتمثل هذه المؤشرات بالمؤشرات المالية والمؤشرات التسويقية والمؤشرات الاقتصادية ومؤشرات أخرى لها علاقة بضمانات وغايات القروض.

إن اتخاذ قرارات بمنح القروض للعملاء يتضمن مخاطر متعددة، وبخاصة ما يتعلق بالتسهيلات الائتمانية المباشرة التي تدفع للعملاء نقداً، ومن ثم فهي تؤثر بشكل مباشر على سيولة البنك ونتيجة أعماله. ومن هنا، فإن خدمة تقديم القروض للعملاء تتطلب وجود إدارة مصرفية للمخاطر التي يمكن أن ينطوي عليها قرار منح القروض. وكما هو معروف فإن قرارات القروض غير المدروسة والمخالفة للسياسات الائتمانية قد تعرض البنك لأوضاع مالية صعبة تؤدي به إلى التصفية.

ويأمل الباحث في حال توصل دراسته هذه لنتائج إيجابية ومرتبطة بالتحليل الائتماني، أن يسهم اتباعها وتطبيقها من قبل البنوك في التقليل من ديونها المتعثرة والمشكوك فيها.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق الغايات الآتية:

1 – تعرُّف المؤشرات التي تستخدم في عملية التحليل الائتماني لدى البنوك التجارية الأردنية عند دراسة طلبات العملاء المقترضين الحاليين والمرتقبين.

2 – تحديد الأهمية النسبية للمؤشرات المستخدمة في تحديد أهلية العملاء وقدراتهم على تسديد الالتزامات المترتبة عليهم من جراء منحهم القروض، وذلك للمساعدة في اتخاذ قرارات منح القروض بشكل سليم.

3 – الوصول إلى نتائج موضوعية يمكن تطبيقها، بحيث تساعد في تقليل مشكلة الديون المشكوك فيها والمعدومة لدى البنوك التجارية الأردنية.

مشكلة الدراسة:

تتمثل مشكلة الدراسة في أن البنوك التجارية الأردنية تواجه صعوبة في تقويم أهلية العملاء الحاليين والذين يرغبون في الاقتراض، وفي معرفة ودراسة مدى قدرتهم على سداد القروض الممنوحة لهم. والسؤال الذي يطرح نفسه في هذا السياق هو: هل تعتمد قرارات منح الائتمان في البنوك التجارية الأردنية على مؤشرات ومعايير موضوعية؟ وما الأهمية النسبية لهذه المؤشرات إن وجدت؟ وهو ما يستدعي البحث في المؤشرات المناسبة التي يمكن استخدامها في التحليل الائتماني بقصد منح التسهيلات الائتمانية للعملاء مما يساعد البنوك على توظيف أموالها بأفضل الوسائل وأقل المخاطر.

فروض الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى اختبار الفروض الآتية:

فرض العدم الرئيس (HO): إن البنوك التجارية الأردنية لا تهتم بوضع أية مؤشرات ومعايير تقييمية ضمن سياساتها الائتمانية؛ لكي تساعد في تقييم أهلية عملائها المقترضين وقدرتهم على السداد.

الفروض الفرعية:

فرض العدم الأول: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المؤشرات المالية والمحاسبية وتحديد أهلية العميل المصرفي وقدرته على سداد القروض.

فرض العدم الثاني: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المؤشرات التسويقية وتحديد أهلية العميل المصرفي وقدرته على سداد القروض.

فرض العدم الثالث: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المؤشرات الاقتصادية وتحديد أهلية العميل المصرفي وقدرته على سداد القروض.

فرض العدم الرابع: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المؤشرات الأخرى، كالضمانات ومشروعية غايات القروض وتحديد أهلية العميل المصرفي وقدرته على سداد القروض.

محددات الدراسة:

تتمثل محددات هذه الدراسة باقتصارها على البنوك التجارية الأردنية فقط دون غيرها من البنوك الأخرى المتخصصة والإسلامية؛ وذلك لما لهذه الأخيرة من طبيعة خاصة. وكذلك تقتصر الدراسة على التحليل الائتماني كونه إحدى مراحل عملية منح التسهيلات الائتمانية، ولا تتعرض للمراحل الأخرى، كتسويق خدمة القروض ومستندات القروض وضماناتها والتفاوض مع العملاء المقترضين وكيفية اتخاذ قرارات الائتمان، وتنفيذ الالتزامات التمويلية والمتابعة والتحصيل.

الدراسات السابقة:

تناول موضوع التحليل الائتماني في البنوك عديد من الباحثين والمؤلفين، ولا يكاد يخلو كتاب في إدارة البنوك من التطرق إلى التسهيلات الائتمانية أو جانب من جوانبها، إلا أن الدراسات الميدانية المتعلقة بالتحليل الائتماني تتسم بالندرة، وإن وجدت فهي من الموضوعات المثيرة للجدل ولا تلقى إجماعاً عاماً بين الباحثين فيها. ففي إحدى الدراسات (عبدالواحد سليمان، 1981) رُكِّز على الوضع المالي للعميل من حيث قدرته على الوفاء بالتزاماته نحو البنك في المدى القصير. وقد أوردت الدراسة بعض المؤشرات المالية لقياس هذه القدرة، وهي نسبة التداول ومعدل فترة التحصيل ونسبة الديون إلى حقوق الملكية، بالإضافة إلى نسبة هامش صافي الربح.

وفي دراسة محمود حسين، (1989) حددت الأركان الرئيسة لخدمة التسهيلات الائتمانية في المواقع التنفيذية (الفروع) وفي المواقع الإدارية. وبيّن الباحث أن لهذه التسهيلات أثراً على ربحية الأوضاع المالية في البنك وسيولتها ونموها واستقرارها وسلامتها، وحدد الأركان الرئيسة بالوثائق المطلوبة من العملاء عندما يطلبون قروضاً من البنك والاستعلام عن العملاء ودراسة الأوضاع المالية للعملاء وتقويم

الضمانات المقدمة، وحدد أركاناً أخرى مثل الكفاءة الإدارية لدى العملاء واستقرار أعمالهم.

وأشارت دراسة أخرى (خالد الدجاني، 1990) إلى أنه عند الإقدام على أية مجازفة مالية بتمويل احتياجات أحد العملاء القصيرة أو الطويلة الأمد، فإنه يتوجب على إدارة البنك تقويم العديد من العوامل المؤثرة بشكل مباشر أو غير مباشر على تلك المجازفة، ومن هذه العوامل ما يتعلق بالخطط التمويلية، ومنها ما هو خاص بالعملاء طالبي التمويل من حيث أهليتهم ومصداقيتهم ووضعهم في السوق وقدرتهم على السداد.

وفي دراسة وليد الصوص، (1990) ركز على التحليل المالي واعتباره ضرورة ملحة لمعرفة الأوضاع المالية المختلفة للمنشآت، وعاملاً مساعداً في تقدير تطورات أوضاعها المالية في المستقبل المنظور. كما أشار هذا الباحث إلى أن التحليل المالي لا يقتصر على تحليل البيانات الواردة في القوائم المالية بل يعد وسيلة فعّالة لاكتشاف التلاعب والخلل، إن وجد، في الوقت الملائم.

وفي دراسة أخرى (Garrison, 1992) أوضح الباحث فيها أهمية إجراء تحليل مالي لوضع العميل لأغراض دراسة قدرته على الوفاء بالتزاماته في المدى القصير مما يمهد لاتخاذ القرار المناسب فيما يتعلق بمنح التسهيلات الائتمانية المطلوبة، وقد حدد الباحث بعض المؤشرات المالية التي تتلاءم مع طبيعة عمل البنك التجاري كمقرض قصير الأجل، ومن هذه المؤشرات: نسبة التداول، ونسبة السيولة السريعة، وصافي رأس المال العامل، ومتوسط فترة التحصيل والتخزين، ونسبة صافي الربح إلى المبيعات، ونسبة الأصول الثابتة إلى حقوق الملكية... إلخ، وبين هذا الباحث أنه عندما يكون العميل المقترض من البنك شخصاً اعتبارياً يكون هناك اعتبارات أخرى غير المالية والمحاسبية تؤدي دوراً مهماً في تقويم مدى أهلية العميل للحصول على القرض المطلوب منها وما يتعلق بالإنتاج والتوزيع والتوظيف والحصة السوقية للمنشأة وغيرها من الاعتبارات الأخرى.

كذلك أشارت دراسة أخرى (حسين محمد، 1996) إلى أن نوع القروض المطلوبة وطبيعة نشاط العميل وحجم أعماله والضمانات التي يمكن أن يقدمها العميل مقابل القروض التي يطلبها تعد من الاعتبارات الرئيسة التي يجب أن تراعيها إدارة البنك عند تقرير مدى قدرة العميل وأهليته للحصول على القروض المطلوبة.

هذا بالإضافة إلى عوامل أخرى، كطبيعة العمل والغرض من القروض، وأن تتناسب مع طبيعة النشاط الذي يزاوله العميل، حيث اعتبرت هذه العوامل معايير أساسية في تحديد قرار منح القروض.

وفي دراسة صلاح الدين مبارك، ومحمد راضي، (1996) طالب الباحثان بضرورة تحقيق مراجعة شاملة لمختلف سياسات فروع البنوك وإجراءاتها في مجال الخدمات الائتمانية للاطمئنان إلى كفاءة الأداء الإداري، وإلى أنه يسير وفقاً للسياسات الائتمانية الموضوعة، وضرورة إجراء الدراسات المتأنية قبل اتخاذ القرارات الائتمانية وتوفير السياسات والضوابط التي يتحتم على جميع فروع البنك التزامها؛ وذلك من أجل التخفيف من درجة الخطر المرافقة لقرارات منح التسهيلات الائتمانية لعملاء البنوك.

أما دراسة أحمد حسن الظاهر، (1997)، التي هدفت إلى تعرف صعوبات الاعتمادات المستندية التي تواجه البنوك الأردنية، فتبين أن هناك صعوبات تواجه البنوك في الاعتمادات المستندية، تتمثل في تسلم مستندات ناقصة وغير مصدقة، وعدم تطابق المستندات مع شروط الاعتماد، وقلة خبرة العملاء بالاعتمادات المستندية، وعدم معرفة العملاء بالقواعد والأعراف الدولية المتعلقة بالاعتمادات. كما بينت هذه الدراسة أيضاً عدم وجود علاقة إحصائية بين صعوبات الاعتمادات من جهة وعوامل حجم البنك وعمر البنك وحجم الاعتمادات المستندية المقدمة من جهة ثانية.

وتوصلت دراسة ناجي معلا، وأحمد الظاهر، (1999)، الموسومة بالعوامل المحددة لقرار منح التسهيلات الائتمانية المباشرة في المصارف الأردنية، إلى نتائج أهمها أن قرار منح التسهيلات الائتمانية المباشرة لا يتخذ بصورة عشوائية وإنما بالاعتماد على مجموعة من المعايير المختلفة، من أبرزها المعايير المالية والمحاسبية، كما أشار الباحثان إلى أنه لا يوجد نموذج موحد ونمطي لدى البنوك الأردنية يتضمن معايير محددة ومتفقاً عليها، بحيث تتبع من قبل جميع البنوك عندما تتخذ الإدارات فيها قرارات منح التسهيلات الائتمانية.

وفي دراسة ماهر الواكد، (2000) الموسومة بالديون المتعثرة: معالجات متقدمة، بيّن الباحث بعض المؤشرات التي يمكن أن تدل على وجود تلك الديون المتعثرة، مثل الانحراف عن المصروفات المقررة بموجب خطط المصروفات الفعلية، والمبالغة في المصروفات الإدارية لدى العميل، وعدم تحقيق العميل لأهدافه الإنتاجية والتسويقية، وتساهل البنك في منح القروض للعملاء، وغيرها من المؤشرات. وبين هذا الباحث

بعض السلبيات لدى البنوك الأردنية في خدمة القروض، مثل عدم مراقبة العملاء ومتابعتهم بعد حصولهم على القروض من البنك، وعدم جمع البيانات والمعلومات الكافية عن العملاء، وعدم الاتصال بالعملاء وزيارتهم، كما أوضح الباحث أن أهم مؤشرات الضعف لدى العملاء هو التخلف عن السداد والتباطؤ في تقديم الضمانات وظهور خلافات شخصية بين الشركاء في الشركات المقترضة، ورفع بعض القضايا القانونية ضد العملاء ومطالبتهم من بنوك أخرى... وغيرها.

المنهج:

لتحقيق أغراض هذه الدراسة وجمع البيانات اللازمة لها صممت استبانة (انظر الملحق) تتضمن مجموعة من المؤشرات المختلفة، تم الحصول عليها من خلال الدراسات السابقة والمراجع والمقابلات الشخصية لبعض موظفي إدارة القروض في بعض البنوك، ووزعت الاستبانات على أفراد العينة بوساطة زيارة الباحث للمراكز الرئيسية للبنوك التجارية الأردنية في مدينة عمان. وقد استخدمت مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة، كتحليل الانحدار المتعدد لاختبار علاقة متغيرات الدراسة، والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لوصف عينة الدراسة وترتيب أبعاد المتغيرات بحسب أهميتها النسبية، وأجرى اختبار المصداقية (ألفا) واختبار التوزيع الطبيعي للإجابات. وتتكون متغيرات الدراسة من أهلية العميل وقدرته على السداد متغيراً تابعاً، والمؤشرات المالية والمحاسبية والتسويقية والاقتصادية والمؤشرات الأخرى متغيرات مستقلة.

مجتمع الدراسة وعينتها:

يتألف مجتمع الدراسة من جميع البنوك التجارية الأردنية، وعددها (17) بنكاً، أما عينة الدراسة فتتكون من جميع مديري التسهيلات الائتمانية في المراكز الرئيسة للبنوك التجارية الأردنية وبعض من موظفي القروض في هذه البنوك، ويوضح جدول (1) البنوك الأردنية التي شملتها الدراسة، وقد وزعت (51) استبانة صممت لتحقيق أغراض الدراسة، وذلك عن طريق الزيارات الشخصية لمواقع البنوك، حيث استغرقت عملية توزيع الاستبانات ومتابعتها وتجميعها ما يقارب خمسة أسابيع، واسترجعت جميع الاستبانات عدا ثلاث لاعتذار البنك الأهلي الأردني عن عدم تعبئة الاستبانات المعطاة له؛ بسبب عدم توافر الوقت لدى موظفيه كما أدلت بذلك (إدارة البنك). كما استبعدت استبانة واحدة لعدم استيفائها البيانات المطلوبة. وتشكل الاستبانات المستردة نسبة ردود قدرها (92٪) وهي نسبة عالية

لهذا النوع من الدراسات. ومما تجدر الإشارة إليه أن الاستبانات قد وزعت بمعدل ثلاث استبانات لكل إدارة من إدارات القروض في البنوك التجارية الأردنية.

جدول (1)
مجتمع وعينة الدراسة وعدد الاستبانات الموزعة والمستردة

الرقم	اسم المصرف	عدد الاستبانات الموزعة	عدد الاستبانات المستردة
1	بنك الإسكان	3	3
2	بنك الأردن	3	3
3	البنك العربي	3	3
4	البنك الأردني الكويتي	3	3
5	بنك القاهرة عمان	3	3
6	بنك الأردن والخليج	3	3
7	بنك الشرق الأوسط للاستثمار	3	3
8	بيت المال للادخار والاستثمار للإسكان	3	3
9	بنك المؤسسة العربية المصرفية (الأردن)	3	3
10	بنك الاتحاد للادخار والاستثمار	3	3
11	بنك الاستثمار العربي الأردني	3	3
12	البنك العربي الإسلامي الأردني	3	3
13	البنك الإسلامي الأردني	3	3
14	البنك الأردني للاستثمار والتمويل	3	3
15	بنك فيلادلفيا للاستثمار	3	3
16	بنك الصادرات	3	3
17	البنك الأهلي الأردني	3	0

المصدر: جمعية البنوك في الأردن، التقرير السنوي 1998/1999، عمان، الأردن.

صدق أداة الدراسة وثباتها:

عرضت أداة الدراسة على ثلاثة زملاء من أعضاء الهيئة التدريسية في قسم الاقتصاد والعلوم المالية والمصرفية بجامعة مؤتة، وأخذ بملاحظاتهم حول بنود الاستبانة، وأعيدت الصياغة وأجري التعديل اللازم على بعض أسئلة الاستبانة، ولاختبار مدى مصداقية نتائج الاستبانة والارتباط بين أسئلتها المختلفة وإذا ما كانت إجابات أفراد العينة على المؤشرات المختلفة موزعة توزيعاً طبيعياً فقد استخرج معامل ارتباط الفا كرونباخ (Chronbach Alpha) لأسئلة الاستبانة. وتبين أن قيمة (ألفا) تعادل (0,8189)، وهذه النسبة تزيد على النسبة المقبولة إحصائياً، وقدرها (0,60) طبقاً لما يؤكده (Sekaran, 1992). وهذا يعني أنه إذا وزعت الاستبانة بمؤشراتها المختلفة على عينة أخرى غير عينة الدراسة هذه في أوقات مختلفة، فإن هناك احتمالاً قدره (81,89٪) للحصول على نفس النتائج التي توصل إليها.

وقد أمكن حصر أهم المؤشرات التي تستخدم في التحليل الائتماني لدى البنوك التجارية، وكان عددها (19) مؤشراً، صنفت ضمن أربع مجموعات رئيسة من المؤشرات، هي: المؤشرات المالية والمحاسبية، والمؤشرات التسويقية، والمؤشرات الاقتصادية، والمؤشرات الأخرى. وبعد ذلك ربطت المؤشرات التسعة عشر في المجموعات الأربع بمقياس (ليكرت) المكون من (5) نقاط؛ لكي يقيس مدى استخدام كل مؤشر من المؤشرات الواردة في الاستبانة وتطبيقه. وقد طلب من كل مشارك في الدراسة تقويم كل مؤشر من مؤشرات الدراسة على النحو الآتي:

موافق بشدة ولها (5) درجات، موافق ولها (4) درجات، محايد ولها (3) درجات، معارض ولها درجتان، ومعارض بشدة ولها درجة.

اختبار فروض الدراسة:

اختبرت فروض الدراسة باستخدام مجموعة من أساليب الإحصاء المناسبة لمثل هذه الدراسة، كالمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وتحليل الانحدار، مما سيرد في عرض الكيفية التي اختبرت بها فروض الدراسة وتحليل نتائجها.

فرض الدراسة الرئيس:

ينص الفرض الرئيس على أن البنوك التجارية الأردنية لا تهتم بوضع أية مؤشرات تقييمية من أجل تحديد أهلية العميل المصرفي وقدرته على السداد. وقد بينت النتائج أن المتوسط الحسابي العام متفاوت للإجابات المتعلقة بجميع المؤشرات المالية والمحاسبية والتسويقية والاقتصادية والأخرى كما يظهره جدول (2).

جدول (2)
المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات المبحوثين المتعلقة بجميع المؤشرات التقييمية

نوعية المؤشرات	المتوسط الحسابي الإجمالي	الانحراف المعياري الإجمالي	الأهمية النسبية
المؤشرات المالية والمحاسبية	3,9291	0,3525	1
المؤشرات الاقتصادية	3,5957	0,4711	2
المؤشرات التسويقية	2,9628	0,4453	3
المؤشرات الأخرى	2,8511	0,7447	4

إن البنوك التجارية الأردنية تستخدم المؤشرات المالية والمحاسبية في التحليل الائتماني بدرجة مرتفعة؛ وذلك من أجل الحكم على أهلية العميل وقدرته على سداد القروض، واتضح ذلك من خلال تحليل وقياس إجابات المبحوثين المتعلقة بجميع المؤشرات التقييمية. ويشار إلى أن المتوسط الحسابي الإجمالي للمؤشرات المالية والمحاسبية قد بلغ (3,9291)، وفي حين بلغ الانحراف المعياري لإجابات المبحوثين حول الفقرات المتعلقة بالمؤشرات المالية والمحاسبية (0,3525) كما هو موضح في جدول (2). ومن الجدير بالذكر أنه عندما تكون قيمة متوسط الإجابات عن الفقرات المتعلقة بالمؤشرات التقييمية أكبر من (2,5) فإن ذلك يعتبر دليلاً على استخدام البنوك للمؤشرات التقييمية في التحليل الائتماني بدرجة متوسطة، وعندما يكون المتوسط الحسابي أكبر من (3,5) تكون درجة الاستخدام عالية، آخذين بعين الاعتبار أن المقياس الذي استخدم هو مقياس (ليكرت) الخماسي. ويتضح من الجدول نفسه أن البنوك التجارية الأردنية تستخدم بدرجة كبيرة مؤشرات اقتصادية أثناء إجراء دراسة وتقييم طلبات العملاء الذين يرغبون في الاقتراض للحكم على أهليتهم لهذا الاقتراض، وقد دل على ذلك المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات المبحوثين، والذي بلغ (3,5957) وبانحراف معياري مقداره (0,4711). أما المؤشرات التسويقية فقد بلغ متوسطها الحسابي العام (2,9628)، ويأتي ترتيبها من حيث أهميتها النسبية للبنوك التجارية في المرتبة الثالثة بعد المؤشرات المالية والمحاسبية والتسويقية.

ويتضح أن المؤشرات الأخرى، المتمثلة في كيفية استخدام العملاء للقروض المأخوذة من البنوك وبالضمانات التي يقدمونها للبنوك مقابل الحصول على القروض

تستخدم في دراسة وتقييم أهلية العملاء المقترضين، وقد بلغ المتوسط الحسابي العام لهذه المؤشرات (2,8511)، وهو أقل متوسط حسابي عام مقارنة مع المتوسطات الحسابية العامة للمؤشرات المالية والتسويقية والاقتصادية؛ مما يجعل ترتيبها في المرتبة الأخيرة من حيث أهميتها النسبية للبنوك، كما هو موضح في جدول (2).

وتبين من خلال نتائج تحليل الانحدار لعلاقة المتغيرات المستقلة مجتمعة والمتغير التابع وهو أهلية العميل وقدرته على السداد أنه يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α = 0,01) بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع في الدراسة، ويتضح ذلك من خلال جدول (3).

ويلاحظ من جدول (3) أن قيمة (F) المحسوبة تعادل (50,165) عند درجات حرية (45,1)، بينما قيمة (F) الجدولية تعادل (7,373) عند درجات حرية (45,1) وبمستوى ثقة 99٪، وحيث إن قيمة (F) المحسوبة أكبر بكثير من قيمة (F) الجدولية عند مستوى دلالة 1٪، فإننا نرفض الفرض العدمي الرئيس. كما تبين نتيجة التحليل أن معامل التحديد (r^2) بلغ (0,527)، وهذا يعني أن التغير في المتغيرات المستقلة مجتمعة يسبب تغيراً واضحاً في المتغير التابع بما يعادل 52,7٪، وهذه قيمة ذات أهمية نسبية من ناحية إحصائية، ونستطيع القول نتيجة للتحليل الإحصائي إننا نرفض الفرض الرئيس للدراسة والاستنتاج بأن البنوك التجارية الأردنية تهتم بوضع مؤشرات ومعايير تقييمية ضمن سياساتها الائتمانية لتقويم ودراسة أهلية عملائها ومقدرتهم على سداد القروض.

جدول (3)

نتائج تحليل الانحدار لعلاقة المتغيرات المستقلة مجتمعة (مؤشرات مالية ومحاسبية، مؤشرات تسويقية، مؤشرات اقتصادية، المؤشرات الأخرى) والمتغير التابع أهلية العميل المصرفي وقدرته على السداد

المصدر	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة ف*	مستوى دلالة F	قرار القبول
الانحدار	1	2,092	2,092	50,165	0,0001	رفض الفرض العدمي
الخطأ	45	1,877	0,4170			
الكلي	46	3,969				

* دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (α = 0,001)
القوة التفسيرية معامل التحديد R^2 = (0,527)

اختبارالفروض الفرعية:

الفرض الفرعي الأول: ينص على أنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المؤشرات المالية والمحاسبية وتحديد أهلية العميل المصرفي وقدرته على سداد القروض.

لقد استعملت إجابات المبحوثين على فقرات الاستبانة ذوات الأرقام (من 1–9) للتعبير عن مدى استخدام البنوك التجارية الأردنية للمؤشرات المالية والمحاسبية؛ حيث اعتبرت المؤشرات المالية والمحاسبية أحد المتغيرات المستقلة في هذه الدراسة، ويتضح لنا أن البنوك الأردنية تستخدم معدل دوران المخزون السلعي كأحد المؤشرات المالية والمحاسبية لقياس كفاءة نشاط المنشأة المقترضة في تسويق سلعها وذلك من خلال معطيات جدول (4). وقد بلغ المتوسط الحسابي لإجابات المبحوثين على الفقرة رقم (3) والواردة في استبانة الدراسة مقدار (4,3617)، مما يعني أن هذا المؤشر التقييمي ذو أهمية كبيرة للبنوك مقارنة مع باقي المؤشرات، وكان الانحراف المعياري لهذا المؤشر التقييمي (0,5216). كذلك يتبين أن مؤشر معدل دوران المدينين يأتي في المرتبة الثانية في الأهمية النسبية للبنوك من حيث استخدامه مؤشراً مالياً ومحاسبياً في تقييم أهلية العميل وقدرته على السداد، كما هو واضح في جدول (4).

جدول (4)
المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات المبحوثين لكل فقرات متغير المؤشرات المالية والمحاسبية

رقم الفقرة في الاستبانة	مضمون الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	مستوى الفقرة بالنسبة للمتوسط
1	يستخدم معدل دوران مجموع الأصول (صافي المبيعات/ مجموع الأصول) لمعرفة قدرة المنشأة على تشغيل الأصول بقصد الحصول على الأرباح.	3,9574	0,5500	6	مرتفع
2	يقيس معدل دوران المدينين مقدرة الشركة في تحصيل ديونها.	4,2766	0,5787	2	مرتفع
3	يستخدم معدل دوران المخزون السلعي لقياس كفاءة نشاط المنشأة المقترضة في تسويق مخزونها.	4,3617	0,5286	1	مرتفع

تابع/ جدول (4)
المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات المبحوثين لكل فقرات متغير المؤشرات المالية والمحاسبية

رقم الفقرة في الاستبانة	مضمون الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	مستوى الفقرة بالنسبة للمتوسط
4	يؤدي معدل دوران الأصول المتداولة (صافي المبيعات/ مجموع الأصول المتداولة) إلى معرفة مدى مساهمة الأصول المتداولة كاستثمار في توليد أهم إيراد للمنشأة وهو المبيعات.	4,1087	0,4820	5	مرتفع
5	يقيس نسبة صافي الربح إلى المبيعات مدى مساهمة المبيعات في تحقيق الأرباح.	4,1304	0,7486	4	مرتفع
6	يستخدم العائد على حقوق الملكية (صافي الربح التشغيلي/ صافي الأصول العاملة) لمعرفة قدرة الشركة على تحقيق الأرباح، التي هي من أهم عوامل الضمان للبنك.	3,9149	0,9285	7	مرتفع
7	لا تستخدم القوة الإيرادية (صافي الربح التشغيلي/ صافي الأصول العاملة) لمعرفة قدرة الشركة على تحقيق الأرباح، التي هي من أهم عوامل الضمان للبنك.	2,7021	0,9305	9	متوسط
8	تستخدم نسبة الديون طويلة الأجل إلى مجموع الأصول (مجموع الديون طويلة الأجل/ مجموع الأصول) لمعرفة قدرة الشركة على السداد في الأجل الطويل، والبنوك تمنح القروض كلما كانت هذه النسبة متدنية.	3,8936	0,7293	8	مرتفع
9	تستخدم نسبة الديون إلى مجموع حقوق الملكية (مجموع الديون/ مجموع حقوق الملكية) لقياس حجم التغطية الذي توفره حقوق الملكية للمقترضين.	4,1915	0,6128	3	مرتفع
المتوسط الحسابي لفقرات المعايير المالية والمحاسبية		3,9291	0,3525		مرتفع

وقد بلغ المتوسط الحسابي لإجابات المبحوثين على الفقرة (2) المتعلقة بمؤشر معدل دوران المدينين (4,2766)، وبانحراف معياري قدره (0,5787)، في حين يأتي مؤشر القوة الإيرادية بأقل متوسط حسابي (2,7021) مقارنة مع باقي المؤشرات المالية والمحاسبية الواردة في جدول (4). كما يلاحظ أيضاً أن المتوسط الحسابي الإجمالي لجميع المؤشرات المالية والمحاسبية بلغ (3,9291) مما يعني أن استخدام البنوك التجارية الأردنية لهذا النوع من المؤشرات في تحليلاتها الائتمانية كان بدرجة مرتفعة. ولتعزيز الدلالة الإحصائية لهذه النتيجة فقد اختبر الفرض الفرعي الأول باستخدام تحليل الانحدار لفحص علاقة المتغير التابع (أهلية العميل وقدرته على السداد) والمؤشرات المالية والمحاسبية كمتغير مستقل.

وتشير نتائج تحليل الانحدار إلى أنه توجد علاقة مهمة وذات دلالة إحصائية بين هذين المتغيرين حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة (11,519)، وذلك عند درجات حرية (45,1) ومستوى ثقة 99٪، وبمقارنة هذه القيمة مع قيمة (F) الجدولية التي بلغت (7,373) يتبين أن القيمة المحسوبة أكبر من القيمة الجدولية مما يعني رفض الفرض الفرعي الأول، والاستنتاج أن البنوك التجارية الأردنية تستخدم فعلاً المؤشرات والمعايير المالية والمحاسبية لتحديد أهلية العملاء ومقدرتهم على سداد القروض، وذلك كما هو موضح في جدول (5).

جدول (5)
نتائج تحليل الانحدار لعلاقة المتغير المستقل للمؤشرات المالية والمحاسبية في المتغير التابع أهلية العميل المصرفي وقدرته على السداد

المصدر	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة ف*	مستوى دلالة F	قرار القبول
الانحدار	1	0,809	0,809	11,5119	0,000	رفض الفرض العدمي
الخطأ	45	3,160	0,7021			
الكلي	46	3,969				

* دالة إحصائياً على مستوى دلالة (α = 0,001)
القوة التفسيرية معامل التحديد R^2 = (0,204)

الفرض الفرعي الثاني: ينص هذا الفرض على أنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المؤشرات التسويقية وتحديد أهلية العميل المصرفي وقدرته على سداد القروض.

وتتضح البيانات الإحصائية الوصفية المتعلقة بالمعايير التسويقية المستخدمة من قبل البنوك التجارية الأردنية في التحليل الائتماني للعملاء المقترضين من خلال جدول (6).

جدول (6)
المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات المبحوثين لكل فقرات متغير المؤشرات التسويقية

رقم الفقرة في الاستبانة	مضمون الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	مستوى الفقرة بالنسبة للمتوسط
10	لا تؤخذ بعين الاعتبار السمعة الائتمانية للعميل في اتخاذ قرار منح القروض في حالة توافر الضمانات الكافية.	1,7223	0,9487	4	متدن
11	حجم الحصة السوقية للعميل لا يعتبر عاملاً مهماً في قرار منح القرض.	2,1277	0,8997	3	متدن
12	تنوع نشاطات العميل يؤثر إيجابياً على قرار منح القرض.	3,5106	0,9295	2	مرتفع
13	دراسة التاريخ الائتماني للعميل يعتبر عاملاً مهماً في قرار منح القرض.	4,4894	0,7481	1	مرتفع
المتوسط الحسابي لفقرات المعايير التسويقية.		2,9628	0,4453		متوسط

ويتبين أن المتوسط الحسابي لمؤشر دراسة التاريخ الائتماني للعميل قد بلغ (4,4894)، في حين بلغ انحرافه المعياري (0,7481)، مما يعني أن استخدام هذا المؤشر التسويقي في التحليل الائتماني بالبنوك الأردنية هو بدرجة مرتفعة كما هو موضح في جدول (6). ويلاحظ من الجدول نفسه أن البنوك الأردنية تستخدم مؤشرات السمعة الائتمانية وحجم الحصة السوقية للعميل بدرجات منخفضة أثناء إجراء التحليل الائتماني للعملاء، وهذا الاستخدام المنخفض لمثل هذه المؤشرات ليس في مصلحة البنوك.

كما يلاحظ من جدول (6) أيضاً أن المتوسط الحسابي الإجمالي لجميع المؤشرات التسويقية والممثلة بالفقرات ذوات الأرقام (من 10–13) قد بلغ (2,9628)، مما يعني أن البنوك التجارية الأردنية تستخدم المؤشرات التسويقية في التحليل الائتماني للعملاء، ولكن بدرجات متوسطة.

جدول (7)
نتائج تحليل الانحدار لعلاقة المتغير المستقل للمؤشرات التسويقية وأهلية العميل المصرفي وقدرته على السداد

المصدر	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة ف*	مستوى دلالة F	قرار القبول
الانحدار	1	1,191	1,191	19,298	0,000	رفض الفرض العدمي
الخطأ	45	2,777	0,6172			
الكلي	46	3,969				

* دالة إحصائياً على مستوى دلالة (α = 0,001)
القوة التفسيرية معامل التحديد R^2 = (0,300)

وتتضح علاقة المؤشرات التسويقية كمتغير مستقل وأهلية العميل وقدرته على السداد كمتغير تابع في جدول (7). وتبين نتيجة التحليل أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين المؤشرات التسويقية وبين أهلية العميل وقدرته على السداد، وبلغت قيمة (F) المحسوبة (19,298) عند درجات حرية (45,1)، بينما قيمة (F) الجدولية تعادل (7,373) بمستوى ثقة 99٪ عند درجات حرية (45,1) وحيث إن قيمة (F) المحسوبة أكبر من قيمة (F) الجدولية فإننا نرفض الفرض الفرعي الثاني، كما تبين نتيجة التحليل الإحصائي أن قيمة معامل التحديد (r^2) هي (0,300) وهذا يعني أن التغير في المتغير المستقل (المؤشرات التسويقية) يسبب تغيراً في المتغير التابع (أهلية العميل وقدرته على السداد) بما يعادل 30٪ وهذه القوة التفسيرية متوسطة. وبهذا نستطيع القول إن البنوك التجارية الأردنية تستخدم فعلاً المؤشرات التسويقية لتحديد أهلية عملائها وقدرتهم على سداد القروض بعكس ما يدعيه الفرض الفرعي الثاني.

الفرض الفرعي الثالث: ينص هذا الفرض على أنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المؤشرات الاقتصادية وتحديد أهلية العميل المصرفي وقدرته على سداد القروض.

ولفحص هذا الفرض، استخرج المتوسط الحسابي العام لإجابات المبحوثين للفقرات (من 14–16)، المتعلقة بالمؤشرات الاقتصادية، حيث بلغ (3,5957) وبانحراف معياري قدره (0,4711)، مما يعني أن البنوك التجارية الأردنية تستخدم

هذه المؤشرات في التحليل الائتماني بدرجات مرتفعة. ويلاحظ من جدول (8) أن المؤشر الاقتصادي المتمثل بمدى توافر المواد الخام للعملية الإنتاجية (الفقرة 16) قد حصل على متوسط حسابي قدره (3,9362)، مما يعني أن توافر المخزون من المواد الخام يعد عاملاً أساسياً يؤثر في قرار منح القروض من قبل البنوك الأردنية لعملائها، وبخاصة للعملاء الصناعيين.

جدول (8)
المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات المبحوثين عن فقرات متغير المؤشرات الاقتصادية

رقم الفقرة في الإستبانة	مضمون الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	مستوى الفقرة بالنسبة للمتوسط
14	تقليص حجم المشاريع ذات العلاقة بطبيعة عمل المنظمة تؤثر سلباً في مقدرة العميل المقترض على سداد التزاماته.	3,2766	0,9487	3	متوسط
15	مدى التحديث التكنولوجي في أساليب العمل أحد العوامل الأساسية التي تؤخذ بعين الاعتبار في قرار منح القرض.	3,5745	0,5803	2	مرتفع
16	مدى توافر المواد الخام الضرورية للعملية الإنتاجية وتوافر المخزون من المواد يعد عاملاً أساسياً يؤثر في قرار منح القروض.	3,9362	0,6726	1	مرتفع
المتوسط الحسابي لفقرات المعايير الاقتصادية.		3,5957	0,4711		مرتفع

ولتحديد علاقة المؤشرات الاقتصادية كمتغير مستقل بأهلية العميل وقدرته على السداد كمتغير تابع فإن ذلك يتحدد من خلال معطيات جدول (9).

وتوضح البيانات الإحصائية الواردة في جدول (9) أن قيمة (F) المحسوبة بلغت (8,309) عند درجات حرية (45,1)، في حين أن قيمة (F) الجدولية تعادل (3,373) بمستوى ثقة 99٪، وعند درجات حرية (45,1)، وحيث إن قيمة (F) المحسوبة أكبر من قيمتها الجدولية فإننا نرفض الفرض الفرعي الثالث. كما يتضح أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين المؤشرات الاقتصادية وبين أهلية العميل المصرفي وقدرته على سداد القروض، حيث بلغ معامل التحديد (r^2) مقدار 15,6٪، أي أن القوة التفسيرية بين المؤشرات الاقتصادية والمتغير التابع في الدراسة هي بدرجة متوسطة. ونخلص من هذا التحليل إلى أن البنوك التجارية الأردنية تستخدم

المؤشرات الاقتصادية المذكورة في الدراسة بدرجة مرتفعة عند إجراء التحليل الائتماني لتحديد أهلية العملاء وقدرتهم على سداد القروض.

جدول (9)
نتائج تحليل الانحدار لعلاقة المتغير المستقل للمؤشرات الاقتصادية وأهلية العميل المصرفي وقدرته على السداد

المصدر	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة ف*	مستوى دلالة F	قرار القبول
الانحدار	1	0,619	0,619	8,309	0,006	رفض الفرض العدمي
الخطأ	45	3,350	0,7444			
الكلي	46	3,969				

* دالة إحصائياً على مستوى دلالة (α = 0,001)
القوة التفسيرية معامل التحديد R^2 = (0,156)

الفرض الفرعي الرابع: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المؤشرات التقييمية الأخرى كالضمانات ومشروعية غايات القروض وتحديد أهلية العميل المصرفي وقدرته على سداد القروض. وقد استخرجت المتوسطات الحسابية لإجابات المبحوثين عن فقرات الاستبانة ذوات الأرقام (من 17–19)، المتعلقة بالمؤشرات التقييمية الأخرى من خلال جدول (10).

جدول (10)
المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات المبحوثين عن فقرات متغير المؤشرات الأخرى

رقم الفقرة في الاستبانة	مضمون الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	مستوى الفقرة بالنسبة للمتوسط
17	توافر الضمانات العينية عامل أساسي في قرار منح القرض.	3,1915	1,1729	2	متوسط
18	من الضروري أن تكون قيمة الضمانات المقدمة أكبر من قيمة القرض المطلوب.	3,3617	1,0305	1	متوسط
19	لا يؤثر أسلوب استخدام القرض من قبل العميل في قرار منح القرض.	2,000	1,1034	3	متدن
المتوسط الحسابي لفقرات المعايير الأخرى.		2,8511	0,7447		متوسط

ويلاحظ أن المتوسط الحسابي لمؤشر قيمة الضمانات المقدمة للبنك (الفقرة 18) قد بلغ (3,3617)، مما يعني أن البنوك التجارية الأردنية تستخدم هذا المؤشر أثناء إجراء التحليل الائتماني لعملائها المقترضين بدرجة متوسطة، وكذلك تظهر بيانات جدول (10) أن المتوسط الحسابي لإجابات المبحوثين لمؤشر أسلوب استخدام القرض من قبل العميل المقترض (الفقرة 19) قد بلغ (2) فقط، مما يدل على أن البنوك التجارية الأردنية لا تهتم كثيراً بالكيفية التي يقوم بها العملاء لاستغلال أموال القروض، ويعني كذلك أن البنوك الأردنية متهاونة في متابعة توظيف أموال القروض لدى العملاء المقترضين. ولكن يلاحظ أيضاً من الجدول نفسه أن المتوسط الحسابي العام لجميع فقرات المؤشرات التقييمية الأخرى قد بلغ (2,8511)، وبانحراف معياري قدره (0,7447)، مما يدل على أن البنوك التجارية الأردنية تستخدم المؤشرات التقييمية الأخرى بدرجة متوسطة.

ولفحص علاقة المتغير التابع في هذه الدراسة (أهمية العميل وقدرته على السداد) بالمؤشرات التقييمية الأخرى كمتغير مستقل، فقد استخدم تحليل الانحدار لتبيان هذه العلاقة كما تظهره بيانات جدول (11).

جدول (11)

نتائج تحليل الانحدار لعلاقة المتغير المستقل للمؤشرات الأخرى مثل الضمانات ومشروعية الغرض، وأهلية العميل المصرفي وقدرته على السداد

المصدر	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة ف*	مستوى أهمية F	قرار القبول
الانحدار	1	1,761	1,761	35,914	0,000	رفض الفرض العدمي
الخطأ	45	2,207	0,4905			
الكلي	46	3,969				

* دالة إحصائياً على مستوى دلالة (α = 0,001)
القوة التفسيرية معامل التحديد R^2 = (0,444)

يتبين أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين المؤشرات التقييمية الأخرى وأهلية العميل المصرفي وقدرته على السداد؛ حيث بلغ معامل التحديد (r^2) ما يعادل (0,444) مما يدل على أن التغير في المتغير المستقل (المؤشرات الأخرى) يسبب تغيراً في المتغير التابع (أهلية العميل) بما يعادل (44,4٪)، كما هو موضح في

جدول (11)، ومن ناحية إحصائية فإن قيمة معامل التحديد المذكورة تعتبر ذات أهمية نسبية منخفضة. كما يتبين من نتيجة التحليل الإحصائي لبيانات جدول (11) أن قيمة (F) المحسوبة تعادل (35,914) عند درجات حرية (45,1)، في حين أن قيمة (F) الجدولية (7,373) بمستوى ثقة 99٪ ودرجات حرية (45,1)، وبما أن قيمة (F) المحسوبة أكبر من قيمة (F) الجدولية فإننا نرفض فرض العدم الرابع، ونستنتج أن البنوك الأردنية تهتم بوضع مؤشرات تقييمية أخرى لتحديد أهلية عملائها المقترضين.

وتتضح الأهمية النسبية لمختلف المؤشرات والمعايير التقييمية التي وردت في الدراسة مرتبة ترتيباً تنازلياً وفقاً للمتوسطات الحسابية لإجابات عينة الدراسة كما هي واردة في جدول (12).

جدول (12)
المتوسطات الحسابية لمختلف المؤشرات المستخدمة من قبل المصارف الأردنية مرتبة بحسب الأهمية

نوعية المؤشر	المؤشر	المتوسط الحسابي	الأهمية النسبية
تسويقي	دراسة التاريخ الائتماني للعميل يعتبر عاملاً مهماً في قرار منح القرض.	4,4894	1
مالي ومحاسبي	يستخدم معدل دوران المخزون السلعي لقياس كفاءة نشاط المنشأة المقترضة في تسويق مخزونها.	4,3617	2
مالي ومحاسبي	تقيس نسبة معدل دوران المدينين مقدرة الشركة في تحصيل ديونها.	4,2766	3
مالي ومحاسبي	تستخدم نسبة الديون إلى مجموع حقوق الملكية (مجموع الديون/ مجموع حقوق الملكية) لقياس حجم التغطية الذي توفره حقوق الملكية للمقترضين.	4,1915	4
مالي ومحاسبي	تقيس نسبة صافي الربح إلى المبيعات مدى مساهمة المبيعات في تحقيق الأرباح.	4,1304	5
مالي ومحاسبي	يؤدي معدل دوران الأصول المتداولة (صافي المبيعات/ مجموع الأصول المتداولة) إلى معرفة مدى مساهمة الأصول المتداولة كاستثمار في توليد أهم إيراد للمنشأة وهو المبيعات.	4,1087	6

تابع/ جدول (12)
المتوسطات الحسابية لمختلف المؤشرات المستخدمة من قبل المصارف الأردنية مرتبة بحسب الأهمية

نوعية المؤشر	المؤشر	المتوسط الحسابي	الأهمية النسبية
مالي ومحاسبي	يستخدم معدل دوران مجموع الأصول (صافي المبيعات/ مجموع الأصول) لمعرفة قدرة المنشأة على تشغيل الأصول بقصد الحصول على الأرباح.	3,9574	7
اقتصادي	مدى توافر المواد الخام الضرورية للعملية الإنتاجية وتوافر المخزون من المواد يعد عاملاً أساسياً يؤثر في قرار منح القرض.	3,9362	8
مالي ومحاسبي	يستخدم العائد على حقوق الملكية (صافي الربح بعد الضريبة/ حقوق الملكية) لتعكس لنا مساهمة حقوق الملكية في تحقيق صافي الربح بعد الضريبة.	3,9149	9
مالي ومحاسبي	تستخدم نسبة الديون طويلة الأجل إلى مجموع الأصول (مجموع الديون طويلة الأجل/ مجموع الأصول) لمعرفة مقدرة الشركة على السداد في الأجل الطويل، والبنوك تمنح القروض كلما كانت هذه النسبة متدنية.	3,8936	10
اقتصادي	مدى التحديث التكنولوجي في أساليب العمل أحد العوامل الأساسية التي تؤخذ بعين الاعتبار في قرار منح القرض.	3,5745	11
تسويقي	تنوع نشاطات العميل يؤثر إيجابياً على قرار منح القرض.	3,5106	12
أخرى	من الضروري أن تكون قيمة الضمانات المقدمة أكبر من قيمة القرض.	3,3617	13
اقتصادي	تقليص حجم المشاريع ذات العلاقة بطبيعة عمل المنظمة يؤثر سلباً في مقدرة العميل المقترض على سداد التزاماته.	3,2766	14
أخرى	توافر الضمانات العينية يعتبر عاملاً أساسياً في قرار منح القرض.	3,1915	15
مالي ومحاسبي	لا تستخدم القوة الإيرادية (صافي الربح التشغيلي/ صافي الأصول العاملة) لمعرفة قدرة الشركة على تحقيق الأرباح التي هي من أهم عوامل الضمان للبنك.	2,7021	16
تسويقي	حجم الحصة السوقية للعميل لا يعتبر عاملاً مهماً في قرار منح القرض.	2,1277	17

تابع / جدول (12)
المتوسطات الحسابية لمختلف المؤشرات المستخدمة
من قبل المصارف الأردنية مرتبة بحسب الأهمية

نوعية المؤشر	المؤشر	المتوسط الحسابي	الأهمية النسبية
أخرى	لا يؤثر أسلوب استخدام القرض من قبل العميل في قرار منح القرض.	2,0000	18
تسويقي	لا تؤخذ بعين الاعتبار السمعة الائتمانية للعميل في اتخاذ قرار منح القروض في حالة توافر الضمانات الكافية.	1,7223	19
المتوسط الإجمالي لجميع المؤشرات		3,5119	

كما يظهر من جدول (12)، فإن مؤشر دراسة التاريخ الائتماني قد احتل المرتبة الأولى في الأهمية النسبية بمتوسط حسابي قدره (4,4894)، ومن ثم يعد معياراً مهماً في دراسة وتقييم أهلية العميل وقدرته على سداد القروض، ولذا فهو يعتبر عاملاً مهماً يؤثر في قرار منح القرض للعميل.

ويأتي مؤشر معدل دوران المخزون في المرتبة الثانية من حيث الأهمية النسبية، وهذا المؤشر يساعد إدارة القروض في البنوك على قياس كفاءة المنشأة المقترضة في تصريف وتسويق ما لديها من مخزون سلعي؛ حيث إن الكفاءة التسويقية تنعكس إيجاباً على سيولة المنشأة، أما المرتبة الثالثة في الأهمية النسبية، فقد احتلها مؤشر معدل دوران المدينين، الذي يساعد إدارة التسهيلات الائتمانية في البنوك على معرفة قدرة المنشأة المقترضة على البيع الآجل والحكم على سياستها المتبعة في تحصيل ديونها.

وبالنسبة لباقي المؤشرات التقييمية فإنه يستدل على أهميتها النسبية من جدول (12)، إلا أنه يلاحظ أن أقل المؤشرات أهمية للبنوك التجارية الأردنية هو مؤشر عدم اعتبار السمعة الائتمانية للعميل أثناء تحديد أهلية العميل للاقتراض، وذلك في حال توافر ضمانات كافية من العميل، أي أنه إذا كانت قيمة الضمانات المقدمة من العميل للبنك كبيرة فإن البنك يتغاضى أحياناً عن سمعة العميل الائتمانية.

تحليل الارتباط:

يبين جدول (13) معامل الارتباط بيرسون بين كل المؤشرات التقييمية المستخدمة في التحليل الائتماني لتحديد أهلية العميل المصرفي وقدرته على سداد القروض.

جدول (13)
معاملات الارتباط لعلاقة المتغيرات المستقلة مجتمعة (مؤشرات مالية ومحاسبية، مؤشرات تسويقية، مؤشرات اقتصادية، المؤشرات الأخرى) والمتغير التابع أهلية العميل المصرفي وقدرته على السداد

اسم المتغير المستقل	أهلية العميل المصرفي وقدرته على السداد
المتغيرات المستقلة مجتمعة	0,726**
معايير مالية ومحاسبية	0,451**
معايير تسويقية	0,543**
معايير اقتصادية	0,395**
المعايير الأخرى	0,666**

** ذات دلالة إحصائية عند مستوى (α = 0.001).

يتبين أن معامل الارتباط بين جميع المتغيرات المستقلة مجتمعة ومتغير أهلية العميل المصرفي وقدرته على سداد القروض يعادل قيمة 0,726، وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى ثقة 99٪ كما هو موضح في جدول (13)، ويعني ذلك أن هناك علاقة موجبة وقوية بين تحديد أهمية العميل وقدرته على السداد والمؤشرات التقييمية المستخدمة في التحليل الائتماني، فكلما زاد استخدام البنك للمؤشرات التقييمية زادت قدرة البنك في تحديد أهلية عملائه وتحديد قدرتهم على سداد القروض، وهذا يعزز نتيجة اختبار الفرض الرئيس.

كما يتضح أيضاً أن معامل الارتباط بين المؤشرات الأخرى وتحديد أهلية العميل وقدرته على السداد يعادل 0,666، وهذه القيمة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ثقة 99٪، ويعني ذلك أن هنالك علاقة موجبة وقوية أيضاً بين المؤشرات الأخرى وأهلية العميل وقدرته على السداد، فكلما قدم العميل ضمانات عينية ذات قيمة مرتفعة زادت ثقة البنك في أهلية العميل وقدرته على السداد.

ويلاحظ من جدول (13) أن أقل المؤشرات التقييمية علاقة مع متغير أهلية العملاء وقدرتهم على سداد القروض هي المؤشرات الاقتصادية؛ حيث بلغ معامل الارتباط 0,3950 وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى ثقة 99٪، ويعني ذلك وجود علاقة موجبة منخفضة بين المؤشرات الاقتصادية وتحديد أهلية العميل المصرفي وقدرته على السداد.

نتائج الدراسة:

بناء على التحليل الإحصائي لاختبار فروض الدراسة، فإنه يمكن تلخيص نتائج الدراسة بما يأتي:

1 – إن إدارة التسهيلات الائتمانية في البنوك التجارية الأردنية لا تتخذ قرارات بمنح التسهيلات الائتمانية بصورة عشوائية، وإنما تعتمد على مجموعة من المؤشرات مثل المؤشرات المالية والمحاسبية، والتسويقية والاقتصادية والأخرى التي ورد ذكرها في الدراسة. وفي إطار هذه النتيجة، يمكن القول إنه إذا كان قرار إعطاء القروض للعملاء ينطوي على درجة من المخاطرة، فإن إدارة القروض باعتمادها على هذه المجموعة من المؤشرات التقييمية أثناء إجراء التحليل الائتماني للبيانات المقدمة من العملاء، إنما تحاول تقييم أهلية العملاء للحصول على القروض وتحديد قدرتهم على سدادها.

2 – إن مجموعات المؤشرات الأربعة المستخدمة في هذه الدراسة كانت تختلف من حيث أهميتها النسبية بين البنوك التجارية الأردنية فيما يتعلق بالتحليل الائتماني لتحديد أهلية العملاء وقدرتهم على سداد القروض، فقد حظيت المؤشرات المالية والمحاسبية بالمرتبة الأولى من حيث أهميتها النسبية في تقييم أهلية العميل للحصول على القرض، تلاها في ذلك المؤشرات الاقتصادية، كمؤشر مدى توفير المواد الخام لدى العميل وما له من أثر على عملياته الإنتاجية والبيعية. أما المؤشرات التسويقية فقد حظيت بالمرتبة الثالثة من حيث أهميتها النسبية في تحديد أهلية العملاء للحصول على القروض من البنوك التجارية الأردنية.

والحقيقة أن الأمر اللافت للانتباه هو أن المؤشرات الأخرى التي تتضمن أسلوب استخدام القرض وقيمة الضمانات المقدمة للبنك وتوافر الضمانات العينية قد جاءت لتحتل المرتبة الأخيرة من حيث الأهمية النسبية في تحديد أهلية العملاء المقترضين، مما يضع علامة استفهام كبيرة حول ذلك، فنوعية الضمانات وتقييم الضمانات، وكذلك استفهام كيفية استغلال أموال القروض من قبل العملاء تعد من المؤشرات المهمة في قياس ملاءمة العميل وقدرته على الوفاء بالتزاماته المالية تجاه البنوك.

3 – بالنسبة لمؤشرات المجموعات المختلفة، البالغة (19) مؤشراً، فقد تباينت الأهمية النسبية لها؛ فقد أوضحت نتائج تحليل الدراسة أن أهم المؤشرات التقييمية

هو مؤشر دراسة التاريخ الائتماني للعميل، وبخاصة إذا كانت ضماناته المقدمة للبنك قليلة، ثم يأتي بعد ذلك المؤشرات المالية والمحاسبية، وفي مقدمتها مؤشر معدل دوران المخزون السلعي لما له من أثر في تحديد وقياس كفاءة النشاط التسويقي لدى المنشأة المقترضة من البنك، بالإضافة لمؤشر معدل دوران المدينين لما له من أثر في سيولة المنشأة المقترضة ومقدرتها في تحصيل ديونها. وكذلك مؤشر نسبة الديون لدى العميل إلى مجموع حقوق الملكية، وبخاصة إذا كان العميل شركة مساهمة، ومن خلال هذا المؤشر تستطيع إدارة القروض في البنك قياس ملاءمة حجم حقوق الملكية وتحديد قدرة العميل على تغطية القروض وخدمتها. ومن الجدير بالذكر أن المؤشرات المالية والمحاسبية تعتبر في غاية الأهمية للتحليل الائتماني للعملاء المقترضين، وبخاصة في حالة كون العملاء أشخاصاً اعتباريين وليسوا أفراداً عاديين.

4 – هناك علاقة موجبة وذات دلالة إحصائية بين المؤشرات المالية والمحاسبية وبين تحديد أهلية العميل المصرفي وقدرته على سداد القروض.

5– هناك علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين المؤشرات التسويقية وتحديد أهلية العميل المصرفي وقدرته على سداد القروض.

6 – توجد علاقة موجبة وذات دلالة إحصائية بين المؤشرات الاقتصادية وتحديد أهلية العميل المصرفي وقدرته على سداد القروض.

7 – توجد علاقة موجبة وذات دلالة إحصائية بين المؤشرات الأخرى وأهلية العميل المصرفي وقدرته على سداد القروض.

توصيات الدراسة:

1 – ضرورة وجود مؤشرات تقييمية موحدة ونمطية تتضمنها السياسات الائتمانية في البنوك التجارية الأردنية؛ بحيث تستخدم في عملية التحليل الائتماني قبل اتخاذ قرارات منح التسهيلات الائتمانية، ويرى الباحث ضرورة اتباع البنوك للمؤشرات التقييمية ذات الأهمية النسبية العالية، كما أوضحتها الدراسة، كالمؤشرات المالية والمحاسبية.

2 – ضرورة دراسة محتوى السياسات الائتمانية في البنوك التجارية من وقت لآخر، وإجراء التغييرات المطلوبة عليها والتغييرات في البيئة المحيطة، وبخاصة تلاؤمها مع التغييرات في التشريعات والتعليمات الصادرة عن البنك المركزي.

3 – ضرورة أن تولي إدارة البنوك التجارية الاهتمام بمتابعة القروض الممنوحة للعملاء، والتأكد من استغلال أموال القروض واستخدامها من قبل العملاء المقترضين في المجالات التي اتفق عليها مع البنوك.

4 – ضرورة أن تقوم إدارة التسهيلات الائتمانية في البنوك التجارية بالتركيز على سمعة العملاء والاستعلام عنهم بوسائل مختلفة ومن مصادر متنوعة، إضافة لتركيزها أيضاً على الضمانات المقدمة من العملاء من حيث أنواعها وقيمها ومشروعيتها ومدى ملاءمتها للسياسة الائتمانية المتبعة في البنوك.

5 – ضرورة التركيز أثناء إجراء التحليل الائتماني للعميل على دراسة كفاءة الإدارة ومستواها لدى العميل، وإجراء تقييم لخطط نشاطاته المستقبلية ومستوى نوعية الأصول المتوافرة لديه وكميتها، لما له من أثر في تحديد إمكانية المقترض على الاستمرار والتوسع في عملياته، مما يعكس قدرته على الوفاء بالتزاماته المالية تجاه البنك.

6 – ضرورة توافر الكوادر البشرية المصرفية المتخصصة القادرة على إجراء التحليل الائتماني السليم المعتمد على المؤشرات التقييمية الملائمة والمتنوعة. وبالله التوفيق.

المصادر:

أحمد حسن الظاهر (1997). صعوبات الاعتمادات المستندية الصادرة من وجهة نظر البنوك الأردنية. **مجلة مؤتة للدراسات، (12) (4): 237–263.**

حسين محمد (1996). **التسهيلات المصرفية.** عمان: دائرة التدريب، البنك الأردني الكويتي.

خالد الدجاني (1990). تقييم العملاء والمخاطر المرتبطة بأدائهم. **مجلة المصارف العربية،** 112 (10): 19–28.

صلاح الدين مبارك، ومحمد راضي (1996). تصميم نظام خبرة محاسبي لمراجعة وتقييم نشاط الإقراض المصرفي. **مجلة الإدارة العامة،** 36 (3): 397–432.

عبداللطيف أسعد (1990)، الديون المتعثرة. **مجلة البنوك الأردنية،** 6 (9): 31–33.

عبدالواحد سليمان (1981). التحليل الائتماني في البنوك التجارية. **المجلة العربية للإدارة،** (13) (43): 141–146.

ماهر الواكد (2000). الديون المتعثرة: معالجات متقدمة. **مجلة البنوك الأردنية،** 19 (6): 8–11.

محمود حسين (1989). التسهيلات المصرفية: الأركان الرئيسة لدراسة التسهيلات **مجلة البنوك الأردنية،** 4 (3): 42–51.

ناجي معلا (1999). العوامل المحددة لقرار منح التسهيلات الائتمانية. **مجلة دراسات**، 26 (2): 239–259.

وليد الصوص (1990). أهمية التحليل المالي في ضوء المستجدات في سوق الائتمان المصرفي. **مجلة المصارف العربية**، 151 (23): 15–29.

Garrison, R. (1992). *Managerial accounting*. Homewood: Irwin, 5th ed.

Sekaran, U. (1992). *Research methods for business: A skill building approach*. New York: John Wiley, 2nd ed, 254-287.

قدم في: إبريل 2002

أجيز في: مارس 2003

الملحق
استبانة الدراسة

بسم الله الرحمن الرحيم

حضرة الأخ:
حضرة الأخت:

أرجو التكرم ببيان رأيكم حول كل فقرة من فقرات الاستبانة المعدة لدراسة علمية أقوم بها حالياً عن «التحليل الائتماني». راجياً من حضرتكم وضع الإجابة الدقيقة من وجهة نظركم لما لذلك من أهمية على نتائج الدراسة.

واقبلوا فائق الاحترام،،،،،،،،،

أرجو التكرم بتحديد درجة موافقتك على كل فقرة من الفقرات الآتية التي تتعلق بالمؤشرات المستخدمة في التحليل الائتماني:

الفقرات	موافق بشدة	موافق	محايد	معارض	معارض بشدة
1- يستخدم معدل دوران مجموع الأصول «صافي المبيعات/ مجموع الأصول» لمعرفة قدرة المنشأة على تشغيل الأصول بقصد الحصول على الأرباح.					
2- يقيس معدل دوران المدينين مقدرة الشركة في تحصيل ديونها.					
3- يستخدم معدل دوران المخزون السلعي لقياس كفاءة نشاط المنشأة المقترضة في تسويق مخزونها.					
4- يؤدي معدل دوران الأصول المتداولة «صافي المبيعات/ مجموع الأصول المتداولة» كاستثمار في توليد أهم إيراد للمنشأة وهو المبيعات.					
5- تقيس نسبة صافي الربح إلى المبيعات مدى مساهمة المبيعات في تحقيق الأرباح.					
6- يستخدم العائد على حقوق الملكية «صافي الربح التشغيلي/ صافي الأصول العاملة» لمعرفة قدرة الشركة على تحقيق الأرباح، التي هي من أهم عوامل الضمان للبنك.					

الفقرات	موافق بشدة	موافق	محايد	معارض	معارض بشدة
7- لا تستخدم القوة الإيرادية «صافي الربح التشغيلي/ صافي الأصول العامة» لمعرفة قدرة الشركة على تحقيق الأرباح، التي هي من أهم عوامل الضمان للبنك.					
8- تستخدم نسبة الديون طويلة الأجل إلى مجموع الأصول «مجموع الديون طويلة الأجل/ مجموع الأصول» لمعرفة قدرة الشركة على السداد في الأجل الطويل، والبنوك تمنح القروض كلما كانت هذه النسبة متدنية.					
9- تستخدم نسبة الديون إلى مجموع حقوق الملكية «مجموع الديون/ مجموع حقوق الملكية» لقياس حجم التغطية الذي توفره حقوق الملكية للمقترضين.					
10- لا تؤخذ بعين الاعتبار السمعة الائتمانية للعميل في اتخاذ قرار منح القروض في حالة توافر الضمانات الكافية.					
11- حجم الحصة السوقية للعميل لا يعتبر عاملاً مهماً في قرار منح القرض.					
12- تنوع نشاطات العميل يؤثر إيجابياً على قرار منح القرض.					
13- دراسة التاريخ الائتماني للعميل يعتبر عاملاً مهماً في قرار منح القرض.					
14- تقليص حجم المشاريع ذات العلاقة بطبيعة عمل المنظمة تؤثر سلباً في مقدرة العميل المقترض على سداد التزامه.					
15- مدى التحديات التكنولوجية في أساليب العمل أحد العوامل الأساسية التي تؤخذ بعين الاعتبار في قرار منح القرض.					
16- مدى توافر المواد الخام الضرورية للعملية الإنتاجية وتوافر المخزون من المواد يعد عاملاً أساسياً يؤثر في قرار منح القروض.					
17- توافر الضمانات العينية عامل أساسي في قرار منح القرض.					
18- من الضروري أن تكون قيمة الضمانات المقدمة أكبر من قيمة القرض المطلوب.					
19- لا يؤثر أسلوب استخدام القرض من قبل العميل في قرار منح القرض.					

Economics

Credit Analysis and its Influence on the Customer's Potential Creditability: A Field Study on Commercial Jordanian Banks

Medhat Tarawneh*

The main objective of this study is to determine the credit evaluation indicators which influence the credit decision making process in the commerical Jordanian banks. In addition, the study aims to show the relative importance for the evaluation indicators which are used by the Jordanian banks. The findings of the study showed that the Jordanian commercial banks realy use financial, marketing, and economic indicators, in addition to other indicators which are mentioned in the study. Also, the results showed that the relative importance of these credit evaluation indicators were varied regarding the credit analysis process. The most important credit evaluation indicators were the financial indicators. Results of testing the hypotheses provide evidence to reject all null hypotheses. Moreover, the results indicated that there is a significant and positive relationship between the credit evaluation indicators and the customer potential creditbility and his ability to pay his loans. Finally, the study provides some recommendations for commercial banks in order to inhance their credit decisions.

Keywords: Credit loans, Credit analysis, Financial indicators, Marketing indicators, Economic indicators, Doubtful debt accounts, Customer potential creditability.

* Assistant professor, Faculty of economis at mutah University.