الجدارة الائتمانية للزبائن وأثرها في قرارات منح الائتمان المصرفي
بحث تطبيقي في عينة من المصارف التجارية العراقية الخاصة

The creditworthiness of customers and its impact on bank credit granting decisions
Applied research in a sample of Iraqi private commercial banks

Zainab Nusrat Khalaf[1] | **Dr. Thaer Sabry Mahmoud[2]**

Received 05/02/2023
Accepted 12/3/2023
Published 30/3/2023

Abstract:

The problem of the research was the lack of interest of the Iraqi private commercial banks sufficiently in studying the credit ability of customers and collecting information about them, which makes the process of granting credit permeated with many risks, and the soundness of decision-making by the bank's management). Exchanging credit information about the customer by the bank before granting credit in the efficiency of cash credit granting decisions? The research also aimed to define the role of banking inquiry and the exchange of credit information in enhancing the efficiency of the credit decision taken by the banking system, in order to ensure the safety of payment and non-defaulting. Of a total of (34) banks listed in the Iraq Stock Exchange, which are (Al-Ahly Bank of Iraq, Middle East, United Investment, Assyria International, Commercial Gulf, Sumer Commercial, Babel), and the use of the statistical program (SPSS V.25) in the analysis of the tool Research (questionnaire) and testing research hypotheses. The research reached a set of results, the most important of which are: the presence of a significant effect relationship of the variable of the credit inquiry system on the variable of creditworthiness, with its dimensions (customer's capital, the customer's financial ability, the guarantees provided, the surrounding circumstances), and no effect relationship on the dimension (the customer's personality) .

key words: credit inquiry, bank credit, credit seriousness.

المستخلص:

تمثلت مشكلة البحث في عدم اهتمام المصارف التجارية العراقية الخاصة بشكل كافي بدراسة المقدرة الائتمانية للزبائن وجمع المعلومات عنهم، مما يجعل عملية منح الائتمان تتخللها الكثير من المخاطر، وسلامة اتخاذ القرار من قبل ادارة المصرف)، وتلخصت في عدد من التساؤلات اهمها: ما هو اثر نظام تبادل المعلومات الائتماني عن الزبون من قبل المصرف قبل منح الائتمان في كفاءة قرارات منح الائتمان النقدي ؟ كما هدف البحث إلى التعريف بدور الاستعلام المصرفي وتبادل المعلومات الائتمانية في تعزيز كفاءة القرار الائتماني المتخذ من الجهاز المصرفي، بما يضمن سلامة السداد وعدم التعثر، ولتحقيق اهداف البحث اعتمدت الدراسة على المنهج الاستقرائي والأسلوب الوصفي التحليلي، وقام الباحثان بأخذ عينة مكونة من (8) مصارف من اجمالي (34) مصرفاً مدرجاً في سوق العراق للأوراق المالية وهي كل من مصرف (الاهلي العراقي ، الشرق الأوسط ، المتحد للاستثمار، اشور الدولي، الخليج التجاري،

1- Postgraduate Student, Federal board of supreme audit, Zainab.nasrat1201k@gmail.com.
2-Professor, Post Graduate Institute for Accounting and Financial Studies, University Baghdad, thair. s @pgiafs.uobaghdad.edu.ig

سومر التجاري، بابل)، واستخدام البرنامج الاحصائي (SPSS V.25) في تحليل اداة البحث (الاستبانة) واختبار فرضيات البحث . توصل البحث إلى مجموعة من النتائج أهمها : وجود علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لمتغير نظام الاستعلام الائتماني على متغير الجدارة الائتمانية، بأبعاده (رأس مال الزبون، المقدرة المالية للزبون، الضمانات المقدمة، الظروف المحيطة)، ولا علاقة تأثير على بعد (شخصية الزبون).

الكلمات المفتاحية: الاستعلام الائتماني، الائتمان المصرفي، الجداة الائتمانية.

المبحث الاول: منهجية البحث

اولاً : مشكلة البحث : تم تشخيص مشكلة البحث من واقع بيئة الاعمال المصرفية التجارية العراقية، اذ لوحظ من قبل الباحثة لدى تطبيقها فترة الدراسة، ان بعض المصارف التجارية لا تهتم بشكل كافي بدراسة المقدرة الائتمانية للزبائن وجمع المعلومات عنهم، مما يجعل عملية منح الائتمان تتخللها الكثير من المخاطر، وسلامة اتخاذ القرار من قبل ادارة المصرف)، اذ يتسبب القرار المبني على معلومات غير وافية عن الزبائن ومنحهم الائتمان، بتعثر اولائك الزبائن وبالتالي خسارة المصارف، لذلك لابد من دراسة سلامة الموقف الائتماني للزبائن ودراسته جيداً بما يجعل المخاطر الائتمانية في الحد الادنى والمقبول او تجنبها في الوقت المناسب، وعليه يمكن تمثيل مشكلة البحث بمجموعة التساؤلات الاتية:-

1-ما هو اثر نظام تبادل المعلومات الائتماني عن الزبون من قبل المصرف قبل منح الائتمان في كفاءة قرارات منح الائتمان النقدي؟

2-هل يساعد الاستعلام وتبادل المعلومات الائتمانية على توفير بيانات ائتمانية عن الزبائن وعن العملية الممولة، بما يسهم في اتخاذ القرار الائتماني السليم ؟

3-الى اي مدى يساهم تطبيق هذا النظام في تقليل التعثر المصرفي والخسائر في المصارف التجارية ؟

ثانياً : اهمية البحث : تكمن اهمية البحث عن طريق الاتي:

1-تعريف ادارة الجهاز المصرفي (المصارف عينة البحث) على أهمية الاستعلام المصرفي في اتخاذ القرار الائتماني الرشيد، بما يضمن سلامة اموال المصرف والمودعين.

2-ادراك زبائن المصارف التجارية اهمية الحاجة الى تعزيز سمعتهم المصرفية من اجل الحصول على التمويل المناسب والتسهيلات من المصارف بالوقت المناسب.

3-اهمية هذا النظام في انشاء قاعدة بيانات عن الزبائن، وبالتالي سهولة اتخاذ قرار منح الائتمان من خلال ما يوفره هذا النظام من بيانات صحيحة ودقيقة عن زبائنه.

ثالثاً : اهداف البحث : يهدف البحث لتحقيق الاتي:-

1-التعريف بدور الاستعلام المصرفي وتبادل المعلومات الائتمانية في تعزيز كفاءة القرار الائتماني المتخذ من الجهاز المصرفي، بما يضمن سلامة السداد وعدم التعثر، وبما يحفظ اموال المصرف والمودعين، واستمرار عمليات منح الائتمان لاسيما النقدي للزبائن.

2-بيان اثر نظام الاستعلام وتبادل المعلومات الائتماني في منح الائتمان المصرفي، وسلامة قرار منح الائتمان، كذلك تقليل مخاطر عدم السداد .

رابعاً : فرضية البحث : ينطلق البحث من خمسة فرضيات رئيسة وكما يلي :

1-**الفرضية الأولى** (توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لمتغير نظام الاستعلام الائتماني على الجدارة الأئتمانية-**شخصية الزبون**).

2- **الفرضية الثانية** (يوجد اثر ذو دلالة معنوية لمتغير نظام الاستعلام الائتماني على الجدارة الأئتمانية-**رأس مال الزبون**).

3-الفرضية الثالثة (يوجد اثر ذو دلالة معنوية لمتغير نظام الاستعلام الائتماني على متغير الجدارة الأئتمانية- **المقدرة المالية للزبائن**).

4-الفرضية الرابعة (يوجد اثر ذو دلالة معنوية لمتغير نظام الاستعلام الائتماني على متغير الجدارة الأئتمانية- **الضمانات المقدمة**).

5-الفرضية الخامسة (توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لمتغير نظام الاستعلام الائتماني على متغير الظروف المحيطة بالزبون- **الضمانات المقدمة**).

خامساً : حدود البحث

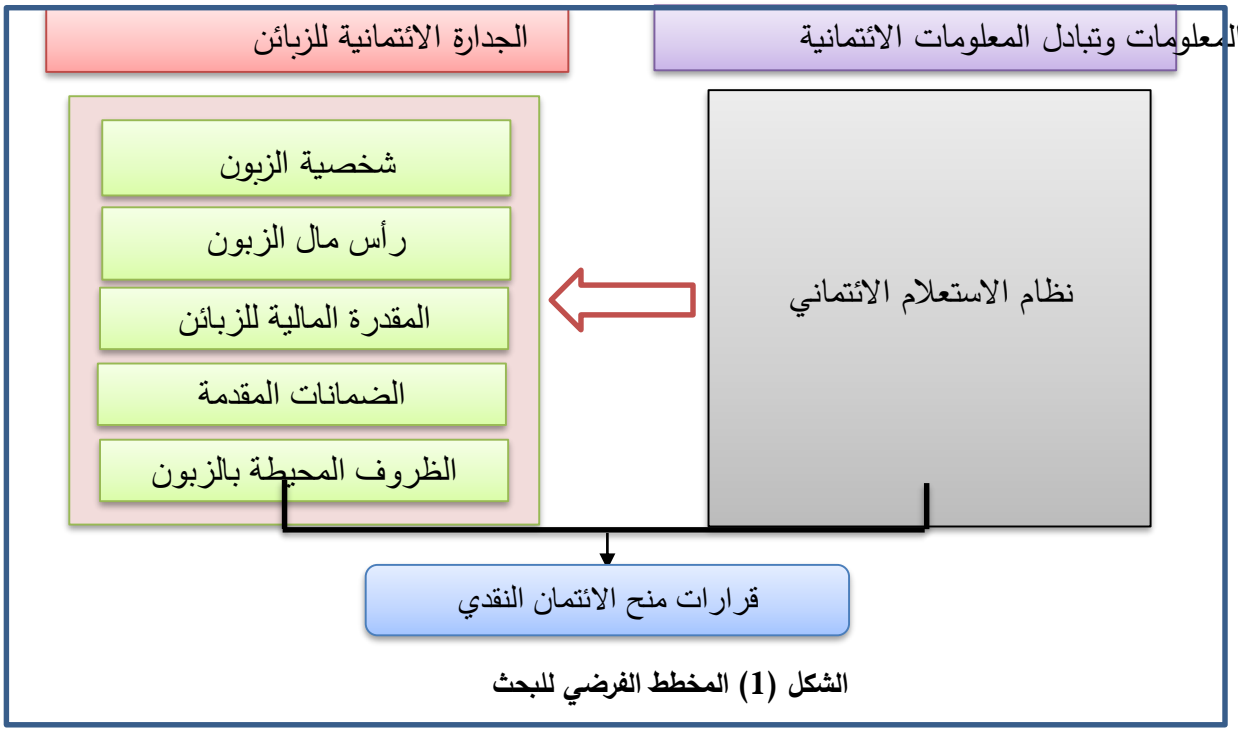
1-الحدود المكانية : تتمثل الحدود المكانية للبحث في المصارف التجارية العراقية الخاصة في بغداد، والمدرجة في سوق العراق للاوراق المالية والبالغ عددها (34) مصرف .

2-عينة البحث: تم اختيار عينة من المصارف التجارية العراقية الخاصة المدرجة في سوق العراق للاوراق المالية مكونة من (8) مصارف تم اختيارها كونها من المصارف البارزة وذات نشاط كبير ضمن المصارف الخاصة وهي كل من مصرف (الاهلي العراقي، الشرق الاوسط، المتحد للاستثمار، اشور الدولي، الخليج التجاري، سومر التجاري، بابل) .

3-الحدود البشرية : شملت موظفي المصارف عينة البحث العاملين في قسمي الائتمان وادارة المخاطر) وقد تم توزيع اداة البحث الاستبانه من قبل الباحثة بالطريقة الميسرة، اذ جرى توزيع (90) استمارة في المصارف عينة البحث ومن ثم استرداد (80) استمارة واستبعاد (5) لعدم صلاحيتها للتحليل، واستخلاص النتائج من 75 استبانة .

سادساً : منهج البحث : أعتمد البحث المنهج الوصفي، والاستقرائي والمنهج الكمي وذلك بدراسة الظاهرة نظرياً والتعبير عنها كماً من خلال جمع وتحليل البيانات عن طريق اداة البحث الاستبانة .

سابعاً : النموذج الفرضي للبحث : تم بناء المخطط الفرضي للبحث والذي يتكون من متغير المعلومات وتبادل المعلومات الائتمانية بوصفه المتغير المستقل، والمتغير التابع، الملاءة الائتمانية للزبائن وكما في الشكل (1) يتمثل المخطط الفرضي للبحث بالاتي :



الشكل (1) المخطط الفرضي للبحث

المصدر : اعداد الباحثان

المبحث الثاني:

اولاً : الائتمان المصرفي : الائتمان المصرفي هو المتاجرة بالودائع النقدية من قبل المصرف التي تعود ملكيتها الى الشركات والمؤسسات وافراد المجتمع مع خضوع هذه المتاجرة لاسس وعوامل استقر عليها العرف المصرفي، يتم التنازل عن مال حاضر لقاء الحصول على مال مع فوائده في المستقبل اساسه منح الثقة ، يتم هذا بوضع مبلغ مالي معين تحت تصرف الزبون مقابل تعهد الزبون لاعادة المبلغ مع فوائده في تاريخ (فترة) المتفق عليه .(**السلطان، 2007 ، 18**)، ويعد الائتمان المصرفي بمختلف انواعه اهم الخدمات المصرفية التي تقدمها المصارف التجارية الى زبائنها ، حيث يمنح الائتمان الى الافراد ومؤسسات الاعمال والمنظمات الحكومية لكي يتمكنو من المباشرة في انشطتهم الاستثمارية ، وبالتالي تحقيق النمو لمشاريعهم التي تساهم في تنمية البلد الاقتصادية **(Olokoyo,2011: 35)**، وقد اورد الكتاب والباحثين في حقل الادارة المالية العديد من تعريفات الائتمان المصرفي نورد بعضاً منها كما في الجدول (1) ادناه:

الجدول (1) تعريفات الائتمان المصرفي بحسب اراء الكتاب والباحثين

ت	المصدر	التعريف
1	داود : 2012 : 30	هي القروض التي تمنحها المصارف لزبائنها من الافراد والمؤسسات المالية وحتى المصارف الاخرى، ويحمل هذا الاستثمار من جانب المصارف الى المخاطرة في حالة عدم قيام المقترضين بسداد القرض وفوائده في الوقت المحدد .
2	Rym Ayadi, Michel Keoula , Willem Pieter De Groen , 2017 , 89 .	هو مبلغ من المال يقوم المصرف بالتخلي عنه بناءً على طلب محرر من احد الزبائن وبشروط ومحددات معينة يضعها المقرض (المصرف) على ان يتعهد الطرف الثاني(المقترض) بإعادة المبلغ على شكل دفعات متساوية مع دفع فوائد بنسبة مئوية متفق عليها مسبقاً على اصل المبلغ.
3	محمد وحسين :2019 : 87	هي المبالغ النقدية التي يضعها المصرف تحت تصرف زبائنه المتعاملين معه وغيرهم لتمويل حاجاتهم التجارية والاجتماعية ولمدة معينة يتم الاتفاق عليها ، مقابل تعهد المقترض سداد المبلغ مع فوائده دفعة واحدة او على شكل دفعات وحسب ما تم الاتفاق عليه بين الطرفين .
4	الطائي : 2020 : 19	هو الثقة التي تمنح من المصرف للزبون سواء كان فرداً او شركة حيث يضع المصرف مبلغ معين من النقود تحت تصرفه ، او يكلفه لمدة محددة يتفق الطرفان عليها ، يقوم المقترض في نهاية تلك المدة بالوفاء بالتزاماته ، وذلك مقابل الحصول المصرف على عائد معين يتمثل في الفوائد والعمولات اضافة باسترداد المبلغ الاصلي .

المصدر : اعداد الباحثان بالاعتماد على المصادر المذكورة اعلاه.

وبناءاً على ما ورد من تعريفات للائتمان كما ذكر في الجدول، يرى الباحثان ان غالبية التعريفات اقتصرت على الجانب الائتمان من منظور نقدي فقط، في حين ان المصارف تقدم الائتمان بنوعيه النقدي والتعهدي، ويمكن لها ان تضع تعريفاً اجرائياً للائتمان المصرفي بانه اتفاق بين طرفين المصرف والزبون يقدم المصرف بموجبه خدماته المصرفية النقدية والتعهدية الى الافراد، والمؤسسات، على ان تتعهد تلك الاطراف بسداد اصل تلك الخدمات ورسومها، او الفوائد المستحقة عليها دفعة واحدة او على شكل اقساط في تواريخ محددة، فضلاً عن تقديم المدين مجموعة من الضمانات التي تؤمن استرداد المصرف لأمواله في حالة توقف دفع الاقساط من قبل الزبون وبدون تعريضه للخسارة.

ثانيـــاً : أهميـــة الائتمـــان المصـــرفي : للائتمـــان المصـــرفي اهميـــة كبيـــرة بعـــد التطـــورات فـــي المجـــالات الاقتصـــادية، والتكنولوجيـــة، اذ يـــؤدي دوراً كبيـــراً فـــي تنميـــة القطاعـــات الاقتصـــادية بواســـطة عمليـــات الاقـــراض التـــي تقـــدمها المصـــارف،

للزبائن بأنواعهم المختلفة (افراد وشركات)، وتوفيره الاموال اللازمة للقطاعات المختلفة وتوجيهها نحو الانشطة المختلفة سواء الصناعية والزراعية والتجارية، لتنفيذ مشاريع انتاجية وخدمية وغيرها، مما يؤدي الى السير نحو التشغيل الكامل للنشاط الاقتصادي، وبما يعود بالنفع على الاقتصاد الوطني وعلى المستثمرين أنفسهم من الارباح التي يحصلون عليها، كما يعد الاقراض للمصدر الربح الاساسي له من خلال الفوائد المتحققة اذ يعد من اهم الانشطة المصرفية، ومن ثم تتجلى اهمية الائتمان لكل من المصرف والاقتصاد الوطني والمستثمر **(عبد الهادي : 2016 : 9)** .

وتتمثل اهمية الائتمان المصرفي للأطراف الاساسية بالاتي :-

1-المصارف : تعود أهمية الائتمان المصرفي بالنسبة للمصارف التجارية من دوره في تحقيق الاهداف التي تسعى المصارف جميعها الى تحقيقها من حيث العوائد، والارباح اذ تمثل القروض المصرفية المصدر الاساسي للحصول على الايرادات التي تستند عليها المصارف في عملها، وذلك في شكل معدل الفائدة والارباح الاخرى، وبما ان الائتمان المصرفي يمثل القسم الاكبر من موجودات المصرف، ومن ثم فأن جودته تمثل المعيار الاساسي والاهم للجدارة للمصرف نفسه **(Ottavia, 2011, 31)** .

2-الاقتصاد الوطني : للائتمان المصرفي دوراً بارزاً في النمو الاقتصادي للبلد ، وتسهيل انتقال رؤوس الاموال الى الوحدات الاكثرة كفاءة وفعالية في استخدامها، والاسهام في تمويل التجارة الدولية سواء من خلال عمليات التصدير، ام من تنفيذ الاعتمادات المستندية، او من خلال اصدار خطابات الضمان المحلية والخارجية **(Aremu, 2010 , 54)** .

3-المستثمرين : تعتبر التسهيلات الائتمانية الممنوحة من المصارف التجارية من أهم مصادر التمويل للمستثمرين أذ يعتمدون عليها لغرض القيام بمشاريعهم المختلفة ، وتتضمن التسهيلات الائتمانية الحسابات الجارية لحساب الزبائن ، والقروض المصرفية وغيرها من التسهيلات **(Alrawashdeh ,et al , 2013 ; 133)** .

ثالثاً : انواع الائتمان المصرفي : يتميز الائتمان المصرفي بمرونة عالية وتنوع كبير ويمكن بيان انواعه بالاتي :-

1- الائتمان النقدي (التسهيلات المباشرة) : وهي التدفقات النقدية المباشرة اي تقديم مباشر للاموال للزبون، وتعد شكل من اشكال الائتمانية الذي يقوم المصرف بمنحه لحساب المقترض، وتدعى تسهيلات أئتمانية ممولة، وهي (الحساب الجاري المكشوف، او ما يسمى بالسحب على المكشوف، والقروض والتسليفات بأنواعها القروض الاستهلاكية، والقروض العقارية والصناعية والزراعية، وقروض تمويل الواردات، والصادرات وهذه القروض بجميع انواعها تشمل القروض قصيرة الاجل والقروض متوسطة او طويلة الاجل والكمبيالات المخصومة **(الشمري ، 2009 ، 76)** .

2- الائتمان التعهدي (التسهيلات الائتمانية غير المباشرة) : وهي التسهيلات غير الممولة اي لا تحتوي في طبيعتها على التمويل من المصرف ولكن قد تمول وتصبح تسهيلات ائتمانية ممولة، ويطلق على هذا النوع التزامات طارئة واهم هذه التسهيلات غير الممولة، (خطابات الضمان وهي الكفالات باختلاف انواعها الابتدائية والنهائية وضمان الدفعات المقدمة، والاعتمادات المستندية) **(طه : 2013 : 61)** .

رابعاً : العوامل المؤثرة في اتخاذ قرار منح الائتمان المصرفي : تعد العوامل المؤثرة في اتخاذ قرار منح الائتمان من المواضيع الاكثر حساسية لإدارة كافة المؤسسات لما لها من تأثير ايجابي ذات العلاقة خاصة الرقابية والبنوك المركزية وكذلك المؤسسات الاستثمارية لما لها من تأثير ايجابي في نشاط الاقتصاد العام والمصارف بشكل خاص بما يحققه من نمو وتطور للمصرف والمحافظة عليه ولان ليس من السهولة المحافظة والثبات الا وفق معايير معينة. اذ ان نجاح المصرف في تحقيق التوازن بين السعي للحصول على الاموال وتوفيرها بمختلف الوسائل واعادة استخدام تلك الاموال بما يحقق أقصى درجات الربحية، ويعتمد في ذلك على صواب قرارات منح الائتمان، وبالتالي لا بد من توفر مجموعة من المعايير والاسس التي ينبغي على اساسها منح الائتمان للزبائن بطريق تحقق الربحية للمصرف وتجنبه التعثر وتقليل تعرضه لمخاطر ائتمانية غير محسوبة يترتب عليها ضياع أموال مودعيه، او اهتزاز ثقتهم، مما يضطرهم لسحب اموالهم، وبالتالي مواجهة ازمة سيولة، اذ يوجد عوامل تؤثر على القرار الائتماني لدى محللي الائتمان،

وكذلك يوجد معايير خاصة تتبع قبل منح الائتمان للزبون، فعند تقديم طلبات منح التسهيلات الائتمانية الى المصرف يتم دراسة طبيعة عمل الزبون ووضع المنافسين في نفس المجال، اضافة الى التوقعات المستقبلية لوضعه، فضلاً عن تحليل التدفقات النقدية وتحديد الامكانيات المالية للزبون طالب التسهيل. (James , 2011 :3) (خضير ويعقوب، 2021: 149). بالتالي يمكن ملاحظة ان العوامل التي تؤثر على القرار الائتماني منها ما يتعلق بالعميل نفسه، ومنها ما يتعلق بالمصرف مانح الائتمان، ومنها ما يتعلق بموضوع الائتمان، وفي ادناه اهم هذه العوامل هي : **العوامل المؤثرة في القرار الائتماني والمتعلقة بالزبون نفسه وتشمل :**

أ- شخصية الزبون : تلعب شخصية الزبون دوراً مهماً في قرار حصوله على الائتمان، اذ يسعى الزبون صاحب السمعة الجيدة لسداد قرضه بشتى السبل وذلك بغض النظر عن وضعه المادي وما يصيبه من أزمات مالية؛ للحفاظ على سمعته، اذ يشكل اسم الزبون وشهرته ومكانته الاجتماعية رصيداً هاماً لدى الغير، ويمكن للمصرف الحكم على شخصية الزبون من خلال وسطه التجاري، شركائه زبائنه وموردية، فضلاً عن ملف الزبون ان وجد لدى المصرف او المصارف الاخرى، **(عبد السادة والشمري، 2019: 16)** وكذلك المعلومات التي يستقصيها المصرف من المصادر التجارية او الاجتماعية والتي تهدف الى التعرف اكثر على سلوك الزبون والتزاماته بتعهداته، وعد تعرضه سابقاً او حاضراً لاي نوع من دعاوي الاحتجاج او الافلاس او ما شابه، كما ان هناك بعضاً من المؤشرات التي يمكن عن طريقها التعرف الى سمعة الزبون من خلالها كالسجلات السابقة للمؤسسات التي تتعامل مع الزبون وشهادات اثبات الشخصية واي مستندات يقدمها الزبون عن نفسه وعمله، فضلاً عن التصرفات الشخصية للزبون وكذلك المقابلات الشخصية مع الزبون . **(هزام والدباس، 2021: 187)**

ب- رأس المال : وهو مؤشر يعبر عن درجة تحمل الزبون وقدرته على تغطية المخاطر، حيث يسمح لكل دولة تطبيق قواعدها الخاصة بكفاية رأس المال، وبتطبيق واستخدام الاتفاقيات الدولية مثل اتفاقية بازل، إلا انه من الصحيح ايضا إن هذه المعايير ستوجد صعوبات أمام المصارف عموما في استقطاب مصادر التمويل الدولية؛ بسبب التصنيفات الائتمانية المتدنية لبعض المصارف، فضلاً عن إنها ستفرض ضغوطا على المصارف لتدعيم مستويات رسملتها ومعدلات كفاية رأس المال بسبب المخاطر الجديدة لا سيما مخاطر التشغيل(Operational risk) أضف إلى ذلك الضغوط أيضا على المصارف من اجل تطوير سياسات وممارسات إدارة المخاطر المالية على تنوعها والانتقال تدريجيا من أسلوب التقييم الائتماني الخارجي إلى أسلوب التقييم الائتماني الداخلي الذي يصنف زبائن المصرف وحسب ملاءتهم الائتمانية .

ج-قدرة الزبون : تتمثل بقدرته على الوفاء بالتزاماته سواء للمصارف او اي التزامات مالية اخرى، فضلاً عن قدرته على التكيف في مواجهة التغيرات التي قد تتعرض لها البيئة التي يعمل فيها، وكذلك قدرته على توليد الدخل وبالتالي القدرة على سداد القرض، ويتم التعرف على هذه القدرة من خلال ادوات ووسائل التحليل المالي والمحاسبي للقوائم المالية الخاصة بالعميل **(عبد، 2012: 310).**

د- الضمانات التي يمكن للزبون ان يقدمها : يقصد بالضمان مقدار ما يملكه الزبون من موجودات منقولة وغير منقولة، التي يرهنها لتوثيق الائتمان المصرفي، ويأتي الضمان بمثابة تعزيز او حماية لمخاطر معينة تتعرض لها ادأرة الائتمان في المصارف عندما تتخذ قرار بمنح الائتمان؛ ولذلك كلما زاد احتمال الخطر الذي يحيط بالعملية الائتمانية كلما كانت الضمانات المطلوبة اكبر لحماية حقوق المصرف، اذ تحدد نسبة الضمانات (100 % او 150% او 200%) او اقل من ذلك بحسب جودة وايجابية العوامل الاخرى المؤثرة في القرار الائتماني، وقد يكون الضمان شخصاً ذو كفاءة مالية وسمعة حسنة تؤهله ليمثل ضامناً في تسديد الائتمان، كما يمكن ان يكون الضمان مملوكاً لشخص آخر وافق ان يكون ضامناً للعميل (الزبيدي، 2015 :148).

المبحث الثالث:

اولاً : نبذة عن مجتمع البحث وعينته : يتكون مجتمع البحث من المصارف العراقية الخاصة في بغداد، والمدرجة في سوق العراق للاوراق المالية والبالغ عددها (34) مصرفاً. وتم اختيار عينة عمدية مكونة من سبعة مصارف تمثل (21%) من مجتمع البحث، تم اختيارها لسمعتها وتاريخها اذ انها ليست مصارفاً فتياً، لها خبرة في التعامل مع الزبائن وهي كما يلي :

1-مصرف الشرق الاوسط العراقي للاستثمار : تأسس المصرف سنة (1993) ويبلغ رأس ماله حالياً 250 مليار دينار عراقي، يمتلك عدد من الفروع المنتشرة في العراق تبلغ (18) فرعاً، بواقع (6) في بغداد و(12) في المحافظات، ويهدف المصرف الى تحقيق الاتي :

أ- تعزيز الثقة بالجهاز المصرفي العراقي ، وخلق التوعية في الاوساط المالية ، والتجارية بأهمية العمل المصرفي ، وتعزيز فهم الجمهور للنظام .

ب- حماية اموال المساهمين والمودعين وبناء علاقات طيبة معهم ومع بقية الزبائن عموماً.

ج-الحد من الجرائم المالية بمافيها الاحتيال وغسيل الاموال ومكافحة تمويل الارهاب ، وابلاغ البنك المركزي العراقي بأي معاملة مريبة .

2-مصرف الخليج التجاري : تأسس المصرف سنة (1999) ويبلغ رأس ماله حالياً 300 مليار دينار عراقي، يمتلك عدد من الفروع المنتشرة في العراق تبلغ (19) فرعاً، موزعة بواقع (5) في بغداد و(14) في المحافظات، ويهدف المصرف الى تحقيق الاتي :

أ- تطبيق مفهوم الشمول المالي بواساطة الشمولية في تقديم الخدمات المصرفية عن طريق التوسع في صيغ الاستثمار، والتمويل، والمنتجات المصرفية .

ب- استقطاب الزبائن من ترويج الخدمات المصرفية عن طريق توسيع شبكة فروع المصرف واجهزة الصراف الالي .

ج-مواكبة التطورات الحاصلة في استعمالات تكنولوجيا المعلومات المصرفية المتقدمة، وتوظيفها باستمرار لتأمين انجاز الخدمات المصرفية بفاعلية وكفاية عالية تطبيقاً لادارة الجودة الشاملة.

3-المصرف الاهلي العراقي : تأسس المصرف سنة (1995) ويبلغ رأس ماله حالياً 250 مليار دينار عراقي، يمتلك عدد من الفروع المنتشرة في العراق تبلغ (12) فرعاً، موزعة بواقع (5) في بغداد و(7) في المحافظات، ويهدف المصرف الى تحقيق الاتي :

أ- تطوير المنتجات والخدمات المصرفية التي تخدم شرائح المجتمع المستفدين من انشطة المصرف .

ب- يسعى المصرف للعمل على الاسهام الفعال في تطوير القطاع المصرفي العراقي من تطبيق افضل الخدمات المصرفية العالمية.

ج-تقديم الحلول المالية الشاملة التي تمكن الافراد ، والشركات من تطوير اعمالهم وتوفير احتياجاتهم بكل سهولة وسرعة .

د- تعزيز المزايا التنافسية للمنتجات وخدمات المصرف وذلك من تطوير البنية التحتية للخدمات المصرفية الالكترونية.

4-مصرف بابل : تأسس المصرف سنة (1999) وباشر بممارسة اعماله بتاريخ 1999/8/1، برأس مال بلغ حينها 500 مليون دينار عراقي بموجب شهادة التأسيس المرقمة (6769) وتم زيادة راس ماله بتوجيه من البنك المركزي العراقي ليصبح (250) مليار دينار عراقي في الوقت الحالي، يمتلك عدد من الفروع المنتشرة في العراق تبلغ (11) فرعاً في بغداد والمحافظات (الموصل ، كربلاء ، البصرة ، النجف ، الناصرية ، الحلة ، العمارة) وللمصرف شبكة واسعة من المصارف المراسلة خارج العراق في (لبنان ، البحرين ، الاردن ، تركيا ، فرنسا)، ويهدف المصرف الى تحقيق الاتي :

أ- تحقيق اهدافه ضمن القوانين النافذة وفي اطار السياسة العامة للدولة عن طريق ممارسة اعمال الصيرفة التجارية.

ب- تقديم الخدمات المصرفية المتنوعة .

5-المصـــرف المتحـــد للاســـتثمار: تأسـس المصـرف سـنة (1994) ويبلـغ رأس مالـه حالياً 300 مليـار دينـار عراقـي، يمتلـك عـدد مـن الفـروع المنتشـرة فـي العـراق تبلـغ (21) فرعـاً، موزعـة بواقـع (5) فـي بغـداد و(16) فـي المحافظـات، ويهدف المصرف الى تحقيق الاتي :

أ- الاسهام في تنشيط فعاليات التنمية الاقتصادية للبلد .

ب- ممارسة اعمال الصيرفة الاستثمارية وتمويل العمليات ذوات الجدوى الاقتصادية متوسطة وطويلة الاجل لمشاريع القطاعين الخاص والمختلط في المجالات التجارية ، والزراعية والصناعية والسياحية والانشائية والخدمية تحت اشراف ورقابة البنك المركزي .

6- مصرف سومر التجاري : تأسس المصرف سنة (1999) ويبلغ رأس ماله حالياً 250 مليار دينار عراقي، يمتلك عدد من الفروع المنتشرة في العراق تبلغ (9) فرعاً، موزعة بواقع (6) في بغداد و(3) في المحافظات، ويهدف المصرف الى تحقيق الاتي :

أ- تحسين، وتطوير خدمات مالية مستدامة تلبي حاجات الزبائن والسوق.

ب- ادخال انظمة مصرفية حديثة في عدة مجالات اهمها غسيل الاموال، وادارة المخاطر المصرفية.

ج-الحفاظ على الموقع الريادي للمصرف بين المصارف الخاصة الاخرى العاملة في العراق، عن طريق تقديم افضل الخدمات للزبائن مع الاستمرار في تحسين تلك الخدمات.

د- يسعى المصرف لان يكون مؤسسة مالية رائدة ومستديمة بكادر مؤهل ذو مهنية وكفاءة عاليين، وامتلاك انظمة مالية متطورة وفعالة قادرة على جذب مصادر تمويل متنوعة وبما يسهم في تحقيق اهدافه.

7- مصرف اشور الدولي : تأسس المصرف سنة (2005) ويبلغ رأس ماله حالياً 250 مليار دينار عراقي، يمتلك عدد من الفروع المنتشرة في العراق تبلغ (9) فرعاً، موزعة بواقع (3) في بغداد و(6) في المحافظات، ويهدف المصرف الى تحقيق الاتي :

أ- ادخال انظمة مصرفية حديثة في عدة مجالات اهمها غسيل الاموال ، وادارة المخاطر المصرفية .

ب- تحسين، وتطوير خدمات مالية مستدامة تلبي حاجات الزبائن والسوق .

ج-يسعى المصرف لان يكون مؤسسة مالية رائدة ومستديمة بكادر مؤهل ذو مهنية وكفاءة عاليين، وامتلاك انظمة مالية متطورة، وفعالة، قادرة على جذب مصادر تمويل متنوعة وبما يسهم في تحقيق اهدافه .

الحفاظ على الموقع الريادي للمصرف بين المصارف الخاصة الاخرى العاملة في العراق، عن طريق تقديم افضل الخدمات للزبائن مع الاستمرار في تحسين تلك الخدمات .

ثانياً: اختبار فرضيات البحث : قبل البدء باختبار فرضيات الدراسة يجب التحقق اولاً من ان متغيرات الدراسة تخضع للتوزيع الطبيعي كما في الجدول الاتي:-

جدول (2) اختبار التوزيع الطبيعي

المتغيرات	Kolmogorov-Smirnov Test	Asymp. Sig
المحور الاول – شخصية الزبون	0.100	0.054
المحور الثاني – رأس المال الزبون	0.097	0.082
المحور الثالث – المقدرة المالية للزبائن	0.100	0.059
المحور الرابع – الضمانات المقدمة	0.096	0.084
المحور الخامس – الظروف المحيطة بالزبون	0.092	0.071
المحور السادس – نظام الاستعلام الائتماني	0.099	0.066

الجدول من اعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات spss

من الجدول اعلاه نلاحظ ان القيمة الاحتمالية لاختبار كولمكروف-سميرنوف ولجميع متغيرات محاور الدراسة اكبر من (5%) وهذا يدل على ان المتغيرات تخضع للتوزيع الطبيعي ويمكن اختبار فرضيات الدراسة.

أولاً– الفرضية الرئيسية الأولى (توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لمتغير نظام الاستعلام الائتماني على الجدارة الائتمانية–شخصية الزبون (افراد + شركات)لاختبار الفرضية الرئيسية الاولى سيتم الاعتماد على تحليل الانحدار البسيط حيث ان المتغير المستقل هو (نظام الاستعلام الائتماني) والمتغير المعتمد هو (الجدارة الائتمانية–شخصية الزبون).

أما فيما يتعلق بنتائج تحليل التباين ANOVA لاختبار معنوية الانحدار البسيط فكانت كما في الجدول الاتي:

جدول (3) مجموع المربعات ومربع معامل التحديد واخبار F لاختبار علاقة التأثير

مصادر التباين لمتغير شخصية الزبون	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	مربع معامل التحديد	قيمة F	القيمة الاحتمالية sig
الانحدار Regression	0.14	1	0.14	0.04	3.36	0.07
البواقي Residual	3.14	73	0.04			
الكلي Total	3.28	74				

معاملات المتغير المستقل	المعاملات المعيارية (Beta)	الخطأ المعياري St. Error	قيمه اختبار t المحسوبة	القيمة الاحتمالية sig
الثابت	2.04	0.25	8.17	0.00
نظام الاستعلام الائتماني	0.11	0.06	1.83	0.07

الجدول من اعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات spss

من جدول (3) السابق نلاحظ ان مربع معامل التحديد كانت قيمته (0.04) اي ان متغير نظام الاستعلام الائتماني يفسر ما نسبته 4% من متغير الجدارة الائتمانية–شخصية الزبون، وان قيمة F الحسابية هي (3.36) وبمقارنتها مع قيمة F الجدولية بدرجة حرية (1 ،73) وكانت قيمتها (3.98) نلاحظ أن قيمة F الحسابية أصغر من قيمة F الجدولية وبذلك نرفض الفرضية وهذا ما تؤكده القيمة الاحتمالية للاختبار وكانت (0.07) اكبر من مستوى الدلالة (5%) ،وهذا يدل على ان الانموذج غير صالح لقياس العلاقة السببية بين المتغير المستقل والمتغير التابع اي نرفض الفرضية السابقة بمعنى (لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لمتغير نظام الاستعلام الائتماني على الجدارة الائتمانية–شخصية الزبون).

ثانياً– الفرضية الرئيسية الثانية (توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لمتغير نظام الاستعلام الائتماني على الجدارة الأئتمانية–رأس المال الزبون) لاختبار الفرضية الرئيسية الثانية سيتم الاعتماد على تحليل الانحدار البسيط حيث ان المتغير المستقل هو (نظام الاستعلام الائتماني) والمتغير المعتمد هو (الجدارة الائتمانية–رأس المال الزبون).

أما فيما يتعلق بنتائج تحليل التباين ANOVA لاختبار معنوية الانحدار البسيط فكانت كما في الجدول الاتي:

جدول (4) مجموع المربعات ومربع معامل التحديد واختبار F لاختبار علاقة التأثير

مصادر التباين لمتغير رأس مال الزبون	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	مربع معامل التحديد	قيمة F	القيمة الاحتمالية sig
الانحدار Regression	0.30	1	0.30	0.06	4.46	0.04
البواقي Residual	4.90	73	0.07			
الكلي Total	5.20	74				

معاملات المتغير المستقل	المعاملات المعيارية (Beta)	الخطأ المعياري St. Error	قيمه اختبار t المحسوبة	القيمة الاحتمالية sig
الثابت	2.06	0.31	6.58	0.00
نظام الاستعلام الائتماني	0.15	0.07	2.11	0.04

الجدول من اعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات spss

من جدول (4) السابق نلاحظ ان مربع معامل التحديد كانت قيمته (0.06) اي ان متغير نظام الاستعلام الائتماني يفسر ما نسبته 6% من متغير الجدارة الائتمانية– رأس المال الزبون، وان قيمة F الحسابية هي (4.46) وبمقارنتها مع قيمة F الجدولية بدرجة حرية (1 ،73) وكانت قيمتها (3.98) نلاحظ أن قيمة F الحسابية أكبر من قيمة F الجدولية وبذلك نقبل الفرضية وهذا ما تؤكده القيمة الاحتمالية للاختبار وكانت (0.04) اقل من مستوى الدلالة (5%) ،وهذا يدل على ان الانموذج صالح لقياس العلاقة السببية بين المتغير المستقل والمتغير التابع اي نقبل الفرضية السابقة بمعنى(توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لمتغير نظام الاستعلام الائتماني على متغير الجدارة الائتمانية– رأس المال الزبون). اما لاختبار معاملات الانحدار الخطي البسيط والمتعلقة بالأنموذج والذي يمكن التوصل اليه من خلال الجدول (4) نلاحظ ان قيمة اختبار t لمعامل (نظام الاستعلام الائتماني) قد بلغ (2.11) والقيمة الاحتمالية له (0.04) وهي اقل من مستوى الدلالة (0.05) مما يشير الى ان متغير(نظام الاستعلام الائتماني) له اثر ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية (0.05) على متغير (رأس المال الزبون) وان قيمة هذا العامل كانت (0.15) في معادلة الانحدار البسيط بمعنى أن التغير بمقدار وحدة واحدة من متغير نظام الاستعلام الائتماني سيغير بمقدار (0.15) وحدة من متغير رأس المال الزبون.

اما معادلة الانحدار البسيط فيمكن تمثيلها كالاتي:-

$$Y = 2.06 + 0.15\ X$$

حيث

Y: المتغير التابع (رأس المال الزبون)

X: المتغير المستقل (نظام الاستعلام الائتماني)

ثالثاً– الفرضية الرئيسية الثالثة (توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لمتغير نظام الاستعلام الائتماني على متغير الجدارة الائتمانية – المقدرة المالية للزبائن) لاختبار الفرضية الرئيسية الثالثة سيتم الاعتماد على تحليل الانحدار البسيط حيث ان المتغير المستقل هو (نظام الاستعلام الائتماني) والمتغير المعتمد هو (الجدارة الائتمانية–المقدرة المالية للزبائن).

أما فيما يتعلق بنتائج تحليل التباين ANOVA لاختبار معنوية الانحدار البسيط فكانت كما في الجدول الاتي :

جدول (5) مجموع المربعات ومربع معامل التحديد واخبار F لاختبار علاقة التأثير

مصادر التباين لمتغير المقدرة المالية للزبائن	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	مربع معامل التحديد	قيمة F	القيمة الاحتمالية sig
الانحدار Regression	0.53	1	0.53	0.14	11.73	0.00
البواقي Residual	3.30	73	0.05			
الكلي Total	3.82	74				
معاملات المتغير المستقل	المعاملات المعيارية (Beta)	الخطأ المعياري St. Error	قيمه اختبار t المحسوبة	القيمة الاحتمالية sig		
الثابت	1.84	0.26	7.17	0.00		
نظام الاستعلام الائتماني	0.20	0.06	3.43	0.00		

الجدول من اعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات spss

من جدول (5) السابق نلاحظ ان مربع معامل التحديد كانت قيمته (0.14) اي ان متغير نظام الاستعلام الائتماني يفسر ما نسبته 14% من متغير الجدارة الائتمانية– المقدرة المالية للزبائن، وان قيمة F الحسابية هي (11.73) وبمقارنتها مع قيمة F الجدولية بدرجة حرية (1 ،73) وكانت قيمتها (3.98) نلاحظ أن قيمة F الحسابية أكبر من قيمة F الجدولية وبذلك نقبل الفرضية وهذا ما تؤكده القيمة الاحتمالية للاختبار وكانت (0.00) اقل من مستوى الدلالة (5%) ،وهذا يدل على ان الانموذج صالح لقياس العلاقة

السببية بين المتغير المستقل والمتغير التابع اي نقبل الفرضية السابقة بمعنى(توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لمتغير نظام الاستعلام الائتماني على متغير الجدارة الائتمانية– المقدرة المالية للزبائن).

اما لاختبار معاملات الانحدار الخطي البسيط والمتعلقة بالأنموذج والذي يمكن التوصل اليه من خلال الجدول (5) نلاحظ ان قيمة اختبار t لمعامل (نظام الاستعلام الائتماني) قد بلغ (3.43) والقيمة الاحتمالية له (0.00) وهي اقل من مستوى الدلالة (0.05) مما يشير الى ان متغير(نظام الاستعلام الائتماني) له اثر ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية (0.05) على متغير (المقدرة المالية للزبائن) وان قيمة هذا العامل كانت (0.20) في معادلة الانحدار البسيط بمعنى أن التغير بمقدار وحدة واحدة من متغير نظام الاستعلام الائتماني سيغير بمقدار (0.20) وحدة من متغير المقدرة المالية للزبائن .

اما معادلة الانحدار البسيط فيمكن تمثيلها كالاتي:–

$$Y = 1.84 + 0.20\ X$$

حيث

Y: المتغير التابع (المقدرة المالية للزبائن)

X: المتغير المستقل (نظام الاستعلام الائتماني)

رابعاً – الفرضية الرئيسية الرابعة (توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لمتغير نظام الاستعلام الائتماني على متغير الجدارة الائتمانية– الضمانات المقدمة) لاختبار الفرضية الرئيسية الرابعة سيتم الاعتماد على تحليل الانحدار البسيط حيث ان المتغير المستقل هو (نظام الاستعلام الائتماني) والمتغير المعتمد هو (الجدارة الائتمانية– الضمانات المقدمة).

أما فيما يتعلق بنتائج تحليل التباين ANOVA لاختبار معنوية الانحدار البسيط فكانت كما في الجدول الاتي:

جدول (6) مجموع المربعات ومربع معامل التحديد واخبار F لاختبار علاقة التأثير

مصادر التباين لمتغير الضمانات المقدمة	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	مربع معامل التحديد	قيمة F	القيمة الاحتمالية sig
الانحدار Regression	0.49	1	0.49	0.13	11.30	0.00
البواقي Residual	3.19	73	0.04			
الكلي Total	3.68	74				

معاملات المتغير المستقل	المعاملات المعيارية (Beta)	الخطأ المعياري St. Error	قيمه اختبار t المحسوبة	القيمة الاحتمالية sig
الثابت	1.78	0.25	7.07	0.00
نظام الاستعلام الائتماني	0.20	0.06	3.36	0.00

الجدول من اعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات spss

من جدول (6) السابق نلاحظ ان مربع معامل التحديد كانت قيمته (0.13) اي ان متغير نظام الاستعلام الائتماني يفسر ما نسبته 13% من متغير الجدارة الائتمانية– الضمانات المقدمة، وان قيمة F الحسابية هي (11.30) وبمقارنتها مع قيمة F الجدولية بدرجة حرية (1 ،73) وكانت قيمتها (3.98) نلاحظ أن قيمة F الحسابية أكبر من قيمة F الجدولية وبذلك نقبل الفرضية وهذا ما تؤكده القيمة الاحتمالية للاختبار وكانت (0.00) اقل من مستوى الدلالة (5%) ،وهذا يدل على ان الانموذج صالح لقياس العلاقة السببية بين المتغير المستقل والمتغير التابع اي نقبل الفرضية السابقة بمعنى(توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لمتغير نظام الاستعلام الائتماني على متغير الجدارة الائتمانية– الضمانات المقدمة).

اما لاختبار معاملات الانحدار الخطي البسيط والمتعلقة بالأنموذج والذي يمكن التوصل اليه من خلال الجدول (6) نلاحظ ان قيمة اختبار t لمعامل (نظام الاستعلام الائتماني) قد بلغ (3.36) والقيمة الاحتمالية له (0.00) وهي اقل من مستوى الدلالة (0.05)

مما يشير الى ان متغير(نظام الاستعلام الائتماني) له اثر ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية (0.05) على متغير (الضمانات المقدمة) وان قيمة هذا العامل كانت (0.20) في معادلة الانحدار البسيط بمعنى أن التغير بمقدار وحدة واحدة من متغير نظام الاستعلام الائتماني سيغير بمقدار (0.20) وحدة من متغير الضمانات المقدمة.

اما معادلة الانحدار البسيط فيمكن تمثيلها كالاتي:-

$$Y = 1.78 + 0.20\ X$$

حيث

Y: المتغير التابع (الضمانات المقدمة)

X: المتغير المستقل (نظام الاستعلام الائتماني)

خامساً – الفرضية الرئيسيه الخامسة(توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لمتغير نظام الاستعلام الائتماني على متغير الظروف المحيطة بالزبون– الضمانات المقدمة) لأختبار الفرضية الرئيسية الخامسة سيتم الاعتماد على تحليل الانحدار البسيط حيث ان المتغير المستقل هو (نظام الاستعلام الائتماني) والمتغير المعتمد هو (الجدارة الأئتمانية–الظروف المحيطة بالزبون).

أما فيما يتعلق بنتائج تحليل التباين ANOVA لاختبار معنوية الانحدار البسيط فكانت كما في الجدول الاتي:

جدول (7) مجموع المربعات ومربع معامل التحديد واخبار F لاختبار علاقة التأثير

مصادر التباين لمتغير الظروف المحيطة بالزبون	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	مربع معامل التحديد	قيمة F	القيمة الاحتمالية sig
الانحدار Regression	1.04	1	1.04	0.11	8.86	0.00
البواقي Residual	8.57	73	0.12			
الكلي Total	9.61	74				

معاملات المتغير المستقل	المعاملات المعيارية(Beta)	الخطأ المعياري St. Error	قيمه اختبار t المحسوبة	القيمة الاحتمالية sig
الثابت	1.42	0.41	3.45	0.00
نظام الاستعلام الائتماني	0.28	0.10	2.98	0.00

الجدول من اعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات spss

من جدول (7) السابق نلاحظ ان مربع معامل التحديد كانت قيمته (0.11) اي ان متغير نظام الاستعلام الائتماني يفسر ما نسبته 11% من متغير الجدارة الائتمانية– الظروف المحيطة بالزبون، وان قيمة F الحسابية هي (8.86) وبمقارنتها مع قيمة F الجدولية بدرجة حرية (1 ،73) وكانت قيمتها (3.98) نلاحظ أن قيمة F الحسابية أكبر من قيمة F الجدولية وبذلك نقبل الفرضية وهذا ما تؤكده القيمة الاحتمالية للاختبار وكانت (0.00) اقل من مستوى الدلالة (5%) ،وهذا يدل على ان الانموذج صالح لقياس العلاقة السببية بين المتغير المستقل والمتغير التابع اي نقبل الفرضية السابقة بمعنى(توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لمتغير نظام الاستعلام الائتماني على متغير الجدارة الائتمانية– الظروف المحيطة بالزبون).

اما لاختبار معاملات الانحدار الخطي البسيط والمتعلقة بالأنموذج والذي يمكن التوصل اليه من خلال الجدول (7) نلاحظ ان قيمة اختبار t لمعامل (نظام الاستعلام الائتماني) قد بلغ (2.98) والقيمة الاحتمالية له (0.00) وهي اقل من مستوى الدلالة (0.05) مما يشير الى ان متغير(نظام الاستعلام الائتماني) له اثر ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية (0.05) على متغير (الظروف المحيطة بالزبون) وان قيمة هذا العامل كانت (0.28) في معادلة الانحدار البسيط بمعنى أن التغير بمقدار وحدة واحدة من متغير نظام الاستعلام الائتماني سيغير بمقدار (0.28) وحدة من متغير الظروف المحيطة بالزبون.

اما معادلة الانحدار البسيط فيمكن تمثيلها كالاتي: –

$$Y = 1.42 + 0.28\ X$$

حيث

Y: المتغير التابع (الظروف المحيطة بالزبون)

X: المتغير المستقل (نظام الاستعلام الائتماني)

المبحث الرابع : الاستنتاجات والتوصيات .

اولاً: الاستنتاجات:

1-تعد عملية تحليل ودراسة معايير الجدارة الائتمانية أهم مرحلة من مراحل منح الائتمان، والتي تمكن الجهات المعنية في المصرف من اتخاذ القرارات الائتمانية اعتمادا على الدقة، والموضوعية، في التعامل مع المعلومات الائتمانية ، ومن ثم يوفر ذلك الإمكانية للمصارف من أتخاذ قراراتها الائتمانية بصورة صحيحة دون تعرضها للمخاطر الائتمانية.

2-عدم وجود أنظمة وتعليمات تحريرية صادرة من البنك المركزي العراقي فيما يتعلق باعتماد نموذج أو معايير للجدارة الائتمانية للزبائن (أفردا، وشركات)، أذ لوحظ بأن المصارف تستند الى ضوابط ونظم بهذا الشأن تتباين من مصرف الى أخر.

3-عدم قيام المصارف بعمل وثيقة تأمين من قبلها على الموجودات المقدمة من زبائنها المقترضين كضمانات للمصرف، من خلال قيام تلك المصارف بالتأمين على تلك الموجودات مع الزام الزبائن بتسديد الدفعات المستحقة للتأمين من قبلهم، وذلك قبل الموافقة على منحهم الائتمان المطلوب .

ثانياً: التوصيات:

1-تأكيد المصارف على التحقق من السمعة الأخلاقية لزبائنها المقترضين لغرض التعرف على القيم التي يتحلون بها والتي تعمل على تعزيز مكانتهم لدى المصرف، حيث تعتبر السمعة الأخلاقية من الأسس المهمة للموافقة على منح القرض للزبون.

2-ضرورة قيام المصارف المانحة للائتمان بزيارة أماكن الشركات المقترضة ، وذلك من أجل التأكد من موجوداتها ومطلوباتها عن طريق السجلات المالية لتلك الشركات للتحقق من مراكزها المالية ، وذلك قبل منحها الائتمان المطلوب.

3-أن تقوم المصارف التجارية العراقية بالتركيز على عناصر الوضع المالي للعميل وذلك بطلب القوائم المالية لنشاط العميل، وتحليلها لمعرفة الوضع المالي للعميل طالب الائتمان ومقدرة ذلك العميل على السداد، وذلك لضمان البنك المقرض باسترداد أمواله الممنوحة للعملاء حين استحقاقها، لاسيما تلك العوامل المتعلقة بالنسب المالية ذات العلاقة بقرار المنح مثل نسب السيولة ونسب النشاط وغيرها من النسب المالية المهمة لتقليل مخاطر الائتمان.

4-يستلزم قيام المصارف بالأصرار على عمل وثيقة التأمين بنفسها على الضمانات العينية المقدمة من قبل زبائنها ، وذلك من أجل التأمين على الموجودات المقدمة كضمان من أي حريق أو ضرر قد يحصل لها ، الأمر الذي يعزز الزيادة في الأمان لحقوق المصرف في حالة حصول تلك الحوادث والتخفيف من تعرضه للعسر المالي نتيجة لذلك .

5-ضرورة قيام المصارف بتحليل المركز المالي للشخص الضامن (الكفيل) للزبائن المقترضين ، للتأكد من مقدرته المالية قبل الموافقة على منح الائتمان المطلوب ، وذلك من أجل التقليل من المخاطر الائتمانية وبالتالي التخفيف والحد من تعثر القروض الممنوحة للزبائن.

المصادر :

1. خضير، محمد احمد ويعقوب، فيحاء عبد الله (2021)، معايير الجدارة الائتمانية للزبائن وأثرها في سيولة المصارف التجارية العراقية الخاصة- بحث تطبيقي في عينة من المصارف التجارية العراقية الخاصة، مجلة دراسات محاسبية ومالية، المجلد (16)، العدد (56).
2. السلطان، ياسمين نعمان جميل (2007)، الديون المتعثرة واثرها في الاداء المالي للمصارف – دراسة تطبيقية في مصرف الائتمان العراقي – شركة مساهمة خاصة، راسة ماجستير، المعهد العربي للمحاسبة والتدقيق وهو جزء من متطلبات نيل شهادة المحاسبة القانونية .
3. الشمري، صادق راشد (2009)، القروض المتعثرة في المصارف وأثرها في الازمات المالية، كلية بغداد للعلوم الاقتصادية – الجامعة .
4. طه، عمر هاشم (2013)، دور سياسات منح الائتمان المصرفي في تقليل المخاطر وزيادة الارباح – دراسة ميدانية في مصرف الشمال للتنمية للاستثمار، الكلية التقنية في السليمانية – مجلة جامعة كركوك للعلوم الادارية والاقتصادية ، المجلد (3) العدد (2) .

5. عبد السادة، نهلة تركي والشمري، صادق راشد (2019)، معدلات البطالة في العراق ومدى مساهمة القروض الممنوحة من قبل المصارف لتمويل المشاريع الصغيرة والمتوسطة في خفضها، مجلة دراسات محاسبية ومالية، المجلد (14)، العدد (49).

6. عبد الهادي، احمد (2016)، دور معايير الجدارة الائتمانية للعميل في عملية اتخاذ القرار الائتماني : دراسة مقارنة بين المصارف التجارية العامة والخاصة في سوريا) ، رسالة أعدت لنيل شهادة الماجستير في العلوم المالية والمصرفية ، وزارة التعليم العالي – جامعة تشرين – كلية الاقتصاد – قسم العلوم المالية والمصرفية.

7. عبد، زياد نجم (2012)، الائتمان المصرفي واهم النسب ذات العلاقة بمنحه– دراسة تحليلة للشركة المتقدمة للبتروكيماويات السعودية، مجلة دراسات محاسبية ومالية، المجلد (7)، العدد (19) الفصل الثاني.

8. محمد، احمد فهمي وحسين، وفاء جثير (2019) التسهيلات المصرفية من منظور التحليل البيئي الخارجي، مدخل نظري – تطبيقي، الطبعة الاولى، دار الدكتور للعلوم الاقتصادية والادارية ، بغداد .

9. هزام، عدي عبد والدباس، وفاء عبد الامير (2021)، اثر اجراءات مراقب الامتثال المصرفي في قرار منح الائتمان والتعثر في السداد/ بحث تطبيقي في عينة من المصارف العراقية، مجلة دراسات محاسبية ومالية، المجلد (16)، العدد (56).

المصادر الأجنبية :

1. Rym Ayadi , Michel Keoula , Willem P ieter De Groen , Bank and Credit Union Business Models in The United States , Hec Montreal , Copyright , 2017 .
2. Aremu , Os; Suberu, Oj ; Oke. Ja , (Effective Credit Processing and Administration as a Panacea for Non- performing Assets in the Nigerian Banking System) J Economicsb , vol . 1 (1) , 53-56 , (2010) .
3. Alrawashdeh, Fias Mohammed ; and other, (Facilities in commercial Banks in the Aqaba special Economic Zone Authority-Jordan), European Journal of Business and Management , Vol.5(1), 131-141 ,(2013)
4. Al-Zubaidi Hamza Mahmoud, previous reference, p. 148.
5. Al-Sultan, Yasmine Noman Jamil (2007), bad debts and their impact on the financial performance of banks - an applied study in the Iraqi Credit Bank - a private joint stock company, master's thesis, Arab Institute for Accounting and Auditing, which is part of the requirements for obtaining a certificate of legal accounting.
6. Al-Shammari, Sadiq Rashed, research (non-performing loans in banks and their impact on financial crises), Baghdad College of Economic Sciences - University, 2009.
7. Taha, Omar Hashim, (The role of bank credit granting policies in reducing risks and increasing profits - a field study in the North Bank for Investment Development) College of Technology in Sulaymaniyah - Kirkuk University Journal of Administrative and Economic Sciences, Volume (3) Issue (2), 2013.
8. Abdul-Sada, Nahla Turki and Al-Shammari, Sadiq Rashed (2019), Unemployment rates in Iraq and the extent to which loans granted by banks to finance small and medium enterprises contribute to reducing them, Journal of Accounting and Financial Studies, Volume (14), Number (49).
9. Abd al-Hadi, Ahmed (2016), The role of customer creditworthiness standards in the credit decision-making process: a comparative study between public and private commercial banks in Syria), a thesis prepared to obtain a master's degree in banking and financial sciences, Ministry of Higher Education - Tishreen University - College Economics - Department of Banking and Financial Sciences.
10. Abd, Ziyad Najm (2012), bank credit and the most important ratios related to granting it - an analytical study of the Advanced Saudi Petrochemical Company, Journal of Accounting and Financial Studies, Volume (7), Issue (19), Chapter Two.
11. Muhammad, Ahmed Fahmy and Hussein, Wafa Jatheer (2019) Banking facilities from the perspective of external environmental analysis, a theoretical-applied approach, first edition, Dar Al-Doctor for Economic and Administrative Sciences, Baghdad.
12. Hazam, Uday Abd al-Dabbas, and Wafa Abd al-Amir (2021), The Impact of the Banking Compliance Controller's Procedures on the Decision to Grant Credit and Delinquency in Payment / Applied Research in a Sample of Iraqi Banks, Journal of Accounting and Financial Studies, Volume (16), Issue (56) .