# "القروض المتعثرة في مؤسسات الإقراض في فلسطين: أسبابها وسبل علاجها"

# NPLs in lending institutions in Palestine: their causes and remedies

**د. ياسر شاهين/ أستاذ مشارك في العلوم المالية – كلية العلوم الإدارية والمالية ـجامعة فلسطين الأهلية/ فلسطين**

y.shaheen@paluniv.edu.ps

**أ. أحمد ربعي– مدير التسهيلات – البنك العربي ـفلسطين**

**الملخص:**

هدفت الدراسة التعرف على واقع القروض المتعثرة الممنوحة من قبل مؤسسات الإقراض المرخصة والعاملة في فلسطين، وأسباب تعثر هذه القروض، وإقتراح آليات للحد من ظاهرة التعثر وعلاجها.

لتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي الاستكشافي، تم استخدام البيانات الثانوية المنشورة عن سلطة النقد الفلسطينية بخصوص حجم الاقتراض والتعثر في شركات الاقراض، كما طور الباحث أداة جمع البيانات من خلال تصميم استبانة مكونة من ٣٨ سؤالا، مقسمة إلى أربع محاور، تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي للحصول على الإجابات، تم توزيعها على عينة عشوائية طبقية بسيطة مكونه من ١٣٦ موظفا من الادارة العليا والعاملين بقسم التسهيلات في مؤسسات الإقراض العاملة والمرخصة من قبل سلطة النقد الفلسطينية من أصل ٢١٠ موظفين.

من أهم نتائج الدراسة أن القروض المتعثرة في مؤسسات الإقراض الفلسطينية هي ظاهرة ملحوظة، وأن أهم أسبابها هو منح المقترضين قروض والتزامات شهرية تفوق دخلهم الشهري، وتقديم المقترضين بيانات مالية غير حقيقية تبالغ في تقييم دخلهم، إضافة لتعرض القرار الائتماني عند منح القروض لضغط المنافسين. تم إقتراح بعض الآليات لعلاج هذه الظاهرة: عدم منح المقترضين قروض يترتب عليها اقساط شهرية تفوق قدرتهم على السداد، المتابعة للمقترضين وإرشادهم منذ لحظة منح القرض لغاية التحصيل الكامل تساهم في تقليل نسبة التعثر إلى حد كبير، وضرورة التأكد من أن القروض المقبولة قد صرفت في الغايات الممنوحة، لأجلها أوصى الباحث: أن يكون منح القروض بعد تحليل الوضع المالي الحقيقي للمقترض ودخله، وتخصيص دائرة خاصة في سلطة النقد تعنى بمؤسسات الإقراض من حيث الإشراف والرقابة، وضرورة أن يكون الاستعلام الائتماني الموحد شاملا لكل الالتزامات المالية للمقترضين.

**الكلمات المفتاحية:** التسهيلات، القروض المتعثرة، مؤسسات الاقراض الفلسطينية

# "NPLs in lending institutions in Palestine: their causes and remedies"

**Abstract:** This study highlights the financial and economic circumstances of non-performing loans granted by lending institutions in Palestine, the reasons for their frequent failure, and suggests mechanisms to reduce and circumvent that failure.

The study utilizes an Exploratory Descriptive approach; a questionnaire consisting of 38 questions was designed and divided into four paragraphs. The questionnaire was distributed to 136 (out of 210) employees in lending institutions licensed by the Palestinian Monetary Authority.

The main findings of the study are that non-performing loans in Palestine are quite frequent. The main reason for defaulting on these loans that the study identifies is granting borrowers loans with higher monthly commitments than they can afford based on their actual income. Incorrect financial data mainly in the form of borrowers exaggerating their income results in these loans becoming non-performing. Furthermore, the pressure of competition thus granting loans to borrowers who cannot fulfill their obligation may influence the credit decision by the lending institution.

The study thus recommends better ways of assessing the actual income of the borrower instead of solely depending on the self-reporting of personal financial status, e.g., “site visits” by a loan officer. The study also

suggests that the loan should not be disbursed in one payment and to implement a follow-up schedule between multiple payments in order to ensure that the borrower uses the loan for its documented purpose. The study recommends that the unified credit query should include all aspects of life that affect the borrower's monthly obligations in fulfilling the terms of the loan.

### ١-١ المقدمة:

أظهرت الإحصائيات الصادرة عن الجهاز الفلسطيني للإحصاء أن عشرة من مؤسسات الإقراض في الضفة الغربية وقطاع غزة هي مؤسسات صغير، تجتمع تحت مظلة الشبكة الفلسطينية للإقراض الصغير ومتناهي الصغير(شراكة)، منها ستة مؤسسات معتمدة ومرخصة من قبل سلطة النقد الفلسطينية، وتقوم هذه المؤسسات بتوفير خدمة الإقراض للأفراد والمنشآت الصغيرة، إما لأغراض تمويل إنشاء مشروع أو تطوير مشاريع قائم، لأغراض استثمارية واستهلاكية، وتتنوع آليات الإقراض في هذه المؤسسات بين تمويل تجاري وإسلامي، وتكون القروض إما قروض نقدية أو قروض عينية. (دودين، ٢٠١٣).

ورغم أن منح القروض يتم وفق إجراءات ائتمانية تهدف إلى استقرار النشاط الاقتصادي والتقليل من حجم المخاطر، إلا أنه في الواقع لا يمكن لمؤسسات الإقراض أن تحقق تركيبة منتظمة ومستقرة لمحفظة القروض، ويرجع ذلك إلى طبيعة العلاقة بين العائد والمخاطر، حيث إن ظاهرة التعثر في السداد للقروض الممنوحة تبين من خلال العديد من الدراسات أنه يزداد مع ازدياد حجم القروض الممنوحة بغض النظر عن نوع الضمانة أو قيمتها أو شكلها، وأن سياسة الائتمان السليمة هي السياسية القائمة على التقليل من المخاطرة عند منح الائتمان إلى حدها الأدنى، ويعتمد جوهرها على إجراءات وقائية تقي المقترض خطر التعثر، وبالتالي تقي المؤسسة المانحة خطر الوقوع في مخاطر منح الائتمان. (محمد وآخرون،٢٠١٣).

### ١-٢ مشكلة الدراسة:

ارتفع حجم التسهيلات الائتمانية الممنوحة من البنوك الفلسطينية ومؤسسات الإقراض بنسبة ٣٣٥% بين عامي ٢٠٠٧ و٢٠١٧، وارتفعت نسبة القروض الممنوحة خلال نفس الفترة بنسبة ٤٦٠%، حيث تأرجحت جودة محفظة القروض في فلسطين بين الإرتفاع والإنخفاض، تبعاً لتأرجح مخاطر القروض المقترنة بعامل التأخر في السداد من عدمه، أظهرت العديد من الدراسات أن مؤسسات الإقراض رغم أهمية دورها في مجال التمويل الصغير ومتناهي الصغر، فإنها تعاني من تصنيف الكثير من القروض كديون مشكوك في تحصيلها أو متعثرة، تضعف من قدرتها على النمو والإستمرار، وتحمل أعباء التمويل في معظم الأحيان، ( عبد الكريم وآخرون،

٢٠١٣ )، (عواد، ٢٠١٦). لذا تتمثل مشكلة الدراسة في: **دراسة واقع القروض المتعثرة في مؤسسات الإقراض في فلسطين، والأسباب التي أدت إلى هذا التعثر، والإجراءات الوقائية للحد أو التقليل من ظاهرة تعثر القروض.**

**١-٣ أسئلة الدراسة :**

١. ما هو واقع القروض والتسهيلات المتعثرة لدى مؤسسات الإقراض في فلسطين؟
٢. ما هي الأسباب المؤدية لوجود ظاهرة التعثر في الإقراض لدى مؤسسات الإقراض في فلسطين؟
٣. ما هي الآليات المقترحة والممكنة لمعالجة ظاهرة التعثر في التسهيلات الممنوحة من قبل مؤسسات الإقراض في فلسطين؟

**١-٤ أهمية الدراسة:**

ما زالت ظاهرة القروض المتعثرة الممنوحة من قبل مؤسسات الإقراض في فلسطين منتشرة، مما يؤثر سلباً على العملاء والمؤسسات المقرضة والاقتصاد الفلسطيني بشكل عام، ويظهر من الأرقام والإحصائيات المتعلقة بالقروض الصغيرة في فلسطين إعدام الكثير من الديون المتعثرة على مدى السنوات المتلاحقة، أو تحويل الكثير من هذه القروض إلى المحاكم الفلسطينية، مما يسبب مشاكل عديدة للمقترضين والذين هم أصلا من أصحاب الدخل المحدود، ستقف هذه الدراسة على أسباب حدوث هذه الظاهرة بشكل مفصل، وكما ستخوض في الإجراءات المتخذة من قبل الجهات الرقابية والمؤسسات المقرضة على حد سواء للحد من هذه الظاهرة.

**١-٥ أهداف الدراسة:**

١. الإطلاع على واقع القروض والتسهيلات المتعثرة لدى مؤسسات الإقراض في فلسطين.
٢. معرفة الأسباب التي أدت إلى وجود ظاهرة التعثر في الإقراض لدى مؤسسات الإقراض في فلسطين.
٣. إقتراح آليات ممكنة لمعالجة ظاهرة التعثر في التسهيلات الممنوحة من قبل مؤسسات الإقراض في فلسطين.

**١-٦ مصطلحات الدراسة:**

١. الائتمان: إن أصل معنى الائتمان في الإقتصاد هو القدرة على الإقراض، واصطلاحاً: هو التزام جهة لجهة أخرى بالإقراض أو المداينة، ويراد به في الإقتصاد الحديث: أن يقوم الدائن

بمنح المدين مهلة من الوقت يلتزم المدين عند إنتهائها بدفع قيمة الدين، فهو صيغة تمويلية استثمارية تعتمدها المصارف بأنواعها. (الدغيم وآخرون،٢٠٠٦ ص١٩٤).

٢. القروض: المبالغ المالية التي يمنحها المصرف أو البنك لعملائه على شكل دفعة واحدة أو دفعات تسدد من قبل المقترض على شكل دفعات بتواريخ معينة وبفوائد وعمولات متفق عليها بين الطرفين. (الجميل،٢٠٠٦).

٣. القروض المتعثرة: عبارة عن تسهيلات بجميع أنواعها منحتها المصارف لبعض العملاء في الماضي، ولم يقوموا بسداد قيمتها والفائدة المستحقة عليها في آجال استحقاقها، وبمرور الوقت تحولت حسابات هذه التسهيلات إلى حسابات مدينة راكدة أو متوقفة. (المندلسي،٢٠٠٢).

### ١-٧ الإطار النظري والدراسات السابقة

مفهوم القروض المتعثرة: تعرف القروض المتعثرة أو غير العاملة أيضا بأنها القروض التي لم تعد تحقق للبنك إيرادات من الفوائد، أو القروض التي تجد نفسها الجهة المانحة مضطرة لجدولتها بما يتفق والأوضاع الحالية للمقترض (Vincruova,٢٠١٦)، وقد تم ربط موضوع التعثر بنسبة احتمال عدم مقدرة الجهة المقرضة على التحصيل، حيث عرفت بأنها القروض التي يتعدى احتمال عدم استردادها ٥١%. ويرى الباحثان أنه بالرغم من اختلاف تعريف القروض المتعثرة من وجهة نظر المقرض والمقترض، إلا أنهما يتفقان في كون القرض المتعثر حالة غير طبيعية أو استثنائية تؤثر سلبا على كل الطرفين، ويكون جوهر تأثيرها في المركز المالي للطرفين.

أسباب التعثر: مجموعة الأسباب المتعلقة بالمقترض:

استخدام القرض لغير الغرض الذي منح من أجله، وضعف القدرات النقدية للمقترض، وسوء نية المقترض، ووجود خطأ في دراسة الجدوى الاقتصادية للمشروع الخاص بالمقترض، وتقديم معلومات غير صحيحة عن المقترض أو المشروع المنوي تمويله، ووفاة العميل المقترض وعدم وفاء الورثة بالتسديد، وإشهار إفلاس المقترض، وعدم التزام المقترض بتوجيهات البنك أو الجهة الممولة، ووجود مشاكل في التشغيل لدى مشروع المقترض، ووجود ثغرات في الإدارة المالية أو المحاسبية للمقترض. التوسع في الإقتراض حيث أنه يتم من أكثر من جهة ممولة. (محمد وآخرون،٢٠١٣).

الأسباب المتعلقة بالبنك أو الجهة المانحة: (عويني، ٢٠١٦):

- عدم قدرة البنك على تقدير الاحتياجات المادية للمقترض. أخطاء في التحليل الائتماني. خطأ أو مبالغة في تقدير الضمانات. منح البنك القرض على شكل دفعة واحدة. عدم وجود سياسة ائتمانية

واضحة وشاملة لدى البنك. إعطاء البنك أولوية لعامل العائد على عامل المخاطرة. اتخاذ قرار منح الائتمان بناءا على ضغوطات تمارسها أطراف أخرى. اتخاذ القرارات بناءا على الضمانات بغض النظر عن الجدارة الائتمانية. عدم قدرة البنك على متابعة تطور المشروع الممول. عدم كفاية موظفي النشاط الائتماني والتحصيل. سوء ظروف عمل الموظفين في البنك.

قد تتعثر القروض لأسباب خارجة عن إرادة طرفي العملية الائتمانية، وتتمثل هذه الأسباب فيما يلي (الطراونة، ٢٠٠٣): ضعف الرقابة على البنوك. تغيير التشريعات المصرفية المتعلقة بالائتمان أو عدم شمولها. ضعف الأداء الإقتصادي بشكل عام. تدخلات الدولة ذات الأثر السلبي. عدم الاستقرار الأمني والسياسي. يرى الباحثان أن التعثر لا يقتصر على سبب معين مما سبق ذكرها حتى يحدث بل إن التعثر قد ينشأ عن تلاقي عدة أسباب مختلفة في آن واحد.

معايير تصنيف القروض المتعثرة في فلسطين:

تقوم المصارف المركزية عادة في أي بلد بوضع تعليمات ومعايير تنصف بموجبها القروض الممنوحة لعملاء المصارف ومؤسسات الإقراض، وفي فلسطين قامت سلطة النقد الفلسطينية بموجب التعميم رقم ٩٣/دع٢٠٠١، بتصنيف التسهيلات الائتمانية وبينت معايير إدراجها كقروض متعثرة، ويظهر الجدول رقم (١)، ملخص هذه التعليمات. (www.pma.ps).

| نوع التسهيلات | تصنيفها حسب تعميم سلطة النقد الفلسطينية |
|---|---|
| التسهيلات الائتمانية العاملة | ١- النموذجية: التسهيلات التي يتم تسديد أصل الدين والفوائد والعمولات المتعلقة بها حسب شروط الاتفاق، دون وجود أي تطورات سلبية في وضع العميل وقدرته على السداد.<br>٢- التسهيلات تحت المراقبة: وهي التسهيلات التي مضى على عدم تسديد قسط أو أكثر أو عدم تسديد الفائدة والعمولة من ٣٠-٩٠ يوم، وتتطلب هذه التسهيلات العناية والمراقبة، ولا تتطلب تكوين مخصصات خاصة. |
| التسهيلات الائتمانية غير العاملة أو غير المنتظمة | ١- التسهيلات دون النموذجية: وهي التسهيلات التي مضى على عدم تسديد قسط أو أكثر أو عدم تسديد الفائدة والعمولة من ٩١-١٨٠يوم.<br>٢- التسهيلات المشكوك في تحصيلها:وهي التسهيلات التي مضى على عدم تسديد قسط أو أكثر من أصل الدين أو من الفائدة والعمولة من ١٨١-٣٦٠ يوم.<br>٣- التصنيفات المصنفة كخسائر: وهي التسهيلات التي مضى على عدم تسديد قسط أو أكثر من أصل الدين أو من الفائدة والعمولة أكثر من ٣٦٠ يوم، وتشمل هذه التسهيلات |

| | |
|---|---|
| | أي تسهيلات غير قابلة للتحصيل ضمن فترة زمنية معقولة. |

**طرق علاج القروض المتعثرة:**

من أفضل الطرق لمعالجة القروض المتعثرة هي في الوقاية منها سواء ببناء أنظمة معلومات تحتوي معلومات المقترضين أو تدريب الكادر الوظيفي لدى الجهة المانحة للقرض أو التركيز على القروض قصيرة الأجل بدلا من القروض طويلة الاجل. (حمود وآخرون، ٢٠١٧)

تلعب سلطة النقد في الحالة الفلسطينية دورا هاما في الحد من مخاطر الائتمان من خلال أدوات الرقابة التي تمكنه من التحكم في الائتمان وتوجيهه، وضبط أداء المصارف والمؤسسات المالية على النحو الذي يضمن سلامة مراكزها المالية ويحول دون تعرضها للانهيار. وعند حدوث التعثر، فهناك إجراءات علاجية تلجأ إليها المصارف تختلف من حالة إلى أخرى، لهذا تقوم المؤسسة بدراسة شاملة للقرض قبل وبعد المنح، تشمل الدراسة تحليل لأسباب التعثر، ومدى إمكانية مساعدة العميل المتعثر على تجاوز مشاكله، وصولا في النهاية إلى الإجراءات القانونية لتحصيل القروض، أو التسليم بضرورة إعدامها بعد استنفاذ كافة الطرق والإجراءات الممكنة للتحصيل . ( عادل وجمال، ٢٠١٢).

يمكن اعتبار أفضل الطرق لتجنب مخاطر تعثر القروض الوقاية منها، ويتحقق ذلك بالدراسات الائتمانية السليمة، والمتابعة المستمرة للقروض، وفي حال تعثرها فإنه يجب وضع الخطط المعقولة لمحاولة تحصيلها، تستند إلى قواعد ثابتة وموضوعية، مع اتخاذ إجراءات رشيدة لا تحول القرض إلى قرض متعثر. وتتضمن معالجة القروض المتعثرة عدة إجراءات منها إجراءات وقائية احترازية ومنها إجراءات متزامنة مع التعثر نفسه ويمكن توضيحها كما يلي (Liman, 2017)، (fersi, 2016):

**أولا: إجراءات وقائية وتتضمن:** تقييم المشروعات التي يقيمها العميل تقييما ماليا واقتصاديا والذي ينعكس بدوره على تقييم الموقف المالي للعميل وقدرته على التسديد. دراسة مفصلة عن البيئة المحيطة بالمشروع الذي يقيمه العميل، والتنبؤ بالمخاطر المستقبلية والتي قد تؤثر سلباً على قدر العميل على السداد. الاستعانة بالجهات الرقابية للحصول على معلومات مفصلة عن تاريخ العميل الائتماني. رفع الضمانات المادية والعينية والتي تتناسب مع حجم القرض ومدة تسديده.

**ثانيا: إجراءات متزامنة وتتضمن:** إجراء مسوح شاملة للغرض الذي يتم صرف القرض به من قبل العميل والتأكد من صرفه في المجال الصحيح أو المجال الذي يزيد الكفاءة التشغيلية

لمشروعه. دراسة مدى التعثر لدى العميل وبحث إمكانية جدولة أو هيكلة الأقساط المستحقة على العميل. تخصيص مخصصات كافية من رأس المال لتغطية الديون المتعثرة لضمان ديمومة النشاط المصرفي. إعدام دين العميل بشكل نهائي وشطبه من دفاتر البنك أو الجهة المانحة.

**واقع التعثر في مؤسسات الإقراض المتخصصة في فلسطين**

بناءً على المعلومات التي تم الحصول عليها من مؤسسة شراكة وهي المؤسسة الفلسطينية للإقراض الصغير ومتناهي الصغير والتي تضم كافة مؤسسات الإقراض الصغير في فلسطين كأعضاء فيها، والتي توفرت حتى شهر آذار مارس من العام الجاري ٢٠١٨، أظهرت البيانات بأن ما نسبته ٧.٠٦% من القروض الممنوحة من مؤسسات الإقراض المتخصص في فلسطين هي ديون أو قروض غير محصلة أو مشكوك في تحصيلها أو داخلة في مرحلة الخطر في التحصيل. (Themix.org). ويوضح الجدول رقم (٢) المحفظة الائتمانية لكافة مؤسسات الإقراض العاملة في فلسطين والمرخصة من قبل سلطة النقد الفلسطينية.

**جدول رقم( ١) جودة المحفظة الائتمانية لمؤسسات الإقراض والمرخصة من قبل سلطة النقد الفلسطينية**

| جودة المحفظة | أصالة | فيتاس | أكاد | فاتن | ريف | الإبداع |
|---|---|---|---|---|---|---|
| القروض القائمة ($) | ١٢٢١٩٠٤٠ | ٤٨٣٨٣٥٦٦ | ٤١٢٧٨٠٧ | ١١١٠٦٠١٤٦ | ١٣٠٥٣٤٨٥ | ٦٨٦٥١٥٥ |
| القروض مرحلة الخطر | ١٨٤٨٨٦٠ | ١١٥٤١٩٢ | ٥٠٣٩٩٤١ | ٥٠٥٩٣٠٦ دولار | ٩٢٥٧٢٤ | ١١٨٧٦٣٣ |
| نسبة القروض الخطرة | %13.14 | 2.33% | 3.8% | 4.36% | 6.63% | 14.75% |
| نسبة الديون المعدومة | 0.17% | 0.35% | 0.02% | 1.10% | 3.23% | 00.00 |

المصدر: **www.themix.org.**

**مجالات الإقراض الصغير في فلسطين:**

تعمل سلطة النقد كجهة مشرفة ومنظمة على ضبط وتنظيم أوضاع مؤسسات الإقراض المتخصص، بغية رفع حجم التمويل الذي تمنحه هذه المؤسسات وتفعيل دورها كقناة تمويلية تتكامل في عملها مع المصارف، وفي هذا الإطار قامت سلطة النقد في العام ٢٠١٧ بإصدار

تعليمات رقابية هامة، تتضمن دليل القواعد والممارسات الفضلى لحوكمة مؤسسات الإقراض المتخصصة، وخلال العام ٢٠١٧ بقي عدد المؤسسات المرخصة من قبل سلطة النقد ست مؤسسات، تتضمن أربع مؤسسات ربحية، هي: فيتاس فلسطين، وشركة أكاد للتنمية والتمويل؛ وشركة الإبداع للتمويل متناهي الصغر، وشركة أصالة للتنمية والإقراض وشركتين غير ربحيتين.

**الشكل رقم (١) توزيع قروض مؤسسات الإقراض المتخصصة على القطاعات الاقتصادية في فلسطين بالنسب المئوية ٢٠١٧**

**المصدر: سلطة النقد الفلسطينية.**

**نبذة عن مؤسسات الإقراض في فلسطين والمرخصة من قبل سلطة النقد الفلسطينية**

١. **المركز العربي للتطوير الزراعي (أكاد):** ابتدأ مسيرته التنموية منذ عام ١٩٨٨ على شكل مشروع باسم الشركة الزراعية المتحدة في مدينة أريحا ورام الله، بغرض بناء القدرات الاقتصادية لصغار المزارعين الذين كانوا يواجهون مخاطر الانهيار في الانتفاضة الفلسطينية الأولى عبر التمويل العيني، بادرت أكاد إلى مفاوضات مع شركاء ومستثمرين ودوليين توجت بتأسيس شركة أكاد للتمويل والتنمية برأسمال ٥,٣٥ مليون دولار. تحصر الشركة نشاطها في مجال التمويل الصغير ومتناهي الصغر، وتستهدف المناطق الريفية والمزارعين والنساء (www.acad.ps).

٢. **الفلسطينية للإقراض والتنمية (فاتن):** تأسست في العام ١٩٩٩ ، كشركة مساهمة خاصة غير ربحية مسجلة في وزارة الاقتصاد الفلسطينية و مرخصة من سلطة النقد الفلسطينية منذ شهر أيار من العام ٢٠١٤. بدأت المؤسسة مسيرتها بالتركيز على المرأة وبإصدار قروض المجموعات، وقد أخذت تسعى للنهوض بمستوى خدمات التمويل في فلسطين بتمويل المشاريع متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة، إلى أن توسعت خدماتها لتلبي جميع الاحتياجات المالية لمختلف الشرائح والقطاعات الاقتصادية. (WWW.FATEN.ORG).

٣. **شركة أصالة للتنمية والإقراض:** في عام ٢٠١٤ نشات شركة أصالة للتنمية والإقراض هي شركة تنموية فلسطينية تعمل على دعم وتمكين النساء والشباب من خلال تقديم خدمات مالية مناسبة لهم لتأسيس وتطوير المشاريع الإنتاجية وخلق فرص عمل دائمة مما يساهم بتحقيق التنمية المستدامة ومحاربة الفقر في فلسطين. (WWW.ASALA.PS).

٤. **فيتاس:** وهو برنامج إقراض تابع لمؤسسة CHF الدولية، والتي بدأت أعمالها في فلسطين عام ١٩٩٥، تقوم بتقديم قروض تحسين السكن، إضافة إلى تقديم قروض تطوير مشاريع قائمة، وتعتبر امتداد لمؤسسة ريادة للإقراض والخدمات المالية، وقد عملت منذ تأسيسها على صرف أكثر من ٣٣٥٠٠ قرض بقيمة تتجاوز ١٤٤ مليون دولار. (WWW.VITAS.PS)

٥. **شركة ريف للتمويل:** هي شركة فلسطينية مساهمة خصوصية وربحية، سجلت عام ٢٠٠٧، ويتركز عمل المؤسسة في الريف الفلسطيني، حيث تسعى لدمج الفقراء في خدمات التمويل الصغير لتعزيز فرصهم ودورهم في التنمية الاقتصادية. (WWW.REEF.PS)

٦. **شركة الإبداع للتمويل الصغير ومتناهي الصغر:** شركة فلسطينية خاصة غير ربحية، تعمل على تقديم الخدمات المالية المستدامة لأصحاب المشاريع الصغيرة المدرة للدخل، كما تعمل على نشر ثقافة التمويل متناهي الصغر بين الناس وذلك بهدف المساهمة في إنجاح الإستراتيجية الوطنية للحد من مشكلتي الفقر والبطالة من خلال زيادة إنتاجية أصحاب المشاريع الصغيرة في فلسطين. تم تأسيس "الإبداع" عام ٢٠١٤. (www.alibdaapalestine.com).

### ١ـ ٨ الدراسات السابقة

**١. دراسة عوينات (٢٠١٧)، بعنوان "أثر القروض المتعثرة على الأداء المالي للبنوك التجارية في الجزائر"** هدفت الدراسة إلى إبراز أثر القروض المتعثرة على الأداء المالي في البنوك التجارية الجزائرية، وتم اختيار ثلاثة بنوك جزائرية كعينة لدراسة حالتها، في فترة زمنية من ٢٠١٠-٢٠١٥، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي ومنهج دراسة الحالة في الجانب التطبيقي، توصلت الدراسة إلى وجود تأثير ذو دلالة للقروض المتعثرة على بعض مؤشرات الأداء المالي للبنوك التجارية الجزائرية، وأوصت الدراسة البنوك بمراعاة التقليل من حجم القروض المتعثرة لما لها من تأثير على الربحية والسيولة في البنوك التي تناولتها الدراسة.

**٢. دراسة أبيش( ٢٠١٥)، بعنوان "إدارة القروض المتعثرة في البنوك التجارية "دراسة حالة البنك الوطني الجزائري"** هدفت الدراسة إلى كيفية إدارة القروض المتعثرة وأهم العوامل المؤثرة في تعثر التسهيلات في القطاع المصرفي الجزائري، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي لتناول الإطار النظري ودراسة الحالة في الجانب التطبيقي، وخلصت الدراسة إلى من أهم أسباب التعثر هو السياسة المنتهجة من قبل الدولة في منح القروض وعدم الكفاءة الإدارية للمقترض أو فشل مشروعه، أوصت الدراسة إعطاء المزيد من الأهمية للدراسة الائتمانية بشكل سليم عند منح القروض، وأوصت بالتعاون بين البنوك وتوزيع المخاطر بينها في حالات منح القروض الضخمة.

**٣. دراسة الظاهر وعبد الجواد،( ٢٠٠٧) بعنوان "العوامل المحددة لتعثر التسهيلات المصرفية في المصارف الفلسطينية".** هدفت الدراسة إلى التعرف على أهم أسباب التعثر في الجهاز المصرفي الفلسطيني، إضافة إلى حجم هذه التسهيلات المتعثرة وذلك لوضع طرق لعلاجها والحد منها، تكون مجتمع الدراسة من جميع البنوك العاملة في الأراضي الفلسطينية، وعينة الدراسة من جميع موظفي التحصيل في البنوك العاملة في الضفة الغربية وكانت عينة شاملة، وتوصلت الدراسة إلى أن العوامل التي تحدد التعثر تتلخص في المبالغة في حجم الضمانات المرتبطة بالقرض والتقليل من الانتباه لمصدر السداد، إضافة إلى الحالة العامة السياسية والاقتصادية في الأراضي الفلسطينية وأوصت الدراسة بالاعتماد على بيانات الدخل الحقيقية للعميل والتي تنعكس من حركة حسابه البنكية فقط والاعتماد على الاستعلام الائتماني الموحد وتطويره كمرجعية للدراسة الائتمانية.

**١-٩ منهج الدراسة:** تم استخدام المنهج الوصفي، حيث يهتم بدراسة الظاهرة عن طريق توصيفها، ويهدف لاستخلاص الحلول وتحديد الأسباب، حيث يتم الاستفادة منها للتنبؤ بمستقبل هذه الظواهر والأحداث. (دشلي،٢٠١٦)، (درويش،٢٠١٧).

**مجتمع الدراسة:** تألف مجتمع الدراسة من جميع موظفي التسهيلات والتحصيل إضافة إلى مدراء الفروع والمدراء الإقليمين في مؤسسات الإقراض العاملة في فلسطين والمرخصة من سلطة النقد الفلسطينية، والبالغ عددها ٦ مؤسسات، موزعة جغرافيا كما في الجدول رقم (٣):

**جدول رقم(٣) توزيع مؤسسات الإقراض المرخصة من قبل سلطة النقد الفلسطينية في الضفة الغربية**

| أسم المؤسسة | عدد الفروع | النسبة المئوية | عدد الموظفين |
|---|---|---|---|
| المركز العربي للتطوير الزراعي "أكاد" | **9** | **13%** | **27** |
| شركة فيتاس فلسطين للتمويل | **8** | **11%** | **24** |
| شركة أصالة للتنمية والإقراض | **7** | **10%** | **21** |
| الفلسطينية للإقراض والتنمية "فاتن" | **28** | **40%** | **84** |
| شركة الإبداع للتمويل الصغير والمتناهي الصغر | **9** | **13%** | **27** |
| شركة ريف لخدمات التمويل الصغير | **9** | **13%** | **27** |
| **المجموع** | **70** | **100%** | **210** |

**الجدول من إعداد الباحثين**

**عينة الدراسة:** بلغ عدد أفراد العينة ١٣٦ موظفا، تم تحديد العينة من خلال موقع Service System ، وتوزيعها على أفراد العينة حيث تم استرداد (١٠١ ) استبانه. وتم توزيع الاستبانة على هذه العينة باستخدام الطريقة الطبقية العشوائية النسبية،

**الجدول رقم (٤):**

| أسم المؤسسة | عدد الموظفين | النسبة المئوية | الاستبانات لكل مؤسسة | الاستبانات المستردة |
|---|---|---|---|---|

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| المركز العربي للتطوير الزراعي "أكاد" | 27 | 13% | 17 | 11 |
| شركة فيتاس فلسطين للتمويل | 24 | 11% | 16 | 9 |
| شركة أصالة للتنمية والإقراض | 21 | 10% | 14 | 10 |
| الفلسطينية للإقراض والتنمية "فاتن" | 84 | 40% | 55 | 47 |
| الإبداع للتمويل الصغير والمتناهي الصغر | 27 | 13% | 17 | 12 |
| شركة ريف لخدمات التمويل الصغير | 27 | 13% | 17 | 12 |
| **المجموع** | **210** | ١٠٠ % | **136** | **101** |

**الجدول من إعداد الباحثين**

**ثبات أداة الدراسة:**

تم حساب الثبات لأداة الدّراسة بأبعادها المختلفة بطريقة الاتساق الداخلي بحساب معادلة الثبات كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha)، وبلغت الدرجة الكلية ( ٠.٨٩ )، وتم معالجتها إحصائياً، إذ أعطيت الإجابة موافق بشدة ٥ درجات، وموافقً (٤) درجات، ومحايد (٣) درجات، وغير موافق درجتين، وغير موافق بشدة درجة واحدة. وتمت المعالجة الإحصائية اللازمة للبيانات باستخراج الأعداد، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، عن طريق الاختبارات: معامل الارتباط (person correlation)، ومعامل الثبات كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha) ، والمتوسطات والانحرافات المعيارية (Descriptive statistics).

**١ـ ١٠ نتائج أسئلة الدراسة**

**السؤال الأول: ما هو واقع القروض والتسهيلات المتعثره لدى مؤسسات الاقراض في فلسطين؟**

للإجابة عن سؤال الدراسة تم تحليل البيانات الصادرة عن وحدة الائتمان التابعة لسلطة النقد الفلسطينية ومؤسسات الاقراض بخصوص ظاهرة تعثر للقروض الممنوحة من مؤسسات الإقراض في فلسطين وذلك من خلال الجدول رقم ( ٥ ).

يوضح الجدول التسهيلات والقروض الممنوحة من قبل مؤسسات الاقراض والقروض المتعثرة منها في كل مؤسسة، إضافة إلى مبالغ القروض التي تم إعدامها، وهو ما يؤكد على وجود تعثر في هذه القروض، وما يعزز هذه الرقم هو أن الدرجات الكلية لكل محور من محاول الاستبانة المستخدمة في البحث كان مرتفعا، وهذا مؤشر على إقرار المبحوثين بوجود التعثر ما يتطابق والأرقام الصادرة من سلطة النقد الفلسطينية.

**جدول رقم ( ٥) حجم القروض الممنوحة من مؤسسات الإقراض وحجم المتعثر منها**

| البند | نهاية ٢٠١٤ | نهاية ٢٠١٥ | نهاية ٢٠١٦ | نهاية ٢٠١٧ | لغاية منتصف ٢٠١٨ |
|---|---|---|---|---|---|
| حجم القروض الممنوحة | 63,418,945 | 106,183,785 | 147,310,213 | 127,585,291 | 57,421,724 |
| القروض غير المنتظمة | 4,767,491 | 4,105,252 | 4,879,841 | 13,185,854 | 34,376,576 |
| القروض المعدمة | 95,637 | 572,820 | 489,637 | 1,149,146 | 164,951 |

**المصدر: SPECIALIZED CREDIT DIVISION (سلطة النقد الفلسطينية،٢٠١٨)**

**سؤال الدراسة الثاني:**

**ماهي الأسباب المؤدية لوجود ظاهرة التعثر في الإقراض لدى مؤسسات؟**

**المحور الأول:** أسباب تعثر القروض والتي لها علاقة بمؤسسات الإقراض مرتبة حسب درجة الأهمية كما في الجدول رقم (٦):

| الفقرة | نص الفقرة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الوزن النسبي | الترتيب | الدرجة |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **q1** | عدم وجود سياسة ائتمانية واضحة في منح القروض | 3.18 | 1.29 | **64%** | **9** | متوسطة |
| **q2** | عدم معرفة المؤسسة المانحة الغاية الحقيقية من القرض | 3.48 | 1.14 | **70%** | **6** | مرتفعة |
| **q3** | عدم كفاية عدد الموظفين في دوائر التسهيلات | 3.15 | 1.23 | **63%** | **10** | متوسطة |
| **q4** | قلة الخبرة لدى موظفي التسهيلات في المؤسسة | 3.52 | 1.17 | **70%** | **4** | مرتفعة |
| **q5** | تدخل الإدارات العليا في القرار الائتماني | 3.44 | 1.08 | **69%** | **7** | مرتفعة |
| **q6** | عدم التأكد من استعلام سلطة النقد الخاص بالعميل. | 2.93 | 1.26 | **59%** | **11** | متوسطة |
| **q7** | صرف التسهيل قبل استكمال شروط الموافقة | 2.90 | 1.43 | **58%** | **12** | متوسطة |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | الائتمانية | | | | | |
| **q8** | صرف مبلغ القرض دفعة واحدة وليس على دفعات | 3.60 | 1.28 | **72%** | **3** | مرتفعة |
| **q9** | تغليب الضمانة على مصدر السداد | 3.98 | 0.958 | **80%** | **1** | مرتفعة |
| **q10** | الخضوع في القرار لضغط المنافسين | 3.78 | 1.01 | **66%** | **2** | مرتفعة |
| **q11** | عدم دراسة السلوك الاجتماعي للمقترض | 3.50 | 1.06 | **70%** | **5** | مرتفعة |
| **q12** | قلة المتابعة في تحصيل الأقساط | 3.22 | 1.34 | **64%** | **8** | متوسطة |
| **الدرجة الكلية** | | **3.23** | **0.71** | **65%** | | متوسطة |

يوضح الجدول رقم (٦) مؤشرات القروض المتعثرة في مؤسسات الإقراض في فلسطين أسبابها وسبل معالجتها حسب فقرات محور اسباب تعثر القروض والتي لها علاقة بمؤسسات الإقراض مرتبة حسب الأهمية، جاء في مقدمتها الفقرة رقم (**q9**) والتي تنص: تغليب الضمانة على مصدر السداد " بمتوسط حسابي (٣.٩٨) وهي درجة مرتفعة.

**المحور الثاني**: المتعلق بالأسباب المؤدية لوجود ظاهرة التعثر في الإقراض لدى مؤسسات الإقراض في فلسطين. وفق محور أسباب تعثر القروض والتي لها علاقة بالمقترض نفسه درجة الأهمية كما في الجدول رقم (٧): مرتبة حسب الأهمية:

| الفقرة | نص الفقرة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الوزن النسبي | الترتيب | الدرجة |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **A1** | عدم تقديم بيانات صحيحة من قبل العميل طالب القرض | 4.08 | 0.708 | **82%** | **3** | مرتفعة |
| **A2** | عدم استغلال القرض في الغرض الممنوح من أجله | 4.05 | 0.745 | **81%** | **4** | مرتفعة |
| **A3** | سوء الإدارة المالية لدى المقترض | 4.14 | 0.654 | **83%** | **2** | مرتفعة |
| **A4** | تقديم بيانات وأوراق غير صحيحة عند طلب القرض | 3.93 | 1.06 | **79%** | **5** | مرتفعة |
| **A5** | ارتفاع الالتزامات على العملاء والاقتراض من أكثر من جهة | 4.17 | 0.726 | **83%** | **1** | مرتفعة |
| **A6** | انحراف في سلوكيات المقترض الاجتماعية | 3.92 | 0.966 | **79%** | **6** | مرتفعة |
| **الدرجة الكلية** | | 4.05 | 0.966 | **81%** | | مرتفعه |

يوضح الجدول رقم (٧) مؤشرات القروض المتعثرة في مؤسسات الإقراض في فلسطين أسبابها وسبل معالجتها حسب فقرات محور أسباب تعثر القروض والتي لها علاقة بالمقترض نفسه مرتبة حسب الأهمية، جاء في مقدمتها الفقرة رقم (**A5**) والتي تنص: ارتفاع الإلتزامات على العملاء والإقتراض من أكثر من جهة " بمتوسط حسابي (٤.١٧) وهي درجة مرتفعة.

**المحور الثالث:** المتعلق بأسباب التعثر والتي تكون خارجة عن إرادة المقترض ومؤسسة الإقراض تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسبة المئوية لفقرات هذا المحور حسب درجة الاهمية كما في الجدول رقم (٨)

| الفقرة | نص الفقرة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الوزن النسبي | الترتيب | الدرجة |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **B1** | التغير في أسعار صرف العملات | 3.56 | 1.014 | **71%** | **3** | مرتفعة |
| **B2** | البيئة المحيطة والتي لها علاقة بالوضع السياسي والاقتصادي | 4.00 | 0.741 | **80%** | **1** | مرتفعة |
| **B3** | توقف عمل المنشأة أو المؤسسة التي يعمل بها المقترض | 3.93 | 0.897 | **79%** | **2** | مرتفعة |
| **الدرجة الكلية** | | **3.83** | **0.664** | **80%** | | مرتفعة |

يوضح الجدول رقم (٨) مؤشرات مؤشرات القروض المتعثرة في مؤسسات الإقراض في فلسطين أسبابها وسبل معالجتها حسب فقرات محور اسباب التعثر والتي تكون خارجة عن ارادة المقترض ومؤسسة الاقراض مرتبة حسب الأهمية، جاء في مقدمتها الفقرة رقم (**B2**) والتي تنص: البيئة المحيطة والتي لها علاقة بالوضع السياسي والاقتصادي " بمتوسط حسابي (٤.٠٠) وهي درجة مرتفعة.

**المحور الرابع:** المتعلق بأسباب التعثر والتي لها علاقة بالانظمة والقوانين تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسبة المئوية لفقرات هذا المحور حسب درجة الأهمية كما في الجدول رقم(٩).

| الفقرة | نص الفقرة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الوزن النسبي | الترتيب | الدرجة |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **C1** | ضعف دور سلطة النقد في التفتيش الميداني | 4.01 | 0.948 | **80%** | **3** | مرتفعة |
| **C2** | عدم الالتزام بتعليمات سلطة النقد بخصوص الديون المشكوك في تحصيلها | 3.78 | 0.782 | **76%** | **4** | مرتفعة |
| **C3** | ضعف النظام القضائي | 4.08 | 0.960 | **82%** | **2** | مرتفعة |
| **C4** | عدم ملاحقة المتعثرين المحكوم عليهم في بعض المناطق الجغرافية | 4.17 | 1.023 | **83%** | **1** | مرتفعة |
| الدرجة الكلية | | 4.01 | 0.703 | **80%** | | مرتفعة |

يوضح الجدول رقم (٩) مؤشرات قياس القروض المتعثرة في مؤسسات الإقراض في فلسطين أسبابها ومعالجتها حسب فقرات محور أسباب التعثر التي لها علاقة بالأنظمة والقوانين مرتبة

حسب الأهمية، جاء في مقدمته الفقرة رقم (C4) والتي تنص: " عدم ملاحقة المتعثرين المحكوم عليهم في بعض المناطق الجغرافية " بمتوسط حسابي (٤.١٨) وهي درجة مرتفعة.

**سؤال الدراسة الثالث: ما هي الآليات الممكنة لمعالجة ظاهرة التعثر في التسهيلات من خلال مؤسسات الإقراض الصغير في فلسطين؟ جدول رقم(١٠).**

| الفقرة | نص الفقرة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الوزن النسبي | الترتيب | الدرجة |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **D1** | عدم منح المقترض مبالغ تفوق إمكانياته على التسديد | 4.38 | 0.615 | **88%** | **1** | كبيرة |
| **D2** | التأكد من صرف القرض في الغرض الذي طلب من أجله | 4.20 | 0.682 | **84%** | **3** | كبيرة |
| **D3** | تحديد صلاحيات منح القروض وفق أسس صحيحة | 4.13 | 0.748 | **83%** | **8** | مرتفعة |
| **D4** | تدريب موظفي التسهيلات في مجالي المنح والتحصيل | 4.17 | 0.726 | **83%** | **7** | مرتفعة |
| **D5** | عمل تقارير دورية لمراقبة جودة المحفظة الائتمانية | 4.10 | 0.760 | **82%** | **9** | مرتفعة |
| **D6** | متابعة القرض والمقترض منذ المنح حتى التسديد الكامل(مكالمات،زيارات الخ) | 4.26 | 0.773 | **85%** | **2** | كبيرة |
| **D7** | إرسال مطالبات مالية في حال تأخر التسديد | 4.17 | 0.909 | **83%** | **6** | مرتفعة |
| **D8** | صرف القرض على دفعات وليس على دفعة واحدة لضمان صرفه في الهدف الصحيح منه | 3.98 | 1.157 | **80%** | **11** | مرتفعة |
| **D9** | تحويل ملفات المتعثرين إلى الدوائر المختصة للمتابعة القانونية | 4.18 | 0.796 | **84%** | **5** | مرتفعة |
| **D10** | مساعدة العملاء في إعداد دراسات الجدوى للمشاريع | 3.97 | 0.865 | **84%** | **12** | مرتفعة |
| **D11** | اقتران دراسة طلب القرض بالزيارة الميدانية للعميل | 4.08 | 0.849 | **81%** | **10** | مرتفعة |
| **D12** | اعتبار الاستعلام الائتماني للعميل قاعدة أساسية في اتخاذ القرار الائتماني | 3.95 | 1.107 | **79%** | **13** | مرتفعة |
| D13 | زيادة رقابة سلطة النقد الفلسطينية وإجبار المؤسسات المانحة عن التبليغ عن أي ائتمان يتم منحه للعميل | 4.18 | 0.9665 | 84% | 4 | مرتفعة |
| **الدرجة الكلية** | | **4.14** | **0.4963** | **83%** | | مرتفعة |

يوضح الجدول رقم (١٠) مؤشرات قياس القروض المتعثرة في مؤسسات الإقراض في فلسطين أسبابها ومعالجتها حسب فقرات محور اليات معالجة التعثر أو الحد منه مرتبة حسب الأهمية، جاء في مقدمته الفقرة رقم (D1) والتي تنص: " عدم منح المقترض مبالغ تفوق إمكانياته على التسديد " بمتوسط حسابي (٤.٣٨) وهي درجة كبيره ، ويعزو الباحث ذلك إلى أن الوقاية هي خير علاج لمنع التعثر، فمنح المقترض مبالغ بأقساط شهرية تفوق قدرته على التسديد ستؤدي بالضرورة لتعثره وهذا يتطلب إلتزام المانحين بسياسية الائتمان العادل المقرة من سلطة النقد والإعتماد على البيانات الحقيقة لدخل المعتمد المثبتة بكل الوسائل الممكنة وهي بذلك تتفق مع دراسة بن خالد (٢٠٠٥)، تلاه الفقرة رقم (D6) والتي تنص: " متابعة القرض والمقترض منذ المنح حتى التسديد الكامل (مكالمات، زيارات الخ).

### ٨-١ ملخص النتائج

١. تبين من خلال تحليل البيانات الصادرة عن وحدة الائتمان في سلطة النقد الفلسطينية أن هنالك نسبة كبيرة من أقساط تسديد القروض المعطاة للزبائن غير منتظمة، وإن ظاهرة تعثر القروض قد ازدادت في السنوات الأخيرة بسبب الظروف السياسية والاقتصادية الحالية.
٢. إقرار المبحوثين بأن التعثر في القروض الممنوحة من قبل مؤسسات الإقراض في فلسطين هي مشكلة موجودة بحيث أن المتوسطات الحسابية لأسئلة الاستبيان كانت مرتفعة.
٣. إن تغليب مؤسسات منح القروض للضمانة على مصدر التسديد، والخضوع لقرار المنافسين وصرف مبلغ القرض دفعة واحدة وليس على دفعات كانت أعلى أسباب تعثر القروض والتي لها علاقة بمؤسسات الإقراض وترتبط بقرارها، فيما كان صرف القرض قبل تحقيق كافة الشروط الائتمانية هو أقل الأسباب المؤدية للتعثر بالرغم من ارتفاع المتوسط الحسابي له.
٤. إرتفاع التزامات المعتمد الشهرية وحصوله على قروض من أكثر من جهة، وتقديمه بيانات مالية غير صحيحة، أكثر الأسباب تأثيرا في تعثر القروض والتي لها علاقة بالمقترض نفسه، فيما كانت للسلوك الاجتماعي أقل الأسباب تأثيراً.
٥. إن أعلى الأسباب الخارجة عن إرادة المقرض والمقترض في التعثر هو عدم الاستقرار السياسي والاقتصادي في البلاد، فيما كانت أقل الأسباب تأثيرا هو التغير في أسعار صرف العملات بالرغم من أن متوسط الحسابي مرتفع.

٦. إن ضعف النظام القضائي الفلسطيني وعدم قدرته على التنفيذ على المحكومين كان أهم الأسباب التي تؤدي إلى التعثر والمرتبطة بالأنظمة والقوانين، وكان أقل الأسباب تأثيرا هو ضعف الدور الرقابي والتفتيشي لسلطة النقد بالرغم من ارتفاع متوسط الحسابي.

### ١-٩ استنتاجات الدراسة:

١-نسبة عالية من مجموع القروض الممنوحة من مؤسسات الإقراض الصغير هي قروض سكنية أو إستهلاكية، وهذه القروض والتي منحت أصلا لأغراض تطوير المشاريع الصغيرة استغلت في غير الغرض الممنوح منها، وهو عامل رئيسي من عوامل التعثر بحيث يصرف القرض في غير غرضه الأصلي الذي هدف الى تنمية المنشئات الصغيرة الحجم وتطويرها.

٢-التوقف عن العمل هو سبب من أسباب التعثر، وهذا مرتبط بالحالة السياسية السائدة، فكثرة الإغلاقات وسحب تصاريح العمل داخل الخط الأخضر، مسبب رئيس للتوقف عن العمل.

٣- من خلال الزيارات الميدانية لفروع مؤسسات الإقراض ومن خلال معرفتي الشخصية بالعديد من موظفيها يلاحظ بأن هناك دوران وظيفي عالي جدا، وعدم استمرار لموظفي الإقراض لديهم، ولوحظ هذا أيضا من خلال كثرة الإعلانات في مواقع التوظيف عن حاجتها لموظفي إقراض، ويعزو الباحث هذا الأمر لضغط إدارات هذه المؤسسة على الموظفين لتحقيق أهدافهم البيعية والتي تحتوي ضمنا على التحصيل، وربما ضعف الحوافز المادية أو قلتها.

٤- إن موضوع تعثر القروض الممنوحة من مؤسسات الإقراض بشكل عامل يدل على أن هناك مشكلة في الوعي الائتماني لدى الجمهور، وهو مرتبط أيضا بكم الشيكات المعادة الكبير، وهو ما يدلل على وجوب تفعيل الدور التوعوي لسلطة النقد كجهة رقابية وإشرافية.

### ١-١٠ التوصيات

١. الفصل بين وظائف الموافقة على منح القروض، وصرف القروض، وتحصيل القروض، وجعل إدارتها مشتركة، بحيث تكون سياسية الموافقة والمنح والتحصيل مكملة لبعضها البعض، لكن لكل منها طاقمه الخاص، بحيث يزيد ذلك من كفاءة كل قسم، ويتيح للموظف الوقت الكافي لانجاز ما هو مطلوب منه وفق السياسة الائتمانية للشركة.

٢. منح القروض لصغار المقترضين تحديدا بعملة الشيكل، بحيث يجنب هذا الإجراء كل من المؤسسة والمقترض مخاطر فروقات صرف العملة للدولار على الشيكل.

٣. تخصيص دائرة في سلطة النقد الفلسطينية لقطاع التمويل الصغير، يكون لها دور الرقابية الإدارية والرقابية الخاصة، مع انسجامها لسياسة ائتمان عادلة داخل فلسطين بشكل عام.
٤. خضوع كافة شركات التأجير التمويلي والإتصالات والإنترنت للإستعلام الإئتماني الموحد، لتصبح الإلتزامات الشهرية جزء من إلتزامات المعتمد الإئتمانية الشهرية للمقترض، كونها تزيد من إلتزامه الشهري ولا تحتسب كائتمان يظهر في استعلامه الائتماني.
٥. إنشاء محاكم مختصة بالائتمان بكافة أشكاله مما يسرع من إجراءات القضاء في جدولة أو هيكلة القروض المتعثرة أو الحجز على ضمانات القروض.
٦. إعتماد أسعار فائدة وعمولة ومدة تسديد موحدة لمؤسسات الإقراض من سلطة النقد الفلسطينية للتقليل من تأثير التنافس بينها، لتكون ملاءة العميل وجودة الخدمة هي المحرك الأساسي لعملية منح القروض.
٧. تفعيل دور المدققين الداخليين في مؤسسات الإقراض في فلسطين بحيث يكون عمل التدقيق عمل دوري منتظم وليس عشوائيا، لمراعاة الإلتزام بالسياسات الائتمانية في فلسطين.

**قائمة المراجع:**

١. الطراونة، مدحت. (٢٠٠٣). التحليل الائتماني وأثره في تحديد أهمية العميل وقدرته على السداد. مجلة العلوم الاجتماعية. الأردن.

٢. درويش، محمد أحمد. (٢٠١٧). مناهج البحث في العلوم الإنسانية. جامعة المنيا. مصر.
٣. دشلي، كمال. (٢٠١٦). منهجية البحث العلمي. مديرية الكتب والمطبوعات الجامعية. جامعة حماة. سوريا.
٤. دودين، محمود. (٢٠١٣). قطاع التمويل الصغير في فلسطين "الإطار القانوني وتنفيذ العقود". معهد أبحاث السياسات الاقتصادية. ماس.
٥. سعيد، عفراء. عبد الجبار، عبد الجبار. (٢٠٠٨). إشكالية القروض المتعثرة في العراق وسبل معالجته. جامعة بغداد. العراق.
٦. الظاهر، وعبد الجواد. (٢٠٠٧). العوامل المحددة لتعثر التسهيلات المصرفية في المصارف الفلسطينية.فلسطين.
٧. عادل جمال. (٢٠١٢). إشكالية القروض المتعثرة، حالة الجزائر. مذكرة ماجستير. جامعة الجزائر.
٨. عبد الكريم، نصر. عابد، محمد. أبو زيتون، عبير. (٢٠١٣). الدور الاقتصادي لمؤسسات الإقراض المتخصصة وأثرها على الاستقرار المالي في فلسطين. ورقة بحثية. سلطة النقد الفلسطينية.
٩. عواد، خالد. (٢٠١٦). أهمية قطاع المشروعات الصغيرة في الاقتصاد العراقي. جامعة الفلوجة. كلية الاقتصاد والإدارة. العراق.
١٠. عوينات، محمد. (٢٠١٧). أثر القروض المتعثرة على الأداء المالي للبنوك التجارية في الجزائر. الجزائر.
١١. حمود، إبراهيم. حسين، جمال. بهاء الدين، نورا. (٢٠١٧) . دور نظم المعلومات المصرفية في الحد من القروض المتعثرة في المصارف، دراسة تحليلية في مجموعة مصارف مختارة في محافظة بغداد.

المراجع الأجنبية:

1. Fersi.M. (2016).The Determinants of the Performance and the Sustainability of Conventional and Islamic Microfinance Institutions. Faculty of Economics and Management of Sfax, Sfax, Tunisia.
2. Liman.N. (2017).The types of microfinance institution in Nigeria. MAYFEB Journal of Business and Management.
3. Vincruova.Z. Belás.J. Šnajdr.J. Doležal.J.(2015).Models of the loan process in the context of unrealized income and loss prevention

١. تقرير سلطة النقد السنوي ٢٠١٧.
١. موقع سلطة النقد الفلسطينية تم الوصول إليه بتاريخ ٢٠١٨/٩/١٣ من خلال الرابط التالي
http://www.pma.ps/ar-eg/microfinanceinstitutionsdirectory.aspx
٢. موقع Mix Market تم الوصول إليه بتاريخ ٢٠١٨/٩/١٥ من خلال الرابط التالي
https://www.themix.org/mixmarket/profiles
٣. موقع الشركة الفلسطينية للإقراض والتنمية أصالية وتم الوصل إليه بتاريخ ٢٠١٨/١٠/٤ من خلال الرابط
http://www.asala.ps/en/about-us/
٤. موقع فيتاس فلسطين وتم الوصول إليه بتاريخ ٢٠١٨/١٠/٥ من خلال الرابط التالي
https://vitas.ps/
٥. موقع شركة ريف للإقراض والتنمية وتم الوصول إليه بتاريخ ٢٠١٨/١٠/٥
٦. موقع شركة الإبداع للتمويل الصغير ومتناهي الصغر وتم الوصول إليه بتاريخ ٢٠١٨/١٠/٥ من خلال
http://www.alibdaapalestine.com/Page.aspx?id=1
٧. موقع الفلسطينية للإقراض والتنمية فاتن وتم الوصول إليه بتاريخ ٢٠١٨/١٠/٥ من خلال الرابط التالي
http://faten.org/about_faten
٨. موقع شبكة سنابل وتم الوصول إليه بتاريخ ٢٠١٨/٨/١٥ من خلال الرابط التالي

https://www.sanabelnetwork.org/Home/Search.aspx?cid=107&q=palestine

٩. موقع service system وتم الوصول إليه بتاريخ ٢٠١٨/١١/١ من خلال الرابط التالي https://www.surveysystem.com/sscalc.htm