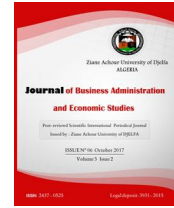




مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية



www.asjp.cerist.dz/en/PresentationRevue/313/

موقع المجلة:

دور الاستعلام المصرفي في اتخاذ القرار الائتماني في البنوك التجارية - دراسة حالة البنوك التجارية الجزائرية - The role of banking inquiry in credit decision making in commercial banks –case study of Algerian commercial banks –

فتيحة لشبور ،^{1*} Fatiha Lachbour ، lachbour.fatiha@univ-medea.dz

رشيد سالمى ،² Rachid Salmi ، profsalmi@yaoo.fr

¹ مخبر التنمية المحلية المستدامة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة المدية (الجزائر)

² كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة تمنراست (الجزائر)،

تاريخ النشر: 2021/06/07

تاريخ القبول: 2020/12/30

تاريخ الإرسال: 2019/09/10

الكلمات المفتاحية

ملخص

تعد البنوك التجارية الجزائرية سياسات ائتمانية للتعامل مع الزبون، وذلك بهدف الوصول إلى تحقيق الأهداف المسطرة والتي من بينها اتخاذ القرار الائتماني المناسب. ويهدف هذا البحث إلى إبراز دور الاستعلام المصرفي في اتخاذ القرار الائتماني الذي يعد فرصة للربح أو الخسارة وذلك في البنوك التجارية الجزائرية. وقد خلص البحث إلى مجموعة من النتائج أهمها أن للاستعلام المصرفي دور في التعرف على العملاء وتصنيفهم وبالتالي تحديد حجم التمويل المناسب، التقليل من مخاطر الائتمان و تعزيز الثقة بين البنوك والعملاء وكذا سرعة ودقة الاستعلام الإلكتروني والانتقاء السليم للعملاء.

تصنيف JEL: E51 ؛ G21 ؛ G14 ؛ G24

Abstract

Algerian commercial banks are developing credit policies to deal with the customer, in order to achieve the established goals, including the appropriate credit decision-making. This research aims at highlighting the role of banking inquiry in making the credit decision, which is an opportunity for profit or loss, in Algerian commercial banks. The research concluded that there are a number of results, the most important of which is that the banking inquiry has a role in identifying and categorizing clients and thus determining the appropriate volume of financing; reduce credit risk and enhance trust between banks and customers as well as speed and accuracy of electronic inquiry and a relevant selection of clients.

Keywords

Banking inquiry ; credit decisions ; commercial banks ; inquiry systems.

JEL Classification Codes : E51 ; G21 ; G14 ; G24

* البريد الإلكتروني للباحث المرسل: lachbour.fatiha@univ-medea.dz

1. مقدمة:

تعتبر البنوك التجارية وسيلة لتشغيل الأموال واستثمارها، فهي همزة وصل بين المودعين والمقرضين، وقبل اتخاذ أي قرار ائتماني يتم دراسة وتحليل البيانات والمعلومات عن حالة الزبون المالية وسمعته الأدبية ومقدرته على سداد الائتمان ورغبته في ذلك والإحاطة بكل ما يمكن أن يتعرض له المصرف من مخاطر، فالقرار الخاطئ بالمنح أو عدمه يفقد المصرف فرصة منح ائتمان مريح لزبون ما نتيجة لعدم التأكد من دقة المعلومات حوله . فكلما ارتفعت دقة الدراسة كلما قلت درجة المخاطرة. أي أن كفاءة وفاعلية إدارة الائتمان تتحدد بفاعلية قرار الائتمان الذي تتخذه في منح أو عدم منح الزبون الائتمان المطلوب.

1. مشكلة البحث

لقد زاد الاهتمام بدراسة دور البنوك التجارية في الحياة الاقتصادية، خصوصا في ظل الأزمات المالية التي يشهدها العالم، وتم وضع محددات السياسة الائتمانية التي تساعد على اتخاذ قرار ائتماني صائب، وبالتالي فإن مشكلة هذه الدراسة إبراز دور الاستعلام المصرفي في اتخاذ القرار الائتماني في البنوك التجارية الجزائرية. وبناء على ما سبق نطرح إشكالية الدراسة على النحو التالي:

ما مدى مساهمة الاستعلام المصرفي في اتخاذ القرارات الائتمانية لدى البنوك التجارية الجزائرية؟

2. أهمية الدراسة

تعتبر نتائج هذه الدراسة ذات أهمية بالنسبة لـ:

- إدارة البنوك التجارية حيث تتعرف هذه البنوك على دور الاستعلام المصرفي في اتخاذ القرار الائتماني؛
- زبائن البنوك التجارية، حيث يعملون على تحسين سمعتهم من أجل الحصول على التمويل المناسب؛
- الباحثين المهتمين بمجال التمويل.

3. أهداف الدراسة

إن الهدف الأساسي من هذه الدراسة هو إبراز دور الاستعلام المصرفي في اتخاذ القرار الائتماني في البنوك التجارية الجزائرية.

ويمكن ذكر أهداف أخرى لهذه الدراسة منها:

- التأكد من علاقة الاستعلام المصرفي في منح الائتمان المصرفي؛
- إبراز ضرورة وجود أنظمة الاستعلام المصرفي في البنوك التجارية؛
- الوصول إلى توجيهات بشأن الاستعلام المصرفي في البنوك التجارية.

4. فرضيات الدراسة

من أجل الإجابة على إشكالية الدراسة تم صياغة الفرضيات التالية:

- يوفر الاستعلام المصرفي معلومات وبيانات كافية عن الزبون؛
- يساهم الاستعلام المصرفي في توفير معلومات وبيانات شاملة عن العملية الممولة؛
- للاستعلام المصرفي دور في توفير أنظمة معلومات ائتمانية تساعد على اتخاذ القرار الائتماني المناسب؛
- يساعد الاستعلام المصرفي على اتخاذ القرار الائتماني السليم.

5. التعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة

أ. تعريف الاستعلام

هو طلب الكتروني مقدم من المستفيد للحصول على تقرير ائتماني أو أي معلومة أو تقرير خاص بالزبائن يوفرها الاستعلام الائتماني وفقا لهذه التعليمات، وذلك من خلال إدخال بيانات الزبون الشخصية والائتمانية في حقول البحث الإجبارية (البنك المركزي العراقي، 2014، ص12).

ب. القرار الائتماني

يرتبط قرار الائتمان المصرفي في البت في الطلبات التي يقدمها العملاء للحصول على ائتمان إما بالموافقة أو الرفض، يتطلب قرار ائتماني إجراء موازنة بين العائد المتوقع وبين المخاطر والتكلفة المحتملة للائتمان المطلوب.

II. الأدبيات النظرية والدراسات السابقة

1. مفهوم الاستعلام المصرفي

هناك عدة تعريف للاستعلام المصرفي نذكر منها:

" إن الاستعلام المصرفي يشمل كل ما يخص الزبون من معلومات من حيث مركزه الائتماني والمالي والأدبي من خلال التعامل مع المصرف أو مع القطاع الذي يعمل به وكذلك التنبؤ بمستقبله ودراسة المخاطر المحيطة به وتحديد رغبته بالإسراع في تسديد القرض، وقدرته على خلق الدخل الذي تقوم عليه عملية التسديد. هذا ويعتمد الاستعلام المصرفي على عوامل عديدة منها مبلغ القرض ومصادر التسديد والغرض الاقتصادي من طلب القرض ومدى سلوكية الزبون في معاملاته والضمانات المقدمة لتوثيق القرض" (عبدالقادر، 2008، ص6).

2- تعريف نظام الاستعلام والتصنيف الائتماني وآليات عمله

نظام الاستعلام الائتماني هو نظام يقوم بضبط التمويل ويحدد عملاء البنوك بدقة ويوضح مدى مقدرتهم على السداد وذلك من خلال ربطهم عبر شبكة بين البنك الذي يريد منحهم تمويلا وبقية البنوك، وتتمثل آلية عمل نظام الاستعلام الائتماني في دور الوكالات الائتمانية في جمع المعلومات المالية عن الأفراد والمؤسسات والشركات وإجراء التحليل المالي المفصل للعمليات المالية ومن ثم إصدار التقارير الائتمانية والتصنيفات الائتمانية ثم تجمع تلك المعلومات في فترة من ثلاث إلى خمس سنوات لتكون السجل الائتماني المركزي (الفتاح الشريف يوسف و إبراهيم فضل المولى، 2015، ص7).

3- أنظمة الاستعلام المصرفي

يمكن تقسيم أنظمة الاستعلام المصرفي استنادا على ملكيتها وإدارتها وأنواع معلوماتها إلى ثلاثة أنواع وهي:

أ. أنظمة الاستعلام المصرفي الرسمية

أنظمة أنشأتها المصارف المركزية لغايات الممارسات الرقابية على المؤسسات المصرفية، تتميز بالزامية توفير هذه المؤسسات للبيانات الائتمانية بالإضافة لما تتمتع به السلطات الإشرافية من مصداقية وأمان في التعامل مع هذه البيانات، بالتالي ضمان أكبر لسلامة وحسن استخدامها، إلا انه في المقابل يتمثل أبرز عيوبها بعدم شموليتها لكل المؤسسات

المصرفية، حيث هناك الكثير من المؤسسات المالية والتمويلية التي لا تخضع لإشراف المصارف المركزية بالتالي لا تزودها بالمعلومات المطلوبة (منصور، 2009، ص13).

ب. أنظمة مملوكة للدائنين

هي عبارة عن أنظمة لتقديم خدمات الاستعلام المصرفي عن العملاء والتسهيلات الائتمانية للعملاء، وذلك بغرض تبادل المعلومات الائتمانية وتقديم خدمات الاستعلام المصرفي للجهات المشتركة في ملكيتها وللمصارف والمؤسسات المالية الراغبة في الاستفادة من خدماتها (محمد، 2011، ص5).

ت. أنظمة مستقلة:

هي شركات تقدم خدمات الاستعلام المصرفي ينشئها أفراد أو مؤسسات مستقلة بخلاف المصارف والمؤسسات المالية التي تقدم تمويل وتسهيلات ائتمانية، ويتم الترخيص لهذه الشركات من قبل البنك المركزي بعد استيفاء شروط وضوابط معينة. وعادة ما تعتمد قاعدة بياناتها على المعلومات المنشورة والمعلومات الصادرة من الجهات الرسمية.

4- مزايا الاستعلام المصرفي

يساهم بناء أنظمة متطورة للاستعلام المصرفي ومركزيات المخاطر في تحقيق جملة من الفوائد والمنافع للاقتصاد الوطني بصورة عامة، وعلى صعيد تعميق القطاع المالي والمصرفي وزيادة كفاءته وسلامته بصورة خاصة، ومن أهم تلك المزايا نذكر (برنيه، 2008، 6-7):

- تحسين في كفاءة الوساطة المالية والحصول على الائتمان والتمويل؛
- دعم نمو المؤسسات والشركات الصغيرة والمتوسطة؛
- ضبط وتخفيف المخاطر وتحسين كفاءة الخدمات المصرفية؛
- المساهمة في الالتزام بتطبيق متطلبات بازل 2 لكفاية رأس المال؛
- دعم قدرات المصارف المركزية في الرقابة على المؤسسات المصرفية وتحقيق الاستقرار المالي؛
- المساهمة في إدخال أدوات الدفع الحديثة.

5- أهمية الاستعلام المصرفي

تتمثل أهمية الاستعلام المصرفي بالنسبة للصناعة المصرفية للحد من ظاهرة الديون المتعثرة مما يؤدي إلى زيادة تكلفة الاقتراض والتمويل، فضلا عن ذلك توسيع قاعدة العملاء الممولين، وتوجيه التمويل للعملاء الذين يوفون بالتزاماتهم ويساهمون في زيادة الإنتاج وتوفير السلع والخدمات على مستوى الاقتصاد القومي (الفتاح الشريف و محمدين، 2013، ص62).

6- أهداف الاستعلام المصرفي

أشار محمد رفعت المدير التنفيذي للشركة المصرية للاستعلام الائتماني إلى أن الاستعلام المصرفي يحد من مخاطر الائتمان والتعثر المصرفي، خاصة أن البنوك ستمنح الائتمان بناء على معلومات صحيحة للعملاء وفي المقابل سيحفز الجادين للإقبال على الائتمان وأن نظام الاستعلام الائتماني سيظل صالحا لكافة شرائح العملاء بمختلف أنواعها.

موضحاً أن الاستعلام المصرفي يهدف إلى خلق نوع من الثقة بين العملاء والمقرضين والعمل بفعالية لإحداث تغييرات ايجابية في صناعة الائتمان وتحسين ثقافة وسلوكيات المقترضين (البيان، 2018). بالإضافة للحفاظ على خصوصية العملاء عند التعامل مع كافة البيانات واحترام كافة الأخلاقيات التنظيمية مع الحفاظ على الحيادية التامة المبنية على الخبرات الدولية المتعارف عليها. وأكد على أن الاستعلام المصرفي له دور كبير في تحسين أداء الناتج القومي من خلال تزويد البنوك والمؤسسات المالية بالأدوات اللازمة للوصول إلى العملاء الجدد ائتمانياً، وبالتالي التوسع في مجال الإقراض ورفع القدرات لدى العملاء بما يمكنهم من الدخول في مجالات تجارية واستثمارية أوسع.

7- مراحل نظام الاستعلام المصرفي

يمر الاستعلام المصرفي بالمراحل التالية (الفتاح الشريف، دور نظام الاستعلام الائتماني في الحد من التعثر وأثره في الأداء المالي للمصارف التجارية العاملة في السودان، 2015، ص37):

- **المرحلة 1:** مرحلة تجميع بيانات العملاء، يتم فيها تنظيم العمليات المتعلقة ببيانات العملاء ومنح الرمز، وتتميز هذه المرحلة باستمراريتها تبعاً لطبيعة عملاء الجهاز المصرفي المتجددة؛

- **المرحلة 2:** مرحلة تجميع بيانات ارتباطات العملاء، تتعلق بربط العميل بالجهات التي له علاقة بها (الأطراف المترابطة) كسابقتها تتميز هذه المرحلة بالاستمرارية تبعاً لطبيعة العملاء المتجددة؛

- **المرحلة 3:** مرحلة تجميع البيانات المالية، تهتم بتجميع البيانات المالية الحالية والتاريخية عن عملاء الجهاز المصرفي؛

- **المرحلة 4:** يتم فيها اختبار النظام التقني الخاص بإدارة بيانات العملاء الديموغرافية والمالية والتأكد من فعالية التقارير الائتمانية والرقابية والإحصائية وذلك توطئته للبدء بالعمل بنظام الاستعلام والتصنيف الائتماني؛

- **المرحلة 5:** مرحلة تجميع بيانات العملاء، وذلك بإعداد أربع استمارات وهي:

- الاستمارة الخاصة ببيانات العملاء الأفراد (Customer_details)؛

- الاستمارة الخاصة ببيانات العملاء شركات (Company_details)؛

- استمارة المنظمات والجمعيات (Organization)؛

- استمارة الأطراف المترابطة (Connected parties).

8- تقييم كفاءة الاستعلام المصرفي

يتم قياس كفاءة الاستعلام المصرفي من خلال (بلعيد، 2018، ص265) مؤشر الحصول على الائتمان الذي يعده البنك الدولي في تقريره السنوي "ممارسة أنشطة الأعمال"، وهذا في 189 دولة وفي مدن مختارة على المستوى الإقليمي للدول، كما يعطي هذا المؤشر في التقرير السنوي للبنك ما يلي:

- مؤشر الاستعلام المصرفي: مؤشر عمق المعلومات الائتمانية حالياً: يقيس قدرة المعلومات الائتمانية ونوعيتها وسهولة الحصول عليها؛

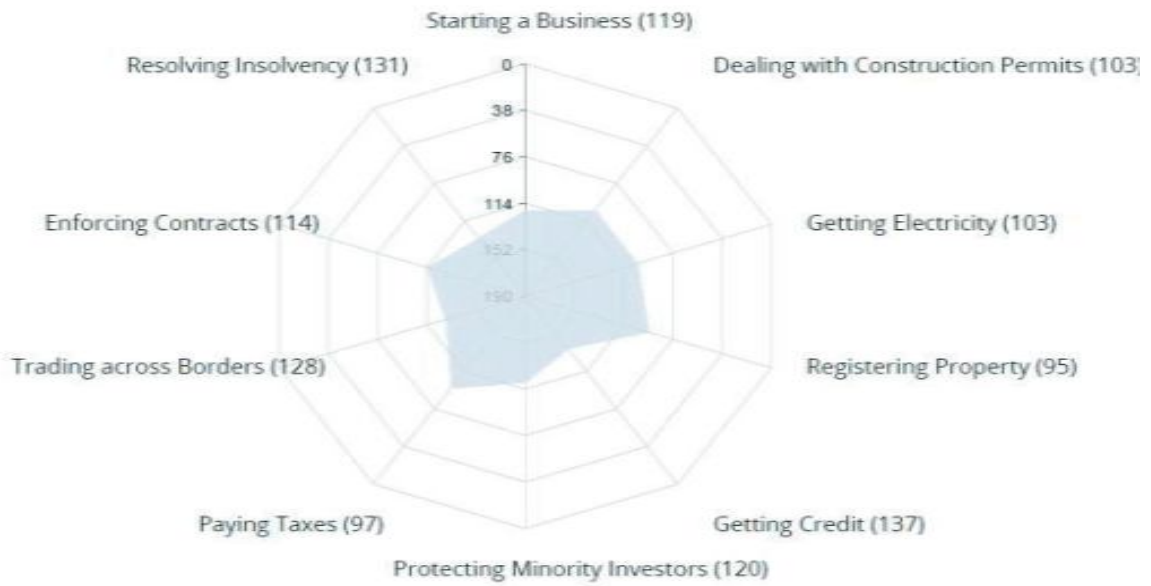
- تغطية السجلات العامة للمعلومات الائتمانية: تورد عدد الأفراد المسجلين والشركات المسجلة في أحد السجلات العامة للمعلومات الائتمانية، مع معلومات حول تاريخهم الائتماني على مدى السنوات الخمس الماضية؛

- تغطية المراكز الخاصة للاستعلام الائتماني: تورد عدد الأفراد المسجلين والشركات المسجلة بمعرفة أحد المراكز الخاصة للاستعلام والتصنيف الائتماني، مع معلومات حول تاريخهم الائتماني على مدى السنوات الخمس الماضية.

9- أنظمة الاستعلام الائتماني في المنطقة العربية

يتم إعداد هذا المؤشر من قبل البنك الدولي، ويقاس هذا المؤشر سهولة الأعمال في مختلف دول العالم من خلال قياس أثر سياسات الحكومات على ممارسة الأعمال بما في ذلك القوانين والتشريعات والأنظمة، بحيث يتم وضع علامة من 100 نقطة، يتكون هذا المؤشر من عشرة مؤشرات فرعية من بيئة الأعمال.

الشكل رقم (1): مؤشر الحصول على الائتمان لدى الدول العربية حسب تقرير ممارسة الأعمال لعام 2018.



المصدر: صندوق النقد العربي، إرشادات حول حقوق مستخدمي خدمات الاستعلام الائتماني، تجربة الشركة المصرية للاستعلام الائتماني، 2019، ص9.

من خلال الشكل السابق نلاحظ أن هناك اختلاف في تصنيف الدول حسب مؤشر الحصول على الائتمان وذلك حسب النقاط والتي تمنح بناء على نظم الإقرار بالمعلومات الائتمانية وكذا نظام الضمانات.

لذلك نرى أن مؤشر الحصول على الائتمان يتضمن مجموعتين من نقاط التقييم على النحو التالي (صندوق النقد

العربي، 2019، ص9-10):

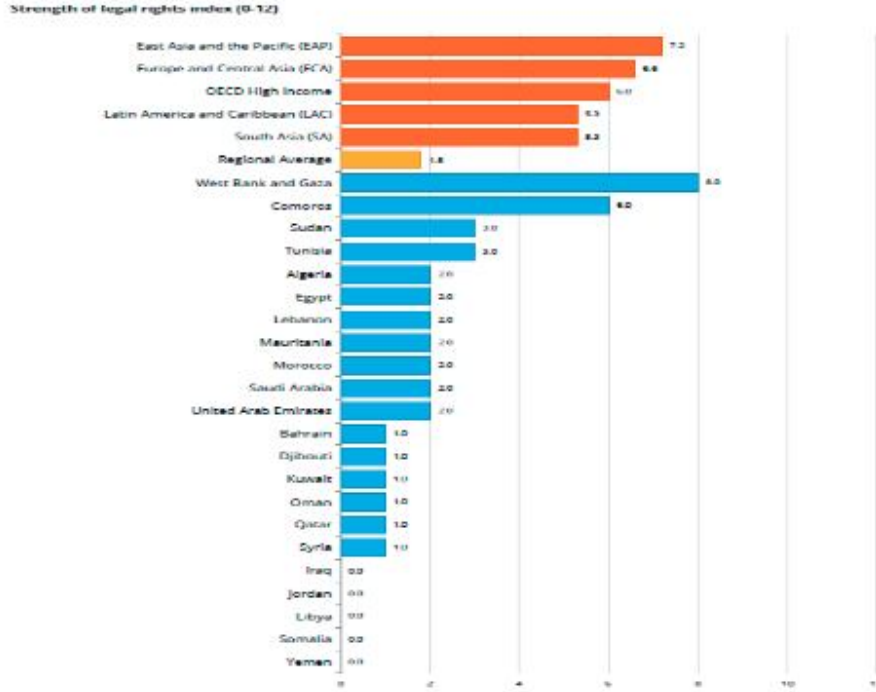
-المجموعة الأولى: تختص بمدى تواجد وفعالية نظم الإقرار بالمعلومات الائتمانية (8نقاط)، هناك 5دول وهي:

البحرين، مصر، السعودية، الإمارات العربية المتحدة وفلسطين.

وعليه تبرز الحاجة إلى ضرورة رفع مستوى أداء باقي الدول العربية والعمل على سد الفجوة للتوائم مع أفضل الممارسات الدولية.

-المجموعة الثانية: تختص بمدى تواجد نظام للضمانات المنقولة بالإضافة لقوانين الإفلاس وكفاءته في تسهيل الحصول على التمويل وحماية الدائنين (12) نقطة.

الشكل رقم (2): ترتيب الدول حسب مؤشر قوة الحقوق القانونية



المصدر: صندوق النقد العربي، مرجع سابق، ص 10.

يبين هذا الشكل أن فلسطين الدولة العربية الوحيدة التي قامت بإنشاء وتشغيل نظام للضمانات المنقولة عام 2017، في حين قامت مصر بإنشاء وتشغيل سجل للضمانات المنقولة في مارس 2018. ومن خلال الشكل تلاحظ الحاجة الملحة لإصدار قانون التعامل في الضمانات المنقولة بما يعزز من قدرة الشركات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة من الحصول على الائتمان.

10- بعض الدراسات السابقة

هناك بعض الدراسات التي تناولت هذا الموضوع نذكر منها:

أ. دراسة الفاتح الشريف يوسف الطاهر (2015):

تناولت هذه الدراسة دور الاستعلام الائتماني في الحد من التعثر وأثره على الأداء المالي للمصارف التجارية العاملة في السودان، وتمثلت مشكلة الدراسة في ازدياد الديون المتعثرة لدى المصارف والبنوك رغم كل الجهود المبذولة في هذا الصدد لحل مشكلة التعثر، في محاولة لإثبات دور الاستعلام الائتماني في توفير المعلومات الائتمانية عن كافة العملاء للحد من التعثر وتطوير الأداء المالي للجهاز المصرفي. هدفت الدراسة إلى توضيح دور الاستعلام الائتماني في الحد من التعثر، مما يؤدي إلى تطوير الأداء المالي للجهاز المصرفي السوداني. ،لتحقيق الهدف تم صياغة الفرضيات منها لا توجد علاقة

ذات دلالة إحصائية بين تطبيق نظام الاستعلام المصرفي والحد من التعثر المالي للعملاء، لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين انخفاض نسبة التعثر والأداء المالي للمصارف. خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أن تطبيق نظام الاستعلام الائتماني يحد من التعثر المالي لعملاء الجهاز المصرفي السوداني، ويؤدي إلى تقليل مخاطر التعثر والتأخر والفشل في سداد القروض بالجهاز المصرفي السوداني. ووضعت مجموعة من التوصيات منها ضرورة تطبيق نظام الاستعلام الائتماني في المصارف السودانية للحد من التعثر المالي لعملاء الجهاز المصرفي السوداني.

يلاحظ أن هذه الدراسة ركزت على دور الاستعلام المصرفي في الحد من التعثر المالي والفشل والتأخر في السداد، بينما تناولت دراستنا دور الاستعلام المصرفي في اتخاذ القرار الائتماني وما يوفره من معلومات عن الزبون والعملية الممولة. مما يؤدي إلى اتخاذ قرار ائتماني صحيح وتقليل مخاطر التمويل.

ب. دراسة موساوي آسية (2013):

تناولت هذه الدراسة جودة أنظمة الاستعلام المصرفي كمدخل لاتخاذ القرار الائتماني الجيد وإدارة مخاطره، وتمثلت مشكلة الدراسة في مدى ضرورة جودة أنظمة الاستعلام الائتماني في ترقية القرار الائتماني وإدارة المخاطر الكامنة فيه. هدفت هذه الدراسة إلى إبراز جودة أنظمة الاستعلام المصرفي في دعم اتخاذ القرار الائتماني عن طريق توفير المعلومات اللازمة سواء التحليل أو التنبؤ. خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: الإدارة الفعالة لمخاطر الائتمان بما في ذلك تحديد المخاطر، قياسها، تخفيضها، مراقبتها، الإبلاغ عنها والتحكم فيها، وبالتالي اتخاذ القرار الائتماني السليم تستوجب معرفة وقياس هذه المخاطر ذات التأثير المادي الكبير، من أجل ذلك تحتاج إلى نظم معلومات قادرة على تزويد متخذ القرار الائتماني بالمعلومات اللازمة وبالوقت المناسب.

يلاحظ أن هذه الدراسة ركزت على أنظمة المعلومات الاستعلام المصرفي وجودتها وطريقة عملها، بينما تناولت دراستنا المعلومات الائتمانية التي يوفرها الاستعلام المصرفي المساعدة على اتخاذ القرار الائتماني السليم.

ت. دراسة سلوى عبد الجبار عبد القادر (2008):

تناولت هذه الدراسة المخاطر الائتمانية وأثرها في القرار الائتماني الصائب، وتمثلت مشكلة الدراسة في أن القطاع المصرفي في العراق نظاما تقليديا في عمله بطيئا في تطوره كونه من القطاعات الإستراتيجية لما له من دور فعال في الاقتصاد الوطني، وتعد السياسات الائتمانية للوحدات المصرفية العاملة من أهم العوامل التي تحدد كمية وسائط الدفع المتاحة للاستخدام المحلي في الاقتصاد الكلي، إلا انه يلاحظ لم تصل المؤسسات المصرفية المحلية في أحسن أحوالها إلى تحديد عناصر المخاطرة أو وضع مقومات سليمة وصحيحة لسياسة الإقراض المناسبة. واستند البحث إلى فرضية أساسية مفادها انه وبالرغم من المعوقات والتحديات التي تواجه أو تحد من قدرة المصارف المحلية على منح الائتمان، إلا أن هذه المعوقات لم تستطع تبرير الانخفاض في حجم الائتمان بشكل كامل، أي أن هذه المصارف فضلت تعديل أوضاعها للعمل بشكل كفاء في بيئة تتميز بالمخاطرة، وهناك علاقة بين حجم التسهيلات التي تقدمها المصارف ونوعية النشاط الاقتصادي الممول من قبل هذه المصارف. وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها انه هناك العديد من التحديات لواقع عمل المصارف المحلية والتي تواجه بناء النظام المصرفي العراقي، وهذا يتطلب بناء نظام سياسي

ورسم استراتيجيات مالية وبدائية فعلية لحركة مال وإعمال بالشكل الصحيح وتحديد معالم القطاع المالي وشكله وعناصره ومهامه التي تخدم النظام المالي العراقي.

يلاحظ أن هذه الدراسة حددت علاقة الاستعلام المصرفي بالائتمان المصرفي من خلال العمليات التي يتضمنها، بينما اهتمت دراستنا بنتائج وجود نظام استعلام مصرفي لدى البنوك.

III. الجانب التطبيقي للدراسة

1. وصف أداة الدراسة: تضمنت الاستبانة المحاور التالية على النحو التالي:

المحور 01: يتضمن 09 عبارات تتعلق بالاستعلام المصرفي وما مدى توفيره لمعلومات وبيانات شاملة عن الزبون؛

المحور 02: يتضمن 08 عبارات تتعلق بمدى توفير الاستعلام المصرفي لمعلومات شاملة عن العملية الممولة؛

المحور 03: يتضمن 10 عبارات تتعلق بالاستعلام المصرفي وما مدى توفيره لأنظمة معلومات اتئمانية.

2. وصف مجتمع وعينة البحث

تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي واعتماد المصادر الأولية من كتب، مقالات ودراسات سابقة، كما اعتمدنا على مصادر ثانوية لجمع المعلومات عن طريق استبانة تم تصميمها وفقا لطبيعة الدراسة.

تمثل مجتمع الدراسة في البنوك التجارية العاملة بالجزائر، أما عينة الدراسة فقد اشتملت على بعض البنوك العاملة في بعض الولايات بالجزائر (المدينة، البلدية، الجزائر العاصمة) أو أحد فروعها. تم توزيع الاستبانة على مدراء الفروع ونوابهم ورؤساء الأقسام وموظفي قسم الاستثمار، حيث تم توزيع 50 استبانة، وقد تم استرجاعها كلها مع إلغاء 8 منها بسبب عدم الإجابة على كل الأسئلة، ليكون عدد الاستبانات القابلة للدراسة 42 استبانة.

3. استكشاف البيانات (تحديد نوع توزيع البيانات)

يجب تحديد ما إذا كانت بيانات أفراد العينة لإجاباتهم على متغيرات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي أم من التوزيعات الاحتمالية الأخرى. وهناك عدة طرق إحصائية للكشف عن نوع توزيع بيانات الاستبيان وهي (طريقة اختبار Kolmogorov-Smirnov، طريقة حساب معاملي الالتواء والتقلطح وطريقة اختبار Shapiro-Wilk) وبالاستعانة ببرنامج ال spss وعند إجراء استكشاف نوع توزيع البيانات فان اختبار (Tests of Normality) يعطي لنا مخرجات لكل من (اختبار Kolmogorov-Smirnov، واختبار Shapiro-Wilk) في جدول واحد فأى منهما نستدل به على نوع التوزيع؟ وعليه نعتمد القاعدة التالية:

- إن اختبار Kolmogorov-Smirnov يستخدم إذا كان عدد العينة أكبر أو يساوي من 50،
- اختبار Shapiro-Wilk إذا كان عدد العينة أقل من 50 (سليم، 2005، ص156).

جدول رقم (1): نتائج (Tests of Normality) لبيانات إجابات أفراد العينة

نوع التوزيع	Shapiro-Wilk			Kolmogorov-Smirnova			اختبار نوع التوزيع البيانات إجابات العينة
	Sig.	df	Statistic	Sig.	df	Statistic	
طبيعي	0.197	42	0.963	0.042	42	0.138	المحور الأول:
طبيعي	0.417	42	0.973	0.194	42	0.114	المحور الثاني:

المحور الثالث	0.115	42	0.185	0.971	42	0.359	طبيعي
---------------	-------	----	-------	-------	----	-------	-------

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS .V 25

ومن خلال الجدول أعلاه نجد وبما أن أفراد عينة الدراسة أكبر من 42 فرد فإننا نستدل بنتائج اختبار (Shapiro-Wilk) وتظهر نتائجه أن مستوى المعنوية sig المتعلق بالمحاور الثلاثة أكبر من 0.05، حيث بلغت 0.197، 0.417 و 0.359 في المحاور الثلاثة على الترتيب، وعليه فإن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي.

ومنه تدل نتائج اختبار (Tests of Normality) على إتباع لبيانات إجابات أفراد العينة على جميع عبارات محاور الاستبيان للتوزيع الطبيعي ومنه في دراستنا سنستخدم الأدوات الإحصائية المعلمية الوصفية والاستدلالية في تحليل إجابات وأراء أفراد العينة واختبار فرضيات الدراسة وفيما يلي شرح للأدوات الإحصائية المستخدمة في الدراسة.

4. الأدوات الإحصائية المستخدمة في الدراسة

تم إخضاع البيانات إلى عملية التحليل الإحصائي بالاستعانة ببرنامج التحليل الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS: SPSS: Statistical Package for the Social Sciences (V25 وتم الاعتماد على بعض الأساليب الإحصائية: Tests of Normality، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، اختبارات one Sample t-test ومعامل الثبات الفا كرونباخ.

5. الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة (ثبات الاستبيان)

ويقصد بثبات أداة الدراسة أنها تعطي نفس النتيجة لو تم إعادة توزيع الاستبيان أكثر من مرة، تحت نفس الظروف.

جدول رقم (2): قيمة معامل Cronbach's Alpha للاستبيان

محاو وأبعاد الاستبيان	معامل ألفا كرونباخ	نتيجة الاختبار
جميع عبارات المحور 01	0.776	ثابت
جميع عبارات المحور 02	0.735	ثابت
جميع عبارات المحور 03	0.653	ثابت
جميع فقرات الاستبيان	0.754	ثابت

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS .V 25

بلغت قيمة معامل الثبات بالنسبة للمحور الأول (0.776) والذي يضم 09 عبارات، بلغت قيمة معامل الثبات بالنسبة للمحور الثاني (0.735) والذي يضم 08 عبارات وبلغت قيمة معامل الثبات بالنسبة للمحور الثالث (0.653) والذي يضم 10 عبارات. وأن القيمة الإجمالية لجميع عبارات الاستبيان بلغت 0.754 بإجمالي 27 عبارة وهي أكبر من الحد الأدنى 0.6 مما يدل على ثبات أداة الدراسة. وتجدر الإشارة أن معامل ألفا كرونباخ كلما اقتربت قيمته من 01 دل على أن قيمة الثبات مرتفعة (Mana & Fanny, 2008,P53).

6. التحليل الوصفي لاتجاهات وأراء أفراد عينة الدراسة نحو عبارات الاستبيان واختبار الفرضيات

أ. تحليل بيانات الاستبيان: نحاول تحليل إجابات أفراد عينة الدراسة بالبنوك محل الدراسة على مضمون عبارات محاور الاستبيان من خلال المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومدى الدلالة الإحصائية لإجاباتهم من خلال اختبار (One-Sample T-Test) كما يلي:

ب. تحديد مستويات موافقة أفراد العينة على مضمون عبارات محاور الاستبيان: قبل اختبار الفرضيات نحاول معرفة آراء واتجاهات أفراد العينة من خلال تحليل عبارات كل محور من محاور المقياس، باستعمال مقياس ليكرت الخماسي) لكل عبارة من عبارات المقياس ضمن خمس درجات كما يلي :

أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
5	4	3	2	1

ولتحديد مستويات الموافقة استخدمنا الأدوات الإحصائية التالية:

- المتوسط الحسابي بغية التعرف على متوسط إجابات المبحوثين حول عبارات المقياس ومقارنتها.
- الانحراف المعياري ويوضح التشتت في استجابات أفراد الدراسة فكلما اقتربت قيمته من الصفر فهذا يعني تركيز الإجابات حول درجة المتوسط الحسابي وعدم تشتتها.
- المدى لتحديد طول الفئة = (أعلى درجة (موافق بشدة) - أدنى درجة (غير موافق بشدة)) / عدد المستويات، وهذا لتحديد اتجاههم نحو كل عبارة
- تحديد طول الفئة باستخدام المدى حيث: $0.8 = 5/(1-5)$ فنحصل على المجالات التالية :

اتجاه الموافقة	مجال المتوسط الحسابي
موافقون بدرجة ضعيفة جدا	من 01 إلى 1.79 درجة
موافقون بدرجة ضعيفة	من 1.80 إلى 2.59 درجة
موافقون بدرجة متوسطة	من 2.60 إلى 3.39 درجة
موافقون بدرجة مرتفعة	من 3.40 إلى 4.19 درجة
موافقون بدرجة مرتفعة جدا	من 4.20 إلى 5 درجة

✓ ترتيب العبارات من خلال أهميتها في المحور بالاعتماد على أكبر قيمة متوسط حسابي في المحور وعند تساوي المتوسط الحسابي بين عبارتين فإنه يأخذ بعين الاعتبار أقل قيمة للانحراف المعياري بينهما.

- تحديد الدلالة الإحصائية للمستجوبين نحو عبارات محاور الاستبيان: تم الاعتماد على اختبار One-Sample T-Test (Test)، ويعد هذا الاختبار من الاختبارات الإحصائية المهمة والشائعة الاستخدام بشكل واسع من الباحثين في دراساتهم حيث يهدف إلى الكشف عن وجود اختلاف معنوي (Significant Difference) بين متوسط إجابة المستجوبين (المتوسط الحقيقي) نحو كل عبارة والمتوسط الفرضي (Constant) بمعنى أنه يفيد في فحص إجابات المبحوثين فيما إذا كان هناك فرق ذو دلالة إحصائية (فرق جوهري) بين المتوسط الحسابي الحقيقي لإجاباتهم عن كل عبارة وقيمة ثابتة (المتوسط الفرضي). إذا كانت القيمة المحسوبة أكبر أو تساوي القيمة الجدولية أو قيمة

المعنوية للاختبار (T-Test) والتي يرمز لها ب Sig، (Significant) أقل من مستوى الدلالة المعتمد من طرفنا في الدراسة (0.05)، فإن نتيجة إجابة المبحوثين دالة إحصائيا بمعنى أن الفرق الملاحظ بين متوسط العينة للعبارة والمتوسط الفرضي فرق دال إحصائيا.

- إذا كانت قيمة Sig أكبر من (0.05)، فإن نتيجة إجابة المبحوثين غير دالة إحصائيا بمعنى أن الفرق الملاحظ بين متوسط العينة للعبارة والمتوسط الفرضي فرق غير دال إحصائيا، بل هو فرق ظاهري ويرجع إلى صدفة.

IV. نتائج الدراسة (التحليل والمناقشة)

1. التحليل الإحصائي لإجابات العينة على مضمون عبارات الاستبانة

أ. المحور الأول: يوفر الاستعلام المصرفي معلومات وبيانات كافية عن الزبون

حسب الملحق رقم (1) نلاحظ أن الوسط الحسابي الأعلى المسجل للمحور الأول بلغ (4.12) متعلقة بالعبارة رقم 09 ، وبتشتت (انحراف معياري) بلغت (0.550)، كما بلغت القيمة T المحسوبة 13.185 وهي قيمة دالة إحصائيا حيث قيمة $sig=0,000$ أقل من مستوى الدلالة 0.05 ما يعني أن هناك موافقة بدرجة عالية لآراء أفراد العينة على أن الاستعلام المصرفي يساعد على توفير معلومات وبيانات ائتمانية بشكل يعزز ثقة البنك بالعميل مما يساعد على زيادة السقف التمويلي للعميل. كما سجلنا أدنى متوسط حسابي بلغ 3.60 والمتعلق بالعبارة رقم 07 وانحراف معياري 0.885، كما أن إجاباتهم دالة إحصائيا حيث بلغت القيمة T المحسوبة 4.358 وهي قيمة دالة إحصائيا حيث $sig=0,000$ (أقل من مستوى الدلالة 0.05) ما يعني أن هناك موافقة بدرجة عالية لآراء أفراد العينة على أن تطبيق نظام الاستعلام المصرفي يوفر سجل ائتماني عن العميل يبسط من إجراءات حصوله على التمويل.

ومنه نستنتج أن معظم عبارات المحور الأول وافقت عليها العينة بدرجة عالية وأن إجاباتهم دالة إحصائيا ومنه تبين لنا أن الاستعلام المصرفي يوفر معلومات وبيانات شاملة عن الزبون تساعد اتخاذ القرار الائتماني المناسب.

ب. المحور الثاني: يساهم الاستعلام المصرفي في توفير معلومات وبيانات شاملة عن العملية الممولة

حسب الملحق رقم (2) ترتيب العبارات حسب أهميتها لدى أفراد عينة الدراسة وجد كما يلي: نلاحظ أن الوسط الحسابي الأعلى المسجل للمحور الثاني بلغ (4.21) متعلقة بالعبارة رقم 03 ، وبتشتت (انحراف معياري) بلغت (0.750)، كما بلغت القيمة T المحسوبة 10.491 وهي قيمة دالة إحصائيا حيث $sig=0,000$ أقل من مستوى الدلالة 0.05 ما يعني أن هناك موافقة بدرجة عالية لآراء أفراد العينة على أن الاستعلام المصرفي يساعد على توفير معلومات وبيانات ائتمانية عن العملية الممولة بشكل يجعل البنك يوسع من العمليات الائتمانية. كما سجلنا أدنى متوسط حسابي بلغ 3.83 والمتعلق بالعبارة رقم 07 وانحراف معياري قدره 0.935، وأن إجاباتهم دالة إحصائيا حيث بلغت قيمة T المحسوبة 5.777 وهي قيمة دالة إحصائيا حيث $sig=0,000$ أقل من مستوى الدلالة 0.05 ما يعني أن هناك موافقة بدرجة

عالية لآراء أفراد العينة على أن تطبيق نظام الاستعلام المصرفي يوفر معلومات وبيانات شاملة عن العملية الممولة تبسط من إجراءات اتخاذ القرار الائتماني المناسب.

ومنه نستنتج أن معظم عبارات المحور الثاني وافقت عليها العينة بدرجة عالية وأن إجاباتهم دالة إحصائياً على كل العبارات، يعني أن الاستعلام المصرفي يوفر معلومات وبيانات ائتمانية شاملة عن العملية الممولة تساعد على اتخاذ القرار الائتماني المناسب حسب آراء واتجاهات أفراد العينة المستجوبة بالبنوك محل الدراسة.

ت. المحور الثالث: للاستعلام المصرفي دور في توفير أنظمة معلومات ائتمانية تساعد في اتخاذ القرار الائتماني المناسب

حسب الملحق رقم (3) نلاحظ أن الوسط الحسابي الأعلى المسجل للمحور الثالث بلغ (4.00) متعلقة بالعبارة رقم 10 ، ويتشتت (انحراف معياري) بلغ (0.796)، كما بلغت القيمة T المحسوبة 8.138 وهي قيمة دالة إحصائياً حيث قيمة $\text{sig}=0,000$ أقل من مستوى الدلالة 0.05 ما يعني أن هناك موافقة بدرجة عالية لآراء أفراد العينة على أن الاستعلام المصرفي يساعد على توفير أنظمة معلومات ائتمانية بشكل يعزز ثقة البنك بالعملية الائتمانية مما يساعد على التوسع في السياسة الائتمانية. كما سجلنا أدنى متوسط حسابي بلغ 3.52 والمتعلق بالعبارة رقم 06 وانحراف معياري 0.804، كما أن إجاباتهم دالة إحصائياً حيث بلغت القيمة T المحسوبة 4.224 وهي قيمة دالة إحصائياً حيث قيمة $\text{sig}=0,000$ أقل من مستوى الدلالة 0.05 ما يعني أن هناك موافقة بدرجة عالية لآراء أفراد العينة على أن تطبيق نظام الاستعلام المصرفي يوفر أنظمة معلومات تساعد على اتخاذ القرار الائتماني.

ومنه نستنتج أن معظم عبارات المحور الثالث وافقت عليها العينة بدرجة عالية وأن إجاباتهم دالة إحصائياً في كل العبارات ومنه تبين لنا أن الاستعلام المصرفي يوفر أنظمة معلومات شاملة تساعد على اتخاذ القرار الائتماني المناسب حسب آراء واتجاهات أفراد العينة المستجوبة بالبنوك محل الدراسة.

2. اختبار فرضيات البحث:

أ. الأدوات الإحصائية لاختبار الفرضية:

للتحقق من صحة فرضيات البحث تم استخدام اختبار (T-TEST) في حالة العينة الواحدة (one Sample t-test) ويفيد هذا الاختبار في الكشف عما إذا كان هناك فرق جوهري (دال إحصائياً) بين المتوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة على إجمالي عبارات كل محور من محاور الاستبيان والمتوسط الفرضي (03 =) بمعنى أنه يفيد في فحص إجابات المبحوثين فيما إذا كان هنا فرق ذو دلالة إحصائية (فرق جوهري) بين المتوسط الحسابي الحقيقي لإجاباتهم وقيمة ثابتة (المتوسط الفرضي التي تساوي 03 والتي تعبر عن محايد في مقياس ليكرت الخماسي).

ب. نتائج اختبار الفرضيات

وفيما يلي عرض نتائج اختبارات البحث:

- اختبار الفرضية الأولى:

نص فرضية البحث: يوفر الاستعلام المصرفي معلومات وبيانات كافية عن الزبون

من أجل اختبار هذه الفرضية نقوم بصياغتها إحصائيا عند مستوى دلالة (0.05) كما يلي:
نص الفرضية الإحصائية:

الفرضية الصفرية: لا يوفر الاستعلام المصرفي معلومات وبيانات عن الزبون، عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$)
الفرضية البديلة: يوفر الاستعلام المصرفي معلومات وبيانات كافية عن الزبون، عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$)

جدول رقم(3): نتائج تحليل اختبار الفرضية 01

القرار	sig	درجة الحرية	T المحسوبة	Mean Difference الفرق بين و(=3)	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	حجم العينة	الدلالة الإحصائية لإجابات أفراد العينة على العبارات المتعلقة بالمحور الأول
دال	0.000	41	20.373	0.93915	0.29875	3.9392	42	

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 25 وبيانات الاستبيان

التحليل الإحصائي:

من خلال الجدول أعلاه تبين لنا أن المتوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة على إجمالي العبارات المتعلقة بالمحور الأول من الاستبيان بلغ (3.9392) وبالانحراف المعياري بلغ=0.29875 ، وهذا الأخير يقترب من الصفر مما يدل على تقارب إجابات العينة وتمركزها حول قيمة المتوسط الحسابي للحدود والذي هو أكبر من الفرضي (=3) والفرق بينهما موجب، حيث بلغ 0.93915 = (3 -) أي أن هناك موافقة عالية على ما تضمنته عبارات المحور الأول، وأن نتائج إجاباتهم دالة إحصائيا حيث أن قيمة (T) المحسوبة (T_{cal}=20.373) وقيمة (Sig=0.000) أقل من مستوى الدلالة 0.05 ومنه نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة: يوفر الاستعلام المصرفي معلومات وبيانات كافية عن الزبون عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) ومنه فان سياسة الاستعلام المصرفي التي تنتهجها البنوك التجارية محل الدراسة توفر لها معلومات وبيانات شاملة عن الزبائن وهذا ما يساعدها في توجيه السياسات الائتمانية واتخاذ القرار الائتماني الأنسب.

- اختبار الفرضية 02:

نص فرضية البحث: يساهم الاستعلام المصرفي في توفير معلومات وبيانات شاملة عن العملية الممولة من أجل اختبار هذه الفرضية نقوم بصياغتها إحصائيا عند مستوى دلالة (0.05) كما يلي:

نص الفرضية الإحصائية:

الفرضية الصفرية: لا يساهم الاستعلام المصرفي في توفير معلومات وبيانات شاملة عن العملية الممولة
الفرضية البديلة: يساهم الاستعلام المصرفي في توفير معلومات وبيانات شاملة عن العملية الممولة

جدول رقم(4): نتائج تحليل اختبار الفرضية 02

القرار	sig	درجة الحرية	T المحسوبة	Mean Difference الفرق بين و(=3)	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	حجم العينة	الدلالة الإحصائية لإجابات أفراد العينة على العبارات المتعلقة بالمحور 02
دال	0.000	41	19.452	1.02679	0.34209	4.0268	42	

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 25 وبيانات الاستبيان

التحليل الإحصائي:

من خلال الجدول أعلاه تبين لنا أن المتوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة على إجمالي العبارات المتعلقة بالمحور الثاني من الاستبيان بلغ (4.0268 =) وبالانحراف المعياري بلغ=0.34209 (وهذا الأخير يقترب من الصفر مما يدل على تقارب إجابات العينة وتمركزها حول قيمة المتوسط الحسابي للحدود والذي هو أكبر من الفرضي (=3) والفرق بينهما هو موجب، حيث بلغ 1.02679 = (3 -) أي أن هناك موافقة عالية على ما تضمنته عبارات المحور الثاني، وأن نتائج إجاباتهم دالة إحصائياً حيث أن قيمة (T) المحسوبة (T_{cal}=19.452) وقيمة (Sig=0.000) أقل من مستوى الدلالة 0.05 ومنه يمكن اتخاذ القرار بشأن اختبار الفرضية كما يلي : نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة: يساهم الاستعلام المصرفي في توفير معلومات وبيانات شاملة عن العملية الممولة تساعد على اتخاذ القرار الائتماني المناسب في البنوك التجارية عند مستوى دلالة (0.05≥α)

مناقشة نتائج الفرضية: ومنه فان سياسة الاستعلام المصرفي التي تنتهجها البنوك التجارية الجزائرية توفر لها معلومات وبيانات شاملة عن العملية الممولة وهذا ما يساعده على وضع سياسة ائتمانية سليمة وبالتالي اتخاذ القرار الائتماني المناسب.

- اختبار الفرضية 03:

نص فرضية البحث: للاستعلام المصرفي دور في توفير أنظمة معلومات ائتمانية تساعد على اتخاذ القرار الائتماني المناسب.

من أجل اختبار هذه الفرضية نقوم بصياغتها إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05) كما يلي:

نص الفرضية الإحصائية:

الفرضية الصفرية: ليس للاستعلام المصرفي دور في توفير أنظمة معلومات ائتمانية تساعد على اتخاذ القرار الائتماني المناسب عند مستوى دلالة (0.05≥α)

الفرضية البديلة: للاستعلام المصرفي دور في توفير أنظمة معلومات ائتمانية تساعد على اتخاذ القرار الائتماني المناسب عند مستوى دلالة (0.05≥α)

جدول رقم(5): نتائج تحليل اختبار الفرضية 03

القرار	sig	درجة الحرية	T المحسوبة	Mean Difference	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	حجم العينة	الدلالة الإحصائية لإجابات أفراد
--------	-----	-------------	------------	-----------------	-------------------	-----------------	------------	---------------------------------

				الفرق بين و(=3)				العينة على العبارات المتعلقة بالمحور 03
دال	0.000	41	12.596	0.75000	0.38588	3.7500	42	

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 25 وبيانات الاستبيان

التحليل الإحصائي:

من خلال الجدول أعلاه تبين لنا أن المتوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة على إجمالي العبارات المتعلقة بالمحور الثالث من الاستبيان بلغ (=3.7500) وبالانحراف المعياري بلغ =0.38588 (وهذا الأخير يقترب من الصفر مما يدل على تقارب إجابات العينة وتمركزها حول قيمة المتوسط الحسابي للحدود والذي هو أكبر من الفرضي (=3) والفرق بينهما هو موجب، حيث بلغ =0.7500 (3 -) أي أن هناك موافقة عالية على ما تضمنته عبارات المحور الثالث، وأن نتائج إجاباتهم دالة إحصائياً حيث أن قيمة (T) المحسوبة (T_{cal}=12.596) وقيمة (Sig=0.000) أقل من مستوى الدلالة 0.05 ومنه نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة للاستعلام المصرفي دور في توفير أنظمة معلومات ائتمانية تساعد على اتخاذ القرار الائتماني المناسب عند مستوى دلالة (0.05≥α)

مناقشة نتائج الفرضية: ومنه فان سياسة الاستعلام المصرفي التي تنتهجها البنوك التجارية الجزائرية محل الدراسة توفر أنظمة معلومات والتي تساعد على وضع سياسة ائتمانية مناسبة وبالتالي اتخاذ القرار الائتماني المناسب.

أ. الخلاصة والتوصيات

إن النشاط الائتماني يعتبر ذو أهمية عالية في نجاح البنوك التجارية لان نتائج أعمالها تعتمد بدرجة كبيرة على جودة وحجم المحفظة الائتمانية لديها، وبالتالي لا بد لتلك البنوك من توجيه معظم مصادرها للاستعلام المصرفي لاتخاذ أحسن قرار.

اتضح من خلال هذه الدراسة أن تطبيق نظام الاستعلام المصرفي في البنوك التجارية الجزائرية كان له دور كبير وأثر في تخفيض المخاطر الائتمانية والحد من التعثر، وذلك بتوفير المعلومات التي تساعد على الحد من المخاطر مستقبلاً واتخاذ القرار الائتماني المناسب، وذلك كما يلي:

- الاستعلام المصرفي يعزز ثقة البنك بالعميل مما يساعد على زيادة السقف الائتماني الممنوح
- الاستعلام المصرفي يوفر سجل ائتماني عن العميل ييسر من إجراءات حصوله على الائتمان
- الاستعلام المصرفي يجعل البنك يوسع من العمليات الائتمانية
- السياسة الائتمانية التي تنتهجها البنوك التجارية الجزائرية توفر معلومات وبيانات شاملة عن الزبائن
- الاستعلام المصرفي يوفر معلومات وبيانات شاملة عن زبائن البنك وهذا ما يساعده في اتخاذ القرار الائتماني المناسب، مثل التزام العميل اتجاه البنوك، سجل ائتماني يوحد شخصية العملاء
- الاستعلام المصرفي يوفر أنظمة المعلومات والتي تساعد البنوك التجارية على اتخاذ القرار الائتماني المناسب
- زرع الثقة بين البنوك والعملاء وكذا سرعة ودقة الاستعلام الالكتروني والانتقاء السليم للعملاء

- الحد من مخاطر الائتمان المصرفي.
- تسهيل فرصة الحصول على الائتمان وضبط السلوك الائتماني.
- الدول العربية تتأخر عن العديد من الدول المتقدمة والنامية في تطبيق نظم الاستعلام المصرفية، لذلك وجب عليها دفع مجهود لتطوير والعمل بهذه الأنظمة وذلك من خلال:
- العمل على إقامة شركات أو مؤسسات خاصة للاستعلام المصرفي تحت إشراف البنوك المركزية
- سن القوانين والتشريعات لتنظيم خدمات الاستعلام المصرفي
- التعاون والتنسيق لتبادل المعلومات الائتمانية
- توعية الجمهور بقوانين وإجراءات عمل أنظمة الاستعلام المصرفي.

1. الملاحق:

الملحق رقم (1): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة نحو عبارات المحور الأول

One-Sample Test				وجهة نظر أفراد عينة الدراسة نحو كل عبارة			عبارات المحور الأول
الدلالة الإحصائية لإجابات عينة الدراسة				الاتجاه العام للموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
نتيجة الدلالة الإحصائية	Significan	قيمة:	الفرق بين متوسط العينة والقيمة الثابتة				
	Sig	T-Test	Mean Difference		Std. Deviation	Mean	
دال	0.000	5.990	1.000	عالية	1.082	4.00	1. تطبيق نظام الاستعلام المصرفي يوفر كافة المعلومات المطلوبة عن الزبون بما يساعد على قرار منح التمويل المناسب
دال	0.000	8.847	1.000	عالية	0.733	4.00	2. تطبيق نظام الاستعلام المصرفي يوفر معلومات ائتمانية عن التزامات العميل
دال	0.000	9.289	1.048	عالية	0.731	4.05	3. تطبيق نظام الاستعلام المصرفي يوفر معلومات ائتمانية عن الأقساط المستحقة والمتعثرة للزبون اتجاه الجهاز المصرفي
دال	0.000	7.576	1.000	عالية	0.855	4.00	4. توفير نظام الاستعلام المصرفي يساعد على توجيه التمويل للزبائن ذوي الجدارة الائتمانية مما يقلل مخاطر التمويل المتعثر
دال	0.000	8.890	0.929	عالية	0.677	3.93	5. تطبيق نظام الاستعلام المصرفي يسهل من متابعة العميل والوصول إليه

عند الضرورة							
دال	0.000	6.121	0.905	عالية	0.958	3.90	6. تطبيق نظام الاستعلام المصرفي يمكن من التعرف على الزبائن الذين لديهم أكثر من واجهة واحدة بما يقلل من مخاطر التركيز
دال	0.000	4.358	0.595	عالية	0.885	3.60	7. تطبيق نظام الاستعلام المصرفي يوفر سجل ائتماني عن العميل يبسط من إجراءات حصوله على التمويل
دال	0.000	6.827	0.857	عالية	0.814	3.86	8. تطبيق نظام الاستعلام المصرفي يوفر سجل ائتماني يساعد على توحيد شخصية العميل ويساهم في حل مشكلة تشابه الأسماء
دال	0.000	13.185	1.119	عالية	0.550	4.12	9. الاستعلام المصرفي يساعد على توفير معلومات وبيانات ائتمانية بشكل يعزز ثقة البنك بالعميل مما يساعد على زيادة السقف التمويلي للعميل.

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS .V 25

الملحق رقم (2): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة نحو عبارات المحور الثاني

One-Sample Test				وجهة نظر أفراد عينة الدراسة نحو كل عبارة			عبارات المحور الثاني
نتيجة الدلالة الإحصائية	Significan	قيمة:	الفرق بين متوسط العينة والقيمة الثابتة	الاتجاه العام للموافقة	() الانحراف المعياري	() المتوسط الحسابي	
	Sig	T-Test	Mean Difference		Std. Deviation	Mean	
دال	0.000	8.890	0.929	عالية	0.677	3.93	1. تطبيق نظام الاستعلام المصرفي يساعد على توفير معلومات كافية عن العملية المراد تمويلها مما يساعد على اتخاذ قرار منح التمويل السليم
دال	0.000	28.636	0.952	عالية	0.216	3.95	2. تطبيق نظام الاستعلام المصرفي يوفر معلومات عن مدى جدارة العملية المراد تمويلها مما يقلل من مخاطر الائتمان

3.	تطبيق نظام الاستعلام المصرفي يمكن من متابعة العملية الممولة بصورة فعالة	4.21	0.750	عالية جدا	1.214	10.491	0.000	دال
4.	تطبيق نظام الاستعلام المصرفي يسهل من المتابعة والتوجيه للعملية الممولة بشكل يقلل من مخاطر التعثر	3.98	0.749	عالية	0.976	8.451	0.000	دال
5.	تطبيق نظام الاستعلام المصرفي يمكن من إدارة العمليات الممولة بصورة تضمن السلامة المصرفية	4.00	0.663	عالية	1.000	9.781	0.000	دال
6.	تطبيق نظام الاستعلام المصرفي يساعد على إدارة مخاطر العمليات الممولة بشكل أفضل	4.19	0.707	عالية	1.190	10.917	0.000	دال
7.	نظام الاستعلام المصرفي يوفر معلومات تساعد على معالجة مشكلات العمليات الممولة قبل وصولها لمرحلة التعثر	3.83	0.935	عالية	0.833	5.777	0.000	دال
8.	نظام الاستعلام المصرفي يوفر تقارير وبيانات ائتمانية شاملة عن العمليات الممولة السابقة والحالية مما يقلل من مخاطر الائتمان.	4.12	0.739	عالية	1.119	9.811	0.000	دال

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS .V 25

الملحق رقم (3): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة نحو عبارات المحور الثالث

One-Sample Test				وجهة نظر أفراد عينة الدراسة نحو كل عبارة			عبارات المحور الثالث
نتيجة الدلالة الإحصائية	Significan	قيمة:	الفرق بين متوسط العينة والقيمة الثابتة	الاتجاه العام للموافقة	() الانحراف المعياري	() المتوسط الحسابي	
	Sig	T-Test	Mean Difference		Std. Deviation	Mean	
دال	0.000	9.298	0.833	عالية	0.581	3.83	1. نظام الاستعلام المصرفي يوفر وكالة معلومات ائتمانية تساعد على تصنيف العملاء مما يقلل

من مخاطر التعثر								
2.	نظام الاستعلام المصرفي يوفر وكالة معلومات ائتمانية تمثل آلية لتبادل المعلومات بين المصارف بشكل يساعد على اتخاذ قرار التمويل السليم في الوقت المناسب	3.76	0.878	عالية	0.762	5.623	0.000	دال
3.	الاستعلام المصرفي يوفر وكالة معلومات ائتمانية تساعد في زيادة الثقة بين البنوك والعملاء بشكل يشجع البنوك على زيادة سقف التمويل للعملاء	3.98	0.643	عالية	0.976	9.832	0.000	دال
4.	الاستعلام المصرفي يوفر وكالة معلومات ائتمانية تساعد البنوك على سرعة ودقة الاستعلام الالكتروني والانتقاء السليم للزبون بشكل يقلل من مخاطر التعثر	3.98	0.749	عالية	0.976	8.451	0.000	دال
5.	الاستعلام المصرفي يوفر وكالة معلومات ائتمانية تساهم في توفير دراسات تحليلية للبنك عن الموقف المالي للعميل قبل اتخاذ قرار منح التمويل	3.60	1.037	عالية	0.595	3.719	0.001	دال
6.	الاستعلام المصرفي يوفر وكالة معلومات ائتمانية تساعد على تحديث بيانات العملاء مما يقلل من التعثر	3.52	0.804	عالية	0.524	4.224	0.000	دال
7.	الاستعلام المصرفي يوفر وكالة معلومات تساعد في وضع نظام جيد لتصنيف العملاء يجنب المصارف مخاطر التركيز على العملاء	3.55	0.772	عالية	0.548	4.600	0.000	دال
8.	الاستعلام المصرفي يوفر معلومات تساعد فيوضع نظام جيد لتصنيف العملاء يجنب المصرف مخاطر التركيز على القطاعات الممولة	3.62	0.697	عالية	0.619	5.758	0.000	دال
9.	الاستعلام المصرفي يوفر معلومات تساعد في وضع نظام جيد لتصنيف العملاء يجنب	3.67	0.786	عالية	0.667	5.496	0.000	دال

							المصرف مخاطر التركيز على صيغ التمويل
دال	0.000	8.138	1.000	عالية	0.796	4.00	10. نظام الاستعلام المصرفي يوفر قاعدة بيانات ائتمانية شاملة عن العملاء توضح توارخهم والتزاماتهم الحالية

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS . V 25

V. الهوامش والإحالات:

- 1- Mana, c., & Fanny, P. (2008). *Analyse de données avec spss* . Edition PERSON .
- 2- أبو زيد، محمد خير سليم. (2005). *أساليب التحليل الإحصائي باستخدام برمجية spss*. الرياض: دار جرير للنشر والتوزيع.
- 3- البنك المركزي العراقي. (2014). *معلومات تبادل المعلومات الائتمانية. العراق* .
- 4- البيان. (2018). *الإصلاح المصرفي العربي يبدأ بالاستعلام الائتماني*. تم الاسترداد من متاح على الرابط: www-albayana-ae
- 5- الطاهر الفاتح الشريف يوسف، و بشير إبراهيم فضل المولى. (2015). *دور الاستعلام الائتماني في الحد من تعثر التمويل بالمصارف التجارية العاملة بالسودان - دراسة ميدانية. مجلة العلوم الاقتصادية* .
- 6- ذهبية بلعيد. (2018). *تطوير نظام للاستعلام الائتماني كآلية للحد من مخاطر الائتمان المصرفي بالجزائر. مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية* .
- 7- سلوى عبد الجبار عبدالقادر. (2008). *المخاطر الائتمانية وأثرها في القرار الائتماني الصائب. مجلة جامعة كربلاء العلمية* .
- 8- صندوق النقد العربي. (2019). *إرشادات حول حقوق مستخدمي خدمات الاستعلام الائتماني. تجربة الشركة المصرية للاستعلام الائتماني* .
- 9- عبد الله الحسن محمد. (2011). *دور الاستعلام الائتماني في ترقية أداء المصارف. مجلة المصرفي* .
- 10- محمد يسر برنيه. (2008). *تطوير أنظمة الاستعلام الائتماني ومركزيات المخاطر في الدول العربية. صندوق النقد العربي* .
- 11- منال منصور. (2009). *إدارة المخاطر الائتمانية ووظيفة المصارف المركزية القطرية والإقليمية. الملتقى العلمي الدولي حول: الأزمة المالية والاقتصادية الدولية والحوكمة المالية* .

- 12- يوسف الطاهر الفاتح الشريف. (2015). دور نظام الاستعلام الائتماني في الحد من التعثر وأثره في الأداء المالي للمصارف التجارية العاملة في السودان. أطروحة دكتوراه، الفلسفة في الدراسات المصرفية، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا .
- 13- يوسف الطاهر الفاتح الشريف، و نور الهدى محمدين. (2013). الترميز الائتماني ودوره في الحد من مخاطر الائتمان المصرفي في السودان. مجلة العلوم الاقتصادية .