

كفاءة إدارة الإئتمان بين فعالية المياحة الإقراضية ومرونة نظام المعلومات الإقراضية في البنوك التجارية

فضيلة بوطورة و عمر جينية

جامعة جامعة العربي النبسي - نبسة

fadila.boutora@gmail.com, amor.djeninagmail.com

الملخص:

تهدف هذه الورقة البحثية إلى إبراز العلاقة التي تربط إدارة الإئتمان الكفوة بالسياسة الإقراضية، ونظام المعلومات الإقراضية في البنوك التجارية وتقدم "متطلبات السياسة الإقراضية الفعالة في البنوك التجارية" ثم "وظائف إدارة الإئتمان" قبل دراسة "أساسيات نظام المعلومات الإقراضية المستخدم في إدارة الإئتمان لتنفيذ السياسة الإقراضية للبنك". ومن خلال تحليل الموضوع بخصوص السياسة الإقراضية أو وظائف إدارة الإئتمان في ظل هذه السياسة التي هي أساسا مستقاة من استراتيجية البنك المعدة من قبل الإدارة العليا والتي ترمي إلى تحقيق أهداف البنك، فإن العلاقة بين نظام المعلومات الإقراضية كأحد الأنظمة الفرعية لنظام المعلومات الإدارية في البنك وتفعيل السياسة الإقراضية من قبل إدارة الإئتمان هي علاقة تفاعلية وتكاملية في أن واحد.

الكلمات المفتاحية: إدارة الإئتمان، نظام المعلومات، السياسة الإقراضية، استراتيجية البنك.

Résumé :

Le présent document vise à mettre en évidence la corrélation entre la gestion performante des prêts et la politique de crédit ainsi que le système d'informations sous-jacent et ce, au niveau des banques commerciales. □

L'étude présente les exigences d'une politique de crédit efficace ainsi que les fonctions managériales du crédit avant d'analyser les fondements du système d'informations en vigueur au niveau de la banque et qui est censé permettre la mise en œuvre de la politique de crédit.

Elle aboutit à une corrélation forte interactive et complémentaire entre le système d'information spécifique aux prêts (comme partie intégrante du système d'information global de la banque) et la mise en œuvre de la politique de crédit de cette même banque. □

Mots clés : Gestion du crédit, système d'informations, politique de crédit, stratégie bancaire.

Abstract:

The purpose of this paper is to highlight the correlation between effective loan management and credit policy and the underlying information system at the commercial bank level.

The study presents the requirements of an effective credit policy as well as the managerial functions of credit before analyzing the foundations of the information system in force at the level of the bank and which is supposed to allow the implementation of the policy credit.

It results in a strong interactive and complementary correlation between the loan-specific information system (as part of the bank's overall information system) and the implementation of the bank's credit policy.

Keywords: Credit management, information system, credit policy, banking strategy.

مقدمة:

إن التطور المستمر والسريع لمحيط المؤسسات بصفة عامة والبنوك بصفة خاصة وبيئتها الداخلية والخارجية أوجب عليها السهر على ملاحظة ودراسة محيطها ومحاولة التحكم فيه ومسايرته فأصبح لزاما عليها إنشاء أنظمة تتحكم من خلالها بالكم الهائل للمعلومات ومعالجتها وتخزينها قصد استخدامها واسترجاعها وقت الحاجة إليها، هذه الأنظمة تطورت بتطور الحاجة إليها، على أساس أن النظام هو مجموعة من العناصر المنسقة والوحدات المرتبطة لغاية مبنية ومعلومات محددة، فالكم الهائل من المعلومات أصبح من المستحيل الإلمام به والتحكم فيه، ومنه ظهرت الضرورة الملحة لوجود نظام يقوم على جمع واسترجاع وتشغيل وتخزين وتوزيع المعلومات من أجل تدعيم اتخاذ القرار والتنسيق والرقابة داخل كل أنواع المؤسسات بما فيها البنوك.

تتعلق أنظمة المعلومات بجمع البيانات وتحليلها وتشغيلها وتخزينها وتعديلها والحفاظ عليها. يمكن التمييز بين عدة أنواع من نظم المعلومات الإدارية في البنوك، نظام معلومات للموارد البشرية، نظام المعلومات التسويقية، نظام المعلومات المالية والمحاسبية، ونظام معلومات الإقراضية. أولت البنوك التجارية أهمية لضرورة تطوير نظم المعلومات الإدارية لديها، ومن أهمها نظام المعلومات الإقراضية، لأن استخدام نظم المعلومات المصرفية يؤدي إلى تنوع وسهولة استخدام الخدمة المصرفية وبالتالي سرعة إنجازها مما يوفر الوقت والجهد والمال للعميل ويضمن تنفيذ استراتيجية البنك في منح القروض بمختلف أنواعها. لذلك فأنظمة المعلومات الائتمانية تمثل الجهاز العصبي للبنوك، ليس فقط لتحقيق التكامل، والترابط، والاتصال الفعال بين أجهزة البحث والدراسة والتحليل واتخاذ القرار في العمليات الائتمانية المقدمة للبنك، بل أيضا للأهمية القصوى للمعلومات التي تتيحها هذه الأنظمة لإدارة البنك ككل في موازنة قراراتهم والحفاظ على موارد البنك، فضلا عما تتيحه أنظمة المعلومات الإقراضية من قدرات خاصة على مواجهة ظاهرة الديون المتعثرة والقضاء على أسبابها قبل أن تتشأ، ووقاية البنك من أخطارها قبل أن تستفحل وتشخيص أوضاعها واقتراح الحل الناجح لها.¹

إشكالية الدراسة: بناء على ما سبق يمكن صياغة مشكلة الدراسة في السؤال الرئيسي التالي: ماهي العلاقة التي تربط كل إدارة الإئتمان الكفوءة بالسياسة الإقراضية، ونظام المعلومات الإقراضية في البنوك التجارية؟ وستتم معالجة هذه الإشكالية من خلال المحاور الآتية:

المحور الأول: متطلبات السياسة الإقراضية الفعالة في البنوك التجارية.

المحور الثاني: وظائف إدارة الائتمان (الإقراض) في البنوك التجارية.
المحور الثالث: أساسيات نظام المعلومات الإقراضية المستخدم في إدارة الائتمان لتنفيذ السياسة الإقراضية للبنك.

المحور الأول: متطلبات السياسة الإقراضية الفعالة في البنوك التجارية
يعتبر الإقراض البنكي فعالية بنكية في غاية الأهمية ومن أكثر الفعاليات البنكية جاذبية لإدارة البنوك، ولكنه في ذات الوقت يعتبر من أكثر الأدوات الإقتصادية حساسية، إذ لا تقف تأثيراتها الضارة على مستوى البنك وإنما تصل بأضرارها إلى الإقتصاد ككل إذا لم يحسن استخدامها، وعليه تركز البنوك كثيرا على وضوح اختصاصات هذه الإدارة وتعمل على توفير كل الظروف والآليات المساعدة على كفاءتها قصد تحقيق الأهداف المرجوة من السياسة الإقراضية للبنك.

أولا- ماهية السياسة الإقراضية: يتم إيجازها في العناصر الآتية:

1- مفهوم السياسة الإقراضية: السياسة الإقراضية تأخذ تعاريفها أشكالاً متنوعة وفقاً لوجهات نظر الباحثين في هذا المجال، فتعرف السياسة الإقراضية على أنها "الإطار الذي يتضمن مجموعة من المعايير والشروط الإرشادية التي تزود بها إدارة منح الائتمان المختصة بما يحقق عدة أغراض كضمان المعالجة الموحدة للموضوع الواحد، توفير عامل الثقة لدى العاملين بالإدارة بما يمكنهم من العمل دون الخوف من الوقوع في الخطأ، توفير المرونة الكافية، سرعة التصرف دون الرجوع إلى المستويات العليا بحسب الموقف طالما أن ذلك في نطاق صلاحياتهم"، كما تساهم السياسة الإقراضية في تحديد أهداف البنك.² فالسياسة الإقراضية إذن هي "توجيهات تكون مكتوبة تتعلق بتحديد كافة الجوانب المتعلقة بالقروض من ناحية الحجم والمواصفات والضوابط"، ومن ثم متابعة هذه القروض وتحصيلها، وتوضع

السياسة الإقراضية لكي تسترشد بها المستويات الإدارية المختلفة عند وضع برامج الإقراض.

2- أهمية السياسة الإقراضية: تكمن أهمية السياسة الإقراضية في تحديد أسلوب استخدام البنك للأموال المودّعة وتشكيل خطوط عريضة للعاملين. وجود سياسة إقراضية يعني اتخاذ القرار الائتماني بصفة سليمة، ذلك أن وجود خطة سليمة للعمل في إطارها يعني القدرة على امتصاص نسبة من عدم التأكد التي تحيط بعملية اتخاذ القرار في البنوك، كما تكمن أهمية سياسة الإقراض في أنها تخدم البنك من جهة والاقتصاد الوطني من جهة أخرى.³

3- أهداف السياسة الإقراضية: بالنظر إلى أهمية السياسة الإقراضية في البنوك يمكن تلخيص أهدافها:⁴

- تحديد أنواع القروض وشروط منحها بالشكل الذي يمكن أن يضمن ربحية البنك.
- العمل على التنسيق والفهم المتبادل بين البنك وعملائه.
- اتخاذ القرارات داخل البنك على أسس موضوعية تمنع التضارب والحياد عن الإطار المرسوم.
- تحقيق نوع من التوافق والتناسق بين أهداف البنك وأهداف الجهاز المصرفي ككل وأهداف المجتمع.

رابعا- ملامح السياسة الإقراضية الفعالة في البنوك: يمكن ذكر أهم ملامح السياسة الإقراضية في التالي:⁵

- 1- السياسة الإقراضية تكون مكتوبة: إذ تترجم السياسة الإقراضية إلى قرارات تصدر في صورة قرارات مكتوبة، ويتم طباعتها في صورة دليل، وتكون متاحة للإدارات الائتمانية والرقابية والأجهزة الرقابية الخارجية، ويتم تحديثها كلما كان هناك جديد ويجب أن تتجاوب دائما مع المستجدات.

2- السياسة الإقراضية ترسم من قبل الإدارة العليا للبنك: فمجلس إدارة البنك هو السلطة المختصة بإصدار ورسم السياسة الإقراضية؛ وتقع على عاتقه إصدارها في صورة قرارات مكتوبة وملزمة، مع إشراك جميع الإدارات ذات العلاقة في الموضوع وخصوصا الجانب التنفيذي والرقابي لتكون أكثر جدية وواقعية.

3- السياسة الإقراضية تتضمن شروط ومعايير محددة: فالقرارات التي يصدرها مجلس إدارة البنك والتي تشكل السياسة الائتمانية تتضمن شروطا ومعايير محددة، فعلى سبيل المثال لا الحصر تحديد أنواع الائتمان المصرفي الذي يمنحه البنك وأجل استحقاقه والأنشطة التي يمولها البنك وحدود التركيز الائتماني وحدود وشروط السحب على المكشوف للعميل الواحد.

4- السياسة الإقراضية تخدم أطرافا متعددة: تتعدد الأطراف المعنية بالسياسة الائتمانية سواء كانت أطرافا داخلية تتمثل في إدارة الائتمان والتفتيش بالبنك أو أطرافا خارجية ممثلة بالبنك المركزي ومراقبي الحسابات، فإدارة الائتمان في البنك تقوم بالإعداد للدراسات الائتمانية واتخاذ قرارات منح الائتمان المصرفي وفقا للصلاحيات المخولة لها في إطار السياسة الائتمانية للبنك، ووفقا للشروط والمعايير التي تتضمنها كما تقوم إدارات التفتيش والرقابة بالبنك بأعمال الرقابة على منح الائتمان المصرفي.

5- السياسة الإقراضية تخول صلاحيات منح الائتمان المصرفي: من أهم القرارات التي تصدر في نطاق إطار السياسة الائتمانية للبنك، فهي القرارات التي تحدد السلطات والصلاحيات لمنح الائتمان المصرفي لكافة المستويات الإدارية والتنظيمية داخل البنك، وتختلف حدود وصلاحيات وسلطات منح الائتمان المصرفي من سياسة ائتمانية إلى أخرى، ومن مستوى إداري إلى مستوى إداري آخر داخل الهيكل التنظيمي للبنك وتكون الصلاحيات لشخص أو للجنة.

المحور الثاني: وظائف إدارة الائتمان (الإقراض) في البنوك التجارية

إن تحديد أسلوب استخدام البنك للأموال التي يحصل عليها من المودعين وأصحاب رأس المال يكون ضمن السياسة الائتمانية للبنك، حيث يمكن من خلالها الوصول إلى القرار الائتماني الأمثل عند منح القرض إلى العميل الأجدر وفي الظروف الملائمة، وهذه الجدارة تحدد أساسا وفق معايير يتفق عليها داخل إدارة الائتمان بالبنك.

أولاً- إدارة الائتمان واختصاصاتها: من متطلبات نجاح وفعالية السياسة الإقراضية في البنوك هو وجود إدارة ائتمان ذات كفاءة وتتمكن من دراسة وتحليل مشاكل صناعة قرارات الائتمان في هذه البنوك، على ضوء المكونات والشروط الأساسية لسياستهم الإقراضية. وتنقسم إدارة الائتمان الناجحة على أربعة أقسام: قسم التسويق الائتماني وقسم المخاطر الائتمانية وقسم المتابعة الائتمانية بالإضافة الى قسم التسويات الائتمانية، وذلك على النحو التالي⁶:

- الاختصاصات الرئيسية لقسم التسويق الائتماني
- الاختصاصات الرئيسية لقسم المخاطر الائتمانية
- الاختصاصات الرئيسية لقسم المتابعة الائتمانية
- الاختصاصات الرئيسية لقسم التسويات الائتمانية

هذه الاختصاصات تتسع من فرع إلى آخر، وقد تتغير من الفرع إلى المركز الرئيسي ومن بنك لآخر، ولذا فهي تقبل التعديل والتغيير شريطة أن تكون مكتوبة وأن تدخل ضمن سياسات البنك الائتمانية.

ثانياً- المعلومات الائتمانية أساس تفعيل نظام المعلومات الإقراضية في البنوك: يعتمد منح القروض على تجميع المعلومات وتحليلها حول المقترض والظروف المحيطة به. وتعتمد البنوك في ذلك على أساليب دقيقة لتحديد قابلية العميل، ومقدرته على التسديد وفق الشروط المتفق عليها وكل ذلك في إطار تفاعل أنظمة المعلومات الإدارية داخل البنك.

- 1-أسباب تطوير تحليل المعلومات الائتمانية في البنوك: من أهم العوامل التي أدت لتطوير تحليل الجدارة الائتمانية في البنوك ما يلي:⁷
 - ازدياد حجم القروض وعددها مما جعل من الصعب على موظفي إدارة المعلومات الائتمانية أداء واجباتهم من حيث مقابلة العميل وجمع وتحليل المعلومات، ثم البت في طلبات الاقتراض بدون تحضير مسبق.
 - تعدد عمليات المنشآت بسبب تعقيد عمليات الإنتاج والتسويق والتمويل، مما جعل من الصعب حفظ التفاصيل ومتابعة التغييرات في الجدارة الائتمانية بدون معلومات تفصيلية محفوظة.
 - نمو حجم المنشآت مما أدى إلى تقليص العلاقات الشخصية المباشرة بين موظفي البنك وبين العملاء، ومما اضطر البنك إلى اعتماد بصورة متزايدة على جمع وتحليل المعلومات الائتمانية دوريا.
 - تطور أنظمة المحاسبة في المنشآت لدرجة تحسن فيها تدريجيا إعداد التقارير المالية الدورية.
 - هجرة وتنقلات السكان من منطقة إلى أخرى مما جعل من الضروري استمرار الاحتفاظ بمعلومات حولهم.
 - اضطرار البنوك لتهيئة ملفات منظمة عن عملائها لأغراض السلطات الرقابية من مراقبي الحسابات والبنوك.
- 2-وظائف إدارة المعلومات الائتمانية الفعالة: تتفاوت وظائف إدارة المعلومات الائتمانية تبعاً لحجم البنك وأهدافه ومن بينها ما يلي:⁸
 - جمع المعلومات المتعلقة بالجدارة الائتمانية للعميل والظروف المحيطة به.
 - تنظيم وتحليل وعرض المعلومات.
 - إعداد التوصيات في ضوء التحليل.

- تجميع وحفظ المعلومات للاستفادة منها في المستقبل.
- تدريب العاملين على التحليل وتنمية كفاءاتهم الإدارية والفنية.
- إجراء المقارنات بين المعلومات والنتائج خلال مدد دورية معينة.
- تقوم الإدارة بحفظ المعلومات لكل مودعي البنك أو حتى لغير عملائه توقعاً للاستفادة منها في المستقبل.

ورغم سرية المعلومات الائتمانية إلا أن إدارة البنك يمكن أن تقدمها إلى جهات معينة داخل وخارج البنك مع مراعاة تشريعات وتعليمات البنك المركزي في هذا الخصوص، ومن بين أهم الإدارات التي تستفيد من هذه المعلومات داخل البنك ما يلي:⁹

- إدارة القروض التي تتخذ قرار منح الإئتمان وتتحمل مسؤولياته.
- إدارة الإستثمارات لغرض الإستفادة منها في تقدير قيم وعوائد الأوراق المالية التي يستثمر فيها البنك.
- إدارة الأمانة في تقديم الإستشارات إلى العملاء في الأوراق المالية أو الممتلكات مقابل رسوم معينة.
- أما الجهات الخارجية التي قد تحتاج هذه المعلومات هي:¹⁰
 - البنوك المحلية التي تتبادل مع بعضها المعلومات الائتمانية حول العملاء عن طريق الإتصال بينهم.
 - غرف التجارة والصناعة في حدود معينة.
 - أجهزة الدولة ومؤسساتها.
 - البنوك الأجنبية وخاصة المراسلة منها.
 - الهيئات القنصلية الأجنبية والمؤسسات الحكومية في الخارج في حدود معينة.

ثالثاً- مصادر المعلومات الائتمانية المغذية لنظام المعلومات الإقراضي: عادة تتوزع المعلومات على كل قسم من أقسام البنك بحيث يوجد لكل قسم مستنداته وسجلاته المساعدة أو بطاقاته وكشوفاته الخاصة به، ووجود أنظمة

المعلومات الإدارية (موارد بشرية، تسويق، محاسبة، إقراض) واكتمالها لا يعني نجاحها فهناك الكثير من أنظمة المعلومات التي تستغرق من الوقت لإنجازها أكثر مما هو مجدول لها أو تنفق من المال ضعف ما هو محدد، ففشل أو نجاح الأنظمة يتوقف أساسا على نوعية مدخلات النظام التي تضمن مخرجات كفؤة للمستخدم. وتحدد الروابط بين النظم وبعضها البعض عند نقاط الاتصال بين أجزاء هذه النظم¹¹. وتعتبر حدود النظام الغشاء الذي يحيط بالمكونات المختارة للنظام، والذي يفصله عن بيئته الخارجية، وخارج هذه الحدود تقع البيئة المحيطة بالنظام، كما تختلف حدود النظام باختلاف وجهة نظر الأطراف المختلفة التي تتعامل مع هذا النظام، لأن حدود النظام غير ثابتة فهي تتوقف على الأهداف المنتظر تحقيقها باعتماد هذا النظام وأيضا على درجة تعقده¹². لذلك تركز إدارة الائتمان في اتخاذ قراراتها على تنويع مصادر معلوماتها، وهناك مصادر عديدة للمعلومات الائتمانية من بينها ما يلي:¹³

- مقابلة العميل
- سجلات البنك
- القوائم المالية الدورية
- البنك المركزي (مركزية المخاطر الائتمانية)
- التجار والصناعيون
- غرف التجارة والصناعة والاتحادات المهنية
- مكاتب المعلومات الائتمانية
- الصحف والمجلات والنشرات وقرارات المحاكم وغيرها

رابعا- أهمية السياسة الإقراضية بالنسبة لإدارة الائتمان في البنك: تكمن أهمية السياسة الإقراضية في تحديد أسلوب استخدام البنك للأموال المودعة وتشكيل خطوط عريضة للعاملين لتقريب الاتجاهات المتباينة وتعد السياسة الإقراضية ضرورية لتحقيق البنك لأهدافه وخدمته للبيئة التي ينشط فيها. وإن

وجود سياسة إقراضية يعني اتخاذ القرار الائتماني بصفة سليمة، ذلك أن وجود خطة سليمة للعمل في إطارها يعني القدرة على امتصاص نسبة من عدم التأكد التي تحيط بعملية اتخاذ القرار في البنوك.¹⁴

المحور الثالث: أساسيات نظام المعلومات الإقراضية المستخدم في إدارة الائتمان لتنفيذ السياسة الإقراضية للبنك.

يعد نظام المعلومات الإقراضية من أهم أنواع نظم المعلومات الإدارية في البنوك نظرا لدوره في تحقيق التكامل والترابط بين مختلف وظائف البنك من جهة، ودوره في اتخاذ القرارات والحفاظ على موارد البنك من جهة أخرى. أولاً-نظام المعلومات الإدارية في البنوك: العصر الحالي عصر المعلومات التي ازداد حجمها واختلقت أنواعها وبرزت أهميتها في جميع المنظمات وكل القطاعات، ولهذا ازداد اهتمام هذه الأخيرة بها، نتيجة تسارع موجات انتقالها وتراكمها بسرعة هائلة وعجز الطرق التقليدية على معالجتها، خاصة تلك المعلومات التي تستخدم في البنوك، وهذا ما يفسر اهتمام هذه الأخيرة ببناء وتصميم نظم المعلومات الإدارية، التي تساعد على حل المشكلات الإدارية، والتي أصبحت أكثر تعقيدا في ظل هذا الكم الهائل من المعلومات.

1-تعريف نظام المعلومات الإدارية في البنوك: أولاً النظام في حد ذاته هو: "التركيب الذي يستقبل مدخلات ويعالجها من خلال تفاعل بين عناصرها لتقديم مخرجات مفيدة".¹⁵ وهو أيضا: "مجموعة من المكونات التي تربطها ببعضها البعض وبيئتها علاقات تفاعلية تمكنها من تكوين كل متكامل".¹⁶ أما المعلومات فتمثل ركيزة أساسية في الحياة اليومية خاصة في ظل التطورات الراهنة والثورة المعلوماتية، ولها أهمية بالغة في المنظمات واتخاذ القرارات. وتعرف المعلومات على أنها: "عبارة عن الحقائق والأفكار التي يتبادلها الناس في حياتهم العامة عبر وسائل الاتصال المتعددة ومن خلال مراكز المعلومات المختلفة في المجتمع، ويعتبر الإنسان منتجا وناقلا لها عبر وسائل الاتصال المتاحة له".¹⁷ ومع ذلك تعتبر البيانات "المادة الخام لإنتاج

المعلومات"، وبتطبيق مفهوم النظام على هذه العلاقة تعتبر البيانات مدخلات يتم معالجتها للحصول على المعلومات التي تمثل المخرجات. لذلك نظام المعلومات عرف بتعاريف مختلفة لعل أهمها أنه: "مجموعة من الإجراءات المنظمة التي يمكن من خلالها توفير معلومات تستخدم لدعم عمليات صنع القرار والرقابة في المنظمة".¹⁸ فتعتبر كل من المنظمة، الإدارة وتكنولوجيا المعلومات الأبعاد الأساسية لنظم المعلومات وتشكل فيما بينها وحدة تنظيمية وتقنية متكاملة ومتناسقة.

أعطيت لنظام المعلومات الإدارية عدة تعاريف منها: "ذلك النظام الفرعي داخل النظام الكلي للمنظمة والذي يختص بتحديد وتجميع وتشغيل وتحليل وإرسال المعلومات إلى مراكز اتخاذ القرارات بحيث تتفق مع احتياجات المديرين من حيث الشكل والشمول والنوعية المطلوبة وفي الوقت المناسب".¹⁹

لذلك يمكن تعريف نظام المعلومات الإدارية في البنوك على أنه: "نظام المعلومات الإدارية الذي يتواجد بفعالية داخل البنك وتستند إليه عملية تحديد وتجميع وتحليل كافة البيانات ذات الأهمية لإدارة البنك، واستخلاص المعلومات الفعالة منها وإرسالها إلى متخذ القرار بالشكل الذي يخدمه، وبالنوعية والشمولية المطلوبة وبالتوقيت المناسب، وذلك لتحقيق الأهداف المرجوة منها".²⁰

2- مميزات نظام المعلومات الإدارية الكفؤ: أعطيت عدة تعاريف لكفاءة نظم المعلومات الإدارية منها: "كفاءة نظام المعلومات الإدارية هي الوصول إلى أفضل علاقة بين المدخلات والمخرجات، بمعنى القدرة على تحقيق أقصى المخرجات من مدخلات محددة".²¹ وأيضا يقصد "بكفاءة نظام المعلومات الإدارية مدى تحقيقه للأهداف التي أنشئ من أجلها".²² ويتميز نظام المعلومات الإدارية الكفؤ بالخصائص الآتية:²³ البساطة والمرونة والموثوقية.

3- خصائص نظام المعلومات الإدارية في البنوك: يمكن إبراز خصائص نظام المعلومات الإدارية في البنوك من خلال النقاط الآتية:²⁴ المصدقية والدقة في تقديم المعلومات، سعة الانتشار، تنوع ودورية التقارير، انتظامها والحفاظ على حد أدنى من السرية.

4- معايير كفاءة نظام المعلومات الإدارية في البنوك: توجد عدة معايير إذا ما توفرت في نظام المعلومات الإدارية على مستوى البنك يمكن الحكم عليه بالكفاءة، وأهمها:

- معيار تلبية وإشباع حاجات مستخدمي المعلومات.
- معيار تفعيل أنشطة وفعاليات البنك.
- معيار المساعدة على تحقيق ميزة تنافسية للبنك.
- معيار الرقابة والتحكم الإداري.
- تقليل المخاطرة والمساهمة في إدارتها.
- توفير الأمن والحماية.

ثانياً- أساسيات نظام المعلومات الإقراضية في البنوك: يعد نظام المعلومات الإقراضية من أهم أنواع نظم المعلومات الإدارية في البنوك، وتبرز هذه الأهمية من خلال العناصر الآتية:

1- تعريف نظام المعلومات الإقراضية: هو "النظام الذي يسعى إلى جمع البيانات الإقراضية وتحليلها واستخراج المؤشرات منها وتوفيرها إلى متخذي قرار منح القرض في البنك" وهذا بهدف كشف درجة الدقة، الكفاءة والجودة في القرارات المتخذة والمتابعة الدقيقة للأداء الإقراضية للتأكد من مسابقتها لما هو مخطط، وأن منح القرض يتم وفقا للقواعد الموضوعية، واكتشاف القروض المتعثرة مبكرا ومعالجتها بشكل سريع وفعال.²⁵

وهو أيضا ذلك النظام الفرعي بالبنك الذي يتواجد بفعالية داخل البنك وتستند إليه عملية تحديد وتجميع وتحليل كافة البيانات ذات الأهمية لإدارة

البنوك بصفة عامة إدارة الائتمان بصفة خاصة واستخلاص المعلومات الفعالة وإرسالها إلى متخذ القرار بالشكل الذي يتفق معه بالشمول والتنوع المطلوبة وبالتوقيت المناسب لتحقيق الأغراض المرجوة منها، حيث يساعد في نتائج ومحصلة القرارات البنكية وتأثيرها على الأداء في الماضي كما يظهر درجة الدقة والكفاءة والجودة في القرارات والتعليمات المبلغة لإدارات وفروع البنك في الوقت الحاضر، وأيضا المتابعة الدقيقة للأداء الائتماني.²⁶

2- الأطراف التي يخدمها نظام المعلومات الإقراضية في البنك: يخدم نظام المعلومات الإقراضية في البنك عدة أطراف، تتمثل في:²⁷

- الإدارة العليا للبنك: تعد أول الأطراف التي يخدمها نظام المعلومات الإدارية إذ من خلاله يتم رفع التقارير الدورية لها والتي تتعلق بنشاط مختلف فروع البنك ومدى توافقها مع الأهداف الموضوعية، ومدى مناسبة الهيكل الوظيفي والكوادر البشرية، وتطبيق المستويات الإدارية الأدنى لقرارات وتوصيات الإدارة العليا.

- الإدارة المركزية العامة للإقراض: تعتبر الطرف الثاني الذي يخدمه نظام المعلومات الإدارية في البنوك، حيث يساهم برفع تقارير دورية وغير دورية لهذه الإدارة بغرض إحكام الرقابة والسيطرة على تطبيق فروع البنك للقرارات والتوجيهات الخاصة بتحقيق أهداف البنك من خلال سياسته الإقراضية.

- الإدارة التنفيذية: وتتمثل في مديري الفروع ومعاونيهم الذين يقومون برفع تقاريرهم إلى المستويات الأعلى الذين يتولون بدورهم فحصها ورفعها إلى الإدارة العامة للائتمان بالمركز الرئيسي للبنك. ويخدم نظام المعلومات الإدارية هذا المستوى الإداري بتوفير المعلومات حول مواقف

العملاء ومتابعة المتغيرات ذات التأثير المباشر وغير المباشر على نشاطهم.

ثالثاً- عناصر نظام المعلومات الإقراضي لتنفيذ السياسة الإقراضية للبنك:

لتنفيذ السياسة الإقراضية للبنك من خلال نظام المعلومات الإقراضي تكون العمليات الأساسية كما يلي²⁸:

- المدخلات: وهي المادة الخام التي يقوم عليها النظام وينطلق منها إلى تحقيق الهدف المطلوب.

- المعالجات: وهي عملية تفاعل بين مكونات وعناصر النظام لتحويل المدخلات إلى مخرجات مفيدة ومساعدة في تحقق أهداف النظام المحددة.

- المخرجات: بعد معالجة مدخلات النظام في إطار المتغيرات المحيطة به وفقاً لما هو مطلوب تحقيقه، يتم الحصول على نتائج يطلق عليها بالمخرجات (نتائج تفاعل مكونات النظام).

- التغذية العكسية: إن التطور المستمر للنظام يصحح المسارات الخاصة به، يتوجب توجيه ومتابعة تقييم عمليات تنفيذ المخرجات لذا يتطلب فحص فاعلية النظام من خلال النتائج والمخرجات الخاصة به ويطلق على هذه العملية بالتغذية العكسية.

ويرتبط إنجاز مكونات النظام ارتباطاً وثيقاً بمقياس إنجاز أهدافه، وعليه فإن أي تطور في إنجاز نشاط معين مع تثبيت العوامل الأخرى من شأنه أن يحسن من أداء النظام.

رابعاً- دور نظام المعلومات الإقراضي في متابعة القروض الممنوحة من البنك

تبرز مرونة نظام المعلومات الإقراضي في البنك من خلال الدور الذي يلعبه في متابعة القروض الممنوحة فمتابعة القرض هي مرحلة تزيد أهميتها

عن مرحلة قرار منحه، وعلى الرغم من أن نظام المعلومات الإقراضية يعتبر أحد النظم الفرعية في البنك، إلا أنه بدوره يشتمل أيضا على عديد من النظم الفرعية لتطبيقات البيانات، أو لوظائف النظام، مما يسمح للبنك بالتعرف على وضعية القروض الممنوحة ومن ثم القدرة على تقييم مخاطر القروض. وهذا أيضا لا يعني عدم وجود قروض متعثرة مستقبلا لأن تقييم مخاطر القروض من طرف البنك هدفها التحكم في درجات المخاطر التي تتعرض لها والحد منها وتخفيفها إلى أدنى حد ممكن. وترتكز البنوك على نظام المعلومات الإقراضية كأساس لظهور الإنذار المبكر عن القروض المتعثرة داخل البنك، مما يساعدها على الحد من ظاهرة القروض المتعثرة وتفاديها ومعالجتها.

إن نظام المعلومات الإقراضية المتكامل مع بقية الأنظمة الفرعية في البنك له دورا مهما في متابعة القروض من قبل إدارة الائتمان في عدة محاور أهمها ما يلي²⁹:

- ربط الأنظمة الفرعية للمعلومات في نظام واحد متكامل.
 - صياغة قاعدة البيانات وتحديثها.
 - تبويب القروض الممنوحة في شرائح مما يسهل متابعتها.
- ومن خلال مجمل ما سبق ذكره سواء عن السياسة الإقراضية أو وظائف إدارة الائتمان، فإن العلاقة بين نظام المعلومات الإقراضية كأحد الأنظمة الفرعية لنظام المعلومات الإدارية في البنك وتفعيل السياسة الإقراضية من قبل إدارة الائتمان هي علاقة تفاعلية وتكاملية في آن واحد.

خاتمة :

تعد السياسة الائتمانية حجر الزاوية فيما يتعلق بعملية منح القروض بمختلف أنواعها، كونها تشتمل على الأسس والمعايير وشروط ونطاق هذه القروض. وتحديد أسلوب استخدام البنك للأموال المودعة يكون ضمن السياسة الائتمانية

للبنك. حيث يمكن من خلالها الوصول إلى القرار الائتماني الأمثل عند منح القرض إلى العميل الأجدر وفي الظروف الملائمة، وهذه الجدارة تحدد أساسا من خلال كفاءة إدارة الائتمان داخل البنك.

يمكن اعتبار القرار السليم من وجهة نظر إدارة البنك هو أن العائد الذي سوف يتولد عن هذا القرار الإقراضي يوازي أو يزيد على درجة المخاطر التي تحيط به. وتستخدم إدارة الائتمان داخل البنك نظام المعلومات الإقراضي المتاح للوصول إلى الموازنة في قراراتها الإقراضية بين العائد والمخاطرة في ظل حدود السياسة الإقراضية للبنك.

لذلك فإن وجود نظام معلومات على مستوى هذه الإدارة أصبح ضرورة لا يمكن الاستغناء عنها. لأنها ركيزة عملية اتخاذ القرار الإقراضي سواء بالقبول أو بالرفض،

بالنسبة إلى كفاءة وفاعلية إدارة القروض في البنك تتحدد بكفاءة وفاعلية قرار الإقراض فيها، لما يتسم به هذا القرار من تعقيدات وصعوبات، خاصة وأن نتائجه لا تظهر إلا بعد فترة زمنية معينة بسبب بحكم حالة عدم التأكد في المستقبل.

قرار الموافقة أو قرارا الرفض عملية جوهرية تقوم بها إدارة الائتمان من خلال دراسة وتحليل مجموعة كبيرة من البيانات تبديها بدراسة وتحليل الملف الائتماني وكل ما تقوم به من استعلام حول العميل، لتحديد قابلية المقترض ورغبته وقدرته على التسديد وفق الشروط التي يتفق عليها مع البنك.

وينتج عن هذه المعالجة معلومات مهمة كمخرجات للنظام تحتوي على قرارات تبرز مسؤوليات الإقراض التي يتحملها كل من البنك والعميل، حتى لا تتعرض القروض الممنوحة للتعثُر ولا يتهدد البنك بالإفلاس.

الهوامش والمراجع

- ¹ - محسن أحمد الخضري، الديون المتعثرة: الظاهرة، الأسباب، العلاج-مدخل متكامل للتعامل مع العملاء المتعثرين في سداد الديون-، ايتراك للنشر والتوزيع، القاهرة، طبعة أولي، 1997، ص: 237.
 - ² - علاء نعيم عبد القادر وآخرون، مفاهيم حديثة في إدارة البنوك، دار البداية ناشرون وموزعون، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2009، ص: 143.
 - ³ - عبد الغفار حنفي، عبد السلام أبو قحف، تنظيم إدارة البنوك، السياسات المصرفية، تحليل القوائم المالية وقياس فعالية الجوانب التنظيمية والإدارة، المكتب العربي الحديث، الإسكندرية، مصر، 2000، ص ص: 142-143.
 - ⁴ - منير إبراهيم هندي، إدارة الأسواق والمنشأة المالية، منشأة المعارف، الإسكندرية، مصر، 2002، ص: 215.
 - ⁵ - خالد وهيب الراوي، إدارة العمليات المصرفية، دار المناهج للنشر والتوزيع الأردن الطبعة الثالثة، 2003، ص: 167.
 - ⁶ - عصام عبد الهادي أبو النصر، دراسة تحليلية لمشاكل قرارات الائتمان في البنوك التجارية من المنظور المحاسبي دراسة مقارنة بين البنوك المصرية والأوروبية، على الرابط الإلكتروني:
- <http://iefpedia.com/arab.23165> /بحث-الائتمان-
- ⁷ - خليل الشماع، إدارة التحصيل والقروض المتعثرة، الجزء 1، الأكاديمية العربية للعلوم المصرفية، الأردن، 2006، ص 287.
 - ⁸ - نفس المرجع السابق، ص ص: 288-289.
 - ⁹ - منير إبراهيم هندي، مرجع سابق، 2002، ص ص: 220-222.
 - ¹⁰ - محمد سعيد أنور سلطان، إدارة البنوك، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2005، ص: 390.
 - ¹¹ - السيد عبد المقصود محمد دبيان وآخرون، المحاسبة وتكنولوجيا المعلومات - نظم المعلومات المحاسبية وتطبيقاتها على الحاسب، الدار الجامعية، الإسكندرية 2003، ص 74.

- ¹² منال محمد الكردي، مقدمة في نظم المعلومات الإدارية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2001، ص 58 .
- ¹³ محمد يسر برنيه، تطوير أنظمة الاستعلام الائتماني ومركزيات المخاطر في الدول العربية، مجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية، صندوق النقد العربي، أبو ظبي، 2008، ص ص: 19-40.
- ¹⁴ عبد الغفار حنفي، عبد السلام أبو قحف، مرجع سابق، 2000، ص ص: 142-143.
- ¹⁵ إيمان فاضل السامرائي، هيثم محمد الزعبي، نظم المعلومات الإدارية، دار الصفاء، عمان، 2004، ص: 30.
- ¹⁶ محمد أحمد حسان، نظم المعلومات الإدارية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2008، ص: 50.
- ¹⁷ عامر إبراهيم قندلجي، علاء عبد القادر الجنابي، نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، دار المسيرة، عمان، 2005، ص: 30.
- ¹⁸ محمد الصيرفي، نظم المعلومات الإدارية، مؤسسة حورس الدولية، الإسكندرية، 2005، ص: 177.
- ¹⁹ رحيم عبود، أحلام فرج الصوصاع، مركز المعلومات والتوثيق ونظم معلوماتها، دار زهران، عمان، 2007، ص: 210.
- ²⁰ عبد الحميد محمد الشواربي، محمد عبد الحميد الشواربي، إدارة المخاطر الائتمانية من وجهتي النظر المصرفية والقانونية، دار المعارف.
- ²¹ عبد الرزاق قاسم الشحادة، سعد محمد العاصي، نحو إطار متكامل لتقييم كفاءة نظم المعلومات المحاسبية في المؤسسات المصرفية في ظل الأزمة العالمية دراسة ميدانية على المصارف العاملة بمدينة حلب، ص: 6. متاحة على الرابط:
www.iasj.net/iasj?func=fulltext&old=53113
- ²² عبد الفتاح المغربي، نظم المعلومات الإدارية (الأسس والمبادئ)، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2002، ص: 28.

- ²³- عماد أحمد إسماعيل، خصائص نظم المعلومات وأثرها في تحديد خيار المنافسة الاستراتيجية في الإدارتين العليا والوسطى دراسة تطبيقية على المصارف التجارية العاملة في قطاع غزة، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية غزة، 2011، ص ص: 28-29. (مذكر منشورة)
- ²⁴- عبد الحميد محمد الشواربي، محمد عبد الحميد الشواربي، مرجع سابق، 2002، ص: 269.
- ²⁵- عبد الحميد محمد الشواربي ومحمد عبد الحميد الشواربي، مرجع سابق، 2002، ص: 269.
- ²⁶- عبد الحميد محمد الشواربي، محمد عبد الحميد محمد الشواربي، إدارة المخاطر الائتمانية: من وجهتي النظر المصرفية والقانونية، منشأة المعارف، الإسكندرية، 1998، ص: 230.
- ²⁷- عبد الحميد محمد الشواربي، محمد عبد الحميد الشواربي، مرجع سابق، 2002، ص: 269.
- ²⁸- إيمان فاضل السامرائي وهيثم محمد الزعبي، مرجع سابق، 2004، ص: 30.
- ²⁹- سعد غالب ياسين، أساسيات نظم المعلومات الادارية وتكنولوجيا المعلومات، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005، ص ص: 229-231.