الوحدة التاسعة

إدارة القروض المتعثرة

بالإضافة إلى أنها تساعدك على فهم المعارف والمهارات المكتسبة، وتساعدك على فهم المادة وتعلمها.

عزيزي الدارس، أنصحك بأن لا تتردد في الاتصال بمرشدك أو موجهك كلما احتجت إلى مناقشة ما يعترض طريقك من صعوبات أو مشكلات أو مسائل مثيرة للاهتمام.

2. تعريف القرض المتعثر

القرض المتعثر هو القرض الذي لا يقوم المقترض بتسديده وفقاً لجداول السداد المتفق عليها لفترة معينة تتعدى ستة الشهور في أغلب الأحوال مما يعكس عدم قدرته على السداد مع مماطلته في تزويد المصرف بالمعلومات والمستندات المطلوبة منه.

وقد أصدر البنك المركزي الأردني تعليمات محددة بشأن تصنيف التسهيلات وإعداد المخصصات (تعليمات رقم 1/2000)، فصنف فيها التسهيلات الائتمانية كما يلي:

1- **التسهيلات الائتمانية العاملة**

أ- **التسهيلات الائتمانية المنتظمة (الجيدة) Standard:**

هي التسهيلات التي تحمل المخاطر المصرفية العادية وتتصف بالآتي:

- مراكز مالية قوية وتدفقات نقدية كافية لأصحاب هذه التسهيلات.
- موثقة بعقود ومغطاة بضمانات مقبولة حسب الأصول.
- نشاط حركة الحساب وانتظام السداد لأصل المبلغ وفوائده.
- وجود مصادر جيدة للسداد

ب- **التسهيلات الائتمانية تحت المراقبة Special Mention:**

هي التسهيلات التي يشوبها بعض الضعف فيما يتعلق بالوضع المالي وملاءة المقترض وعدم الالتزام بدفع أصل التسهيلات أو فوائدها أو كليهما بالمواعيد المحددة لها. ولكن لم يتطلب الأمر بعد تصنيفها تسهيلات غير عاملة، مما يستدعي بذل عناية خاصة لمثل هذه التسهيلات.

وتصنف التسهيلات المجدولة وفق أحكام هذه التعليمات ضمن هذه الفئة من التسهيلات.

2- التسهيلات الائتمانية غير العاملة (غير المنتظمة) Non- Performing

لغايات تفسير عبارة «جمود حساب الجاري المدين»، يعد حساب الجاري المدين جامداً إذا لم تقيد فيه أي إيداعات، أو كان مجموع الإيداعات الحقيقية خلال فترة الجمود المشار إليها فيما بعد يقل عن قيمة الفائدة المتحققة على الحساب خلال تلك الفترة.

أ- التسهيلات الائتمانية دون المستوى Sub-Standard:

1- هي التسهيلات التي مضى على استحقاقها أو استحقاق أحد أقساطها أو عدم انتظام السداد لأصل المبلغ أو الفوائد أو كليهما أو جمود حساب الجاري المدين مدة (150) يوماً وأقل من (300) يوم.

2- تخفض المدة الزمنية المشار إليها في البند أعلاه لتصبح (120) يوماً وأقل من (240) يوما في بداية سنة 2001، و(90) يوما وأقل من (180) يوما في بداية سنة 2002.

ب- التسهيلات الائتمانية المشكوك في تحصيلها (Doubtful) :

1- هي التسهيلات التي مضى على استحقاقها أو استحقاق أحد أقساطها أو عدم انتظام السداد لأصل المبلغ أو الفوائد أو كليهما أو جمود حساب الجاري المدين (300) يوم.

2- تصبح هذه المدة (240) يوما في بداية سنة 2001 و (180) يوماً في بداية سنة 2002.

جـ- التسهيلات الائتمانية الرديئة أو الهالكة Loss:

هي التسهيلات التي يتوافر لدى البنك أدلة قاطعة على عدم إمكانية استردادها أو أي من التسهيلات التالية:

1- التسهيلات التي مضى على استحقاقها أو استحقاق أحد أقساطها أو عدم انتظام السداد لأصل المبلغ أو الفوائد أو جمودها في حالة حساب الجاري المدين مدة (360) يوما.

2- التسهيلات التي تمت جدولتها مرتين ولم يلتزم العميل بالسداد.

لقد بات موضوع الديون المتعثرة أو الديون غير العاملةNon Performing هما مؤرقاً من أكبر هموم الإدارات البنكية المعاصرة في الشرق والغرب، وباتت تعاني منه جميع البنوك بلا استثناء لا سيما تلك العاملة في دول العالم الثالث أو الدول النامية. وقد حدا ذلك الأمر بالعديد من الدول والسلطات النقدية فيها إلى اتخاذ مواقف وتدابير كانت قاسية

أحياناً من أجل حماية أجهزتها المصرفية والمحافظة على الثقة العامة فيها. فالجهاز المصرفي في أي بلد هو عصب الحياة الاقتصادية فيها، ولهذا لا بد من الحفاظ عليه سليماً معافى إذا ما أريدت حماية اقتصاديات الدول. ويمكن القول إن الدين المتعثر هو ذلك الذي تدعو المعلومات المتاحة عنه إلى الاعتقاد بأن إمكانية تحصيله قد أصبحت محل شك وأنه من الصعب بمكان تحديد نسبة ما يمكن إهلاكه منه والديون المتعثرة، بعبارة أخرى، هي تلك الديون التي لا يستطيع الملتزمون بها خدمتها بانتظام وذلك بتسديدها أو تسديد أقساطها وفوائدها على الأقل ويكون احتسابها متعثرة عادةٍ بعد مرور فترة تتراوح ما بين ستة أشهر وتسعة على توقف الملتزمين بها عن السداد (الواكد، تموز، آب، 2000: ص 7808).

إن لكل ظاهرة مضمونا تستمد منه مفهومها، وينطبق المنطق نفسه على القروض المتعثرة، حيث يشتمل المفهوم المضموني للقروض المتعثرة على أربعة أبعاد (الخضيري، 1997: ص 29-28) هي:

أ- البعد المادي:

أي الحجم الذي بلغته الديون المتعثرة في قياساتها وأبعادها المختلفة، خاصة البعد المادي الذي أمكن قياسه والوصول إلى تقديراته أيضاً وتوقعات هذا التقدير مستقبلاً.

ب- البعد الصوري:

أي الشكل الذي اتخذه الانطباع الذهني عنها لدى عامة البشر ولدى المتخصصين، من حيث مدى خطورة هذه الظاهرة أو مدى القدرة على التكيف والتعايش معها، ومن ثم، مدى القدرة على إرجاء النظر إليها أو التعامل معها إلى حين.

ج- بعد السببية الفاعلة:

أي الفعل الذي أحدثه الباعث المسبب لإحداث الظاهرة. فلكل ظاهرة سبب ولكل حدث فاعل، ولكل نتيجة عوامل أسهمت في صنعها.

د- بعد الهدف المنشود:

أي الغاية التي يسعى المسبب لتحقيقها من إحداث الظاهرة، وبمعنى آخر، الاحتمالات المستقبلية التي سوف تحدثها أسباب التعثر في المنظمة المتعثرة وكل من له ارتباط أو علاقة بهذه المنظمات من موردين وموزعين ومصاريف وجهات حكومية ومساهمين أيضاً.

ومن ثم، فإنه من الصعب دراسة ظاهرة القروض المتعثرة دون النظر إلى الظروف التي أدت إلى نشوئها واستفحالها وهذا ما سوف نتناوله، عزيزي الدارس، في الجزء التالي.

أسئلة التقويم الذاتي (1)

1- ما القرض المتعثر؟
2- ما الفروقات بين القرض المتعثر والقرض الهالك؟
3- وضح متى يصبح الحساب الجاري المدين جامداً.

3. أسباب نشوء القروض المتعثرة

هنالك أسباب كثيرة لظهور القروض المتعثرة واستفحال ظاهرتها. ويمكن أن تعزى أسباب تعثر القروض إجمالا إلى عدة أسباب يجري تصنيفها عادةٍ في ثلاث مجموعات رئيسة:

1- الأسباب العائدة إلى المقترض

أ- فشل المشروع؛ حيث يعد فشل المشروع من أهم أسباب تعثر القروض. فإذا فشل المشروع وحقق خسائر كبيرة فإن ذلك يعني عدم قدرته على الوفاء بالتزاماته. وقد لخص (بومباك، 1996: ص 333) أسباب فشل المشروعات من خلال دراسة أجراها على نحو 570 شركة أمريكية أعلنت إفلاسها في الجدول التالي:

الجدول رقم (1)
أسباب فشل المشروعات

أسباب الفشل وطرقه	آراء أصحاب المصالح	آراء الدائنين
الكساد التجاري	68	29
عدم كفاءة الإدارة	28	59
عدم كفاية رأس المال	48	33
الديون الهالكة	30	18
المنافسة	40	9
هبوط قيمة الموجودات	32	6
الموقع السيئ للشركة	15	3
الفوائد المرتفعة على الاقتراض	11	2
تغيرات غير ملائمة في المنظمة	11	2

تلاحظ من الجدول السابق اختلاف آراء أصحاب المصالح عن آراء الدائنين، وهذا أمر طبيعي لأن كل جهة تنظر من زاوية مصالحها.

ومهما اختلفت الأسباب، ومن ثم، وجهات النظر، فإن من النتائج الأكيدة لهذا الفشل عدم قدرة الشركة على سداد التزاماتها في أوقاتها.

ب- تقديم معلومات مغلوطة للمصرف عند تقديم طلب الاقتراض لأجل الحصول على القرض أو لزيادة سقف الائتمان.

ج- استخدام القرض لتمويل عمليات ليست من طبيعة عمل المقترض الأصلية، وهذا يعني أن الأموال المقترضة قد وضعت في مكان آخر غير المكان الذي كانت ضرورية له.

د- التوسع غير المخطط له لعمليات المقترض الاستثمارية.

هـ- بعض العوامل المسلكية والتصرفات الخاطئة للمقترض.

و- التغير المتكرر في إدارة الشركة.

ز- عدم تأسيس الشركة على أسس سليمة من حيث الحجم الأمثل لرأس المال أو عدم إجراء دراسات الجدوى الاقتصادية، بالإضافة إلى استخدام أساليب إنتاجية بالية.

ح- عدم كفاءة العمليات الإنتاجية والتخزينية بالإضافة إلى عدم القيام بدراسات السوق لمعرفة احتياجات المقترض والإنتاج بموجبها ومتطلباتها.

ط- توسع العميل في عملية الاقتراض من المصارف والمؤسسات الإقراضية الأخرى دون وجود حاجة للاقتراض.

2- الأسباب العائدة إلى المصرف

هذه هي مجموعة الأسباب التي قد تعود إلى المصرف نفسه، حيث يمكن تلخيصها بما يلي:

أ- عدم قيام موظفي المصرف بإجراء التحليلات والدراسات الكافية، وقد يرجع ذلك إلى إهمال موظفي المصرف أو قلة خبرتهم في هذا المجال.

ب- عدم وجود تنظيم لمنح الائتمان؛ فقد يحابي مدير دائرة الائتمان بعض معارفه أو أصدقائه ويتساهل في منحهم القرض دون اعتبار لسياسة الائتمان في المصرف.

ج- عدم أخذ الضمانات الكافية من المقترض.

د- عدم معالجة التجاوزات التي تحصل من طرف المقترض في الوقت المناسب.

هـ- تقصير موظفي المصرف عن متابعة أخبار السوق واستقصاء المعلومات من مصادرها فيما يتعلق بالأوضاع المالية للمقترض.

3- الأسباب العائدة إلى عوامل خارجية

وهناك أيضاً مجموعة أسباب خارجة عن إرادة المصرف وكذلك قد تكون خارجة عن إرادة المقترض نفسه من أهمها:

أ- الظروف السياسية غير المستقرة التي تؤثر على الأوضاع الاقتصادية، ومن ثم، على نتائج أعمال المقترض.

ب- دخول الاقتصاد في دورة كساد.

جـ- تغيير التشريعات والأنظمة في الدولة مثل قوانين مراقبة العملات الأجنبية وقوانين الاستيراد والتصدير.

د- وجود أزمات طارئة كإضرابات العاملين أو شح المواد الخام أو عدم انتظام توريدها.

هـ- تغير ظروف المنافسة كدخول منافس قوي إلى السوق مما يؤثر على الحصة السوقية للمقترض.

ومن الجدير بالذكر أن معرفة طبيعة الأسباب المؤدية إلى ظهور القروض المتعثرة ضرورية حيث إن ذلك يساعد في إيجاد الحلول اللازمة، أو يرشد الإدارة إلى الطريقة التي ينبغي أن تتم من خلالها معالجة القروض المتعثرة.

4. أنواع التعثر/ الفشل

تختلف وجهات نظر الباحثين من حيث تصنيف أنواع التعثر أو الفشل Failure؛ فهناك التعثر الاقتصادي أوالفشل الاقتصادي Economic Failure الذي يتلخص في عدم تمكن المنظمة من تغطية نفقاتها من خلال الإيرادات التي تحققها.

أما التعثر المالي أو الفشل المالي Financial Failure فيعرفه Saunders & Cornett (2003, p: 722) بأنه الفترة التي يكون خلالها المقترض غير قادر على دفع التزاماته إلى المصرف وإلى الدائنين الآخرين. أما (Ehrhardt & Brigham, 2005: p 816) فيذكران أن الفشل المالي يبدأ عندما تصبح المنظمة غير قادرة على سداد الأقساط المجدولة أو حتى عندما تشير توقعات التدفق النقدي لديها إلى أنها لن تكون قادرة على سداد تلك الأقساط. ولكن السؤال الذي يبرز هو هل عدم قدرة المنظمة على السداد هي مشكلة تدفق نقدي مؤقتة أم أنها مشكلة دائمة ناتجة عن تقييم الأصول بأقل من التزامات الديون التي على المنظمة؟ فإذا كانت المشكلة مؤقتة، فإن اتفاقية معينة مع الدائنين تمنح المنظمة فرصة لأن تتعافى وتستمر. أما إذا كانت قيم الأصول الحقيقية قد انخفضت، فإن المسألة تتعلق بخسائر يجب أن تتحملها المنظمة.

وبغض النظر عن نوع التعثر أو الفشل، إلا أن النتيجة واحدة، وهي عدم قدرة المقترض على سداد الأقساط وارتفاع مخاطر عدم السداد. ويمكن تقسيم التعثر المالي إلى المراحل التالية (النجار، 1997: ص 361-359):

مراحل التعثر المالي :-

أ- مرحلة العسر المالي المؤقت:

وفي هذه المرحلة، تكون الشركة عاجزة عن مقابلة التزاماتها المستحقة رغم أن موجوداتها المتداولة تفوق التزاماتها المستحقة، حيث يعبر عن هذا المفهوم بأزمة السيولة، أي أن هناك نقصاً في السيولة في الأجل القصير.

ب- مرحلة العسر المالي الحقيقي:

وفي هذه المرحلة، تكون المنظمة عاجزة عن مواجهة الالتزامات المستحقة، وتكون قيمة موجوداتها السوقية أقل من قيمة المطلوبات، كما تحقق المنظمة خسائر متتالية.

ج- مرحلة الفشل القانوني:

وفي هذه المرحلة لا تستطيع المنظمة التحكم بالفشل، الأمر الذي يتطلب اتخاذ الإجراءات إما للتوصل لحل معقول مع المنظمة ودائنيها خارج نطاق المحاكم والقضاء، وهو

المفضل في معظم الأحيان، وإما اللجوء إلى اتخاذ الإجراءات القانونية لإعلان الإفلاس أو إعادة التنظيم أو التصفية.

د- مرحلة الإفلاس:

تصبح المنظمة غير قادرة على مواجهة الالتزامات المستحقة. كما أن حقوق المساهمين تصبح غير كافية نظراً لوجود خسائر كبيرة متراكمة استهلكت حقوق المساهمين، الأمر الذي يتطلب تصفية المنظمة أو إعادة التنظيم.

هـ- مرحلة إعادة التنظيم:

قد تكون الآفاق المستقبلية للمنظمة جيدة، وقد يفضل إبقاء المنظمة مستمرة وإعادة تأهيلها بدلاً من تصفيتها. وتتضمن عملية إعادة التنظيم إعادة هيكلة رأس مال المنظمة، حيث يعتمد قرار إعادة التنظيم على الربحية المتوقعة للمنظمة.

باختصار، يمكن القول بأنه ليس من الضروري أن تؤدي عملية التعثر المالي وعدم قدرة المنظمة على سداد القروض التي منحت لها إلى إفلاس المنظمة دائماً. بل قد يكون أحد أنجح الوسائل في هذا المجال هو إعادة تنظيم المنظمة.

أسئلة التقويم الذاتي (2)

1- ما المقصود بالتعثر الاقتصادي؟
2- ما مراحل التعثر المالي؟
3- واجهت إحدى المنظمات المقترضة عسراً مالياً مؤقتاً، وتقدمت بطلب لإعادة جدولة ديونها. بصفتك مديراً للتسهيلات الائتمانية في المصرف، هل توافق على طلب إعادة جدولة الديون أم تحوّل الأمر إلى القضاء؟

5. متابعة القروض المتعثرة

من الضروري متابعة القروض المتعثرة من خلال موظفين مؤهلين لهم خبرة جيدة في هذا المجال، حيث يتم فتح ملف منفصل لكل مقترض تعثرت عملية تسديد قروضه، وتسجيل الاتصالات والمتابعات والتغيرات كافة في هذا الملف.

فإذا ما لاحظ المصرف تأخر أحد المقترضين الوفاء بالتزاماته، ينبغي أن يطلب القوائم المالية للدراسة والتحليل للوقوف على أسباب العسر المالي الذي يواجهه، وإعطائه المشورة لتصحيح الأوضاع. كذلك قد يقوم المصرف بطلب الموازنة التقديرية النقدية للمقترض التي تعطي صورة عن طبيعة التدفقات النقدية عن الفترة المقبلة ونمطها. وقد يسفر تحليل تلك الموازنة عن ضرورة إجراء تعديلات في خطط المقترض، أو اقتراح بيع بعض أصوله أو حثه على السعي لتعديل شروط السداد للموردين أو شروط التحصيل من المتعاملين معه. ومن ناحية أخرى، قد لا يقترح المصرف أي تعديل إذا ما اتضح له أن الظروف التي يمر بها المقترض هي ظروف طارئة، بل قد يقوم بتأجيل القرض والفوائد وتقديم قروض إضافية لإنقاذه من عسرته. أما إذا كشف تحليل القوائم المالية والموازنة التقديرية النقدية عن أن حالته ميئوس منها، حينئذٍ يجب اتخاذ الإجراءات الكفيلة بالمحافظة على حقوق المصرف (هندي، 1996: ص 245).

وتهدف متابعة القروض المتعثرة إلى ما يلي:

1- معرفة أوضاع المقترض المالية الحالية، وهل التعثر ناتج عن أزمة مالية يمر بها، أم أنه ناتج عن مماطلة منه بسداد الأقساط المستحقة عليه.
2- التنبؤ بأوضاع المقترض المستقبلية ووضعه التنافسي في السوق ومدى إمكانية تحقيق أرباح في المستقبل كافية لسداد التزاماته بما فيها سداد القرض.
3- إفهام المقترض بحزم المصرف وإصراره على متابعة مستحقاته.
4- اتخاذ القرار في الوقت المناسب وقبل استفحال الأمر وتدهور الأوضاع.
5- إقناع المقترض بمحاولة الوصول إلى حلول مرضية للطرفين قبل اللجوء إلى الأساليب القضائية.

ويتوقف نجاح نظام متابعة القروض المتعثرة على مدى توافر نظام معلومات فعال يمكن الإدارة من متابعة التطورات كافة التي تجري على المقترض وعلى وضعه في السوق أولا بأول مع وجود نظام سريع وكفء لرفع التقارير بدون أي تأخير.

إن متابعة القروض المتعثرة لا تعني إطلاقاً انتظار دائرة الائتمان في المصرف حتى

تصبح القروض متعثرة ثم اتخاذ الإجراءات اللازمة لمتابعتها، بل من المفترض أن تكون عملية متابعة القروض قد أجريت قبل وصول هذه القروض إلى مرحلة التعثر.

فمنذ البداية، عندما تلاحظ دائرة الائتمان أن المقترض قد تأخر في سداد أكثر من قسط، فإن عليها أن تقوم بدراسة قوائمه المالية وتحليلها بهدف التعرف على أسباب تأخره في السداد، وإذا وجدت أن الأزمة المالية التي يمر بها هي حالة طارئة أو مؤقتة، فقد تقوم إدارة المصرف بمساعدته وتقديم المشورة اللازمة له.

أما في حالة وصول القرض إلى مرحلة التعثر، فإن على إدارة المصرف تكثيف الاتصالات مع المقترض والتعمق في تحليل قوائمه المالية والتشديد على مراقبته ومراقبة طريقة إدارته لأعماله، بالإضافة إلى إجراء المفاوضات معه محاولة للوصول إلى حلول منطقية قبل اللجوء إلى أية إجراءات قانونية. وتقوم المصارف بتكوين مخصصات كافية لمقابلة القروض غير العاملة أو القروض المتعثرة، حيث تحدد السلطات النقدية في معظم البلدان قيمة هذه المخصصات أو نسبها. ويقول الواكد (تموز، آب، 2000: ص 7809) في هذا المجال بإنه ينبغي أن يكون واضحاً بأن مجرد تكوين مخصص لمواجهة الديون المتعثرة لا يعفي المصرف من ملاحقة العميل لتحصيل دينه منه، وذلك باتخاذ جميع الإجراءات القانونية التي تحفظ حقه وحق مساهميه.

6. إدارة الائتمان والتعثر المالي

سبق أن عرّفنا، عزيزي الدارس، القرض المتعثر بأنه ذلك القرض الذي لا يقوم المقترض بتسديده وفقاً لجداول السداد المتفق عليها لمدة تزيد على ستة أشهر وتقل عن سنة مع مماطلة المقترض في تزويد المصرف بالمعلومات والمستندات التي يطلبها المصرف منه.

إن فهم المقصود بالقرض المتعثر ضروري جداً لإدارة المصرف لأن ذلك يساعد الإدارة على اتخاذ الإجراءات العلاجية و الوقائية اللازمة لحماية حقوق المصرف.

من المؤكد أن وصول القرض إلى مرحلة التعثر لا يكون فجائياً بل يسبق ذلك عدة مؤشرات تدل على أن المقترض سوف يصل إلى هذه المرحلة. وهناك العديد من مؤشرات تعثر القروض من أهمها:

1- تأخر المقترض في سداد الأقساط ومماطلته في الدفع.
2- تقديم المقترض طلباً لزيادة سقف التسهيلات الائتمانية.
3- التأخر في تقديم القوائم المالية الختامية التي يطلبها المصرف.
4- زيادة معدل دوران العمال لدى المقترض على نحو ملحوظ.
5- تخفيض رواتب العاملين لدى المقترض أو التقليل من المزايا التي يحصل عليها هؤلاء العاملون.
6- المبالغة في المبالغ المسجلة في الموازنات التقديرية سواء من حيث صافي الأرباح أو حجم الإيرادات أو صافي التدفقات النقدية.
7- تقليص المقترض لخدمات ما بعد البيع التي يقدمها للمتعاملين معه دون سبب أو مبرر مقنع.
8- زيادة معدل شكاوى المتعاملين معه عن الحد الطبيعي.
9- زيادة فترة السداد المتعلقة بدفع التزاماته نحو الموردين.
10- انخفاض فترة التحصيل المتعلقة بتحصيل ما له من مستحقات على عملائه.
11- وجود شيكات مرتجعة حررها للآخرين لعدم كفاية الرصيد.
12- تأخره في تصفية الاعتمادات المستندية المفتوحة لصالحه على الرغم من وصول المستندات المتعلقة بها.
13- مصادرة خطاب الضمان المصرفي الصادر لمصلحته بسبب عدم التزامه بالشروط المتفق عليها.
14- تهربه من مقابلة موظفي المصرف وعدم الرد على المكالمات الهاتفية الصادرة منهم.

على الرغم من اختلاف طبيعة مؤشرات تعثر القروض التي وردت أعلاه، إلا أنها جميعها تشترك في أنها مؤشرات تدل على أن المقترض قد أصبح في مرحلة مالية حرجة وأن القرض سوف يصبح متعثراً إن لم تتخذ إدارة المصرف الإجراءات الضرورية السريعة لحماية مصالحها.

ومن الجدير بالذكر أنه ينبغي على إدارة المصرف الانتباه عند ظهور أي من هذه المؤشرات والاهتمام بدراستها وتحليلها، وعدم تجاهل نقاط الإنذار المبكر، وإلا فإن الأمور سوف تسير إلى الأسوأ، وستجد إدارة المصرف نفسها أمام قروض وصلت إلى مرحلة التعثر بحيث يصبح من الصعب معالجتها وتصويب أوضاعها.

أسئلة التقويم الذاتي (3)

1- ما أهم مؤشرات تعثر القروض؟
2- هل يمكن لإدارة المصرف اتخاذ أي خطوات عند ظهور تلك المؤشرات؟ وما تلك الخطوات؟
3- تكلم عن أهداف متابعة القروض المتعثرة.