قراد ا ةيلك دصتقلااو -لصومل ةعماج   دعلا نيدفارلا ةيمنت ٩١ دلجم ٣٠ ةنسل ٢٠٠٨
ص ص[٨٣-١١٠]

أثر المتعاملين في مخاطرة وربحية منظمات الأعمال
- بحث تحليلي - لعينة من المصارف الأهلية العراقية(*)

الدكتور ضياء حامد الدباغ
دعلدم ذ اتسأ
ةعما ا ءابد ا ةيلك

رافعة إبراهيم الحمداني
سرد م - ة يفصلاو ة ناللما م لعل امهدق
هطتلا او ق لا اة يلك- لما ةعجلصو
Rafiahamdani@yahoo.com

المستخلص

لقد أفرزت التغيرات المستمرة والمتسارعة تحديات بيئية لها انعكاساتها على نشاط منظمات الأعمال بعامة والمصرفية بخاصة، ويعد المتعاملون من بين أهم عوامل البيئة الخارجية التي لابد من الاهتمام بها والعمل على تحقيق حاجاتهم ورغباتهم وإيجاد الوسائل المهمة لجذب الجدد منهم في خلق فرص بيع مختلفة بهدف الاستحواذ على أكبر حصص سوقية مما قد يؤثر على نتائج أعمال تلك المنشآت وفي تنشيط حركة عملياتها المالية ولعل الأمر لا يخلو من المخاطر المالية التي تهدد منظمات الأعمال عامة والمالية بخاصة، ولقد أولت الأدبيات المالية والمصرفية أهمية لمجال دراسة أبعاد البيئة الخارجية وأثرها في صافي نتائج أعمالها، فجاء بحثنا ليضيف إليها أهمية الأخذ بنظر الاعتبار الصلة المباشرة وغير المباشرة لتلك الأبعاد بمنظمات الأعمال مسلطاً الضوء على بعد المتعاملين بوصفه متغيراً بيئياً خارجياً ذا صلة مباشرة بالمصارف.

وتكمن مشكلة البحث في التساؤلات المطروحة عن طبيعة تأثير المتعاملين في نتائج أعمال المصارف (كمنظمات أعمال مالية) تأثيراً مباشراً وغير مباشر عن طريق المخاطر المالية التي سيولدها المتعاملون. ولمعرفة طبيعة التأثير المباشر وغير المباشر ما بين المتغيرات تم اعتماد احد الأساليب الإحصائية المتقدمة والمتمثلة بـ (Path Analysis) الذي يستخدم لكشف طبيعة التأثير المباشر بين المتغيرات السببية والتأثيرية إضافة إلى التأثير غير المباشر بوجود متغيرات سببية أخرى.

ولقد اختير لهذه المهمة عينة من المصارف العراقية الأهلية العاملة في السوق المصرفي العراقي بوصفها مجتمع بحث وللمدة ١٩٩٣-٢٠٠٠.

فتوصل البحث إلى مجموعة استنتاجات التي من أهمها أن المتعاملين يؤثرون تأثيراً غير مباشر على نتائج الأعمال والمتمثلة بالربحية وبمقدار أقل من حجم التأثير المباشر نتيجة الأخذ بنظر الاعتبار المخاطر المالية التي سيولدها المتعاملون.

(*) البحث مستل من اطروحة الدكتوراه الموسومة "بيئة المهمة واثرها في مخاطرة وربحية المصارف"، كلية الادارة والاقتصاد –جامعة الموصل.

تأ ر خي ا لاتسلام ب ٢٠٠٧/٥/٢٣   تأ خير قبو ل النشر ٢٠٠٧/٧/٢٤

The Influence of Agents on the Risks and Benefits of the Business Organizations: An Analytic Research of a Sample of Private Iraqi Banks

Dhyaaa H. Al – Dabbag (PhD)
Assistant Professor
Al – Hadbaa University College

Rafiaa I. Al – Hamdany
Lecturer
Department of Financial and Banking Sciences
University of Mosul

ABSTRACT

The continuous rapid changes caused environmental challenge that had echoes on the activities of business organizations in general and banking ones in particular. Agents are among the most important external environmental factors that should be considered. There should be fulfillment of the agents' desires and needs, and important ways of attracting the new agents via controlling various changes of selling. The purpose behind controlling these changes is controlling of the largest marketing shares. This thing may affect the results of the business of the organizations and the activity of their financial transactions. These things are not empty of financial risks that threaten business organizations in general and banking in particular. Banking and financial literature made the field of studying the effect on the net results of the banking and financial organizations prior. This research takes into consideration the direct and indirect connection of those dimensions with the business organizations throwing light on the dimension of the agents as an external environmental variable concerned with banks. The problem of the research lies in the quests of the nature of the direct influence of the agents on the results of banks transactions via financial risks made by agents. In order to know the nature of the direct and indirect influence of the variables, the research depends on one pf the advanced statistical devises, path analysis. This device is employed in disclosing the nature of the direct influence between the causal variable and the influence ones in addition to the indirect influence in the presence of other causal variable. A sample of private Iraqi banks that work in the Iraqi banking hours has been selected as the field of study from 1993 - 2000, the research concluded a group of inferences. The most important inference is that agents indirectly influenced. The results of business this influence is represented by benefits and with a quantity which is less than the amount of the direct influence. The financial risks caused by the agents are takes into consideration.

مقدمة

تعمل منظمات الأعمال في ظل بيئة خارجية متغيرة باستمرار، تحكمها مجموعة أبعاد ذات صلة بأداء تلك المنظمات، مما قد يؤثر على تحقيق أهدافها. ويختلف هذا التأثير باختلاف صلته المباشرة وغير المباشرة بالمنظمة من جهة، وبين منظمة وأخرى من جهة ثانية. ويعد المتعاملون من بين أهم تلك الأبعاد الخارجية ذات الصلة المباشرة بالمنظمة، ففي ظل نظرية النظم فان المنتجات سواء أكانت سلع أم خدمات تقدمها للزبائن، كما أن الموردين هم أيضاً يعدون فئات متعاملة مع المنظمة، أضف إلى ذلك فان الجمهور هم زبائن مرتقبون فكل تلك الفئات لها قوى تأثير على المنظمة وعلى تحقيق أهدافها والتي من أهمها الربحية من أجل البقاء

والنمو والاستمرار. ولعل الأمر لا يخلو من المخاطر المالية عامة والتشغيلية بخاصة التي قد يُسببها المتعاملون تجاه المنظمة. ولذلك جاء بحثنا ليسلط الضوء على المتعاملين بوصفها أبعاد البيئة الخارجية ذات الصلة المباشرة بأداء منظمات الأعمال عامة والمصرفية كمنظمة أعمال مالية بخاصة، منطلقاً من مجموعه إثارات بحثية والتي من أبرزها طبيعة التأثير المباشر للمتعاملين في نتائج أعمال منظمات الأعمال والمتمثلة بالربحية،فضلاً عن طبيعة التأثير غير المباشر للمتعاملين في نتائج أعمال منظمات الأعمال عن طريق المخاطر المالية التي سيولدها المتعاملون.

ولمعرفة طبيعة التأثير المباشر وغير المباشر تم الاعتماد على أحد الأساليب الإحصائية المتقدمة والمتمثلة بتحليل المسار Path Analysis لكشف طبيعة التأثير المباشر بين المتغيرات السببية والتأثيرية،فضلاً عن التأثير غير المباشر بوجود متغيرات سببية أخرى. وقد اختيرت ثلاثة مصارف أهلية عينة بحثية من السوق المصرفي العراقي وذلك للمدة ١٩٩٣-٢٠٠٠.

منهجية البحث

أهمية البحث

تُعد المصارف الأهلية إحدى منظمات الأعمال المالية التي تسعى إلى تحقيق هدف الربحية من أجل البقاء والاستمرار كما تأخذ على عاتقها هدف آخر يتمثل بتحقيق المنفعة الاجتماعية في تقديمها للخدمات المالية والمصرفية للمتعاملين سوءا أكانوا أفراداً أم منشآت.

وبذلك كان لابد من تسليط الضوء على المتعاملين بوصفهم أحد أبعاد البيئة الخارجية والذي يعد ذا صلة مباشرة بعمل المصارف بوصفها منظمات أعمال مالية والتعرف على ما يولده من مخاطر مالية تهدد العمل المصرفي ومدى انعكاساته على نتائج الأعمال ومن ذلك يبدو لنا جلياً أهمية البحث.

مشكلة البحث

تناولت الأدبيات المالية والمصرفية مضامين البيئة الخارجية وأثرها على نتائج أعمال المنشآت المالية والمصرفية، كما صنفت تلك الأدبيات المخاطر المالية التي تولدها تلك المضامين، كل على وفق الرؤى التي تناولها الكتاب والباحثون، فجاء بحثنا ليتناول أحد هذه الأبعاد والمتمثل بالمتعاملين، على أساس الصلة المباشرة لهذا البعد بمنظمات الأعمال عامة والمصرفية بخاصة وما تولده من مخاطر مالية، مما قد ينعكس الأمر على نتائج الأعمال، وفي هذا السياق تم الاعتماد على مجموعة إثارات بحثية من شأنها أن تؤطر مشكلة البحث:

- ما طبيعة تأثير المتعاملين في حجم المخاطر المالية التي تواجهها المصارف الأهلية بوصفها منظمة أعمال.
- ما طبيعة تأثير المتعاملين في نتائج أعمال المصارف الأهلية بوصفها منظمة أعمال والمتمثلة بالربحية.

- ما طبيعة تأثير المتعاملين في نتائج أعمال المصارف الأهلية عبر المخاطر المالية التي يولدونها.

أهداف البحث

يهدف البحث إلى:

- تحديد المخاطر المالية التي تواجهها المصارف الأهلية بوصفها منظمات أعمال بتأثير المتعاملين.
- قياس المخاطر المالية التي تواجهها المصارف الأهلية بوصفها منظمات أعمال بتأثير المتعاملين.
- تحديد مدى تأثير المتعاملون على حجم المخاطر التي تواجهها المصارف الأهلية بوصفها منظمات أعمال.
- تحديد مدى تأثير المتعاملون على نتائج أعمال المصارف الأهلية بوصفها منظمات أعمال.
- تحديد مدى تأثير المتعاملون على نتائج أعمال المصارف الأهلية بوصفها منظمات أعمال بعد الأخذ بنظر الاعتبار المخاطر المالية التي يولدها المتعاملون.

فرضيات البحث

للإجابة على التساؤلات المطروحة في مشكلة الدراسة افترضت الدراسة الفرضيات الآتية:

١. يؤثرالمتعاملون تأثيراً مباشراً ايجابياً في المخاطر التي تواجهها منظمات الأعمال.
٢. يؤثر المتعاملون تأثيراً مباشراً ايجابياً في نتائج أعمال منظمات الأعمال.
٣. يؤثر المتعاملون تأثيراً غير مباشر ايجابياً عن طريق المخاطرة المالية التي تحدثها على نتائج أعمال منظمات الأعمال والمتمثلة بالربحية.

المتعاملون أحد عوامل بيئة المهمة

اولاً - البيئة الخاصة (المهمة) Task Environment

تعرف بيئة المهمة "أنها ذلك الجزء من البيئة العامة الذي يؤثر بشكل مباشر على وضع المنظمة" وتحقيق أهدافها (Robins, 1994, 206-207) وهناك رأي يذهب إلى التأكيد أن تأثير بيئة المهمة في المنظمة أكثر من البيئية العامة ذاتها، لأنه يؤثر تأثيراً مباشراً في أنشطة المنظمة وفي نتائج أعمالها، فتعمد أكثر المنظمات ومنها المصارف علىتخصيص جانباً مهماً من وقتها لمراقبة بيئتها الخاصة من خلال نشاطاتها اليومية (Thomas,1988,95). ويذهب رأي آخر إلى وصف بيئة المهمة "بأنها تلك العوامل المحددة ذات الصلة باتخاذ القرارات في المنظمة وتختلف تلك العوامل من منظمة إلى أخرى" (Kats and Rosenzweig, 1985).

وبهذا يتضح بجلاء أن البيئة العامة أو البيئة الكلية تمثل المحيط الذي يعمل في كنفه المصرف منساقاً أو متأثراً بمضامينه المختلفة بوصفه جزءاً من كل إلا أن ما ينبغي التنويه إليه هو تباين واختلاف مستوى التأثير ودرجته على أهداف المصرف فكلما كانت المضامين ذات تأثير مباشر في أهداف المنظمة سميت بمضامين بيئة المهمة (الخاصة).

ولم تحظ الأدبيات المالية والمصرفية بشيء من الأهمية لبيئة المهمة المصرفية باستثناء القليل منها فنجد Hempel يسلط الضوء على التحديات البيئية التي تواجهها المصارف إذ أصبحت إدارة المصارف اليوم تواجه تحدياً كبيراً، فالمفاهيم والتقانات الحديثة نسبياً والتي استخدمت بنجاح فقط منذ سنوات قليلة ماضية باتت اليوم مفاهيم قديمة لا تناسب العمل المصرفي اليوم وذلك نتيجة لظهور التقنياتالأكثر تطوراً، كما أن الأسواق التي تستخدمها المصارف لغرض تمويل نفسها قد تغيرت بشكل كبير في السنوات القليلة الماضية، أضف إلى ذلك التغير في حاجات الزبائن ورغباتهم ونموها المضطرد فالحماية من التعليمات ومن القيود الجغرافية وقيود المنتوج قد اختلفت الآن تقريباً (Hempel & Simonson,1994, 80).

ومما تقدم يمكن التعبير عن مفهوم بيئة المهمة المصرفية في أنها تلك العوامل الخارجية المشتقة من القوى البيئية العامة التي لها علاقة مباشرة بواقع سير العمليات المصرفية فضلا عن أهميتها الكبيرة، مما قد يؤثر بالنتيجة في تحقيق أهداف المصرف ونتائج أعماله، وتتمثل تلك القوى بالمنافسين والموردين والمشترين والجمهور العام والتكنولوجيا، وبهذا فإننا سنعمد إلى دراسة قوى الموردين والمشترين والجمهور بصفتهم المتعاملين (الزبائن) الذين يعدون ذات قوى لها الأثر الفاعل في نشاط العمل المصرفي بتأثيراتهم المختلفة باعتبار أن العمل المصرفي أساساً يقدم لهم.

ثانياً- المتعاملون

يمثل المتعاملون بعداً مهماً من أبعاد بيئة المهمة المصرفية (Albart, 2001, 27)، ففي ظل مفهوم النظام المفتوح تحصل المنظمة على مواردها من البيئة الخارجية ويكون ضمان الحصول على تدفق السلع أحد عوامل نجاح المنظمة (Thomas, 1988, 123).

ويرى (Gluek,1994,49) أن استراتيجيات المنظمة تتأثر بمجهزي المواد الأصلية والاحتياطية والتمويل، فهم الذين يسهمون في تحديد تكلفة المنتجات والخدمات، ومن ثم تحديد أسعارها، وتختلف قوة التأثير بطبيعة البيئة التنافسية التي تعمل فيها المنظمة.

كما يذهب (معلا، ٢٠٠١، ٢٢٥) إلى عد الموردين Suppliers بأنهم الأفراد والمؤسسات التي تقوم بتزويد المصرف بما يحتاج إليه من مواد ومستلزمات لإنتاج الخدمات التي يقوم بتقديمها. وأن عمليات التطوير وما ينجم عنها من ابتكارات جديدة تنعكس على أداء المصرف، بل أنه يشكل أحد المدخلات الرئيسة في هذا الأداء.

ولا يعد الموردون هم وحدهم المتعاملون مع المصرف، بل هناك فئة أخرى تتمثل بالزبائن Customers التي تصنف أيضاً ضمن متعاملي المصرف، إذ إن لكل مصرف سوقه المستهدف ولابد له من أن يكون حريصاً على التعرف عليه، ودراسة حاجات أفراده ورغباتهم والعمل على إشباعها وتحقيقها.

ومن الأهمية للمصرف أن يقف على إمكانية استمراره في تلبية احتياجات زبائنه الحاليين،فضلاً عن استقطابه للزبائن الجدد. فلابد للمصرف من أن يدرك خطورة فقدانه للزبائن سواء في المحافظة عليهم أو في استقطابهم، لأن الأمر يتعلق بربحية المصرف من جهة وببقائه واستمراره من جهة ثانية (Cindy,1997,45-5). ففي دراسة قام بها John على عينة من المصارف في الولايات المتحدة أثبت أنه في الوقت الذي يشعر فيه (٤٠%) من الزبائن المتعاملين مع المصرف عن عدم رضاهم فإن النسبة الباقية من المتعاملين ستبقى هي الأخرى مستاءة، إذ سيقوم كل واحد من النسبة غير الراضية بإبلاغ (٩-١٠) أشخاص عن عدم الرضا وأسبابه، وهنا تكمن خطورة الموقف في حالة عدم الاستجابة لهم وكسب رضاهم ثانية خشية انتشار عدم الرضا، في حين أن الزبائن الذين يتذمرون ويتلقون إجابة مرضية سيصبحون فيما بعد أكثر ولاءً للمصرف من أولئك الذين كانون يشكلون نسبة من الراضين عن المصرف إذ ستتولد لهم قناعة وثقة أكثر بالمصرف في إمكانية حل المعضلات التي تواجهه (John ,1999,491- 498).

ولعل الأمر هذا قد يذهب أبعد من فقدان عدد من الزبائن في حالة وجود نسبة من المتعاملين غير الراضين عن الخدمة المصرفية، بل يتعداه إلى فقدان أو انخفاض الربحية كما أسلفنا مما يهدد الأمر بأخطار تواجهها المصارف نتيجة لذلك.

ففي دراسة قام بها Frederick أثبت فيها أن ولاء الزبون ينعكس إيجاباً على الربحية مع مرور الزمن، على الرغم من التكاليف التي يتحملها المصرف من أجل المحافظة على الزبائن الحاليين وإدامة تعاملهم والتي تعرف بأعمال الاحتفاظ "Retained Business"، الأمر الذي يؤدي بالنتيجة إلى كسب ولائهم وينعكس على تحقيق المنافع المتمثلة في استعداد الزبائن بدفع أسعار عالية عن الخدمات التي يطلبونها،فضلاً عن منفعة الشهرة الإيجابية التي سيعمل الزبون على نشرها للأقارب والأصدقاء عن المصرف مما يعني الأمر استقطاب زبائن جدد (Frederick ,.1994,10-21)

ويذهب Adrian إلى التأكيد بأن عملية الاحتفاظ بالزبون تساعد على التنبؤ بربحية المصرف من جهة وتكون وسيلة لتحقيق الأرباح من جهة أخرى، ويعود ذلك لأسباب متعددة أبرزها: (Adrian,1995,232)

١. إن رضا الزبون سيجعله مستعداً لدفع أسعار مرتفعة عن الخدمات التي يطلبها.
٢. تحقق استقطاباً كبيراً لزبائن جدد .
٣. انخفاض معدل دوران الزبائن أو انسحابهم.
٤. إن رضا الزبون سيعمل على تكرار عملية الشراء مما يقلل إلى حد ما تكاليف الخدمة.

ونظراً لكون أعمال الاحتفاظ بالزبائن الحاليين تكون مكلفة، فلابد من الأخذ بالاعتبار أمرين مهمين في هذا المجال هما : (Frederick,1994,59)

١. الاهتمام بنوعية الزبائن المراد الاحتفاظ بهم، فهناك نوعان من الزبائن الحاليين الأول يتمثل بالزبائن ذوي القيمة العالية والثاني يتمثل بالزبائن ذوي القيمة المنخفضة، وبطبيعة الحال يكون معظم الزبائن المربحين هم الأكثر قيمة، وهؤلاء هم موارد يجب الاهتمام بهم وتكريس الجهود للاحتفاظ بهم .
٢. تكلفة الاحتفاظ بالزبائن الحاليين ومقارنتها مع تكلفة استقطاب زبائن جدد.

ولهذا قد تلجأ بعض المصارف إلى اعتماد الاحتفاظ بالزبائن الحاليين بوصفها إستراتيجية تساعدها في تحقيق أهدافها المتمثلة بالربحية، إلا أن الأمر لا يعني بالضرورة أن الزبون الجديد غير مهم، فهناك من يرى أن الكثير من الجهود والموارد ينبغي أن تكرس لاستقطاب الزبائن الجدد، لأن الأمر سوف يؤدي إلى زيادة حجم التعاملات المصرفية مما قد ينعكس إيجاباً أيضاً على ربحية المصرف.

وهناك رأي ثالث يرى ضرورة الجمع بين إستراتيجيتي الاحتفاظ بالزبائن الحاليين واستقطاب الزبائن الجدد (العفيشات ، ٢٠٠١ ، ١١٥).

ومما سبق يمكننا القول بأننا نتفق مع الرأي الثالث على اعتبار أن إستراتيجية الاحتفاظ بالزبون تعمل من جهة على تخفيض التكاليف، مما ينعكس إيجاباً على ربحية المصرف، ومن جهة ثانية أن المصرف بحاجة إلى تحقيق أهدافه الأخرى في البقاء والاستمرار (النمو) والتوسع، الأمر الذي يعني ضرورة التوسع الجغرافي، ولعل هذه الأهداف لا تتحقق من غير محاولة إتباع استراتيجيات خاصة تعتمد لاستقطاب الزبائن الجدد، من ناحية ثانية فإن المصرف ولغرض تحقيق القدرة التنافسية لابد له من الوقوف على حاجة السوق من خدمات متطورة ومتغيرة باستمرار والتي يمكن معرفتها من خلال دراسة السوق، أو من خلال الحاجات والرغبات التي يمكن أن يطلبها الزبائن الجدد والتي قد تختلف عن تلك الحاجات والرغبات التي يطلبها الزبائن الحاليين، والتي بتحقيقها يكون المصرف قد حقق عملية التغيير والتنويع في الخدمات المصرفية المقدمة مما قد ينعكس الأمر إيجابياً على ربحية المصرف.

أصناف المخاطر المصرفية ومقاييسها

أولاً - مفهوم المخاطرة Risk Concept

تعرف المخاطر بأنها حادث غير متوقع، أو هي حادث احتمالي الوقوع (Dick,1981,1) وبتعبير دقيق إنها حادث يؤدي وقوعه إلى حدوث خسارة (Dick,1981,1)، أما الخطر في الإدارة المالية فإنه يشير إلى درجة الاختلاف في التدفق النقدي الفعلي عن التدفق النقدي المتوقع، فكلما زادت هذه الاختلافات كان معنى ذلك زيادة المخاطرة، ولهذا تعرف المخاطرة المالية "بأنها التقلب بالعوائد" (Van Horne,1982,323). وتعرف بأنها احتمال التقلب في العوائد المستقبلية للقرارات المالية (Moyer,*et.al.*,1981,28). ومن ذلك نجد أن هناك تبايناً بين المتوقع والفعلي يعبر عنه بالخطر (المخاطرة). وإذا كانت البيانات والمعلومات التي تقدمها

البيئة لوحدة الأعمال هي المادة الخام لصنع القرار، فإن العلاقة بين العائد والمخاطرة هي الوعاء الذي يحتوي هذا القرار، ويسهم في صنعه وبنائه، وعملية صنع القرار عادة تكون ذات اتجاه مستقبلي، إذ لا يمكن صنع قرار للماضي، إنما تصنع القرارات للمستقبل، وهناك حقيقة ثابتة اتجاه المستقبل مضمونها أننا لا نعرف تماماً ما سوف يحدث في المستقبل، وإذا كان العكس وعرف المستقبل فليس هناك مشكلة تذكر، إلا أن عدم التأكد "Uncertainty" الملازم للمستقبل يجعل من ذلك مشكلة، دأب الإنسان على معالجتها، وباتت مسألة التحوط للمستقبل والسعي الى اكتشافه، من الأمور التي يجب التعامل معها.

مما تقدم يتضح أن الخطر من المفاهيم الملازمة للإدارة المالية وقراراتها في المؤسسات المالية والمصرفية بشكل خاص، وتزايدت الأهمية بالنسبة للمصارف لكي تكون قادرة على قياس المخاطر التي تتعرض لها لغرض تحقيق عائدات مقبولة خلال الفترات القادمة المليئة كما يبدو بالتحديات البيئية، مما قد يؤثر على أداء المصرف وعلى قيمته السوقية وقدرته في استقطاب المتعاملين أو اكتساب المصارف الأخرى بهدف الاندماج (Hempel, 1994, 57).

ولقد طورت مقاييس متعددة لقياس المخاطرة التي تواجهها المصارف والمؤسسات المالية وغير المالية، وعلى الرغم من اتفاق معظم المصرفيين على أن المصارف تختلف عن المؤسسات غير المالية في أن معظم المفاهيم التي طورت من خلال تحليل هذه المؤسسات هي غير مناسبة للمصارف إلا أن هناك من يرى أن مثل هذا الاستنتاج غير مضمون، وأن المصارف هي ذات صفات خاصة في طرائق معينة، وأن معظم المفاهيم الأساسية قد طورت بالنسبة للمؤسسات الساعية نحو تحقيق الأرباح، وهذه المفاهيم والمقاييس ملائمة لتحليل المصارف أيضاً (Hempel, 1994, 57). ومن ذلك نجد أن المقاييس المستخدمة في المؤسسات والشركات يمكن اعتمادها في قياس المخاطر المصرفية، على الرغم من التباين الحاصل في نسب الموجودات والمطلوبات بالنسبة للمصارف مقارنة بالمؤسسات غير المالية، إذ إن المصارف ترغب في امتلاك كميات محدودة من الأموال في الموجودات الثابتة ورأس المال (الملكية). فيما ترغب أن يكون لها نسب أكبر في الموجودات المالية قصيرة الأجل وفي المطلوبات (Hempel,1994,58).

ثانياً - أصناف مخاطر المتعاملين ومقاييسها

المخاطر الائتمانية Credit Risk

إن عملية منح الائتمان للمستفيدين لها سلبياتها مثلما لها إيجابياتها، فقد يواجه المصرف عجز المقترض عن الوفاء بالتزاماته برد أصل القرض وفوائده وفقاً للتواريخ المحددة لذلك، وهو ما يسمى بالمخاطرة الائتمانية، وهناك من يطلق عليها أيضاً بمخاطر نوعية الموجود Asset Quality Risk أو عجز السداد Default Risk ويذهب Hempel إلى تعريفها بأنها احتمالية استلام تدفقات نقدية من موجودات عند موعد معين (Hempel,1994,89)، وتكون مخاطر الائتمان هي المتغير الأساسي

المؤثر في صافي الدخل والقيمة السوقية لحقوق الملكية الناتجة عن عدم السداد أو تأجيل السداد(Hempel,1994,304). وهناك أنواع مختلفة من الموجودات التي تتميز باحتمال حدوث عجز عن السداد فيها، وتمثل القروض أكبر أنواع تلك الموجودات والتي تتصف بأكبر قدر من مخاطر الائتمان، فالتغير في الظروف الاقتصادية العامة يؤثر في التدفقات النقدية المتاحة لخدمة الدين، ومن الصعب التنبؤ بهذه الظروف. فضلا عن أن قدرة المستفيد علىرد الدين وفقاً للمتغيرات التي تطرأ على التوظيف وصافي ثروة المستفيد، ولهذا لابد من إجراء تقييم لعوامل مختلفة مؤثرة في قرار منح الائتمان، وهو ما يطلق عليه بعملية تحليل الائتمان أو تحليل مخاطر الائتمان، وهناك مؤشرات متعددة يمكن الاعتماد عليها لتقدير نسبة المخاطرة والمتمثلة بالآتي (Hempel, 1994, 67):

- نسبة الموجودات الخطرة / إجمالي الموجودات.
- نسبة القروض / مجموع الموجودات.
- نسبة القروض المتوسطة الأجل / إجمالي الموجودات.

وارتفاع النسب السابقة يشير إلى ارتفاع المخاطرة الائتمانية (Hempel,1994, 59).

وهناك مقاييس أخرى عدّها Hempel أكثر تقدماً من المقاييس السابقة والتي يمكن اعتمادها عندما تصبح المخاطرة الائتمانية وفقاً للمقاييس السابقة مرتفعة، وتتمثل بالآتي (Hempel ,1994,88-89):

- مدى تركز القروض في حقول جغرافية أو صناعية معينة.
- نمو القروض السريع.
- معدلات إقتراضية عالية.
- نسبة إدخالات القروض / القروض غير المؤداة.

وعلى الرغم من أن هذه المقاييس لا تعد مؤشراً تنبؤياً كاملاً ، إلا أن الضعف الظاهري في أي منها هو مؤشر لمشكلات ائتمانية خطيرة قد يتعرض لها المصرف المعني مستقبلاً .

كما أوجد Hempel تقنيات يمكن لإدارة المصرف اعتمادها للتقليل من حجم المخاطرة الائتمانية والمتمثلة بالآتي(Hempel,1994,89):

- القيام بعملية تحليل الائتمان.
- توثيق الائتمان بكل دقة.
- رقابة الائتمان.
- تقييم مخاطر خارجية خاصة.

٢. مخاطر السيولة Liquidity Risk

قبل التطرق إلى مخاطر السيولة وكيفية قياسها، لابد لنا من الإشارة إلى مصطلح آخر مرادف للسيولة يعرف باليسر المالي Financial Solvency، والذي ذهب البعض في تناول المصطلحين على أساس أنهما مترادفان ويمكن استخدام أيهما

بديلاً للآخر، إذ إنهما يهدفان إلى تحديد قدرة المنظمة على الوفاء بالالتزامات حين آجال استحقاقها في ظل تحقيق حالة التوازن بين الاحتياجات التمويلية ومصادرها، إلاّ أنه عند النظر إلى المصرف في إطار الإدارة الكلية (النظرة الشمولية) فتعد السيولة المالية تحديداً لقدرة الموجود للتحول إلى نقدية حاضرة أو شبه حاضرة ومن ثم يمكن استخدامها في تقييم المقدرة على السداد في الأجل القصير، فهي إذن هدف رئيس للإستراتيجية المالية،ونظراً لكون اليسر المالي Financial Solvency والعسر المالي Financial Insolvency مرتبطين بالحالة المالية الكلية للمنظمة (جمعة، ٢٠٠١، ١٩٢)، فتبرز أهمية تحقيق اليسر المالي ضمناً وحيداً لسداد الالتزامات ومفهومه يكون أكثر اتساعاً من السيولة ، فقد نجد منظمة تتمتع باليسر المالي مع أنها تمتلك قليلاً من السيولة، أو قد تكون ذات سيولة مرتفعة إلا أنها تعاني من العسر المالي، إذ لا تستطيع الوفاء بالتزاماتها في مواعيد استحقاقها. وبذلك سيتم تناولنا لمفهوم السيولة والمخاطر التي تنجم عنها. وذلك على اعتبار أن السيولة هي متغير إستراتيجي مهم ونجاح إدارته يوصلنا إلى تحقيق اليسر المالي وخاصة في المصرف، إذ تمثل السيولة فيه أهمية بالغةودوراً فاعلاً لتلبية احتياجات وطلبات المتعاملين من مودعين ومقرضين، وعند عدم استطاعة المصرف من مقابلة هذه الالتزامات يتعرض لمخاطر السيولة التي تعني الاختلافات في صافي الدخل والقيمة السوقية لحقوق الملكية والناتجة عن الصعوبة التي يواجهها المصرف في الحصول على النقدية بتكلفة معقولة، سواء من بيع موجود أو الحصول على الودائع والقروض الجديدة (حماد، ١٩٩٦، ٧٢)، وهناك نوعان من المقاييس يمكن اعتمادها لقياس مخاطر السيولة والمتمثلة في:

أ- المقاييس الثابتة: الساكنة (الاستاتيكية) Static Measuring

وهي ترتكز على مفهوم الأرصدة Sold Concept، الذي يعرف بالحالة الساكنة لحجم الأموال في لحظة معينة، لذا فهو يتعلق بقيمة إحصائية، حيث أن الرصيد يأتي من التدفق بوصفها نتيجة، لذلك فإن الرصيد يسجل التغيرات المتولدة بين فترتين ماليتين (جمعة، ٢٠٠١، ١٩٢)، ومن أهم هذه المقاييس:

- نسب السيولة التقليدية والمتمثلة بالآتي:

- الموجودات المتداولة / المطلوبات المتداولة.
- القروض / إجمالي الموجودات .
- النقدية وشبه النقدية/الودائع(*):

وتشير نسب السيولة المرتفعة إلى مخاطرة أقل وإلى ربحية أقل (Hempel,1994,67) ويمكن اعتماد معدل النقدية لدى المصارف الأخرى/حجم

(*) هناك بنود أخرى تشمل كل الالتزامات التي تقترن في صيغ الودائع كالشيكات وحوالات وخطابات الاعتماد الدورية المستحقة الدفع للمصارف الأخرى ولكنه لغرض التبسيط تم ذكر الودائع .

الودائع مقياساً ساكناً آخر لمخاطر السيولة،إلاّ أن ارتفاع هذا المعدل يشير إلى ارتفاع المخاطرة (Rose,1991,141).

- التوازن المالي

وهي تعتمد على حالة التوازن بين مصادر واستخدامات الأموال القصيرة الأجل والمتمثلة بصافي رأس المال العامل، وتعرف المعادلة التقليدية للتوازن المالي القصير الأجل بالآتي:

صافي رأس المال العامل = الموجودات المتداولة – المطلوبات المتداولة- السيولة المالية الكلية

حينما تصبح التغيرات في النقدية وأوراق الاستثمار قصيرة الأجل أقل من مثيلاتها للإقراض قصير الأجل من الغير، ينتج عن ذلك أن الزيادة في الاقتراض من الغير يعد نقصاً في السيولة الكلية وفي ضوء ذلك يمكن تبني مقياساً آخر للسيولة والذي تعبر متغيراته كافة في الأجل القصير والمتمثلة في التغيرات الكمية الآتية (جمعة، ٢٠٠١، ٢٠٧):

السيولة المالية الكلية = تغيرات الخزينة وأوراق الاستثمار القصيرة الأجل – تغيرات القدرة على الاقتراض – صافي الائتمان التجاري (حسابات القبض – حسابات الدفع)

ومن المعادلة يتضح لنا أن منشأة الأعمال تضع مقارنة وموازنة بين ما تملكه من قدرة مالية وبين ما هو التزام مالي تجاه الغير للحكم على السيولة الكلية للمنشأة، ويمكن لنا نمذجة المعادلة المصرفية وفقاً للصيغة الآتية :

$$L.I.F=\Delta Ca + \Delta Lo - \Delta Cu - \Delta Li$$

السيولة المالية الكلية للمصرف	L.I.F
التغيرات النقدية	ΔCa
التغيرات في حجم القروض	ΔLo
التغيرات في حجم الودائع	ΔCu
التغيرات في القدرة على الإقراض	ΔLi

ب- المقاييس الحركية (الديناميكية) Dynamic Measuring

وهي التي تكشف أو تحدد الحالة المالية للمنظمة في لحظة معينة بهدف تحقيق توازن بين تدفقات الأموال اللازمة لتحقيق الأهداف المنشودة، فهي إذن تركز على مفهوم التدفقات النقدية Cash Flows Concept الذي يقيس الكمية الخارجة والداخلة زمنياً خلال فترة معينة (Donaldson,1971,37)، وبذلك فهي تكتسب الطابع الديناميكي، ومن بين أهم المقاييس الحركية مقياس سرعة ضبط الأموال (الحركة المالية)، وهو الذي يقيس مستوى السيولة داخل المنظمة ودرجة خطورتها،ووفقاً لمفهوم الحركة المالية فإن إدارة السيولة لن تنخفض كمشكلة استمرار أو عدم استمرار دورة التشغيل للأموال ولكنها تفحص توازن أو عدم توازن تدفقات الأموال المقدمة عبر الزمن (جمعة، ٢٠٠١، ٢١٠).

٣. مخاطر رأس المال (العسر المالي) Capital at on Solving Risk

إنالمصرف الذي يتحمل قدراً كبيراً من المخاطر، ستكون النتيجة عجزه عن الوفاء بالالتزامات تجاه المتعاملين معه ومن الناحية التشغيلية فإن فشل المصرف يرجع إلى أن التدفقات النقدية الخاصة بمدفوعات خدمة الدين والقروض الجديدة ومبيعات الموجودات تكون غير كافية لتلبية التدفقات النقدية الخارجة الملتزم بها المصرف لمقابلة نفقات التشغيل وسحب الودائع والاستحقاقات الخاصة بالتزامات الديون، ويتسبب العجز في التدفقات النقدية بأن يكون تقييم السوق للقيمة السوقية للمصرفتقييماً سلبياً . مما يؤدي إلى عرض سعر أقل من سعر السهم فيتسبب ذلك في مشكلات السيولة، نتيجة لزيادة تكلفة الاقتراض، مما يدفع المتعاملين (المودعين) للهروع إلى المصرف لسحب ودائعهم فيعمل المصرف برأس مال غير كافٍ لاستيعاب الخسائر، وهكذا فإن القيمة السوقية للمطلوبات سوف تتجاوز القيمة السوقية للموجودات بعبارة أقوى فهي تمثل ضعف قدرة المصرف على الوفاء بالالتزامات، ومن ثم عجزه، الوفاء بالالتزامات. حينها تواجهه حقوق الملكية منخفضةجداً . وتحدد صافي حقوق الملكية بالفرق بين القيمة السوقية لموجوداتها والقيمة السوقية لمطلوباتها (حماد، ١٩٩٦، ٧٤)، وهكذا فإن مخاطر رأس المال تشير إلى الانخفاض الكبير في صافي قيمة الموجودات (Hempel,1994,58)، ويعود وجود هذه المخاطرة إلى عدم كفاية رأس المال لامتصاص الخسائر التي يمكن أن تحدث، ومن ثم وصول هذه الخسائر إلى أموال المودعين والمقرضين (محجوب، ١٩٩٩، ٧٤)،وترتبط هذه المخاطر طردياً بمضاعف النفوذ الافتراضي (الرافعة المالية) Leverage Multiplier، ومن ثم بالعائد على الملكية (Hempel,1994,58)، ولقياس مخاطر رأس المال يتم باختيار النسبة المئوية للموجودات الخطرة للمصرف التي تم تغطيتها برأسماله (Hempel,1994,58) والتي من بينها:

- رأس الممتلك(*)/الودائع (Rose,1991,393).
- رأس المال المتملك/مجموع الموجودات (Read & Gill,1989,174).
- نسبة الموجودات الخطرة Risk – Asset Ratio .
- رأس المال الممتلك/القروض.

٤. مخاطر الرافعة المالية (النفوذ الاقتراضي) Financial Leverage Risk

تشير الرافعة المالية إلى استخدام الاقتراض في عملية التمويل والذي يهدف إلى توفير الأموال بمعدل تكلفة أقل من معدل العائد بمعنى أنه يهدف إلى تخفيض تكلفة الحصول على الأموال. وهناك من يذهب إلى أبعد من ذلك في عد الرافعة المالية هي استعمال أموال الغير بتكاليف ثابتة لسد الاحتياجات التمويلية (رمضان،

(*) الموجودات الخطرة تمثل الموجودات كافة مطروحاً منها الأرصدة النقدية وشبه النقدية (كالاحتياط القانوني والاحتياطي الثاني والأوراق الحكومية)، بمعنى أنها الموجودات التي يصعب تحويلها إلى نقدية كالقروض بضمان (التسنيد).

١٩٩٦، ٢٣٣) هو ما يؤكده (Hempel, 1994, 89) أيضاً في اعتماده على أموال المودعين بجانب المقترضين في عمليات التمويل للمصارف فعلى الرغم من أهمية رأس المال، إلا أن المصارف لا تعتمد على رؤوس أموالها كثيراً الأمر الذي أدى إلى انخفاض نسبتها إلى إجمالي الموارد، لأن الجزء الأكبر من استخدامات الأموال لديها يمتاز بقصر آجاله، مما يمكن المصارف من استخدام الودائع في عملية تمويلها من دون الخشية من التعرض لمشكلة السيولة (محيسن ، ٢٠٠١ ، ٢٤٠-٢٦٧).

وتتمثل الرافعة المالية في استخدام المديونية لتمويل جزء من الموجودات ويترتب على هذا النوع من التمويل أعباء مالية لابد من أدائها عند أجل استحقاقها قبل دفع أي توزيعات على الملاك، والتوقف عن دفع هذه الأعباء له تأثير على المنظمة، لذلك تهتم الإدارة والملاك وغيرهم من الأطراف الأخرى بالتعرف على درجة التمويل بالمديونية، ولذلك يجب الموازنة بين المزايا المترتبة على التمويل بأموال الغير والمخاطر المترتبة على استخدام أموال الغير (قرياقص وحنفي، ١٩٩٨، ٩٧). ويمكن استخدام الرافعة المالية لتضخيم نتائج أعمال المنظمة والتي تتمثل بالربحية، إذ تتأثر الأرباح بطريقة التمويل تبعاً للظروف الاقتصادية السائدة والتي تزداد بزيادة الاعتماد على أموال الغير إذا ما تحسنت الظروف الاقتصادية (رمضان، ١٩٩٦، ٢٣٢).

وتقاس مخاطر الرفع المالي باستخدام مؤشرات إحصائية كالانحراف المعياري والتباين. كما يتم استخدام المؤشرات المالية الآتية لقياس مخاطر الرافعة المالية (Hempel,1994,89):

- القروض/حق الملكية.
- القروض/إجمالي الموجودات.
- الودائع/حق الملكية.
- النمو في الموجودات الخطرة إزاء النمو في الملكية.
- الموجودات الخطرة/حق الملكية.
- الموجودات/حق الملكية.

وكلما ارتفعت نتائج تلك المؤشرات زادت مخاطر الرافع المالي الذي يواجهه المصرف، مما قد يؤثر على ربحية المصرف، والعائد على الملكية سيكون أعلى (Hempel,1994,68).

قياس مخاطر المتعاملين وتحليلها

لقياس المخاطر التي تواجهها المصارف عينة الدراسة بتأثير المتعاملين، اعتمدت المقاييس الموضحة في الجدول ١.

الجدول ١
مقاييس المخاطرة المتعاملين

أنواع مخاطر بيئة المهمة	أصناف مخاطر بيئة المهمة	المقاييس

مخاطر المتعاملين	المخاطر الائتمانية	الموجودات الخطرة / إجمالي الموجودات
		القروض / إجمالي الموجودات
	مخاطر السيولة	السيولة التقليدية
		معادلة التوازن المالي
	مخاطر رأس المال	حق الملكية / الودائع
		حق الملكية / الموجودات الخطرة
	مخاطر الرافعة المالية	الودائع / حق الملكية

أولاً - المخاطر الائتمانية

١. **الموجودات الخطرة / إجمالي الموجودات:** من نتائج التحليل بصورة عامة وكما موضح في الجدول ٢ يتضح أن مصرف الشرق الأوسط للاستثمار كان يواجه مخاطرة مرتفعة من قبل المتعاملين، إذ بلغ متوسط النسبة (٠.٦٠). وهي نسبة مرتفعة مقارنة بالمتوسط العام البالغ (٠.٤٤). أما مصرفا بغداد والتجاري فيواجهان مخاطر منخفضة من قبل المتعاملين، إذ بلغ متوسط النسبة (٠.٣٨ ، ٠.٣٥) على التوالي.

الجدول ٢

(X1) الموجودات الخطرة / إجمالي الموجودات للمصارف عينة الدراسة (النسبة %)

	١٩٩٣	١٩٩٤	١٩٩٥	١٩٩٦	١٩٩٧	١٩٩٨	١٩٩٩	٢٠٠٠	M
التجاري	٠.١٣	٠.٢٢	٠.٢٤	٠.٤٧	٠.١٨	٠.٥٠	٠.٥٠	٠.٦٢	٠.٣٥
مصرف الشرق الأوسط	-	٠.٣٤	٠.٤١	٠.٣٦	٠.٦٠	١.٥٧	٠.٣٩	٠.٥٤	٠.٦٠
بغداد	٠.٤٥	٠.٣٠	٠.٥٠	٠.٣٨	٠.١٩	٠.٢٤	٠.٣٨	٠.٦٧	٠.٣٨
المتوسط العام									٠.٤٤

٢. **القروض / إجمالي الموجودات:** ومن نتائج التحليل وكما موضح في الجدول ٣ يتضح أن مصرف الشرق الأوسط يواجه أعلى نسبة من المخاطر الائتمانية مقارنة بالمتوسط العام البالغ (٠.٢٣). أما المصرف التجاري فيواجه مخاطر منخفضة، إذ بلغت متوسط النسبة (٠.١٥)، وهو ما أكدته نتائج تحليل مقياس الموجودات الخطرة إلى إجمالي الموجودات أيضاً . ويوضح الجدول ٣ مستويات المخاطرة للمصارف عينة الدراسة.

الجدول ٣

(x2) القروض / إجمالي الموجودات للمصارف عينة الدراسة (النسبة %)

	١٩٩٣	١٩٩٤	١٩٩٥	١٩٩٦	١٩٩٧	١٩٩٨	١٩٩٩	٢٠٠٠	M
التجاري	٠.٠٩	٠.١٨	٠.٢٠	٠.٠٦	٠.٠٩	٠.٠٣	٠.٢٤	٠.٢٦	٠.١٥
مصرف	-	٠.٢٢	٠.٢٤	٠.١٥	٠.٣٩	٠.٢٧	٠.٦٤	٠.٣٧	٠.٣٢

الشرق الأوسط									
بغداد	٠.٣٠	٠.١٥	٠.٤٢	٠.٢٣	٠.١٠	٠.١٣	٠.٣٠	٠.٢٥	٠.٢٣
المتوسط العام									٠.٢٣

ثانياً - مخاطر السيولة

السيولة التقليدية: يوضح الجدول ٤ مستوى مخاطرة السيولة وفقاً لمقياس السيولة التقليدية وللمصارف عينة الدراسة.

الجدول ٤

السيولة التقليدية للمصارف عينة الدراسة (النسبة %) (x3)

	١٩٩٣	١٩٩٤	١٩٩٥	١٩٩٦	١٩٩٧	١٩٩٨	١٩٩٩	٢٠٠٠	M
التجاري	١.٠٦	١.٠٩	١.٠٦	١.٠٩	١.٠٩	١.٠٦	٢.٨٧	١.٠٧	١.٢٩
مصرف الشرق الأوسط	-	١.١٠	١.٠٨	١.٠٥	٠.٩٩	١.٠٥	١.٠٤	١.٠٣	١.٠٤
بغداد	١.١٢	١.٠٨	١.٠٥	١.٠٥	١.٠٣	١.٠٢	١.٠٩	٠.٩٩	١.٠٤
المتوسط العام									١.١٢

وعلى المستوى العام للمصارف عينة الدراسة يتضح من نتائج التحليل أن أدنى مستوى مخاطرة تمثلت في المصرف التجاري إذ حقق أعلى نسبة سيولة تقليدية مقدارها (١.٢٩) مقارنة بالمتوسط العام (١.١٢). أما أعلى مستوى مخاطرة فتمثلت في مصرفي الشرق الأوسط للاستثمار وبغداد .

١. **التوازن المالي:** من تحليل التوازن وكما موضح في الجدول ٥ يتضح أن جميع المصارف عينة الدراسة كانت متوسطاتها باتجاه التوازن الإيجابي. إذ بلغ المتوسط المالي (٧٣٥.٣)، وأعلى مستوى توازن مقارنة بالمستوى العام تحقق في المصرف التجاري، مما يشير إلى انخفاض المخاطرة، إذ بلغ التوازن المالي (١٨٣٧). أما أدنى مستوى توازن مقارنة بالمتوسط العام فقد تحقق في مصرف بغداد إذ بلغ (١٣٨).

وعلى مستوى مخاطرة السيولة يتضح من خلال المقياسين اللذين اعتمدا لقياس سيولة المصارف عينة الدراسة أن المصرف التجاري يعد من أفضل المصارف في عدم تعرضه لمخاطر السيولة إذ حقق أعلى نسبة سيولة تقليدية فضلا عن التوازن المالي المرتفع. أما مصرف بغداد فكان أكثر المصارف تعرضاً لمخاطر السيولة، إذ حقق أدنى مستوى سيولة تقليدية وهو ما أكدته نتائج التوازن المالي أيضاً ، إذ على الرغم من التوازن الإيجابي الذي حققه لكنه كان أدنى توازن مالي حتى كان لا يحقق نسبة السيولة التقليدية المناسبة.

الجدول ٥

(x4) التوازن المالي للمصارف عينة الدراسة (النسبة %)

	١٩٩٣	١٩٩٤	١٩٩٥	١٩٩٦	١٩٩٧	١٩٩٨	١٩٩٩	٢٠٠٠	M
التجاري	٣٧	١٣٩	٢٢٩	٣٩٣	٦٢٩	٦٨٤	١١١٢٧	١٤٥٨	١٨٣٧
مصرف الشرق الأوسط	-	٧٠	٢٤٣	١٦٤	-٣١	٣٣٩	٤١٩	٤١٩	٢٣١
بغداد	١٣	٦٦	٨٥	٧٢	٩٥	١٣١	٧٧٦	-١٣٢	١٣٨
المتوسط العام									٧٣٥.٣

٢. مخاطر رأس المال

وتم اعتماد المقاييس الآتية لقياس درجة مخاطرة رأس مال المصارف عينة الدراسة.

١. حق الملكية / مجموع الودائع.
٢. حق الملكية / الموجودات الخطرة.

وأدناه تحليل لمخاطر رأس المال.

١. **حق الملكية / مجموع الودائع:**

الجدول ٦

(X5) حق الملكية / مجموع الودائع للمصارف عينة الدراسة (النسبة %)

	١٩٩٣	١٩٩٤	١٩٩٥	١٩٩٦	١٩٩٧	١٩٩٨	١٩٩٩	٢٠٠٠	M
التجاري	٠.٠٩	٠.١٥	٠.٠٨	٠.١٤	٠.١٥	٠.١٤	٠.١٨	٠.٦١	٠.٣٠
مصرف الشرق الأوسط	-	٠.٢٥	٠.١٧	٠.١٨	٠.١٥	٠.١١	٠.١١	٠.١٠	٠.١٨
بغداد	٠.٠٦	٠.١٢	٠.١٠	٠.١٤	٠.٠٩	٠.١٠	٠.١٣	١.٦٤	٠.٢٤
المتوسط العام									٠.٢٤

من الجدول ٦ يتضح أن أعلى مستويات النسبة في المصرف التجاري، إذ بلغت (٠.٣٠) ويشير ذلك إلى انخفاض مخاطر رأس المال وإمكانية تغطية رأس مال المصرف التجاري، أي التزامات تجاه المتعاملين ومقدرتهِ على الحفاظ على حقوقهم وعدم تجاوزه على أموال المودعين في سداد التزاماته الأخرى ، أما في مصرف بغداد فكانت النسبة موازية للمتوسط العام إذ بلغت النسبة (٠.٢٤). أما مصرف الشرق الأوسط للاستثمار فكانت مخاطر رأس المال مرتفعة إذ بلغت النسبة (٠.١٨).

٢. **حق الملكية / الموجودات الخطرة :** يوضح الجدول ٧ مستويات المخاطرة لمصارف عينة الدراسة وفقاً للمقياس الذي أخذ بنظر الاعتبار قدرة المصرف على تغطية الموجودات الخطرة من أموال حقوق الملكية.

الجدول ٧

(X6) **حق الملكية / الموجودات الخطرة للمصارف عينة الدراسة (النسبة%)**

	١٩٩٣	١٩٩٤	١٩٩٥	١٩٩٦	١٩٩٧	١٩٩٨	١٩٩٩	٢٠٠٠	M
التجاري	٠.٥٨	٠.٥٠	٠.٢٧	٠.١٩	٠.٤٧	٠.١٥	٠.٢	٠.٢	٠.٣١
مصرف الشرق الأوسط	-	٠.٤٩	٠.٣٤	٠.٤٢	٠.١٩	٠.٠٦	٠.٢٣	٠.١٣	٠.٢٦
بغداد	٠.١٢	٠.٣٦	٠.١٧	٠.٣٦	٠.٤٣	٠.٣١	٠.٢٩	١.٥٠	٠.٤٤
المتوسط العام									٠.٣٣

كانت أعلى نسبة لمصرف بغداد، إذ بلغت (٠.٤٤) مما يشير الأمر إلى انخفاض مخاطر رأس المال، إذ يمكن لرأس مال المصرف من تغطية الموجودات الخطرة، أما مصرف الشرق الأوسط فكانت النسبة فيه منخفضة إذ بلغت (٠.٢٦) مقارنة بالمتوسط العام مما يشير إلى ارتفاع مخاطر رأس المال.

رابعاً - مخاطر الرافعة المالية

الجدول ٨ يوضح مستوى المخاطرة للمصارف عينة الدراسة.

الجدول ٨

(X7) مخاطر الرافعة المالية للمصارف عينة الدراسة (النسبة %)

	١٩٩٣	١٩٩٤	١٩٩٥	١٩٩٦	١٩٩٧	١٩٩٨	١٩٩٩	٢٠٠٠	M
التجاري	١١.١٣	٦.٤٦	١٢.٧٤	٦.٩٨	٦.٨٨	٧.٣٣	٥.٦٥	٠.٦٢	١٤.٤
مصرف الشرق الأوسط	-	٤.٣٢	٥.٧٢	٥.٤٢	٦.٨٢	٩.٢٦	٩.٤٧	٩.٥٧	٧.٢
بغداد	١٧.٣٣	٨.١٧	١٠.١٠	٧.٢٩	١٠.٩٥	٩.٦٧	٧.٤٧	٠.٦١	٨.٩
المتوسط العام									١٠.١٦

بلغ متوسط النسبة في المصرف التجاري (١٤.٤) وهي أعلى نسبة مقارنة بالمتوسط العام للمصارف عينة الدراسة والبالغة (١٠.١٦)، مما يشير إلى ارتفاع المخاطر التي تهدد أموال المتعاملين مع المصرف والمتمثلة بالمودعين، أما مصرفا الشرق الأوسط وبغداد فكانت النسبة منخفضة، إذ بلغت (٧.٢ ، ٨.٩) على التوالي وهو مؤشر على انخفاض المخاطر التي تهدد أموال المتعاملين مع تلك المصارف.
ومن نتائج تحليل مخاطر المتعاملين يتضح أن مصرف الشرق الأوسط من أكثر مصارف عينة الدراسة تعرضاً لهذا النوع من المخاطر، يليه مصرفا بغداد والتجاري.

الجدول ٩
مخاطر المتعاملين مع المصارف عينة الدراسة

	المخاطرة الائتمانية		مخاطر السيولة		مخاطر رأس المال		مخاطر الرافعة المالية
	X1 النسبة %	X2 النسبة %	X3 النسبة %	X4 النسبة %	X5 النسبة %	X6 النسبة %	X7 النسبة %
المصرف التجاري	٠.٣٥	٠.١٥	١.٢٩	١٨٣٧	٠.٣٠	٠.٣١	١٤.٤
مصرف الشرق الأوسط	٠.٦٠	٠.٣٢	١.٠٤	٢٣١	٠.١٨	٠.٢٦	٧.٢
مصرف بغداد	٠.٣٨	٠.٢٣	١.٠٤	١٣٨	٠.٢٤	٠.٤٤	٨.٩
المتوسط العام	٠.٤٤	٠.٢٣	١.١٢	٧٣٥.٣	٠.٢٤	٠.٣٣	١٠.١٦

قياس ربحية المصارف عينة الدراسة وتحليلها

هناك مجموعة من المؤشرات المالية التي يمكن إتباعها في قياس الربحية ،إلاّ أننا اعتمدنا المؤشرات الآتية التي يمكن أن تنعكس فيها العوامل الكمية للمتعاملين وهي:

١. العائد / الأموال المتاحة للتوظيف.
٢. العائد / الموجودات الثابتة.
٣. دالة الكفاءة المضافة.
٤. إجمالي الإيرادات / الموجودات الثابتة.

وفيما يأتي توضيح لتلك المؤشرات المعتمدة لقياس ربحية للمصارف عينة الدراسة وتحليلها.

أولاً - معدل العائد / الأموال المتاحة للتوظيف

الجدول ١٠
معدل العائد / الأموال المتاحة للمصارف عينة الدراسة

	١٩٩٣	١٩٩٤	١٩٩٥	١٩٩٦	١٩٩٧	١٩٩٨	١٩٩٩	٢٠٠٠	M
التجاري	٠.٠٢	٠.٠٣	٠.٠٢	٠.٠٥	٠.٠٥	٠.٠٤	٠.٠٧	٠.٢٦	٠.٠٦٧٥
مصرف الشرق الأوسط	-	٠.٠٥	٠.٠٨	٠.٠١	٠.٠٠٢	٠.٠١	٠.٠٣	٠.٠٧	٠.٠٣٦
بغداد	٠.٠٤	٠.٠٢	٠.٠٥	٠.٠٥	٠.٠٢	٠.٠١	٠.٠٣	٠.٠٤	٠.٠٣٢
المتوسط العام									٠.٠٤٥

يتضح من الجدول ١٠ أن المصرف التجاري قد حقق أعلى معدل عائد نتيجة استثماره الأموال المتاحة للتوظيف إذ بلغ المتوسط السنوي للعائد المتحقق (٠.٠٦٧٥). أما في مصرفي الشرق الأوسط للاستثمار وبغداد فبلغ متوسط النسبة (٠.٠٣٦ ، ٠.٠٣٢) على التوالي.

ثانياً - الكفاءة المضافة

الجدول ١١
الكفاءة المضافة للمصارف عينة الدراسة (النسبة %)

	١٩٩٣	١٩٩٤	١٩٩٥	١٩٩٦	١٩٩٧	١٩٩٨	١٩٩٩	٢٠٠٠	M
التجاري	٢.٢٥	٣.٢٥	١.٥٤	٢.٦٦	٣.٠٣	٢.١٢	٢.٨٨	٠.٢٦	٢.٢٤
مصرف الشرق الأوسط	-	٣.٠٥	٢.٦٢	١.١٧	١.٠٣	١.٢٩	١.٥٠	١.٤٣	١.٧٢
بغداد	١.٩٤	٢.٠٤	٢.١٥	١.٥٦	١.٤٦	١.٥٦	١.٥٢	١.٧١	١.٧٤
المتوسط العام									١.٩

من الجدول ١١ يتضح أن المتوسط السنوي للمصرف التجاري بلغ (٢.٢٤)، هي أعلى مستوى ربحية متحققة مقارنة بالمتوسط العام البالغة (١.٩)، يليه مصرف بغداد ثم الشرق الأوسط، إذ بلغت النسبة (١.٧٤ ، ١.٧٢) على التوالي.

ثالثاً - إجمالي الإيرادات / الموجودات الثابتة

الجدول ١٢
إجمالي الإيرادات / الموجودات الثابتة (النسبة %)

	١٩٩٣	١٩٩٤	١٩٩٥	١٩٩٦	١٩٩٧	١٩٩٨	١٩٩٩	٢٠٠٠	M
التجاري	١.٦	١.١	٤.٣	٥.٠٤	٥.٦١	٢	٢.٢١	٠.٧١	٢.٧٧
مصرف الشرق الأوسط	-	٠.٩١	١.٨٦	٠.٨٧	٠.٧٢	١.٥٩	١.٨٧	١.٦٠	١.٣٤
بغداد	١.٦٥	١.٢٩	٢.٠٥	١.٧٩	١.٥١	٠.٤٧	٣.٣٦	٠.٧١	١.٦٠
المتوسط العام									١.٩٠

يشير الجدول ١٢ إلى إن متوسط الإيرادات المتحققة للمصرف التجاري (٢.٧٧)، هو مرتفع مقارنة بالمتوسط العام البالغ (١.٩٠)، مما يشير إلى كفاءة الموجودات الثابتة في توليد الإيرادات في المصرف التجاري، يليه مصرف بغداد ثم الشرق الوسط إذ بلغت النسبة (١.٦٠ ، ١.٣٤) على التوالي.

رابعاً - العائد / الموجودات الثابتة

الجدول ١٣
العائد / الموجودات الثابتة للمصارف عينة الدراسة (النسبة %)

	١٩٩٣	١٩٩٤	١٩٩٥	١٩٩٦	١٩٩٧	١٩٩٨	١٩٩٩	٢٠٠٠	M
التجاري	٠.٩١	٠.٨٠	١.٥٤	٣.١٤	٣.٧٦	١.٠٥	١.٤٤	١.٠٥	١.٧١
مصرف الشرق الأوسط	-	٠.٦١	١.١٥	٠.١٣	٠.٠٢	٠.٣٦	٠.٦٣	٠.٤٨	٠.٤٨
بغداد	٠.٨٠	٠.٦٦	١.١٠	٠.٦٤	٠.٤٧	٠.١٧	١.١٥	٠.٣٠	٠.٦٦
المتوسط العام									٠.٩٥

يشير الجدول ١٣ إلى إن المصرف التجاري قد حقق أعلى متوسط إذ بلغ (١.٧١) وذلك مقارنة بالمتوسط العام البالغ (٠.٩٥) مما يشير إلى كفاءة الموجودات الثابتة في توليد الأرباح، أما مصرفا بغداد والشرق الأوسط فكانت النسبة منخفضة إذ بلغت النسبة (٠.٤٨ ، ٠.٦٦) على التوالي مما يشير إلى تدني كفاءة الموجودات الثابتة في توليد الأرباح للمصارف.

الجدول ١٤
مقاييس الربحية الكلية للمصارف عينة الدراسة (النسبة %)

	مقاييس الربحية			
	العائد / الأموال المتاحة للتوظيف	الكفاءة المضافة	إجمالي الإيرادات / الموجودات الثابتة	العائد / الموجودات الثابتة
المصرف التجاري	٠.٠٦٧٥	٢.٢٤	٢.٧٧	١.٧١
مصرف الشرق الأوسط	٠.٠٣٦	١.٧٢	١.٣٤	٠.٤٨
مصرف بغداد	٠.٠٣٢	١.٧٤	١.٦٠	٠.٦٦
المتوسط العام	٠.٠٤٥	١.٩	١.٩٠	٠.٩٥

ومن نتائج تحليل الربحية للمصارف عينة البحث يتضح أن المصرف التجاري قد حقق أعلى مستويات الربحية ثم يليه مصرف بغداد ثم الشرق الأوسط.

قياس أثر المتعاملين في مخاطرة وربحية المصارف عينة الدراسة وتحليلها

لغرض الوقوف على مدى تأثير المتغير السببي (المتعاملين) على المتغيرات التأثيرية (المخاطرة)، ولأجل التوصل إلى مدى التأثير لذات المتغير السببي في المتغيرات التأثرية، والمتمثلة بالربحية سواءً أكان بشكل مباشر أم غير مباشر بتأثير عوامل سببية أخرى والمتمثلة بالمخاطر المصرفية التي يولدها المتعاملون، لابد من إتباع أحد الأساليب الإحصائية المتقدمة، والتي تعمل على قياس مدى التأثير المباشر وغير المباشر في مجموعة من المتغيرات السببية في المتغيرات التأثيرية ويعد أسلوب تحليل المسار Path Analysis من أهم الأساليب المستخدمة في هذا المجال. والذي يستند إلى مجموعة من الافتراضات المهمة التي تتطابق مع واقع البحث الحالي والتي ومن أهمها (الراوي، ١٩٨٩، ٥٤٠ - ٥٢٣):

١. العلاقة بين المتغيرات السببية والتأثيرية تكون خطية بسببية تجميعية.
٢. جميع المتغيرات تكون قابلة للقياس.
٣. العلاقة السببية للمتغيرات تكون أحادية الاتجاه وغير معكوسة.

ولذلك يعدّ هذا الأسلوب هو الأمثل في دراستنا وذو فائدة مبتغاة ويبنى عمل هذا الأسلوب على تجزئة معامل الارتباط (r) بين المتغيرات إلى مكوناته الآتية (الراوي، ١٩٨٩، ٥٤٠ - ٥٢٣):

١. التأثير المباشر Direct Effect للسبب (Cause) في الأثر (Effect).
٢. التأثيرات غير المباشرة (Indirect Effect) للسبب في الأثر من خلال مسالك (مسارات) Path متعددة عبر مسببات أخرى (Other Causes).

وفيما يأتي قياس وتحليل المسارات التأثيرية للمتعاملين في المخاطرة بتأثيرات مباشرة من الربحية سواءً أكانت بتأثيرات مباشرة أم غير مباشرة عبر مؤشرات مخاطر المتعاملين لتحديد مجموع التأثيرات الكلية في المصارف عينة الدراسة.

أولاً - قياس التأثيرات للمتعاملين في المخاطرة للمصارف عينة الدراسة وتحليلها

عند مستوى معنوي (٠.٩٥) ومن نتائج قياس مدى تأثير المتعاملين في المخاطر يتضح أن بعد المتعاملين له تأثير مباشر معنوي وبمقدار (٠.٣٩٤) في المصرف التجاري، وبمقدار (٠.٩٠٠) في مصرف الشرق الأوسط،إلاّ أنه ذو التأثير مباشر معنوي سلبي في مصرف بغداد وبمقدار (- ٠.٥٠٧) على المخاطرة المصرفية، ومن ذلك يتضح أن أعلى مستوى تأثير للمتعاملين على المخاطر كان في مصرف الشرق الوسط للاستثمار يليه المصرف التجاري، أما أدنى مستوى تأثير فكان في مصرف بغداد، وكما يتضح من الجدول ١٥.

الجدول ١٥
حجم تأثيرات المتعاملين في المخاطرة للمصارف عينة الدراسة

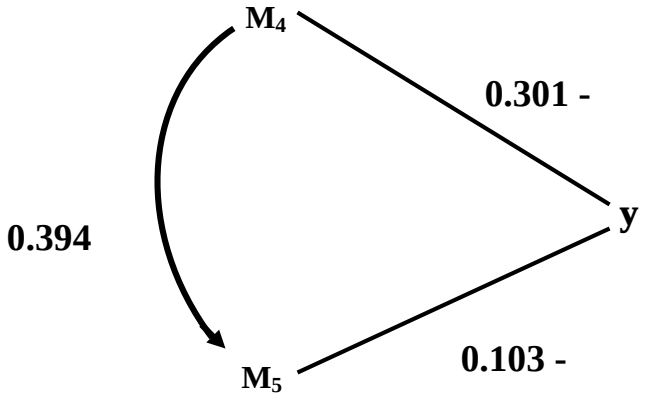
المصارف	حجم التأثيرات للمتعاملين
التجاري	٠.٣٩٤

الشرق الأوسط	٠.٩٠٠
بغداد	- ٠.٥٠٧

ومن نتائج التحليل للمتعاملين وأثرهم في المخاطرة للمصارف عينة الدراسة يتضح صحة الفرضية الأولى والتي مفادها "يؤثر المتعاملون تأثيراً مباشراً في المخاطر المصرفية".

ثانياً - قياس التأثيرات المباشرة وغير المباشرة للمتعاملين في ربحية المصارف عينة الدراسة وتحليلها

من نتائج قياس مدى تأثير المتعاملين في نتائج أعمال المصارف عينة الدراسة والمتمثلة بالربحية وعند مستوى معنوية (٠.٩٥) نجد أنه لم يكن هناك تأثير مباشر طردي للمتعاملين على نتائج أعمال المصرف التجاري والمتمثلة بالربحية بل التأثير المباشر كان سلبيً وبمقدار (-٠.٣٠١)، أما التأثير غير المباشر فكان طردياً حيث بلغ (٠.٠٤٠٥)، هو تأثير ضعيف، وبذلك أصبح التأثير الكلي سلبيً أيضاً وبمقدار (-٠.٢٦٠) ، ولتوضيح المسارات التأثرية يمكن لنا تتبع المخطط ١.



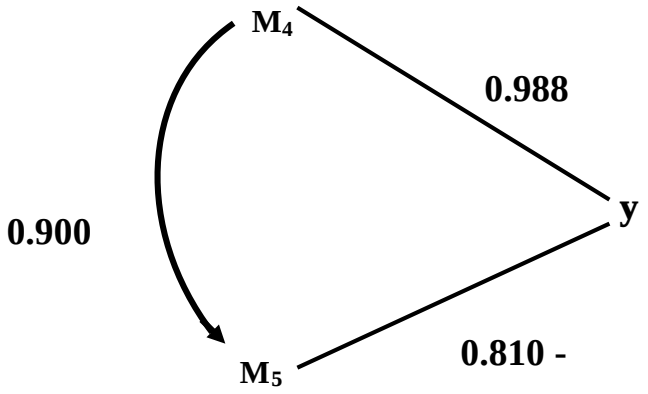
المخطط ١
تحليل المسارات التأثرية للمتعاملين في ربحية المصرف التجاري

المتغير التأثري (الربحية) : y
المتغير السببي (المتعاملين) : M_4
المتغير السببي (مخاطر المتعاملين) : M_5
والجدول ١٦ يوضح حجم التأثيرات للمتعاملين في نتائج أعمال المصرف التجاري.

الجدول ١٦
تأثيرات المتغيرات M_5 وM_4 في y للمصرف التجاري

التأثيرات	المعادلات الرياضية	حجم التأثير
تأثير M_4 على y أ. التأثير غير المباشر ب. التأثير المباشر عن طريق M_5	PM4 y PM_5 y * rM4 M_5 - 0.103 * 0.394	- 0.301 0.0405
مجموع التأثيرات الكلية	PM_4 y + (PM_5 y * rM_4 M_5)	- 0.2605

وفي مصرف الشرق الوسط للاستثمار كان للمتعاملين تأثير مباشر مرتفع في ربحية المصرف (٠.٩٨٨) إلا أن التأثير غير مباشر كان سلبياً عبر عن المخاطرة التي أخذت بنظر الاعتبار فبلغ التأثير غير المباشر السلبي (- ٠.٧٢٩) وبذلك أصبح مجموع التأثيرات الكلية (٠.٢٩٥) .
والمخطط ٢ يوضح مسارات التأثير، أما حجم التأثيرات المباشرة وغير مباشرة والكلية تتبع خطواتها في الجدول ١٧.



المخطط ٢
تحليل المسارات التأثرية للمتعاملين في ربحية مصرف الشرق الأوسط للاستثمار

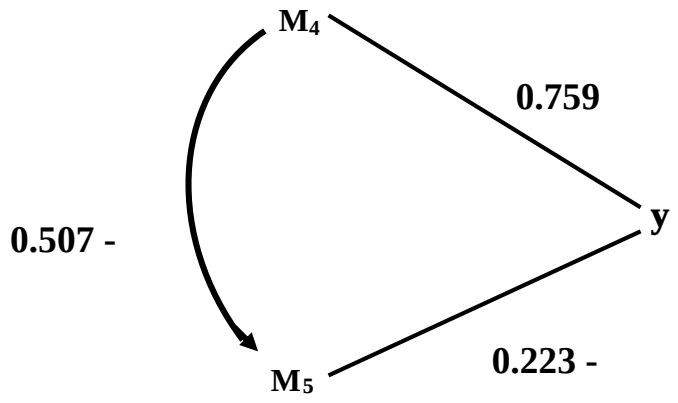
المتغير التأثري (الربحية) : y

المتغير السببي (المتعاملين) : M_4
المتغير السببي (مخاطر المتعاملين) : M_5

الجدول ١٧
تأثيرات المتغيرات M5 وM4 فيy لمصرف الشرق الأوسط للاستثمار

التأثيرات	المعادلات الرياضية	حجم التأثير
تأثير M_4 على y أ. التأثير غير المباشر ب. التأثير المباشر عن طريق M_5	PM_4 y PM_5 y * rM_4 M_5 - 0.810 * 0.900	0.988 - 0.729
مجموع التأثيرات الكلية	PM_4 y + (PM_5 y * rM4 M_5)	0.259

وفي مصرف بغداد تشير نتائج التحليل إلى أن المتعاملين مع المصرف يؤثرون تأثيراً مباشراً بمقدار (٠.٧٥٩)، وهو تأثير مرتفع، أما تأثيرهم غير المباشر عبر المخاطرة فبلغ (٠.١١٣)، وبذلك فإن مجموع التأثيرات الكلية للمتعاملين تجاه نتائج أعمال مصرف بغداد بلغ (٠.٨٧٢)، وهو أعلى تأثير كلي مقارنة بالمصارف الأخرى عينة الدراسة، ولتتبع المسارات التأثرية يمكن متابعة المخطط ٣ كما يوضح الجدول ١٨ حجم التأثيرات.



المخطط ٣
تحليل المسارات التأثرية للمتعاملين في ربحية مصرف بغداد

المتغير التأثري (الربحية) : y
المتغير السببي (المتعاملين) : M_4
المتغير السببي (مخاطر المتعاملين) : M_5

الجدول ١٨
تأثيرات المتغيرات M_5 وM_4 في y لمصرف بغداد

التأثيرات	المعادلات الرياضية	حجم التأثير
تأثير M_4 على y		
أ. التأثير غير المباشر	PM_4 y	0.759
ب. التأثير المباشر عن طريق M_5	PM_5 y * rM4 M_5	
	- 0.223 * - 0.507	0.113
مجموع التأثيرات الكلية	PM_4 y + (PM_5 y * rM_4 M_5)	0.872

وبذلك ومن نتائج قياس وتحليل أثر المتعاملين في ربحية المصارف أثبتت صحة الفرضية الفرعية (٢) من الفرضية الرئيسة الثانية والتي مفادها "يؤثر المتعاملون تأثيراً مباشراً على نتائج أعمال المصرف والمتمثلة بالربحية" كما أثبتت صحة الفرضية الفرعية (٣) من الفرضية الرئيسة الثالثة التي مفادها "يؤثر المتعاملون تأثيراً غير مباشراً عن طريق المخاطر المصرفية على نتائج أعمال المصرف والمتمثلة بالربحية".

الاستنتاجات

١. أكدت نتائج التحليل أن مصرف الشرق الأوسط يواجه أعلى نسبة من المخاطر التي يولدها المتعاملون مع المصارف عينة البحث. وذلك فيما يتعلق بمخاطر السيولة، مما يشير إلى عدم قدرة المصرف على الوفاء بالالتزامات في الوقت المناسب مما قدر يهدد بفقدان المتعاملين.
٢. يعتمد المصرف التجاري على أموال الغير (المتعاملين) مصدراً تمويلياً وبنسبة مرتفعة مقارنة بالمصارف الأخرى مما يشير إلى شدة المخاطر التي تواجهها أموال الغير (المتعاملين) مع المصرف.
٣. يواجه مصرف الشرق الأوسط مخاطر، ائتمانية مرتفعة مقارنة بالمصارف عينة البحث،مما يشكل الأمر تهديداً لأموال المصرف بالهدر والضياع في حالة تعثر بعض تلك الائتمانات.
٤. لا يستطيع رأس مال مصرف الشرق الأوسط تغطية التزاماته تجاه المتعاملين ومقدرته في الحفاظ على حقوقهم وعدم تجاوزه على أموال الغير (المودعين) في سداد التزاماته الأخرى، مما قد يؤدي الأمر إلى تجاوز على أموال الغير في سداد التزاماته الأخرى، وهو ما أكدته ارتفاع مخاطر رأس المال.

٥. حقق المصرف التجاري ربحية مرتفعة من استغلاله للأموال المتاحة للتوظيف والمتمثلة بالودائع وحقوق الملكية،فضلاً عن الربحية المتحققة من الاعتماد على معدلات الفائدة.
٦. كانت الربحية المتحققة لمصرف الشرق الأوسط منخفضة مقارنة بباقي مصارف عينة البحث.
٧. يؤثر المتعاملون تأثيراً مباشراً في نتائج أعمال المصارف عينة البحث والمتمثلة بالربحية،إلاّ أن التأثير غير المباشر كان بمستوى أضعف بعد الأخذ بنظر الاعتبار المخاطر التي يولدها المتعاملون مع المصرف.
٨. غيرت مخاطر المتعاملين من اتجاهات التأثير لبعض المصارف، ففي المصرف التجاري كان التأثير المباشر سلبياً ،وأصبح اتجاه التأثير غير المباشر إيجابياً نظراً لظهور التأثير المباشر السلبي بين مخاطر المتعاملين وربحية المصرف في حين كان التأثير إيجابياً بين المتعاملين ومخاطرهم. أما في مصرف الشرق الأوسط فكان اتجاه التأثير المباشر إيجابياً ،إلاّ أنه عبر المخاطر المالية التي يولدها المتعاملون مع المصرف أصبح التأثير غير المباشر سلبياً .
٩. أثبتت نتائج التحليل بأن حجم التأثيرات المباشرة للمتعاملين أقوى من حجم تأثيراتهم غير المباشرة، وذلك بسبب الأخذ بنظر الاعتبار المخاطر المالية التي يحدثها المتعاملون في نتائج أعمال المصرف.

التوصيات

١. من الضروري أن تدرك المصارف أهمية المحافظة على الزبائن القدامى، إذ باتت تمثل هذه الحقيقة من السياسات التنافسية المعاصرة التي تؤدي إلى استقطاب الزبائن الجدد.
٢. من الضروري أن يتبنى مصرف الشرق الأوسط أسلوب تحليل الائتمان، وذلك للحد من المخاطر الائتمانية التي يوجهها.
٣. من الضروري أن يعتمد مصرف الشرق الأوسط على سياسات تمويلية جديدة واعتماداً على الأموال الداخلية أو تبني سياسات إعادة هيكلة مصادر التمويل للحد من الأخطار التي قد تواجه أموال الغير ومن حالات التعثر في سداد التزاماته تجاه الغير.
٤. لما للتأثيرات المباشرة وغير المباشرة للمتعاملين في نتائج أعمال المصارف، يقترح الباحثان على المصارف ضرورة تبني فكرة إنشاء قسم خاص في هيكلها التنظيمي للوقوف على حاجات ورغبات المتعاملين بغية المحافظة على المتعاملين الحاليين واستقطاب الجدد منهم.

المراجع

أولاً - المراجع باللغة العربية

١. التقارير السنوية للمصرف التجاري للفترة ١٩٩٣-٢٠٠٠
٢. التقارير السنوية لمصرف الشرق الأوسط للاستثمار للفترة ١٩٩٤-٢٠٠٠
٣. التقارير السنوية لمصرف بغداد للفترة ١٩٩٣-٢٠٠٠
٤. جمعة، سعيد رمضان، ٢٠٠١، الأداء المالي لمنظمات الأعمال والتحديات الراهنة، دار المريخ للنشر، الرياض، السعودية.
٥. حماد، طارق عبد العال، ١٩٩٦، تقييم اداء البنوك التجارية (تحليل العائد والمخاطرة)، الدار الجامعية للطبع والنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر.
٦. رمضان، زياد، ١٩٩٦، أساسيات في الأدارة المالية، ط ٤، دار صفاء للنشر، الأردن.
٧. العفيشات، تيسير محمد،٢٠٠١، الجودة ورضا الزبون وأثرهما في تحديد الأستراتيجيات التسويقية للخدمة المصرفية، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة الموصل، كلية الإدارة والاقتصاد.
٨. قرياقوس، رسمية وحنفي، عبد الغفار،١٩٩٨، الأدارة المالية، المكتب العربي الحديث، الأسكندرية .
٩. محجوب، فائزة عمر،١٩٩٩، المخاطر الإستراتيجية وأثرها في الأداء المالي –دراسة تطبيقية لعينة من المصارف السودانية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة المستنصرية، كلية الإدارة والاقتصاد.
١٠. محيسن، عبد الحليم إبراهيم، ٢٠٠١، مفهوم وقياس مؤشر الكفاءة المالية الكلية للبنوك التجارية، مجلة التعاون، مجلس التعاون لدول الخليج العربي، العدد ٥٣.

ثانياً - المراجع باللغة الاجنبية

1. Adrian, Payne,1995, "The Essence of Services Marketing", prentice Hell International (UK) LTD.
2. Cantrell Cindy, 1997, "Up Close and Profitable" Bank Marketing June.
3. Dick, G.C.& Steele, J.T., 1981, Element of Risk and Insurance Macdonald & Evance, Ltd.
4. Disney Juhn, 1999, Customer Stisfaction and Loyalty the Critcal Elemeuts of Service Quality " Total Management, Vol 10, July .
5. Frederick, F. R. ,1997, " Loyalty & Renaissance Marketing " Marketing Management, Vol.2.
6. Hempel, G. & Colemant, A. & Simonsou ,C. ,1994, " Bank Management : Texts and Cases " John Wiley &Sons.
7. john A. ,2002, The Effect of Environment in the Current Strategy ", Public Management gounal, WWW.Sourceuk. net.
8. Kast, F.E.& Rosenzweig .J.E. ,1985, " Organization and Management : A System and Contingency Approach ", Ed ., McGraw- Hill Book Co.
9. Moyer, R. & James, R & William, J., K. , 1981, "Contemporary Financial Management", N.Y., West Publishing CO.
10. Read ,E. Eand &Gill, W.K. ,1989, "Commercial Bank King" Prentice Hall.
11. Robins, S. R. ,1994, Orqanization Tyeory Structure Design and Application " 3rd Ed ., Prentice – Hall, London.
12. Rose, A. P. 1991, "Commercial Bank Managmenet Producing and Selling Financial Services " Bestan : Homewood, Irwin .
13. Thomas ,Jone ,G. ,1988, Straegic Management Concepts Practice and Cases" Itaper and Row Publisher, Inc., N.J.
11. Van Horne ,J. ,1982, Fundamentals of Financiol Management " 4th ed ., Prentice – Hall, Inc. Englewood Cliffs, U. S. A., N. J..