

دور تنوع الخدمات المصرفية في ربحية المصارف التجارية (دراسة تحليلية في مصرف التنمية الدولي ومصرف الخليج التجاري)

ابراهيم قيس ابراهيم / باحث / ibrahemkaesk@uomustansiriyah.edu.iq

أم.د. رحيم شراد عامر / الجامعة المستنصرية/كلية الادارة والاقتصاد/dr_raheem_sh@uomustansiriyah.edu.iq

P: ISSN : 1813-6729

<https://doi.org/10.31272/jae.i139.1094>

E : ISSN : 2707-1359

مقبول للنشر بتاريخ: 2023/2/13

تاريخ أستلام البحث : 2023/2/1

المستخلص

يهدف هذا البحث لبيان دور تنوع الخدمات المصرفية في ربحية المصارف التجارية العراقية الخاصة، فتتبع البحث دور العلاقة بين محور تنوع الخدمات المصرفية كمتغير مستقل، ومحور ربحية المصارف التجارية كمتغير تابع، وفي سبيل ذلك تم اختيار عينة مكونة من مصرفين تتمثل في (مصرف التنمية الدولي ومصرف الخليج التجاري)، واتجه البحث الى اتباع المنهج الاستقرائي والمنهج الوصفي والمنهج التحليلي عن طريق دراسة الاطار النظري لتنوع الخدمات المصرفية، ومؤشرات الربحية في المصارف التجارية، وأهم نسب قياسها، وتحليل الاثار التي تركتها تنوع الخدمات المصرفية في ربحية المصارف التجارية العراقية الخاصة عينة البحث، بغية السعي الى تحقيق الأهداف التي وضعها ويحاول الوصول اليها من خلال اجراء هذا النوع من البحوث.

ولقد تجسدت مشكلة الدراسة بدور تنوع الخدمات المصرفية في ربحية المصارف التجارية العراقية الخاصة. كما توصل البحث إلى مجموعة من الاستنتاجات، ومن أهمها: ان كلما ارتفع مستوى تنوع المصارف في الخدمات التي تقدمها لربائنها ارتفع معه صافي الربح وباقي مؤشرات الربحية، وكان ذلك واضحاً في المصارف عينة الدراسة. وكذلك ان مستويات التنوع المرتفعة في الخدمات المصرفية تتطلب قدرة مالية كبيرة، وذلك بسبب ارتفاع تكلفة انتاج الخدمات الجديدة بالإضافة لقدرتها بالحفاظ على اعمالها الحالية.

وكذلك قدم البحث مجموعة من التوصيات، ومن أهمها: ضرورة قيام المصارف برفع مستوى تنوعها في الخدمات المصرفية، لما لذلك من دور مهم في ربحية المصارف التجارية.

الكلمات المفتاحية: تنوع الخدمات المصرفية، ربحية المصارف التجارية.



مجلة الادارة والاقتصاد

مجلد 48 العدد 139 / أيلول / 2023

الصفحات : 238 - 250

* بحث مستل من رسالة ماجستير .

المقدمة

تتجه العديد من المنظمات الحالية في العالم نحو توسيع وتحسين بيئة أعمالها، وقد يكون أحد الأسباب هو تلبية احتياجات الزبائن المتعددة، لما لذلك من دور في ربحيتها. لذلك يعتبر عالم الاعمال المصرفية قد عرف تحولاً علمياً من ابعاد واهداف استراتيجيات المصارف في العقود القليلة الاخيرة وكان ذلك كنتيجة منطقية لثورة التكنولوجيا الجديدة في المعلومات والاتصالات وعولمة الاسواق المالية والمصرفية وظهور أنواع جديدة من الخدمات المصرفية التي تقدمها المصارف التجارية ، ولعل هذا ما ادى بالمؤسسات المصرفية خاصة والمالية عامة بالاتجاه نحو تنوع الخدمات المصرفية التي تقدمها لزيائنها. لهذا السبب قررت العديد من المنظمات اتباع استراتيجية التنوع. ولطالما كانت زيادة الإنتاجية واستخدام عوامل الإنتاج بشكل فعال موضوعات مناقشة حاسمة وهامة للاقتصاديين، لذلك ينقسم الاقتصاديون بشكل عام إلى مجموعتين: واحدة تقترح التخصص، والأخرى تقترح التنوع.

لذلك عملت المصارف في اطار سياسة تقريب الخدمة من الزبون الى تنوع الخدمات المصرفية المختلفة التي تقدم لزيائنها مثل التقنيات الالكترونية والتأقلم مع الاقتصاد الرقمي الذي يعمل في بيئة الكترونية لذا اصبح من الواجب على هذه المصارف ان تسير جنبا الى جنب مع التقدم والتسارع التكنولوجي من اجل تطور ادائها واعمالها والمحافظة على قدرتها في الاسواق العالمية فيمكن للفرد القيام بالعديد من العمليات المصرفية وادارة حسابه بكل سهولة بفضل تطور وتنوع الخدمات المصرفية التي تقدمها المصارف لزيائنها.

المبحث الأول

منهجية البحث

أولاً : مشكلة البحث

نظراً للبيئة التنافسية التي تعيشها المصارف في العراق وسعيها المستمر نحو تحسين الربحية المصرفية ومواكبة التطورات العالمية في هذا المجال، فإن ذلك يستدعي البحث والدراسة في واقع مواكبة المصارف التجارية الخاصة في العراق للتطورات المصرفية العالمية التي تترك أثراً ايجابية على الربحية المصرفية ، ومن هذه التطورات تنوع الخدمات المصرفية.

ومن خلال ما سبق فان الاشكالية التي يمكن من خلال الدراسة الاجابة عليها يمكن صياغتها في السؤال التالي :
ما دور تنوع الخدمات المصرفية في ربحية المصارف التجارية العراقية الخاصة ؟

ثانياً : أهمية البحث

يعتبر القطاع المصرفي شريان الحياة لاقتصاد اي دولة، لذلك تكمن أهمية هذا الموضوع في فهم دور وتنوع الخدمات المصرفية في ربحية المصارف التجارية العراقية الخاصة من الدراسات التي لها مدلول في الاقتصاد العراقي، وان التنوع في الخدمات المصرفية واستعراض انشطتها وفعاليتها المصرفية والمالية يساهم في اثراء المكتبة البحثية بالإضافة الى المساهمة في توفير البيانات والمعلومات التي تساعد المؤسسات المصرفية العراقية في تحقيق مزايا تنافسية ومعدلات اداء مرضية في المحيط البيئي لهذه المصارف. كما وتبرز أهمية هذا البحث من خلال النقاط الآتية:

- 1- اعتبارها محاولة اكايدمية للتأطير الفكري والمفاهيمي نحو الجوانب المعرفية المتعلقة بدور تنوع الخدمات المصرفية في ربحية المصارف التجارية العراقية الخاصة.
- 2- أنه يركز على أحد المواضيع المصرفية الحديثة وهو مفهوم (تنوع الخدمات المصرفية)، ودور هذا المفهوم في تعزيز الربحية.
- 3- إمكانية الاستفادة من هذه الدراسة كدليل معرفي وتطبيقي سواء من خلال الاستعراض المفاهيمي وكذلك لما خرجت به من مقترحات وتوصيات لمدرء المصارف التجارية العراقية ولجميع الجهات المختصة في الرقابة على القطاع المصرفي وللمستثمرين في اسهم تلك المصارف.

ثالثاً : أهداف البحث

يتمثل الهدف الرئيسي للبحث في الكشف عن دور تنوع الخدمات المصرفية في ربحية المصارف التجارية العراقية الخاصة.

رابعاً : فرضية البحث

ينطلق البحث في سبيل تحقيق اهدافه من فرضية اساسية مفادها " لتنوع الخدمات المصرفية دور ايجابي في ربحية المصارف التجارية العراقية الخاصة.

خامساً : حدود البحث

- 1- الحدود الزمانية : حُددت المدة الزمنية للبحث بالمدة (2016-2021) من خلال تحليل البيانات المالية وذلك بالاعتماد على التقارير المالية السنوية للمصارف التجارية العراقية الخاصة.
- 2- الحدود المكانية : اقتصر البحث على مصرفين هما (مصرف التنمية الدولي ومصرف الخليج التجاري)، لإجراء دراسة الجانب الميداني من البحث.

سادساً : منهج البحث

إن منهج البحث يبنّي على الاشكالية المطروحة ومن أجل اختبار فرضية البحث من جوانبها المختلفة والحصول على النتائج وإعطاء التفسيرات لها , اتجه الباحث الى اتباع المنهج الاستقرائي والمنهج الوصفي والمنهج التحليلي عن طريق دراسة المتغير المستقل (تنوع الخدمات المصرفية) ودوره في المتغير التابع (ربحية المصارف التجارية العراقية الخاصة), وتحليل الاثار التي تركتها تنوع الخدمات المصرفية في ربحية المصارف التجارية العراقية الخاصة عينة البحث.

سابعاً : الاساليب والمقاييس المالية

ركز البحث على استعمال مجموعة من المؤشرات ذات العلاقة بموضوع الدراسة، وتم التطرق إليها في الإطار النظري من أجل التوصل الى نتائجها في الإطار العملي لغرض بيان دور تنوع الخدمات المصرفية في ربحية المصارف التجارية، وأن مؤشرات التحليل المعتمدة لأغراض التطبيق سيتم عرضها بشكل موجز وكما يوضحها الجدول الآتي:

الجدول (1) يوضح مؤشرات ونسب الربحية في المصارف التجارية

النسب	المؤشرات
(صافي الربح ÷ حقوق الملكية) × 100	العائد على حقوق الملكية ROE
(صافي الربح ÷ مجموع الودائع) × 100	العائد على الودائع ROD
(صافي الربح ÷ مجموع الموجودات) × 100	العائد على الموجودات ROA
{صافي الربح ÷ (حقوق الملكية + مجموع الودائع)} × 100	العائد على الأموال المتاحة للتوظيف ROF
{(النسبة التالية - النسبة الأساس) ÷ النسبة الأساس} × 100	معدل التغيير في أي من المؤشرات اعلاه

المصدر: من إعداد الباحثان.

المبحث الثاني الإطار النظري

المطلب الأول : تنوع الخدمات المصرفية

أولاً : تعريف الخدمات المصرفية

مجموعة مهارات شخصية ومستلزمات مادية وأعراف وقواعد قانونية يتم عرضها وانتاجها بشكل يتوافق مع توجهات الزبون لاتخاذ قرارات مصرفية رشيدة (البكري، 82، 2021). او هي تقديم العمليات المصرفية (كالقروض أو المدفوعات أو حسابات الودائع) كخدمة تستخدم البنية التحتية الأمانة والمنظمة لمصرف مرخص حالي مع منصات حديثة تعتمد على واجهة برمجة التطبيقات (Ris, 2022: 121).

ومن التعريفات السابقة يتبين للبحث أن الخدمات المصرفية هي مجموعة عمليات ومنافع وانشطة، والتي لا يمكن حصرها أو تحديدها، تتغير من مكان إلى آخر وكذلك من نشاط إلى آخر ولا يمكن الاحتفاظ بها، يقدمها المصرف للزبون سواء كانت بمرود مادي أو من دون مقابل أحياناً ، وتكون ذات علاقة تبادلية (تقدم منفعة للطرفين) بمرود مادي للمصرف وتحقيق أهدافه المستقبلية اما بالنسبة للزبون إشباع رغباته وحاجاته المالية.

ثانياً : أهمية الخدمات المصرفية

ازدادت أهمية الخدمات المصرفية في الآونة الأخيرة أكثر مما كانت عليه في السابق، وذلك لأسباب عديدة أهمها : (الزامل وآخرون، 2012، 63)

- 1- التطورات التكنولوجية التي حدثت بمنظمات الأعمال كالتسويق الالكتروني والتجارة الالكترونية وزيادة استعمال التكنولوجيا، مما أدى لزيادة الحاجة الى الخدمات المصرفية الداعمة لهذه الأنشطة.
- 2- تنامي حالة التنوع وتعقد احتياجات ودوافع وميول واتجاهات زبائن المصرف، فالزبون اصبح أكثر نباهة وحكمة وكذلك الخدمات المصرفية التي يحتاجها لم تعد بسيطة وسهلة.
- 3- زيادة التكلفة المترتبة لإشباع احتياجات ورغبات الزبون المصرفية، وتحقيق ربحية مناسبة من هذا النشاط.
- 4- ارتفاع نسبة العاملين بقطاع الخدمات المصرفية.

ثالثاً : تعريف التنوع

هو نمو المنظمة من خلال بدء أو الحصول على أعمال خارج المنتجات والأسواق الحالية للمنظمة (Armstrong et al, 2020: 669). او هو عملية توزيع الأصول بين عدة أنواع من الاستثمارات لتقليل المخاطر، وفي الواقع، يمكن أن يقلل التنوع من المخاطر المرتبطة بوضع كل البيض في سلة واحدة - وهو خطأ شائع يرتكبه المستثمرون، ولتجنب هذا الخطأ، يقترح العديد من المخططين الماليين أن التفكير في البرنامج الاستثماري على أنه هرم يتكون من أربعة مستويات، يمكن أن يوفر هذا النهج في الاستثمار النمو المالي والحماية، بغض النظر عن عمر المستثمر أو حالته الاجتماعية أو دخله أو مستوى تطوره المالي (Kapoor et al, 2018: 344). او هو الدخول الى أسواق جديدة أو الاستحواذ على منظمات أخرى، ويعتبر التنوع استراتيجية خطيرة، في حالة لم تكن هذه المساعي الجديدة متوافقة مع مهمة المنظمة، وتاريخ الأعمال مليء بقصص المنظمات التي استكشفت فرصاً جديدة كانت خارج مهمتها وقيمها الأساسية. وقد تتبع المنظمة استراتيجية التنوع عندما تمتلك العديد من نقاط القوة الداخلية وتعرض للعديد من التهديدات الخارجية (Ferrell et al, 2022: 103).

ومن خلال التعريفات السابقة يتبين للبحث ان التنوع: هو عملية توسعية في مستويات مختلفة لتحقيق غايات النمو، والتي تصب في آخر المطاف بتحسين الموقع التنافسي للمصارف من خلال زيادة وتعظيم حجم ونتائج اعمالها، من خلال اعتمادها على القدرات والإمكانات المتميزة التي تمكنها من انتهاز هذا التنوع، اضافة الى ذلك ان التنوع يساهم بتخفيض المخاطر وتوزيعها عبر عدد من فئات الأصول.

ومن الملاحظ بأن جميع التعاريف السابقة للتنوع تشترك بفكرة التوسع في نشاط المصارف وذلك من خلال:

- 1- كسب حصص سوقية جديدة.
 - 2- تقديم الخدمات أو المنتجات الجديدة إضافة الى ما هو قائم حالياً.
- وبذلك يعتبر اعتماد التنوع بشكل أساسي في حالة العمل بالسوق غير المرن، بمعنى في تلك الظروف التي لا تتيح للمنظمة فرص جيدة لتنمية وتطوير الأرباح ضمن ظروف المنظمة الحالية، وذلك إما بسبب المنافسة والتي تشغل حصة قوية أو لأن هذه السوق بانخفاض وتراجع مستمر، لذلك يأتي التنوع كحل مناسب للدخول بمجالات وأنشطة جديدة.

المطلب الثاني : ربحية المصارف التجارية أولاً : تعريف الربحية

يحتمل مفهوم الربحية مكانة مهمة في مختلف الأعمال التجارية، فهي الهدف الأساسي الذي تسعى اليه الشركات المالية، حيث ان من خلالها يتم قياس كفاءة العمل، وتعتبر الربحية سبب وجود المنظمات التي تعمل لأجل الربح، وابرار هذه المنظمات المصارف (Caliskan & Lecuna, 2020: 162). لذلك تعرف بأنها المقياس الأساسي الذي يعكس النجاح الشامل للمصرف ، والتي تتكون من مجموعة من النسب المختلفة والتي تعبر عن قدرة المصرف على تحقيق الأرباح، والتي يهتم فيها المساهمون والإدارة والمودعون والمستثمرون. (خلف، 2021: 56). او هي المؤشر لقياس مدى قدرة المصرف على تحقيق العائد المناسب على الاموال المستثمرة في انشطته، وهذا المؤشر يظهر النتائج الفعلية للمركز التنافسي للمساهمين والزبائن (حسون وخلف، 2022: 301). بناءً على ما تقدم يمكن القول ان ربحية المصارف التجارية هي (قدرة المصرف على تحقيق الأرباح من خلال الاستثمار الامثل لموارد المصرف، بما يحقق عائداً يتناسب مع حجم موارد المصرف بمدة زمنية معينة، ويتم التعبير عن الربحية في نسب مئوية تمثل معدل العائد على الاستثمار بمورد معين من موارد المصرف).

ثانياً : مؤشرات قياس الربحية في المصارف التجارية

هناك العديد من مؤشرات قياس الربحية في المصارف التجارية، سننظر الى اربعة من اهم هذه المؤشرات والتي سوف تساعدنا بالوصول الى النتائج وتحليلها بالجانب العملي من هذه البحث :

1- معدل العائد على الموجودات (ROA)

يعتبر معدل العائد على الموجودات أكثر المؤشرات استخداماً لقياس الاداء المالي في المصارف، التي تظهر قدرة إدارة المصرف بتحقيق الأرباح الصافية من حيث توظيف الموجودات في القروض والاستثمارات، والذي يعرف بأنه صافي الدخل بعد الفوائد والضرائب الى مجموع الموجودات (Do et al, 2020: 375). ويحسب هذا المؤشر من خلال قياس صافي الربح بعد الضريبة على مجموع الموجودات، والذي يعبر عن قدرة المصرف على توليد الأرباح من خلال الاستثمار بالموجودات المتاحة للمصرف، ويحسب وفق المعادلة الآتية: (Cao,2022: 15)

$$\text{معدل العائد على الموجودات} = \frac{\text{صافي الربح بعد الضريبة}}{\text{مجموع الموجودات}} \times 100$$

2- معدل العائد على حقوق الملكية (ROE)

يعتبر مقياس العائد على حق الملكية مؤشراً مهماً لبيان قدرة الإدارة في المصرف على تحقيق عوائد مالية على استثمارات المساهمين، حيث يقيس مقدار العوائد التي يكسبها المساهمون من استثمار أموالهم بالمصرف، أي نسبة العائد المتوقع عن كل دينار مستثمر من أموال المساهمين (حملة الأسهم) في نشاطات المصرف، أي هو مقدار ما يكسبه المصرف من استثماراتهم في الأسهم، وبذلك يتم تعريف العائد على حقوق الملكية بأنه صافي الربح بعد الضرائب لكل دينار من رأس مال المصرف (Mishkin, 2019: 251). ويعتبر هذا المؤشر من أهم مؤشرات قياس كفاءة استخدام الأموال، إذ يقيس هذا المؤشر كفاءة الإدارة في استغلال أموال المالكين الاستغلال الأمثل وقدرة هذه الأموال على توليد الأرباح (سعيد وحسين، 2022: 302). وتحسب من خلال المعادلة الآتية: (Cao, 2022: 15)

$$\text{معدل العائد على حقوق الملكية} = \frac{\text{صافي الربح بعد الضريبة}}{\text{حقوق الملكية}} \times 100$$

3- معدل العائد على الودائع

يعبر هذا المؤشر عن مدى قدرة المصرف على توليد الأرباح من حيث توظيف ودائع الزبائن بمختلف الأنشطة الاستثمارية، والذي يترتب عنه زيادة عوائد المصرف، ويتم حساب العائد على الودائع عن طريق قسمة الربح بعد الضريبة على مجموع الودائع (الجارية والتوفير والثابتة) (رشم وآخرون، 2020: 27). ويبين مدى قدرة المصرف في المنافسة للحصول على الأموال، وإن ارتفاع نسبة العائد على الموجودات يبين كفاءة المصرف بجمع الودائع و تحويلها الى استثمارات مربحة. ويتم حساب معدل العائد على الودائع من المعادلة الآتية: (سبتي، 2020: 68)

$$\text{معدل العائد على الودائع} = \frac{\text{صافي الربح بعد الضريبة}}{\text{مجموع الودائع}} \times 100$$

4- معدل العائد على الاموال المتاحة للتوظيف

يقيس هذا المعدل نسبة صافي الدخل المتولد إلى إجمالي الموارد المتاحة للتوظيف المتمثلة في الودائع وحقوق الملكية، ويتم احتساب هذا المعدل من خلال قسمة صافي الربح بعد الضريبة على حقوق الملكية ومجموع الودائع ويظهر هذا المعدل نسبة صافي الربح المتوقع الى مجموع كل من حقوق الملكية والودائع، كما موضح في الصيغة الرياضية الآتية: (مجيد، 2020: 95)

$$\text{العائد على الاموال المتاحة للتوظيف} = \frac{\text{صافي الربح}}{\text{حقوق الملكية + مجموع الودائع}} \times 100$$

المبحث الثالث

الإطار العمومي

المطلب الاول : لمحة عن المصارف التجارية العراقية الخاصة عينة الدراسة

اولاً : مصرف التنمية الدولي للاستثمار والتمويل:- تأسس مصرف التنمية الدولي في عام 2011 برأسمال قدره (100000) مليون ديناراً عراقياً، وبعد هذه المدة اخذ رأس مال المصرف يزداد وحسب متطلبات البنك المركزي العراقي قام المصرف بزيادة رأس المال على مراحل خلال السنوات (2013 – 2015) ليصبح برأسمال مدفوع قدره (250000) مليون ديناراً عراقياً، وسرعان ما أصبح واحداً من المصارف الرائدة على المستويين المحلي والإقليمي حيث يوفر خدمات مصرفية متقدمة لكافة زبائنه على صعيد قطاعي الأفراد و الشركات.

ثانياً : مصرف الخليج التجاري:- تأسس مصرف الخليج التجاري كشركة مساهمة خاصة بموجب شهادة التأسيس المرقمة م.ش/7002 المؤرخة في 1999/10/20 الصادرة من دائرة تسجيل الشركات وفق قانون الشركات رقم (21) لسنة/1997 المعدل برأسمال قدره (600) مليون ديناراً مدفوع بالكامل، وياشر المصرف ممارسة اعماله عن طريق الفرع الرئيسي بتاريخ 2000/4/1 بعد حصوله على اجازة ممارسة الصيرفة الصادرة من البنك المركزي العراقي المرقمة ص.أ. 115/3/9/ والمؤرخة في 2000/2/7 وفقاً لأحكام قانون البنك

دور تنوع الخدمات المصرفية في ربحية المصارف التجارية (دراسة تحليلية في مصرف التنمية الدولي ومصرف الخليج التجاري)

المركزي ليمارس المصرف اعمال الصيرفة الشاملة، وقد تم تعديل عقد تأسيسه بزيادة رأسماله عدة مرات الى أن وصل (300000) مليون ديناراً عراقياً في عام 2014.

المطلب الثاني : واقع تنوع الخدمات المصرفية في المصارف التجارية العراقية الخاصة عينة الدراسة للمدة (2016-2021)

أولاً : واقع تنوع الخدمات المصرفية في مصرف التنمية الدولي

يعتبر مصرف التنمية بأنه متميز في التطوير وتنوع الخدمات المصرفية المقدمة للزبائن وكان ذلك واضحاً في التقارير السنوية للمصرف في الأعوام التي تخص مدة الدراسة، حيث أنه حريص على نقل تجارب المصارف الرائدة وابتكار خدمات مصرفية إلكترونية جديدة تتماشى مع متطلبات الاقتصاد العراقي بشكل عام والقطاع المصرفي العراقي بشكل خاص. حيث يتمثل الهدف الاساسي للمصرف بأن يصبح الأكثر ابتكاراً وتقدماً على الصعيد التكنولوجي في العراق وذلك بتنوع الخدمات المصرفية من خلال توفير احدث تقنيات المعاملات والخدمات المصرفية الإلكترونية لزيائنه. ويسعى المصرف وبصفته احد المصارف السباقية في استخدام الخدمات والتعاملات المصرفية الإلكترونية في العراق، إلى تسهيل التعامل المصرفي وجعله بمتناول جميع العراقيين داخل العراق وخارجه. وقد حدد مجلس الادارة بأن الخدمات المصرفية المتنوعة التي يقدمها المصرف لزيائنه وكما موضح بتقريره السنوية ، يجب ان يرافقها اربعة عناصر وهي النزاهة والمصادقية وسلامة العمليات ورضا الزبائن، وهذا ما عزز وميّر من تنوع الخدمات المصرفية التي يقدمها مصرف التنمية عن باقي المصارف عينة الدراسة. ولذلك لا بد للباحثين بتوضيح واقع تنوع الخدمات المصرفية المتميز للمصرف وكما يوضحها جدول (2)، حيث قدم المصرف الخدمات التي في الجدول على طول مدة الدراسة باستثناء خدمة التأمين على الودائع (من خلال الشركة العراقية لضمان الودائع) بدأ مساهمة المصرف بها في العام 2019 حيث ظهرت نتائج هذه الخدمة الايجابية التي زادت من ثقة المودعين في السنوات اللاحقة بعد هذا العام.

ثانياً : واقع تنوع الخدمات المصرفية في مصرف الخليج التجاري

يقدم مصرف الخليج التجاري خدمات تعتبر لا بأس بها في بداية مدة الدراسة، لكن كلما تقدمنا لمدة زمنية لاحقة أصبحت هذه الخدمات محدودة، وذلك بسبب ظهور خدمات مصرفية جديدة، اذا لم يضيفها المصرف الى خدماته السابقة فإنه اصبح يقدم خدمات محدودة او ان تنوعه في الخدمات المصرفية أصبح ضعيف مقارنة مع مصارف اخرى واكبت التطورات وازافت هذه الخدمات. وكما موضح في جدول (2) فهو يعتبر متأخر ومتذبذب بتنوعه في الخدمات المصرفية التي يقدمها لزيائنه مقارنة مع مصرف التنمية، وبما ان المصرف كان متذبذب بتنوعه للخدمات المصرفية التي يقدمها لزيائنه لذلك لا بد للباحثين بتوضيح هذا التذبذب وذلك من خلال التطرق لواقع تنوعه في الخدمات المصرفية وكما موضحة بالجدول (2) ، وابتداءً من خدمة قبول الودائع حيث قام المصرف بقبول جميع انواع الودائع وعلى طول مدة الدراسة، وفيما يخص منح التسهيلات الائتمانية حيث منح المصرف جميع انواع التسهيلات وعلى طول مدة الدراسة، وفيما يخص الخدمات الالكترونية كان متذبذب بتقديمها وبالأخص في السنوات الاخيرة من الدراسة خلال جائحة كورونا، وفيما يخص الاستثمارات فقد اقتصر على الاستثمارات الداخلية فقط وعلى طول مدة الدراسة، وفيما يخص الحوالات لم يتعامل المصرف بها خلال مدة الدراسة، وفيما يخص نافذة بيع وشراء العملات الاجنبية عن طريق البنك المركزي العراقي فقد كان تعامل المصرف بها بشكل متذبذب ، وفيما يخص التأمين على الودائع فقد ساهم المصرف في الشركة العراقية لضمان الودائع ولأول مره في عام 2020، وايضاً هذا يعتبر مؤشراً جيداً لدور تنوع الخدمات المصرفية في ربحية المصرف، لأنه ساهم في زيادة مجموع الودائع من (306709) مليون ديناراً في نهاية عام 2019 ، الى (307172) مليون ديناراً في نهاية عام 2020 ، وبارتفاع مقداره (463) مليون ، اي بنسبة ارتفاع (0.15%) عن العام الذي سبقه وكما موضح في تقارير المصرف التي تم الاعتماد عليها، وان هذا الارتفاع في مجموع الودائع رغم انه بسيط جداً الا انه يعتبر جيد في وقتها بسبب الظروف الاقتصادية نتيجة جائحة كورونا في هذا العام. وفيما يخص خدمة السمسرة وتوطين الرواتب لم يقدمها المصرف خلال مدة الدراسة

دور تنوع الخدمات المصرفية في ربحية المصارف التجارية (دراسة تحليلية في مصرف التنمية الدولي ومصرف الخليج التجاري)

الجدول (2) يوضح التنوع في الخدمات المصرفية للمصارف عينة الدراسة

تأ	المصارف التجارية العراقية الخاصة عينة الدراسة	الخدمات المصرفية	قبول الودائع			منح التسهيلات الائتمانية				الخدمات الالكترونية		الاستثمارات		الحوالات		نافذة بيع وشراء العملات الأجنبية	التأمين على الودائع (من خلال الشركة العراقية لضمان الودائع)	السمعة	توطن الرواتب	
			التقارير	التيار	التيار	التيار	القروض	البنوك	البنوك	البنوك	البنوك	البنوك	البنوك	البنوك	البنوك					البنوك
1	مصرف التنمية الدولي	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
2	مصرف الخليج التجاري	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•

المصدر من اعداد الباحثان استناداً الى :- التقارير السنوية للمصارف عينة الدراسة للمدة (2016-2021)

• رمز يعبر عنه على ان المصرف قدم الخدمة طوال المدة الزمنية للسنوات عينة الدراسة (2016-2021).

○ رمز يعبر عنه على ان المصرف قدم الخدمة ولكن ليس من بداية المدة الزمنية للسنوات عينة

الدراسة (2016-2021).

المطلب الثالث : تحليل ومناقشة نتائج الدراسة لدور تنوع الخدمات المصرفية في ربحية المصارف التجارية العراقية الخاصة عينة الدراسة للمدة (2016-2021)

اولاً : مصرف التنمية الدولي :-

1. معدل العائد على حقوق الملكية (ROE):- يتضح من خلال الجدول (3) بأن مؤشر العائد على حقوق الملكية

أخذ نسب مختلفة خلال مدة الدراسة، حيث اخذت نسبته تتذبذب بين الارتفاع والانخفاض في بداية مدة الدراسة، وبعدها اخذت هذه النسبة بالارتفاع من عام الى اخر. حيث حقق المصرف اعلى نسبة له بالنسبة لهذا المؤشر خلال الأعوام الاربعة الاولى من الدراسة في عام 2016 وكما موضح في الجدول (3) إذ بلغت نسبته (6.06%) في نهاية عام 2016، ويعود السبب في ذلك لأن المصرف قد حقق اعلى صافي ربح خلال الأعوام الاربعة الاولى من الدراسة في عام 2016 وكما مثبت بقوائم المصرف حيث بلغ صافي الربح بعد الضريبة في نهاية عام 2016 (16535) مليون ديناراً، وكذلك حقق اعلى صافي ايرادات من الفوائد والعمولات خلال الأعوام الاربعة الاولى من الدراسة في نهاية عام 2016 حيث بلغت (41682) مليون ديناراً وكما موضح في تقارير المصرف التي تم الاعتماد عليها ، وذلك بسبب تنوع الخدمات المصرفية الممتاز في هذا العام، وبما ان هذا التنوع في الخدمات يرافقه عمولات ، لذلك كان للتنوع دوراً ايجابياً واضحاً ، لأن من المعروف ان الخدمات المتنوعة التي يقدمها المصرف يرافقه عمولات، وهذا ما ادى الى ارتفاع في صافي ايرادات الفوائد والعمولات وبالتالي اثر في الربحية وبمعدل العائد على حقوق الملكية بشكل ايجابي. وبعد عام 2016 اخذ معدل العائد على حقوق الملكية بالانخفاض تدريجياً من عام الى اخر خلال الأعوام (2017،2018،2019)، وذلك بسبب انخفاض صافي الربح وكذلك صافي ايرادات الفوائد والعمولات تدريجياً من عام الى اخر وكذلك ان المصرف لم يضيف خدمات اخرى خلال الأعوام (2017،2018،2019). وبالمقارنة مع عام (2020،2021) ورغم ظهور جائحة كورونا التي كان تأثيرها على الاقتصاد بشكل عام، بسبب الظروف التي رافقتها هذه الجائحة، وهذا ما استدعى المصرف الى تقديم خدمات الكترونية جديدة وكذلك عزز من خدماته السابقة وبذلك قد واجه المصرف هذه التحديات بشكل ايجابي من اجل استمرار تواصله مع الزبائن، وهذا ما ادى الى ارتفاع معدل العائد على حقوق الملكية والتي بلغت نسبته (4.28%) في نهاية عام 2020، وبمعدل ارتفاع (122.91%) عن العام الذي سبقه، وبذلك تعتبر هذه النسبة اعلى معدل ارتفاع بين عامين خلال مدة الدراسة بالنسبة لهذا المؤشر، وذلك بسبب ارتفاع صافي ايرادات الفوائد والعمولات وكما موضح في قائمة الدخل للمصرف والتي وصلت في نهاية عام 2020 الى (41084) مليون ديناراً ، وبلغت في نهاية عام 2019 (26015) مليون ديناراً ، وبذلك بلغ مقدار الارتفاع في نهاية عام 2020 (15069) مليون ديناراً اي بنسبة ارتفاع (57.92%) عن عام 2019، وبالنتيجة هذا ما ادى الى ارتفاع صافي الربح بعد الضريبة من (5181) مليون ديناراً في نهاية عام 2019 ، الى (13631) مليون ديناراً في نهاية عام 2020، وبارتفاع مقداره (8450) مليون ديناراً اي بنسبة ارتفاع (163.09%) عن العام الذي سبقه، وبالنتيجة هذا ما ادى الى ارتفاع معدل العائد على حقوق الملكية. وبالمقارنة مع عام 2021 ورغم استمرار جائحة كورونا حيث استمر معدل العائد على حقوق الملكية بالارتفاع ليصل الى (5.78%) في نهاية عام 2021 ، وذلك لأن المصرف قد واكب التطورات ووسع من خدماته الالكترونية الحديثة في هذا العام الذي يعتبر عام التحديات والفرص لدى المصرف حيث ظهرت فيه قدرة المصرف على مواجهة كم كبير من المخاطر المالية والمخاطر التشغيلية

**دور تنوع الخدمات المصرفية في ربحية المصارف التجارية (دراسة تحليلية في
مصرف التنمية الدولي ومصرف الخليج التجاري)**

ومخاطر السوق ومواجهة الاحداث غير المتوقعة اعتماداً على إجراءات وسياسات عمل صحيحة ودقيقة للتعامل مع الاحداث غير المتوقعة واتخاذ الإجراءات الصحيحة.

2. **معدل العائد على الودائع (ROD):** - لم يختلف سلوك هذا المؤشر عن مؤشر العائد على حقوق الملكية والجدول (3) يوضح ذلك.

3. **معدل العائد على الموجودات (ROA):** - لم يختلف سلوك هذا المؤشر عن مؤشر العائد على حقوق الملكية والجدول (3) يوضح ذلك.

4. **معدل العائد على الأموال المتاحة للتوظيف (ROF):** - لم يختلف سلوك هذا المؤشر عن مؤشر العائد على حقوق الملكية والجدول (3) يوضح ذلك.

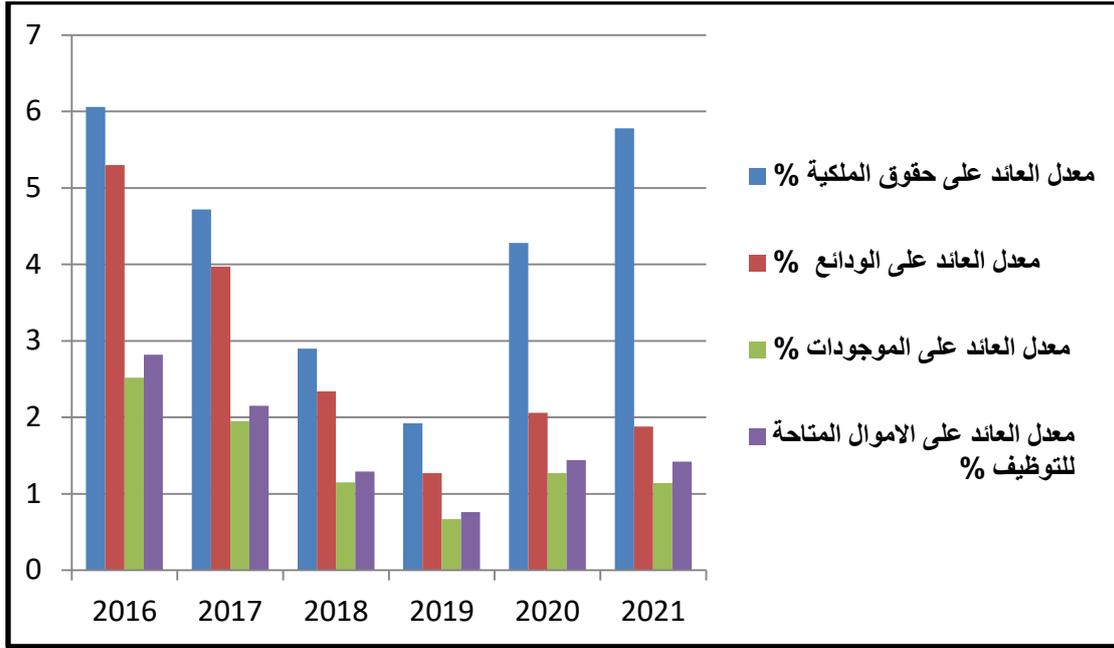
الاستنتاج/ نستنتج من خلال تحليل وتفسير مؤشرات الربحية في مصرف التنمية الدولي بأن تنوع الخدمات المصرفية كان له دور ايجابي واضح على ربحية المصرف، وخصوصاً في الأعوام التي اضاف فيها المصرف خدمات حديثة مبتكرة والتي اول من تسابق على تقديمها هو مصرف التنمية الدولي ، وكان تأثير ذلك واضح في الأعوام (2016،2020،2021)، وهذا دليل على ان دور تنوع الخدمات المصرفية في مصرف التنمية الدولي له دور ايجابي في صافي الربح وباقي مؤشرات الربحية. وتبين لنا هذا الدور الايجابي من خلال ارتفاع نسب مؤشرات الربحية في الأعوام التي يزيد فيها المصرف من تنويعه في الخدمات وخصوصاً الخدمات المبتكرة التي تؤدي الى ارتفاع صافي الربح بعد الضريبة بسبب ارتفاع صافي إيرادات العمولات من الخدمات المصرفية المتنوعة التي قدمها المصرف لزيائنه ، وكذلك لارتفاع إيرادات الفوائد والإيرادات الناتجة عن نافذة بيع وشراء العملات الاجنبية وهذه الإيرادات أدت الى زيادة صافي الربح لأنها تمثل فقرة من فقراته. ولذلك فقد بينت نتائج الدراسة بأن تنوع الخدمات المصرفية في مصرف التنمية الدولي له دور ايجابي على ربحية المصرف. ونستخلص من ذلك بأن مصرف التنمية الدولي ذات مستوى تنوع مرتفع وكان ذلك واضح بواقع تنويعه في خدماته المصرفية ودوره في صافي الربح وباقي مؤشرات الربحية.

الجدول (3) مؤشرات قياس الربحية في مصرف التنمية الدولي للمدة (2016 – 2021)

السنوات	المؤشرات	معدل العائد على حقوق الملكية %	معدل العائد على الودائع %	معدل التغيير في معدل العائد على الودائع %	معدل العائد على الموجودات %	معدل التغيير في معدل العائد على الموجودات %	معدل العائد على الاموال المتاحة للتوظيف %	معدل التغيير في العائد على الاموال المتاحة للتوظيف %
2016	6.06	5.30	2.52	2.82	2.52	2.82	2.82	2.82
2017	4.72	3.97	1.95	2.15	1.95	2.15	2.15	23.57-
2018	2.90	2.34	1.15	1.29	1.15	1.29	1.29	40-
2019	1.92	1.27	0.67	0.76	0.67	0.76	0.76	41.08-
2020	4.28	2.06	1.27	1.44	1.27	1.44	1.44	89.47
2021	5.78	1.88	1.14	1.42	1.14	1.42	1.42	1.38-

المصدر من اعداد الباحثان استناداً الى :- التقارير السنوية للمصرف للمدة (2016-2021) والشكل (1) يوضح اتجاهات مسار مؤشرات قياس الربحية (معدل العائد على حقوق الملكية % ، معدل العائد على الودائع % ، معدل العائد على الموجودات % ، معدل العائد على الاموال المتاحة للتوظيف %) في مصرف التنمية الدولي للمدة (2016 – 2021).

دور تنوع الخدمات المصرفية في ربحية المصارف التجارية (دراسة تحليلية في
مصرف التنمية الدولي ومصرف الخليج التجاري)



الشكل (1) يوضح اتجاهات مسار مؤشرات قياس الربحية في مصرف التنمية الدولي للمدة (2016-2021) المصدر: اعداد الباحثان بالاعتماد على البيانات المالية في الجدول اعلاه لمصرف التنمية الدولي للمدة (2016-2021).

ثانياً : مصرف الخليج التجاري

1. معدل العائد على حقوق الملكية (ROE):- ينضح من خلال الجدول (4) بأن مؤشر العائد على حقوق الملكية أخذ نسب مختلفة خلال مدة الدراسة، حيث اخذت نسبته تتذبذب بالانخفاض من عام الى اخر خلال مدة الدراسة، حيث اخذت هذه النسبة في الأعوام الثلاثة الأولى من الدراسة (2016، 2017، 2018) بالانخفاض من عام الى اخر، ولكن رغم هذا الانخفاض الا انها حافظت على نسبة معدل موجبة، حيث بلغت نسبته (1.84%) في نهاية عام 2016 . وبعد هذا العام أخذت هذه النسبة تتخفف لتصل في نهاية عام 2017 الى (1.31%) وبمعدل انخفاض (-28.80%) عن العام الذي سبقه. وبعد هذا العام اخذت هذه النسبة تتخفف بنسبة اكبر حيث وصلت في نهاية عام 2018 الى (0.16) وبمعدل انخفاض (-87.78%) عن العام الذي سبقه. وان هذا الانخفاض في معدل العائد على حقوق الملكية، قد حصل بسبب الانخفاض في صافي الربح بعد الضريبة خلال الأعوام الثلاثة الأولى من الدراسة (2016، 2017، 2018) ، حيث بلغ صافي الربح بعد الضريبة في نهاية عام 2016 (5870) مليون ديناراً ، وبلغ (4230) مليون ديناراً في نهاية عام 2017 ، وبفارق انخفاض مقداره (-1640) مليون ديناراً ، اي بنسبة انخفاض (-27.93%) عن العام الذي سبقه . وبلغ صافي الربح بعد الضريبة (591) مليون ديناراً في نهاية عام 2018 ، وبفارق انخفاض مقداره (-3639) مليون ديناراً وكما موضح في تقارير المصرف التي تم الاعتماد عليها ، اي بنسبة انخفاض (-86.02%) عن العام الذي سبقه. نلاحظ ان الارباح اخذت بالانخفاض من عام الى اخر خلال الاعوام الثلاثة الاولى من الدراسة (2016، 2017، 2018) ، وبعدها استمر معدل العائد على حقوق الملكية في الأعوام الثلاثة الأخيرة من الدراسة (2019، 2020، 2021) بالانخفاض من عام الى اخر وبشكل متذبذب، ولكن هذا الانخفاض كان بنسبة سالبة. حيث نلاحظ استمر معدل العائد على حقوق الملكية بالانخفاض خلال العامين (2020، 2021) ولسببين ، الاول وكما موضح اعلاه في النتائج بسبب عدم مواكبة المصرف بتنويعه في الخدمات المصرف الجديدة التي تظهر نتيجة ظروف معينة ، وبالتالي هذا ما يقودنا الى السبب الثاني حيث ظهرت هذه الظروف كجائحة كورونا التي زادت من الامر سوء، حيث ان هذه الجائحة بطبيعتها ساعدت الى ظهور ابتكارات وخدمات جديدة ومتنوعة وخصوصاً الخدمات الالكترونية منها من اجل تقليل الاثار السلبية لهذه الجائحة ولأجل استمرار عمل المصارف بالشكل الصحيح.

2. معدل العائد على الودائع (ROD):- لم يختلف سلوك هذا المؤشر عن مؤشر العائد على حقوق الملكية والجدول (4) يوضح ذلك.

3. معدل العائد على الموجودات (ROA):- لم يختلف سلوك هذا المؤشر عن مؤشر العائد على حقوق الملكية والجدول (4) يوضح ذلك.

**دور تنوع الخدمات المصرفية في ربحية المصارف التجارية (دراسة تحليلية في
مصرف التنمية الدولي ومصرف الخليج التجاري)**

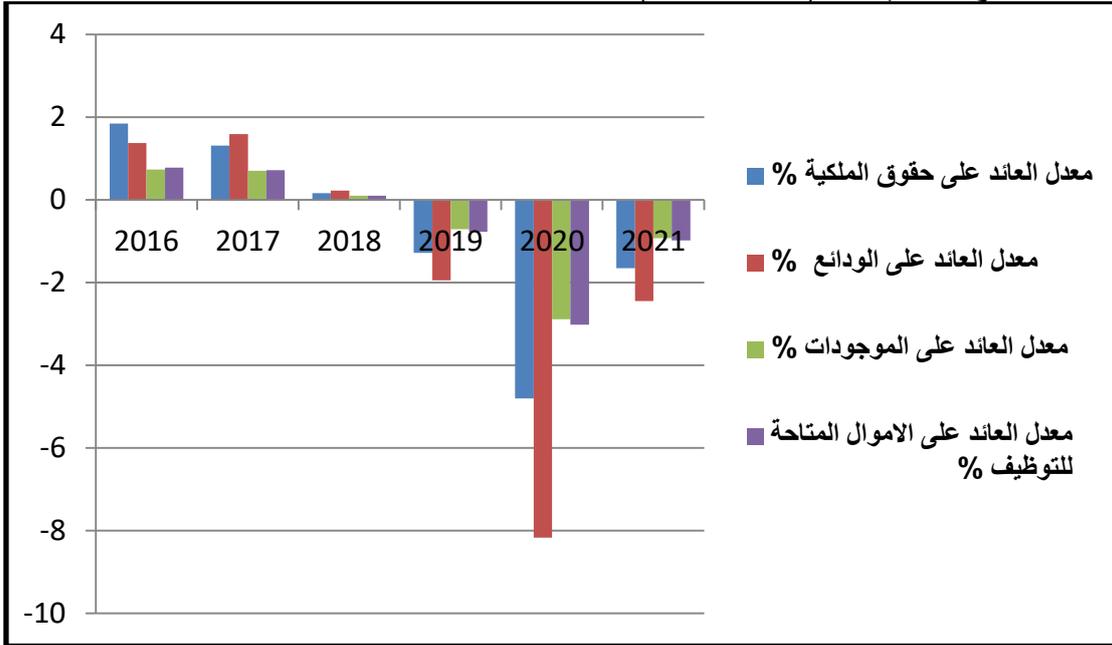
4. معدل العائد على الأموال المتاحة للتوظيف (ROF):- لم يختلف سلوك هذا المؤشر عن مؤشر العائد على حقوق الملكية والجدول (4) يوضح ذلك.

الاستنتاج/ نستنتج من خلال تحليل وتفسير مؤشرات الربحية في مصرف الخليج التجاري بأن تنوع الخدمات المصرفية كان لها دور لا بأس به في بداية مدة الدراسة لان تنوع المصرف بخدماته في بداية مدة الدراسة كان طبيعي لكن كلما تقدمنا لفترة زمنية لاحقة خلال مدة الدراسة ورافقها عدم مواكبة المصرف بإضافة خدمات حديثة، يظهر التأثير السلبي على ربحية المصرف بسبب عدم تنوعه بالخدمات المصرفية الحديثة مقارنة مع المصارف المواكبة لهذه التطورات.

الجدول (4) مؤشرات قياس الربحية في مصرف الخليج التجاري للمدة (2016-2021)

السنوات	المؤشرات	معدل العائد على حقوق الملكية %	معدل التغير في معدل العائد على حقوق الملكية %	معدل العائد على الودائع %	معدل التغير في معدل العائد على الودائع %	معدل العائد على الموجودات %	معدل التغير في معدل العائد على الموجودات %	معدل العائد على الأموال المتاحة للتوظيف %	معدل التغير في معدل العائد على الأموال المتاحة للتوظيف %
2016		1.84		1.37		0.73		0.78	
2017		1.31	-28.80	1.59	16.05	0.70	-4.10	0.72	-7.69
2018		0.16	-87.78	0.22	86.16	0.10	-85.71	0.10	-86.11
2019		1.28	900	1.95	986.36	0.71	810	0.77	870
2020		4.80	275	8.17	318.97	2.89	307.04	3.02	292.20
2021		1.65	-65.62	2.45	70.01	0.93	-67.82	0.98	-67.54

المصدر من اعداد الباحثان استناداً الى :- التقارير السنوية للمصرف للمدة (2016-2021) والشكل (2) يوضح اتجاهات مسار مؤشرات قياس الربحية (معدل العائد على حقوق الملكية % ، معدل العائد على الودائع % ، معدل العائد على الموجودات % ، معدل العائد على الاموال المتاحة للتوظيف %) في مصرف الخليج التجاري للمدة (2016-2021).



الشكل (2) يوضح اتجاهات مسار مؤشرات قياس الربحية في مصرف الخليج التجاري للمدة (2016-2021)

المصدر: اعداد الباحثان بالاعتماد على البيانات المالية في الجدول اعلاه لمصرف الخليج التجاري للمدة (2016-2021)

المبحث الرابع الاستنتاجات والتوصيات

أولاً : الاستنتاجات

- 1- ان اهم ما توصلت اليه الدراسة، ان كلما ارتفع مستوى تنوع المصارف في الخدمات التي تقدمها لربائنها ارتفع معه صافي الربح وباقي مؤشرات الربحية، وكان ذلك واضحاً في المصارف عينة الدراسة. ولتوضيح ذلك اكثر حيث تبين من الدراسة:
 - أ- المصارف ذات مستويات التنوع المنخفضة : كان صافي الربح وباقي مؤشرات الربحية لديها منخفضة ايضاً. وكان ذلك واضحاً في نتائج مصرف الخليج التجاري، وكان ذلك واضح في واقع تنوع الخدمات المصرفية بالمصرف ودوره في صافي الربح وباقي مؤشرات الربحية.
 - ب- المصارف ذات مستويات التنوع المرتفعة : كان صافي الربح وباقي مؤشرات الربحية لديها مرتفعة ايضاً. وكان ذلك واضحاً في نتائج مصرف التنمية الدولي، وكان ذلك واضحاً في واقع تنوع الخدمات المصرفية بالمصرف ودوره في صافي الربح وباقي مؤشرات الربحية.
- 2- ان التنوع في الخدمات المصرفية له دور مهم في ربحية المصارف التجارية، حيث ساهم التنوع بدخول المصارف في بعض مجالات الأعمال وبالتالي زيادة قدرتها على المنافسة وتحسين والربحية.
- 3- ان كلما ارتفع مستوى تنوع المصارف بالخدمات التي تقدمها لربائنها من عام الى اخر صاحبه ارتفاع بصافي الربح وباقي مؤشرات الربحية من عام الى اخر ايضاً، وكان ذلك بسبب ارتفاع صافي ايرادات الفوائد والعمولات بسبب ارتفاع مستوى تنوع المصارف بالخدمات التي تقدمها.
- 4- ان مستويات التنوع المرتفعة في الخدمات المصرفية تتطلب قدرة مالية كبيرة، وكما تبين من الدراسة ان اتخاذ قرار بشأن مستويات عالية من التنوع في الخدمات المصرفية قد تتطلب قدرة مالية كبيرة ، وذلك بسبب ارتفاع تكلفة انتاج الخدمات الجديدة بالإضافة لقدرتها بالحفاظ على اعمالها الحالية.
- 5- اتضح ان المصارف المهتمة بتنوع الخدمات المصرفية يجعلها تتمتع بميزة نسبية على المصارف غير المهتمة بتنوع الخدمات المصرفية .
- 6- اتضح ان المصارف ذات مستوى التنوع المرتفع تتعرض الى مخاطر اعلى من التي تتعرض له ذات مستوى التنوع المنخفض، بسبب الظروف الاقتصادية.
- 7- اتضح ان فائدة التنوع تفوق تكلفته ، وبالتالي ان فائدة التنوع في الخدمات المصرفية بشكل عام تفوق تكلفته، وذلك بسبب الايرادات المتوقع تحقيقها من قبل المصارف جراء هذا التنوع.
- 8- استناداً الى النتائج التي تم التوصل اليها من خلال التحليل المالي لصافي الربح وباقي مؤشرات الربحية، فقد تم اثبات صحة ما جاءت به فرضية البحث، ان دور تنوع الخدمات المصرفية يؤثر طردياً في ربحية المصارف التجارية الخاصة.

ثانياً : التوصيات

- 1- ضرورة قيام المصارف بتنويعها في الخدمات المصرفية، لما لذلك من دور مهم في ربحية المصارف التجارية، حيث ساهم التنوع بدخول المصارف في بعض مجالات الأعمال وبالتالي زيادة قدرتها على المنافسة وتحسين والربحية.
- 2- ضرورة قيام المصارف، ليس بتنويعها في الخدمات المصرفية فقط، وانما برفع مستوى تنويعها في الخدمات المصرفية التي تقدمها لربائنها من عام الى اخر، لما لذلك، ولا سيما في الظروف الطبيعية، يصاحبه ارتفاع بصافي الربح وباقي مؤشرات الربحية.
- 3- وضع خطط مستقبلية للقيام برفع مستوى تنوع الخدمات المصرفية، لأن التنوع يعتبر خيار استراتيجي من قبل المصارف، ويحتاج الى ادارة متخصصة بهذا الشأن، لأن ليس من المعقول ان يقوم مصرف برفع مستوى تنويعه، من تنوع منخفض جداً الى مستوى تنوع مرتفع جداً، لأن اغلب الخدمات وخصوصاً الالكترونية منها تحتاج الى دورات تدريبية للموظفين واستحصال موافقات من قبل البنك المركزي.
- 4- ضرورة دراسة تكلفة الدخول في انتاج الخدمات الجديدة، حيث لا بد على المصارف من اجراء تحليل شامل للقدرة المالية الحالية اضافة للتوقعات المستقبلية والمدى من امكانية تحقيق هذه التطلعات والمدى لقدرة المصرف في تحقيق هذه الطموحات، لأن مستويات التنوع العالية في الخدمات المصرفية تتطلب قدرة مالية كبيرة.
- 5- ضرورة قيام المصارف عينة الدراسة بعمل ندوات توعوية لأفراد المجتمع كافة لنشر الوعي المصرفي وتعريفهم بالخدمات المصرفية المتنوعة التي تقدمها وخصوصاً الالكترونية، وتوضيح أهميتها ومزاياها وذلك

دور تنوع الخدمات المصرفية في ربحية المصارف التجارية (دراسة تحليلية في مصرف التنمية الدولي ومصرف الخليج التجاري)

بالتعاون مع مختصين في هذا المجال من أجل جذب الزبائن وهذا ما سوف ينعكس بالإيجاب على ربحية المصرف.

قائمة المصادر والمراجع

أولاً : المراجع والمصادر العربية

أ. الكتب العربية

1. البكري ، ثامر ياسر، (2021)، "تسويق الخدمات المصرفية"، الطبعة الاولى ، دار المنهج للنشر والتوزيع ، بغداد.
2. الزامل، أحمد محمود وآخرون، " تسويق الخدمات المصرفية "، الطبعة الأولى، إثراء للنشر والتوزيع، 2012، ص 63.

ب. المجلات والدوريات

1. حسون، هالة عيدان حسون، وخلف، وحيدة جبر، (2022)، "تحليل وقياس العوامل الداخلية المؤثرة على ربحية المصارف التجارية : دراسة تطبيقية على مصرف بغداد ومصرف الشرق الاوسط"، مجلة الريادة للمال والأعمال، المجلد 3 ، العدد 1 .
2. رشم، محمد حسن، ودغيم، علاء داشي، وجواد، حيدر ثجيل، (2020)، "قياس رأس المال التحوطي وفق متطلبات لجنة بازل 3 وتأثيره على ربحية المصارف التجارية: دراسة تطبيقية في مصرف الائتمان العراقي"، مجلة دراسات في الاقتصاد وادارة الاعمال، المجلد 3، العدد50.
3. سعيد، بلال نوري، وحسين، عقيل مشعان، (2022)، "تقييم المحددات الداخلية للربحية وتأثيرها في الشركات المساهمة – دراسة تطبيقية لعينة من المصارف المدرجة في سوق العراق للأوراق المالية"، مجلة الريادة للمال والأعمال – المجلد 3 ، العدد 2 .

ت. الأطاريح والرسائل الجامعية

1. خلف، هالة عيدان حسون، (2021)، "تأثير أبعاد جودة الخدمة والمؤشرات المالية في ربحية المصارف: دراسة مقارنة لعينة من المصارف التجارية والإسلامية العراقية"، رسالة ماجستير، قسم العلوم المالية والمصرفية، كلية الإدارة والاقتصاد – الجامعة المستنصرية، بغداد.
2. سبتي، علا سمير، (2020)، "تأثير بعض نظم الدفع الإلكتروني في ربحية المصارف: بحث تطبيقي في عينة من المصارف التجارية العراقية"، مقدم الى مجلس المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية بجامعة بغداد، وهو جزء من متطلبات نيل شهادة الدبلوم العالي المعادل للماجستير في المصارف.
3. مجيد، حيدر كامل، (2020)، "تأثير وسائل الدفع الالكترونية في ربحية عينة من المصارف التجارية العراقية الخاصة للمدة (2010 – 2018)" ، رسالة ماجستير، قسم الاقتصاد ، كلية الإدارة والاقتصاد – الجامعة المستنصرية، بغداد.

ج. التقارير

1. مصرف الاهلي العراقي، التقارير السنوية للمصرف للمدة (2016-2021).
2. مصرف الائتمان العراقي، التقارير السنوية للمصرف للمدة (2016-2021).

ثانياً : المصادر والمراجع الأجنبية

A. Book

1. RIS, SC Krunoslav. (2022), "5G and Next-gen Consumer Banking Services". First edition, CRC Press.
2. Armstrong, Gary., Kotler, Philip & Opresnik, Marc, (2020), "Marketing:An Introduction", Fourteenth Edition, by Pearson Education Limited.
3. Pride, W. M., Hughes, R. J., & Kapoor, J. R. (2018). "Foundations of business". 6 ed. Cengage Learning.
4. Ferrell, O. C., Hartline, M., & Hochstein, B. W. (2022). "Marketing strategy". Cengage Learning.
5. Cao, Jin , 2022, "THE ECONOMICS OF BANKING", First Edition, Routledge.
6. Mishkin, Frederic S., (2019), "The Economics of Money, Banking, and Financial Markets", Twelfth Edition, published by Pearson Education.

B. Journals & Periodicals

1. Do, H., Ngo, T., & Phung, Q. (2020). "The effect of non-performing loans on profitability of commercial banks: Case of Vietnam", National Economics University, Vietnam, Accounting, 6(3),pp. 373-386.

The role of diversification of banking services in the profitability of commercial banks: An analytical study in the International Development Bank and the Khaleeji Commercial Bank

Ibrahim Qais Ibrahim / Researcher / ibrahemkaesk@uomustansiriyah.edu.iq
P. Dr. Rahim Sharad Amer / Al-Mustansiriya University / College of
Administration and Economics / dr_raheem_sh@uomustansiriyah.edu.iq

Abstract

This research aims to demonstrate the role of diversification of banking services in the profitability of private Iraqi commercial banks. Commercial Gulf), and the research tended to follow the inductive approach, the descriptive approach, and the analytical approach by studying the theoretical framework for diversifying banking services, indicators of profitability in commercial banks, the most important ratios measured, and analyzing the effects left by the diversification of banking services on the profitability of Iraqi private commercial banks, the research sample, in order to Striving to achieve the goals set by him and trying to reach them by conducting this type of research.

The problem of the study was embodied in the role of diversifying banking services in the profitability of Iraqi private commercial banks.

The research also reached a set of conclusions, the most important of which are: The higher the level of diversification of banks in the services they provide to their customers, the higher the net profit and the rest of the profitability indicators, and this was evident in the study sample banks. Also, the high levels of diversification in banking services require a large financial capacity, due to the high cost of producing new services, in addition to its ability to maintain its current business.

The research also presented a set of recommendations, the most important of which are: the need for banks to raise the level of their diversification in banking services, because of its important role in the profitability of commercial banks.

Keywords: diversification of banking services, profitability of commercial banks..

