أثر إدخال تكنولوجيا الإنترنت و مخاطرها على العمليات المصرفية لدى البنوك في الأردن

The Impact of Adopting Internet Technology on Banking Operations in Jordan and Its Risks

إعداد

محمد عبدا لرزاق الحنيطي

إشراف

الأستاذ المشارك الدكتور عبد المنعم السيد علي الدكتور مزهر شعبان العاني

قدمت هذه الأطروحة استكمالا لمتطلبات منح درجة دكتوراه فلسفة في التمويل

كلية الدراسات الإدارية و المالية العليا

جامعة عمان العربية للدراسات العليا

تشرين أول 2009

المنارة للاستشارات

www.manaraa.com

التفويض

أنا محمد عبدا لرزاق الحنيطي أفوض جامعة عمان للدراسات العليا بتزويد نسخ من أطروحتي للمكتبات أو المؤسسات أو الهيئات أو الأشخاص عند طلبها .

الاسم : محمد عبدا لرزاق الحنيطي

التوقيع :

التاريخ : ٢٠٠٩/١٠/٥

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

قرار لجنة المناقشة

نوقشت هذه الأطروحة وعنوانها:" أثر إدخال تكنولوجيا الإنترنت و مخاطرها على العمليات المصرفية لدى البنوك في الأردن ".

وأجيزت بتاريخ : ٤/ ١٠/ ٢٠٠٩

أعضاء لجنة المناقشة :		التوقيع
الدكتور محمد وهيب العلمي	رئيساً	
الأستاذ الدكتور عبدا لمنعم السيد علي	عضواً ومشرفاً	
الأستاذ الدكتور قحطان عبد السامرائي	عضواً	
الدكتور مصباح جمعة عقل	عضواً	
الدكتور مزهر شعبان العاني	عضواً ومشرفاً مشاركاً	

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

شكر وتقدير

الشكر والحمد لله سبحانه وتعالى على نعمه علينا .

أتقدم بجزيل شكر والعرفان إلى الأستاذ الدكتور عبدا لمنعم السيد علي الذي اشرف على هذه الأطروحة، وكان لنصائحه وملاحظاته الأثر الكبير في إتمام هذا العمل والرفع من مستواه وقيمته العلمية. كما أتقدم بالشكر الجزيل والعرفان إلى الدكتور مزهر شعبان العاني المشرف المشارك ، والذي كان لجهوده ونصائحه دورٌ كبير في نجاح وخروج هذه الأطروحة بالشكل الذي آلت إليه .

وأتقدم بالشكر الجزيل إلى السادة الأفاضل أعضاء لجنة المناقشة الدكتور محمد وهيب العلمي رئيس اللجنة ، الأستاذ الدكتور قحطان عبد السامرائي عضو اللجنة ، و الدكتور مصباح جمعة عقل عضو اللجنة على تفضلهم بقبول مناقشة الأطروحة ، وعلى ملاحظاتهم القيمة والتي رفعت من سوية الأطروحة .

كما لا يفوتني هنا أن أتقدم بالشكر و التقدير إلى كل الزملاء والأصدقاء الذين منحوني دعمهم وتشجيعهم أثناء كتابة الأطروحة ، ولم يبخلوا علي بملاحظاتهم القيمة ، وأخص بالذكر كلاً من الدكتور سليمان الشياب ، الدكتور عدلي حمدان ، والدكتور سعيد عقل .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الإهداء

أهدى هذه الأطروحة إلى والدي ووالدتي العزيزين تقديراً واعترافاً بفضلهما، فجزاهما الله عني كل خير.
كما أهدي هذه الأطروحة إلى زوجتي تقديراً لدعمها و تشجيعها.
وأهدي هذا العمل أيضاً إلى أبنائي عبدا لرزاق ، نور ، وغنى .....
داعياً الله تعالى أن يحميهم وينير دربهم بالعلم والإيمان

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

فهرس المحتويات

شكر وتقدير ..... و

الإهداء ..... ز

فهرس المحتويات ..... ح

قائمة الجداول ..... ط

قائمة الأشكال ..... ك

الملخص ..... ل

ABSTRACT ..... ع

الفصل الأول 1

الفصل الثاني الإطار النظري والدراسات ذات الصلة 17

الفصل الثالث الطريقة والاجراءات 70

الفصل الرابع تحليل البيانات و اختبار الفرضيات 76

الفصل الخامس النتائج والتوصيات 126

قائمة المراجع 131

ملاحق 139

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

قائمة الجداول

الرقم	المحتوى	الصفحة
1-1	توفر خدمات بنوك الانترنت في الأردن	9
1-4	التغير في قيم مخاطر العمليات للفترة 2003-2008	107
2-4	التغير في قيم المخاطر الائتمانية للفترة 2003-2008	108
3-4	التغير في قيم مخاطر السيولة للفترة 2003-2008	109
4-4	التغير في قيم مخاطر السعر للفترة 2003-2008	111
5-4	التغير في قيم مخاطر سعر الصرف للفترة 2003-2008	112
6-4	التغير في قيم مخاطر سعر الفائدة للفترة 2003-2008	114
7-4	التغير في حجم الودائع للفترة 2003-2008	116
8-4	التغير في حجم القروض للفترة 2003-2008	118
9-4	التغير في حجم الخدمات البنكية الأخرى للفترة 2003-2008	119
10-4	التغير في قيم مخاطر العمليات نسبة إلى حجم الموجودات	121
11-4	نتائج تحليل الفرضية الرئيسة الأولى model summary	123
12-4	نتائج تحليل الفرضية الرئيسة الأولى ANOVA	123
13-4	نتائج تحليل الفرضية الرئيسة الأولى Coefficients	123
14-4	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى	126
15-4	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية	128
16-4	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة	130
17-4	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة	132
18-4	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الخامسة	133
19-4	نتائج اختبار الفرضية الفرعية السادسة	135

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

20-4	نتائج تحليل الفرضية الرئيسة الثانية model summary	137
21-4	نتائج تحليل الفرضية الرئيسة الثانية ANOVA	138
22-4	نتائج تحليل الفرضية الرئيسة الثانية Coefficients	138
23-4	نتائج اختبار الفرضية الفرعية السابعة	140
24-4	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثامنة	142
25-4	نتائج اختبار الفرضية الفرعية التاسعة	144
26-4	نتائج اختبار الفرضية الفرعية العاشرة	146
27-4	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الحادية عشر	147
28-4	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية عشر	149
29-4	نتائج تحليل الفرضية الرئيسة الثالثة model summary	151
30-4	نتائج تحليل الفرضية الرئيسة الثالثة ANOVA	152
31-4	نتائج تحليل الفرضية الرئيسة الثالثة Coefficients	152
32-4	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة عشر	155
33-4	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة عشر	157
34-4	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الخامسة عشر	159
35-4	نتائج اختبار الفرضية الفرعية السادسة عشر	161
36-4	نتائج اختبار الفرضية الفرعية السابعة عشر	162
37-4	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثامنة عشر	164

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

قائمة الأشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
1-1	نموذج الدراسة	16
1-2	مفهوم البنوك الالكترونية	30
2-2	أنواع المخاطر المالية للبنوك	63

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

أثر إدخال تكنولوجيا الإنترنت و مخاطرها على العمليات المصرفية لدى البنوك في الأردن

إعداد
محمد عبدا لرزاق الحنيطي

إشراف
الأستاذ الأستاذ المشارك
الدكتور عبد المنعم السيد علي الدكتور مزهر شعبان العاني

الملخص

هدفت هذه الأطروحة إلى دراسة أثر مخاطر بنوك الإنترنت على عمليات البنوك في الأردن . حيث درس الباحث أثر كل من مخاطر العمليات ، المخاطر الائتمانية ، مخاطـــر السيولة ، مخاطر السعر ، مخاطر سعر الصرـــف ، ومخـاطر ســـعر الفـائدة المرتبطة بتقديم الخدمات البنكية عبر الإنترنت على عمليات البنوك في الأردن ، وذلك من خلال دراسة الأثر على كلٍ من حجم الودائع ، حجم القروض ، وحجم الخدمات البنكية .

وتمـت صـــيـاغة الفرضـــيات بحيث يتم التعرف من خلالها على أهم العوامل التي تؤثر في عمليات البنوك المشمولة في عينة الدراسة ، ووزعت فرضيات الدراسة على ثلاث فرضيات رئيسة هي :

1. الفرضـية الرئيســة الأولى : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصـائية بين المتغيرات (مخاطر العمليات، مخاطر الائتمان، مخاطر السيولة، مخاطر السعر، مخاطر سعر الصرف، مخاطر سعر الفائدة) مجتمعة و حجم ودائع البنك من جهة أخرى.
2. الفرضـية الرئيســة الثانية: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصـائية بين المتغيرات (مخاطر العمليات، مخاطر الائتمان، مخاطر السـيولة، مخاطر السـعر، مخاطر سـعر الصرـف، مخاطر سـعر الفائدة) مجتمعة و حجم قروض البنك من جهة أخرى .
3. الفرضـية الرئيســة الثالثة : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصـائية بين المتغيرات (مخاطر العمليات، مخاطر الائتمان، مخاطر السـيولة، مخاطر السـعر، مخاطر سـعر الصرـف، مخاطر سـعر الفائدة) مجتمعة و حجم خدمات البنك من جهة أخرى .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ولتحقيق هدف هذه الدراسة تم اختبار أثر المتغيرات المستقلة على عمليات البنوك وفقاً لإجراءات محددة وباستخدام البيانات التي تم جمعها و تصنيفها وتحليلها، بحيث تكون قابلة لإجراء الاختبارات واستخلاص النتائج . وتكون مجتمع الدراسة من جميع البنوك العاملة في الأردن والبالغ عددها ثلاثة و عشرون بنكاً، أما عينة الدراسة فشملت سبعة بنوك، وامتدت فترة الدراسة من عام 2003 م وحتى عام 2008 م .

وقد تم جمع البيانات المطلوبة للدراسة من الحسابات الختامية للبنوك المشمولة في العينة ، والتي تمثل المصادر الثانوية ، وحصل الباحث على هذة البيانات من خلال هيئة الأوراق المالية ووزارة الصناعة والتجارة ومن المواقع الموجودة على الشبكة العنكبوتية .

واستخدم الباحث برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الإجتماعية Statistical Package for Social Sciences / (SPSS) في تحليل البيانات التي تم جمعها في هذه الدراسة، حيث إن اختيار الأسلوب الملائم للتحليل يعتمد بشكل رئيس على نوع البيانات المراد تحليلها وعلى أهداف الدراسة وفرضياتها، وفي هذه الدراسة تم استخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد Multiple Linear Regression .

و استنادا إلى نتائج تحليل أثر مخاطر بنوك الإنترنت على عمليات البنوك المشمولة في عينة الدراسة ، فقد خلصت الدراسة إلى النتائج التالية :

أولاً : نتائج تحليل أثر مخاطر بنوك الإنترنت على حجم الودائع

أ) تأثر حجم الودائع بشكل طردي بكل من :

- مخاطر العمليات
- مخاطر سعر الصرف
- مخاطر سعر الفائدة

ب) تأثر حجم الودائع بشكل سلبي بمخاطر السيولة

ج) عدم تأثر حجم الودائع بكل من :

- المخاطر الائتمانية
- مخاطر السعر

ثانياً : نتائج تحليل أثر مخاطر بنوك الإنترنت على حجم القروض

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

أ) تأثر حجم القروض بشكل طردي بكل من :

- مخاطر العمليات
- مخاطر سعر الصرف
- مخاطر سعر الفائدة

ب) عدم تأثر حجم القروض بكل من :

- المخاطر الائتمانية
- مخاطر السيولة
- مخاطر السعر

ثالثاً : نتائج تحليل أثر مخاطر بنوك الإنترنت على حجم الخدمات البنكية

أ) تأثر حجم الخدمات البنكية الأخرى بشكل طردي بكل من :

- مخاطر العمليات
- مخاطر سعر الصرف
- مخاطر سعر الفائدة

ب) عدم تأثر حجم الخدمات البنكية بكل من :

- المخاطر الائتمانية
- مخاطر السيولة
- مخاطر السعر

واستناداً إلى النتائج فقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات التي يأمل الباحث أن تكون مثار اهتمام القائمين على قطاع البنوك في الأردن ، وأهم التوصيات التي اقترحتها الدراسة ما يلي :

1. ضرورة قيام البنوك في الأردن بإعطاء عملية تقديم الخدمات البنكية عبر الإنترنت اهتماماً أكبر مما هي عليه الآن .
2. تنويع الخدمات التي تقدمها البنوك عبر مواقعها الإلكترونية ، بحيث توفر للعملاء بديلاً مناسباً للخدمات الحالية المقدمة من خلال المكاتب والفروع .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

3. متابعة البنوك في الأردن للتطورات التي تحدث على مستوى تقديم الخدمات البنكية عبر الإنترنت .

4. مواكبة التطورات التي تطرأ على الطرق و الوسائل المستخدمة في مجال إدارة مخاطر بنوك الإنترنت .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

The Impact of Adopting Internet Technology on Banking Operations in Jordan and Its Risks

Conducted By

Mohammed Abdulrazzaq AL-Hnaity

Supervised By

Prof. Abdulmeneam Assayed Ali

Dr. Mizher Shaeban AL-Annei

ABSTRACT

This study attempted to investigate the impact of adopting Internet technology and the risks assumed by banks in Jordan on bank's operation.

To achieve the objective of this study , the researcher had set the following main hypotheses:

1. there is no significant relationship between independent variables (operation risk, credit risk, liquidity risk, price risk, exchange rate risk , and interest rate risk) together and the amount of deposits of the bank .
2. there is no significant relationship between independent variables (operation risk, credit risk, liquidity risk, price risk, exchange rate risk , and interest rate risk) together and the amount of loans of the bank .
3. there is no significant relationship between independent variables (operation risk, credit risk, liquidity risk, price risk, exchange rate risk , and interest rate risk) and the amount of non credit services of the bank .

The multiple regressions had been applied to seven Jordanian banks covering the period from 2003 to the end of 2008.

Observations were collected from the balance sheets of the banks which are considered a secondary source of information.

المنارة للاستشارات

www.manaraa.com

Depending on the data analysis, the researcher found a variance in the impact of internet banking risks on the banks' operations.

The results of the study indicated that most significant internet's banking risks affecting banks' operations are:

- Operation risk
- Exchange rate risk
- Interest rate risk

At the end of this study, the researcher suggested some recommendations. These recommendations are expected to get the attention of interested stakeholders throughout the banking sector in Jordan. These recommendations can be summarized as follows:

1. More attention must be given to the internet banking services in Jordan .
2. Internet banking services presented by Jordanian banks must be more diversified in order to present a feasible option for customers .
3. Banks in Jordan must follow up the new innovations in internet banking.
4. Banks in Jordan must follow up the new methods and applications in internet banking risk management .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الفصل الأول

المقدمة

تمهيد :

أدى الانتشار الواسع لاستخدام الإنترنت في السنوات الأخيرة إلى تغيرات كثيرة في الأوجه المختلفة للحياة البشرية ، ولعل أبرز هذه التغيرات ظهور أشكال جديدة للاتصال وطرق تبادل المعلومات . وأدى انتشار استخدام الإنترنت في القطاعات الاقتصادية والقطاع المالي بشكل إلى تحولات في أساليب الاستثمار و التجارة تتمثل ببروز مفاهيم جديدة كالتجارة الإلكترونية و بنوك الإنترنت.

يعتبر استخدام الإنترنت في قطاع البنوك ضمن إطار مفهوم بنوك الإنترنت أو الانترنت البنكي Internet Banking بمثابة قناة جديدة New Channel لإيصال خدمات البنك إلى العملاء بكلفة تشغيلية أقل ، و بسرعة أكبر يترتب عليها زيادة رضى العميل ، وتحقيق أرباح أعلى للبنك مما يشكل ميزة إضافية للبنك و للعميل في آن واحد .

لا شك أن استخدام عملاء البنوك للخدمات المقدمة من خلال مواقع البنوك الإلكترونية يعتبر ظاهرة حديثة الانتشار ولا سيما في بلد نام كالأردن ، و في ظل العولمة المالية والمنافسة الشديدة التي يشهدها قطاع البنوك و تأثيراتها على البنوك الأردنية لا مجال للبنوك في الأردن لأن تتجاهل الانتشار السريع لتطبيق مفهوم بنوك الإنترنت .

وقد واجه الاتجاه نحو تطبيق مفهوم بنوك الإنترنت تحديات عديدة في مختلف الدول التي سعت لتبني هذا المفهوم . ومن أهم تلك التحديات خاصة في الدول النامية تتمثل في جدوى توجه البنوك نحو تقديم هذه الخدمات لعملائها ، فتوفير مثل هذه الخدمات للعملاء يترتب عليه تكلفة عالية تتحملها البنوك ، فهل تقديم مثل هذه الخدمات يحقق إيرادا للبنوك يكفي لتعويضها عن التكلفة التي ستتحملها من اجل توفير هذه الخدمات لعملائها(Carlson, 2000, pp: 1-7) ؟ هذا من جانب ، ومن جانب آخر فإن دخول البنوك عالم الإنترنت في عملياتها يترتب عليه تحمل مخاطر إضافية . ويشكل التعامل مع هذه المخاطر و كيفية إدارتها نقطة أساسية لتعظيم المنفعة من استخدام البنوك للإنترنت .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

و ستسعى هذه الدراسة إلى تحديد أهم المخاطر التي تتحملها البنوك في الأردن نتيجة دخول عالم الإنترنت و تحديد أثر ذلك على عمليات البنوك .

أنواع بنوك الانترنت و مخاطرها

يمكن تقسيم بنوك الإنترنت إلى ثلاثة أنواع رئيسة ، حيث يتضمن كل نوع مستوى معيناً من المخاطر التي يتعرض لها البنك ، و هذه الأنواع هي(Ramakrishnan,2001,pp: 30-35) :

أولاً : بنوك الإنترنت المعلوماتية Informational Internet Banking : في هذا النوع يعرض البنك معلومات عن خدماته من خلال موقعه على شبكة الإنترنت . و هنا يكون مستوى المخاطر التي يتعرض لها البنك منخفضاً جداً .

ثانياً : بنوك الإنترنت الاتصالية Communicative Internet Banking : وهنا تقوم البنوك بتقديم معلومات عن حسابات العميل لديها عبر موقعها على شبكة الإنترنت . وهنا أيضاً يكون مستوى المخاطر التي يتعرض لها البنك قليلاً و ضئيلاً .

ثالثا : بنوك الإنترنت التفاعلية Transactional Internet Banking : و هنا يسمح للعميل بتنفيذ عمليات مالية من خلال موقع البنك على شبكة الإنترنت . و هنا يكون مستوى المخاطر التي يتعرض لها البنك مرتفعاً .

مشكلة الدراسة

شهدت العقود الأخيرة من القرن الماضي تحديات كبيرة من حيث التطور التكنولوجي في مجال العمل المصرفي وبخاصة في استخدام الإنترنت ، وقد بدأت البنوك الأردنية بتقديم خدمات بنوك الإنترنت في أوائل العام 2005 كمحاولة منها لمواكبة التطورات العالمية في المجال المصرفي ، مما رتب عليها مخاطر إضافية نتيجةً لإدخال هذه الخدمات في عملياتها اليومية ، ولذلك جاءت هذه الدراسة كمحاولة لكشف وتحديد أثر إدخال تكنولوجيا الإنترنت ، وبحث مخاطرها على العمليات المصرفية المقدمة للعملاء . وعليه حاول الباحث من خلال هذه الدراسة الاجابة عن الأسئلة التالية :

1. ما هو أثر مخاطر العمليات المرتبطة بتقديم البنوك في الأردن لخدمات الإنترنت على عملياتها ؟ .
2. ما هو أثر مخاطر الائتمان المرتبطة بتقديم البنوك في الأردن لخدمات الإنترنت على عملياتها ؟ .
3. ما هو أثر مخاطر السيولة المرتبطة بتقديم البنوك في الأردن لخدمات الإنترنت على عملياتها ؟ .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ما هو أثر مخاطر السعر المرتبطة بتقديم البنوك في الأردن لخدمات الإنترنت على عملياتها ؟ .

4. ما هو أثر مخاطر سعر الصرف المرتبطة بتقديم البنوك في الأردن لخدمات الإنترنت على عملياتها ؟ .

5. ما هو أثر مخاطر سعر الفائدة المرتبطة بتقديم البنوك في الأردن لخدمات الإنترنت على عملياتها ؟ .فرضيات الدراسة :

لغرض الإجابة عن أسئلة الدراسة سيتم اختبار الفرضيات التالية التي تشكل فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسة الأولى : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات (مخاطر العمليات، مخاطر الائتمان، مخاطر السيولة، مخاطر السعر، مخاطر سعر الصرف، مخاطر سعر الفائدة) مجتمعة و حجم ودائع البنك من جهة أخرى.

وتنبثق منها الفرضيات الفرعية التالية:

1. الفرضية Ho_1: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مخاطر العمليات وحجم ودائع البنك.
2. الفرضية Ho_2: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مخاطر الائتمان و حجم ودائع البنك .
3. الفرضية Ho_3: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مخاطر السيولة و حجم ودائع البنك .
4. الفرضية Ho_4: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مخاطر السعر و حجم ودائع البنك.
5. الفرضية Ho_5: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مخاطر سعر الصرف و حجم ودائع البنك .
6. الفرضية Ho_6: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مخاطر سعر الفائدة و حجم ودائع البنك .

الفرضية الرئيسة الثانية: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات (مخاطر العمليات، مخاطر الائتمان، مخاطر السيولة، مخاطر السعر، مخاطر سعر الصرف، مخاطر سعر الفائدة) مجتمعة و حجم قروض البنك من جهة أخرى.

وتنبثق منها الفرضيات الفرعية التالية:

7. الفرضية Ho_7: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مخاطر العمليات و حجم قروض البنك.
8. الفرضية Ho_8: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مخاطر الائتمان و حجم قروض البنك.
9. الفرضية Ho_9: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مخاطر السيولة و حجم قروض البنك.
10. الفرضية Ho_{10}: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مخاطر السعر وحجم قروض البنك.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الفرضية Ho_{11}: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مخاطر سعر الصرف و حجم قروض البنك.

11. الفرضية Ho_{12}: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مخاطر سعر الفائدة و حجم قروض البنك.

الفرضية الرئيسة الثالثة : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات (مخاطر العمليات، مخاطر الائتمان، مخاطر السيولة، مخاطر السعر، مخاطر سعر الصرف، مخاطر سعر الفائدة) مجتمعة و حجم خدمات البنك من جهة أخرى.

وتنبثق منها الفرضيات الفرعية التالية:

12. الفرضية Ho_{13}: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مخاطر العمليات و حجم خدمات البنك.
13. الفرضية Ho_{14}: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مخاطر الائتمان و حجم خدمات البنك.
14. الفرضية Ho_{15} : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مخاطر السيولة و حجم خدمات البنك.
15. الفرضية Ho_{16}: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مخاطر السعر و حجم خدمات البنك.
16. الفرضية Ho_{17}: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مخاطر سعر الصرف و حجم خدمات البنك.
17. الفرضية Ho_{18}: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مخاطر سعر الفائدة و حجم خدمات البنك.

التعريفات الإجرائية

لا بد قبل وضع التعريفات المناسبة للمتغيرات التي سيتم دراستها من الإشارة إلى المقصود بمفهوم بنوك الانترنت ، و هنا ستتم الإشارة إلى هذا المفهوم بشكل مختصر حيث سيتناول الباحث التعريف بهذا المفهوم بشكل تفصيلي في الجزء المتعلق بالأدب النظري المرتبط بالدراسة ، إضافة إلى أن بعض المفاهيم سيتم تعريفها في الفقرة الخاصة بمتغيرات الدراسة .

يمكن تعريف بنوك الإنترنت على أنها : النظام الذي يتيح للعميل الوصول إلى حساباته المصرفية أو أية معلومات يريدها والحصول على مختلف الخدمات والمنتجات المصرفية من خلال شبكة معلومات يرتبط بها جهاز الحاسوب الخاص به أو أية وسيلة أخرى (النصر،2007،ص.17).

بعد تحديد المقصود بمفهوم بنوك الإنترنت ، لا بد من تحديد التعريفات الإجرائية لبعض المفاهيم التي سترد في هذه الدراسة . و هذه التعريفات يمكن صياغتها على النحو التالي :

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

1. البنك : لأغراض هذه الدراسة سيتم اعتماد التعريف الوارد في قانون البنوك حيث يعرف قانون البنوك في الأردن رقم (28) لسنة (2000) البنك بأنه الشركة التي يرخص لها بممارسة الأعمال المصرفية وفق أحكام قانون البنوك . والأعمال المصرفية هي : قبول الودائع و منح القروض ، و أية أعمال أخرى يعتمدها البنك المركزي .

2. الإنترنت: تعرف الإنترنت حسب معجم التقاليد الأمريكية للغة الانجليزية The American Heritage Dictionary Of The English Language على أنها نظام يتكون من مجموعة من شبكات الكمبيوتر تتصل مع بعضها بعضا عن طريق بروتوكولات تقنية خاصة بهدف تسهيل عملية تبادل و الوصول إلى المعلومات (The American Heritage Dictionary Of The English Language, Fourth Edition, 2006) .

3. البنوك الإلكترونية E Banking : تعبير يقصد به عملية تقديم الخدمات البنكية للعملاء من خلال أدوات إلكترونية تعمل على توفير الوقت و الجهد للعميل و البنك في آن واحد ، و مثالها خدمات الصراف الآلي ، خدمات البطاقات الإلكترونية بأنواعها ، خدمات تحويل الأموال ، و غيرها (Heffernan, 2005,p.29) . و يجب الإشارة هنا إلى أن البنوك الإلكترونية تشمل أيضا خدمات متبادلة بين البنوك نفسها خاصة في مجال تحويل الأموال لصالح العملاء .

4. خدمات بنوك الإنترنت : هي العمليات المتاحة للعملاء عبر بنوك الإنترنت ، و بمعنى آخر العمليات التي يمكن للعميل أن يقوم بها من خلال موقع البنك الذي يتعامل معه على شبكة الانترنت ، و من أهم هذه العمليات ما يلي :

- الاستعلام عن تفاصيل الحسابات .
- الاستعلام عن خدمات البنك بشكل عام .
- تحويل الأموال بين حسابات العميل .
- تحويل الأموال لحسابات عميل أخر داخليا .
- تحويل الأموال لحسابات عميل أخر خارجيا .
- تسديد الفواتير الشخصية .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

طلب خدمات مصرفية معينة مثل : إصدار بطاقة ائتمان ، إصدار دفتر شيكات ، كشف حساب و غيرها .

- تقديم طلبات القروض .
- الاستعلام عن أسعار الفوائد المختلفة .
- الاستعلام عن أسعار العملات و الأسهم .
- شراء العملات و الأسهم .

والجدول رقم (1-1) يبين توافر خدمات بنوك الانترنت من قبل البنوك العاملة في الأردن .

جدول (1-1)

توافر خدمات بنوك الانترنت في الأردن

	البنك	الموقع الإلكتروني	توافر خدمات بنوك الإنترنت
1	البنك العربي	www.arabbank.com.jo	متوفرة
2	البنك الاهلي الاردني	www.ahli.com	متوفرة
3	بنك القاهرة عمان	www.cab.jo	متوفرة
4	بنك الاردن	www.bankofjordan.com	متوفرة
5	بنك الاسكان للتجارة والتمويل	www.hbtf.com	متوفرة
6	البنك الاردني الكويتي	www.jordan-kuwait-bank.com	متوفرة
7	بنك الاستثمار العربي الاردني	www.ajib.com	متوفرة
8	البنك الاردني التجاري	www.jgbank.com.jo	-
9	البنك الاسلامي الاردني	www.jordanislamicbank.com	متوفرة
10	البنك الاردني للاستثمار والتمويل	www.jifbank.com	متوفرة
11	بنك المؤسسة المصرفي العربية	www.arabbanking.com.jo	متوفرة
12	بنك الاتحاد	www.unionbankjo.com	متوفرة
13	سوستيه-جنرال الأردن	www.sgbj.com.jo	متوفرة

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

14	بنك المال	www.capitalbank.jo	متوفرة
15	البنك العربي الاسلامي الدولي	www.iiabank.com.jo	متوفرة
16	HSBC	www.jordan.hsbc.com	متوفرة
17	البنك العقاري المصري العربي	www.arakari.com.jo	-
18	مصرف الرافدين	www.rafidain-bank.org	-
19	Citi Bank	www.citibank.com/jordan	-
20	Standard Chartered	www.standardchartered.com	متوفرة
21	بنك عودة	www.audi.com.lb	متوفرة
22	بنك الكويت الوطني	www.nbk.com	-
23	بنك لبنان والمهجر	www.blom.com.lb	متوفرة

- المصدر : تقرير جمعية البنوك الأردنية السنوي – 2007 .

يلاح من الجدول (1-1) انه من أصـــل (23) بنكاً عاملاً في الأردن كما في نهاية عام 2007 ، هنالك (17) بنكاً يقدم خدمات بنوك الإنترنت لعملائه ، و الملحق رقم (1) يوضـح تفاصيل هذه الخدمات التي تقدمها البنوك العـاملـة في الأردن لعملائها من خلال مواقعها الالكترونية . حيث يبين الملحق رقم (1) أن خدمات بنوك الإنترنت المقدمة تقع في ثلاث مجموعات رئيسة هي :

- خدمات الاسـتعلام : مثل الاستعلام عن خدمات البنك بشكل عام ، والاستعلام عن أرصدة الحسابات و حركاتها ، والاستعلام عن أسعار الفائدة و أسعار العملات الأجنبية .
- خدمات الطلبات : مثل طلب فتح حسـابات إضـافية ، وطلب كشـف حسـاب ، و طلبات القروض ، وطلب إصدار بطاقة ائتمانية أو بطاقة صراف آلي .
- خدمات الدفع و تحويل الأموال : مثل دفع فواتير الخدمات ، و تحويل الأموال داخلياً و خارجياً .

5. المخاطرة : هي احتمال حدوث شيء غير مرغوب فيه (Vose ,2001,p.5) . كما تعرف المخاطرة بأنها احتماليـة حدوث حدث مســـتقبلي بعكس أو غير ما هو متوقع له الآن (Coyle ,2001,pp:1-10) . و في عالم الأعمال فإن المخاطرة تعني احتمالية تعثر عمليات المنشـاة ، وبالتالي نتائج أعمالها المسـتقبلية سـتكون أسوأ مما كان متوقعاً لها (Coyle ,2001,pp:1-10) .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

6. مخاطر بنوك الإنترنت: هي نفس مجموعة المخاطر التي تواجهها البنوك ، ولكن بدخول البنوك عالم الإنترنت من خلال تقديم خدماتها و تنفيذ عملياتها تزداد درجة المخاطر التي تتعرض لها نتيجة عملياتها عبر الإنترنت (Ramakrishnan, 2001,pp:30-35) . و في الفقرة التالية سيتم التعريف بأهم مخاطر بنوك الإنترنت عند الحديث عن متغيرات الدراسة ، كما سيتم توضيح مخاطر بنوك الإنترنت بالتفصيل ضمن الإطار النظري للدراسة .

7. عمليات البنوك : هي العمليات أو المهام التي تشكل الوظائف الرئيسة للبنوك ، و تشمل بشكل أساسي قبول الودائع و منح القروض(Henry & Essinger , 2000,pp:40-50) . و قد تطورت عمليات البنوك كثيرا لتشمل مهاماً و وظائف جديدة غير تقليدية تقدمها البنوك لعملائها منها منح الكفالات ، الاعتمادات المستندية ، بطاقات الائتمان ، الوساطة المالية ، إدارة الموجودات و غيرها من الخدمات التي ظهرت نتيجة للتطورات في البيئة التي تعمل بها البنوك و ظروف المنافسة مع المؤسسات المالية الأخرى (Henry & Essinger , 2000,pp:40-50) .

8. المخاطر الإستراتيجية Strategic Risk : هي المخاطر الناجمة عن قرارات خطأ أو عن تنفيذ غير مناسب للقرارات المتخذة (Ramakrishnan, 2001,pp:30-35) . المخاطر الاستراتيجية يمكن أن تكون عالية نتيجة عدم استيعاب الإدارة للأوجه الفنية لبنوك الإنترنت ، أو نتيجةً للتوسع بخدمات بنوك الإنترنت . كما يمكن أن تزداد المخاطر الاستراتيجية نتيجة عدم وجود المهارات و الموارد اللازمة لإدارة خدمات بنوك الإنترنت .

9. مخاطر الالتزام بالأنظمة و القوانين Compliance Risk : هي المخاطر الناجمة عن انتهاك أو عدم الالتزام بالقوانين و التشريعات و المعايير الأخلاقية المنظمة للعمل (Ramakrishnan, 2001,pp:30-35) . و يمكن أن تؤدي مخاطر الالتزام بالأنظمة والقوانين إلى تراجع سمعة البنك و تحقق خسائر فعلية و ضياع فرص مربحة على البنك .

10. مخاطر السمعة Reputation Risk : هي المخاطر الناجمة عن رأي عام سلبي أو نظرة سلبية من عملاء البنك (Ramakrishnan, 2001,pp:30-35). في حال عدم التزام البنك بتقديم خدماته عبر الإنترنت بدرجة عالية من الجودة و الكفاءة (التوفر الدائم للخدمة ، استعمال برمجيات عالية الجودة ، الاستجابة السريعة) فان ذالك يمكن أن يؤدي إلى تدمير سمعة البنك ، فالعملاء يتوقعون أداءً مميزاً من البنوك التي تقدم خدماتها عبر الإنترنت.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

11. مخاطر أمن المعلومات Information Security Risk : هي المخاطر الناجمة عن أنظمة معلومات غير صارمة و بالتالي يمكن اختراقها من قبل القراصنة ، أو تعريض أنظمة المعلومات للسرقة ، أو سرقة المعلومات ، و بالتالي التعرض لعمليات الخداع و الاحتيال (Ramakrishnan, 2001,pp:30-35).
أهمية هذه المخاطر تزداد مع التقدم التكنولوجي السريع و حقيقة أن خدمات بنوك الإنترنت تلاقي قبولاً متزايداً كل يوم . متغيرات الدراسة

أولا : المتغيرات المستقلة :

1. مخاطر العمليات Transactional Risk : هي المخاطر الناجمة عن الخداع ، الخطأ، الإهمال و عدم القدرة على المحافظة على مستوى معين للخدمة (Ramakrishnan, 2001,pp:30-35). درجة مخاطر العمليات يمكن أن تكون عالية بسبب عدم وجود نظام رقابة داخلية ثابت و ملائم . كما أن وجود طرف ثالث في تقديم خدمات بنوك الإنترنت يزيد من مخاطر العمليات .
2. مخاطر الائتمان Credit Risk : هي المخاطر الناجمة عن عدم مقدرة العميل على الوفاء بالتزاماته المالية للبنك (Ramakrishnan, 2001,pp:30-35). تقديم البنك الائتمان للعملاء عبر الإنترنت يزيد من صعوبة التأكد من هوية العميل المقترض و يزيد من صعوبة التحقق من الضمانات المقدمة ، وبالتالي تزداد درجة مخاطر الائتمان .
3. مخاطر السيولة Liquidity Risk : هي المخاطر الناجمة عن عدم قدرة البنك على الوفاء بالتزاماته (Ramakrishnan, 2001,pp:30-35). و يمكن أن تؤدي بنوك الانترنت إلى زيادة تقلب الودائع و الأصول ، خاصة في حالة وجود عملاء يحتفظون بودائعهم فقط لأنهم يحصلون على سعر فائدة أفضل ، وجود بنوك الإنترنت يجعل من السهل على هؤلاء العملاء سحب ودائعهم في حالة حصولهم على سعر أفضل ، و بالتالي سيزداد تعرض البنك لمخاطر السيولة.
4. مخاطر السعر Price Risk : هي المخاطر الناجمة عن التغير في قيمة المحافظ الاستثمارية أو الأدوات المالية التي يمتلكها البنك أو أي من موجوداته نتيجةً لتغير أسعار السوق (Ramakrishnan, 2001,pp:30-35). بنوك الإنترنت قد تشجع البنك على التوسع في أعمال الوساطة المالية و الاتجار بالأسهم و الأدوات الاستثمارية الأخرى مما يزيد من مخاطر السعر التي يتعرض لها البنك .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

مخاطر سعر الصرف Foreign Exchange Rate Risk : هي المخاطر الناجمة عن تمويل الأصول بعملات أجنبية ، أي امتلاك البنك لأصول بعملة معينة ولكنها ممولة بالتزامات بعملة مختلفة (Ramakrishnan, 2001,pp:30-35) . فالإنترنت تسهل قيام عملاء من دول أجنبية بأداء عمليات بعملاتهم مما يزيد من مخاطر سعر الصرف .

5. مخاطر سعر الفائدة Interest Rate Risk : هي المخاطر الناجمة عن حركة أسعار الفائدة ، أو تأثير التغيرات في أسعار الفائدة على هامش الفائدة لدى البنك(Ramakrishnan, 2001,pp:30-35) . فتقديم الائتمان و الخدمات البنكية الأخرى عبر الإنترنت يجعل من السهل على العميل مقارنة أسعار الفائدة بين البنوك ، مما يتطلب ردة فعل سريعة من البنك للتغيرات في أسعار الفائدة في السوق .

ثانيا : المتغير التابع :عمليات البنوك

عمليات البنوك تمثل الأنشطة الرئيسة التي يمارسها البنك ، والتي تشمل أساساً قبول الودائع و منح القروض (Padhy & Padhy , 2002,pp:20-27) . ومع تطور عمل البنوك توسعت عملياتها لتشمل أنشطة أخرى متعددة مثل الكفالات ، الاعتمادات ، بطاقات الائتمان ، الاستشارات المالية ، و إدارة الموجودات .ولأغراض هذه الدراسة سيتم التعبير عن عمليات البنوك من خلال المتغيرات التالية :

1. حجم الودائع . وسيتم التعبير عنه من خلال قيمة ودائع العملاء .
2. حجم القروض . و سيتم التعبير عنه من خلال قيمة صافي التسهيلات الائتمانية المباشرة .
3. حجم الخدمات البنكية الأخرى . وسيتم التعبير عنه من خلال قيمة صافي إيراد العمولات .

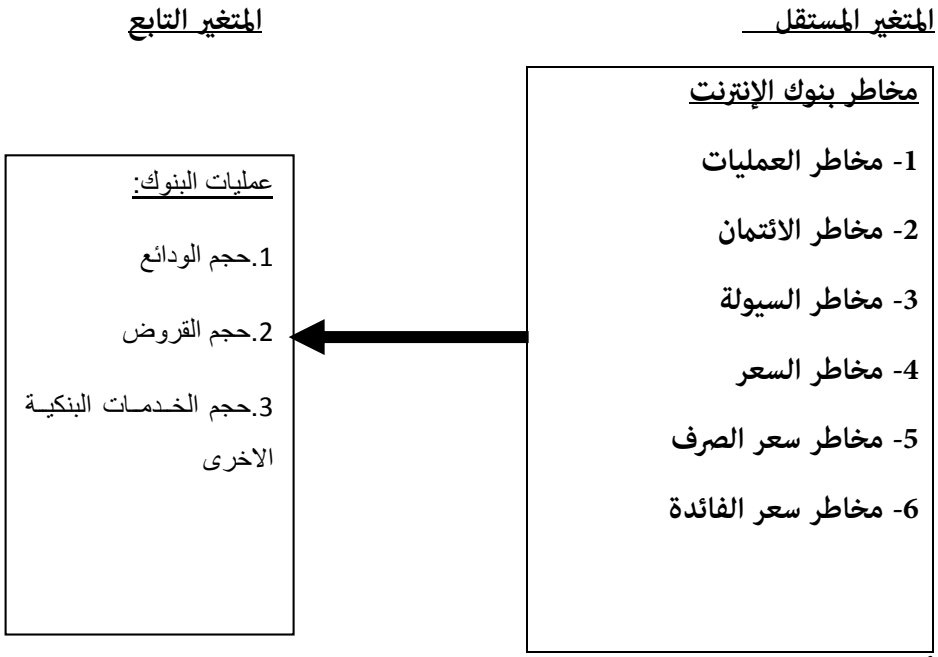
المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

نموذج الدراسة

يوضح الشكل (1-1) نموذج الدراسة و المتغيرات التي يتكون منها و العلاقات التي تربط هذه المتغيرات :

شكل (1-1)

نموذج الدراسة



أهمية الدراسة

إن الدراسات التي حاولت كشف أثر التكنولوجيا الحديثة في النواحي الاقتصادية هي كثيرة و متنوعة ، ولكن عند الحديث عن أثر التكنولوجيا الحديثة المطروحة من خلال خدمات القطاع المصرفي فهي محدودة وخاصة عند التطرق إلى القطاع المصرفي الأردني، فالعديد من الدراسات السابقة حاولت دراسة التحديات التي تواجه البنوك في تطبيقها لمفهوم بنوك الإنترنت، ولكن لم تبحث الدراسات السابقة في أثر مخاطر بنوك الإنترنت على عمليات البنوك .

و من هنا جاءت هذه الدراسة كمحاولة لكشف هذا الأثر لقناعة الباحث بأن تحديد أثر مخاطر بنوك الإنترنت على عمليات البنوك سيساعد البنوك في رسم السياسات المستقبلية و تحديد استراتيجياتها لتبني هذه التكنولوجيا الحديثة ،

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

كما سيساعد في تصميم إجراءات عمل للتعامل مع المخاطر المرتبطة ببنوك الإنترنت ، وبالتالي تعظيم المنفعة من استخدام البنوك لتكنولوجيا الإنترنت .

محددات الدراسة

تم تحديد الدراسة وفقاً الى ما يلي :

1. استبعاد البنوك الإسلامية من الدراسة و عددها (2) لأنها لا تتعامل بالفوائد البنكية و بالتالي لا تتعرض لمخاطر سعر الفائدة .
2. استبعاد البنك العربي من الدراسة لعدم إفصاح البنك عن إيضاحات البيانات المالية لفروع البنك العربي في الأردن .
3. استبعاد البنوك الأجنبية العاملة في الأردن وعددها (5) من الدراسة لأنها لا تنشر إيضاحات مستقلة عن بياناتها المالية .
4. عدم توافر دراسات عملية سابقة عن أثر تكنولوجيا الإنترنت و مخاطرها على عمليات البنوك على المستوى المحلي و العربي لحداثة الموضوع ، و اقتصار الدراسات السابقة على قضايا مرتبطة بعملية تبني استخدام تكنولوجيا الإنترنت في مجال تقديم الخدمات البنكية .
5. صعوبة القياس الكمي لبعض المخاطر المهمة المرتبطة بخدمات بنوك الانترنت مثل : مخاطر السمعة ، المخاطر السياسية ، المخاطر الإستراتيجية ، و مخاطر أمن المعلومات . وبالتالي فقد قام الباحث باستبعاد هذه المخاطر من نموذج الدراسة ، وتم الاكتفاء بتوضيح أثر هذه المخاطر من خلال الإطار النظري .
6. صعوبة عزل أثر تكنولوجيا الإنترنت على متغيرات الدراسة عن العوامل الأخرى المؤثرة على هذه المتغيرات ، حيث افترض الباحث أن الأثر المتحقق على متغيرات الدراسة هو مع ثبات العوامل الأخرى المؤثرة على هذه المتغيرات .
7. الخصائص المرتبطة بفترة الدراسة . حيث امتازت فترة الدراسة نسبياً بقصرها ، وهذا يعود إلى كون موضوع الدراسة حديثاً نسبياً ، فشيوع استخدام الإنترنت وانتشاره كان في أوائل التسعينيات ، أما استخدام الإنترنت من قبل البنوك لتقديم الخدمات البنكية للعملاء فقد بدأ مع نهاية التسعينيات استناداً إلى التقارير السنوية لجمعية البنوك الأردنية .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

أما في الأردن فإن الاستخدام الفعلي للإنترنت من قبل البنوك قد بدأ في العام 2005 م ، على الرغم أن عدداً قليلاً من البنوك في الأردن كانت تقدم خدمات استعلامية للعملاء من خلال المواقع الإلكترونية التي أنشأتها على شبكة الإنترنت في أواخر العام 2000 م. كما امتازت فترة الدراسة بتباين حجم أعمال البنوك العاملة في الأردن في تلك الفترة. وهذا التباين يعود في مجمله إلى الظروف السياسية التي سادت المنطقة على المستوى الإقليمي ، وانعكاسات هذه الظروف على الاقتصاد الأردني بشكل عام ، و على نشاط البنوك بشكل خاص . فالظروف السياسية و الاقتصادية التي واجهت دولة العراق بدءاً من ظروف احتلال الكويت و ما ترتب عليها من نتائج كفرض الحصار الاقتصادي و انتهاءً بالاحتلال العسكري للعراق عام 2003 ، وانعكاسات هذه الظروف على الاقتصاد الأردني من خلال التعويضات و الأموال التي دفعت للفلسطينيين و الأردنيين العاملين في الكويت ، و كذلك النظرة الى الأردن كمنفذ وحيد للبضائع والأموال العراقية ، وما ترتب عليه من تحويل للأموال العراقية خاصةً أموال القطاع الخاص الى الأردن ، و استخدام العقبة كمنفذ لاستيراد و تصدير البضائع من والى العراق . كل ذلك إضافةً إلى حالة عدم الاستقرار التي عاشها لبنان في السنوات الاخيرة ، أدى إلى انتقال مبالغ كبيرة من الأموال إلى الأردن . هذه الأموال التي انتقلت وبمبالغ ضخمة لجأت إلى البنوك الأردنية بحثاً عن الأمان ، وبهدف الاستثمار . و ترتب على هذه الحقائق حدوث طفرة كبيرة في نشاط البنوك ، حيث ازداد حجم عملياتها ، و نما حجم الإقراض خاصةً القروض العقارية . كما تزايد تعامل البنوك في السوق المالي الذي شهد بدوره طفرة كبيرة في حجم نشاطه . النتيجة الإجمالية لهذه التطورات انعكست من خلال زيادة حجم عمليات البنوك وارتفاع درجة المخاطرة المرتبطة بأعمالها .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

8. صعوبة احتساب مخاطر بنوك الإنترنت في الأردن بشكل نسبي . حيث حاول الباحث احتساب مخاطر بنوك الانترنت نسبة إلى حجم عمليات البنوك بهدف تحييد اثر حجم العمليات على هذه المخاطر . ولكن بسبب تزايد حجم عمليات البنوك خلال فترة الدراسة و للأسباب الواردة في البند 7 ، فقد اضطر إلى استخدام القيم المطلقة للمخاطر بدلاً من القيم النسبية ، حيث إن احتساب المخاطر بشكل نسبي قد أدى إلى حصول الباحث على قيم صغيرة جداً للمخاطر وغير مناسبة لأغراض التحليل الإحصائي للدراسة .

هيكل الدراسة

تتكون هذه الدراسة من خمسة فصول ، و ملحقين . وفيما يلي استعراض لأهم مكونات الفصول الخمسة لهذه الدراسة :

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الفصل الأول

يشكل الفصل الأول مقدمة الدراسة ، وفيه تمهيد يوضح خلفية الدراسة و مشكلتها ، و عناصر مشكلة الدراسة و أهميتها . كما يشمل الفصل الأول تحديداً لفرضيات الدراسة التي سيتم اختبارها ، و شرحاً مفصلاً لنموذج و متغيرات الدراسة ، والتعريفات الإجرائية التي استخدمت خلال الدراسة . وفي نهاية الفصل توضيح لأهداف الدراسة و محدداتها .

1. **الفصل الثاني**

يشكل الفصل الثاني الإطار النظري الذي قامت عليه هذه الدراسة . و يتكون هذا الفصل من خمسة أجزاء رئيسة ، تفصيلها كما يلي :

- **المبحث الاول : عمليات البنوك . يشمل هذا الجزء تعريفاً بعمليات البنوك و تطورها ، إضافةً إلى فقرة توضح تطور البنوك و النظام النقدي في الأردن . كما يشمل الفصل شرحاً لعمليات البنوك .**
- **المبحث الثاني : البنوك الإلكترونية . يتناول هذا الفصل مفهوم البنوك الإلكترونية بشيءٍ من التفصيل . حيث يشمل هذا الجزء توضيحاً لتطور البنوك الإلكترونية ، وتوضيحاً لمزايا استخدام القنوات الإلكترونية في العمل البنكي ، و أهم متطلبات و أشكال البنوك الإلكترونية ، والخصائص الأساسية لخدمات البنوك الإلكترونية .وفي نهاية هذا الجزء توضيح لأهم مبادئ إدارة المخاطر المرتبطة بالبنوك الإلكترونية .**
- **المبحث الثالث : بنوك الإنترنت . يشمل هذا الجزء توضيحاً لمفهوم بنوك الإنترنت ، وأشكال بنوك الإنترنت ، و كذلك توضيحاً لمعايير اختيار البنوك لمواقعها الإلكترونية ، و معايير تقييم هذه المواقع . وفي نهاية هذا الجزء شرح موجز لدوافع التوجه نحو بنوك الإنترنت ، و أهم الخدمات التي تندرج تحت خدمات بنوك الإنترنت .**
- **المبحث الرابع : مخاطر البنوك . يشمل هذا الفصل شرحاً لمفهوم المخاطر ، و أنواع المخاطر المرتبطة بأعمال البنوك . وكذلك شرحاً لمفهوم مخاطر بنوك الإنترنت ، وبعض القضايا و المفاهيم المرتبطة به.**

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

المبحث الخامس : الدراسات ذات الصلة . يشمل هذا الجزء استعراضاً لأهم الدراسات السابقة التي أجريت حول موضوع بنوك الإنترنت ، واهم النتائج التي توصلت إليها . كما يوضح هذا الجزء أهمية هذه الدراسة وما يميزها عن الدراسات السابقة .

2. الفصل الثالث

يوضح الفصل الثالث الطريقة والإجراءات التي استخدمها الباحث في هذه الدراسة . حيث يشمل هذا الفصل وصفاً لمجتمع و عينة الدراسة ، و كلك منهجية الدراسة و طرق القياس التي استخدمها الباحث .

3. الفصل الرابع

يتضمن الفصل الرابع تحليلاً لبيانات الدراسة ، و اختبار الفرضيات التي قامت عليها .

4. الفصل الخامس

يشكل الفصل الخامس الفصل الأخير من هذه الدراسة ، حيث يلخص فيه الباحث أهم النتائج التي توصل إليها ، و يقدم بعض التوصيات التي تتناسب مع ما توصل إليه من نتائج .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات ذات الصلة

المبحث الأول : عمليات البنوك

أولاً : نشأة و تطور البنوك في الأردن

يرجع وجود البنوك في الأردن إلى عام 1925 ميلادي حيث بدأ البنك العثماني - والذي عرف فيما بعد باسم بنك (غرندليز) - بممارسة أعماله . و قد كان البنك العربي الذي تأسس عام 1930 ميلادي في القدس و نقل مركزه الرئيس إلى عمان بعد أحداث عام 1948 هو أول البنوك الوطنية ، تلاه تأسيس البنك الأهلي الأردني عام 1956 ميلادي ، و بنك القاهرة عمان عام 1960 ميلادي . كما شهدت فترة الأربعينيات و الخمسينيات دخول أربعة بنوك غير أردنية للعمل في الأردن هي : البنك البريطاني للشرق الأوسط (HSPC حالياً) ، والبنك العقاري العربي المصري ، ومصرف الرافدين ، و بنك انترا الذي توقف عن العمل عام 1966 بسبب توقف البنك الأم في بيروت عن العمل . وبعد ذلك توالى افتتاح عدد من البنوك المحلية و الأجنبية ، فيما خرج من السوق عدد أخر من البنوك إما بسبب سوء الإدارة و تعثر الأعمال ، أو بسبب تعثر البنوك الأم بالنسبة للبنوك الأجنبية (الحوراني ، 1978) . و حالياً يتكون جهاز البنوك في الأردن من (23) بنكاً ، منها سبعة بنوك أجنبية (البنك المركزي الأردني ، دليل البنوك 2008) .

ثانياً : التطور التاريخي للسلطة النقدية في الأردن

خلال الفترة مابين الحرب العالمية الأولى و الحرب العالمية الثانية (من العام 1918 و حتى العام 1945) ، كانت النظم النقدية في الدول العربية تتبع تبعية كاملة للدول الاستعمارية . وفيما يتعلق بالأردن و فلسطين فقد كانت التبعية النقدية لبريطانيا ، فقبل العام 1927 كانت العملة السائدة في التداول هي الجنيه الإسترليني إضافةً إلى النقد الورقي المصري . أما بعد العام 1927 و حتى العام 1945 فقد تم تداول الجنيه الفلسطيني في كلٍ من الأردن و فلسطين ،

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

حيث كان الجنيه الفلسطيني يصدر من خلال (لجنة عملة) مركزها (لندن) و تديرها هيئة يؤلفها وزير المستعمرات البريطاني . و كان يتم تغطية العملة في كلا البلدين بموجودات من الجنيه الإسترليني ، واستمر العمل بهذا النظام النقدي في فلسطين حتى العام 1948 ، وفي الأردن حتى العام 1950 (السيد علي ،1986 ،ص ص:65-95) .

في العام 1950 تم إصدار الدينار الأردني و الذي وضع في التداول كبديل للجنيه الفلسطيني ، وفي نفس العام تم تأسيس (مجلس النقد الأردني) الذي كانت مهمته مقتصرة على إصدار النقد و المحافظة على استقراره و إدارة غطائه ، و بقي الجنيه الإسترليني يستعمل في تغطية الدينار الأردني المصدر (السيد علي ،1986 ،ص ص:65-95) .

مع تطور النشاط البنكي في الأردن بعد العام 1950 و النمو الاقتصادي فيه ، بدأ التفكير بإنشاء بنك مركزي لتنظيم الائتمان و تولي إصدار العملة و الحفاظ على ثبات قيمتها ، وإدارة عملية تغطية العملة المصدرة إضافةً إلى الإشراف على جهاز البنوك و العمل كبنك للحكومة . فصدر في عام 1959 قانون البنك المركزي الأردني و الذي تم تعديله مرات عديدة لاحقاً . وفي أواخر العام 1963 بدأت الحكومة الأردنية بتنفيذ قانون البنك المركزي الأردني ، و في نهاية العام 1964 حولت إليه مهام (مجلس النقد الأردني) ، ليصبح البنك المركزي الأردني هو الممثل للسلطة النقدية في الأردن (السيد علي ،1986 ،ص ص:65-95) .

وفي العام 1971 عدل (قانون البنك المركزي الأردني) لينص بشكل أكثر وضوحاً على واجبات البنك المركزي و صلاحياته في الرقابة على الجهاز النقدي و جهاز البنوك في الأردن . كما أعطى التعديل مرونة أكبر للسلطة النقدية و خفض من ارتباط الدينار الأردني بالجنيه الإسترليني ، حيث أصبح غطاء النقد يتكون من الذهب و العملات الأجنبية المختلفة و السندات الحكومية الأجنبية ، بالإضافة إلى سندات الحكومة الأردنية و سندات المؤسسات الأردنية العامة (السيد علي ،1986 ،ص ص:65-95) .

أما مرحلة السبعينات من القرن الماضي فقد تميزت بزيادة عدد البنوك التجارية في الأردن ، و ظهور العديد من البنوك المتخصصة ، و نمو ودائع البنوك خلال تلك الفترة ، و زيادة حجم الائتمان الممنوح من قبل البنوك . هذه التغيرات دفعت نحو ضرورة إجراء تعديل على قانون البنك المركزي لمنحه دوراً أكبر في المحافظة على استقرار و سلامة البنوك العاملة ، فتم تعديل القانون عام 1975

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

و كانت أهم التعديلات رفع رأسمال البنوك المرخصة ، و رفع الحد الأدنى لنسب السيولة القانونية ، و تخفيض سقوف الائتمان ، ومنح استثناءات على حدود الائتمان الممنوحة لقطاعات إنتاجية معينة بهدف تشجيع البنوك على تمويل المشاريع التنموية (السيد علي ،1986 ،ص ص:105-107) .

و إلى جانب البنوك المرخصة و مؤسسات الإقراض المتخصصة التي يشرف على أعمالها البنك المركزي ، فقد ظهرت في الأردن مجموعة من المؤسسات المالية غير البنكية ، والتي أنشئت بهدف حشد و تجميع المدخرات المحلية ومن أمثلتها : مؤسسة الضمان الاجتماعي ، و مؤسسة تنمية أموال الأيتام ، و صندوق توفير البريد ، و صندوق التنمية و التشغيل ، و المؤسسة الأردنية للاستثمار . هذا بالإضافة إلى انتشار العديد من شركات التمويل التأجيري و شركات التأمين (عبدالله و طراد ، 2006،ص ص:19- 36) .

لم يقتصر تطور قطاع البنوك و القطاع المالي في الأردن على النمو الكمي ، من حيث زيادة عدد المؤسسات و نمو حجم الودائع و نمو حجم القروض فحسب ، بل حدث تحسن نوعي تمثل في إنشاء مؤسسات جديدة يكمل عملها عمل المؤسسات القائمة ، و لعل أبرز التطورات النوعية تمثل بإنشاء بورصة عمان للأوراق المالية بداية عام 1978 ميلادي (البنك المركزي الأردني ، التقرير السنوي 2002) . و كذلك أسهم البنك المركزي في العقود الأخيرة بإنشاء مجموعة من المؤسسات المكملة لأعمال السلطة النقدية مثل : الشركة الأردنية لضمان القروض ، و مؤسسة ضمان الودائع ، والشركة الأردنية لإعادة تمويل الرهن العقاري (عبدالله و طراد ، 2006،ص ص:19-36) .

كل هذه التطورات على مستوى المؤسسات كماً و نوعاً ، أدى إلى تطور الأدوات النقدية و المالية المتاحة للسلطة النقدية و السلطة المالية ، فظهرت أدوات نقدية و مالية جديدة مثل سندات التنمية ، وسندات الخزينة ، و إسناد القروض ، و شهادات الإيداع ، و غيرها من الأدوات الحديثة والتي أسهمت في تدعيم دور كلٍ من السلطة النقدية و السلطة المالية في الأردن(عبدالله و طراد ، 2006،ص ص:19-36) .

ثالثاً :عمليات البنوك في الأردن

تمارس البنوك في الأردن بشكل عام جميع العمليات البنكية المعروفة و الممارسة من قبل البنوك حول العالم . و كما تمت الإشارة في فقرات سابقة بأن قانون البنوك في الأردن قد عرف البنك بأنه المؤسسة التي يرخص لها

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ممارسة أعمال البنوك ، فقد حدد القانون نفسه هذه الأعمال المرخص للبنوك ممارستها في الأردن . وهذه الأعمال تتمثل بقبول الودائع من الجمهور و استخدامها بصورة كلية أو جزئية لمنح الائتمان و أي أعمال أخرى يقرر البنك المركزي الأردني اعتبارها أعمال بنوك بموجب أوامر يصدرها لهذه الغاية (قانون البنوك لسنة 2000) .

و لغرض حصر هذه الأعمال و توضيحها بشكل دقيق فقد حددت المادة 37 من قانون البنوك في الأردن لسنة 2000 أعمال البنوك المرخص للبنوك في الأردن ممارستها . و فيما يلي استعراض موجز لأهم هذه الأعمال و التي تشكل حدود أو مجال عمليات البنوك في الأردن (قانون البنوك لسنة 2000) :

1. قبول الودائع بمختلف أشكالها .
2. منح الائتمان بجميع أنواعه بما في ذلك تمويل العمليات التجارية .
3. تقديم خدمات الدفع و التحصيل .
4. إصدار أدوات الدفع بما في ذلك السحوبات البنكية ، و بطاقات الدفع ، و بطاقات الائتمان ، و الشيكات السياحية و إدارتها .
5. التعامل بأدوات السوق النقدي ، و بأدوات سوق رأس المال بيعاً و شراءً سواء لحساب البنك أو لحساب عملائه .
6. شراء الديون و بيعها سواء بحق الرجوع أو بدونه .
7. التمويل بطريقة التأجير .
8. التعامل بالعملات الأجنبية في أسواق الصرف الآنية و الآجلة .
9. إدارة إصدارات الأوراق المالية أو التعهد بتغطيتها و توزيعها و التعامل بها .
10. تقديم الخدمات الإدارية و الاستشارية للمحافظ الاستثمارية ، وتقديم خدمات أمين الاستثمار و يشمل ذلك إدارة الأموال و استثمارها لحساب الغير .
11. عمليات الإدارة و الحفظ الأمين للأوراق المالية و الأشياء الثمينة .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

12. تقديم خدمات الوكيل أو المستشار المالي .

13. أي أنشطة أخرى تتعلق بأعمال البنوك يوافق عليها البنك المركزي بموجب أوامر خاصة يصدرها لهذه الغاية .

المبحث الثاني : البنوك الإلكترونية

اولاً : مفهوم البنوك الإلكترونية

تعرف البنوك الإلكترونية E-Banking بأنها عملية إيصال الخدمات والمنتجات البنكية التقليدية و الحديثة بشكل مباشر إلى العملاء من خلال قنوات اتصال إلكترونية تفاعلية Electronic Interactive Channels (Comptroller Handbook Banking, 1999) ،كما تعرف البنوك الإلكترونية بأنها هي العملية التي تسمح لعميل البنك بأداء عملية مالية باستخدام وسيلة إلكترونية ، و مثالها استخدام أجهزة الصراف الآلي (ATMs) ، و البطاقات المدينة Debt Cards ، و الحوالات المالية الإلكترونية (Lee,2000,p.74) .

و تعرف البنوك الإلكترونية أيضاً بأنها استخدام وسائل إلكترونية لايصال الخدمات البنكية التقليدية ، وبالتالي الهدف من البنوك الإلكترونية هو تسهيل تقديم الخدمات البنكية من خلال جعل العمليات البنكية أقل كلفة ،أسرع ،وأكثر أمناً (Fullenkamp & Nasouli , 2004,p.214) .

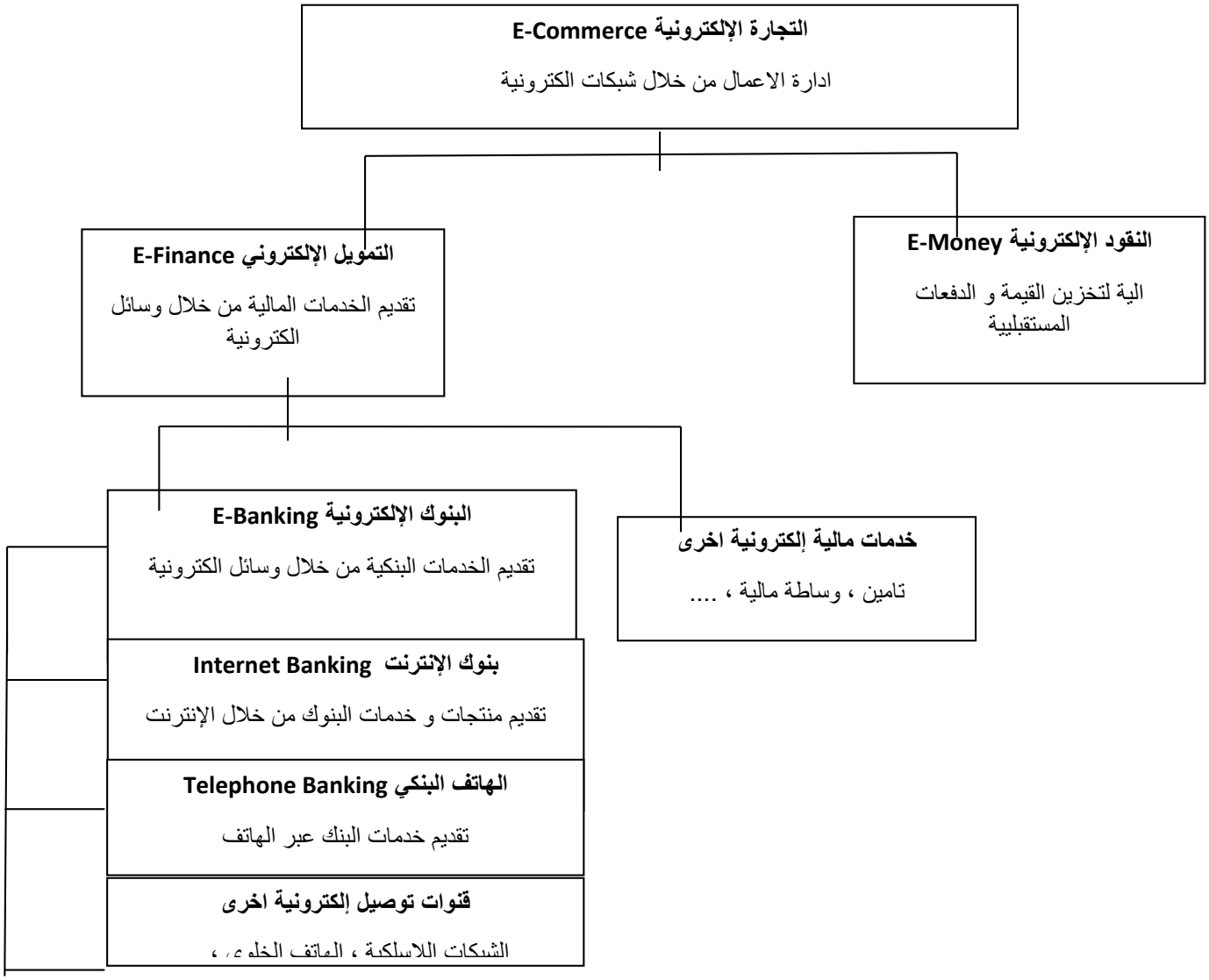
كما تعرف البنوك الإلكترونية بأنها استعمال قنوات إلكترونية E-Channels لإيصال الخدمات والمنتجات البنكية ، و هي جزء من التمويل الإلكتروني (Shaechter, 2002,pp:3-28) .

من استعراض التعاريف المختلفة لمفهوم البنوك الإلكترونية ، نلاحظ أنها تجمع على تقديم الخدمات البنكية من خلال وسيلة إلكترونية . الشكل (2-1) يوضح مفهوم البنوك الإلكترونية والعلاقات التي تربطه بالمفاهيم ذات العلاقة و خاصةً مفهوم بنوك الإنترنت حيث يعتبر مفهوم بنوك الإنترنت واحداً من المفاهيم التي تطورت من مفهوم البنوك الإلكترونية:

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

شكل (2-1)

مفهوم البنوك الإكترونية



المصدر : Nsouli,Saleh & Schaechter, Challenges of the E-Banking Revelution, Finance & Development Magazine (IMF),sep2002,vol139no3

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ثانياً : ظهور و تطور البنوك الإلكترونية

بداية تطبيق البنوك الإلكترونية ظهر في عام 1969 ميلادي عندما قام بنكChemical Bank بوضع جهاز لتوزيع النقود في فرعه بمدينة Queens في ولاية نيويورك ، و بشكل متتالٍ قامت مجموعة من البنوك بتقليد هذه التجربة ، ومن ثم ظهرت أنواع مختلفة من خدمات البنوك الإلكترونية مثل البطاقات الذكية Smart Cards ، وتطورت غيرها مع مرور الوقت كما حدث مع موزع النقود الذي تطور الى ما يعرف الآن بأجهزة الصراف الآلي ATMs (Drennan,2003,pp:3-12) .

مع بداية التسعينات أفادت خدمات البنوك الإلكترونية من إبداع تكنولوجي جديد ، وهو انتشار استخدام الإنترنت . فتم تسخير الإنترنت لتحسين تطبيق الخدمات الإلكترونية للبنوك ، مما أدى إلى تطوير قدرة العميل على إدارة المعلومات . كذلك أسهم استخدام الإنترنت في تسجيل و إجراء العمليات البنكية إلكترونياً في رفع كفاءة الخدمات الإلكترونية للبنوك و تحديداً خدمات الصراف الآلي ، و البطاقات الإلكترونية (المدينة و الدائنة) ، والحوالات المالية الإلكترونية. وبالتالي أسهم ظهور و انتشار استخدام الإنترنت بشكل قوي بعملية نضوج الخدمات البنكية الإلكترونية (Drennan,2003,pp:1-3) .

ثالثاً : وسائل الحصول على خدمات البنوك الإلكترونية

البنوك الإلكترونية تتضمن نظم تقنية تمكن عملاء البنوك سواء الأفراد أو المؤسسات من الوصول إلى حساباتهم ، و تنفيذ عمليات معينة ، و الحصول على معلومات حول الخدمات و المنتجات المالية التي تقدمها البنوك من خلال شبكات اتصال Networks عامة و خاصة بما فيها شبكة الإنترنت .

عملاء البنوك يمكن أن يحصلوا على خدمات البنوك الإلكترونية من خلال استخدام وسائل أو قنوات إلكترونية ذكية Intelligent Electronic Devices ، و من أمثلة هذه الوسائل (Shaechter, 2002,pp:3-28) :

- **الكمبيوتر الشخصي Personal Computer (PC)**
- **أدوات المساعدة الرقمية الشخصية Personal Digital Assistance (PDA)**
- **أجهزة الصراف الآلي Automated Teller Machines (ATMs)**

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

شبكة الإنترنت Internet

- شبكات الاتصال غيرالسلكية Wireless Communication Networks
- الهاتف البنكي Telephone Banking

رابعاً :مزايا استخدام قنوات إلكترونية لتوصيل الخدمات البنكية

يحقق استخدام وسائل أو قنوات إلكترونية لتوصيل الخدمات البنكية العديد من المزايا للبنوك التي تقدم خدمات البنوك الإلكترونية ، لعل من أهم هذه المزايا (Schaechter,2002) :

- زيادة الشفافية و زيادة المنافسة بين البنوك .
- تخفيض تكاليف العمليات ، ورفع كفاءة البنوك في تقديم الخدمات للعملاء .
- خلق أسواق جديدة ، و توسيع الرقعة الجغرافية لخدمات البنوك .
- خلق منتجات بنكية جديدة New Products ` .
- تسهيل أداء البنك لعملياته وأنشطته Ease of Activities .

خامساً : متطلبات البنوك الإلكترونية

تختلف نظم البنوك الإلكترونية في البنوك و المؤسسات المالية من حيث شكل و ترتيب استخدامها اعتماداً على مجموعة من العوامل . فبعض البنوك تعتمد على تطوير هذه النظم من خلال قدراتها الذاتية بإنشاء دوائر تقنية خاصة تابعة للبنك ، لكن غالبية البنوك تعتمد على أطراف خارجية متخصصة في النظم الإلكترونية لتجهيز و تزويد البنك بالتطبيقات الالكترونية التي يحتاجها . ومن أمثلة الأطراف الخارجية التي يمكن أن تزود البنوك بخدمات و تطبيقات مرتبطة بالبنوك الإلكترونية (SCN Education B.V,2001,PP:2-36) :

- مؤسسات مالية ذات خبرات و إمكانات مميزة في مجال البنوك الإلكترونية.
- مزودي خدمات الإنترنت Internet Providers .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

منتجي برمجيات البنوك الالكترونية E-Banking Software's Vendors .

- مزودي خدمات إدارة الأمن Managed Security Services Providers .

في جميع الأحوال يجب على البنوك عند تجهيز النظم الالكترونية اللازمة لتقديم الخدمات الإلكترونية أن تأخذ بعين الاعتبار مجموعة من العوامل المؤثرة في تطبيقها لنظم البنوك الإلكترونية ، سواء اعتمدت في تطويرها على قدراتها الذاتية او على أطراف خارجية ، و أهم هذه العوامل (SCN Education B.V,2001,PP:2-36) :

- الأهداف الاستراتيجية لخدمات البنوك الإلكترونية.
- مجال و حدود و درجة التعقيد للمعدات و النظم و الأنشطة اللازمة لتطبيق نظم الخدمات الإلكترونية.
- الخبرات التكنولوجية المتراكمة لدى البنك و لدى الأطراف الخارجية التي ستزود البنك بنظم الخدمات الإلكترونية.
- متطلبات القابة الداخلية و الأمن اللازمة لتطبيق نظم البنوك الإلكترونية.

سادساً : المتطلبات التقنية لنظم البنوك الإلكترونية

تعتمد نظم البنوك الإلكترونية بشكل عام على مجموعة من المتطلبات التقنية او المكونات ، و التي يجب توافرها لتمكين البنك من تقديم خدمات البنوك الإلكترونية ، ومن أهم هذه المتطلبات (SCN Education B.V,2001,PP:2-36) :

- تصميم و إدارة موقع البنك الإلكتروني Website Design & Hosting
- نظم كشف الانتهاك او الاقتحام للشبكة Intrusion Detection Systems IDS .
- إدارة الشبكة الداخلية للبنك Network Administration .
- إدارة أمن الشبكة و المعلومات Security Management .
- خادم مزود للخدمات البنكية الإلكترونية E-Banking Server .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

خادم مزود للخدمات البنكية المقدمة عبر الإنترنت Internet Banking Server .

- خوادم للشبكات الداخلية للبنك Internal Network Servers .
- برمجيات خاصة لتطبيق خدمات التجارة الإلكترونية E-Commerce Applications .
- نظم معالجة للخدمات الأساسية Core Processing Systems .
- خدمات دعم البرمجيات Programming Support .
- نظم دعم القرارات المؤتمتة Automated Decision Systems .

هذه المتطلبات و المكونات السابقة الذكر تعمل معاً لتمكين البنك من تقديم خدمات البنوك الإلكترونية ، و كل جزء من هذه المكونات يمثل وسيلة رقابة تسهم في زيادة أمن الخدمات البنكية الإلكترونية (SCN Education B.V,2001,PP:2-36) .

سابعاً : أشكال تقديم خدمات البنوك الإلكترونية

يمكن أن تقدم البنوك خدماتها الإلكترونية بتبني طريقة من الطريقتين التاليتين (Shaechter,2002,P.18) :

1. دمج الخدمات الإلكترونية مع الخدمات التقليدية التي تقدمها البنوك للعملاء . وهنا تقدم الخدمات الإلكترونية من قبل البنك و فروعه القائمة ، و دون تخصيص فروع او نقاط جغرافية لتقديم الخدمات الإلكترونية ، أي دون فصل تقديم الخدمات الإلكترونية عن تقديم الخدمات التقليدية من حيث موقع و مكان تقديم الخدمات البنكية .
2. تقديم الخدمات البنكية الإلكترونية من خلال قنوات إيصال إلكترونية دون الحاجة الى وجود مادي لفرع او موقع البنك . و هنا تسمى البنوك التي تستخدم هذه الطريقة لتقديم خدماتها الإلكترونية بالبنوك الافتراضية Virtual Banks ، او البنوك بدون فروع Branchless Banks ، او بنوك الإنترنت فقط Internet Only Banks . وهذه البنوك يمكن تاسيسها بواحدة من الطرق الثلاث التالية :

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

تاسيس بنك افتراضي Virtual Banks مستقل و جديد ، من خلال الحصول على تصريح او ترخيص من السلطات النقدية لتأسيسه .

- يمكن أن تقوم البنوك القائمة بإنشاء بنوك افتراضية كوحدة مستقلة ، أو بنك مستقل كجزء من البنك الأم .

- الطريقة الثالثة وهي أقل انتشاراً بأن يتم تحويل بنك تقليدي بشكل كامل الى بنك افتراضي .

ثامناً : الخصائص الاساسية لخدمات البنوك الإلكترونية

تمتاز خدمات البنوك الإلكترونية بمجموعة من الخصائص ، والتي تشكل تحديات أساسية تواجه البنك لإدارة مخاطر الخدمات الالكترونية .هذه الخصائص ربما لا تخلق مخاطر جديدة ، ولكنها تزيد من درجة بعض المخاطر التقليدية المرتبطة بأنشطة البنوك (خاصةً مخاطر العمليات ، و المخاطر الاستراتيجية ، و المخاطر القانونية ، و مخاطر السمعة) مما يؤثر على إجمالي المخاطر Risk Profile التي تواجهها البنوك (Kondabagil,2007,P.19) .

خصائص خدمات البنوك الإلكترونية الأساسية يمكن حصرها بالخصائص التالية (Basel Committee, 2003) :

1. الاعتماد على التكنولوجيا لتقديم الخدمات البنكية ، و سرعة التغير غير المسبوقة المرتبطة بكلٍ من الإبداعات التكنولوجية ، و تقديم الخدمات للعملاء .

كانت التطبيقات الجديدة و المبتكرة المرتبطة بأعمال البنوك تنفذ سابقاً خلال فترة زمنية طويلة ، و بعد أن تخضع إلى العديد من الاختبارات والتجارب قبل أن يتم اعتمادها من قبل البنوك . ولكن البنوك تواجه اليوم ضغوطاً تنافسية كبيرة تجبرها على تبني التطبيقات و الابتكارات الجديدة المرتبطة بأعمالها خلال فترة زمنية أقصر مما كان الحال عليه سابقاً . هذا الوضع التنافسي الذي تواجهه البنوك في مجال تبني الابتكارات الجديدة ، يضع إدارات البنوك أمام تحدٍ مهم من حيث ضرورة تبني سياسات و إجراءات مناسبة لتقييم و تحليل المخاطر المرتبطة بخدماتها الإلكترونية ، و ضرورة مراجعة نظم الأمن و الحماية المعتمدة قبل تبني التطبيقات و الابتكارات الجديدة في مجال خدمات البنوك الإلكترونية و بنوك الإنترنت .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

طبيعة الشبكات الإلكترونية المفتوحة من حيث تواجدها و توافرها بشكل دائم ، وفي جميع الأوقات و الأماكن و على مستوى العالم .

تعتبر شبكة الانترنت شبكة عالمية ، وهي تتميز بالتواجد الدائم Ubiquitous Nature ، حيث تمثل شبكة مفتوحة Open Network يمكن الوصول إليها على مدار الساعة ، ومن أي مكان في العالم ، وباستخدام وسائل إلكترونية سريعة الربط بالشبكة وأحياناً وسائل غير سلكية .

هذه الطبيعة لشبكة الإنترنت تتطلب من البنوك الاهتمام و التأكيد على وسائل الرقابة و الأمن . وتحديداً على البنوك التي تقدم خدمات البنوك الإلكترونية ، و خدمات بنوك الإنترنت الاهتمام بوسائل كشف هويات العملاء المستخدمين ، ووسائل حماية سرية و خصوصية المعلومات ، و كذلك ضبط معايير و إجراءات التدقيق المستخدمة على هذه الوسائل .

2. ضرورة تكامل و ترابط التطبيقات المستخدمة في تقديم خدمات البنوك الإلكترونية مع نظم الكمبيوتر المستخدمة من قبل البنوك .

يجب أن تتكامل التطبيقات المستخدمة من خلال مواقع البنوك الإلكترونية و تتناسق بشكل كبير ، و بقدر الإمكان مع النظم الكمبيوترية والإلكترونية التي يستخدمها البنك في عملياته المختلفة ، و ذلك بهدف توحيد طرق المعالجة الإلكترونية لعمليات البنوك . فتوحيد طرق المعالجة الإلكترونية لعمليات البنوك يعتبر متطلباً ضرورياً لتقليل فرص حدوث أو وقوع الأخطاء البشرية ، و كذلك لتقليل فرص الغش و الخداع المرتبطة بالمعالجة اليدوية للعمليات . وعليه فان التحدي الذي تواجهه البنوك لايجاد هذا التوحيد في طرق المعالجة يتطلب منها الاعتماد على نظم معالجة إلكترونية مصممة بشكل متقن و مدروس لتؤدي الغرض المتوقع منها .

3. اعتماد البنوك على أطراف خارجية لتزويدها بالتكنولوجيا الضرورية لتطبيق و تقديم خدمات البنوك الإلكترونية.

يزيد تقديم خدمات البنوك الإلكترونية من اعتماد البنوك على تكنولوجيا المعلومات Information Technology ، وبالتالي يزيد من درجة التعقيد التقني Technical Complexity للعديد من عملياتها ، مما يؤدي الى بروز قضايا الأمن Security Issues

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

التي ترافق تطبيق هذه العمليات . وبالتالي يزيد من توجه البنوك نحو ترتيبات معينة مثل الشراكة Partnerships ، و الدخول في تحالفات Alliances مع أطراف خارجية لتزويدها بخدمات معينة . ومن أمثلة هذه الأطراف الخارجية : الشركات المزودة لخدمات الإنترنت ، و شركات الاتصالات ، و شركات أخرى تنتج و تتعامل بالابتكارات التكنولوجية .

4. نقص و ضعف متطلبات التقرير .

تمتاز خدمات البنوك الإلكترونية بنقص ، او ضعف متطلبات التقرير Reporting Requirements مقارنةً بخدمات و عمليات البنوك التقليدية . و هذا النقص يرجع الى النقص في القوانين و التشريعات المنظمة لعمليات البنوك الإلكترونية ، و هو يشكل تحدياً مهماً أمام الجهات الرقابية و التشريعية المنظمة لأعمال البنوك .

تاسعاً : خدمات البنوك الإلكترونية الداعمة

إضافةالى الخدمات التقليدية التي تقدمها البنوك لعملائها عبر الوسائل الالكترونية ، فقد أسهمت التطورات في مجال البنوك الإلكترونية في ظهور مجموعة جديدة من الخدمات البنكية الإلكترونية والتي تصنف كخدمات إلكترونية داعمة Supporting Services . و هذه الخدمات تقدمها البنوك لعملائها عبر مواقعها على شبكة الإنترنت كنوع من الدعم للأنشطة التجارية للعملاء ، أهم هذه الخدمات الداعمة (Hanson & Kalyanam, 2006,PP:24-32) :

- خدمة الربط بمواقع مختلفة Web Linking
- خدمة تجميع الحساب Account Aggregation
- خدمة التوثيق الإلكتروني Electronic Authentication
- خدمة إدارة المواقع الإلكترونية Website Hosting
- خدمات الدفع الإلكترونية الخاصة بالتجارة الإلكترونية E-Commerce Electronic Payments
- خدمة البنوك الإلكترونية غير السلكية Wireless E-Banking

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

و فيما يلي شرح تفصيلي لمفهوم هذه الخدمات التي تطورت عن تطبيق البنوك للخدمات الإلكترونية ، و توضيح لأهم المخاطر المرتبطة بها ، و متطلبات التعامل معها .

خدمة الربط بمواقع مختلفة

معظم البنوك لديها مواقع إلكترونية على الشبكة العالمية World Wide Web ، بعض هذه المواقع معلوماتي Informational ، و البعض الاخر تبادلي Transactional . الموقع التبادلي يمكن العملاء من أداء عمليات مالية و بنكية مختلفة مثل دفع الفواتير ، و تحويل الأموال .

بشكل عام كل موقع إلكتروني يحتوي على روابط للموقع Web links . و الرابط Link هو عبارة عن كلمة او صورة يراها المستخدم على صفحة الموقع الخاص بالبنك ، ومن خلال هذا الرابط يمكن نقل المستخدم الى موقع فرعي داخل الموقع الرئيس للبنك ، او نقله بشكل كامل الى موقع آخر لمؤسسة أخرى و بسهولة تامة .

روابط المواقع Web Links تعتبر وسائل مقبولة و مرغوبة عند تصميم المواقع الإلكترونية ، الا أن استخدامها يمكن أن يترتب عليه مخاطر معينة . بشكل عام الخطر الرئيس من استخدام روابط المواقع الإلكترونية هو تعرض المستخدم للارتباك و عدم القدرة على تحديد او تمييز الموقع الذي يستخدمه ، ومن المسؤول عن المعلومات و الخدمات المعروضة على الموقع الذي دخل اليه عبر الرابط . أي أن الإكثار من استخدام الروابط قد يؤدي الى تداخل المواقع الإلكترونية ووقوع المستخدم في حيرة حول هوية المزود للمعلومات و الخدمات التي وصل إليها عبر الروابط الإلكترونية المتعددة .

هذه المخاطر يجب أن تؤخذ بعين الاعتبار من قبل الإدارة عند تصميم الموقع الإلكتروني للبنك ، سواء تم تصميم الموقع بالاعتماد على إمكانات داخلية لدى البنك ، او بالاعتماد على طرف خارجي .

خدمة تجميع الحساب

يقصد بخدمة تجميع الحساب Account Aggregation Service تجميع المعلومات من مواقع إلكترونية متعددة ، وتقديمها للعميل المستخدم بشكل منسق و معالج ، وفي بعض الحالات يمكن للعميل أن يقوم بترتيب و معالجة المعلومات المجمعة بنفسه .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

المعلومات المجمعة من خلال هذه الخدمة يمكن أن تتراوح ما بين معلومات عامة متوافرة للجميع ، إلى معلومات خاصة بحسابات العميل و العمليات البنكية و المالية التي يقوم بها .

تعمل خدمة تجميع الحساب على تحسين استخدام العميل للمعلومات المتاحة له إلكترونياً ، و ذلك من خلال تجنيبه الدخول الى أكثر من موقع إلكتروني او استعمال أكثر من وسيلة إلكترونية للحصول على المعلومات التي يحتاجها .

تتطلب خدمة تجميع الحساب أحياناً تزويد المستخدم برمز تعريف User Name و كلمة مرور Password حتى يتمكن من الدخول Sign In و الإفادة من هذه الخدمة التي يوفرها له بنكه عبر الموقع الإلكتروني .

المخاطر المرتبطة بخدمة تجميع الحساب ، والتي يجب أن تراعى من قبل البنك المزود لهذه الخدمة ، تنحصر بثلاث قضايا أساسية هي :

- توفير الحماية لرموز التعريف و كلمات المرور الخاصة بالعملاء المستخدين لهذه الخدمة ، وذلك لضمان سرية معلومات العميل و لمنع أي نشاط أو استخدام لهذه الرموز و كلمات المرور من قبل أشخاص غير مخولين باستخدامها .

- تحديد و توضيح الالتزامات المترتبة على العميل المستخدم لهذه الخدمة في حالة تفويضه لشخص آخر باستخدام رمز التعريف الشخصي و كلمة المرور الخاصة فيه .

- ضرورة ضمان دقة ، و اكتمال ، وتناسق ، وصحة المعلومات المجمعة من المواقع الأخرى ، بما في ذلك الالتزام بمتطلبات و معايير الإفصاح و كشف المعلومات المالية من قبل المواقع المشاركة بتقديم مثل هذه الخدمة .

خدمة التوثيق الإلكتروني

يعتبر توضيح و تعريف هويات العملاء المستخدمين للخدمات الإلكترونية ، و تحديد صلاحياتهم بممارسة و استخدام هذه الخدمات ركناً اساسياً لضمان أمن عمليات البنوك الإلكترونية. و كون عملية التوثيق الورقي التقليدية لهويات العملاء المستخدمين للخدمات الإلكترونية تقلل من سرعة

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

و كفاءة العمليات الإلكترونية ، فقد تم ابتكار و سائل إلكترونية جديدة للتوثيق تستعملها البنوك التي تقدم الخدمات الإلكترونية. و أهم هذه الوسائل :

- كلمات المرور Passwords و رموز التعريف الشخصي PINs .
- الشهادات الرقمية التي تستخدم و سائل تعريف عامة Public Key Infrastructure PKI .
- البطاقات الذكية Smart Cards .
- تطبيقات كشف التزوير و الخداع Fraud-Screening Applications .
- أدوات تعريف بيولوجية Biometric Identifiers .

تختلف وسائل التوثيق الإلكتروني السابقة الذكر فيما بينها من حيث الكلفة ، و المصداقية او درجة الاعتماد عليها ، كما تختلف من حيث درجة الأمان التي توفرها ، و كذلك من حيث درجة التعقيد المرتبطة بتطبيقها و استخدامها . ويعتمد قرار اختيار احدى هذه الوسائل للتوثيق على درجة المخاطر المرتبطة بالخدمات و المنتجات البنكية الإلكترونية التي يراد مراقبتها و السيطرة عليها .

خدمة إدارة المواقع الإلكترونية

تقوم بعض البنوك و المؤسسات المالية بتقديم خدمة ادارة أو استضافة المواقع المالية الإلكترونية (Website Hosting) للعملاء ، و خاصة منشآت الأعمال . و عادةً ما تقوم البنوك التي تقدم مثل هذه الخدمة بتجميع و تخزين الملفات الإلكترونية التي تشكل الموقع الإلكتروني للعميل . وهذه الملفات الإلكترونية المخزنة يمكن أن يصل إليها العميل من خلال الموقع الذي يديره البنك، او من خلال موقع البنك الذي يتعامل معه .

تتطلب خدمة إدارة المواقع الإلكترونية للعملاء توافر مهارات و خبرات عالية لدى البنك المقدم لهذه الخدمة في مجالات متعددة أهمها :

- تصميم و إدارة الشبكات Networks Design & Management .
- أمن المعلومات Information Security .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

أمن الشبكات Networks Security .

- البرمجة Programming .

التحدي الأساسي الذي يواجه البنوك التي تقدم هذه الخدمة هو التطور و التغير السريع في عالم تكنولوجيا البرمجيات ، و عليه يترتب على البنوك توفير الإمكانات اللازمة لمتابعة التطورات التكنولوجية في هذا المجال ، حتى تكون قادرة على الاستمرار في تقديم هذه الخدمة للعملاء وفقاً للمعاير المطلوبة .

المخاطر المترتبة على البنوك التي تقدم خدمة إدارة المواقع تتمثل بشكل رئيس باحتمالية تأثر سمعة البنك و فقدان العملاء ، و تكون البنوك عرضةً لهذه المخاطر نتيجةً لأحد الأسباب التالية :

- الانقطاعات التي يمكن أن تحدث في شبكة الإنترنت لأسباب مختلفة ، و بالتالي تؤثر على توافر الموقع الالكتروني الذي يديره البنك على مدار الساعة .

- المحتويات غير الدقيقة للموقع الإلكتروني و الناتجة عن أخطاء من قبل موظفي البنك ، او نتيجة تغييرات في هذه المحتويات من قبل أطراف غير مخولة بتغييرها .

- تعطل الأجهزة المستخدمة من قبل العملاء عن العمل نتيجةً لفيروسات Viruses تم انتقالها عبر الموقع الإلكتروني إلى البنك ، او عبر الموقع الذي يديره البنك .

خدمات الدفع الإلكترونية الخاصة بالتجارة الإلكترونية

تقبل العديد من الشركات و المؤسسات التجارية أن يتم دفع أثمان منتجاتها و خدماتها عبر وسائل إلكترونية ، و تمارس البنوك دوراً اساسياً في نظم المدفوعات الإلكترونية ، وذلك من خلال :

- الإسهام في توفير وسائل الدفع الإلكترونية ، ونشر استخدام هذه الوسائل .

- الإسهام في المعالجات اللازمة للمدفوعات الإلكترونية.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

المشاركة في نظم التسوية و المقاصة للمدفوعات الإلكترونية ، وذلك من خلال بيوت المقاصة المؤتمتة Automated Clearing Houses ACHs عبر الإنترنت .

ومن أهم وسائل المدفوعات الإلكترونية التي توفرها البنوك ، والتي تساعد على تنشيط وزيادة حجم التجارة الإلكترونية ما يلي :

- تسديد الفواتير الإلكترونية Electronic Bill Payments .
- الشيكات الإلكترونية Electronic Checks .
- بطاقات الائتمان الإلكترونية Electronic Credit Cards .

خدمة البنوك الإلكترونية اللاسلكية

تعتبر خدمة البنوك الإلكترونية اللاسلكية Wireless E-Banking وسيلة لتوصيل خدمات البنوك الإلكترونية ، والتي يمكن أن تسهم في توسيع مدى انتشار خدمات البنوك الإلكترونية ، وخاصة خدمات بنوك الإنترنت . وتتحقق هذه الخدمة عندما يتمكن عميل البنك من الوصول الى الخدمات البنكية المعروضة على الموقع الإلكتروني باستخدام وسيلة اتصال رقمية لاسلكية Digital Wireless Telecommunication Device ، ومن أمثلتها جهاز الهاتف الخلوي Cellular ، و جهاز البيجر Pager .

تعاني الوسائل اللاسلكية المستخدمة لتقديم خدمة البنوك غير السلكية من بعض النواقص او السلبيات ، والتي ترفع من درجة المخاطر المرتبطة بتقديم هذه الخدمة ، و تؤثر بالتالي على قبول العملاء لهذه الخدمة . وأهم النواقص أو السلبيات المرتبطة بالوسائل الإلكترونية اللاسلكية :

- انخفاض سرعة معالجة البيانات .
- العمر المحدود للبطاريات المستخدمة في هذه الوسائل .
- الحجم الصغير لشاشة العرض .
- اختلاف طريقة إدخال المعلومات .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الإمكانات المحدودة لحفظ و نقل السجلات والملفات الإلكترونية.

عاشراً : مبادئ إدارة مخاطر البنوك الإلكترونية

يجب أن تكون عملية إدارة مخاطر البنوك الالكترونية جزءاً من عملية إدارة المخاطر الكلية للبنك (Kondabagil,2007) . وفي هذا المجال تم بذل جهد كبير من قبل المنظمات الدولية ، و الجهات الرقابية ، و المؤسسات المهتمة بإدارة مخاطر البنوك الإلكترونية. الجهد الأبرز تمثل بمبادئ لجنة بازل لادارة مخاطر البنوك الالكترونية ، و التي قام بنك التسويات الدولية بنشرها في اذار من عام 2001 ، حيث شكلت هذه المبادئ دليلاً و مؤشراً للبنوك لبناء إطار عمل يهدف الى تشجيعها و تحفيزها للاهتمام بدرجة الأمن ، و فعالية النشاطات الإلكترونية التي تمارسها . وقد ركزت هذه المبادئ على أهم القضايا المرتبطة بإدارة مخاطر البنوك الإلكترونية ، وكيفية تفعيل إدارة الأمن و السيطرة ، وحماية خصوصية العملاء .

و يفترض أن يقلل الالتزام بهذه المبادئ من المخاطر المرتبطة بخدمات البنوك الإلكترونية ، وخدمات بنوك الإنترنت ، خاصةً مخاطر السمعة ، والمخاطر القانونية ، ومخاطر العمليات .

ويمكن تلخيص اهم ما نصت عليه هذه المبادئ بالنقاط التالية (Basel Committee,2003) :

- ضرورة قيام إدارات البنوك التي تقدم الخدمات الإلكترونية بتأسيس نظم فعالة لإدارة مخاطر النشاطات الإلكترونية. هذه النظم يجب أن ترتكز على سياسات و نظم رقابية واضحة و دقيقة ويمكن الاعتماد عليها .
- ضرورة قيام البنوك بتأسيس نظم شاملة Comprehensive Systems و متواصلة On Going لادارة و رقابة علاقات البنوك بالأطراف الخارجية التي تعتمد عليها ، و التي تزودها بخدمات داعمة Supporting Services لخدماتها ومنتجاتها الإلكترونية.
- يجب أن تعتمد البنوك مقاييس و طرق مناسبة لكشف هويات و صلاحيات العملاء الذين تقدم لهم خدماتهم إلكترونياً أو عبر الإنترنت .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

يجب على البنوك استخدام مقاييس مناسبة لضمان التوزيع الملائم و الصحيح لصلاحيات استخدام التطبيقات ، و البرمجيات ، و قواعد البيانات ، و النظم المختلفة التي تعتمد عليها في تقديم خدماتها الإلكترونية.

- يجب على البنوك التأكد من استخدام معايير و مقاييس مناسبة لحماية ، و ضمان سلامة و كمال Integrity المعلومات المستخدمة في العمليات الإلكترونية. و كذلك سلامة و كمال السجلات و الملفات المستخدمة إلكترونياً ، أو عبر الإنترنت .

- ضرورة ضمان وجود اجراءات تدقيق Auditing واضحة لجميع العمليات التي تتم إلكترونياً ، او عبر الإنترنت .

- ضرورة اتخاذ الاجراءات المناسبة لضمان سرية المعلومات الخاصة بالعملاء المستخدمين للخدمات الإلكترونية ، و خدمات بنوك الإنترنت . و حماية خصوصية العملاء Customer Privacy .

- ضرورة التأكد من صحة و دقة المعلومات التي تقدم للعملاء عبر مواقع البنوك الإلكترونية.

- ضرورة قيام البنوك ببذل كافة الجهود لتوفير المتطلبات (المادية و البشرية) اللازمة لتقديم الخدمات الإلكترونية ، و خدمات بنوك الإنترنت دون انقطاع أو توقف . ووضع الخطط اللازمة لإدارة و تخفيف المشاكل التي قد تظهر نتيجة أحداث غير متوقعة .

المبحث الثالث: بنوك الإنترنت

أولاً : مفهوم بنوك الإنترنت

يستخدم تعبير بنوك الإنترنت (Internet Banking) كتعبير متطور وشامل للمفاهيم التي ظهرت مع مطلع التسعينات كمفهوم الخدمات المالية عن بعد أو البنوك الإلكترونية عن بعد (Remote Electronic Banking) أو البنك المنزلي (Home Banking) أو البنك على الخط (Online Banking) أو الخدمات المصرفية الذاتية (Self – Service Banking) ، وجميعها تعبيرات تتصل بقيام العملاء بإدارة حساباتهم وإنجاز أعمالهم المتصلة بالبنك عن طريق المنزل أو المكتب أو أي مكان آخر وفي الوقت الذي يريده العميل(النصر ، 2007) .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ويعبر عن هذا المفهوم بعبارة (الخدمة المالية في كل وقت ومن أي مكان) ، وقد كان العميل عادة يتصل بحساباته لدى البنك ويتمكن من الدخول إليها وإجراء ما تتيحه له الخدمة عن طريق خط خاص . وتطور هذا المفهوم مع شيوع الإنترنت إذ أمكن للعميل الدخول من خلال الاشتراك العام عبر الإنترنت ، لكن بقيت فكرة الخدمة المالية عن بعد تقوم على أساس وجود البرمجيات المناسبة داخل نظام كمبيوتر العميل ، بمعنى أن البنك يزود جهاز العميل (الكمبيوتر الشخصي PC) بحزمة البرمجيات – إما مجانا أو لقاء رسوم مالية – وهذه تمكنه من تنفيذ عمليات معينة عن بعد (البنك المنزلي) ، أو أن العميل يحصل على حزمة البرمجيات اللازمة عبر شرائها من الجهات المزودة ، وعرفت هذه الحزم باسم برمجيات الإدارة المالية الشخصية (Personal-Financial-management PFM) مثل حزمة (Microsoft's Money) وحزمة (Ntuits Quicken) وحزمة (Meca's Managing Your Money) وغيرها ، وهذا المفهوم للخدمات المالية عن بعد هو الذي يعبر عنه واقعيا ببنك الكمبيوتر الشخصي (PC Banking) وهو مفهوم وشكل قائم ولا يزال الأكثر شيوعا في عالم العمل المصرفي الإلكتروني .

وقد تطور مفهوم الخدمات المالية على الخط ، لتتحول الفكرة من مجرد تنفيذ أعمال عبر خط خاص ومن خلال برمجيات نظام كمبيوتر العميل ، إلى بنك له وجود كامل على الشبكة ويحتوى موقعه كافة البرمجيات اللازمة للأعمال المصرفية ، وفوق ذلك تطور مفهوم العمل المصرفي من أداء خدمات مالية خاصة بحسابات العميل إلى القيام بخدمات المال والاستشارة المالية وخدمات الاستثمار والتجارة والإدارة المالية وغيرها (النصر ، 2007) .

إن بنوك الإنترنت بمعناها الحديث ليست مجرد فرع لبنك قائم يقدم خدمات مالية وحسب ، و إنما هي موقع مالي تجاري إداري استشاري شامل ، له وجود مستقل على الخط ، فإذا عجز البنك نفسه عن أداء خدمة ما من بين هذه الأطر فسيكون الحل باللجوء إلى المواقع المرتبطة التي يتم عادة التعاقد معها للقيام بخدمات عبر نفس موقع البنك (النصر ، 2007) .

وفقا لما تقدم ولأغراض هذه الدراسة فإن مفهوم بنوك الإنترنت سيشار إليه على انه : ذلك النظام الذي يتيح للعميل الوصول إلى حساباته أو أية معلومات يريدها والحصول على مختلف الخدمات والمنتجات المصرفية من خلال شبكة معلومات يرتبط بها جهاز الحاسوب الخاص به أو أية وسيلة أخرى (Amleh , 2003) .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ثانياً : أشكال بنوك الإنترنت

ليس كل موقع لبنك على شبكة الانترنت يعني بنك إنترنت ، وسيظل معيار تحديد بنك الإنترنت مثار تساؤل في البيئة العربية إلى أن يتم تشريعيا تحديد معيار منضبط في هذا الحقل(النصر ، 2007).

ووفقا للدراسات العالمية وتحديدا دراسات جهات الإشراف والرقابة الأمريكية والأوروبية ، فإن هناك ثلاثة أشكال أساسية لبنوك الإنترنت (Amleh , 2003) :

الشكل الأول :- الموقع المعلوماتي Informational Site وهو المستوى الأساسي للبنوك الإلكترونية أو ما يمكن تسميته بصورة الحد الأدنى من النشاط الإلكتروني المصرفي ، ومن خلاله فإن البنك يقدم معلومات حول برامجه ومنتجاته وخدماته المصرفية.

فالموقع المعلوماتي يمكن عملاء البنك من الوصول الى معلومات عامة عن البنك و خدماته و منتجاته المالية و البنكية .أما أهم المخاطر المرتبطة باستخدام الموقع المعلوماتي فتشمل (Ramakrishnan,2006) :

- **حصول العملاء على معلومات غير دقيقة أو غير كاملة حول المنتجات و الخدمات التي يقدمها البنك ، أو حول أسعار منتجاته البنكية ، مما يترتب عليه اتخاذ العملاء لقرارات مبنية على معلومات غير مكتملة .**
- **تعرض العميل او المؤسسة التي تتعامل مع مثل هدا الموقع الى انكشاف معلوماتها المالية السرية في حالة عدم الفصل الدقيق و الصحيح لهذا الموقع المعلوماتي عن الشبكة الداخلية للبنك .**
- **عكس صورة سلبية للعامة في حالة تعرض الخدمات المقدمة من خلال هذا الموقع المعلوماتي للانتهاك او الانقطاع لأسباب تقنية ، مما يؤثر على توجه العملاء نحو اسخدام مثل هذه المواقع و الاعتماد عليها .**

الشكل الثاني :- الموقع التفاعلي أو الاتصالي Communicative Site بحيث يسمح الموقع بنوع ما من التبادل الاتصالي بين البنك وعملائه كالبريد الإلكتروني ، وتعبئة الطلبات أو النماذج على الخط ، أو تعديل معلومات القيود والحسابات .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الشكل الثالث :- الموقع التبادلي أو موقع المعاملات Transactional Site وهذا هو المستوى الذي يمكن القول إن البنك يمارس فيه خدماته وأنشطته في بيئة إلكترونية ، حيث تشمل هذه الصورة السماح للعميل بالوصول إلى حساباته وإدارتها وإجراء الدفعات النقدية والوفاء بقيمة الفواتير وإجراء كافة الخدمات الاستعلامية وإجراء الحوالات بين حساباته داخل البنك أو مع جهات خارجية .

المواقع التبادلية توفر للعملاء إمكانية إجراء عمليات بنكية تبادلية من خلال موقع البنك ، بمعنى إمكانية قيام العميل بشراء منتج او خدمة بنكية بشكل مباشر من خلال موقع البنك على شبكة الإنترنت . وإجراء العملية التبادلية من خلال الموقع يتراوح ما بين القيام بعملية بسيطة مثل طلب كشف حساب ، إلى القيام بعملية كبيرة مثل تحويل مبلغ كبير من المال من حساب العميل الى حساب عميل آخر لدى نفس البنك أو لدى بنك آخر أو مؤسسة مالية أخرى .

كون الموقع التبادلي Transactional Website يتضمن التبادل الإلكتروني لمعلومات العميل السرية و التحويل للأموال ، فإن الخدمات المقدمة للعميل من خلال هدا الموقع تكون عرضةً للمخاطر بشكل أكبر من تلك المترتبة على استخدام الموقع المعلوماتي أو الموقع التفاعلي ، و عليه فإن هنالك مجموعة من القضايا التي يجب الانتباه إليها للتخفيف من المخاطر المرتبطة بالموقع المعلوماتي ، أهم هذه القضايا : (Ramakrishnan,2006)

- **قضايا أمن المعلومات للعميل الذي يستخدم هذا الموقع ، و ضرورة استخدام وسيلة دقيقة للتعرف على هوية العميل المستخدم لخدمات الموقع ، و خاصةً في حالة دخول عملاء جدد .**
- **الالتزامات المترتبة على البنك في حالة إجراء عمليات من خلال عملاء غير مصرح لهم باستخدام هذا الموقع ، و كيفية التعامل مع هذه الالتزامات .**
- **الخسائر المترتبة على البنك نتيجةً للخداع و إساءة استخدام الموقع في حالة الفشل في التعرف على هوية العميل المستخدم .**
- **الانتهاكات المحتملة من قبل المستخدمين لقوانين و تشريعات معينة مثل قوانين مكافحة غسيل الأموال ، و قوانين مكافحة الإرهاب ، و طبيعة الترتيبات الواجب على البنك اتخاذها لمنع مثل هده الانتهاكات ، و الترتيبات الممكن اتخاذها في حالة و قوعها .**

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

عكس صورة سلبية للعامة ، أو عدم تحقيق رضا العميل نتيجةً للفشل في تنفيذ عملية معينة من خلال هذا الموقع بسبب انقطاع في الخدمة على الموقع ، او بسب انقطاع الاتصال مع طرف ثالث مزود للخدمة ، و غيرها من المشاكل التقنية المرتبطة بخدمات الموقع التبادلي .

ثالثاً : اختيار البنك لشكل الموقع الإلكتروني

يعتمد قرار البنك بتحديد شكل الموقع الإلكتروني (معلوماتي ،او تفاعلي ، او تبادلي) الذي سيقدم من خلاله خدمات بنوك الإنترنت على مجموعة من الاعتبارات،أهمها (Shaechter,2002) :

- حاجات العملاء ودرجة الإقبال المتوقع على هذا النوع من الخدمات .
- درجة المخاطر المرتبطة بشكل الموقع الذي سيختاره البنك ، وقدرة البنك على إدارة هذه المخاطر .
- تكاليف إنشاء الموقع وإدارته و صيانته ، و جدوى تقديم الخدمات عبر الإنترنت .
- الخبرات والإمكانات البشرية المتوافرة لدى البنك لتقديم الخدمات عبر الموقع الإلكتروني .
- درجة المنافسة في السوق .

رابعاً : معايير تقييم الموقع الإلكتروني

بعد قيام البنك باتخاذ القرار حول شكل الموقع الإلكتروني الذي سيقدم خدماته للعملاء من خلاله ، والبدء بتشغيل هذا الموقع ، يجب أن تقوم إدارة البنك وبشكل دوري بتقييم درجة نجاح هذا الموقع بتحقيق الأهداف المتوقعة . هذا التقييم يعتمد على مجموعة من المعايير ، ومن أهمها (Shaechter,2002) :

- الإسهام في زيادة حصة البنك السوقية .
- الإسهام في توسيع قاعدة العملاء .
- الإسهام في تخفيض التكاليف ، خاصةً التكاليف التشغيلية .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

توليد إيرادات إضافية ، و خلق فرص استثمارية جديدة .

- تحسين الوضع التنافسي للبنك .

خامساً : دوافع التوجه نحو بنوك الإنترنت

هنالك مجموعة من العوامل و المتغيرات التي تدفع البنوك باتجاه- أو التحول نحو- مفهوم بنوك الإنترنت أهمها (Amleh , 2003) :

1. المنافسة :

مع التوسع في استخدام التقنية الحديثة و أدواتها في الجهاز المصرفي فإن البنك الذي يقدم الخدمات المصرفية التقليدية أصبح أقل أهمية و أكثر عرضة للخروج من المنافسة.

2. فتح قنوات عمل جديدة :

الخدمات المصرفية الأساسية التي تقدمها البنوك لعملائها لم تتغير وإنما التغير الجذري الذي حدث في الصناعة المصرفية هو انخفاض حجم المعاملات التقليدية التي تؤديها البنوك و زيادة حجم المعاملات الإلكترونية مما ساعد على إيجاد قنوات عمل جديدة أسهمت في تحقيق إيرادات إضافية للبنوك .

3. تقليل التكلفة التشغيلية :

وهذا ناتج عن انخفاض حجم المعاملات التقليدية وزيادة حجم المعاملات الإلكترونية مما أدى إلى تحقيق توفير في المصاريف التشغيلية نتيجة استغناء البنوك عن بعض الإجراءات التي كانت ضرورية لإتمام المعاملات في غياب المعاملات الإلكترونية.

4. زيادة ولاء العملاء للبنك و استقطاب عملاء جدد :

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

إن البنوك غير الإلكترونية تقدم جزءا من الحلول لمشكلات الزبون لكنها لا تقدم حلولا شاملة أو تقدم حلولا جزئية بكلف عالية ،كما أن البنوك الإلكترونية توفر فرصة لتحقيق معدلات أفضل للمنافسة والبقاء في السوق . إن وجود البنك الإلكتروني مرهون بقدرته على التحول إلى موقع للمعلومة ومكان للحل المبني على المعلومة الصحيحة و مكان لما يمكن أن يسمى وقفة التسوق الواحدة (One – stop shopping) التي تعرض حزما من الخدمات الشاملة تتلاقى مع متطلبات الزبائن لحل مشكلاتهم.

بناء على الدوافع السابقة الذكر يمكن القول إن التوجه نحو بنوك الإنترنت سيحقق المزايا التالية (Amleh , 2003):

1. تنظيم عمليات الدفع الدوري: يعنى الاتفاق على وقت محدد لاستقطاع جزء محدد من الرصيد وتحويله إلى المستفيد بشكل دوري ومن دون أخطاء .

2. السلامة والأمن: للتحويلات الإلكترونية دور كبير في إزالة المخاوف من عمليات السرقة للنقود أو للشيكات .

3. تحسين عمليات التدفق النقدي: وهي سرعة تنقل النقد بشكل كبير وبثقة عالية .

4. تقليل الاعتماد على الأعمال الورقية: وذلك لندرة احتياج الأعمال المصرفية إلى النماذج الورقية .

5. زيادة رضا العملاء من خلال سرعة ودقة إنجاز معاملاتهم .

سادساً : خدمات بنوك الإنترنت

يمكن تصنيف خدمات بنوك الانترنت – كما في الخدمات غير الالكترونية – اعتماداً على طبيعة العميل المتلقي للخدمة الى خدمات الأفراد ، و خدمات المؤسسات . و فيما يلي استعراض لأهم الخدمات التي تقدمها البنوك من خلال مواقعها التبادلية على شبكة الإنترنت (Chaffey, 2008,pp:211-242) :

أ) الخدمات الإلكترونية للعملاء الأفراد :

- خدمات إدارة الحسابات Account Management
- خدمات دفع الفواتير الشخصية Bill Payments

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

خدمات فتح الحسابات الجديدة New Accounts Opening

- خدمات الحوالات المالية الإلكترونية الشخصية Consumer Money Wire Transfer– خدمات الوساطة المالية Brokerage Services
- تقديم طلبات القروض و منح الموافقة عليها Loan Applications & Approvals

ب) الخدمات الإلكترونية للعملاء المؤسسات و منشآت الأعمال :

- خدمات إدارة الحسابات Account Management
- خدمات إدارة النقد Cash Management
- تقديم طلبات القروض و الموافقة عليها Loan Applications & Approvals
- خدمات الحوالات المالية الإلكترونية التجاريةCommercial Money Wire Transfer
- تسديد الالتزامات بين منشآت الأعمال Business to Business Payments
- إدارة صناديق التقاعد و المنافع الأخرى للموظفين Pension Funds & Other Employees Benefits Administration

لمبحث الرابع : مخاطر البنوك

اولاً : مفهوم المخاطرة

المخاطرة Risk هي احتمالية وقوع حدث مستقبلي غير متوقع ، أو احتمالية وقوع حدث مستقبلي بشكل مخالف لما هو متوقع له مسبقاً . و المخاطرة تنشأ من حالة عدم التأكد Uncertainty الحالية أي الآن لما يمكن أن يحدث في المستقبل ، وبالتالي فإن المخاطرة عادةً هي تنبؤ بنتيجة مستقبلية سلبية ، أو غير مرغوبة . (Coyle,2001,pp:1-37)

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وبالنسبة لمنشآت الأعمال – ومن ضمنها البنوك – فإن المخاطرة تعني احتمالية أن عمليات المنشاة سوف تتأثر سلباً بحدث معين ، وبالتالي فإن النتائج المستقبلية لأعمال المنشاة سوف تكون أسوأ من المتنبأ به ، أو المتوقع .

تواجه منشآت الأعمال بشكل عام نوعين من المخاطر : مخاطر المنشاة Business Risk ، و المخاطر المالية Financial Risk .

مخاطر المنشاة Business Risks : هي التي تنشأ عندما تكون نشاطات المنشأة و عملياتها أقل نجاحاً من الماضي ، أو من المتوقع . فعلى سبيل المثال إيرادات المنشاة يمكن أن تواجه انخفاضاً في المستقبل نتيجةً للمنافسة في السوق ، أو نتيجةً لظهور منتجات جديدة ، و بالتالي هذه المخاطر تعتبر تحدياً جدياً لإدارة المنشاة يجب أن تواجهه من خلال الحفاظ على مستوى معين من جودة المنتج أو الخدمة .

المخاطر المالية Financial Risks : هي عبارة عن احتمالية أن تكون الظروف المالية Financial Conditions المستقبلية للمنشأة أقل من المتوقع ، أو أن تتغير هذه الظروف بشكل يؤثر سلباً على الموقف المالي للمنشأة . و يقصد بالظروف المالية أنشطة المنشاة المرتبطة بالنقود و الدين مثل تكلفة الاقتراض ، أو العائد على الاستثمار ، أو درجة توافر السيولة لدى المنشاة ، أو الديون المترتبة على العملاء .

ثانياً : أنواع المخاطر المالية للبنوك

تواجه البنوك كمنشآت أعمال مجموعة من المخاطر المالية ، و أهم المخاطر المالية المرتبطة بعمليات البنوك هي (Coyle,2001,pp:1-37) :

- مخاطر الائتمان Credit Risk .
- مخاطر أاسعار الصرف Currency Risk .
- مخاطر الدولة Country Risk .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

مخاطر سعر الفائدة Interest Rate Risk .

- مخاطر السعر Price Risk .
- مخاطر السوق Market Risk .
- مخاطر السيولة Liquidity Risk .

والشكل رقم (2-2) يوضح أهم أنواع المخاطر المالية التي تواجه البنوك .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

شكل رقم (2-2) مخاطر البنوك المالية

وفيما يلي شرح موجز لهذه المخاطر ، و توضيح لبعض المفاهيم و القضايا المرتبطة بكل نوعٍ منها .(Coyle,2001,pp:1-37)

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

1. مخاطر الائتمان Credit Risk

تعرف مخاطر الائتمان بأنها احتمالية حدوث خسائر نتيجةً لعدم تسديد ، أو التأخر بتسديد الالتزامات المترتبة على العملاء .

تنشأ مخاطر الائتمان أساساً لدى البنوك نتيجة لعملية الإقراض ، وبالتالي فإن مخاطر الائتمان تنشا نتيجة وجود مبالغ مستحقة على العملاء المقترضين ، هذه المبالغ المستحقة تتمثل بقيمة أقساط القروض و الفوائد المحسوبة عليها . هنالك أيضاً مجموعة أخرى من العمليات التي يمارسها البنك والتي تترتب عليها التزامات لصالح البنك ، وبالتالي تعرض البنك لمخاطر الائتمان ، ومن أمثلة هذه العمليات إصدار الكفالات البنكية ، و فتح الاعتمادات المستندية ، و غيرها .

و يعبر عن حجم مخاطر الائتمان Size of Credit Risks من خلال حجم المبالغ التي يمكن خسارتها عندما تتحقق هذه المخاطر ، أي عندما تتحقق حالة عدم السداد . وبالتالي فإن حجم مخاطر الائتمان هو تعبير عن حجم الخسارة التي يمكن أن تتحقق نتيجةً لتوقف عن السداد من قبل العملاء ، و التوقف عن السداد يشمل التوقف عن دفع أقساط القرض ، و التوقف عن دفع فوائد القرض .

المؤشرات التحذيرية لمخاطر الائتمان

توجد لدى البنوك عادةً دائرة خاصة لإدارة و متابعة الائتمان ، ومن الوظائف الأساسية لمثل هذه الدائرة هي كشف العملاء ذوي المخاطر الائتمانية المرتفعة .

مديرو الائتمان لدى البنوك عادةً لديهم وجهة نظر خاصة حول تقييم العملاء ذوي المخاطر الائتمانية المرتفعة ، ولكن بشكل عام هنالك مجموعة من المؤشرات التي تساعد هؤلاء المديرين على كشف المخاطر الائتمانية المرتفعة للعملاء . هذه المؤشرات بعضها مرتبط بالنواحي السلوكية للعملاء ، و البعض الآخر مرتبط بالوضع أو الموقف المالي للعميل . وأهم هذه المؤشرات ما يلي :

أ) التوسع في العمليات من قبل العميل بشكل مبالغ فيه :

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

التوسع المبالغ في العمليات يحدث عندما يحاول العميل زيادة حجم عملياته اعتمادا على التوسع بالاقتراض ، وليس بالاعتماد على أموال الملكية ، أي أن هيكل رأس المال Capital Structure للعميل سيتكون من نسبة عالية من الدين ونسبة منخفضة من التمويل بالملكية . استخدام هذا الحجم الكبير من الدين في تمويل أنشطة و عمليات العميل يزيد من حجم المخاطر الائتمانية التي يتعرض لها البنك .

ب) طبيعة النفقات التشغيلية للعميل المقترض :

تقسم النفقات التشغيلية Operating Costs للعملاء إلى نوعين تكاليف ثابتة Fixed Costs و تكاليف متغيرة Variable Costs ، التكاليف الثابتة لا ترتبط بحجم نشاط العميل ، و هو ملزم بتسديدها بغض النظر عن حجم عملياته . أما التكاليف المتغيرة فهي مرتبطة بحجم النشاط سواء أكان إنتاجياً أم خدمياً و تتغير بتغير حجم نشاط العميل . فالعملاء الذين يكون لديهم حجم كبير من التكاليف الثابتة يعتبرون ذوي مخاطر ائتمانية عالية ، فأي انخفاض في أسعار خدماتهم أو منتجاتهم في السوق الذي يعملون فيه سيترتب عليه خسائر تشغيلية عالية . وبالتالي سيؤثر ذلك على قدرتهم على تسديد التزاماتهم ، مما يعني ارتفاع المخاطر الائتمانية للبنك الممول لمثل هذا النوع من العملاء .

ج) توسع العميل المقترض في الإنفاق الرأسمالي :

بعض العملاء من الشركات يميلون إلى التوسع في عملياتهم من خلال التوسع بشكل مبالغ فيه بالإنفاق الرأسمالي Capital Expenditure بهدف تحقيق نمو سريع للشركة. هذا التوسع في الإنفاق الرأسمالي قد يترتب عليه عدم مقدرة الشركة على سداد التزاماتها للدائنين في مواعيدها ، وبالتالي فان هذه السياسة قد تجعل الشركة المقترضة تواجه أزمة سيولة ترفع من درجة المخاطر الائتمانية للبنك المقرض ، حيث إن احتمالية عدم السداد و التوقف عن الدفع في مثل هذه الحالة ستكون مرتفعة جداً .

د) قدرات التحليل الائتماني لموظفي البنك :

مديرو القروض لدى البنوك قد يقومون أحياناً باتخاذ قرار إقراض خطأ نتيجةً لاعتمادهم على تحليل ائتماني غير دقيق للعملاء طالبي القروض . هذه الاحتمالية لاتخاذ قرار تمويلي خطأ يمكن التغلب عليها من قبل البنك بالاعتماد على كوادر مدربة بشكل جيد ، و لديها الخبرات الكافية لتحليل الموقف الائتماني للعملاء .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

هـ) طبيعة الشخص المقترض :

ترتبط طبيعة الشخص المقترض بتاريخه الائتماني Credit History ، وبالنواحي السلوكية للعميل المقترض . فالعملاء منهم من يسدد التزاماته بغض النظر عن موقفه المالي . عملاء آخرون يفضلون تأجيل سداد التزاماتهم أو التهرب من تسديدها لأنهم لا يرغبون في السداد ، وليس لأنهم غير قادرين على السداد . و هنا تقع مسؤولية مراجعة التاريخ الائتماني للعملاء المقترضين على موظفي البنك قبل اتخاذ القرار بمنح العميل القرض المطلوب .

2. مخاطر أسعار الصرف Currency Risk

مخاطر العملة Currency Risk ، أو مخاطر سعر الصرف Exchange Rate Risk هي المخاطر الناجمة عن التغيرات العكسية في أسعار صرف العملة . و يكون البنك عرضةً لمخاطر أسعار الصرف نتيجةً لوجود موجودات و التزامات بالعملات الأجنبية لدى البنك ، أي نتيجة وجود مستحقات و التزامات نقدية سيقبضها أو يدفعها البنك بالعملات الأجنبية .

التغير في أسعار صرف العملة سوف يؤثر على قيمة موجودات البنك والتزاماته المقيمة بعملات أجنبية . فتغير عكسي في سعر صرف العملة المحلية مقابل العملات الأجنبية ، سوف يؤدي إلى مجموعة من الآثار السلبية على عمليات البنك ، و على موقفه المالي . ومن أهم هذه الآثار السلبية ما يلي :

- انخفاض قيمة التدفقات النقدية الداخلة Inflow Cash .
- زيادة المصاريف النقدية المترتبة على البنك .
- انخفاض الأرباح المتحققة للبنك .
- انخفاض قيمة الموجودات المقيمة بالعملات الأجنبية .
- زيادة قيمة التزامات البنك المقيمة بالعملة الأجنبية .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

تقلب أسعار الصرف

تنشأ مخاطر الصرف لدى البنوك بسبب قيامها بعمليات و مبادلات دولية مع بنوك ، وشركات ، وأسواق أجنبية ، وكون أسعار العملات الأجنبية ذات طبيعة متقلبة Volatile ، فهذا يجعل التنبؤ بحركة أسعار الصرف عملية صعبة ، مما يجعل البنوك عرضة لهذا النوع من المخاطر بدرجة اكبر من غيرها من منشآت الأعمال .

العوامل المؤثرة في تحديد أسعار الصرف

تتغير أسعار الصرف للعملات الأجنبية بشكل مستمر تبعاً لقوى العرض و الطلب على كل عملة في أسواق العملات الأجنبية . العرض و الطلب على عملة دولة معينة يتأثر بمجموعة من العوامل منها :

أ) تدفقات التجارة الخارجية Foreign Trade Flow للدولة (الاستيراد و التصدير) .

ب) حركة رؤوس الأموال و تدفقاتها على المدى الطويل ، و درجة استقرار تدفقات رؤوس الأموال الداخلة .

ت) حركة رؤوس الأموال على المدى القصير .

وبالإضافة إلى العوامل السابقة الذكر ، فإن أسعار الصرف قد تخضع أحياناً إلى بعض السيطرة و التحكم من قبل السلطة النقدية ، حيث تقوم البنوك المركزية بشراء و بيع العملات في أسواق العملات الأجنبية بهدف رفع قيمة عملتها المحلية أو خفضها حسب ما تمليه متطلبات السياسة النقدية المستهدفة من قبل هذه البنوك .

3. مخاطر الدولة Country Risk

تنشأ مخاطر الدولة Country Risk نتيجةً لتغيرات عكسية في الظروف و المتغيرات المالية للدولة التي تعمل بها البنوك و منشآت الأعمال . وهنالك ثلاثة أوجه لمخاطر الدولة ، هذه الأوجه تشكل المخاطر الفرعية لمخاطر الدولة وهي :

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

أ) المخاطر السياسية Political Risk

المخاطر السياسية Political Risk هي عبارة عن احتمالية تغير الظروف المالية التي تعمل بها البنوك تأثراً بتغيرات في الحكومة ، أو النظام السياسي في الدولة ، أو نتيجةً لاستمرارية حالة عدم التأكد حول الإجراءات أو الأفعال التي يمكن أن تتخذها الحكومة . و المخاطر السياسية تكون مرتفعة في الدول التي تتميز بعدم الاستقرار السياسي ، السبب أن التغير في النظام الحاكم أو النظام السياسي قد يحدث فجأة ، ويترتب عليه فرض تغييرات مؤثرة من قبل الحكومة الجديدة . مثال هذه التغييرات فرض سياسات نقدية جديدة ، و تأميم البنوك ، و غيرها .

ب) المخاطر التنظيمية Regulatory Risk

المخاطر التنظيمية Regulatory Risk هي المخاطر الناجمة عن احتمالية تأثر الظروف المالية التي تعمل بها البنوك بالتغير في القوانين و التشريعات السائدة . من أمثلة التغير في القوانين و التشريعات السائدة تغيير نسبة الحد الأدنى من الودائع الذي يجب أن تحتفظ به البنوك لدى البنك المركزي ، أو ما يسمى بالاحتياطي الإجباري . فتغير نسبة الاحتياطي الإجباري يؤثر في قدرة البنوك على منح الائتمان و قدرتها على التوسع في القروض الممنوحة للعملاء ، وبالتالي يترتب على ذلك تغير في الأوضاع و المواقف المالية للبنوك قد يحملها خسائر تشغيلية ، أو يضيع عليها فرصاً استثمارية .

ث) المخاطر الاقتصادية Economic Risk

المخاطر الاقتصادية Economic Risk ترتبط باحتمالية تغير الظروف و المؤشرات الاقتصادية في البلد الذي تعمل فيه البنوك ، مما يترتب عليه آثار مالية مؤذية بالنسبة للبنوك . من الأمثلة على المؤشرات الاقتصادية التي يمكن أن يؤدي تغيرها إلى تعريض البنوك إلى مخاطر اقتصادية مثل مستوى التضخم ، و أسعار الفائدة ، و حجم الإنفاق الحكومي .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

4. مخاطر سعر الفائدة Interest Rate Risk

مخاطر سعر الفائدة Interest Rate Risk هي المخاطر الناجمة عن التغيرات العكسية في أسعار الفائدة ، والتي تؤدي إلى انخفاض في قيمة الفائدة المتحققة للبنك من القروض الممنوحة للعملاء و الاستثمارات الأخرى ، أو زيادة قيمة الفوائد المترتبة على البنك نتيجة عمليات الاقتراض التي يقوم بها .

إن النشاط الأساسي المولد لإيرادات البنك هو الإقراض ، وبالتالي فان البنك يكون عرضة أكثر من غيره من منشات الأعمال للمخاطر الناجمة عن تقلب أسعار الفائدة . فأي انخفاض لأسعار الفائدة في السوق ، سوف يترتب عليه انخفاض قيمة إيرادات البنك الناجمة عن فوائد القروض .

هذا إضافة إلى إنخفاض قيمة الفوائد المتحققة للبنك على ودائعه لدى البنك المركزي و البنوك الأخرى .

يتعرض البنك لمخاطر سعر الفائدة أيضاً نتيجةً لتعامله في الأسواق الأجنبية ، و بعملات أجنبية متعددة . فاختلاف أسعار الفائدة على الودائع بالعملات الأجنبية ، و تغير هذه الأسعار يجعل البنك عرضةً لمزيج من مخاطر سعر الصرف و مخاطر سعر الفائدة .

العوامل المؤثرة في تغير أسعار الفائدة

يتحدد المستوى العام لأسعار الفائدة في الأسواق الحرة نتيجة لقوى السوق ، أي العرض و الطلب على الأموال . مستوى العرض من و الطلب على الأموال يتأثر بمجموعة من العوامل ، أهمها :

أ) مستوى النشاط الاقتصادي :

عندما يكون الاقتصاد في حالة انتعاش أو نمو ، فإن الطلب على الأموال يزداد لتلبية احتياجات الشركات مما يرفع من مستوى أسعار الفائدة . بالمقابل في حالات التراجع الاقتصادي و الكساد ، فإن مستوى المخاطر الائتمانية يزداد مما يجعل البنوك متحفظة في منح القروض ، وبالتالي فإن عرض الأموال ينخفض مما يخفض من مستوى أسعار الفائدة .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ب) التوقعات المستقبلية لمستوى النشاط الاقتصادي :

يتأثر المستوى العام لأسعار الفائدة بالتوقعات المستقبلية حول مجموعة من المتغيرات الاقتصادية مثل مستوى النمو في النشاط الاقتصادي ، و التدفقات التجارية الخارجية ، و معدلات التضخم .

ج) حجم الاقتراض الحكومي :

يعتبر اقتراض الحكومة من البنوك المحلية ، سواء الاقتراض قصير الآجل أو طويل الآجل جزءاً مهماً من الطلب على الأموال . أهمية هذا الاقتراض الحكومي تأتي من كون اقتراض الحكومة يكون بمبالغ كبيرة من الأموال ، وبالتالي تكون الحكومة مضطرة للقبول بسعر فائدة عالٍ على قروضها مما يؤثر بشكل قوي نسبياً على المستوى العام لأسعار الفائدة السائد في السوق .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

د) السياسة النقدية للدولة :

تستعمل الحكومة أحياناً بعض أدوات السياسة النقدية Monetary Policy لتحقيق أهداف السياسة الاقتصادية العامة للحكومة ، و لكن من خلال استعمال الحكومة لأدوات السياسة النقدية تؤثر بشكل غير مباشر على مستوى أسعار الفائدة السائدة في السوق . فمثلاً قد تسعى سياسة الحكومة إلى الحفاظ على مستوى منخفض من التضخم ، فتضطر هنا إلى تقييد أسعار الفائدة عند مستوى مرتفع . كما تستعمل الحكومة من خلال سياستها النقدية أسعار الفائدة للسيطرة و التحكم بحجم الائتمان ، و مراقبة البنوك في منحها للقروض . كما تستعمل الحكومة أحياناً أسعار الفائدة العالية لجذب رؤوس الأموال الأجنبية ، وذلك من خلال إغرائها بالاستثمار في عملة البلد المحلية ذات أسعار الفائدة العالية .

5. مخاطر السعر Price Risk

مخاطر السعر تنشأ نتيجة احتمالية انخفاض القيمة السوقية لموجودات البنك . فالعديد من البنوك و المؤسسات المالية تستثمر أموالها في أصول حساسة لسعر الفائدة . مثال هذه الأصول السندات، وشهادات الإيداع. أي تغيرات أو حركات عكسية في أسعار الفائدة ستؤدي إلى تغيرات في قيمة هذه الأصول و الاستثمارات التي تمتلكها البنوك ، وبالتالي فإنها ستكون عرضة لمخاطر السعر - كون العلاقة عكسية بين سعر الفائدة و سعر الأصول المالية – وعرضةً لتحقيق خسائر في استثماراتها .

6. مخاطر السوق Market Risk

مخاطر السوق ترتبط بشكل كبير بمخاطر السعر ، وهي عبارة عن احتمالية حدوث تغييرات عكسية في أسعار أصول محددة في السوق نتيجة لعوامل مرتبطة بالسوق نفسه .

7. مخاطر السيولة Liquidity Risk

مخاطر السيولة تعبر عن احتمالية عدم تمكن البنك من تسييل Liquidation أصوله المالية عند حاجته إلى السيولة بسهولة و سرعة ، و دون تحقق خسارة في قيمة هذه الأصول .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ثالثاً : مخاطر بنوك الإنترنت

مخاطر بنوك الإنترنت هي نفس مجموعة المخاطر التي تواجهها البنوك ، ولكن بدخول البنوك عالم الإنترنت من خلال تقديم خدماتها و تنفيذ عملياتها عبر شبكة الإنترنت ، تزداد درجة المخاطر التي تتعرض لها إضافة إلى ظهور مخاطر ذات طبيعة خاصة (Ramakrishnan, 2006) . تتميز خدمات بنوك الإنترنت بخصائص معينة تساعد على زيادة مستوى المخاطر التي تتعرض لها البنوك التي تقدم هذه الخدمات ، ومن أهم هذه الخصائص (Ramakrishnan, 2006) :

- **تأثر خدمات بنوك الإنترنت بسرعة التطور التكنولوجي و الابتكارات التكنولوجية .**
- **تأثر خدمات بنوك الإنترنت بالتغيرات في توقعات و رغبات العملاء .**
- **التزايد المتسارع في استخدام الإنترنت ، و انتشار الخدمات المالية عبر المواقع الإلكترونية.**
- **غياب التفاعل أو التواصل المباشر (وجهاً لوجه) بين موظفي البنك و العملاء .**
- **ضرورة تكامل و توافق الخدمات البنكية المقدمة عبر الإنترنت مع النظم الإلكترونية الداخلية المستخدمة .**
- **اعتماد البنوك التي تقدم خدماتها عبر الإنترنت و بشكل كبير على أطراف خارجية لتزويدها بخدمات و خبرات معينة خاصة في المجال التقني .**

و فيما يلي استعراض لأهم المخاطر التي تتعرض لها البنوك نتيجة لتنفيذ عملياتها عبر الإنترنت ، و أهم متطلبات إدارتها و التعامل معها (Ramakrishnan, 2006) :

1. المخاطر الإستراتيجية Strategic Risk :

هي المخاطر الناجمة عن قرارات خطأ أو عن تنفيذ غير مناسب للقرارات المتخذة . المخاطر الاستراتيجية يمكن أن تكون عالية نتيجة عدم استيعاب الإدارة للأوجه الفنية لبنوك الإنترنت ، أو نتيجةً للتوسع بخدمات بنوك الإنترنت دون وجود التخطيط المناسب .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

كما يمكن أن تزداد المخاطر الاستراتيجية نتيجة عدم وجود المهارات و الموارد اللازمة لإدارة خدمات بنوك الإنترنت .

تتطلب إدارة المخاطر الاستراتيجية المرتبطة بتقديم خدمات بنوك الإنترنت من إدارات البنوك بدايةً فهم و استيعاب المخاطر المرتبطة بهذه الخدمات ، و تقييم التكاليف الإضافية المترتبة على إدارة مخاطرها مقارنة بالعائد المتوقع من تقديم هذه الخدمات . وبشكل عام يجب على إدارات البنوك التي تقدم خدمات بنوك الإنترنت أن تركز على مجموعة من النقاط المرتبطة بإدارة المخاطر الإستراتيجية ، ومن أهمها :

- درجة ملاءمة نظم المعلومات الإدارية Management Information Systems (MIS) المتوافرة لدى البنك لتقديم خدمات بنوك الإنترنت .
- التكاليف المترتبة واللازمة لتوفير خدمات بنوك الإنترنت ، و الإمكانات التكنولوجية المرتبطة بهذه الخدمات .
- الاهتمام بعملية تصميم ، و توصيل ، و تسعير الخدمات المقدمة بشكل يولد الطلب الكافي عليها من قبل العملاء .
- تكلفة وكفاءة فرق الدعم الفني Supporting Stuff اللازمة لتقديم هذه الخدمات .
- درجة وظروف المنافسة مع البنوك و المؤسسات المالية الأخرى التي تقدم الخدمات البنكية و المالية عبر الإنترنت .

2. مخاطر العمليات Transaction / Operating Risk :

هي المخاطر الناجمة عن الخداع ، والخطأ في تنفيذ العمليات ، والانقطاع أو توقف النظم المستخدمة عن العمل ، والإهمال وعدم القدرة على المحافظة على مستوى معين من الخدمة ، وأية أحداث أخرى تجعل البنك غير قادر على توصيل منتجاته و خدماته عبر الإنترنت .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ترتبط مخاطر العمليات بجميع المنتجات و الخدمات التي تقدمها البنوك عبر الإنترنت ، وتعتمد درجة هذه المخاطر على مجموعة من العوامل التي يجب أن تأخذها البنوك بعين الاعتبار لتتمكن من إدارة هذه المخاطر بالشكل المناسب ، ومن هذه العوامل :

- نوعية المنتجات و الخدمات البنكية المقدمة عبر الإنترنت ، ودرجة التعقيد Complexity المرتبطة بها .
- هيكلية و أسلوب المعالجة المطبق للعمليات المنفذة عبر الإنترنت .
- مدى وجود نظام رقابة داخلية ثابت و ملائم .
- مدى الدقة في صياغة الاتفاقيات الموقعة مع الأطراف الخارجية اللازم توافرها لتقديم خدمات بنوك الإنترنت ، ودرجة إلزامية هذه الاتفاقيات .
- التطور السريع و الابتكارات الجديدة للخدمات و المنتجات البنكية المقدمة عبر الإنترنت ، مما يصعب من عملية توحيد هذه الخدمات ، وخلق تباينات كبيرة بين البنوك المقدمة لها اعتماداً على القدرة على مواكبة هذه التطورات و الابتكارات .
- توقعات العملاء و درجة اعتماديتهم على هذه الخدمات ، و قدرة البنك على توفيرها دون توقف أو انقطاع للحفاظ على ثقة و اعتمادية العميل على هذا النوع من الخدمات .
- القدرة على توفير الوسائل التقنية اللازمة للحفاظ على سرية المعلومات الخاصة في العميل و البنك والتي يتم تبادلها عبر الإنترنت .

3. مخاطر الالتزام بالأنظمة و القوانين Compliance/ Legal Risk :

هي المخاطر الناجمة عن انتهاك أو عدم الالتزام بالقوانين و التشريعات و المعايير الأخلاقية المنظمة للعمل . و يمكن أن تؤدي مخاطر الالتزام بالأنظمة والقوانين إلى تراجع سمعة البنك و تحقق خسائر فعلية و ضياع فرص مربحة على البنك .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

تنشأ مخاطر الالتزام أو المخاطر القانونية نتيجةً للنمو السريع في استخدام الخدمات الإلكترونية للبنوك و خاصةً خدمات بنوك الإنترنت ، ولاختلاف هذه الخدمات و طرق معالجتها عن المعالجات الورقية المستخدمة من قبل البنوك ، مما يترتب عليه وجود نوع من الغموض بالقوانين و القواعد التي تحكم تقديم البنوك لهذه الخدمات .

تتطلب إدارة مخاطر الالتزام أو المخاطر القانونية من البنك الذي يقدم خدماته عبر الإنترنت تفعيل بعض الإجراءات ، و من أهمها :

- توفير نظم تقنية دقيقة تسهم في عملية التأكد من و كشف هوية العميل المستخدم للخدمات البنكية عبر الإنترنت .
- توفير نظام دقيق للتوثيق الفوري للعمليات التي تتم من خلال موقع البنك على شبكة الإنترنت .
- عدم التناقض بين الخدمات المعلن عنها عبر موقع البنك على شبكة الإنترنت و الخدمات التي يمكن فعلاً للعميل الحصول عليها عبر موقع البنك .
- كشف و توضيح المخاطر المرتبطة ببعض الخدمات و المنتجات البنكية المقدمة عبر الإنترنت للعملاء .

4. مخاطر السمعة Reputation Risk :

هي المخاطر الناجمة عن رأي عام سلبي أو نظرة سلبية من عملاء البنك . ففي حال عدم التزام البنك بتقديم خدماته عبر الإنترنت بدرجة عالية من الجودة و الكفاءة (التوفر الدائم للخدمة ، استعمال برمجيات عالية الجودة ، الاستجابة السريعة) فإن ذالك يمكن أن يؤدي إلى تدمير سمعة البنك ، فالعملاء يتوقعون أداءً مميزاً من البنوك التي تقدم خدماتها عبر الإنترنت . و بشكل عام يمكن أن يؤثر تقديم البنوك لخدماتها عبر الإنترنت على سمعتها بإحدى الطرق التالية :

- خسارة ثقة العميل نتيجةً لإجراء عملية معينة على إحدى حساباته دون تصريح منه .
- كشف أو تزويد طرف ثالث غير مخول بمعلومات سرية متعلقة بحسابات العميل .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الفشل بتقديم الخدمة للعملاء نتيجةً لانقطاع أو خلل في موقع البنك عائد لأسباب تقنية مما يترتب عليه خسارة العميل لفرص استثمارية معينة .

- عدم الانسجام و التوافق بين الخدمات المقدمة عبر موقع البنك الإلكتروني و الخدمات المعروضة من خلال الروابط الفرعية التي يوفرها موقع البنك .

5. مخاطر أمن المعلومات Information Security Risk :

هي المخاطر الناجمة عن أنظمة معلومات غير صارمة و بالتالي يمكن اختراقها من قبل القراصنة ، أو تعريض أنظمة المعلومات للسرقة ، أو سرقة المعلومات ، و بالتالي التعرض لعمليات الخداع و الاحتيال . أهمية هذه المخاطر تزداد مع التقدم التكنولوجي السريع و حقيقة أن خدمات بنوك الإنترنت تلاقي قبولاً متزايداً كل يوم .

6. مخاطر الائتمان Credit Risk :

هي المخاطر الناجمة عن عدم مقدرة العميل على الوفاء بالتزاماته المالية للبنك . تقديم البنك الائتمان للعملاء عبر الإنترنت يزيد من صعوبة التأكد من هوية العميل المقترض و يزيد من صعوبة التحقق من الضمانات المقدمة ، وبالتالي تزداد درجة مخاطر الائتمان . بشكل عام هنالك مجموعة من الإجراءات التي يجب اتخاذها و بشكل دقيق وصحيح من قبل البنك الذي يمنح الائتمان لعملائه عبر الإنترنت و الوسائل الإلكترونية ، عدم اهتمام البنك بهذه الإجراءات سيزيد من درجة المخاطر الائتمانية التي يتعرض لها ، و أهم هذه الإجراءات :

- الكشف و التأكد من هوية العميل المتقدم بطلب الائتمان عبر الإنترنت .
- صياغة العقد الذي بموجبه يتم منح الائتمان بشكل دقيق وواضح ، و التأكد من إلزامية العقد للعميل .
- الاعتماد على معايير واضحة و دقيقة لمنح الائتمان عبر الإنترنت ، ومراقبة النمو في حجم الائتمان الممنوح .
- وضع معايير وإجراءات واضحة و عملية للتأكد من ملكية الضمانات المقدمة ، ومن القيمة الحقيقية لهذه الضمانات .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

تحديد كيفية التحصيل ، و التأكد من سلامة الإجراءات المتفق عليها وبشكل يضمن التزام العميل بالسداد .

- ضرورة مراقبة نشاط الأطراف الخارجية التي تقدم خدمات الائتمان بالنيابة عن البنك ، ومثالها المواقع الرعية لمؤسسات مالية تعمل نيابةً عن البنك من خلال عقود فرعية .

. مخاطر سعر الفائدة Interest Rate Risk :

هي المخاطر الناجمة عن حركة أسعار الفائدة ، أو تأثير التغيرات في أسعار الفائدة على هامش الفائدة لدى البنك . فتقديم الائتمان و الخدمات البنكية الأخرى عبر الإنترنت يجعل من السهل على العميل مقارنة أسعار الفائدة بين البنوك ، وبالتالي نقل و توجيه أمواله نحو السعر الأعلى لتحقيق عائد اكبر ، مما يتطلب استجابة سريعة من البنك للتغيرات في أسعار الفائدة في السوق .

8. مخاطر السيولة Liquidity Risk :

هي المخاطر الناجمة عن عدم قدرة البنك على الوفاء بالتزاماته . تقديم البنوك لخدماتها إلكترونياً وعبر الإنترنت له أثر واضح على مخاطر السيولة لدى هذه البنوك . فتقديم المعلومات للعملاء حول أسعار الاستثمارات المالية المختلفة ، وأسعار الفائدة في الأسواق المتعددة ، و مع المرونة التي تتوافر للعملاء في نقل استثمارتهم بين الأسواق ، كل هذا يجعل عملاء البنوك الذين يوجهون أموالهم نحو الأسعار الأعلى في وضع أفضل لتحريك أموالهم ، وودائعهم ، و استثماراتهم نحو العائد او السعر الأعلى بسهولة و سرعة و تكلفة منخفضة . هذا السلوك من قبل العملاء يمكن أن يؤدي إلى زيادة تقلب الودائع و الأصول لدى البنوك ، و بالتالي يجعل البنوك تواجه احتمالية أعلى للتعرض لمخاطر السيولة. وهنا يتوجب على البنوك صياغة عقود فتح الحسابات و عقود الودائع بشكل يعمل على التخفيف من درجة تقلب هذه الودائع .

9. مخاطر السعر Price Risk :

هي المخاطر الناجمة عن التغير في قيمة المحافظ الاستثمارية أو الأدوات المالية التي يمتلكها البنك أو أي من موجوداته نتيجةً لتغير أسعار السوق . بنوك الإنترنت قد تشجع البنك على التوسع في أعمال الوساطة المالية و الاتجار بالأسهم و الأدوات الاستثمارية الأخرى مما يزيد من مخاطر السعر التي يتعرض لها البنك . فزيادة حجم التعاملات البنكية و المالية عبر الإنترنت

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

يمكن أن يؤدي إلى زيادة التقلب Volatility في أسعار الأصول المتداولة ،هذا التقلب في الأسعار سيعرض البنوك الى احتمالية أعلى لمواجهة مخاطر السعر ، مما يترتب عليه في كثير من الأحيان اضطرار البنوك الى تسييل Liquidation بعض أصولها و استثماراتها لسداد التزاماتها ، و بالتالي تحمل خسائر إضافية في قيم أصولها و موجوداتها .

10. مخاطر سعر الصرف Foreign Exchange Rate Risk :

هي المخاطر الناجمة عن تمويل الأصول بعملات أجنبية ، أي امتلاك البنك لأصول بعملة معينة ولكنها ممولة بالتزامات بعملة أخرى . فالإنترنت تسهل قيام عملاء من دول أجنبية بأداء عمليات بعملاتهم مما يزيد من مخاطر سعر الصرف .

المبحث الخامس : الدراسات ذات الصلة

موضوع بنوك الإنترنت بجوانبه المختلفة استقطب اهتمام الباحثين حول العالم ، وأجريت العديد من الدراسات والتي كانت معظمها تركز على أهمية بنوك الإنترنت و أثرها على عمليات و ربحية البنوك . في هذه الفقرة سيتم استعراض بعض الدراسات التي تناولت موضوع بنوك الإنترنت من حيث تقبل العملاء و المزايا و التحديات التي تواجه بنوك الإنترنت .

1. الدراسات العربية

في دراسة (أبو عكر، 2005) بعنوان " أثر تقديم الخدمات المصرفية عبر الإنترنت على العمل المصرفي ، وتقييم الرقابة الأمنية على أنظمة المعلومات المحاسبية " هدفت الباحثة بشكل رئيس إلى تحديد درجة مواكبة البنوك الأردنية للتقدم التكنولوجي في تقديم الخدمات المصرفية ، و تحديد نوعية الخدمات المصرفية التي تقدمها عبر شبكة الإنترنت ، و تحديد درجة تطبيق البنوك الأردنية لإجراءات رقابية كافية لحماية خدماتها المقدمة عبر الإنترنت ، و حماية أنظمة معلوماتها المحاسبية المحوسبة من الاختراق ، و العبث ، والتلاعب . وأهم النتائج التي توصلت إليها الباحثة أن الجزء الأكبر من خدمات البنوك الأردنية عبر شبكة الإنترنت هي خدمات معلوماتية ، وأن نسبة تقديم الخدمات التبادلية لا تزال ضعيفة . كما توصلت الباحثة إلى أن الإجراءات الرقابية التي تطبقها البنوك الأردنية كافية لحماية أنظمة معلوماتها المحاسبية المحوسبة ، و حماية خدماتها المقدمة عبر الإنترنت .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وفي دراسة (Al-Sukkar ,2005) بعنوان " تطبيق نظم المعلومات في قطاع البنوك في الأردن ، وتبني خدمات بنوك الإنترنت " حاول الباحث دراسة أهم القضايا المؤثرة في تبني خدمات بنوك الإنترنت في الأردن . و قد توصل الباحث إلى وجود مجموعتين من العوامل التي تؤثر في تبني خدمات بنوك الانترنت في الأردن ، المجموعة الأولى تمثل جانب تبني البنوك لهذه الخدمات ، وأهم العوامل المؤثرة فيه فتشمل :

- كلفة تقديم خدمات بنوك الإنترنت .
- الفائدة المتحققة للبنوك من تقديم هذه الخدمات ، و درجة تغطيتها للتكاليف .
- الأثر على الحصة السوقية .
- درجة المنافسة في السوق .

أما الجانب الثاني ، فيشمل العوامل المؤثرة في تبني العملاء لخدمات بنوك الإنترنت ، و تشمل :

- ثقافة العملاء ، ودرجة تقبلهم لاستخدام التكنولوجيا الحديثة .
- درجة انتشار استخدام الإنترنت .
- درجة المخاطر المرتبطة بهذه الخدمات ، وخاصةً مخاطر أمن المعلومات .

الفائدة المتحققة للعملاء ، من حيث تخفيض التكلفة و الوقت ، و توفير فرص جديدة .

وفي دراسة (عميش ، 2005) بعنوان " البنوك الإلكترونية في الأردن تطورها و تحدياتها " سعى الباحث إلى تحديد مستوى البنوك العاملة في الأردن في تقديم خدماتها عبر شبكة الإنترنت . ومما وصل إليه الباحث أن ثقافة العميل تعتبر من أهم التحديات التي تواجه البنوك العاملة في الأردن في سعيها لتوسيع نطاق خدماتها من خلال شبكة الإنترنت .

أما دراسة (العمري ،2004) والتي كانت بعنوان (الكفاءة الإنتاجية في البنوك الأردنية في ظل العولمة المالية) ، فقد هدفت إلى قياس و تقييم الكفاءة الإنتاجية وأداء البنوك الأردنية مقارنة بالبنوك الأجنبية العاملة في الأردن ، و التعرف على الفرص و التحديات التي تواجهها البنوك الأردنية

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

لتطوير كفاءتها و إنتاجيتها في ظل العولمة المالية . من أهم ما توصل إليه الباحث أن تطوير الخدمات المصرفية من خلال تبني التكنولوجيا الحديثة يعتبر من أهم التحديات التي تواجه البنوك الأردنية من أجل زيادة إنتاجيتها و رفع مستوى كفاءتها و قدرتها على منافسة البنوك الأجنبية العاملة في الأردن .

وفي دراسة ميدانية أجريت على المصارف الأردنية بعنوان " فاعلية و كفاءة المصارف العاملة في الأردن " (القضاة 2004) ، هدف الباحث إلى الوقوف على فاعلية و كفاءة المصارف الأردنية في تقديم خدماتها المصرفية في ظل المتغيرات التي تسود عالم البنوك و خاصة التطورات التكنولوجية و أثرها على أداء البنوك . و خلصت الدراسة إلى وجود أهمية كبيرة لتبني المصارف الأردنية للتكنولوجيا الحديثة في أداء أعمالها و تقديم خدماتها حتى تزيد من فعالية تقديم الخدمات ، و حتى تبقى منافسة للبنوك الأجنبية العاملة في الأردن، وضرورة التوسع في تبني البنوك الأردنية للتكنولوجيا الحديثة .

وفي دراسة (الرفاعي وياسين ، 2002) بعنوان " الأعمال الإلكترونية في المصارف / حالة الأردن " حاول الباحثان تحديد المزايا المتوقعة من خدمات البنوك الإلكترونية ، وأهم المنافع المتوقع اكتسابها من تقديم الخدمات المصرفية و تسويقها عبر الإنترنت .واهم ما توصل إليه الباحثان أن بيئة المصارف في الأردن لا تزال غير مهيأة تماماً لممارسة أنشطة البنوك الإلكترونية بشكل كامل . وقد أوصى الباحثان بضرورة تطوير البنية القانونية والتشريعية لأعمال البنوك الإلكترونية في الأردن ، و ضرورة اهتمام البنوك بتطوير مواقعها الإلكترونية على شبكة الإنترنت ضمن استراتيجيات واضحة .

وفي دراسة (شقير ،2001) بعنوان " الرقابة و التفتيش و التدقيق الداخلي على الفعاليات و الأنشطة والخدمات المصرفية التي تقدمها المصارف العربية عبر الوسائل الإلكترونية ، و دورها في التقليل من مخاطر العمل المصرفي " سعى الباحث إلى توضيح دور الرقابة و التدقيق الداخلي على العمليات المصرفية الإلكترونية في التقليل من المخاطر المرتبطة بهذه العمليات . واقترح الباحث في نهاية دراسته مجموعة من الإجراءات الوقائية التي يمكن أن يستند عليها مسؤولو التدقيق الداخلي لدى البنوك للتقليل من المخاطر المرتبطة بعمليات البنوك الإلكترونية.

وفي دراسة (صيام ،2000) بعنوان "العالم الرقمي و الخدمات المصرفية الإلكترونية " هدف الباحث إلى التعريف بالخدمات المصرفية الإلكترونية و الصعوبات التي تواجه البنوك في تطبيقها في الأردن .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وصل الباحث إلى أن معظم المتعاملين بهذه الخدمات هم من أصحاب الدخل العالي ، وأن البنوك الأردنية لا تزال تستخدم خدمات مصرفية إلكترونية تقليدية مثل الصراف الآلي و بطاقات الائتمان الإلكترونية و غيرها . و أوصى الباحث بضرورة ايلاء البنوك الأردنية اهتماماً أكبر بالعمل المصرفي الإلكتروني ، و زيادة جهود الترويج لبنوك الانترنت من خلال حملات ترويج للعملاء و التعريف بأهمية و ايجابيات بنوك الإنترنت لما لذلك من أثر على توسع نشاط البنك و قدرته على المنافسة .

وفي دراسة (طراد ، 2000) بعنوان " البنوك الإلكترونية ، المستقبل الذي أصبح واقعاً ، فهل استعد الجهاز المصرفي الأردني له ؟ " سعى الباحث إلى تقدير درجة مواكبة البنوك الأردنية للتطورات في مجال الخدمات الإلكترونية. و أهم النتائج التي توصل إليها الباحث أن معظم البنوك الأردنية لا تزال تقدم الخدمات الإلكترونية التقليدية ، وأن معظم مواقع البنوك الأردنية الإلكترونية هي مواقع معلوماتية . وأهم التوصيات التي قدمها البحث تمثلت في ضرورة انتقال البنوك إلى تقديم خدماتها الإلكترونية من خلال مواقع إلكترونية تبادلية ، وعدم الاكتفاء بالمواقع الإلكترونية المعلوماتية .

وفي دراسة (قرطاس ، 2000) بعنوان " دراسة تحليلية حول فرص الاستثمار في البنك المباشر أو الإنترنت البنكي " هدف الباحث إلى تحليل الدوافع و العراقيل التي يمكن أن تدفع البنوك في تونس إلى الدخول في عالم الإنترنت البنكي . مما وصلت إليه الدراسة أهمية ثقافة العميل في نشر هذه الخدمة . كما توصل الباحث إلى أن استخدام هذه الخدمة يترتب عليه مخاطر إضافية للعمل المصرفي . كما اعتبر الباحث في نهاية دراسته أن الإنترنت البنكي يعتبر قناة تسويقية للمصارف التونسية لا يجوز إهمالها إذا ما أرادت هذه البنوك الاستمرار و النمو و المنافسة .

أما في دراسة (مشتت، 1993) بعنوان " أنظمة الخدمة المصرفية الآلية : دراسة تبنيها و تطويرها في المصارف التجارية الأردنية " والتي أجريت على المصارف التجارية الأردنية المدرجة في سوق عمان المالي ، فقد اختار الباحث عينة طبقية عددها 72 فرداً من الأفراد العاملين في مستوى الإدارة العليا و المتوسطة بهدف تحديد أثر العملية الإدارية و انتهاج التغيير و الإبداع في تبني أنظمة الخدمة المصرفية الآلية المتطورة . وتحديدا سعى الباحث إلى تحديد دور إدارة المصارف في تبني الخدمات الإلكترونية المتطورة كعامل مؤثر في استخدام التكنولوجيا الحديثة في المجال المصرفي في الأردن . ومن ثم أثر هذا التبني في فاعلية المصارف و كفاءتها . توصل الباحث إلى نتيجة مفادها وجود تأثير قوي للعملية الإدارية و متغيراتها الأساسية

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

(تخطيط، تنظيم ، قيادة ، و رقابة) على تبني المصارف الأردنية لأنظمة الخدمة المصرفية الآلية المتطورة ، ووجود أثر قوي لهذا التبني على نجاح و كفاءة المصرف .كما وصل الباحث إلى أن مخاطر العمل المصرفي تزيد نتيجة استخدام الأنظمة المصرفية الإلكترونية. كما اعتبر الباحث أن استخدام التكنولوجيا الحديثة أصبح أسلوباً للإدارة الحديثة في العمل المصرفي . وأوصى الباحث في نهاية الدراسة بضرورة تعديل الأنظمة و التشريعات و القوانين في الأردن بشكل يساعد على تبني الوسائل المتطورة لتقديم الخدمات للعملاء .

.الدراسات الأجنبية

في دراسة (Burnham , 2008) سعى الباحث إلى قياس الجدوى المتحققة للبنوك من تقديم خدماتها عبر الإنترنت ، وتحديد دور تقديم هذه الخدمات في تحقيق ميزة تنافسية إضافية للبنوك . كما سعى الباحث إلى تحديد المتطلبات الأساسية الواجب توافرها لدى البنوك ، بحيث تستغل تقديم الخدمات عبر الإنترنت في دعم وتطوير حصتها السوقية . وقد خرج الباحث بنتيجة مفادها أن قدرة البنك على التوسع في تقديم الخدمات التبادلية (مثل تحويل الأموال و المتاجرة بالأسهم و العملات) عبر موقعه الإلكتروني ، مع الحفاظ على درجة عالية من الأمن للعميل ، تلعب دوراً حاسماً في تحديد مدى إفادة البنك من تقديم خدماته عبر الإنترنت ، وفي قدرته على التوسع و تحقيق الميزة التنافسية المرجوة من تقديم خدماته عبر الإنترنت . خاصةً أن تقديم الخدمات البنكية عبر الإنترنت يمثل بديلاً ذا تكلفة تشغيلية منخفضة لتقديم الخدمات للعملاء .

كما خرجت الدراسة بنتيجة أخرى تفيد بأن التوسع في تقديم الخدمات البنكية عبر الإنترنت سيؤدي إلى انخفاض الميزة التنافسية المرتبطة بتقديم الخدمات البنكية عبر الفروع ، وبالتالي سيؤدي إلى انخفاض درجة الولاء لدى العملاء لفروع البنوك التي يتعاملون معها .

وقد أوصت الدراسة بضرورة اهتمام البنوك بعملية بناء ميزة تنافسية دائمة و جديدة ، وذلك من خلال التركيز على وعي العملاء ومعرفتهم . وكذلك من خلال مواكبة التباينات و التطورات في حاجات العملاء لمثل هذه الخدمات الجديدة . وبناء مثل هذه الميزة التنافسية وإدامتها يتطلب وضع استراتيجيات تسويقية تراعي متطلبات العملاء و حاجاتهم ، وتصميم المنتجات والخدمات البنكية بناءً على هذه الحاجات .

وفي دراسة (Johns & Perrott , 2008) سعى الباحثان إلى قياس أثر الإنترنت على بيئة الأعمال للبنوك في (أستراليا) .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وقد توصلا من خلال دراستهما إلى نتيجة تفيد بان استخدام الإنترنت من قبل البنوك لتقديم الخدمات للعملاء يعمل على تخفيض كلفة إيصال الخدمات البنكية ، كما يعمل على زيادة جودة الخدمات المقدمة للعملاء من وجهة نظر العملاء أنفسهم .

وأوصى الباحثان في نهاية دراستهم بضرورة إجراء المزيد من البحث ، و الدراسة لأثر تقديم الخدمات البنكية عبر الإنترنت على عملية تطور نشاطات البنوك ، و على نمو و توسع البنوك .

وفي دراسة (Freed , 2005) سعى الباحث إلى قياس أثر تقديم الخدمات البنكية عبر الإنترنت على رضا العملاء ، ودرجة ولائهم . حيث انطلق الباحث من افتراض أن رضا العملاء عن الخدمات المقدمة عبر الإنترنت سيعمل على زيادة عدد العملاء ، و بالتالي زيادة الحصة السوقية للبنك الذي يقدم هذه الخدمات . وقد توصل الباحث من خلال دراسته إلى أن رضا العميل عن الخدمات البنكية المقدمة عبر الإنترنت يزداد مع الاستخدام المستمر لهذه الخدمات . كما توصل الباحث إلى أن الاستخدام المستمر للخدمات البنكية المقدمة عبر الإنترنت يعمل على تغيير سلوك العملاء ، من حيث زيادة درجة ثقتهم بهذه الخدمات ، وتقليل مخاوفهم حول المخاطر المرتبطة بهذه الخدمات . الأمر الذي ينعكس بالنهاية على تقليل التكاليف التي يتحملها البنك ، وبالتالي زيادة ربحيته .

وفي دراسة (Sullivan & Wang , 2005) درس الباحثان الأثر المترتب على تبني البنوك لتكنولوجيا الإنترنت الحديثة في مجال تقديم الخدمات للعملاء على عملية تخفيض التكاليف التشغيلية .

وقد توصل الباحثان إلى نتيجة تشير إلى أن البنوك الكبيرة الحجم قد تمتعت بميزة الإفادة من هذا الابتكار الجديد ، حيث حققت البنوك الكبيرة أسبقية على البنوك الصغيرة في تبني عملية تقديم الخدمات عبر الإنترنت ، مما أدى بالنتيجة إلى تحقيقها المزيد من النمو و التوسع في عملياتها .وبالتالي فقد وصل الباحثان إلى نتيجة تفيد بأن البنوك الكبيرة الحجم قد أفادت بدرجة أكبر من هذه التكنولوجيا في مجال تخفيض التكاليف .

وفي دراسة (Lustsik , 2003) حاول الباحث دراسة أثر تقديم الخدمات الإلكترونية على التكاليف التي تتحملها البنوك ، و على ربحية البنوك .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

قد أجرى الباحث دراسته على البنوك في جمهورية (استونيا) . وأهم النتائج التي توصل إليها الباحث أن استخدام القنوات الإلكترونية لإيصال الخدمات البنكية إلى العملاء يعمل على تقليل التكلفة التي يتحملها البنك ، وبالتالي يؤدي إلى زيادة ربحية البنك . حيث توصل الباحث إلى نتيجة رئيسة مفادها أن تكلفة العمليات البنكية التي تتم من خلال شبكة الإنترنت أقل بحوالي 12 مرة من تكلفة العمليات التي تتم من خلال القنوات التقليدية .

وفي دراسة (Gurau, 2001) حاول الباحث تحديد أهم العوامل و التحديات التي تؤثر في نجاح تطبيق البنوك الإلكترونية في دولة رومانيا . و قد توصل الباحث إلى أن أهم المؤثرات في نجاح تطبيق البنوك الإلكترونية تشمل :

- درجة وعي وثقة وتقبل العملاء للتعامل بالخدمات البنكية المقدمة عبر الإنترنت .
- درجة المخاطر المرتبطة بالخدمات المقدمة عبر الإنترنت .
- دقة التشريعات و القوانين الحكومية المنظمة لأعمال البنوك الإلكترونية.
- الإمكانات التقنية و البشرية المتاحة للبنوك لتقديم مثل هذه الخدمات .
- تطور و تنوع المنتجات و الخدمات التي يمكن أن تقدمها البنوك إلكترونياً .

وفي دراسة (Nath etal.,2001) حاول الباحثون تحديد أهمم الدوافع وراء توجه البنوك نحو تقديم الخدمات لعملائها عبر الإنترنت . وقد توصل الباحثون إلى أن أهم الدوافع وراء توجه البنوك نحو تقديم خدماتها عبر الإنترنت تتمثل بتقليل تكلفة العمليات ، و تطوير مستوى الخدمات المقدمة للعملاء إلكترونياً ، و اتقطاب عملاء جدد ، و زيادة رضا العملاء على الخدمات المقدمة إلكترونياً .

وفي دراسة (Arunee،2000) حاول الباحث تطوير نموذج لتبني التكنولوجيا الحديثة في القطاع المصرفي في تايلاند من قبل البنوك نفسها و العملاء على حد سواء . كما حاول الباحث كشف العوامل و المتغيرات المؤثرة في هذا التبني . وأكد الباحث على أهمية تبني البنوك للتكنولوجيا الحديثة في تقديم خدماتها لما لذلك من دور في تسهيل أعمال البنك و الاستجابة لحاجات العملاء و بالتالي القدرة على المنافسة و تحقيق ميزة تنافسية .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وأوضح الباحث أن استثمار البنوك في التكنولوجيا يختلف تبعا لحجم البنك و الموارد البشرية المتاحة. كما أكد الباحث على أهمية المفاضلة بين الكلفة و العائد عند إقدام البنك على الاستثمار في تكنولوجيا جديدة.أما بخصوص توجه العملاء لاستخدام التكنولوجيا الحديثة التي تطرحها البنوك من خلال خدماتها فقد أكد الباحث على أن المنفعة المتحققة للعملاء هي العامل الأكثر تأثيرا في هذا التوجه .

وفي دراسة (Furst etal.,2000) حاول الباحثون حصر البنوك الأمريكية التي تقدم خدماتها عبر الإنترنت ، و تحديد نوعية العملاء الذين يقبلون على التعامل بهذه الخدمات . كما هدفت الدراسة إلى تفسير أسباب توسع البنوك الأمريكية في تقديم خدماتها عبر شبكة الإنترنت . واهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن البنوك كبيرة الحجم تستقطب نسبة أكبر من العملاء الذين لديهم الرغبة و القدرة على الإفادة من الخدمات البنكية المقدمة عبر الإنترنت مقارنةً بالبنوك الصغيرة الحجم . كما توصلت الدراسة إلى أن البنوك الكبيرة الحجم تمكنت من تحقيق وفورات في المصاريف التشغيلية ، الحصول على إيرادات جديدة ، و التالي تحقيق أرباح إضافية نتيجة تقديمها لخدمات بنوك الإنترنت ، وبدرجات تفوق ما حققته البنوك الصغيرة الحجم في هذا المجال .

إسهام الدراسة :

بعد استعراض مجموعة من الدراسات السابقة و تلخيص أهم النتائج التي توصلت إليها ، لابد من توضيح النقاط التي ستسهم بها هذه الدراسة ، و ما هي الإضافات الجديدة التي ستحاول هذه الدراسة أن تحققها . في هذا المجال يمكن القول إن الدراسات التي حاولت كشف أثر التكنولوجيا الحديثة في النواحي الاقتصادية هي كثيرة و متنوعة ، ولكن عند الحديث عن أثر التكنولوجيا الحديثة المطروحة من خلال خدمات القطاع المصرفي فهي محدودة و خاصة عند الحديث عن القطاع المصرفي الأردني ، فالعديد من الدراسات السابقة حاولت دراسة التحديات التي تواجه البنوك في تطبيقها لمفهوم بنوك الإنترنت ، ولكن لم تبحث الدراسات السابقة في أثر مخاطر بنوك الإنترنت على عمليات البنوك .

و من هنا جاءت هذه الدراسة كمحاولة لكشف هذا الأثر لقناعة الباحث بأن تحديد أثر مخاطر بنوك الإنترنت على عمليات البنوك سيساعد البنوك في رسم السياسات المستقبلية

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

و تحديد استراتيجياتها لتبني التكنولوجيا الحديثة ، كما سيساعد في تصميم إجراءات عمل للتعامل مع المخاطر المرتبطة ببنوك الإنترنت ، و بالتالي تعظيم المنفعة من استخدام البنوك لتكنولوجيا الإنترنت .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الفصل الثالث

الطريقة والاجراءات

تمهيد

تهدف هذه الدراســـة إلى اختبار مدى قدرة تأثير المتغيرات المســـتقلة الســـتة (مخاطر العمليات، مخاطر الائتمان، مخاطر السـيولة ، مخاطر السـعر، مخاطر سعر الصرف ، و مخاطر سعر الفائدة) على المتغير التابع (عمليات البنوك) والمتمثل بكلٍ من حجم الودائع، و حجم القروض، و وحجم الخدمات البنكية الأخرى لدى البنوك العاملة في الأردن . ولتحقيق هدف هذه الدراسة تم اختبار أثر هذه المتغيرات المستقلة على عمليات البنوك العاملة في الأردن وفقاً لإجراءات محددة وباسـتخدام البيانات التي تم جمعها و تصـنيفها وتحليلها، بحيث تكون قابلة لإجراء الاختبارات واستخلاص النتائج.

وفي هذا الفصـل تم وصـف مجتمع الدراسـة وعناصره ومكوناته الرئيسة وبيان معايير اختبارالعينة وبياناتها الأساسية. كما يشمل هذا الفصل وصف البيانات المستخدمة في الدراسة ومصادر هذه البيانات بالإضافة إلى وصف الإجراءات المتبعة في جمع وتحليل البيانات واختبار الفرضيات.

مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراســـة من البنوك العاملة في الأردن ســـواءً منها المحلية أو الاجنبية والبالغ عددها ثلاثة وعشرون بنكاً وفقاً لدليل البنوك لعام 2008 الصادر عن البنك المركزي الأردني .

عينة الدراسة

تكونت عينة الدراســة من ســبعة بنوك عاملة في الأردن، وامتدت فترة الدراســة من عام 2003م وحتى عام 2008م . وقد قام الباحث باستبعاد البنوك التالية من عينة الدراسة للاسباب الواردة في محددات الدراسة :

- **البنوك الإسلامية و عددها (2) .**
- **البنوك الأجنبية العاملة في الأردن و عددها (5).**

والبنوك المشمولة في عينة الدراسة هي :

1) **بنك الإسكان للتجارة والتمويل**

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

بنك القاهرة عمان

2) البنك الأردني الكويتي
3) بنك المؤسسة المصرفية العربية
4) بنك الاستثمار العربي الأردني
5) بنك الأردن
6) البنك الأهلي الأردني

أساليب جمع البيانات

تم جمع البيانات المطلوبة للدراسة من الحسابات الختامية للبنوك العاملة في الأردن المشمولة بعينة الدراسة والتي تمثل المصادر الثانوية، وحصل الباحث على هذة البيانات من خلال هيئة الأوراق المالية ووزارة الصناعة والتجارة والبنك المركزي الأردني ومن مواقع البنوك الموجودة على الشبكة العنكبوتية .

إجراءات الدراسة :

قام الباحث بجمع بيانات هذة الدراسة من خلال الرجوع الى هيئة الأوراق المالية ووزارة الصناعة والتجارة والبنك المركزي الأردني، بالإضافة الى المعلومات المنشورة من قبل هيئة الأوراق المالية على الشبكة العنكبوتية للحسابات الختامية للبنوك العاملة في الأردن للسنوات التي تم إدخال بياناتها على هذه الشبكة .

تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الإجتماعية Statistical Package for Social Sciences / (SPSS) في تحليل البيانات التي تم جمعها في هذه الدراسة، حيث إن اختيار الأسلوب الملائم للتحليل يعتمد بشكل رئيس على نوع البيانات المراد تحليلها وعلى أهداف الدراسة و فرضياتها، وفي هذه الدراسة تم استخدام:

1.تحليل الانحدار الخطي المتعدد Multiple Linear Regression

يهدف أسلوب الانحدار المتعدد إلى دراسة المتغيرات المستقلة الستة Independent Variables ، والتي تؤثر على المتغيرات التابعة Dependent Variables وبيان هذا الأثر.

حيث تم توظيف البيانات التي تم جمعها وتحليلها لخدمة أغراض هذه الدراسة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

2- الأساليب الإحصائية الوصفية :

تحقيقاً لأهداف هذه الدراسة تم استخدام الأساليب الإحصائية الوصفية بشكل عام للحصول على قراءات عامة عن خصائص وملامح وهيكل أو تركيبة مجتمع الدراسة وتوزيعه، حيث تم استخدام النسب المئوية والمتوسطات الحسابية وغيرها.

تصميم الدراسة والمعالجة الإحصائية :

تتضمن الدراسة المتغيرات المستقلة الستة التالية :

- مخاطر العمليات
- مخاطر الائتمان
- مخاطر السيولة
- مخاطر السعر
- مخاطر سعر الصرف
- مخاطر سعر الفائدة

اما المتغيرات التابعة فهي حجم الودائع، وحجم القروض للبنك ، و حجم الخدمات البنكية الأخرى .

وقد استخدم الباحث برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية وقام بتحليل بيانات الدراسة بتطبيق أسلوب الانحدار المتعدد وتمت الإجابة عن أسئلة الدراسة من خلال النتائج التي توصل إليها الباحث ، وتم اختبار الفرضيات في ضوء النتائج التي خرج بها الباحث من تحليل البيانات التي جمعها باستخدام اختبار T للعينات المزدوجة .

قياس متغيرات الدراسة :

لأغراض هذه الدراسة و اختبار فرضياتها قام الباحث بالتعبير عن متغيراتها على النحو التالي :

اولاً : المتغيرات المستقلة (مخاطر البنوك) :

1. مخاطر العمليات : هي قيمة صافي الربح التشغيلي ، أو صافي الدخل من التشغيل .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

المخاطر الائتمانية ، هي قيمة الديون المشطوبة من مخصص التسهيلات الائتمانية . بعبارة أخرى قيمة المستخدم من مخصص التسهيلات الائتمانية خلال العام .

2. مخاطر السيولة : هي صافي قيمة الموجودات / المطلوبات المستحقة خلال 6 شهور الى سنة .
3. مخاطر السعر : هي قيمة أرباح (خسائر) الموجودات و الأدوات المالية .
4. مخاطر سعر الصرف : هي قيمة تأثير التغير في أسعار الصرف على النقد و ما في حكمه .
5. مخاطر سعر الفائدة : هي قيمة صافي دخل الفوائد .

ثانياً : المتغيرات التابعة (عمليات البنوك)

1. حجم الودائع : هي قيمة ودائع العملاء .
2. حجم القروض : هي قيمة صافي التسهيلات الائتمانية المباشرة .
3. حجم الخدمات البنكية الأخرى : هي قيمة صافي ايراد العمولات .

منهجية الدراسة :

استخدم الباحث المنهج التطبيقي في إجراء الدراسة . حيث قام الباحث باعتماد أسلوبين لاختبار أثر تكنولوجيا الإنترنت و مخاطرها على عمليات البنوك في الأردن :

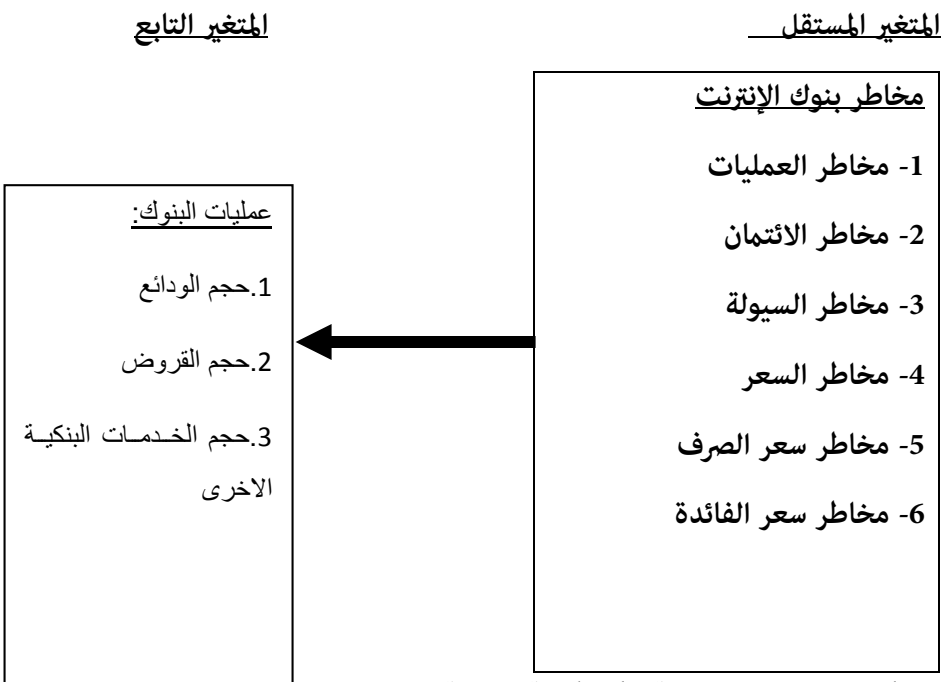
1. الأسلوب الأول من خلال تحليل البيانات المالية لبنوك عينة الدراسة ، و مقارنة حجم مخاطر البنوك للفترة قبل تقديم خدمات بنوك الإنترنت مع حجم المخاطر للفترة التي بدأت البنوك الأردنية فيها بتقديم خدمات بنوك الإنترنت . حيث اعتمد الباحث السنوات 2003، 2004 ، و 2005 كممثلة للفترة قبل استخدام تكنولجيا الإنترنت ، و السنوات 2006 ،2007 ، و2008 كممثلة للفترة التي استخدمت فيها البنوك الأردنية تكنولوجيا الإنترنت لتقديم خدماتها البنكية . و تم اعتماد هذه الفترات للتعبيرعن استخدام تكنولوجيا الإنترنت من عدمه بالعودة إلى تقارير جمعية البنوك الأردنية السنوية ، و كذلك تقارير البنك المركزي و التي توضح الخدمات البنكية الجديدة التي تقدمها البنوك كمنتج جديد لعملائها في كل سنة . فمن خلال تتبع الباحث لتطور المنتجات البنكية المقدمة للعملاء و الواردة في التقارير السنوية لكل من جمعية البنوك الأردنية و البنك المركزي ، تبين للباحث أن البنوك الاردنية بدأت بتقديم خدماتها عبر الإنترنت بالشكل التبادلي

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

(الذي يتضمن القيام بعمليات يترتب عليها التزام مالي للطرفين) في أواخر العام 2005 ، حيث إن البنوك الأردنية بدأت إطلاق مواقعها الإلكترونية عبر الإنترنت في أواخر العام 2000 ، ولكن هذه المواقع بقيت مجرد مواقع معلوماتية دون تقديم خدمات تبادلية للعملاء حتى نهاية العام 2005 .

2. الأسلوب الإحصائي . حيث قام الباحث باستخدام الأساليب والاختبارات الإحصائية لاختبار فرضيات الدراسة و قياس أثر استخدام تكنولوجيا الإنترنت على مخاطر البـــنوك ، ومن ثم الأثر المتحقق على عملياتها . والاختبار الإحصـــائي الأســـاسي الذي اعتمده الباحث هو اختبار T للعينات المزدوجة ، حيث يقيس هذا الاختبار الفرق بين طريقتين أو فترتين و الأثر المتحقق على المتغير التابع .

نموذج الدراسة :



وبناءً على نموذج الدراســة يمكن كتابة معادلة الانحدار المتعدد للنموذج ، والتي تشـــكل النموذج الرياضي للدراسة كما يلي:

$$Yi = B_0 + B_1X_1 + B_2X_2 + B_3X_3 + B_4X_4 + B_5X + B_6X_6 + E$$

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

حيث إن :

Yi : تمثل قيم المتغيرات التابعة المحددة في الدراسة .

Xi : تمثل قيم المتغيرات المستقلة المحددة في الدراسة .

B_0 : تمثل ميل معادلة الانحدار .

Bi: تمثل معاملات الانحدار الجزئي للمتغيرات المستقلة .

E: تمثل الخطأ المعياري .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الفصل الرابع

تحليل البيانات و اختبار الفرضيات

المقدمة:

سيتم في هذا الفصل تحليل البيانات المالية للبنوك عينة الدراسة ، الغرض من هذا التحليل هو الوصول إلى الفرق بين قيمة المخاطر التي تشكل المتغير المستقل في نموذج الدراسة للفترتين، فترة استخدام تكنولوجيا الإنترنت من قبل البنوك لتقديم الخدمات البنكية (السنوات ،20072006، و2008) ، والفترة السابقة التي لم تتضمن تقديم البنوك لخدماتها عبر الإنترنت (السنوات 2004،2003، و2005) . قيمة الفرق التي سيتم الحصول عليها في نهاية التحليل ، سيتم استخدامها لقياس أثر الفرق في قيمة المخاطر على عمليات البنوك ، و اختبار فرضيات الدراسة . أما بالنسبة للمتغير التابع (عمليات البنوك) فسيتم تحليله بنفس الطريقة من خلال احتساب الفرق في قيم المتغيرات التي تشكل المتغير التابع للفترتين قبل و بعد استخدام تكنولوجيا الإنترنت من قبل البنوك الأردنية .

أولاً : تحليل أثر إدخال تكنولوجيا الإنترنت على مخاطر وعمليات البنوك

أ) تحليل الفرق في قيم المتغيرات المستقلة :

سيتم في هذه الفقرة تحليل التغير في قيم المتغيرات المستقلة والتي تعبر عن مخاطر البنوك ، و ذلك بهدف الوصول إلى الأثر الذي أحدثه استخدام البنوك لتكنولوجيا الإنترنت في قيمة هذه المخاطر . و سيتم هنا تحليل المخاطر للبنوك السبعة التي تشكل عينة الدراسة ، بحيث يتم الوصول في نهاية التحليل إلى قيمة لكل نوع من المخاطر تعبر عن الفرق في قيمة المخاطر بين الفترتين : قبل و بعد استخدام تكنولوجيا الإنترنت وعلى النحو التالي :

1. التغير في قيم مخاطر العمليات

مخاطر العمليات سيعبر عنها من خلال قيمة صافي الربح التشغيلي . وصافي الربح التشغيلي هو عبارة عن الفرق بين إيرادات البنك و مصاريفه . بنود الإيرادات الرئيسة التي تدخل في احتساب صافي الربح التشغيلي هي :

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الفوائد الدائنة .

أ) إيرادات العمولات (عمولات دائنة) .

ج) أرباح العملات الأجنبية .

د) أرباح موجودات و أدوات مالية .

هـــ) إيرادات أخرى (مثل : إيرادات تأجير صناديق ، إيرادات بطاقات ائتمان ، إيرادات عمولات وساطة ، إيرادات حوالات ، عمولة سحب نقدي ، عمولة إدارة ، وغيرها) .

أما بنود المصاريف الرئيسة التي تدخل في احتساب صافي الربح التشغيلي فهي :

أ) الفوائد المدينة .

ب) العمولات المدينة .

ج) خسائر عملات أجنبية .

د) خسائر موجودات وأدوات مالية .

هـــ) نفقات موظفين (وتشـمل : رواتب وعلاوات ، إسـهام البنك في الضـمان الاجتماعي ، تعويض نهاية الخدمة ، نفقات طبية ، مصاريف تدريب ، و مصاريف سفر وتنقلات) .

و) استهلاكات و اطفاءات .

ز) مصـاريف أخرى (وتشـمل : نفقات برامج حاسوب ، قرطاسيه ومطبوعات ، إيجارات ، إصلاح وصيانة ، إعلانات ، كهرباء ومياه و محروقات ، بريد وهاتف وربط شبكي ، وغيرها) .

ح) مخصص تدني التسهيلات الائتمانية .

ط) مخصصات متنوعة .

والجدول رقم (4-1) يوضـح التغير في قيمة مخاطر العمليات خلال فترة الدراسة للبنوك المشمولة في العينة .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

جدول رقم (4-1)

التغير في قيم مخاطر العمليات للفترة 2003-2008

(الأرقام بملايين الدنانير)

تسلسل	البنك	الفترة قبل استخدام الانترنت				الفترة بعد استخدام الانترنت				الفرق
		2003	2004	2005	متوسط الفترة	2006	2007	2008	متوسط الفترة	
1	الإسكان	31.7	45.5	105.2	60.8	130.1	154.5	142.0	142.2	81.4
2	القاهرة عمان	9.2	15.6	44.0	22.9	30.9	30.5	27.1	29.5	6.6
3	الأردني الكويتي	20.1	27.4	29.3	25.6	55.9	63.6	68.3	62.6	37.0
4	المؤسسة المصرفية	7.4	9.1	16.5	11.0	15.9	15.2	14.9	15.3	4.3
5	الاستثمار العربي	5	6.1	11.3	7.5	9.6	9.0	14.9	11.2	3.7
6	الأردن	10.4	15.5	31.0	19.0	35.9	39.6	44.2	39.9	20.9
7	الأهلي	1.4	7.2	34.3	14.3	30.4	19.5	24.4	24.8	10.5
	معدل الفرق لمتوسط بنوك العينة									23.5

- الجدول من إعداد الباحث وحصل على البيانات من الحسابات الختامية للبنوك المشمولة في عينة الدراسة

يلاحظ من خلال الأرقام الواردة في الجدول رقم (4-1) ، أن مخاطر العمليات – معبر عنها بقيمة صافي الربح التشغيلي – قد زادت لجميع البنوك المشمولة في عينة الدراسة خلال الفترة بعد استخدام تكنولوجيا الإنترنت (السنوات ،20072006، و2008) وبشكل واضح . وهذه النتيجة تعطي مؤشراً مبدئياً على أن إدخال تكنولوجيا الإنترنت أدى إلى زيادة مخاطر العمليات لدى البنوك في الأردن ، هذا بافتراض ثبات العوامل الأخرى المؤثرة في قيمة صافي الربح التشغيلي الذي استخدمه الباحث كمقياس لمخاطر العمليات .

2. التغير في قيم المخاطر الائتمانية

المخاطر الائتمانية سيعبر عنها من خلال قيمة الديون المشطوبة خلال العام ، وهي القيمة المستخدمة من مخصص تدني التسهيلات الائتمانية المباشرة .وتعبر عن قيمة الديون التي تم شطبها لعدم القدرة على تحصيلها من العملاء .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وتشمل القروض الممنوحة لكل من العملاء الأفراد ، القروض العقارية ، و قروض الشركات الكبرى و المتوسطة والصغيرة .

والجدول رقم (4-2) يوضح التغير في قيمة المخاطر الائتمانية خلال فترة الدراسة للبنوك المشمولة في العينة .

جدول رقم (4-2)

التغير في قيم المخاطر الائتمانية للفترة 2003-2008

(الأرقام بملايين الدنانير)

تسلسل	البنك	الفترة قبل استخدام الانترنت				الفترة بعد استخدام الانترنت				الفرق
		2003	2004	2005	متوسط الفترة	2006	2007	2008	متوسط الفترة	
1	الإسكان	17.20	0.82	2.40	6.81	0.51	0.36	6.60	2.49	-4.32
2	القاهرة عمان	0.03	0.94	4.60	1.86	2.20	2.90	0.73	1.94	0.09
3	الأردني الكويتي	1.60	1.02	0.60	1.07	0.65	0.71	1.30	0.89	-0.19
4	المؤسسة المصرفية	0.07	0.01	0.70	0.26	0.03	0.01	0.40	0.15	-0.11
5	الاستثمار العربي	0.03	0.02	0.40	0.15	0.02	0.60	0.80	0.47	0.32
6	الأردن	7.80	2.30	1.80	3.97	0.04	0.01	0.00	0.02	-3.95
7	الأهلي	3.80	1.60	2.80	2.73	29.10	10.40	8.03	15.84	13.11
	معدل الفرق لمتوسط بنوك العينة									0.7

- الجدول من إعداد الباحث وحصل على البيانات من الحسابات الختامية للبنوك المشمولة في عينة الدراسة

يلاحظ من خلال الأرقام الواردة في الجدول رقم (4-2) ، أن المخاطر الائتمانية – معبر عنها بقيمة الديون المشطوبة – قد انخفضت لجميع البنوك المشمولة في عينة الدراسة خلال الفترة بعد استخدام تكنولوجيا الإنترنت (السنوات ،20072006، و2008) ، حيث انخفضت قيمة الديون المشطوبة لبنوك العينة وبشكل واضح ،الاستثناء الوحيد كان من خلال البنك الأهلي حيث زادت قيمة الديون المشطوبة خلال الفترة بعد إدخال تكنولوجيا الإنترنت و بنسبة عالية ،

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

مما أثر على النتيجة الإجمالية لبنوك العينة ، والتي تعطي مؤشراً مبدئياً على أن إدخال تكنولوجيا الانترنت أدى إلى زيادة المخاطر الائتمانية لدى البنوك في الأردن ، هذا بافتراض ثبات العوامل الأخرى المؤثرة في قيمة الديون المشطوبة والتي استخدمها الباحث كمقياس للمخاطر الائتمانية .

3. التغير في قيم مخاطر السيولة

مخاطر السيولة سيعبر عنها من خلال صافي قيمة الموجودات / المطلوبات المستحقة من 6 شهور و لغاية سنة . والجدول رقم (4-3) يوضح التغير في قيمة مخاطر السيولة خلال فترة الدراسة للبنوك المشمولة في العينة .

جدول رقم (4-3)

التغير في قيم مخاطر السيولة للفترة 2003-2008

(الأرقام بملايين الدنانير)

تسلسل	البنك	الفترة قبل استخدام الانترنت				الفترة بعد استخدام الانترنت				الفرق
		2003	2004	2005	متوسط الفترة	2006	2007	2008	متوسط الفترة	
1	الإسكان	125.40	7.90	-	44.43	-	266.70	351.40	206.03	-161.60
2	القاهرة عمان	-2.54	-9.50	-	-4.01	20.90	1.20	-16.20	1.97	-2.05
3	الأردني الكويتي	58.78	56.38	169.30	94.82	276.46	-106.16	-617.09	-148.93	-54.11
4	المؤسسة المصرفية	34.98	16.80	43.03	31.60	21.43	-81.30	-98.34	-52.74	-21.13
5	الاستثمار العربي	24.51	6.12	36.57	22.40	27.27	0.66	16.34	14.76	-7.64
6	الأردن	-65.40	-71.60	-36.80	-57.93	-22.40	-203.70	-360.80	-195.63	-137.70
7	الأهلي	78.84	-51.40	20.59	16.01	0.00	45.10	34.00	26.37	10.36
	معدل الفرق لمتوسط بنوك العينة									-53.41

- الجدول من إعداد الباحث وحصل على البيانات من الحسابات الختامية للبنوك المشمولة في عينة الدراسة

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

يلاحظ من خلال الأرقام الواردة في الجدول رقم (4-3)، أن مخاطر السيولة – معبر عنها من خلال صافي قيمة الموجودات / المطلوبات المستحقة من 6 شهور و لغاية سنة – قد زادت لجميع البنوك المشمولة في عينة الدراسة خلال الفترة بعد استخدام تكنولوجيا الإنترنت (السنوات ،20072006، و2008) وبشكل واضح . حيث إن معظم القيم التي تم الحصول عليها أدت إلى فرق بين الفترتين بقيم سالبة ، والتي تعني أن المطلوبات المستحقة خلال سنة تزيد على الموجودات المستحقة سنة ، و هذا يعني بالنتيجة النهائية تعرض البنك لمخاطر سيولة أعلى . وهذه النتيجة تعطي مؤشراً مبدئياً على أن إدخال تكنولوجيا الانترنت أدى إلى زيادة مخاطر السيولة لدى البنوك في الأردن ، هذا بافتراض ثبات العوامل الأخرى المؤثرة في - صافي قيمة الموجودات / المطلوبات المستحقة من 6 شهور و لغاية سنة- والذي استخدمه الباحث كمقياس لمخاطر السـيولة .

4. التغير في قيم مخاطر السعر

مخاطر الســعر ســيعبر عنها من خلال قيمة أرباح (خســائر) الموجودات و الأدوات المالية. وهذه القيمة سيتم احتسابها من خلال البنود التالية :

- أرباح / خسائر مجودات مالية للمتاجرة .
- عوائد توزيع أسهم شركات مملوكة من قبل البنك .
- أرباح / خسائر بيع موجودات مالية .
- أرباح / خسائر التغير في قيمة الموجودات المالية المتوافرة للبيع .

والجدول رقم (4-4) يوضح التغير في قيمة مخاطر السعر خلال فترة الدراسة للبنوك المشمولة في العينة .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

جدول رقم (4-4)

التغير في قيم مخاطر السعر للفترة 2003-2008

(الأرقام بملايين الدنانير)

تسلسل	البنك	الفترة قبل استخدام الانترنت				الفترة بعد استخدام الانترنت				الفرق
		2003	2004	2005	متوسط الفترة	2006	2007	2008	متوسط الفترة	
1	الإسكان	13.98	9.66	-	7.88	-	-0.62	-26.04	-8.89	-1.01
2	القاهرة عمان	4.34	3.17	16.99	8.17	10.19	7.80	-3.32	4.89	-3.28
3	الأردني الكويتي	3.60	2.26	3.60	3.15	0.16	1.20	-2.10	-0.25	2.91
4	المؤسسة المصرفية	2.67	2.51	-2.10	1.03	1.20	0.35	-1.43	0.04	-0.99
5	الاستثمار العربي	2.20	1.65	7.65	3.83	1.13	0.57	2.20	1.30	-2.53
6	الأردن	0.63	1.87	7.70	3.40	-1.59	8.61	-0.17	2.28	-1.12
7	الأهلي	2.28	2.06	2.52	2.29	-0.27	-3.45	0.87	-0.95	-3.24
	معدل الفرق لمتوسط بنوك العينة									-1.32

- الجدول من إعداد الباحث وحصـــل على البيانات من الحســـابات الختامية للبنوك المشـــمولة في عينة الدراسة

يلاحظ من خلال الأرقـام الواردة في الجـدول رقم (4-4) ، أن مخاطر الســـعر – معبر عنها من خلال قيمة أرباح (خســائر) الموجودات و الأدوات المالية – قد زادت لمعظم البنوك المشـمولة في عينة الدراسـة خلال الفترة بعد اسـتخدام تكنولوجيا الإنترنت (السـنوات ،20072006، و2008) وبشكل واضح . حيث أن معظم القيم التي تم الحصـول عليها أدت إلى فرق بين الفترتين بقيم سـالبة ، والتي تعني إن خسـائر الموجودات و الأدوات المالية المتحققة تزيد على أرباحها ،

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

و هذا يعني بالنتيجة النهائية تعرض البنك لمخاطر سـعر أعلى . وهذه النتيجة تعطي مؤشراً مبدئياً على أن إدخال تكنولوجيا الإنترنت أدى إلى زيادة مخاطر السـعر لدى البنوك في الأردن ، هذا بافتراض ثبات العوامل الأخرى المؤثرة في قيمة أرباح (خسـائر) الموجودات و الأدوات المالية والتي اسـتخدمها الباحث كمقياس لمخاطر السعر .

5. التغير في قيم مخاطر سعر الصرف

مخاطر سـعر الصرـف سـيعبر عنها من خلال قيمة تأثير التغير في أسـعار الصرـف على النقد و ما في حكمه . والجدول رقم (4-5) يوضـح التغير في قيمة مخاطر سـعر الصرـف خلال فترة الدراسـة للبنوك المشـمولة في العينة .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

جدول رقم (4-5)

التغير في قيم مخاطر سعر الصرف للفترة 2003-2008

(الأرقام بملايين الدنانير)

تسلسل	البنك	الفترة قبل استخدام الانترنت				الفترة بعد استخدام الانترنت				الفرق
		2003	2004	2005	متوسط الفترة	2006	2007	2008	متوسط الفترة	
1	الإسكان	0.14	0.71	2.50	1.12	3.57	4.19	8.37	5.38	4.26
2	القاهرة عمان	1.39	1.20	-	0.86	2.06	2.21	2.47	2.25	1.38
3	الأردني الكويتي	0.94	1.24	1.36	1.18	1.76	3.13	3.89	2.93	1.75
4	المؤسسة المصرفية	0.11	0.09	0.13	0.11	0.12	1.12	0.87	0.70	0.59
5	الاستثمار العربي	0.20	0.21	0.18	0.20	0.27	0.25	0.49	0.34	0.14
6	الأردن	2.26	1.63	1.67	1.85	1.77	1.90	1.76	1.81	-0.04
7	الأهلي	2.26	2.21	1.85	2.11	2.51	1.79	3.22	2.51	0.40
	معدل الفرق لمتوسط بنوك العينة									1.21

- الجدول من إعداد الباحث وحصـــل على البيانات من الحســـابات الختامية للبنوك المشـــمولة في عينة الدراسة

يلاحظ من خلال الأرقام الواردة في الجدول رقم (4-5) ، أن مخاطر ســـعر الصرـــف – معبر عنها من خلال قيمة تأثير التغير في أســـعار الصرـف على النقد و ما في حكمه – قد زادت لمعظم البنوك المشـــمولة في عينة الدراســة خلال الفترة بعد اســتخدام تكنولوجيا الإنترنت (الســنوات ،20072006، و2008) وبشــكل واضح . حيث زاد تأثير التغير في أســعار الصرـف على النقد وما في حكمه خلال الفترة بعد إدخال تكنولوجيا الإنترنت إلى جميع بنوك العينة ، باســتثناء بنك الأردن ، حيث انخفض تأثير أســعار الصرف بنسبة بسيطة . و النتيجة الإجمالية لبنوك العينة كانت تشـــير إلى زيادة تأثير أســـعار الصرـــف على النقد و ما في حكمه ، مما يعني تعرض البنوك لمخـاطر ســـعر صرف أعلى . وهـذه النتيجـة تعطي مؤشراً مبـدئيـاً على أن إدخـال تكنولوجيا الانترنت أدى إلى زيادة مخاطر ســـعر الصرـــف لدى البنوك في الأردن ، هذا بافتراض ثبات العوامل الأخرى المؤثرة في - قيمة تأثير التغير في أسعار الصرف على النقد و ما في حكمه -

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

والذي استخدمه الباحث كمقياس لمخاطر سعر الصرف .

6. التغير في قيم مخاطر سعر الفائدة

مخاطر سعر الفائدة سيعبر عنها من خلال قيمة صافي دخل الفوائد خلال العام . والجدول رقم (6-4) يوضح التغير في قيمة مخاطر سعر الفائدة خلال فترة الدراسة للبنوك المشمولة في العينة .

جدول رقم (6-4)

التغير في قيم مخاطر سعر الفائدة للفترة 2003-2008

(الأرقام بملايين الدنانير)

تسلسل	البنك	الفترة قبل استخدام الانترنت				الفترة بعد استخدام الانترنت				الفرق
		2003	2004	2005	متوسط الفترة	2006	2007	2008	متوسط الفترة	
1	الإسكان	57.87	65.97	-	41.28	-	174.70	198.86	124.52	83.24
2	القاهرة عمان	24.63	25.86	0.00	16.83	42.09	46.16	53.03	47.09	30.26
3	الأردني الكويتي	21.41	27.06	36.03	28.17	57.19	65.14	82.50	68.28	40.11
4	المؤسسة المصرفية	8.48	9.90	11.92	10.10	14.99	17.58	22.08	18.22	8.12
5	الاستثمار العربي	6.44	6.32	7.29	6.68	8.17	11.76	17.78	12.57	5.89
6	الأردن	28.79	33.70	41.54	34.68	54.67	55.30	64.89	58.29	23.61
7	الأهلي	26.40	29.73	58.91	38.35	47.29	51.48	59.81	52.86	14.51
	معدل الفرق لمتوسط بنوك العينة									29.4

- الجدول من إعداد الباحث وحصل على البيانات من الحسابات الختامية للبنوك المشمولة في عينة الدراسة

يلاحظ من خلال الأرقام الواردة في الجدول رقم (6-4) ، أن مخاطر سعر الفائدة – معبر عنها من خلال قيمة صافي دخل الفوائد خلال العام – قد زادت لجميع البنوك المشمولة في عينة الدراسة خلال الفترة بعد استخدام تكنولوجيا الإنترنت (السنوات ،20072006، و2008)

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وبشكل واضح . وهذه النتيجة تعطي مؤشراً مبدئياً على أن إدخال تكنولوجيا الإنترنت أدى إلى زيادة مخاطر سعر الفائدة لدى البنوك في الأردن ، هذا بافتراض ثبات العوامل الأخرى المؤثرة في قيمة صافي دخل الفوائد خلال العام والذي استخدمه الباحث كمقياس لمخاطر سعر الفائدة.

ب) تحليل الفرق في قيم المتغيرات التابعة :

سـيتم في هذه الفقرة تحليل التغير في قيم المتغيرات التابعة والتي تعبر عن عمليات البنوك ، و ذلك بهدف الوصـول إلى الأثر الذي أحدثه اسـتخدام البنوك لتكنولوجيا الإنترنت في قيمة هذه العمليات . و سـيتم هنا تحليل التغير في قيم عمليات البنوك السبعة التي تشكل عينة الدراسة ، بحيث يتم الوصول في نهاية التحليل إلى قيمـة لكـل نوع من العمليات المحددة في نموذج الدراسـة تعبر عن الفرق في قيمة هذه العمليات بين الفترتين : قبل و بعد استخدام تكنولوجيا الإنترنت وعلى النحو التالي :

1. التغير في حجم الودائع

حجم الودائع سيعبر عنه من خلال قيمة ودائع العملاء خلال العام . و تشمل ودائع العملاء:

- حسابات جارية و تحت الطلب .
- ودائع التوفير .
- الودائع الآجلة .

أما قائمة العملاء المودعين فتشمل :

- العملاء الأفراد .
- الشركات الكبرى .
- المنشآت الصغيرة و المتوسطة .
- الحكومة و القطاع العام .

والجدول رقم (4-7) يوضح التغير في حجم الودائع خلال فترة الدراسة للبنوك المشمولة في العينة .

جدول رقم (4-7)

التغير في حجم الودائع للفترة 2003-2008

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

(الأرقام بملايين الدنانير)

البنك	الفترة قبل استخدام الانترنت				الفترة بعد استخدام الانترنت				الفرق
	2003	2004	2005	متوسط الفترة	2006	2007	2008	متوسط الفترة	
الإسكان	1526.00	1919.00	2370.00	1938.33	2832.00	3500.00	3764.00	3365.33	1427.00
القاهرة عمان	749.00	819.00	853.00	807.00	889.00	994.00	1125.00	1002.67	195.67
الأردني الكويتي	435.00	537.00	788.00	586.67	877.00	1092.00	1193.00	1054.00	467.33
المؤسسة المصرفية	194.00	221.00	243.00	219.33	251.00	367.00	334.00	317.33	98.00
الاستثمار العربي	209.00	221.00	250.00	226.67	291.00	331.00	384.00	335.33	108.67
الأردن	688.00	761.00	921.00	790.00	1090.00	1146.00	1276.00	1170.67	380.67
الأهلي	1011.00	1261.00	1071.00	1114.33	1089.00	1242.00	1373.00	1234.67	120.33
معدل الفرق لمتوسط بنوك العينة									399.67

- الجدول من إعداد الباحث وحصل على البيانات من الحسابات الختامية للبنوك المشمولة في عينة الدراسة

يلاحظ من خلال الأرقام الواردة في الجدول رقم (4-7) ، أن حجم الودائع بالمتوسط - معبر عنه بقيمة ودائع العملاء - قد زاد لجميع البنوك المشمولة في عينة الدراسة خلال الفترة بعد استخدام تكنولوجيا الإنترنت (السنوات ،20072006، و2008) وبشكل واضح . وهذه النتيجة تعطي مؤشراً مبدئياً على وجود أثر إيجابي لإدخال تكنولوجيا الإنترنت على حجم الودائع لدى البنوك في الأردن ، هذا بافتراض ثبات العوامل الأخرى المؤثرة في قيمة ودائع العملاء والذي استخدمه الباحث كمقياس لحجم الودائع .

2. التغير في حجم القروض

حجم القروض سيعبر عنه من خلال قيمة صافي التسهيلات الائتمانية المباشرة خلال العام . ويشمل صافي التسهيلات الائتمانية المباشرة التسهيلات التالية الممنوحة للعملاء (الأفراد ،و الشركات الكبرى ،و المنشآت الصغيرة و المتوسطة ،و الحكومة والقطاع العام) مطروحاً منها قيمة مخصص تدني التسهيلات الائتمانية المباشرة و قيمة الفوائد المعلقة :

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

حسابات جارية مدينة .

- قروض و كمبيالات (بما فيها القروض العقارية) .
- بطاقات الائتمان .

والجدول رقم (4-8) يوضح التغير في حجم القروض خلال فترة الدراسة للبنوك المشمولة في العينة .

جدول رقم (4-8)

التغير في حجم القروض للفترة 2003-2008

(الأرقام بملايين الدنانير)

البنك	الفترة قبل استخدام الانترنت				الفترة بعد استخدام الانترنت				الفرق
	2003	2004	2005	متوسط الفترة	2006	2007	2008	متوسط الفترة	
الإسكان	628.00	884.00	1262.00	924.67	1589.00	1936.00	2341.00	1955.33	1030.67
القاهرة عمان	353.00	282.00	440.00	358.33	503.00	539.00	632.00	558.00	199.67
الأردني الكويتي	318.00	446.00	686.00	483.33	959.00	1129.00	1237.00	1108.33	625.00
المؤسسة المصرفية	128.00	147.00	206.00	160.33	238.00	267.00	267.00	257.33	97.00
الاستثمار العربي	73.00	119.00	126.00	106.00	178.00	238.00	282.00	232.67	126.67
الأردن	356.00	398.00	530.00	428.00	665.00	738.00	826.00	743.00	315.00
الأهلي	429.00	420.00	560.00	469.67	621.00	739.00	889.00	749.67	280.00
معدل الفرق لمتوسط بنوك العينة									382.00

- الجدول من إعداد الباحث وحصل على البيانات من الحسابات الختامية للبنوك المشمولة في عينة الدراسة

يلاحظ من خلال الأرقام الواردة في الجدول رقم (4-8) ، أن حجم القروض بالمتوسط - معبر عنه بقيمة صافي التسهيلات الائتمانية المباشرة - قد زاد لجميع البنوك المشمولة في عينة الدراسة خلال الفترة بعد استخدام تكنولوجيا الإنترنت (السنوات ،20072006، و2008) وبشكل واضح . وهذه النتيجة تعطي مؤشراً مبدئياً على وجود أثر إيجابي لإدخال تكنولوجيا الإنترنت

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

على حجم القروض لدى البنوك في الأردن ، هذا بافتراض ثبات العوامل الأخرى المؤثرة في قيمة صافي التسهيلات الائتمانية المباشرة والذي استخدمه الباحث كمقياس لحجم القروض .

3. التغير في حجم الخدمات البنكية الأخرى

حجم الخدمات البنكية الأخرى سيعبر عنه من خلال قيمة صافي إيراد العمولات خلال العام . وصافي إيراد العمولات هو عبارة عن الفرق بين العمولات الدائنة (المستحقة على التسهيلات الائتمانية المباشرة و غير المباشرة) والعمولات المدينة (المستحقة على كل من ودائع البنوك ،والحسابات الجارية وتحت الطلب ،وحسابات التوفير ،والودائع لآجل ،وشهادات الإيداع ،والتأمينات النقدية ،ورسوم ضمان الودائع .

والجدول رقم(4-9) يوضح التغير في حجم الخدمات البنكية الأخرى خلال فترة الدراسة للبنوك المشمولة في العينة .

جدول رقم (4-9)

التغير في حجم الخدمات البنكية الأخرى للفترة 2003-2008

(الأرقام بملايين الدنانير)

البنك	الفترة قبل استخدام الانترنت				الفترة بعد استخدام الانترنت				الفرق
	2003	2004	2005	متوسط الفترة	2006	2007	2008	متوسط الفترة	
الإسكان	7.38	9.13	-	5.50	-	24.31	29.38	17.90	12.39
القاهرة عمان	7.37	9.21	9.55	8.71	9.94	12.55	15.30	12.60	3.89
الأردني الكويتي	3.88	5.05	6.13	5.02	8.91	14.73	13.15	12.26	7.24
المؤسسة المصرفية	1.37	1.57	1.87	1.60	1.92	2.11	2.35	2.13	0.52
الاستثمار العربي	2.40	2.98	3.58	2.99	3.74	5.04	5.99	4.92	1.94
الأردن	9.16	9.57	11.44	10.06	11.85	12.85	13.76	12.82	2.76
الأهلي	11.02	14.16	15.76	13.65	14.73	18.60	21.25	18.19	4.55
معدل الفرق لمتوسط بنوك العينة									4.76

- الجدول من إعداد الباحث وحصل على البيانات من الحسابات الختامية للبنوك المشمولة في عينة الدراسة

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

يلاحظ من خلال الأرقام الواردة في الجدول رقم(4-9) ، أن حجم الخدمات البنكية الأخرى بالمتوسط – معبر عنه بقيمة صافي إيراد العمولات خلال العام – قد زاد لجميع البنوك المشمولة في عينة الدراسة خلال الفترة بعد استخدام تكنولوجيا الإنترنت (السنوات ،20072006، و2008) وبشكل واضح ، رغم أن نسب الزيادة بالمتوسط لهذا المتغير أقل من النسب التي تم الحصول عليها للمتغيرين السابقين حجم الودائع ، و حجم القروض . ومع ذلك فإن هذه النتيجة تعطي مؤشراً مبدئياً على وجود أثر إيجابي لإدخال تكنولوجيا الإنترنت على حجم الخدمات البنكية الأخرى لدى البنوك في الأردن ، هذا بافتراض ثبات العوامل الأخرى المؤثرة في قيمة صافي إيراد العمولات والذي استخدمه الباحث كمقياس لحجم الخدمات البنكية الأخرى .

ج) ملخص تحليل الفرق في قيم متغيرات الدراسة :

سعى الباحث في الفقرتين السابقتين إلى قياس الفرق في قيم متغيرات الدراسة بين الفترتين (الفترة قبل و الفترة بعد إدخال تكنولوجيا الإنترنت) ، و قد تم التعبير عن قيم هذه المتغيرات بشكل مطلق ، أي انه تم اعتماد القيم المطلقة لهذه المتغيرات . والسبب وراء ذلك هو ان احتساب قيم بعض هذه المتغيرات بشكل نسبي (كأن يتم احتسابها نسبةً الى حجم الموجودات على سبيل المثال) ، سيؤدي الى الحصول على قيم فروق بسيطة و غير مناسبة لاغراض التحليل الاحصائي للدراسة . و كذلك فإن احتساب بعض المتغيرات على أساس نسبي ، أدى الى نتيجة فرق في القيم خلال الفترتين قريبة من النتيجة التي حصل عليها الباحث عند احتساب قيم المتغيرات بشكل مطلق ، والجدول رقم (4-10) يوضح التغير في قيم مخاطر العمليات نسبةً الى حجم الموجودات خلال فترة الدراسة للبنوك المشمولة في العينة .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

جدول (4-10)

التغير في قيم مخاطر العمليات نسبةً الى حجم

الموجودات للفترة 2003-2008

البنك	الفترة قبل استخدام الانترنت				الفترة بعد استخدام الانترنت				الفرق
	2003	2004	2005	متوسط الفترة	2006	2007	2008	متوسط الفترة	
الإسكان	0.02	0.02	0.03	0.02	0.05	0.06	0.06	0.06	0.03
القاهرة عمان	0.01	0.02	0.04	0.02	0.03	0.04	0.04	0.04	0.01
الأردني الكويتي	0.03	0.03	0.02	0.03	0.03	0.04	0.05	0.04	0.01
المؤسسة المصرفية	0.02	0.02	0.04	0.03	0.03	0.04	0.04	0.04	0.01
الاستثمار العربي	0.01	0.02	0.02	0.02	0.02	0.03	0.03	0.03	0.01
الأردن	0.01	0.02	0.03	0.02	0.03	0.03	0.03	0.03	0.01
الأهلي	0.00	0.00	0.02	0.01	0.02	0.02	0.03	0.02	0.01
معدل الفرق لمتوسط بنوك العينة									0.01

- الجدول من إعداد الباحث وحصل على البيانات من الحسابات الختامية للبنوك المشمولة في عينة الدراسة

يلاحظ من الارقام الواردة في الجدول (4- 10) أن نسبة مخاطر العمليات الى حجم الموجودات قد زادت في الفترة بعد إدخال تكنولوجيا الإنترنت ، وهذه النتيجة تتطابق مع النتيجة التي حصـــل عليها الباحث عندما تم احتساب الفرق بين قيم مخاطر العمليات خلال الفترتين على أساس مطلق .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ثانياً : اختبار فرضيات الدراسة

أ) اختبار الفرضية الرئيسة الأولى

تنص فرضية العدم الرئيسة الأولى على عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات المستقلة الستة (مخاطر العمليات، مخاطر الائتمان، مخاطر السيولة ، مخاطر السعر، مخاطر سعر الصرف ، و مخاطر سعر الفائدة) متجمعة وبين المتغير التابع الأول (حجم الودائع) .

درس الباحث العلاقة المحتملة بين المتغيرات المستقلة متجمعة و حجم الودائع من خلال معالجة البيانات المتوافرة من الحسابات الختامية للبنوك السبعة المشمولة بعينة الدراسة، و للسنوات التي تغطيها فترة الدراسة والممتدة بين عامي 2003م – 2008م.

وقد تم استخدام أسلوب الانحدار المتعدد للكشف عن العلاقة المحتملة بين المتغيرات الستة والمتغير التابع، وبعد تحضير جميع البيانات المتوافرة والمتعلقة بهذه المتغيرات قام الباحث باستخدام برنامج SPSS النسخة 15.00 .

يلخص الجدول (4-11) ، والجدول (4-12)، والجدول (4-13) نتائج التحليل للفرضية الرئيسة الأولى .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

جدول (4-11)

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.985	.970	.964	90.59938

a: Predictors: (constant), operation

b: Dependent Variable: deposit

جدول (4-12)

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1314637	1	1314637.19	160.161	.000[a]
	Residual	41041.23	5	8208.247		
	Total	1355678	6			

a. Predictors: (Constant), operation

b. Dependent Variable: deposit

جدول (4-

13(

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	-33.555	.000	
	operation	14.982	.000	.887
	credit	-7.748	.000	-.095
	liquidity	-.655	.000	-.095
	price	-35.456	.000	-.159
	exchange	62.557	.000	.196
	interest	-2.410	.000	-.135

a. Dependent Variable: deposit

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

يمكن تلخيص نتائج التحليل الواردة في الجداول أعلاه ، إضافة إلى النتائج التي حصل عليها الباحث و الواردة في الملحق رقم (2) والذي يمثل نتائج التحليل الإحصائي للدراسة كما يلي :

- يمكن كتابة معادلة الانحدار المتعدد للنموذج كالتالي:

$$Y\ (\text{DEPOSIT}) = B_0 + B_1X_1 + B_2X_2 + B_3X_3 + B_4X_4 + B_5X + B_6X_6 + E$$

$$Y\hat{} = -33.55 + .887X_1 + (-0.095)X_2 + (-0.095)X_3 + (-0.159)X_4 + 0.196\,X_5$$

$$+ (-0.135)\,X_6$$

حيث إن B_1، B_2، B_3، B_4، B_5، B_6 هي معاملات الانحدار الجزئي للمتغيرات المستقلة والتي يمكن من خلال إشاراتها تحديد اتجاه العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع، والجدول (4-14) يبين قيم هذه المعاملات .

- وجود علاقة بين المتغيرات المستقلة الستة ، وحجم الودائع الذي يمثل المتغير التابع الأول وإن اختلفت قوة هذه العلاقة واتجاهها.
- إن قيمة معامل التحديد للمتغيرات المستقلة الستة كانت 0.97 ، وهذا يفسر 97.0 % من الأثر الكلي للمتغيرات المستقلة الستة متجمعة على المتغير التابع.
- وباستخدام ANOVA فان الاختبار ذو معنوية حيث إن (P=0.000) وهذه النتيجة تعني أن النموذج مناسب Adequate Model ودال إحصائياً.

- قيمة F المحسوبة التي حصل عليها الباحث 160.16 وهي أكبر من قيمة F الجدولية ، وهذا يعني أن النموذج دال إحصائيا حيث إنه كلما كبرت قيمة F كلما قلت نسبة الوقوع في الخطأ.
- قيمة معامل تباين التضخم (Variance Inflationary Factor / VIF) التي حصل عليها الباحث للمتغيرات المستقلة مجتمعة كانت تساوي واحداً صحيحاً ، بمعنى أن المتغيرات المستقلة لا تؤثر على بعضها وتكون مستقلة كاملاً بعلاقتها مع المتغير التابع .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

اختبار الفرضية الفرعية الأولى :

تنص فرضية العدم الأولى على عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مخاطر العمليات وحجم الودائع ، بينما تنص الفرضية البديلة على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مخاطر العمليات وحجم الودائع وعليه يمكن كتابة الفرضيتين بصورة إحصائية على النحو التالي:

$Ho_1 : B_1 = 0$

$Ha_1 : B_1 \neq 0$

حيث إن B_1معامل الانحدار للمتغير المستقل الأول.

وقد تمت دراسة العلاقة المحتملة بين مخاطر العمليات وحجم الودائع من خلال معالجة البيانات المتوافرة من الحسابات الختامية للبنوك الواقعة ضمن عينة الدراسة للفترة الواقعة بين 2003-2008م ، حيث يمثل جدول (4-14) نتائج هذا الاختبار عند مستوى دلالة 5% (مستوى ثقة 95%) وذلك باستخدام برنامج SPSS وتطبيق معادلة الانحدار المتعدد.

جدول (4-14)

نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى

Model	Unstandardized Coefficients		standardized Coefficients	t	sig.(α)
	B	Std.Error	Beta		
operation	16.625	46.091	.985	12.655	00.00

ومن خلال الإشارة الموجبة لمعامل الانحدار الجزئي B_1 من الجدول أعلاه نجد أن هناك علاقة طردية بين المتغير المستقل الأول X_1 والذي يعبر عن مخاطر العمليات وحجم الودائع ، وهذا يقودنا إلى استنتاج أنه كلما ارتفعت نسبة مخاطر العمليات للبنك كلما زاد حجم الودائع .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

و السبب وراء حصول هذا النوع من النتائج هو استخدام الباحث لصافي الربح التشغيلي كمقياس لمخاطر العمليات .

وعند دراسة المعنوية للمتغير المستقل الأول وجد الباحث أنه ذو معنوية (P = 0.00) وهي أقل من معنوية الدراسة المطلوبة (α = 0.05) مما يعني أن مستوى الثقة لهذا المتغير يساوي (100%) وهو أكبر من مستوى الثقة المطلوب للدراسة الذي يساوي (95%) وهذا يدل على أن مخاطر العمليات ذات أثر معنوي على حجم الودائع وبالتالي فإنه يتم رفض فرضية العدم وعدم رفض الفرضية البديلة أي أن ($B_1 \neq 0$) مما يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مخاطر العمليات وحجم الودائع .

وقد قام الباحث بإجراء اختبار T حيث إن قاعدة قرار هذا الاختبار أنه إذا كانت قيمة T المحسوبة أكبر من قيمة T الجدولية يتم رفض فرضية العدم والتي تنص على أن معامل الانحدار يساوي صفراً (Ho_1: B_1 = 0) وعند اختبار قيمة T المحسوبة كانت النتيجة أكبر من T الجدولية، وهذا يقودنا إلى عدم رفض الفرضية البديلة التي تنص على أن معامل الانحدار للمتغير المستقل الأول لا تساوي صفراً (Ha_1: $B_1 \neq 0$) بدلالة إحصائية، وهذا يعني أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين مخاطر العمليات حجم الودائع عند مستوى معنوية 5% ومستوى ثقة 95% مع الأخذ بعين الاعتبار المتغيرات المستقلة الأخرى، وقد كانت قيمة T المحسوبة تقع ضمن منطقة رفض فرضية العدم مما أدى إلى عدم رفض الفرضية البديلة.

اختبار الفرضية الفرعية الثانية :

تنص فرضية العدم الثانية على أنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المخاطر الائتمانية و حجم الودائع ، بينما تنص الفرضية البديلة على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المخاطر الائتمانية و حجم الودائع ، ويمكن كتابة الفرضيتين إحصائياً على الشكل التالي:

$Ho_2 : B_2 = 0$

$Ha_2 : B_2 \neq 0$

وقد تمت دراسة العلاقة المحتملة بين المخاطر الائتمانية و حجم الودائع من خلال معالجة البيانات المتوافرة من الحسابات الختامية للبنوك الواقعة ضمن عينة الدراسة للفترة الواقعة بين 2003 -2008 م باستخدام برنامج SPSS الإحصائي وتطبيق أسلوب الانحدار المتعدد ويمثل جدول (4-15) نتائج هذا الاختبار عند مستوى دلالة 5% (مستوى ثقة 95%).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

جدول (4-15)

نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية

Model	Unstandardized Coefficients		standardized Coefficients	t	Sig (α)
	B	Std.Error	Beta		
credit	-40.022	31.885	-.489	-1.255	0.265

وعند دراسة ميل الانحدار للمتغير المستقل الثاني والذي يمثل المخاطر الائتمانية، والمتغير التابع والذي يمثل حجم الودائع تبين أن قيمة مستوى الدلالة للمتغير المستقل الثاني هي 0.265، وهذا يعني أن مستوى الثقة لهذا المتغير (73.5%)وهذا المستوى أقل بكثير من مستوى الثقة المطلوب للدراسة والبالغ 95%.

وهذا يقودنا إلى عدم رفض فرضية العدم التي تقول إن ميل الانحدار للمتغير المستقل الثاني يساوي صفراً مما يعني عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل الثاني الذي يمثل المخاطر الائتمانية وبين المتغير التابع الذي يمثل حجم الودائع ، وبالتالي رفض الفرضية البديلة.

وقد قام الباحث بإجراء اختبار T حيث تنص قاعدة قرار هذا الاختبار أنه إذا كانت T المحسوبة للمتغير موضع البحث أكبر من T الجدولية فهذا يعني رفض فرضية العدم وعدم رفض الفرضية البديلة، وإذا كانت قيمة T المحسوبة اقل من قيمة T الجدولية فيعني رفض الفرضية البديلة. وقد كانت قيمة T المحسوبة للمتغير المستقل الثاني (المخاطر الائتمانية) اقل من T الجدولية عند مستوى دلالة 5% ومستوى ثقة 95%، حيث تقع هذه القيمة ضمن منطقة عدم رفض فرضية العدم مما أدى إلى رفض الفرضية البديلة.

اختبار الفرضية الفرعية الثالثة :

تنص فرضية العدم الثالثة على عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مخاطر السيولة و حجم الودائع للبنك ، بينما تنص الفرضية البديلة على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مخاطر السيولة و حجم الودائع ، ويمكن كتابة الفرضيتين على الشكل التالي:

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

$Ho_3 : B_3 = 0$

$Ha_3 : B_3 \neq 0$

وقد تمت دراســة العلاقة المحتملة بين مخاطر الســيولة و حجم الودائع للبنك من خلال معالجة البيانات المتوافرة من الحسـابات الختامية للبنوك عينة الدراسـة خلال فترة الدراسـة الواقعة بين 2003-2008 م باستخدام برنامجSPSS الإحصائي وتطبيق أسلوب الانحدار المتعدد ويمثل جدول (4-16) نتائج هذا الاختبار عند مستوى دلالة 5% (مستوى ثقة 95%).

جدول (4-16)

نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

Model	Unstandardized Coefficients		standardized Coefficients	t	Sig (α)
	B	Std.Error	Beta		
liquidity	-5.617	1.776	-.817	-3.164	0.025

وقد كانت الإشـارة سـالبة لمعامل الانحدار الجزئي للمتغير المسـتقل الثالث X_3 والذي يمثل مخاطر السيولة دلالة على وجود علاقة عكسـية بين مخاطر السـيولة وحجم الودائع حيث إنه كلما زادت مخاطر السـيولة يقل حجم الودائع . وهذه النتيجة تنسجم مع الواقع العملي والمتعارف عليه في أعمال البنوك . وعند دراسة ميل الانحدار للمتغير المسـتقل الثالث وجد الباحث انه ذو معنوية ($P = 0.025$) وهذا أقل من مسـتوى الدلالة المطلوب للدراسـة وعلية فإن مسـتوى الثقة لهذا المتغير يساوي 97.5% وهو أكبر من مستوى الثقة المطلوب للدراسـة والبالغ (95%) مما يعني أن مخاطر السـيولة ذات أثر معنوي على حجم الودائع وهذا يقودنا إلى رفض فرضـية العدم التي تقول إن ميل الانحدار للمتغير المستقل الثالث يساوي صفراً ($B_3 = 0$) ، وبالتالي عدم رفض الفرضـية البديلة التي تقول إن ميل الانحدار للمتغير المسـتقل الثالث لا يسـاوي صـفراً ($B_3 \neq 0$)، مما يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مخاطر السيولة وحجم الودائع .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وقد قام الباحث بإجراء اختبار T حيث تنص قاعدة قرار هذا الاختبار أنه إذا كانت T المحسوبة للمتغير موضع البحث أكبر من T الجدولية فهذا يعني رفض فرضية العدم وعدم رفض الفرضية البديلة، وقد كانت قيمة T المحسوبة للمتغير المستقل الثالث (مخاطر السيولة) أكبر من T الجدولية عند مستوى دلالة 5% ومستوى ثقة 95%، حيث تقع هذه القيمة ضمن منطقة رفض فرضية العدم مما أدى إلى عدم رفض الفرضية البديلة.

اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:

تنص فرضية العدم الرابعة على عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مخاطر السعر و حجم الودائع للبنك ، بينما تنص الفرضية البديلة على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مخاطر السعر و حجم الودائع ، ويمكن كتابة الفرضيتين على الشكل التالي:

$Ho_4: B_4 = 0$

$Ha_4: B_4 \neq 0$

وقد تمت دراسة العلاقة المحتملة بين مخاطر السعر و حجم الودائع للبنك من خلال معالجة البيانات المتوافرة من الحسابات الختامية للبنوك عينة الدراسة خلال فترة الدراسة الواقعة بين 2003-2008 م باستخدام برنامجSPSS الإحصائي وتطبيق أسلوب الانحدار المتعدد ، ويمثل جدول (4-17) نتائج هذا الاختبار عند مستوى دلالة 5% (مستوى ثقة 95%).

جدول (4-17)

نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

Model	Unstandardized Coefficients		standardized Coefficients	t	Sig (α)
	B	Std.Error	Beta		
price	65.964	95.518	.295	.691	0.084

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وعند دراسة ميل الانحدار للمتغير المستقل الرابع والذي يمثل مخاطر السعر، والمتغير التابع والذي يمثل حجم الودائع تبين أن قيمة مستوى الدلالة للمتغير المستقل الرابع هي 0.084، وهذا يعني أن مستوى الثقة لهذا المتغير (91.2%)وهذا المستوى أقل من مستوى الثقة المطلوب للدراسة والبالغ 95%.

وهذا يقودنا إلى عدم رفض فرضية العدم التي تقول إن ميل الانحدار للمتغير المستقل الرابع يساوي صفراً مما يعني عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل الرابع الذي يمثل مخاطر السعر وبين المتغير التابع الذي يمثل حجم الودائع ، وبالتالي رفض الفرضية البديلة.

وقد قام الباحث بإجراء اختبار T حيث تنص قاعدة قرار هذا الاختبار أنه إذا كانت T المحسوبة للمتغير موضع البحث أكبر من T الجدولية فهذا يعني رفض فرضية العدم وعدم رفض الفرضية البديلة، وإذا كانت قيمة T المحسوبة أقل من قيمة T الجدولية فيعني رفض الفرضية البديلة. وقد كانت قيمة T المحسوبة للمتغير المستقل الرابع (مخاطر السعر) أقل من T الجدولية عند مستوى دلالة 5% ومستوى ثقة 95%، حيث تقع هذه القيمة ضمن منطقة عدم رفض فرضية العدم مما أدى إلى رفض الفرضية البديلة.

اتبار الفرضية الفرعية الخامسة :

تنص فرضية العدم الخامسة على عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مخاطر سعر الصرف و حجم الودائع للبنك ، بينما تنص الفرضية البديلة على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مخاطر سعر الصرف و حجم الودائع ، ويمكن كتابة الفرضيتين على الشكل التالي:

$Ho_5 : B_5 = 0$

$Ha_5 : B_5 \neq 0$

وقد تمت دراسة العلاقة المحتملة بين مخاطر سعر الصرف و حجم الودائع للبنك من خلال معالجة البيانات المتوافرة من الحسابات الختامية للبنوك عينة الدراسة خلال فترة الدراسة الواقعة بين 2003-2008 م باستخدام برنامجSPSS الإحصائي وتطبيق أسلوب الانحدار المتعدد ويمثل جدول (4-18) نتائج هذا الاختبار عند مستوى دلالة 5% (مستوى ثقة 95%).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

جدول (4-18)

نتائج اختبار الفرضية الفرعية الخامسة

Model	Unstandardized Coefficients		standardized Coefficients	t	Sig (α)
	B	Std.Error	Beta		
exchange	290.454	58.355	.912	4.977	0.004

وقد كانت الإشارة موجبة لمعامل الانحدار الجزئي للمتغير المستقل الخامس X_5 والذي يمثل مخاطر سعر الصرف دلالة على وجود علاقة طردية بين مخاطر سعر الصرف وحجم الودائع حيث إنه كلما زادت مخاطر سعر الصرف يزيد حجم الودائع . وعند دراسة ميل الانحدار للمتغير المستقل الخامس وجد الباحث انه ذو معنوية (P = 0.004) وهذا أقل من مستوى الدلالة المطلوب للدراسة وعلية فإن مستوى الثقة لهذا المتغير أكبر من مستوى الثقة المطلوب للدراسة والبالغ (95%) مما يعني أن مخاطر سعر الصرف ذات أثر معنوي على حجم الودائع وهذا يقودنا إلى رفض فرضية العدم التي تقول إن ميل الانحدار للمتغير المستقل الخامس يساوي صفراً ($B_5 = 0$) ، وبالتالي عدم رفض الفرضية البديلة التي تقول إن ميل الانحدار للمتغير المستقل الخامس لا يساوي صفراً ($B_5 \neq 0$)، مما يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مخاطر سعر الصرف وحجم الودائع .

وقد قام الباحث بإجراء اختبار T حيث تنص قاعدة قرار هذا الاختبار أنه إذا كانت T المحسوبة للمتغير موضع البحث أكبر من T الجدولية فهذا يعني رفض فرضية العدم وعدم رفض الفرضية البديلة، وقد كانت قيمة T المحسوبة للمتغير المستقل الخامس (مخاطر سعر الصرف) أكبر من T الجدولية عند مستوى دلالة 5% ومستوى ثقة 95%، حيث تقع هذه القيمة ضمن منطقة رفض فرضية العدم مما أدى إلى عدم رفض الفرضية البديلة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

اختبار الفرضية الفرعية السادسة :

تنص فرضية العدم السادسة على عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مخاطر سعر الفائدة و حجم الودائع للبنك ، بينما تنص الفرضية البديلة على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مخاطر سعر الفائدة و حجم الودائع ، ويمكن كتابة الفرضيتين على الشكل التالي:

$Ho_6 : B_6 = 0$

$Ha_6 : B_6 \neq 0$

وقد تمت دراسة العلاقة المحتملة بين مخاطر سعر الفائدة و حجم الودائع للبنك من خلال معالجة البيانات المتوافرة من الحسابات الختامية للبنوك عينة الدراسة خلال فترة الدراسة الواقعة بين 2003-2008 م باستخدام برنامجSPSS الإحصائي وتطبيق أسلوب الانحدار المتعدد، ويمثل جدول (4-19) نتائج هذا الاختبار عند مستوى دلالة 5% (مستوى ثقة 95%).

جدول (4-19)

نتائج اختبار الفرضية الفرعية السادسة

Model	Unstandardized Coefficients		standardized Coefficients	t	Sig (α)
	B	Std.Error	Beta		
interest	17.168	2.116	.964	8.112	00.00

وقد كانت الإشارة موجبة لمعامل الانحدار الجزئي للمتغير المستقل الخامس X_6 والذي يمثل مخاطر سعر الفائدة دلالة على وجود علاقة طردية بين مخاطر سعر الفائدة وحجم الودائع حيث إنه كلما زادت مخاطر سعر الفائدة يزيد حجم الودائع . وعند دراسة ميل الانحدار للمتغير المستقل السادس وجد الباحث انه ذو معنوية (P = 0.00) وهذا اقل من مستوى الدلالة المطلوب للدراسة وعلية فإن مستوى الثقة لهذا المتغير أكبر من مستوى الثقة المطلوب للدراسة والبالغ (95%) مما يعني إن مخاطر سعر الفائدة ذات أثر معنوي على حجم الودائع وهذا يقودنا إلى رفض فرضية العدم

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

التي تقول إن ميل الانحدار للمتغير المستقل السادس يساوي صفراً ($B_6 = 0$) ، وبالتالي عدم رفض الفرضية البديلة التي تقول أن ميل الانحدار للمتغير المستقل السادس لا يساوي صفر ($B_6 \neq 0$)، مما يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مخاطر سعر الفائدة وحجم الودائع .

وقد قام الباحث بإجراء اختبار T حيث تنص قاعدة قرار هذا الاختبار أنه إذا كانت T المحسوبة للمتغير موضع البحث أكبر من T الجدولية فهذا يعني رفض فرضية العدم وعدم رفض الفرضية البديلة، وقد كانت قيمة T المحسوبة للمتغير المستقل السادس (مخاطر سعر الفائدة) أكبر من T الجدولية عند مستوى دلالة 5% ومستوى ثقة 95%، حيث تقع هذه القيمة ضمن منطقة رفض فرضية العدم مما أدى إلى عدم رفض الفرضية البديلة.

ب) اختبار الفرضية الرئيسة الثانية

تنص فرضية العدم الرئيسة الثانية على عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات المستقلة الستة (مخاطر العمليات، مخاطر الائتمان، مخاطر السيولة ، مخاطر السعر، مخاطر سعر الصرف ، و مخاطر سعر الفائدة) متجمعة وبين المتغير التابع الثاني (حجم القروض) .

درس الباحث العلاقة المحتملة بين المتغيرات المستقلة متجمعة و حجم القروض من خلال معالجة البيانات المتوافرة من الحسابات الختامية للبنوك السبعة المشمولة بعينة الدراسة، و للسنوات التي تغطيها فترة الدراسة والممتدة بين عامي 2003م – 2008م.

وقد تم استخدام أسلوب الانحدار المتعدد للكشف عن العلاقة المحتملة بين المتغيرات الستة والمتغير التابع، وبعد تحضير جميع البيانات المتوافرة والمتعلقة بهذه المتغيرات قام الباحث باستخدام برنامج SPSS النسخة 15.00 .

يلخص الجدول (4-20) ، والجدول (4-21) ، والجدول (4-22) نتائج التحليل للفرضية الرئيسة الثانية .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

جدول (4-20)

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.988	.976	.971	57.15089

a: Predictors: (constant), operation

b: Dependent Variable: loan

جدول (4-21)

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	658046.3	1	658046.286	201.470	.000[a]
	Residual	16331.12	5	3266.224		
	Total	674377.4	6			

a. Predictors: (Constant), operation

b. Dependent Variable: loan

جدول (4-22)

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	91.564	.000	
	operation	13.351	.000	.121
	credit	.862	.000	.015
	liquidity	1.532	.000	.316
	price	11.453	.000	.073
	exchange	-111.260	.000	-.495
	interest	7.077	.000	.563

a. Dependent Variable: loan

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

يمكن تلخيص نتائج التحليل الواردة في الجداول أعلاه ، إضافة إلى النتائج التي حصل عليها الباحث و الواردة في الملحق رقم (2) والذي يمثل نتائج التحليل الإحصائي للدراسة كما يلي :

- يمكن كتابة معادلة الانحدار المتعدد للنموذج كالتالي:

$$Y\ (\text{LOAN}) = B_0 + B_1X_1 + B_2X_2 + B_3X_3 + B_4X_4 + B_5X + B_6X_6 + E$$

$$Y\hat{} = 91.564 + .121X_1 + 0.015X_2 + 0.316X_3 + 0.073X_4 + (-0.495)\ X_5$$

$$+ 0.563\ X_6$$

حيث إن B_1، B_2، B_3، B_4، B_5، B_6 هي معاملات الانحدار الجزئي للمتغيرات المستقلة والتي يمكن من خلال إشاراتها تحديد اتجاه العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع، والجدول (4-23) يبين قيم هذه المعاملات .

- وجود علاقة بين المتغيرات المستقلة الستة ، وحجم الودائع الذي يمثل المتغير التابع الثاني وإن اختلفت قوة هذه العلاقة واتجاهها.
- إن قيمة معامل التحديد للمتغيرات المستقلة الستة كانت 0.976 ، وهذا يفسر 97.6 % من الأثر الكلي للمتغيرات المستقلة الستة متجمعة على المتغير التابع.
- وباستخدام ANOVA فإن الاختبار ذو معنوية حيث إن (P=0.000) وهذه النتيجة تعني أن النموذج مناسب Adequate Model ودال إحصائياً.

- قيمة F المحسوبة التي حصل عليها الباحث 201.47 وهي أكبر من قيمة F الجدولية ، وهذا يعني أن النموذج دال إحصائيا حيث إنه كلما كبرت قيمة F كلما قلت نسبة الوقوع في الخطأ.
- قيمة معامل تباين التضخم (Variance Inflationary Factor / VIF) التي حصل عليها الباحث للمتغيرات المستقلة مجتمعة كانت تساوي واحداً صحيحاً ، بمعنى أن المتغيرات المستقلة لا تؤثر على بعضها وتكون مستقلة كاملاً بعلاقتها مع المتغير التابع .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

اختبار الفرضية الفرعية السابعة :

تنص فرضية العدم السابعة على عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مخاطر العمليات وحجم القروض ، بينما تنص الفرضـية البديلة على وجود علاقة ذات دلالة إحصـائية بين مخاطر العمليات وحجم القروض وعليه يمكن كتابة الفرضيتين بصورة إحصائية على النحو التالي:

$Ho_7 : B_1 = 0$

$Ha_7 : B_1 \neq 0$

حيث إن B_1معامل الانحدار للمتغير المستقل الأول.

وقد تمت دراسـة العلاقة المحتملة بين مخاطر العمليات وحجم القروض من خلال معالجة البيانات المتوافرة من الحسـابات الختامية للبنوك الواقعة ضـمن عينة الدراسـة للفترة الواقعة بين 2003-2008م ، حيث يمثل جدول (4-23) نتائج هذا الاختبار عند مسـتوى دلالة 5% (مسـتوى ثقة 95%) وذلك باسـتخدام برنامج SPSS وتطبيق معادلة الانحدار المتعدد.

جدول (4-23)

نتائج اختبار الفرضية الفرعية السابعة

Model	Unstandardized Coefficients		standardized Coefficients	t	sig.(α)
	B	Std.Error	Beta		
operation	11.762	.829	.980	14.194	00.00

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ومن خلال الإشارة الموجبة لمعامل الانحدار الجزئي B_1 من الجدول أعلاه نجد أن هناك علاقة طردية بين المتغير المستقل الأول X_1 والذي يعبر عن مخاطر العمليات وحجم القروض ، وهذا يقودنا إلى استنتاج أنه كلما ارتفعت نسبة مخاطر العمليات للبنك كلما زاد حجم القروض .

و السبب وراء حصول هذا النوع من النتائج هو استخدام الباحث لصافي الربح التشغيلي كمقياس لمخاطر العمليات .

وعند دراسة المعنوية للمتغير المستقل الأول وجد الباحث أنه ذو معنوية ($P = 0.00$) وهي أقل من معنوية الدراسة المطلوبة ($\alpha = 0.05$) مما يعني أن مستوى الثقة لهذا المتغير يساوي (100%) وهو أكبر من مستوى الثقة المطلوب للدراسة الذي يساوي (95%) وهذا يدل على أن مخاطر العمليات ذات أثر معنوي على حجم القروض وبالتالي فإنه يتم رفض فرضية العدم وعدم رفض الفرضية البديلة أي أن ($B_1 \neq 0$) مما يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مخاطر العمليات وحجم القروض .

وقد قام الباحث بإجراء اختبار T حيث إن قاعدة قرار هذا الاختبار أنه إذا كانت قيمة T المحسوبة أكبر من قيمة T الجدولية يتم رفض فرضية العدم والتي تنص على أن معامل الانحدار يساوي صفراً (Ho_7: $B_1 = 0$) وعند اختبار قيمة T المحسوبة كانت النتيجة أكبر من T الجدولية، وهذا يقودنا إلى عدم رفض الفرضية البديلة التي تنص على أن معامل الانحدار للمتغير المستقل الأول لا تساوي صفراً (Ha_7: $B_1 \neq 0$) بدلالة إحصائية، وهذا يعني أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين مخاطر العمليات حجم القروض عند مستوى معنوية 5% ومستوى ثقة 95% مع الأخذ بعين الاعتبار المتغيرات المستقلة الأخرى، وقد كانت قيمة T المحسوبة تقع ضمن منطقة رفض فرضية العدم مما أدى إلى عدم رفض الفرضية البديلة.

اختبار الفرضية الفرعية الثامنة :

تنص فرضية العدم الثانية على إنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المخاطر الائتمانية و حجم القروض ، بينما تنص الفرضية البديلة على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المخاطر الائتمانية و حجم القروض ، ويمكن كتابة الفرضيتين إحصائياً على الشكل التالي:

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

$Ho_8 : B_2 = 0$

$Ha_8 : B_2 \neq 0$

وقد تمت دراسة العلاقة المحتملة بين المخاطر الائتمانية و حجم الودائع من خلال معالجة البيانات المتوافرة من الحسابات الختامية للبنوك الواقعة ضمن عينة الدراسة للفترة الواقعة بين 2003- 2008 م باستخدام برنامج SPSS الإحصائي وتطبيق أسلوب الانحدار المتعدد ويمثل جدول (4-24) نتائج هذا الاختبار عند مستوى دلالة 5% (مستوى ثقة 95%).

جدول (4-24)

نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثامنة

Model	Unstandardized Coefficients		standardized Coefficients	t	Sig (α)
	B	Std.Error	Beta		
credit	-19.664	24.243	-.341	-.811	.454

وعند دراسة ميل الانحدار للمتغير المستقل الثاني والذي يمثل المخاطر الائتمانية، والمتغير التابع والذي يمثل حجم القروض تبين أن قيمة مستوى الدلالة للمتغير المستقل الثاني هي 0.454، وهذا يعني أن مستوى الثقة لهذا المتغير (54.6%)وهذا المستوى أقل بكثير من مستوى الثقة المطلوب للدراسة والبالغ 95%.

وهذا يقودنا إلى عدم رفض فرضية العدم التي تقول إن ميل الانحدار للمتغير المستقل الثاني يساوي صفر مما يعني عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل الثاني الذي يمثل المخاطر الائتمانية وبين المتغير التابع الذي يمثل حجم القروض ، وبالتالي رفض الفرضية البديلة.

وقد قام الباحث بإجراء اختبار T حيث تنص قاعدة قرار هذا الاختبار أنه إذا كانت T المحسوبة للمتغير موضع البحث أكبر من T الجدولية فهذا يعني رفض فرضية العدم وعدم رفض الفرضية البديلة، وإذا كانت قيمة T المحسوبة أقل من قيمة T الجدولية فيعني رفض الفرضية البديلة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وقد كانت قيمة T المحسوبة للمتغير المستقل الثاني (المخاطر الائتمانية) أقل من T الجدولية عند مستوى دلالة 5% ومستوى ثقة 95%، حيث تقع هذه القيمة ضمن منطقة عدم رفض فرضية العدم مما أدى إلى رفض الفرضية البديلة.

اختبار الفرضية الفرعية التاسعة :

تنص فرضية العدم التاسعة على عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مخاطر السيولة و حجم القروض للبنك ، بينما تنص الفرضـــية البديلة على وجود علاقة ذات دلالة إحصـــائية بين مخاطر الســـيولة و حجم القروض ، ويمكن كتابة الفرضيتين على الشكل التالي:

$Ho_9 : B_3 = 0$

$Ha_9 : B_3 \neq 0$

وقد تمت دراســـة العلاقة المحتملة بين مخاطر الســـيولة و حجم القروض للبنك من خلال معالجة البيانات المتوافرة من الحسـابات الختامية للبنوك عينة الدراسـة خلال فترة الدراسـة الواقعة بين 2003-2008 م باستخدام برنامجSPSS الإحصائي وتطبيق أسلوب الانحدار المتعدد، ويمثل جدول (4-25) نتائج هذا الاختبار عند مستوى دلالة 5% (مستوى ثقة 95%).

جدول (4-25)

نتائج اختبار الفرضية الفرعية التاسعة

Model	Unstandardized Coefficients		standardized Coefficients	t	Sig (α)
	B	Std.Error	Beta		
liquidity	-3.451	1.483	-.730	-2.388	0.063

وعند دراسـة ميل الانحدار للمتغير المسـتقل الثالث والذي يمثل مخاطر السـيولة، والمتغير التابع والذي يمثل حجم القروض تبين أن قيمة مستوى الدلالة للمتغير المستقل الثالث هي 0.063،

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وهذا يعني أن مستوى الثقة لهذا المتغير (93.7%)وهذا المستوى أقل من مستوى الثقة المطلوب للدراسة والبالغ 95%.

وهذا يقودنا إلى عدم رفض فرضية العدم التي تقول إن ميل الانحدار للمتغير المستقل الثاني يساوي صفراً مما يعني عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل الثالث الذي يمثل مخاطر السيولة وبين المتغير التابع الذي يمثل حجم القروض ، وبالتالي رفض الفرضية البديلة.

وقد قام الباحث بإجراء اختبار T حيث تنص قاعدة قرار هذا الاختبار أنه إذا كانت T المحسوبة للمتغير موضع البحث أكبر من T الجدولية فهذا يعني رفض فرضية العدم وعدم رفض الفرضية البديلة، وإذا كانت قيمة T المحسوبة أقل من قيمة T الجدولية فيعني رفض الفرضية البديلة. وقد كانت قيمة T المحسوبة للمتغير المستقل الثالث (مخاطر السيولة) أقل من T الجدولية عند مستوى دلالة 5% ومستوى ثقة 95%، حيث تقع هذه القيمة ضمن منطقة عدم رفض فرضية العدم مما أدى إلى رفض الفرضية البديلة.

اختبار الفرضية الفرعية العاشرة:

تنص فرضية العدم العاشرة على عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مخاطر السعر و حجم القروض للبنك ، بينما تنص الفرضية البديلة على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مخاطر السعر و حجم القروض ، ويمكن كتابة الفرضيتين على الشكل التالي:

$Ho_{10}: B_4 = 0$

$Ha_{10}: B_4 \neq 0$

وقد تمت دراسة العلاقة المحتملة بين مخاطر السعر و حجم القروض للبنك من خلال معالجة البيانات المتوافرة من الحسابات الختامية للبنوك عينة الدراسة خلال فترة الدراسة الواقعة بين 2003-2008 م باستخدام برنامجSPSS الإحصائي وتطبيق أسلوب الانحدار المتعدد ، ويمثل جدول (4-26) نتائج هذا الاختبار عند مستوى دلالة 5% (مستوى ثقة 95%).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

جدول (4-26)

نتائج اختبار الفرضية الفرعية العاشرة

Model	Unstandardized Coefficients		standardized Coefficients	t	Sig (α)
	B	Std.Error	Beta		
price	73.118	62.468	.464	1.17	.295

وعند دراسة ميل الانحدار للمتغير المستقل الرابع والذي يمثل مخاطر السعر، والمتغير التابع والذي يمثل حجم القروض تبين أن قيمة مستوى الدلالة للمتغير المستقل الرابع هي 0.295، وهذا يعني أن مستوى الثقة لهذا المتغير (71.5%)وهذا المستوى أقل بكثير من مستوى الثقة المطلوب للدراسة والبالغ 95%.

وهذا يقودنا إلى عدم رفض فرضية العدم التي تقول إن ميل الانحدار للمتغير المستقل الرابع يساوي صفراً مما يعني عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل الرابع الذي يمثل مخاطر السعر وبين المتغير التابع الذي يمثل حجم القروض ، وبالتالي رفض الفرضية البديلة.

وقد قام الباحث بإجراء اختبار T حيث تنص قاعدة قرار هذا الاختبار أنه إذا كانت T المحسوبة للمتغير موضع البحث أكبر من T الجدولية فهذا يعني رفض فرضية العدم وعدم رفض الفرضية البديلة، وإذا كانت قيمة T المحسوبة اقل من قيمة T الجدولية فيعني رفض الفرضية البديلة. وقد كانت قيمة T المحسوبة للمتغير المستقل الرابع (مخاطر السعر) أقل من T الجدولية عند مستوى دلالة 5% ومستوى ثقة 95%، حيث تقع هذه القيمة ضمن منطقة عدم رفض فرضية العدم مما أدى إلى رفض الفرضية البديلة.

اختبار الفرضية الفرعية الحادية عشرة :

تنص فرضية العدم الحادية عشرة على عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مخاطر سعر الصرف و حجم القروض للبنك ، بينما تنص الفرضية البديلة على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مخاطر سعر الصرف و حجم القروض ، ويمكن كتابة الفرضيتين على الشكل التالي:

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

$Ho_{11} : B_5 = 0$

$Ha_{11} : B_5 \neq 0$

وقد تمت دراسة العلاقة المحتملة بين مخاطر سعر الصرف و حجم القروض للبنك من خلال معالجة البيانات المتوافرة من الحسابات الختامية للبنوك عينة الدراسة خلال فترة الدراسة الواقعة بين 2003-2008 م باستخدام برنامجSPSS الإحصائي وتطبيق أسلوب الانحدار المتعدد ويمثل جدول (4-27) نتائج هذا الاختبار عند مستوى دلالة 5% (مستوى ثقة 95%).

جدول (4-27)

نتائج اختبار الفرضية الفرعية الحادية عشرة

Model	Unstandardized Coefficients		standardized Coefficients	t	Sig (α)
	B	Std.Error	Beta		
exchange	201.553	44.301	.897	4.550	0.005

وقد كانت الإشارة موجبة لمعامل الانحدار الجزئي للمتغير المستقل الخامس X_5 والذي يمثل مخاطر سعر الصرف دلالة على وجود علاقة طردية بين مخاطر سعر الصرف وحجم القروض حيث إنه كلما زادت مخاطر سعر الصرف يزيد حجم القروض . وعند دراسة ميل الانحدار للمتغير المستقل الخامس وجد الباحث أنه ذو معنوية (P = 0.005) وهذا مساوٍ لمستوى الدلالة المطلوب للدراسة وعلية فإن مستوى الثقة لهذا المتغير مساوٍ لمستوى الثقة المطلوب للدراسة والبالغ (95%) مما يعني أن مخاطر سعر الصرف ذات أثر معنوي على حجم القروض وهذا يقودنا إلى رفض فرضية العدم التي تقول إن ميل الانحدار للمتغير المستقل الخامس يساوي صفراً ($B_5 = 0$) ، وبالتالي عدم رفض الفرضية البديلة التي تقول إن ميل الانحدار للمتغير المستقل الخامس لا يساوي صفر ($B_5 \neq 0$)، مما يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مخاطر سعر الصرف وحجم القروض .

وقد قام الباحث بإجراء اختبار T حيث تنص قاعدة قرار هذا الاختبار أنه إذا كانت T المحسوبة للمتغير موضع البحث أكبر من T ا

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

لجدولية فهذا يعني رفض فرضية العدم وعدم رفض الفرضية البديلة، وقد كانت قيمة T المحسوبة للمتغير المستقل الخامس (مخاطر سعر الصرف) أكبر من T الجدولية عند مستوى دلالة 5% ومستوى ثقة 95%، حيث تقع هذه القيمة ضمن منطقة رفض فرضية العدم مما أدى إلى عدم رفض الفرضية البديلة.

اختبار الفرضية الفرعية الثانية عشرة :

تنص فرضية العدم الثانية عشرة على عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مخاطر سعر الفائدة و حجم القروض للبنك ، بينما تنص الفرضية البديلة على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مخاطر سعر الفائدة و حجم القروض ، ويمكن كتابة الفرضيتين على الشكل التالي:

$Ho_{12} : B_6 = 0$

$Ha_{12} : B_6 \neq 0$

وقد تمت دراسة العلاقة المحتملة بين مخاطر سعر الفائدة و حجم القروض للبنك من خلال معالجة البيانات المتوافرة من الحسابات الختامية للبنوك عينة الدراسة خلال فترة الدراسة الواقعة بين 2003-2008 م باستخدام برنامجSPSS الإحصائي وتطبيق أسلوب الانحدار المتعدد ويمثل جدول (4-28) نتائج هذا الاختبار عند مستوى دلالة 5% (مستوى ثقة 95%).

جدول (4-28)

نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية عشرة

Model	Unstandardized Coefficients		standardized Coefficients	t	Sig (α)
	B	Std.Error	Beta		
interest	12.010	1.643	.956	7.310	00.01

وقد كانت الإشارة موجبة لمعامل الانحدار الجزئي للمتغير المستقل الخامس X_6 والذي يمثل مخاطر سعر الفائدة دلالة على وجود علاقة طردية بين مخاطر سعر الفائدة وحجم القروض حيث إنه كلما زادت مخاطر سعر الفائدة يزيد حجم القروض . وعند دراسة ميل الانحدار للمتغير المستقل السادس وجد الباحث أنه ذو معنوية (P = 0.01)

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

هذا اقل من مستوى الدلالة المطلوب للدراسة وعلية فإن مستوى الثقة لهذا المتغير اكبر من مستوى الثقة المطلوب للدراسة والبالغ (95%) مما يعني أن مخاطر سعر الفائدة ذات أثر معنوي على حجم القروض وهذا يقودنا إلى رفض فرضية العدم التي تقول إن ميل الانحدار للمتغير المستقل السادس يساوي صفراً ($B_6 = 0$) ، وبالتالي عدم رفض الفرضية البديلة التي تقول إن ميل الانحدار للمتغير المستقل السادس لا يساوي صفراً ($B_6 \neq 0$)، مما يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مخاطر سعر الفائدة وحجم القروض .

وقد قام الباحث بإجراء اختبار T حيث تنص قاعدة قرار هذا الاختبار أنه إذا كانت T المحسوبة للمتغير موضع البحث أكبر من T الجدولية فهذا يعني رفض فرضية العدم وعدم رفض الفرضية البديلة، وقد كانت قيمة T المحسوبة للمتغير المستقل السادس (مخاطر سعر الفائدة) أكبر من T الجدولية عند مستوى دلالة 5% ومستوى ثقة 95%، حيث تقع هذه القيمة ضمن منطقة رفض فرضية العدم مما أدى إلى عدم رفض الفرضية البديلة.

ج) اختبار الفرضية الرئيسة الثالثة

تنص فرضية العدم الرئيسة الثالثة على عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات المستقلة الستة (مخاطر العمليات، مخاطر الائتمان، مخاطر السيولة ، مخاطر السعر، مخاطر سعر الصرف ، و مخاطر سعر الفائدة) متجمعة وبين المتغير التابع الثالث (حجم الخدمات البنكية الأخرى) .

درس الباحث العلاقة المحتملة بين المتغيرات المستقلة متجمعة و حجم الخدمات البنكية الأخرى من خلال معالجة البيانات المتوافرة من الحسابات الختامية للبنوك السبعة المشمولة بعينة الدراسة، و للسنوات التي تغطيها فترة الدراسة والممتدة بين عامي 2003م – 2008م.

وقد تم استخدام أسلوب الانحدار المتعدد للكشف عن العلاقة المحتملة بين المتغيرات الستة والمتغير التابع، وبعد تحضير جميع البيانات المتوافرة والمتعلقة بهذه المتغيرات قام الباحث باستخدام برنامج SPSS النسخة 15.00 .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

والجدول (4-30) ، والجدول (4- 31) نتائج التحليل للفرضية الرئيسة الثالثة . ،)يلخص الجدول (4-29

جدول (4-29)

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.953	.909	.891	1.31690

a: Predictors: (constant), operation

b: Dependent Variable: services

جدول (4-30)

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	86.427	1	86.427	49.836	.001[a]
	Residual	8.671	5	1.734		
	Total	95.098	6			

a. Predictors: (Constant), interest

b. Dependent Variable: servises

جدول (4-31)

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	.634	.000	
	operation	.187	.000	.321
	credit	-.030	.000	-.043
	liquidity	.045	.000	.779
	price	-.122	.000	-.065
	exchange	-2.518	.000	-.944
	interest	.172	.000	.150

a. Dependent Variable: servises

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

يمكن تلخيص نتائج التحليل الواردة في الجداول أعلاه ، إضافة إلى النتائج التي حصل عليها الباحث و الواردة في الملحق رقم (2) والذي يمثل نتائج التحليل الإحصائي للدراسة كما يلي :

- يمكن كتابة معادلة الانحدار المتعدد للنموذج كالتالي:

$$Y\ (\text{SERVICES}) = B_0 + B_1X_1 + B_2X_2 + B_3X_3 + B_4X_4 + B_5X + B_6X_6 + E$$

$$Y\hat{} = .634 + .32X_1 + (-0.043)X_2 + 0.779X_3 + (-0.065)X_4 + (-0.944)\ X_5$$

$$+\ .15\ X_6$$

حيث إن B_1، B_2، B_3، B_4، B_5، B_6 هي معاملات الانحدار الجزئي للمتغيرات المستقلة والتي يمكن من خلال إشاراتها تحديد اتجاه العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع، والجدول (4-32) يبين قيم هذه المعاملات .

- وجود علاقة بين المتغيرات المستقلة الستة ، وحجم الخدمات البنكية الأخرى الذي يمثل المتغير التابع الثالث وإن اختلفت قوة هذه العلاقة واتجاهها.
- إن قيمة معامل التحديد للمتغيرات المستقلة الستة كانت 0.909 ، وهذا يفسر 90.9 % من الأثر الكلي للمتغيرات المستقلة الستة متجمعة على المتغير التابع.
- وباستخدام ANOVA فإن الاختبار ذو معنوية حيث إن (P=0.001) وهذه النتيجة تعني أن النموذج مناسب Adequate Model ودال إحصائياً.

- قيمة F المحسوبة التي حصل عليها الباحث49.836 وهي أكبر من قيمة F الجدولية ، وهذا يعني أن النموذج دال إحصائيا حيث إنه كلما كبرت قيمة F كلما قلت نسبة الوقوع في الخطأ.
- قيمة معامل تباين التضخم (Variance Inflationary Factor / VIF) التي حصل عليها الباحث للمتغيرات المستقلة مجتمعة كانت تساوي واحداً صحيحاً ، بمعنى أن المتغيرات المستقلة لا تؤثر على بعضها وتكون مستقلة كاملاً بعلاقتها مع المتغير التابع .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

اختبار الفرضية الفرعية الثالثة عشرة :

تنص فرضـية العدم الثالثة عشرـة على عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصـائية بين مخاطر العمليات وحجم الخدمات البنكية الأخرى ، بينما تنص الفرضـــية البديلة على وجود علاقة ذات دلالة إحصـــائية بين مخاطر العمليات وحجم الخدمات البنكية الأخرى وعليه يمكن كتابة الفرضيتين بصورة إحصائية على النحو التالي:

$Ho_{13} : B_1 = 0$

$Ha_{13} : B_1 \neq 0$

حيث إن B_1معامل الانحدار للمتغير المستقل الأول.

وقد تمت دراســـة العلاقة المحتملة بين مخاطر العمليات وحجم الخدمات البنكية الأخرى من خلال معالجة البيانات المتوافرة من الحســـابات الختامية للبنوك الواقعة ضـــمن عينة الدراســـة للفترة الواقعة بين 2003-2008م ، حيث يمثل جدول (4-23) نتائج هذا الاختبار عند مســـتوى دلالة 5% (مســـتوى ثقة 95%) وذلك باستخدام برنامج SPSS وتطبيق معادلة الانحدار المتعدد.

جدول (4-32)

نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة عشرة

Model	Unstandardized Coefficients		standardized Coefficients	t	sig.(α)
	B	Std.Error	Beta		
operation	.134	.021	.944	6.418	00.01

ومن خلال الإشـــارة الموجبـة لمعـامل الانحدار الجزئي B_1 من الجدول أعلاه نجد أن هناك علاقة طردية بين المتغير المســـتقل الأول X_1 والذي يعبر عن مخاطر العمليات وحجم الخدمات البنكية الأخرى ، وهذا يقودنا إلى استنتاج أنه كلما ارتفعت نسبة مخاطر العمليات للبنك كلما زاد حجم الخدمات البنكية الأخرى.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

و السبب وراء حصول هذا النوع من النتائج هو استخدام الباحث لصافي الربح التشغيلي كمقياس لمخاطر العمليات .

وعند دراسة المعنوية للمتغير المستقل الأول وجد الباحث أنه ذو معنوية (P = 0.01) وهي أقل من معنوية الدراسة المطلوبة (α = 0.05) مما يعني أن مستوى الثقة لهذا المتغير يساوي (99%) وهو أكبر من مستوى الثقة المطلوب للدراسة الذي يساوي (95%) وهذا يدل على أن مخاطر العمليات ذات أثر معنوي على حجم الخدمات البنكية الأخرى وبالتالي فإنه يتم رفض فرضية العدم وعدم رفض الفرضية البديلة أي أن ($B_1 \neq 0$) مما يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مخاطر العمليات وحجم الخدمات البنكية الأخرى.

وقد قام الباحث بإجراء اختبار T حيث إن قاعدة قرار هذا الاختبار أنه إذا كانت قيمة T المحسوبة أكبر من قيمة T الجدولية يتم رفض فرضية العدم والتي تنص على أن معامل الانحدار يساوي صفراً ($Ho_{13}: B_1 = 0$) وعند اختبار قيمة T المحسوبة كانت النتيجة أكبر من T الجدولية، وهذا يقودنا إلى عدم رفض الفرضية البديلة التي تنص على أن معامل الانحدار للمتغير المستقل الأول لا تساوي صفراً ($Ha_{13}: B_1 \neq 0$) بدلالة إحصائية، وهذا يعني أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين مخاطر العمليات حجم الخدمات البنكية الأخرى عند مستوى معنوية 5% ومستوى ثقة 95% مع الأخذ بعين الاعتبار المتغيرات المستقلة الأخرى، وقد كانت قيمة T المحسوبة تقع ضمن منطقة رفض فرضية العدم مما أدى إلى عدم رفض الفرضية البديلة.

اختبار الفرضية الفرعية الرابعة عشرة :

تنص فرضية العدم الرابعة عشرة على أنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المخاطر الائتمانية و حجم الخدمات البنكية الأخرى ، بينما تنص الفرضية البديلة على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المخاطر الائتمانية و حجم الخدمات البنكية الأخرى ، ويمكن كتابة الفرضيتين إحصائياً على الشكل التالي:

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

$Ho_{14} : B_2 = 0$

$Ha_{14} : B_2 \neq 0$

وقد تمت دراسة العلاقة المحتملة بين المخاطر الائتمانية و حجم الخدمات البنكية الأخرى من خلال معالجة البيانات المتوافرة من الحسابات الختامية للبنوك الواقعة ضمن عينة الدراسة للفترة الواقعة بين 2003-2008 م باستخدام برنامج SPSS الإحصائي وتطبيق أسلوب الانحدار المتعدد ويمثل جدول (4-33) نتائج هذا الاختبار عند مستوى دلالة 5% (مستوى ثقة 95%).

جدول (4-33)

نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة عشرة

Model	Unstandardized Coefficients		standardized Coefficients	t	Sig (α)
	B	Std.Error	Beta		
credit	-1.42	.300	-.207	-.472	.656

وعند دراسة ميل الانحدار للمتغير المستقل الثاني والذي يمثل المخاطر الائتمانية، والمتغير التابع والذي يمثل حجم الخدمات البنكية الأخرى تبين أن قيمة مستوى الدلالة للمتغير المستقل الثاني هي 656. وهذا يعني أن مستوى الثقة لهذا المتغير (34.4%)وهذا المستوى أقل بكثير من مستوى الثقة المطلوب للدراسة والبالغ 95%.

وهذا يقودنا إلى عدم رفض فرضية العدم التي تقول إن ميل الانحدار للمتغير المستقل الثاني يساوي صفراً مما يعني عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل الثاني الذي يمثل المخاطر الائتمانية وبين المتغير التابع الذي يمثل حجم الخدمات البنكية الأخرى ، وبالتالي رفض الفرضية البديلة.

وقد قام الباحث بإجراء اختبار T حيث تنص قاعدة قرار هذا الاختبار أنه إذا كانت T المحسوبة للمتغير موضع البحث أكبر من T الجدولية فهذا يعني رفض فرضية العدم وعدم رفض الفرضية البديلة، وإذا كانت قيمة T المحسوبة اقل من قيمة T الجدولية فيعني رفض الفرضية البديلة. وقد كانت قيمة T المحسوبة للمتغير المستقل الثاني (المخاطر الائتمانية) اقل من T الجدولية عند مستوى دلالة 5% ومستوى ثقة 95%، حيث تقع هذه القيمة ضمن منطقة عدم رفض فرضية العدم مما أدى إلى رفض الفرضية البديلة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

اختبار الفرضية الفرعية الخامسة عشرة :

تنص فرضية العدم الخامسة عشرة على عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مخاطر السيولة و حجم الخدمات البنكية الأخرى للبنك ، بينما تنص الفرضية البديلة على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مخاطر السيولة و حجم الخدمات البنكية الأخرى ، ويمكن كتابة الفرضيتين على الشكل التالي:

$Ho_{15} : B_3 = 0$

$Ha_{15} : B_3 \neq 0$

وقد تمت دراسة العلاقة المحتملة بين مخاطر السيولة و حجم الخدمات البنكية الأخرى للبنك من خلال معالجة البيانات المتوافرة من الحسابات الختامية للبنوك عينة الدراسة خلال فترة الدراسة الواقعة بين 2003-2008 م باستخدام برنامجSPSS الإحصائي وتطبيق أسلوب الانحدار المتعدد ويمثل جدول (4-34) نتائج هذا الاختبار عند مستوى دلالة 5% (مستوى ثقة 95%).

جدول (4-34)

نتائج اختبار الفرضية الفرعية الخامسة عشرة

Model	Unstandardized Coefficients		standardized Coefficients	t	Sig (α)
	B	Std.Error	Beta		
liquidity	-.034	.021	-.595	-1.657	0.158

وعند دراسة ميل الانحدار للمتغير المستقل الثالث والذي يمثل مخاطر السيولة، والمتغير التابع والذي يمثل حجم الخدمات البنكية الأخرى تبين أن قيمة مستوى الدلالة للمتغير المستقل الثالث هي 0.158، وهذا يعني أن مستوى الثقة لهذا المتغير (84.2%)وهذا المستوى أقل من مستوى الثقة المطلوب للدراسة والبالغ 95%.

وهذا يقودنا إلى عدم رفض فرضية العدم التي تقول إن ميل الانحدار للمتغير المستقل الثاني يساوي صفر مما يعني عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل الثالث الذي يمثل مخاطر السيولة وبين المتغير التابع الذي يمثل حجم الخدمات البنكية الأخرى ، وبالتالي رفض الفرضية البديلة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وقد قام الباحث بإجراء اختبار T حيث تنص قاعدة قرار هذا الاختبار أنه إذا كانت T المحسوبة للمتغير موضع البحث أكبر من T الجدولية فهذا يعني رفض فرضية العدم وعدم رفض الفرضية البديلة، وإذا كانت قيمة T المحسوبة اقل من قيمة T الجدولية فيعني رفض الفرضية البديلة. وقد كانت قيمة T المحسوبة للمتغير المستقل الثالث (مخاطر السيولة) اقل من T الجدولية عند مستوى دلالة 5% ومستوى ثقة 95%، حيث تقع هذه القيمة ضمن منطقة عدم رفض فرضية العدم مما أدى إلى رفض الفرضية البديلة.

اختبار الفرضية الفرعية السادسة عشرة:

تنص فرضية العدم السادسة عشرة على عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مخاطر السعر و حجم الخدمات البنكية الأخرى للبنك ، بينما تنص الفرضية البديلة على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مخاطر السعر و حجم الخدمات البنكية الأخرى ، ويمكن كتابة الفرضيتين على الشكل التالي:

$Ho_{16}: B_4 = 0$

$Ha_{16}: B_4 \neq 0$

وقد تمت دراسة العلاقة المحتملة بين مخاطر السعر و حجم الخدمات البنكية الأخرى للبنك من خلال معالجة البيانات المتوافرة من الحسابات الختامية للبنوك عينة الدراسة خلال فترة الدراسة الواقعة بين 2003-2008 م باستخدام برنامجSPSS الإحصائي وتطبيق أسلوب الانحدار المتعدد ، ويمثل جدول (4-53) نتائج هذا الاختبار عند مستوى دلالة 5% (مستوى ثقة 95%).

جدول (4-35)

نتائج اختبار الفرضية الفرعية السادسة عشرة

Model	Unstandardized Coefficients		standardized Coefficients	t	Sig (α)
	B	Std.Error	Beta		
price	.611	.791	.326	.772	.475

وعند دراسة ميل الانحدار للمتغير المستقل الرابع والذي يمثل مخاطر السعر، والمتغير التابع والذي يمثل حجم الخدمات البنكية الأخرى

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

تبين أن قيمة مستوى الدلالة للمتغير المستقل الرابع هي 475. وهذا يعني أن مستوى الثقة لهذا المتغير (52.5%)وهذا المستوى أقل بكثير من مستوى الثقة المطلوب للدراسة والبالغ 95%.

وهذا يقودنا إلى عدم رفض فرضية العدم التي تقول إن ميل الانحدار للمتغير المستقل الرابع يساوي صفراً مما يعني عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل الرابع الذي يمثل مخاطر السعر وبين المتغير التابع الذي يمثل حجم الخدمات البنكية الأخرى ، وبالتالي رفض الفرضية البديلة.

وقد قام الباحث بإجراء اختبار T حيث تنص قاعدة قرار هذا الاختبار أنه إذا كانت T المحسوبة للمتغير موضع البحث أكبر من T الجدولية فهذا يعني رفض فرضية العدم وعدم رفض الفرضية البديلة، وإذا كانت قيمة T المحسوبة اقل من قيمة T الجدولية فيعني رفض الفرضية البديلة. وقد كانت قيمة T المحسوبة للمتغير المستقل الرابع (مخاطر السعر) اقل من T الجدولية عند مستوى دلالة 5% ومستوى ثقة 95%، حيث تقع هذه القيمة ضمن منطقة عدم رفض فرضية العدم مما أدى إلى رفض الفرضية البديلة.

اختبار الفرضية الفرعية السابعة عشرة :

تنص فرضية العدم السابعة عشرة على عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مخاطر سعر الصرف و حجم الخدمات البنكية الأخرى للبنك ، بينما تنص الفرضية البديلة على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مخاطر سعر الصرف و حجم الخدمات البنكية الأخرى ، ويمكن كتابة الفرضيتين على الشكل التالي:

$Ho_{17} : B_5 = 0$

$Ha_{17} : B_5 \neq 0$

وقد تمت دراسة العلاقة المحتملة بين مخاطر سعر الصرف و حجم الخدمات البنكية الأخرى للبنك من خلال معالجة البيانات المتوافرة من الحسابات الختامية للبنوك عينة الدراسة خلال فترة الدراسة الواقعة بين 2003-2008 م باستخدام برنامجSPSS الإحصائي وتطبيق أسلوب الانحدار المتعدد ويمثل جدول (4-63) نتائج هذا الاختبار عند مستوى دلالة 5% (مستوى ثقة 95%).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

جدول (4-36)

نتائج اختبار الفرضية الفرعية السابعة عشرة

Model	Unstandardized Coefficients		standardized Coefficients	t	Sig (α)
	B	Std.Error	Beta		
exchange	2.452	.470	.919	5.221	0.03

وقد كانت الإشارة موجبة لمعامل الانحدار الجزئي للمتغير المستقل الخامس X_5 والذي يمثل مخاطر سعر الصرف دلالة على وجود علاقة طردية بين مخاطر سعر الصرف وحجم الخدمات البنكية الأخرى حيث إنه كلما زادت مخاطر سعر الصرف يزيد حجم الخدمات البنكية الأخرى. وعند دراسة ميل الانحدار للمتغير المستقل الخامس وجد الباحث انه ذو معنوية ($P = 0.03$) وهذا أكبر من مستوى الدلالة المطلوب للدراسة وعلية فإن مستوى الثقة لهذا المتغير اكبر من مستوى الثقة المطلوب للدراسة والبالغ (95%) مما يعني أن مخاطر سعر الصرف ذات أثر معنوي على حجم الخدمات البنكية الأخرى ، وهذا يقودنا إلى رفض فرضية العدم التي تقول أن ميل الانحدار للمتغير المستقل الخامس يساوي صفراً ($B_5 = 0$) ، وبالتالي عدم رفض الفرضية البديلة التي تقول إن ميل الانحدار للمتغير المستقل الخامس لا يساوي صفراً ($B_5 \neq 0$)، مما يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مخاطر سعر الصرف وحجم الخدمات البنكية الأخرى.

وقد قام الباحث بإجراء اختبار T حيث تنص قاعدة قرار هذا الاختبار أنه إذا كانت T المحسوبة للمتغير موضع البحث أكبر من T الجدولية فهذا يعني رفض فرضية العدم وعدم رفض الفرضية البديلة، وقد كانت قيمة T المحسوبة للمتغير المستقل الخامس (مخاطر سعر الصرف) أكبر من T الجدولية عند مستوى دلالة 5% ومستوى ثقة 95%، حيث تقع هذه القيمة ضمن منطقة رفض فرضية العدم مما أدى إلى عدم رفض الفرضية البديلة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

اختبار الفرضية الفرعية الثامنة عشرة :

تنص فرضـية العدم الثامنة عشرـة على عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصـائية بين مخاطر سـعر الفائدة و حجم الخدمات البنكية الأخرى للبنك ، بينما تنص الفرضية البديلة على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مخاطر سعر الفائدة و حجم الخدمات البنكية الأخرى ، ويمكن كتابة الفرضيتين على الشكل التالي:

$Ho_{18} : B_6 = 0$

$Ha_{18} : B_6 \neq 0$

وقد تمت دراسة العلاقة المحتملة بين مخاطر سعر الفائدة و حجم الخدمات البنكية الأخرى للبنك من خلال معـالجـة البيـانات المتوافرة من الحســابات الختامية للبنوك عينة الدراســة خلال فترة الدراســة الواقعة بين2003-2008 م باسـتخدام برنامجSPSS الإحصائي وتطبيق أسلوب الانحدار المتعدد ويمثل جدول (4-37) نتائج هذا الاختبار عند مستوى دلالة 5% (مستوى ثقة 95%).

جدول (4-37)

نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثامنة عشرة

Model	Unstandardized Coefficients		standardized Coefficients	t	Sig (α)
	B	Std.Error	Beta		
interest	.142	.020	.953	7.059	00.01

وقد كانت الإشـارة موجبة لمعامل الانحدار الجزئي للمتغير المسـتقل الخامس X_6 والذي يمثل مخاطر سـعر الفائدة دلالة على وجود علاقة طردية بين مخاطر سـعر الفائدة وحجم الخدمات البنكية الأخرى حيث إنه كلما زادت مخاطر سـعر الفائدة يزيد حجم الخدمات البنكية الأخرى. وعند دراسـة ميل الانحدار للمتغير المستقل السادس وجد الباحث انه ذو معنوية (P = 0.01) وهذا اقل من مستوى الدلالة المطلوب للدراسة وعلية فإن مستوى الثقة لهذا المتغير اكبر من مستوى الثقة المطلوب للدراسة والبالغ (95%) مما يعني أن مخاطر سعر الفائدة ذات أثر معنوي

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

على حجم الخدمات البنكية الأخرى ، وهذا يقودنا إلى رفض فرضية العدم التي تقول إن ميل الانحدار للمتغير المستقل السادس يساوي صفراً ($B_6 = 0$) ، وبالتالي عدم رفض الفرضية البديلة التي تقول إن ميل الانحدار للمتغير المستقل السادس لا يساوي صفراً ($B_6 \neq 0$)، مما يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مخاطر سعر الفائدة وحجم الخدمات البنكية الأخرى.

وقد قام الباحث بإجراء اختبار T حيث تنص قاعدة قرار هذا الاختبار أنه إذا كانت T المحسوبة للمتغير موضع البحث أكبر من T الجدولية فهذا يعني رفض فرضية العدم وعدم رفض الفرضية البديلة، وقد كانت قيمة T المحسوبة للمتغير المستقل السادس (مخاطر سعر الفائدة) أكبر من T الجدولية عند مستوى دلالة 5% ومستوى ثقة 95%، حيث تقع هذه القيمة ضمن منطقة رفض فرضية العدم مما أدى إلى عدم رفض الفرضية البديلة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الفصل الخامس

النتائج والتوصيات

نتائج الدراسة

فيما يلي ملخص لنتائج تحليل أثر مخاطر بنوك الإنترنت على عمليات البنوك المشمولة في عينة الدراسة :

أولاً : نتائج تحليل أثر مخاطر بنوك الإنترنت على حجم الودائع

أظهر تحليل أثر المتغيرات المستقلة الستة الممثلة لمخاطر بنوك الإنترنت على المتغير التابع الأول المتمثل بحجم الودائع النتائج التالية :

1. **وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين مخاطر العمليات و حجم الودائع . حيث كان مستوى الدلالة للمتغير المستقل (مخاطر العمليات) أقل من المستوى المطلوب لأغراض الدراسة ، وعليه يمكن القول بأن مخاطر العمليات المرتبطة بخدمات بنوك الإنترنت تؤثر بشكل إيجابي على حجم الودائع لدى البنوك في الأردن ، بمعنى أن زيادة درجة هذه المخاطر ستؤدي إلى زيادة حجم الودائع لدى البنوك .**
2. **عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المخاطر الائتمانية المرتبطة بخدمات بنوك الإنترنت و حجم الودائع لدى البنوك في الأردن .**
3. **وجود علاقة سلبية ذات دلالة إحصائية بين مخاطر السيولة و حجم الودائع . حيث كان مستوى الدلالة للمتغير المستقل (مخاطر السيولة) أقل من المستوى المطلوب لأغراض الدراسة ، وعليه يمكن القول بأن مخاطر السيولة المرتبطة بخدمات بنوك الإنترنت تؤثر بشكل سلبي على حجم الودائع لدى البنوك في الأردن ، بمعنى أن زيادة درجة هذه المخاطر ستؤدي إلى انخفاض حجم الودائع لدى البنوك .**
4. **عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مخاطر السعر المرتبطة بخدمات بنوك الإنترنت و حجم الودائع لدى البنوك في الأردن .**

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين مخاطر سعر الصرف و حجم الودائع . حيث كان مستوى الدلالة للمتغير المستقل (مخاطر سعر الصرف) أقل من المستوى المطلوب لأغراض الدراسة ، وعليه يمكن القول بأن مخاطر سعر الصرف المرتبطة بخدمات بنوك الإنترنت تؤثر بشكل إيجابي على حجم الودائع لدى البنوك في الأردن ، بمعنى أن زيادة درجة هذه المخاطر ستؤدي إلى زيادة حجم الودائع لدى البنوك .

5. وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين مخاطر سعر الفائدة و حجم الودائع . حيث كان مستوى الدلالة للمتغير المستقل (مخاطر سعر الفائدة) أقل من المستوى المطلوب لأغراض الدراسة ، وعليه يمكن القول بأن مخاطر سعر الفائدة المرتبطة بخدمات بنوك الإنترنت تؤثر بشكل إيجابي على حجم الودائع لدى البنوك في الأردن ، بمعنى أن زيادة درجة هذه المخاطر ستؤدي إلى زيادة حجم الودائع لدى البنوك .

ثانياً : نتائج تحليل أثر مخاطر بنوك الإنترنت على حجم القروض

أظهر تحليل أثر المتغيرات المستقلة الستة الممثلة لمخاطر بنوك الإنترنت على المتغير التابع الثاني المتمثل بحجم القروض النتائج التالية :

1. وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين مخاطر العمليات و حجم القروض . حيث كان مستوى الدلالة للمتغير المستقل (مخاطر العمليات) أقل من المستوى المطلوب لأغراض الدراسة ، وعليه يمكن القول بأن مخاطر العمليات المرتبطة بخدمات بنوك الإنترنت تؤثر بشكل إيجابي على حجم القروض لدى البنوك في الأردن ، بمعنى أن زيادة درجة هذه المخاطر ستؤدي إلى زيادة حجم القروض لدى البنوك .
2. عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المخاطر الائتمانية المرتبطة بخدمات بنوك الإنترنت و حجم القروض لدى البنوك في الأردن .
3. عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مخاطر السيولة المرتبطة بخدمات بنوك الإنترنت و حجم القروض لدى البنوك في الأردن .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مخاطر السعر المرتبطة بخدمات بنوك الإنترنت و حجم القروض لدى البنوك في الأردن .

4. وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين مخاطر سعر الصرف و حجم القروض . حيث كان مستوى الدلالة للمتغير المستقل (مخاطر سعر الصرف) أقل من المستوى المطلوب لأغراض الدراسة ، وعليه يمكن القول بأن مخاطر سعر الصرف المرتبطة بخدمات بنوك الإنترنت تؤثر بشكل إيجابي على حجم القروض لدى البنوك في الأردن ، بمعنى أن زيادة درجة هذه المخاطر ستؤدي إلى زيادة حجم القروض لدى البنوك .
5. وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين مخاطر سعر الفائدة و حجم القروض . حيث كان مستوى الدلالة للمتغير المستقل (مخاطر سعر الفائدة) أقل من المستوى المطلوب لأغراض الدراسة ، وعليه يمكن القول بأن مخاطر سعر الفائدة المرتبطة بخدمات بنوك الإنترنت تؤثر بشكل إيجابي على حجم القروض لدى البنوك في الأردن ، بمعنى أن زيادة درجة هذه المخاطر ستؤدي إلى زيادة حجم القروض لدى البنوك .

ثالثاً : نتائج تحليل أثر مخاطر بنوك الإنترنت على حجم الخدمات البنكية

أظهر تحليل أثر المتغيرات المستقلة الستة الممثلة لمخاطر بنوك الإنترنت على المتغير التابع الثالث المتمثل بحجم الخدمات البنكية النتائج التالية :

1. وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين مخاطر العمليات و حجم الخدمات البنكية . حيث كان مستوى الدلالة للمتغير المستقل (مخاطر العمليات) أقل من المستوى المطلوب لأغراض الدراسة ، وعليه يمكن القول بأن مخاطر العمليات المرتبطة بخدمات بنوك الإنترنت تؤثر بشكل إيجابي على حجم الخدمات البنكية لدى البنوك في الأردن ، بمعنى أن زيادة درجة هذه المخاطر ستؤدي إلى زيادة حجم الخدمات البنكية لدى البنوك .
2. عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المخاطر الائتمانية المرتبطة بخدمات بنوك الإنترنت و حجم الخدمات البنكية لدى البنوك في الأردن .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مخاطر السيولة المرتبطة بخدمات بنوك الإنترنت و حجم الخدمات البنكية لدى البنوك في الأردن .

3. عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مخاطر السعر المرتبطة بخدمات بنوك الإنترنت و حجم الخدمات البنكية لدى البنوك في الأردن .
4. وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين مخاطر سعر الصرف و حجم الخدمات البنكية. حيث كان مستوى الدلالة للمتغير المستقل (مخاطر سعر الصرف) أقل من المستوى المطلوب لأغراض الدراسة ، وعليه يمكن القول بأن مخاطر سعر الصرف المرتبطة بخدمات بنوك الإنترنت تؤثر بشكل إيجابي على حجم الخدمات البنكية لدى البنوك في الأردن ، بمعنى أن زيادة درجة هذه المخاطر ستؤدي إلى زيادة حجم الخدمات البنكية لدى البنوك .
5. وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين مخاطر سعر الفائدة و حجم الخدمات البنكية. حيث كان مستوى الدلالة للمتغير المستقل (مخاطر سعر الفائدة) أقل من المستوى المطلوب لأغراض الدراسة ، وعليه يمكن القول بأن مخاطر سعر الفائدة المرتبطة بخدمات بنوك الإنترنت تؤثر بشكل إيجابي على حجم الخدمات البنكية لدى البنوك في الأردن ، بمعنى أن زيادة درجة هذه المخاطر ستؤدي إلى زيادة حجم الخدمات البنكية لدى البنوك .

من استعراض النتائج السابقة، نصل إلى نتيجة نهائية مفادها أن مخاطر بنوك الإنترنت الأكثر تأثيرا على عمليات البنوك في الأردن هي:

- مخاطر العمليات
- مخاطر سعر الصرف
- مخاطر سعر الفائدة

توصيات الدراسة :

استناداً إلى نتائج الدراسة التي بينت وجود أثر لتقديم الخدمات البنكية عبر الإنترنت على مخاطر البنوك و على عملياتها ، فإنه لا بد من إعطاء عملية تقديم الخدمات البنكية عبر الإنترنت اهتماماً أكبر، حيث لا يزال مستوى تقديم الخدمات البنكية عبر الإنترنت ف

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ي الأردن ضعيفاً . ولإعطاء عملية تقديم الخدمات البنكية عبر الإنترنت الزخم المطلوب ، هنالك مجموعة من المتطلبات الأساسية الواجب توافرها ، و أهم هذه المتطلبات زيادة إدراك وعي عملاء البنوك في الأردن بالخدمات التي تقدمها البنوك عبر مواقعها الإلكترونية ، وذلك من خلال وضع الاستراتيجيات التسويقية المناسبة والتي من شانها العمل على التعريف بالخدمات البنكية المقدمة عبر الإنترنت ، و تشجيع العملاء على استخدام هذه الخدمات .

وعليه فإن الباحث يوصي القائمين على البنوك الأردنية بما يلي :

1. ضرورة قيام البنوك بتنويع الخدمات التي تقدمها عبر مواقعها الإلكترونية ، بحيث توفر للعملاء بديلاً مناسباً للخدمات المقدمة من خلال المكاتب و الفروع . حيث أثبتت الدراسة وجود تأثير لتقديم الخدمات عبر الإنترنت على مخاطر العمليات المصرفية ، والتي تؤثر بدورها على ربحية البنوك نتيجةً لتخفيض التكاليف التشغيلية .
2. يوصي الباحث بإجراء المزيد من الدراسات حول خدمات بنوك الإنترنت التبادلية لتحديد مستوى استخدام هذه الخدمات من قبل عملاء البنوك في الأردن، والأثر المترتب على ربحية البنوك .
3. ضرورة متابعة البنوك في الأردن للتطورات التقنية التي تحدث على مستوى تقديم الخدمات البنكية عبر الإنترنت . فخدمات بنوك الإنترنت كغيرها من الخدمات الإلكترونية ، تعتمد بالدرجة الأولى على نظم إلكترونية و تقنية حديثة و متطورة بشكل متسارع .
4. ضرورة قيام البنوك في الأردن بمواكبة التطورات التي تطرأ على الطرق و الوسائل المستخدمة في مجال إدارة مخاطر بنوك الإنترنت، حيث تزداد درجة المخاطر مع زيادة إقبال العملاء على هذه الخدمات .
5. ضرورة وضع مجموعة من التصورات للتطورات المستقبلية التي قد تحدث في مجال تقديم خدمات بنوك الإنترنت ، والتحوط للمخاطر التي يمكن أن تنجم عنها حتى لا تؤثر سلباً على أداء البنوك ، وبالتالي على ربحيتها .
6. ضرورة تدريب القوى البشرية العاملة في إدارات المخاطر البنكية ، وذلك لتمكينهم من التعامل مع هذه التقنية بالشكل الذي يحافظ على سلامة العمليات المصرفية ، ويزيد من درجة أمن المعلومات المرتبطة بخدمات بنوك الإنترنت والذي يشجع العملاء على استخدام هذه الخدمات بشكل أكبر ، ويحقق اداءً مميزاً للبنوك في تنفيذ عملياتها .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

قائمة المراجع

1. المراجع العربية

- أبو جريش : جورج نهاد ،رشدان : خشان يوسف (2004) .المدخل إلى مصارف الانترنت، اتحاد المصارف العربية : بيروت ،لبنان .

- أبو عكر : فخري إيناس (2005) . اثر تقديم الخدمات المصرفية عبر الانترنت على العمل المصرفي و تقييم الرقابة الأمنية على أنظمة المعلومات المحاسبية : دراسة استطلاعية على المصارف الأردنية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة اليرموك : اربد ، الأردن .

- البنك المركزي الأردني ، دليل البنوك 2007 .

- البنك المركزي الأردني، تقرير استقرار القطاع المالي في الأردن لسنة 2007 وسنة 2008 .

- البنك المركزي الأردني ، التقرير السنوي 2002 .

- تعليمات ممارسة البنوك لأعمالها بوسائل الكترونية رقم 8/ 2001 الصادر بموجب أحكام المادة (99 / ب) من قانون البنوك رقم 28 لسنة 2000 .

- الجريدة الرسمية : قانون البنوك رقم (28) لسنة 2000 ، العدد 4448 تاريخ 2000/8/1 .

- حداد : أكرم ، و هذلول : مشهور (2005) . النقود و المصارف : مدخل تحليلي و نظري ، الطبعة الأولى ، دار وائل للنشر ، عمان – الأردن .

- حماد : عبدالعال طارق (2002) . التطورات العالمية و انعكاساتها على أعمال البنوك ، بدون طبعة مجلة البنوك التجارية ، قضايا معاصرة الجزء الأول ،الدار الجامعية: القاهرة ، جمهورية مصر العربية .

- الرفاعي : غالب، عوض و ياسين : سعد،غالب (2002) . الأعمال الالكترونية في المصارف / حالة الأردن ، مجلة الزيتونة للدراسات و البحوث العلمية ، العلوم الإنسانية ، عمان – الأردن ، المجلد 1 ،العدد 2 .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- سليمان ، ماهر و عابد ، حسام و خدام ، إياد (2000) . أساسيات الانترنت ، دار الرضا للنشر : دمشق .

- شقير : عمر (2001) . الرقابة والتفتيش والتدقيق الداخلي على الفعاليات و الأنشطة والخدمات المصرفية التي تقدمها المصارف العربية عبر الوسائل الالكترونية ودورها في التقليل من مخاطر العمل المصرفي، المؤتمر العلمي السنوي الثالث لكلية الاقتصاد و العلوم الإدارية ، تكنولوجيا المعلومات ودورها في التنمية الاقتصادية ، جامعة الزيتونة الأردنية ، عمان – الأردن .

- صيام : احمد ، زكريا (2000) . العالم الرقمي والخدمات المصرفية الالكترونية ، المؤتمر العلمي السنوي الثاني لكلية الاقتصاد و العلوم الإدارية ، الأعمال الكترونية في العالم العربي ، جامعة الزيتونة الأردنية ، عمان – الأردن .

- طراد : إسماعيل ، إبراهيم (2000) . البنوك الالكترونية (E-Banking) المستقبل الذي أصبح واقعاً ، فهل استعد الجهاز المصرفي الأردني له ؟. مجلة أبحاث اليرموك ، جامعة اليرموك – الأردن .

- طه : طارق (2007) . إدارة البنوك في بيئة العولمة و الإنترنت ، الطبعة الأولى ، دار الفكر الجامعي : الإسكندرية ، مصر .

- عبدالله : خالد أمين ، و طراد : إسماعيل إبراهيم (2006) . إدارة العمليات المصرفية المحلية و الدولية ، الطبعة الأولى ، دار وائل للنشر ، عمان – الأردن .

- العلمي : مهدي فكري (2003) . العمليات المصرفية من منظور شمولي ، بدون طبعة ، عمان ، الأردن .

- علي : عبدالمنعم السيد (1986) . التطور التاريخي للأنظمة النقدية في الأقطار العربية ، الطبعة الثالثة ، مركز دراسات الوحدة العربية ، بيروت – لبنان .

- علي : عبدالمنعم السيد ، و العيسى : نزار سعدالدين (2004) . النقود و المصارف و الأسواق المالية ، الطبعة الأولى ، دار الحامد للنشر و التوزيع ، عمان – الأردن .

- العمري : محمد يوسف (2004) . الكفاءة الإنتاجية في البنوك الأردنية في ظل العولمة المالية ، رسالة دكتوراة غير منشورة ، جامعة عمان العربية للدراسات العليا : عمان ، الأردن .

- عميش : إياد واصف (2005) . البنوك الالكترونية في الأردن : تطورها و تحدياتها ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة اليرموك : اربد ، الأردن .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- قاحوش : نادر الفرد (2003) . العمل المصرفي عبر الانترنت ، الدار العربية للعلوم : بيروت ، لبنان .

- قاسم : اسعد احمد (2005) . اثر تبني الانترنت و التجارة الالكترونية على التسويق الدولي في القطاع المصرفي في الأردن ، رسالة ماجستير غير منشورة ، الجامعة الأردنية : عمان الأردن .

- قانون المعاملات الالكترونية ، قانون مؤقت رقم (85) لسنة2001 .

- القروم : أسماء فايق (2006) . تسويق الخدمات المصرفية عبر شبكة الانترنت في الأردن ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة آل البيت : المفرق ، الأردن .

- القضاة : فادي احمد (2004) . فاعلية وكفاءة المصارف في الأردن ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة عمان العربية للدراسات العليا : عمان ، الأردن .

- قرطاس : المنصف (2000). دراسة تحليلية حول فرص الاستثمار في البنك المباشر أو الانترنت البنكي ، اتحاد المصارف العربية ، بيروت ، لبنان .

- الكايد : عبدالكريم زهير (2005) . قياس اتجاهات العملاء الأفراد عند استخدام الخدمات الالكترونية في البنوك التجارية الأردنية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة عمان العربية : عمان ، الأردن .

- مشتت : جاسم دوالي (1993) . أنظمة الخدمة المصرفية الآلية : دراسة تبنيها و تطويرها في المصارف التجارية الأردنية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، الجامعة الأردنية : عمان ، الأردن .

- مهنا : عبدالله (1998) . تسويق الخدمات المصرفية ، معهد الدراسات : الكويت .

- النصر : عبدالبديع احمد (2007). البنك الالكتروني : جريدة القبس، العدد 12079 .

2. المراجع الأجنبية

- The American Heritage Dictionary Of The English Language, Forth Edition, 2006. Houghton Mifflin Company .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- Amleh , R , evans & Mahate , A . (2003) . Internet banking in emergency markets . journal of internet banking and commerce , 8 (1) .

- Arunee , Intrapairot (2000) . A Study on the Adoption and Diffusion of Information and Communication Technology in the Banking Industry in Thailand . Doctoral Dissertation .

- Basel Committee on Banking Supervision(2003), Risk Management Principles for Electronic Banking , Bank for International Settlements , 2003 .

- Basel Committee on Banking Supervision (1998) ,Risk Management for Electronic Banking & Electronic Activities .

- Benton, E , Gup & James ,W, Kolari .(2005) . Commercial Banks : The Management of Risk , Third Edition . John Wiley and Sons , Inc.

- Carlson John & others , (2000) . Internet Banking : Market Developments & Regulatory Issues . Society of Government Economists Conference , Washington ,DC .

- Chaffey , Dave (2008) . E-Business & E-Commerce Management , Third Edition, Prentice Hall .

- Chau , k., y , patrck , & lai , S ., K , Vincint . (2003) . An Empirical Investigation of The Determinants of User Acceptance of Internet Banking. Journal of Organizational Computing and Electronic Commerce , 13(2), 123- 145 .

- Conrow , H,. Edmund (2000) . Effective Risk Management : Some Keys to Success , American Institute of Aeronautics & Astronautics , Inc., Reston, Virginia, USA .

- Coyle , Brian. (2000) . Financial Risk Management , Financial World Publishing , The Chartered Institute of Bankers , Kent – United Kingdom .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- Cronin , Mary . (1997) . Banking & Finance On The Internet , First Edition , John Wiley & Sons LTD, England .

- Deitel ,M.,H., & Deitel , J., P., & Goldberg ,B., A (2004) . Internet & World Wide Web , Third Edition , Pearson Education , Inc, New Jersey , USA .

- Fullenkamp , Connel., & Nasouli ,Saleh ,M (2004) . Six Puzzles in Electronic Money & Banking , IMF working Paper , International Monetary Fund .

- Furust , John (2000) . Internet Banking : Developments & Prospects , Economies & Policy Working Paper , IMF .

- Guran , Calin . E-Banking in Transition Economies : The Case of Romania , Journal of Financial Services Marketing , VOL6, Issue 4 , Nov 2001 , pp 362-378 .

- Hall , Steven (1999) . Using Internet for Retail Access : Banks Found Lagging , Journal of Retail Banking Services , VOL.21 , Issue 1, P55.

- Hanson , Ward & Kalyanam , Kirthi (2006) . Internet Banking & E-Commerce , First Edition , South-Western College Pub , USA .

- Heffernan , Shelagh , (2005) . Modern Banking , First Edition , John Wiley & Sons LTD, England .

- Henry , Engler ,. & James , Essiger , (2000) . The Future of Banking . First Edition , Pearson Educational Limited : London , England .

- Howcroft , B ., Hamilton , R ., & Hewer , p. (2002) . Consumer Attitude and the Usage and the Adoption of Home – Banking in the United Kingdom . The International Journal of Bank Marketing , 20 (3) , 111- 121.

www.manaraa.com

- Hussey,J.,& Hussey, R.(1997). Business Research : A Practical Guide for Undergraduate & Postgraduate Students .New York : Palgrave .

- Hempel , H., George , & Simonson , G ., Donald (2006) . Bank Management : Text & Cases . Third Edition , John Wiley & Sons, Inc. New York , USA .

- Internet Banking – Comptroller's Handbook , Comptroller of the Currency , October 1999 .

- Johns , Raechel , & Perrott, Bruce (2008) .The Impact of Internet Banking on Bussiness-Customer Relationships . International Journal of Bank Marketing , Volume : 26 , Issue : 7 , Page : 465-482 .

- Jordan , John & Katz , Jane ,. Banking in the Age of Information (1999). Regional Review , vol 9 Issue 4 page 24 .

- Kishore , C ., Padhy , & Manoranjan Padhy . (2002) . Banking Future . The Coming Shape of Money and Finance , First Edition , Dominant Publishers and Distributors: New Delhi , India .

- Koch , W., Timothy, & MacDonald , S., Scott (2006) . Bank Management , Fourth Edition , South –Western College Pub .

- Kondabagil , Jayaram (2007) . Risk Management in Electronic Banking : Concepts & Best Practices , Second Edition , John Wiley & Sons, Inc. New York , USA .

- Laudon , C, Kenneth & Traver , G, Carol (2008) . E-Commerce , Technology, Society, Fourth Edition , Prentice Hall, USA .

- Lustsik , Olga (2003) . Can E-Banking Services Be Profitable ?. University of Tartu – Faculty of Economics & Business Administration , Estonia .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- Mishkin , S., Frederic ,(2001) . The Economics Of Money , Banking and Financial Markets , Sixth Edition , Addison-Wesley, USA .

- Musa , Taher (2004) . Readings in Modern Banking and Finance . Union of Arab Banks , Bairut , Lebanon .

- Nasouli ,m.Saleh & Schaechter , Andrea (2002) . Challenges of the E-Banking Revolution , Finance & Development Magazine , IMF , Sep 2002 , Volume 39 , Number 3 .

- Newton , R., Rae & Rudestam , E., Kjell (1999). Your Statistical Consultant .Thousands Oaks , Clifornia : Sage Publications Inc.

- Padhy , Kishore ,. & Padhy , Manoranjan (2002). Banking Future , First Edition , Dominant Publishers & Distributors , Delhi , India .

-Ramakrishnan , Ganesh (2001) . Risk Management for Internet Banking , Information Systems Control Journal , Volume 6 .

- Rose , S ., Peter (2003) . Money & Capital Markets , Eight Edition , McGraw-Hill , New York , USA .

- Schaechter , Andrea (2002) . Issues in Electronic Banking , IMF Policy Discussion Paper , International Monetary Fund .

- SCN Education (2001) . Electronic Banking : The Ultimate Guide To Online Banking , First Edition , Frieder Vieweg & Shon Verlaggesellschaft , Germany .

www.manaraa.com

- Singh , B., & Malhotra , P . (2004) . Adoption of Internet Banking : an Empirical Investigation of Indian Banking Sector . Journal of Internet Banking and Commerce , 9 (2) , 1-22 .

- Sinkey, F. Joseph (2002) . Commercial Bank Financial Management . Sixth Edition , Prentice Hall , USA .

- Srinivasan , S,. & Levitan , Alan (2003) . Secure & Practical Smart Cards Applications , Information Systems Audit Association Journal , Volume 5 , 2003 .

- Sullivan , Richard ., & Wang , Zhu (2005) . Internet Banking : An Exploration in Technology Diffusion and Impact , Payment System Research Department , Federal Reserve Bank of Kansas City, USA .

- Tan , Jim,Juan & Titkov,Lieonid & Poslad, Stevan (2001). Securing Agent-Based E-Banking Services . Autonomous Agent 2001 Workshop on Agent-Based Approach to B2B , Montreal, Canada .

- Vose , David , (2001) . Risk Analysis: A Quantitative Guide , Second Edition , John Wiley & Sons, Inc. New York , USA .

- Wong , S., y & Chang , T ., B .(2005) . Effects of Perceived Risks on Internet Banking Services : An Empirical Investigation in Taiwan . International journal of E- Business Research , 1 (1) , 70-88 .

www.manaraa.com

ملاحق

ملحق رقم (1)

تفصيل خدمات بنوك الانترنت التي تقدمها البنوك العاملة في اللأردن عبر مواقعها الالكترونية

1. **البنك العربي**
   - الاستفسار عن ارصدة الحسابات
   - استعراض و طلب كشف الحساب
   - ادارة حساب بطاقة الائتمان
   - تسديد فواتير الخدمات العامة (مياه ، هاتف ، كهرباء ، خلوي) .
   - تحويل الاموال بين حسابات العميل
   - تحويل الاموال الى حسابات عميل اخر لدى البنك
   - تحويل الاموال الى بنوك اخرى في الاردن و حول العالم
   - طلب دفتر شيكات
   - اصدار اوامر دفع فورية لحسابات البنك او لدى بنوك اخرى

2. **بنك القاهرة عمان**
   - ملخص برصيد كافة الحسابات
   - الاستفسار عن معلومات الحساب
   - اسعار صرف العملات
   - طلب كشف حساب
   - طلب دفتر شيكات
   - طلب شيك مصدق
   - طلب اوامر دفع دورية على الحساب
   - تحويل الاموال بين الحسابات

3. **بنك الإسكان**
   - الحصول على ملخص ارصدة الحسابات
   - الاستعلام عن حركات الحساب

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الاستعلام عن حركات بطاقة الائتمان

- الاستعلام عن اسعار الفوائد و العملات
- طلب دفتر شيكات
- طلب كشف حساب
- طلب ايقاف بطاقة صراف او بطاقة ائتمان
- طلب احتساب فوائد و اقساط قرض
- تحويل الاموال بين حسابات العميل
- تحويل الاموال الى حسابات عملاء لدى البنك
- تحويل الاموال بشكل دوري ومنتظم الى حسابات لدى بنوك اخرى داخل و خارج الاردن .
- تسديد فواتير الخدمات العامة (مياه ، هاتف ، كهرباء ، خلوي)

4. البنك الأهلي الأردني

- عرض ملخص للحسابات
- عرض كشف حسلب مختصر
- طلب دفتر شيكات
- طلب بطاقة صراف الي
- طلب فتح حساب اضافي
- الاستفسار عن اسعار الفوائد
- تسديد فواتير الخدمات العامة (هاتف و خلوي فقط)
- تحويل الاموال بين حسابات العميل
- تحويل الاموال الى حساب عميل اخر لدى البنك

5. بنك الأردن

- الاستعلام عن ملخص أرصدة الحسابات وآخر الحركات التي تمت على حساباتكم
- الاستعلام عن تفاصيل الحسابات والحركات التي تمت عليها وطباعة كشوفات الحساب
- الاستعلام عن الحركات التاريخية التي تمت على الحساب
- التحويل بين حسابات العميل أو لحسابات أخرى في بنك الأردن
- طلب إصدار حوالة مصرفية خارجية
- الاستعلام عن حركات بطاقة الفيزا الائتمانية

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

طلب دفتر شيكات

- شحن البطاقات المدفوعة مسبقا
- التراسل الآمن مع البنك مباشرة من خلال بريد إلكتروني بين العميل والبنك
- الاستعلام عن وضعية القروض والدفعات
- الاستعلام عن نشرة أسعار الفوائد على الودائع
- الاستعلام عن الشيكات المؤجلة والشيكات تحت التحصيل

6. بنك المؤسسة المصرفية العربية

- الاستفسار عن الرصيد لحساب معين
- ملخص أرصدة الحسابات
- أسعار العملات
- حاسبة الفوائد
- حاسبة القروض
- طلب كشف حساب
- آخر 15 حركة تمت على الحساب
- طلب إصدار شيك بالدينار
- طلب إصدار شيك بالعملات الأجنبية
- الاستعلام عن رصيد البطاقة الائتمانية
- تسديد البطاقة الائتمانية
- طلب بطاقة ائتمانية
- فتح حساب (للعملاء الحاليين)
- تسديد فواتير الخدمات
- التحويل بين حسابات العميل
- التحويل بين حساب العميل و عميل آخر لدى البنك
- طلب أمر دفع دوري
- طلب دفتر شيكات

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

7. البنك الأردني للإستثمار والتمويل

- الاستفسار عن ارصدة الحسابات
- تحويل الاموال بين حسابات العميل
- تحويل الاموال لحسابات عميل اخر
- تحويل الاموال خارج الاردن
- تسديد فواتير الخدمات (مياه ، كهرباء ، هاتف ، خلوي)
- طلب دفتر شيكات
- طلب ايقاف بطاقة الائتمان (في حالة الضياع او السرقة)
- الاستفسار عن اسعار العملات
- الاستفسار عن اسعار الفوائد

8. بنك الإتحاد

- الاستفسار عن ارصدة الحسابات
- الاستفسار عن اسعار العملات
- الاستفسار عن اسعار الفوائد
- تحويل الاموال بين حسابات العميل
- تسديد فواتير الخدمات (مياه ، كهرباء ، هاتف ، خلوي)
- طلب دفتر شيكات
- طلب اصدار بطاقة صراف او بطاقة ائتمان
- طلب اصدار حوالة خارجية

9. بنك الإستثمار العربي الأردني

- الاستفسار عن ارصدة الحسابات
- الاستفسار عن اسعار العملات
- الاستفسار عن اسعار الفوائد
- طلب دفتر شيكات
- تسديد فواتير الخدمات (مياه ، كهرباء ، هاتف ، خلوي)
- تحويل الاموال بين حسابات العميل

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

تحويل الاموال لحسابات عميل اخر

- تحويل الاموال خارج الاردن

10. بنك المال

- الاستفسار عن ارصدة الحسابات لدى البنك.
- تحويل الاموال بين حساباتك أو لأي حساب آخر محلياً أو عالمياً باستخدام بطاقة ماستركارد.
- سداد فواتير الخدمات مثل: شركة فاست لينك وشركة الاتصالات الأردنية.
- طلب دفتر شيكات.
- طلب إيقاف دفع الشيك.
- طلب إلغاء أوامر معلقة.
- طلب إنشاء أمر دفع ثابت جديد.
- تقديم طلب للتمويل التجاري عبر البنك الإلكتروني.
- إضافة مبلغ من المال إلى الوديعة الثابتة.

11. بنك سوستيه جنرال الأردن

- الاطلاع على حساباتكم والبحث عن عمليات معيّنة
- إجراء تحويلات من حساب إلى حساب
- طلب دفتر شيكات، بطاقة مصرفية
- الاطلاع على أسعار البورصة
- تعبئة طلب اشتراك بالخدمات.

12 . البنك الأردني الكويتي

- التحقق من رصيد حسابك
- تسديد فواتير البطاقات الائتماني
- تحويل الاموال الى أي مكان في العالم
- تسديد قيمة الفواتير الخاصة
- طلب بطاقة الانترنت للتسوق
- فتح حساب جديد على الانترنت

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

13 . البنك العربي الاسلامي الدولي

- الاستفسار عن ملخص ارصدة الحسابات وطباعتها
- الاستفسار عن الحركات المالية التابعة للحسابات
- الاستفسار عن اسعار العملات
- الاستفسار عن شيكات المقاصة الصادرة
- الاستفسار عن حالة بطاقات العميل (فيزا الكترون/البطاقات الائتمانية/بطاقات التسوق عبر الانترنت)
- طلب فتح حساب تابع (جاري- توفير- وديعة لاجل)
- طلب دفتر شيكات
- طلب اصدار بطاقة فيزا الكترون/ بطاقة ائتمان/بطاقة التسوق عبر الانترنت
- طلب تحويل مالي من حساب العميل الى حساب عميل آخر لدى بنك اخر بموجب حوالة بنكية خارجية
- التحويل المالي بين حسابات العميل نفسه
- التحويل المالي من حساب العميل الى حساب عميل آخر لدى البنك مع امكانية تحديد ارقام الحسابات المستفيدة مسبقا.

14. بنك عودة

- الاستفسار عن ارصدة الحسابات
- استعراض و طلب كشف الحساب
- تسديد فواتير الخدمات العامة (مياه ، هاتف ، كهرباء ، خلوي) .
- تحويل الاموال بين حسابات العميل
- تحويل الاموال الى حسابات عميل اخر لدى ا

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

بنك

- طلب دفتر شيكات
- الاستعلام عن اسعار الفوائد
- الاستعلام عن اسعار العملات
- تسديد دفعات البطاقات الالكترونية
- ايقاف البطاقات الالكترونية
- طلب اصدار حوالة خارجية

15 . بنك ستاندرد تشارترد

- الاستفسار عن ارصدة الحسابات و حركاتها
- طلب دفتر شيكات
- تقديم طلبات القروض و احتسابها
- ايقاف اومر الدفع
- الاستعلام عن اسعار الفوائد
- الاستعلام عن اسعار العملات
- تسديد الفواتير الشخصية
- تحويل الاموال بين حسابات العميل
- تحويل الاموال حول العالم

16 . اتش اس بي سي بنك

- الاستفسار عن ارصدة الحسابات و حركاتها
- طلب كشف حساب
- تسديد الفواتير الشخصية
- تحويل الاموال بين حسابات العميل
- تحويل الاموال حول العالم
- الاستعلام عن اسعار العملات
- طلب اصدار اوامر دفع

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

17 . بنك لبنان و المهجر

- الاستفسار عن ارصدة الحسابات و حركاتها
- طلب كشف حساب
- طلب دفتر شيكات
- تحويل الاموال بين حسابات العميل
- متابعة حركات بطاقة الائتمان
- ايقاف البطاقات الائتمانية

ملحق رقم (2)

مخرجات التحليل الاحصائي للدراسة باستخدام برنامج SPSS النسخة 15

```
REGRESSION
/  DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR SIG N
/  MISSING LISTWISE
/  STATISTICS COEFF OUTS CI BCOV R ANOVA COLLIN TOL CHANGE ZPP
/  CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10(
/  NOORIGIN
/  DEPENDENT deposit
/  METHOD=STEPWISE operation credit liquidity price exchange interest
/  RESIDUALS DURBIN
/  CASEWISE PLOT(ZRESID) OUTLIERS(3. (
```

Regression

[DataSet2] C:\Documents and Settings\Owner\Desktop\المدخلات.sav

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
deposit	399.6671	475.33820	7
operation	23.4857	28.15643	7
credit	.7071	5.81371	7
liquidity	-53.4100	69.10345	7
price	-1.3229	2.12642	7
exchange	1.2114	1.49281	7
interest	29.3914	26.69264	7

Correlations

		deposit	operation	credit	liquidity	price	exchange	interest
Pearson Correlatio	deposit	1.000	.985	-.489	-.817	.295	.912	.964
	operation	.985	1.000	-.426	-.795	.418	.904	.960
	credit	-.489	-.426	1.000	.685	-.387	-.369	-.443
	liquidity	-.817	-.795	.685	1.000	-.364	-.544	-.724
	price	.295	.418	-.387	-.364	1.000	.278	.321
	exchange	.912	.904	-.369	-.544	.278	1.000	.953
	interest	.964	.960	-.443	-.724	.321	.953	1.000
Sig. (1-tailed)	deposit	.	.000	.132	.012	.260	.002	.000
	operation	.000	.	.170	.016	.175	.003	.000
	credit	.132	.170	.	.045	.196	.208	.160
	liquidity	.012	.016	.045	.	.211	.103	.033
	price	.260	.175	.196	.211	.	.273	.242
	exchange	.002	.003	.208	.103	.273	.	.000
	interest	.000	.000	.160	.033	.242	.000	.
N	deposit	7	7	7	7	7	7	7
	operation	7	7	7	7	7	7	7
	credit	7	7	7	7	7	7	7
	liquidity	7	7	7	7	7	7	7
	price	7	7	7	7	7	7	7
	exchange	7	7	7	7	7	7	7
	interest	7	7	7	7	7	7	7

www.manaraa.com

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.985[a]	.970	.964	90.59938	.970	160.161	1	5	.000	2.276

a. Predictors: (Constant), operation

b. Dependent Variable: deposit

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1314637	1	1314637.19	160.161	.000[a]
	Residual	41041.23	5	8208.247		
	Total	1355678	6			

a. Predictors: (Constant), operation

b. Dependent Variable: deposit

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95% Confidence Interval for B		Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	9.228	46.091		.200	.849	-109.254	127.710					
	operation	16.625	1.314	.985	12.655	.000	13.248	20.001	.985	.985	.985	1.000	1.000

a. Dependent Variable: deposit

www.manaraa.com

Residuals Statistics[a]

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	70.7387	1362.466	399.6671	468.08781	7
Residual	-157.006	76.72012	.00000	82.70554	7
Std. Predicted Valu	-.703	2.057	.000	1.000	7
Std. Residual	-1.733	.847	.000	.913	7

a. Dependent Variable: deposit

Regression

[DataSet2] C:\Documents and Settings\Owner\Desktop\المدخلات.sav

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
deposit	399.6671	475.33820	7
operation	23.4857	28.15643	7

Correlations

		deposit	operation
Pearson Correlatio	deposit	1.000	.985
	operation	.985	1.000
Sig. (1-tailed)	deposit	.	.000
	operation	.000	.
N	deposit	7	7
	operation	7	7

Variables Entered/Removed[b]

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	operation[a]	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: deposit

www.manaraa.com

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.985[a]	.970	.964	90.599	.970	160.16	1	5	.000	2.276

a. Predictors: (Constant), operation

b. Dependent Variable: deposit

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1314637	1	1314637.19	160.161	.000[a]
	Residual	41041.23	5	8208.247		
	Total	1355678	6			

a. Predictors: (Constant), operation

b. Dependent Variable: deposit

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95% Confidence Interval for B		Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	9.228	46.091		.200	.849	-109.254	127.710					
	operation	16.625	1.314	.985	12.655	.000	13.248	20.001	.985	.985	.985	1.000	1.000

a. Dependent Variable: deposit

Regression

[DataSet2] C:\Documents and Settings\Owner\Desktop\المدخلات.sav

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
deposit	399.6671	475.33820	7
credit	.7071	5.81371	7

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

Correlations

		deposit	credit
Pearson Correlatio	deposit	1.000	-.489
	credit	-.489	1.000
Sig. (1-tailed)	deposit	.	.132
	credit	.132	.
N	deposit	7	7
	credit	7	7

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.489[a]	.240	.088	454.05877	.240	1.576	1	5	.265	1.459

a. Predictors: (Constant), credit

b. Dependent Variable: deposit

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regressior	324831.6	1	324831.595	1.576	.265[a]
	Residual	1030847	5	206169.367		
	Total	1355678	6			

a. Predictors: (Constant), credit

b. Dependent Variable: deposit

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95% Confidence Interval for B		Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	427.969	173.093		2.472	.056	-16.981	872.918					
	credit	-40.022	31.885	-.489	-1.255	.265	-121.984	41.940	-.489	-.489	-.489	1.000	1.000

a. Dependent Variable: deposit

www.manaraa.com

Regression

[DataSet2] C:\Documents and Settings\Owner\Desktop\المدخلات.sav

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
deposit	399.6671	475.33820	7
liquidity	-53.4100	69.10345	7

Correlations

		deposit	liquidity
Pearson Correlatio	deposit	1.000	-.817
	liquidity	-.817	1.000
Sig. (1-tailed)	deposit	.	.012
	liquidity	.012	.
N	deposit	7	7
	liquidity	7	7

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.817[a]	.667	.600	300.55056	.667	10.008	1	5	.025	1.529

a. Predictors: (Constant), liquidity

b. Dependent Variable: deposit

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	904025.2	1	904025.226	10.008	.025[a]
	Residual	451653.2	5	90330.641		
	Total	1355678	6			

a. Predictors: (Constant), liquidity

b. Dependent Variable: deposit

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95% Confidence Interval for B		Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	99.656	147.979		.673	.531	-280.737	480.049					
	liquidity	-5.617	1.776	-.817	-3.164	.025	-10.181	-1.053	-.817	-.817	-.817	1.000	1.000

a. Dependent Variable: deposit

Regression

[DataSet2] C:\Documents and Settings\Owner\Desktop\المدخلات.sav

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
deposit	399.6671	475.33820	7
price	-1.3229	2.12642	7

Correlations

		deposit	price
Pearson Correlatio	deposit	1.000	.295
	price	.295	1.000
Sig. (1-tailed)	deposit	.	.260
	price	.260	.
N	deposit	7	7
	price	7	7

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.295[a]	.087	-.096	497.51954	.087	.477	1	5	.521	1.018

a. Predictors: (Constant), price

b. Dependent Variable: deposit

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	118050.0	1	118049.962	.477	.521[a]
	Residual	1237628	5	247525.693		
	Total	1355678	6			

a. Predictors: (Constant), price

b. Dependent Variable: deposit

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95% Confidence Interval for B		Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	486.928	226.554		2.149	.084	-95.448	1069.305					
	price	65.964	95.518	.295	.691	.521	-179.573	311.501	.295	.295	.295	1.000	1.000

a. Dependent Variable: deposit

Regression

[DataSet2] C:\Documents and Settings\Owner\Desktop\المدخلات.sav

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
deposit	399.6671	475.33820	7
exchange	1.2114	1.49281	7

Correlations

		deposit	exchange
Pearson Correlatio	deposit	1.000	.912
	exchange	.912	1.000
Sig. (1-tailed)	deposit	.	.002
	exchange	.002	.
N	deposit	7	7
	exchange	7	7

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.912[a]	.832	.798	213.38210	.832	24.774	1	5	.004	2.019

a. Predictors: (Constant), exchange

b. Dependent Variable: deposit

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1128019	1	1128018.84	24.774	.004[a]
	Residual	227659.6	5	45531.919		
	Total	1355678	6			

a. Predictors: (Constant), exchange

b. Dependent Variable: deposit

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95% Confidence Interval for B		Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	47.802	107.248		.446	.674	-227.886	323.491					
	exchange	290.454	58.355	.912	4.977	.004	140.448	440.461	.912	.912	.912	1.000	1.000

a. Dependent Variable: deposit

Regression

[DataSet2] C:\Documents and Settings\Owner\Desktop\المدخلات.sav

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
deposit	399.6671	475.33820	7
interest	29.3914	26.69264	7

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

Correlations

		deposit	interest
Pearson Correlatio	deposit	1.000	.964
	interest	.964	1.000
Sig. (1-tailed)	deposit	.	.000
	interest	.000	.
N	deposit	7	7
	interest	7	7

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.964[a]	.929	.915	138.37303	.929	65.803	1	5	.000	1.679

a. Predictors: (Constant), interest

b. Dependent Variable: deposit

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1259943	1	1259942.96	65.803	.000[a]
	Residual	95735.47	5	19147.094		
	Total	1355678	6			

a. Predictors: (Constant), interest

b. Dependent Variable: deposit

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95% Confidence Interval for B		Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	-104.912	81.267		-1.291	.253	-313.816	103.993					
	interest	17.168	2.116	.964	8.112	.000	11.727	22.608	.964	.964	.964	1.000	1.000

a. Dependent Variable: deposit

www.manaraa.com

Regression

[DataSet2] C:\Documents and Settings\Owner\Desktop\المدخلات.sav

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
loan	382.0014	335.25548	7
operation	23.4857	28.15643	7
credit	.7071	5.81371	7
liquidity	-53.4100	69.10345	7
price	-1.3229	2.12642	7
exchange	1.2114	1.49281	7
interest	29.3914	26.69264	7

Correlations

		loan	operation	credit	liquidity	price	exchange	interest
Pearson Correlatio	loan	1.000	.988	-.341	-.730	.464	.897	.956
	operation	.988	1.000	-.426	-.795	.418	.904	.960
	credit	-.341	-.426	1.000	.685	-.387	-.369	-.443
	liquidity	-.730	-.795	.685	1.000	-.364	-.544	-.724
	price	.464	.418	-.387	-.364	1.000	.278	.321
	exchange	.897	.904	-.369	-.544	.278	1.000	.953
	interest	.956	.960	-.443	-.724	.321	.953	1.000
Sig. (1-tailed)	loan	.	.000	.227	.031	.147	.003	.000
	operation	.000	.	.170	.016	.175	.003	.000
	credit	.227	.170	.	.045	.196	.208	.160
	liquidity	.031	.016	.045	.	.211	.103	.033
	price	.147	.175	.196	.211	.	.273	.242
	exchange	.003	.003	.208	.103	.273	.	.000
	interest	.000	.000	.160	.033	.242	.000	.
N	loan	7	7	7	7	7	7	7
	operation	7	7	7	7	7	7	7
	credit	7	7	7	7	7	7	7
	liquidity	7	7	7	7	7	7	7
	price	7	7	7	7	7	7	7
	exchange	7	7	7	7	7	7	7
	interest	7	7	7	7	7	7	7

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.988[a]	.976	.971	57.15089	.976	201.470	1	5	.000	2.247

a. Predictors: (Constant), operation

b. Dependent Variable: loan

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	658046.3	1	658046.286	201.470	.000[a]
	Residual	16331.12	5	3266.224		
	Total	674377.4	6			

a. Predictors: (Constant), operation

b. Dependent Variable: loan

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95% Confidence Interval for B		Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	105.766	29.075		3.638	.015	31.027	180.506					
	operation	11.762	.829	.988	14.194	.000	9.632	13.892	.988	.988	.988	1.000	1.000

a. Dependent Variable: loan

Regression

[DataSet2] C:\Documents and Settings\Owner\Desktop\المدخلات.sav

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
loan	382.0014	335.25548	7
operation	23.4857	28.15643	7

www.manaraa.com

Correlations

		loan	operation
Pearson Correlatio	loan	1.000	.988
	operation	.988	1.000
Sig. (1-tailed)	loan	.	.000
	operation	.000	.
N	loan	7	7
	operation	7	7

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.988[a]	.976	.971	57.15089	.976	201.470	1	5	.000	2.247

a. Predictors: (Constant), operation

b. Dependent Variable: loan

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	658046.3	1	658046.286	201.470	.000[a]
	Residual	16331.12	5	3266.224		
	Total	674377.4	6			

a. Predictors: (Constant), operation

b. Dependent Variable: loan

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95% Confidence Interval for B		Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	105.766	29.075		3.638	.015	31.027	180.506					
	operation	11.762	.829	.988	14.194	.000	9.632	13.892	.988	.988	.988	1.000	1.000

a. Dependent Variable: loan

www.manaraa.com

Regression

[DataSet2] C:\Documents and Settings\Owner\Desktop\المدخلات.sav

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
loan	382.0014	335.25548	7
credit	.7071	5.81371	7

Correlations

		loan	credit
Pearson Correlatio	loan	1.000	-.341
	credit	-.341	1.000
Sig. (1-tailed)	loan	.	.227
	credit	.227	.
N	loan	7	7
	credit	7	7

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.341[a]	.116	-.060	345.24252	.116	.658	1	5	.454	1.862

a. Predictors: (Constant), credit

b. Dependent Variable: loan

www.manaraa.com

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	784 15.43	1	784 15.429	.658	.454[a]
	Residual	595962.0	5	119192.396		
	Total	674377.4	6			

a. Predictors: (Constant), credit

b. Dependent Variable: loan

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95% Confidence Interval for B		Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	395.907	131.611		3.008	.030	57.590	734.223					
	credit	-19.664	24.243	-.341	-.811	.454	-81.984	42.656	-.341	-.341	-.341	1.000	1.000

a. Dependent Variable: loan

Regression

[DataSet2] C:\Documents and Settings\Owner\Desktop\المدخلات.sav

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
loan	382.0014	335.25548	7
liquidity	-53.4100	69.10345	7

Correlations

		loan	liquidity
Pearson Correlatio	loan	1.000	-.730
	liquidity	-.730	1.000
Sig. (1-tailed)	loan	.	.031
	liquidity	.031	.
N	loan	7	7
	liquidity	7	7

www.manaraa.com

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.730[a]	.533	.439	251.04180	.533	5.701	1	5	.063	1.959

a. Predictors: (Constant), liquidity

b. Dependent Variable: loan

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	359267.5	1	359267.472	5.701	.063[a]
	Residual	315109.9	5	63021.987		
	Total	674377.4	6			

a. Predictors: (Constant), liquidity

b. Dependent Variable: loan

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95% Confidence Interval for B		Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	192.873	123.603		1.560	.179	-124.859	510.605					
	liquidity	-3.541	1.483	-.730	-2.388	.063	-7.353	.271	-.730	-.730	-.730	1.000	1.000

a. Dependent Variable: loan

Regression

[DataSet2] C:\Documents and Settings\Owner\Desktop\المدخلات.sav

www.manaraa.com

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
loan	382.0014	335.25548	7
price	-1.3229	2.12642	7

Correlations

		loan	price
Pearson Correlatio	loan	1.000	.464
	price	.464	1.000
Sig. (1-tailed)	loan	.	.147
	price	.147	.
N	loan	7	7
	price	7	7

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.464[a]	.215	.058	325.37199	.215	1.370	1	5	.295	1.027

a. Predictors: (Constant), price

b. Dependent Variable: loan

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	145042.8	1	145042.750	1.370	.295[a]
	Residual	529334.7	5	105866.931		
	Total	674377.4	6			

a. Predictors: (Constant), price

b. Dependent Variable: loan

www.manaraa.com

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95% Confidence Interval for B		Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	478.726	148.164		3.231	.023	97.859	859.593					
	price	73.118	62.468	.464	1.170	.295	-87.461	233.696	.464	.464	.464	1.000	1.000

a. Dependent Variable: loan

Regression

[DataSet2] C:\Documents and Settings\Owner\Desktop\المدخلات.sav

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
loan	382.0014	335.25548	7
exchange	1.2114	1.49281	7

Correlations

		loan	exchange
Pearson Correlatio	loan	1.000	.897
	exchange	.897	1.000
Sig. (1-tailed)	loan	.	.003
	exchange	.003	.
N	loan	7	7
	exchange	7	7

www.manaraa.com

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.897[a]	.805	.767	161.99037	.805	20.699	1	5	.006	2.687

a. Predictors: (Constant), exchange

b. Dependent Variable: loan

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	543173.0	1	543173.009	20.699	.006[a]
	Residual	131204.4	5	26240.880		
	Total	674377.4	6			

a. Predictors: (Constant), exchange

b. Dependent Variable: loan

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95% Confidence Interval for B		Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	137.835	81.418		1.693	.151	-71.456	347.125					
	exchange	201.553	44.301	.897	4.550	.006	87.675	315.431	.897	.897	.897	1.000	1.000

a. Dependent Variable: loan

Regression

[DataSet2] C:\Documents and Settings\Owner\Desktop\المدخلات.sav

www.manaraa.com

Correlations

		loan	interest
Pearson Correlatio	loan	1.000	.956
	interest	.956	1.000
Sig. (1-tailed)	loan	.	.000
	interest	.000	.
N	loan	7	7
	interest	7	7

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.956[a]	.914	.897	107.43190	.914	53.430	1	5	.001	2.810

a. Predictors: (Constant), interest

b. Dependent Variable: loan

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	616669.3	1	616669.341	53.430	.001[a]
	Residual	57708.07	5	11541.613		
	Total	674377.4	6			

a. Predictors: (Constant), interest

b. Dependent Variable: loan

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95% Confidence Interval for B		Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	28.997	63.096		.460	.665	-133.195	191.190					
	interest	12.010	1.643	.956	7.310	.001	7.787	16.234	.956	.956	.956	1.000	1.000

a. Dependent Variable: loan

www.manaraa.com

Regression

[DataSet2] C:\Documents and Settings\Owner\Desktop\المدخلات.sav

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
servises	4.7557	3.98117	7
operation	23.4857	28.15643	7
credit	.7071	5.81371	7
liquidity	-53.4100	69.10345	7
price	-1.3229	2.12642	7
exchange	1.2114	1.49281	7
interest	29.3914	26.69264	7

Correlations

		servises	operation	credit	liquidity	price	exchange	interest
Pearson Correlatio	servises	1.000	.944	-.207	-.595	.326	.919	.953
	operation	.944	1.000	-.426	-.795	.418	.904	.960
	credit	-.207	-.426	1.000	.685	-.387	-.369	-.443
	liquidity	-.595	-.795	.685	1.000	-.364	-.544	-.724
	price	.326	.418	-.387	-.364	1.000	.278	.321
	exchange	.919	.904	-.369	-.544	.278	1.000	.953
	interest	.953	.960	-.443	-.724	.321	.953	1.000
Sig. (1-tailed)	servises	.	.001	.328	.079	.237	.002	.000
	operation	.001	.	.170	.016	.175	.003	.000
	credit	.328	.170	.	.045	.196	.208	.160
	liquidity	.079	.016	.045	.	.211	.103	.033
	price	.237	.175	.196	.211	.	.273	.242
	exchange	.002	.003	.208	.103	.273	.	.000
	interest	.000	.000	.160	.033	.242	.000	.
N	servises	7	7	7	7	7	7	7
	operation	7	7	7	7	7	7	7
	credit	7	7	7	7	7	7	7
	liquidity	7	7	7	7	7	7	7
	price	7	7	7	7	7	7	7
	exchange	7	7	7	7	7	7	7
	interest	7	7	7	7	7	7	7

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.953[a]	.909	.891	1.31690	.909	49.836	1	5	.001	2.868

a. Predictors: (Constant), interest

b. Dependent Variable: servises

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	86.427	1	86.427	49.836	.001[a]
	Residual	8.671	5	1.734		
	Total	95.098	6			

a. Predictors: (Constant), interest

b. Dependent Variable: servises

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95% Confidence Interval for B		Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	.577	.773		.746	.489	-1.411	2.565					
	interest	.142	.020	.953	7.059	.001	.090	.194	.953	.953	.953	1.000	1.000

a. Dependent Variable: servises

Regression

[DataSet2] C:\Documents and Settings\Owner\Desktop\المدخلات.sav

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
servises	4.7557	3.98117	7
operation	23.4857	28.15643	7

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

Correlations

		servises	operation
Pearson Correlatio	servises	1.000	.944
	operation	.944	1.000
Sig. (1-tailed)	servises	.	.001
	operation	.001	.
N	servises	7	7
	operation	7	7

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.944[a]	.892	.870	1.43477	.892	41.197	1	5	.001	2.214

a. Predictors: (Constant), operation

b. Dependent Variable: servises

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regressior	84.805	1	84.805	41.197	.001[a]
	Residual	10.293	5	2.059		
	Total	95.098	6			

a. Predictors: (Constant), operation

b. Dependent Variable: servises

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95% Confidence Interval for B		Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.620	.730		2.219	.077	-.257	3.496					
	operation	.134	.021	.944	6.418	.001	.080	.187	.944	.944	.944	1.000	1.000

a. Dependent Variable: servises

www.manaraa.com

Regression

[DataSet2] C:\Documents and Settings\Owner\Desktop\المدخلات.sav

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
servises	4.7557	3.98117	7
credit	.7071	5.81371	7

Correlations

		servises	credit
Pearson Correlatio	servises	1.000	-.207
	credit	-.207	1.000
Sig. (1-tailed)	servises	.	.328
	credit	.328	.
N	servises	7	7
	credit	7	7

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.207[a]	.043	-.148	4.26648	.043	.224	1	5	.656	1.516

a. Predictors: (Constant), credit

b. Dependent Variable: servises

www.manaraa.com

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4.084	1	4.084	.224	.656[a]
	Residual	91.014	5	18.203		
	Total	95.098	6			

a. Predictors: (Constant), credit

b. Dependent Variable: servises

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95% Confidence Interval for B		Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	4.856	1.626		2.986	.031	.675	9.037					
	credit	-.142	.300	-.207	-.474	.656	-.912	.628	-.207	-.207	-.207	1.000	1.000

a. Dependent Variable: servises

Regression

[DataSet2] C:\Documents and Settings\Owner\Desktop\المدخلات.sav

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
servises	4.7557	3.98117	7
liquidity	-53.4100	69.10345	7

Correlations

		servises	liquidity
Pearson Correlation	servises	1.000	-.595
	liquidity	-.595	1.000
Sig. (1-tailed)	servises	.	.079
	liquidity	.079	.
N	servises	7	7
	liquidity	7	7

www.manaraa.com

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.595[a]	.354	.225	3.50418	.354	2.745	1	5	.158	1.740

a. Predictors: (Constant), liquidity

b. Dependent Variable: servises

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	33.702	1	33.702	2.745	.158[a]
	Residual	61.396	5	12.279		
	Total	95.098	6			

a. Predictors: (Constant), liquidity

b. Dependent Variable: servises

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95% Confidence Interval for B		Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.924	1.725		1.695	.151	-1.511	7.359					
	liquidity	-.034	.021	-.595	-1.657	.158	-.088	.019	-.595	-.595	-.595	1.000	1.000

a. Dependent Variable: servises

Regression

[DataSet2] C:\Documents and Settings\Owner\Desktop\المدخلات.sav

www.manaraa.com

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
servises	4.7557	3.98117	7
price	-1.3229	2.12642	7

Correlations

		servises	price
Pearson Correlatio	servises	1.000	.326
	price	.326	1.000
Sig. (1-tailed)	servises	.	.237
	price	.237	.
N	servises	7	7
	price	7	7

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.326[a]	.107	-.072	4.12236	.107	.596	1	5	.475	.997

a. Predictors: (Constant), price

b. Dependent Variable: servises

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regressior	10.129	1	10.129	.596	.475[a]
	Residual	84.969	5	16.994		
	Total	95.098	6			

a. Predictors: (Constant), price

b. Dependent Variable: servises

www.manaraa.com

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95% Confidence Interval for B		Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	5.564	1.877		2.964	.031	.739	10.389					
	price	.611	.791	.326	.772	.475	-1.423	2.646	.326	.326	.326	1.000	1.000

a. Dependent Variable: servises

Regression

[DataSet2] C:\Documents and Settings\Owner\Desktop\المدخلات.sav

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
servises	4.7557	3.98117	7
exchange	1.2114	1.49281	7

Correlations

		servises	exchange
Pearson Correlatio	servises	1.000	.919
	exchange	.919	1.000
Sig. (1-tailed)	servises	.	.002
	exchange	.002	.
N	servises	7	7
	exchange	7	7

www.manaraa.com

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.919[a]	.845	.814	1.71692	.845	27.261	1	5	.003	2.139

a. Predictors: (Constant), exchange

b. Dependent Variable: servises

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	80.359	1	80.359	27.261	.003[a]
	Residual	14.739	5	2.948		
	Total	95.098	6			

a. Predictors: (Constant), exchange

b. Dependent Variable: servises

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95% Confidence Interval for B		Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.786	.863		2.070	.093	-.432	4.004					
	exchange	2.452	.470	.919	5.221	.003	1.245	3.659	.919	.919	.919	1.000	1.000

a. Dependent Variable: servises

Regression

[DataSet2] C:\Documents and Settings\Owner\Desktop\المدخلات.sav

www.manaraa.com

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
servises	4.7557	3.98117	7
interest	29.3914	26.69264	7

Correlations

		servises	interest
Pearson Correlatio	servises	1.000	.953
	interest	.953	1.000
Sig. (1-tailed)	servises	.	.000
	interest	.000	.
N	servises	7	7
	interest	7	7

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.953[a]	.909	.891	1.31690	.909	49.836	1	5	.001	2.868

a. Predictors: (Constant), interest

b. Dependent Variable: servises

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regressior	86.427	1	86.427	49.836	.001[a]
	Residual	8.671	5	1.734		
	Total	95.098	6			

a. Predictors: (Constant), interest

b. Dependent Variable: servises

www.manaraa.com

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95% Confidence Interval for B		Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	.577	.773		.746	.489	-1.411	2.565					
	interest	.142	.020	.953	7.059	.001	.090	.194	.953	.953	.953	1.000	1.000

a. Dependent Variable: servises

www.manaraa.com