دار المنظومة
DAR ALMANDUMAH
الرواد في قواعد المعلومات العربية

العنوان:	دور محاسبة التكاليف في تسعير الخدمات في البنوك التجارية الأردنية
المؤلف الرئيسي:	العمري، محمد بكر
مؤلفين آخرين:	قاقيش، محمود حسن سالم(مشرف)
التاريخ الميلادي:	2003
موقع:	اربد
الصفحات:	1 - 116
رقم MD:	566920
نوع المحتوى:	رسائل جامعية
اللغة:	Arabic
الدرجة العلمية:	رسالة ماجستير
الجامعة:	جامعة اليرموك
الكلية:	كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية
الدولة:	الاردن
قواعد المعلومات:	Dissertations
مواضيع:	محاسبة التكاليف، البنوك التجارية ، الأردن، تسعير الخدمات ، الإئتمان المصرفي
رابط:	http://search.mandumah.com/Record/566920

© 2021 دار المنظومة. جميع الحقوق محفوظة.
هذه المادة متاحة بناء على الإتفاق الموقع مع أصحاب حقوق النشر، علما أن جميع حقوق النشر محفوظة. يمكنك تحميل أو طباعة هذه المادة للاستخدام الشخصي فقط، ويمنع النسخ أو التحويل أو النشر عبر أي وسيلة (مثل مواقع الانترنت أو البريد الالكتروني) دون تصريح خطي من أصحاب حقوق النشر أو دار المنظومة.

بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة اليرموك
كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية
قسم المحاسبة

دور محاسبة التكاليف في تسعير الخدمات في البنوك التجارية الأردنية

The Role of Cost Accounting in Pricing services in Jordanian Commercial Banks

إعداد الطالب:

محمد بكر العمري

٩٩٧٣٠٠٠٧

إشراف الدكتور:

محمود قاقيش

٢٠٠٣م

دور محاسبة التكاليف في تسعير الخدمات في البنوك التجارية الأردنية

إعداد الطالب

محمد بكر العمري

إشراف الدكتور

محمود قاقيش

وافق عليها

الدكتور محمود حسن قاقيش	مشرفا رئيسا
الدكتور تركي راجي الحمود	عضـــــوا
الدكتور احمد محمد العمري	عضـــــوا
الدكتور عبدالستار عبدالجبار الكبيسي	عضـــــوا

١١جمادى الآخرة١٤٢٤ هـ

تاريخ تقديم الرسالة ٢٠٠٣/٨/١٠م

الإهداء

إلى روح والدي الطاهرة ..... جعل الله مثواه الجنة

الى والدتي الحبيبة ..... لقد كنت خير سند لي

الى كل من علمني حرفا ..... الفضل يرد إلى أهله

إلى زوجتي ..... لقد كنت خير عون وداعم لي

إلى بناتي ..... أنتم وهذا الإهداء الحلم والأمل

إلى خالي و صديقي العزيز فوزي ... لقد كنت خير صديق معين لي

إلى أخواني وأخواتي ..... لقد كنتم ذراعي التي اعتمد عليها

الباحث

الشكر والتقدير

الحمدُ لله ربِّ العالمين الذي أعانني على إتمامِ هذا الجهدِ المتواضع ... وقدرني على الوصول إلى هذه الدرجةِ العلميةِ .. ويسعدني وقدْ تم إنجازِ هذه الرسالةِ أنْ أنسبَ الفضلِ إلى أهلهِ .. فأتقدمُ إلى الدكتورِ الفاضل محمود قاقيش ... الذي أكرمني بالإشرافِ على رسالتي ... وقدَّمَ المساعدة بكثير من الصبر ... وكان له الفضلُ في إبراز هذا العمل إلى حيزِ الوجودِ ... فله جزيل الشكر وكلُّ التقدير والامتنان ...

كما وأخص بالشكرِ والتقدير الدكتور أحمد العمري الذي أعطاني من علمه ومعرفته ووقته فكان خير معين .. وكان لملاحظاته العطرة أثرا جميلا ولمسات رقيقة في إتمام هذا الجهد ...

ويسعدني أن أقدم جزيل الشكر و جميل العرفان إلى كلٍ من الدكتور تركي الحمود والدكتور عبد الستار الكبيسي عضوي لجنة المناقشة فلهم كل الشكر والتقدير على قبولهما مناقشة هذه الرسالة ... فباركَ اللهُ فيهما ... وزادهُما علماً وَقدراً ...

ولكل أساتذتي الأفاضل الذين نلت على أيديهم شرف العلم والمعرفة ... كلُّ الشكرِ والتقديرِ والعرفانِ ...

الباحث

فهرس المحتويات

الموضـــوع	رقـــم الصفحـــة
الإهداء	أ
الشكر والتقدير	ب
المحتويات	جـ
فهرس الجداول	هـ
فهرس الأشكال	و
فهرس الملاحق	ز
ملخص الدراسة	ح
الفصل الأول: مقدمة الدراسة	١
تمهيد	٢
أهداف الدراسة	٣
أهمية الدراسة	٤
الدراسات السابقة	٥
مشكلة الدراسة	١٤
فرضيات الدراسة	١٥
منهجية الدراسة	١٦
الفصل الثاني: دور محاسبة التكاليف في التسعير	١٧
تعريف التكاليف	١٨
محاسبة التكاليف في البنوك التجارية	١٨
نظم محاسبة التكاليف في البنوك التجارية	١٩
طرق قياس التكاليف في البنوك التجارية	٢٧
علاقة نظام التكاليف بالنظام المالي	٣٠
تخصيص التكاليف في البنوك التجارية	٣١
مخاطر الخدمات المصرفية (الائتمان) في البنوك التجارية	٣٦

مقومات تحديد تكلفة الائتمان المصرفي	٣٩
طرق تحديد أسعار الائتمان المصرفي	٤١
تسعير الخدمات المصرفية	٤١
العوامل المؤثرة في قرار التسعير	٤٢
طرق تسعير الخدمات المصرفية	٤٤
استراتيجيات تسعير الخدمات المصرفية	٥٢
الفصل الثالث: منهجية الدراسة	٥٦
مجتمع الدراسة	٥٧
وسائل جمع البيانات	٥٧
أسلوب تحليل البيانات	٥٨
خصائص مجتمع الدراسة	٥٨
عينة الدراسة	٥٩
ثبات ومصداقية أداة القياس	٦١
الفصل الرابع: تحليل النتائج واختبار الفرضيات	٦٣
قاعدة قرار قبول ورفض الفرضيات	٦٤
اختبار الفرضيات	٦٤
نتائج الدراسة	٨٣
التوصيات	٨٨
المراجـــع	٩٠
أولاً: المراجع العربية	٩١
ثانياً: المراجع الأجنبية	٩٢
الملاحق	٩٤
الملخص بالإنجليزية	١١٥

فهرس الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
١	ملخص لمقومات نظام التكاليف في البنوك التجارية.	٢٧
٢	تحديد السعر الأمثل للخدمات المصرفية من خلال الإيراد والتكلفة الكليين، والإيراد والتكلفة الحديين.	٥١
٣	المؤشرات الاقتصادية للبنوك التجارية الأردنية لعام ٢٠٠٠ .	٥٩
٤	توزيع الموظفين الذين مثلوا عينة الدراسة.	٦٠
٥	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات.	٦١
٦	قيم معاملات الثبات لمجالات الدراسة والأداة الكلية.	٦٢
٧	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد العينة لفقرات مجال العوامل التي تؤثر في تحديد تكلفة الخدمات المقدمة.	٦٥
٨	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مجال قيام البنوك بالاعتماد على معلومات التكاليف واسعار البنوك المنافسة في تسعير الخدمات المقدمة.	٦٨
٩	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد العينة لفقرات مجال استخدام البنوك للتخصيص في معالجة التكاليف غير المباشرة للخدمات المقدمة .	٧١
١٠	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد العينة حول الصعوبات والعوائق التي تحول دون تحديد تكلفة الخدمات المقدمة من البنوك التجارية	٧٣
١١	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة حول قيام البنوك بدراسة تكاليف مخاطر تقديم الخدمات وتحليل أثرها عند صياغة أسعار تقديمها.	٧٦
١٢	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد العينة حول مدى وجود أقسام مستقلة لمحاسبة التكاليف في البنوك التجارية الاردنية.	٧٩
١٣	قيم معاملات الارتباط ومستويات الدلالة الإحصائية بين مستويات الأسعار والمؤشرات الاقتصادية	٨١

فهرس الأشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
١	منحنيات الإيراد الكلي والتكلفة لكلية	٤٨
٢	منحنيات الإيراد الحي والتكلفة الحدية	٥٠

فهرس الملاحق

الرقم	العنوان	الصفحة
١	استبانة الداسة	٩٥
٢	أسماء البنوك التي شملتها الدراسة	١٠٣
٣	الخدمات التي تقدمها البنوك التجارية الأردنية	١٠٤
٤	أنواع التكاليف في البنوك التجارية الأردنية	١٠٦
٥	الهيكل التنظيمي للبنوك التجارية	١٠٧
٦	الأقسام التي تتكون منها الدوائر المالية لدى البنوك التجارية	١٠٨
٧	مقارنة لاسعار الخدمات المصرفية بين البنوك التجارية	١٠٩
٨	قائمة الإجابة على أسئلة الاستبانة	١١٠

الملخص باللغة العربية

العمري : محمد بكر – دور محاسبة التكاليف في تسعير الخدمات في البنوك التجارية الأردنية- رسالة ماجستير بجامعة اليرموك لسنة ٢٠٠٣ م – المشرف د. محمود قاقيش

تهـدف هذه الدراسة إلى التعرف على دور محاسبة التكاليف في تسعير الخدمات في البـنوك التجارية الأردنية، وذلك من خلال التعرف على أهم العوامل التي تؤثر في قرارات تسـعير الخدمات المصرفية، والتعرف على مدى استخدام تخصيص التكاليف غير المباشرة فـي البـنوك الـتجارية وابـرز المعوقات التي تواجه البنوك التجارية في إيصال المعلومات الملائمة لمتخذي قرار التسعير ،بالاضافة إلى المخاطر التي تواجهها البنوك في تقديم خدماتها المصرفية (الائتمان) .

ولتحقـيق أهـداف الدراسة قام الباحث بتصميم استبانة تكونت من (٥٨) فقرة موزعة علـى أربعـة مجـالات وهـي: العوامل التي تؤثر في تحديد تكلفة الخدمات المقدمة، ومجال الصـعوبات والعوائـق التي تحول دون تحديد تكلفة الخدمات المقدمة من قبل البنوك، ومجال العوامل المؤثرة على استخدام تخصيص التكاليف في البنوك ودورها في تحديد تكلفة الخدمات المقدمـة، ومجـال تكلفـة مخاطر تقديم الخدمات المصرفية والتي تضمنها في احتساب تكلفة الخدمـات المقدمـة حيـث تـم توزيع (٤٠٠) استبانة على جميع البنوك التجارية الأردنية تم استرداد ٢٠٤ منها. وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

١ - أن مـا نسـبته (٧٣%) مـن البنوك التجارية الأردنية تعتمد على عدة عوامل في تسعير الخدمات والمنتجات التي تقدمها.

٢ – أن البـنوك الأردنية تقوم بدراسة أسعار الخدمات المشابهة لدى البنوك المنافسة ودراسة اقتراحات العملاء ورغباتهم ومحاولة تلبيتها للمحافظة عليهم.

٣– أن مـا نسبته ٩٢% من البنوك التجارية الأردنية تستخدم التخصيص في معالجة التكاليف غير المباشرة.

٤_ أن ما نسبته (٦٤%) من البنوك التجارية الأردنية تواجه صعوبات وعوائق في الوصول إلى قرار تسعير دقيق للخدمات والمنتجات المصرفية المقدمة.

٥– أن مـا نسـبته (٨٦%) مـن البـنوك التجارية الأردنية تعاني من تقييم مقدار المخاطر الائتمانية عند وضع أسعار الإقراض.

٦ -أن البـــنوك الأردنية تحتفظ بأقسام متخصصة لمتابعة التطور والتغير في تكاليف الخدمات المقدمة لتزويد الإدارة بتقارير عن التكاليف الفعلية لهذه الخدمات.

٧- أظهـــرت الدراســـة عـــدم وجـــود علاقـــة بين أسعار الخدمات المقدمة وبين المؤشرات الاقتصادية للبنوك التجارية.

وقد انتهت الدراسة إلى مجموعه من التوصيات أهمها الاهتمام بالمعلومات الواردة من الأقسام والفروع في وضع التكاليف المعيارية للخدمات المقدمة ، والتركيز على أنظمة التكاليف المبنية على الأنشطة للوصول إلى التكلفة السليمة للخدمة المقدمة، وزيادة مقدرة البنوك التجارية على المنافسة والتكيف مع سرعة التغير في البيئة المصرفية.

وكذلك بضرورة عمليات الدمج بين البنوك التجارية لرفع قدرتها التنافسية في مستوى الأسعار المطروحة ، والاهتمام بدراسة التسهيلات المطلوبة دراسة وافية ، والتقليل من حجم التركزات الائتمانية للحد من مخاطر أعمال البنوك .

الفصل الأول
مقدمة الدراسة

فهرس محتويات الفصل الأول

العنوان	رقم الصفحة
تمهيد	٢
أهداف الدراسة	٣
أهمية الدراسة	٤
الدراسات السابقة	٥
مشكلة الدراسة	١٤
فرضيات الدراسة	١٥
منهجية الدراسة	١٦
مجتمع الدراسة	١٦
وسائل جمع البيانات	١٦
أسلوب تحليل البيانات	١٦

تمهيد:

يعتـــبر قطاع البنوك والشركات المالية من القطاعات الهامة في الاقتصاد الأردني وقد شـــهدت الســـنوات الأخـــيرة تطوراً في طبيعة ونوع الخدمات التي تقدمها البنوك، حيث انتقل عملهـــا من تقديم الخدمات المصرفية التقليدية ليشمل مجالات أكثر اتساعاً وشمولاً، فمع الثورة الهائلة في الاتصالات وتطورها وجدت البنوك نفسها في بيئة تنافسية لتقديم خدمات إلكترونية حديثة ومتطورة مثل: البطاقات البلاستيكية، والبنك الخلوي، والحوالات الإلكترونية، بالإضافة إلى التطور في كيفية تقديم الخدمات التقليدية وخاصة في مجال الائتمان وقبول الودائع (معلا ، ١٩٩٩).

ولشـــدة المنافســـة ورغبة من البنوك في استقطاب العدد الأكبر من الزبائن والمحافظة علـــيهم كعمـــلاء دائمين لجأت البنوك إلى طرح هذه الخدمات الإلكترونية، وتطوير الخدمات التقلـــيدية ، إذ أن هذه الخدمات ملائمة لخدمة وحاجات الزبائن والعملاء وتسهم في زيادة نسبة الأربـــاح حيث أنها تؤدي إلى توفير في تكلفة العمليات. إذ يعتبر قرار تسعير هذه الخدمات من أهم القرارات المؤثرة في ربحية البنك ، وفي قدرته على التكيف والبقاء (معلا،١٩٩٩).

وقـــد وجـــدت البنوك في تقديم خدماتها من خلال الأجهزة الإلكترونية فرصة تسويقية لطـــرح منتجاتها، وذلك من خلال ما يعرض على هذه الأجهزة من تعريف بالخدمات الأخرى والمـــزايا التـــي تتمـــتع بهـــا هذه الخدمات دون بذل جهود تسويقية وإعلانية. كما أن بعض الخدمـــات مثل البنك الآلي تتيح للبنك الاتصال بالعميل حتى لو تم تغيير بعض العملاء لأماكن إقامتهم (معلا، ١٩٩٩).

ونظـــراً لأهمـــية دور البـــنوك في النشاط الاقتصادي كان من الضروري الاتجاه نحو الترشـــيد فـــي تقديـــم الخدمـــات المصرفية وخاصة الائتمان. وذلك بتوفير الأساليب اللازمة لمساعدة المسؤولين في البنوك التجارية في دراسة وتقييم هذه الخدمات، وتحديد أسعار الفوائد والعمـــولات عند منحها لترشيد القرارات الائتمانية بما يحقق الاستقرار لدى البنوك (عبد ربه، ٢٠٠٠).

وتجـــدر الإشـــارة بأنه حتى منتصف الستينات لم تكن المصارف العربية قد نبهت إلى أهمـــية الرقابة على كلفة العمليات وبالتالي فإن التضخم الكبير في الأسعار وانعكاسه على كلفة العمليات قد أجبر البنوك على إيلاء موضوع التسعير والرقابة أهمية كبيرة (عبد الله،١٩٨٩).

ولـــيس قرار التسعير قرارا تسويقيا فقط ، بل إنه يمثل كل أوجه نشاط البنك، فهو يؤثر بدرجة كبيرة على قيمة الإيرادات السنوية للبنك والتي تسعى البنوك لتعظيمها، ومن هنا تأتي المنافســـة الشـــديدة بين البنوك التجارية لتظهر مدى الفرق بين بنك وآخر في قدرة كل منهما علـــى الســـعي والتطوير والإبداع والتي من خلالها تلبي احتياجات العملاء وتتواكب مع التقدم التكنولوجي (عبد الله، ١٩٨٩).

وهـــنا لا بد من الإشارة إلى أن قرار تسعير الخدمات في البنوك تتداخل به عدة عوامل إدارية وفنية بالإضافة إلى الدور الذي تلعبه المعلومات المحاسبية في هذا المجال للوصول إلى أسعار مناسبة (عبد ربه، ٢٠٠٠).

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية :

١. التعرف على أهم العوامل التي تؤثر في قرارات تسعير الخدمات المصرفية.

٢. تحديـــد طـــرق التكاليف المستخدمة في تسعير الخدمات المصرفية المختلفة لدى البنوك الـــتجارية والتعرف على أساليب اتخاذ قرارات التسعير من خلال المعلومات المحاسبية المتاحة .

٣. التعرف على طرق تخصيص التكاليف المتبعة في البنوك التجارية .

٤. الـــتعرف علـــى العوائـــق التي تمنع من وصول المعلومات اللازمة للوحدات الإدارية المتخصصة لاتخاذ قرارات التسعير الملائمة .

٥. التعرف على مخاطر تقديم الخدمات المصرفية في البنوك التجارية .

٦. الـــتعرف على مدى وجود أقسام مستقلة لاحتساب تكاليف الخدمات المقدمة في البنوك التجارية .

٧. الـتعرف علـى العلاقة بين مستوى الأسعار المطروحة للخدمات المقدمة وخصائص البنوك التجارية من حيث رأس المال ، وحجم التسهيلات ، والأرباح الصافية .

أهمية الدراسة:

تبرز أهمية الدراسة من خلال النقاط التالية :

١. بـيان دور محاسـبة التكالـيف في توفير البيانات والمعلومات عن عناصر تكلفة الخدمات المصـرفية بمـا يمكن الإدارة من تخطيط برامج تقديم هذه الخدمات والقيام بوظيفة التخطيط الرقابة والمتابعة بكفاءة واستقطاب العدد الأكبر من العملاء الممتازين والمربحين من خلال ما تطرحه لهم من أسعار تفضيلية لخدماتها لمختلفة تقل عن الأسعار المطروحة للعملاء العاديين، وبالتالي التقليل من المخاطر التي قد يتعرض لها البنك التجاري عند تقديم هذه الخدمات. وهذا يـؤدي إلـى زيادة الإيرادات وترشيد الإنفاق والوصول إلى أسعار مناسبة لهذه الخدمات تلبي حاجـات العملاء وتوقعاتهم وتحقق الاستقرار للبنوك وتزيد مساهمتها في دعم وتنمية الاقتصاد القومي ، فالتكاليف هي المفتاح لتحديد المقدرة الربحية للخدمات المصرفية المختلفة من خلال تحليل تكاليف تقديمها (عبد ربه، ٢٠٠٠).

٢. تظهـر هذه الدراسة أهمية تسعير الائتمان المصرفي، حيث انه بالرغم من تزايد الخدمات المصرفية المختلفة فان عملية الائتمان المصرفي ستبقى أساس الحياة للبنوك التجارية، ويتمثل ذلك في سيطرتها على الحجم الأكبر من ودائع العملاء ، وقيامها بمنح الائتمان ، مما يعطيها مركـزا رئيسـيا ودورا بارزا في النشاط المصرفي ، متمثلا في تعاملها مع مختلف قطاعات النشاط الاقتصادي ، مستخدمة أموال الغير، مما يستلزم توخي الحيطة والحذر لتحقيق التوازن الأمثل بين تحقيق أهداف البنك ـ من جهة ـ والمحافظة على أموال الغير من جهة أخرى.

٣. تبيـن هـذه الدراسة أهمية حاجة البنوك التجارية إلى تقارير ومعلومات محاسبيه من اجل اسـتخدامها فـي تحديـد أسعار الخدمات المصرفية المختلفة للوصول إلى أسعار مناسبة تلبي احتـياجات العمـلاء وتمكنها من المنافسة والاستمرار، وتوجيه العملاء نحو الاستخدام الأمثل لمواردهم ومدخراتهم من خلال ما تعرضه هذه البيانات من أسعار الخدمات المختلفة والمراكز

المالـــية التـــي تتمتع بها هذه البنوك، إذ أن قدرة البنك على تسويق خدماته المصرفية بأسعار مقبولة تعتمد على مدى توفر المعلومات الملائمة ومستويات أسعارها من منظور عملاء البنك، فجـــاء نظـــام التكاليف ليعمل على تقديم معلومات متطورة لخدمة الإدارة والعملاء ومساعدتهم علـــى اتخاذ القرارات الإدارية المختلفة ، فيكون الهدف الرئيسي من إنشاء أنظمة التكاليف في البـــنوك هو إثراء الوحدات الإدارية المختلفة بتقارير دوريه وغير دوريه لتساعدها على القيام بأعمالها الإدارية المختلفة من تخطيط ورقابه وتسعير .

٤. توجـــيه اهـــتمام الإدارة فـــي البنوك التجارية إلى أهمية نظم التكاليف في صناعة قرارات التسعير للخدمات المصرفية المختلفة.

لذلـــك فـــإن أهمية هذه الدراسة تأتي من حاجة البنوك التجارية الأردنية إلى تقارير ومعلومات محاســـبة التكالـــيف مـــن أجل مساعدتها للقيام بوظائفها المختلفة من تخطيط ورقابة وتسعير والوصول إلى أسعار مناسبة للخدمات المصرفية المختلفة.

كمـــا تأتـــي أهمية هذه الدراسة من حاجة العملاء بمختلف شرائحهم لمعرفة عناصر تكاليف الخدمـــات المقدمـــة مـــن البنوك التجارية ومستويات أسعارها والمراكز المالية التي تتمتع بها البنوك التجارية ليتولى العميل المفاضلة فيما بينها واختيار البنك الأكثر ملائمة.

الدراسات السابقة:

تعـــرّض عـــدد مـــن الدراســـات السابقة لموضوع دور محاسبة التكاليف في تسعير الخدمات في البنوك التجارية وهي على الوجه التالي:

دراســـة (الغندور، ١٩٨١) بعنوان :(دور التكاليف في تسعير الائتمان المصرفي في البنوك التجارية) .

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة العوامل المحددة لأسعار الفوائد على القروض الشخصية ومقارنتها بأسعار الفوائد على التسهيلات الممنوحة للشركات الكبيرة والمؤسسات في مصر.

وقـد قـام الباحث بدراسة أسعار الفوائد على عدة قروض شخصية وتسهيلات تجارية ممـنوحة مـن البـنوك التجارية المصرية من خلال المقابلة الشخصية ومن خلال استبانه تم توزيعها على عينة من المقترضين وعلى البنوك التجارية المصرية.

وتناولـت الدراسة العوامل المحددة لقرار التسعير والتي تم تلخيصها من خلال الدراسة فيما يلي :

١- تكلفة الخدمة : مثل (الأيدي العاملة ، والمصاريف الإدارية) حيث أن هذه المصاريف ترتفع بانخفاض قيمة القرض .

٢- المـدى الزمني للقرض . حيث كلما طالت مدة القرض كلما ارتفعت تكلفة التمويل وارتفعت مخاطره .

٣- المخاطـر : أن درجـة المخاطرة ترتفع بدرجة كبيرة عند التعامل مع القروض الشخصية الصغيرة مقارنة بالتعامل مع الشركات الكبيرة للأسباب التالية:

أ. اخـتلاف قيمة ونوع الضمانات المقدمة ، فالشركات الكبيرة تقدم ضمانات كافية لتغطية مخاطر التمويل . بعكس الضمانات المقدمة من الأفراد.

ب. اخـتلاف المقـدرة على السداد ، فالشركات الكبيرة التي يقوم المحلل الائتماني بتحليلها تؤكد مقدرتها على الوفاء بالتزاماتها المترتبة عليها.

ج. أن الشـركات والمؤسسات تأخذ في الغالب طابع الشخصية الاعتبارية التي لا يتأثر موقفها تبعا لوفاة أحد مالكيها ، بينما الإقراض للأفراد يجعل القرض عند وفاة المقترض في مهب الريح.

د. تـنوع الخدمـات التـي تقدمها البنوك للشركات الكبيرة، مقارنة بالعلاقة أحادية الجانب بين البنك وعميله في القروض الشخصية.

وخلصت الدراسة إلى أن عملية تسعير الائتمان في البنوك يتم صياغتها وفق أسس علمـية وقواعـد منهجـية بالاستناد إلى عدة عوامل إدارية وفنية تأخذ في الحسبان

المخاطـــر والكلفـــة وغـــيرها مـــن المتغيرات التي يتم احتساب تكلفة التمويل على ضوئها.

دراســـة (نظمي ،١٩٨٨) بعنوان: (مشاكل قياس تكلفة الائتمان المصرفي في البنوك التجارية).

هدفـــت هذه الدراسة إلى التعرف على إمكانية بحث التطبيق العملي لمحاسبة التكاليف فـــي البنوك التجارية المصرية ، ودورها في الوصول إلى أسعار ملائمة للخدمات المصرفية المختلفة، وخفض تكلفة الائتمان، كما تعرضت الدراسة إلى أهمية تخصيص التكاليف ودورها في عملية التسعير .

وقـــد قـــام الباحث بدراسة البيانات المحاسبية للبنوك التجارية المصرية كما تم إعداد استبانه تم توزيعها على وحدات التكاليف في البنوك وعلى الأقسام المتخصصة.

وبينـــت الدراســـة أن هـــناك العديد من الأسباب الموجبة للاهتمام بنظام محاسبة التكاليف في البـــنوك التجارية منها ازدياد المنافسة في الكم والنوع، إذ أن زيادة عدد البنوك العاملة وتنوع الخدمـــات التي تقدمها زاد من حدة المنافسة بين البنوك، الأمر الذي يتطلب من البنك إعادة النظر في جودة الخدمات المقدمة وفي أسعار تقديمها.

وهـــذا يتطلـــب أن يتأكد البنك من كيفية استغلال واستثمار مصادر الأموال المتاحة من خلال التسعير المبني على معلومات دقيقه مستوحاة من نظام معلومات تزود بها الإدارة عن التكاليف تـــأخذ فـــي الحســـبان المتغـــيرات المخـــتلفة للتكاليف من حيث درجة المخاطرة، والربحية، والضـــمانات المقدمـــة، بالإضـــافة إلى تنوع خدمات العميل، وأسعار المنافسين، للوصول إلى قـــرار ســـليم فـــي صياغة أسعار تقديمها واستثمارها حتى يمكن تجنب الوقوع في أخطاء لها علاقة بالتسعير، أو التسويق، أو الاستثمار، أو التمويل.

كمـــا بينـــت الدراسة أن الرقابة على التكاليف، والتحكم بها من خلال تخصيص التكاليف غير المباشرة تكون مجدية في كثير من الأحيان للوصول إلى التكلفة المناسبة للخدمات المقدمه.

دراســـــة (Govendarjan and Anthony , 1988)

(How Firms Use Cost Data in Pricing Decision)

هدفـت هـذه الدراســة والتي شملت ١٠٣ شركات أمريكية تعمل في مجال تنظيف وغســل الملابــس إلى توضيح اثر بيانات التكاليف ومعلومات السوق على قرارات التسعير. وقـد قام الباحث بدراسة العوامل المؤثرة في قرار التسعير من خلال استبانه تم توزيعها على هذه الشركات وعلى عينة من عملائها، بالإضافة إلى المقابلات الشخصية.

وأوضحت هذه الدراسة أن بيانات التكاليف والسوق تلعب دورا هاما في عملية اتخاذ قرار التسعير ويمكن تلخيص نتائج هذه الدراسة كالتالي :

١- تعتـبر ١٧% من العينة أن بيانات التكاليف تمثل المصدر الرئيس للمعلومـــات الخاصة بقرارات التسعير في حين أن ١٥% من العينة أشارت إلى أن بـيانات السوق تمثل المصدر الرئيس للمعلومات اللازمة للتسعير. وأن ٧% مــن العيــنة تعتـبر أن كــلا مــن بيانات التكاليف والسوق تمثل مصدرا أوليا للمعلومات التي يحتاجها صانعو قرارات التسعير.

٢- أشارت إجابات ٣٢% من العينة إلى أن بيانات السوق تمثل مصدرا ثانويــا للمعلومـــات الخاصة بقرارت التسعير في حين أن ٢٩% أشارت إلى أن بيانات التكاليف تلعب دورا ثانويا في قرارات التسعير.

كمــا أشــارت نتائج الدراسة إلى طرق صياغة أسعار الخدمات لتلك الشركات حسب التالي :

١- اعتــبرت ١٠% من العينة أن تحديد السعر يتم على أساس التكلفة + هامش ربح يحظى بأهمية متميزة ونادرا ما يتعرض لعملية التغيير.

٢- اعتــبرت ٢٧% من العينة أن تحديد السعر يتم على أساس التكلفة + هامش ربح يحظى بأهمية معقولة ولكن هذه الأهمية تتغير في بعض الحالات.

٣- اعتـــبرت ٦٣% من العينة أن تحديد السعر على أساس التكلفة + هامش ربح يحظى ببعض الأهمية الا أنه يمثل متغيرا واحدا من بين المتغيرات النهائية التي تحدد السعر النهائي.

دراسة (Cabral, et al, 1994)

(Monopoly Pricing with Network Externalities)

هدفـــت هـــذه الدراســـة إلى التعرف على مدى معارضة العملاء للتغيير في سياسات واســـتراتيجيات التســـعير لـــدى البـــنوك الأمريكية، الأمر الذي يجعل عملية التغيير في غاية الصـــعوبة خـــلال الأجـــل القصير. وذلك من خلال استبانه تم إعدادها لهذه الغاية إضافة إلى المقابلات الشخصية ودراسة البيانات والتقارير المحاسبية لتلك البنوك.

وقد قام الباحثون بتقسيم البنوك الأمريكية إلى ثلاثة أنواع:

١. بـــنوك تقـــدم الخدمـــات بشـــكل تقليدي دون اللجوء إلى التطور التكنولوجي أو الربط الشبكي.
٢. بنوك يتوفر لها التطور التكنولوجي وتعتمد في تقديم خدماتها على الطرق التقليدية.
٣. بـــنوك تعـــتمد علـــى الـــتطور المهني في تقديم خدماتها وتسعى إلى تخفيض تكاليف منتجاتها لتقديمها ضمن أسعار مناسبة.

وبينـــت الدراسة انه من الصعوبة تقديم خدمات بطرق إلكترونية حديثة ومنافسة ضمن أسعار ثابتة وغير مرنة من البنوك التي لا تعتمد على الربط الشبكي والتطور المهني، إذ أن المشكلة الرئيســـة فـــي تســـعير هذه الخدمات هي ارتفاع أسعار تقديمها وعدم لجوء البنوك لتعديل هذه الأســـعار نظـــرا لارتفـــاع تكاليفها، وصعوبة تغيير استراتيجيات التسعير لديها. إذ أن التطور التكنولوجي في تقديم الخدمات من شانه أن يؤدي إلى تخفيض تكاليف تقديمها وبالتالي تخفيض السعر ليتناسب مع الأسعار المطروحة من البنوك المنافسة ومع توقعات العملاء واحتياجاتهم.

وبينـــت نـــتائج الدراسة أن البنوك التي تعتمد في تقديم خدماتها على الطرق التقليدية بشـــكل كبير غير قادرة على تسعير خدماتها حسب الأسعار المنافسة في السوق نظرا لارتفاع

تكاليف تقديمها، وحتى تستطيع الاستمرار والبقاء والمنافسة سوف تلجأ إلى تقديم خدماتها بأسعار مساوية للتكاليف، لذلك فان أسعار الخدمات لديها سوف تتغير خلال فترات زمنية قصيرة الأجل وحسب تكلفة تشغيل الأموال لديها.

وفي حالة لجوء البنوك إلى تقديم خدماتها حسب التطور المهني المصرفي فإنها سوف تتمكن من الاستمرار والمنافسة وتجنب الخسائر المحتملة، بالإضافة إلى تقديم خدماتها بأسعار مناسبة، حيث أن التطور في تقنية الخدمة من شأنه أن يؤدي إلى تخفيض التكاليف، والى تغيير في أسعار تلك الخدمة.

دراسة (Hutchison, 1995)

(Retail Bank Deposit Pricing: An Intertemporal Asset Pricing Approach)

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل العلاقة بين أسعار الفوائد المعطاة على حسابات الادخار ومقدار الطلب على السيولة من البنوك، وإبراز مدى مساهمة صغار المودعين وبعض أنواع الحسابات في تخفيض التكاليف وصنع قرار التسعير.

وقام الباحث بدراسة أسعار الفوائد لدى مجموعة من البنوك التجارية الأمريكية وعلاقة أنواع الحسابات التي تطرحها هذه البنوك بأسعار الفوائد المعطاة لها، ومساهمة هذه الحسابات في تحديد تكلفة الأموال لدى البنوك. وقد تم إعداد استبانة لهذه الغاية إضافة إلى المقابلات الشخصية التي قام بها الباحث.

وبينت الدراسة أن زيادة طلب البنوك على السيولة سيؤدّي إلى رفع القيمة السوقية لها وبالتالي إلى رفع أسعار الفوائد على هذه الحسابات.

وخلصت الدراسة إلى التركيز على صغار المودعين واعتبرتهم المصدر الهام لتمويل البنوك بالسيولة وان إيداعاتهم تتضمن تأثير كبير في صنع قرار التسعير نظراً لانخفاض تكاليف تشغيل أموال هذه الحسابات.

كما تطرقت هذه الدراسة إلى التركيز على المنتجات المصرفية الحديثة مثل بطاقات الائتمان حيث أن البنوك تحدد أسعار لهذه الخدمات لتنافس بها غيرها من البنوك، كما وان

إيداعات صغار المودعين تعتبر أساسا لتسعير مثل هذه الخدمات وفي تخفيض تكاليف تقديمها، لان نسبة كبيرة من هذه الإيداعات لا تتقاضى فوائد بسبب نقصانها عن الحد الأدنى للرصيد الذي يتقاضى فائدة بالإضافة إلى الحسابات التي لا تقع عليها فوائد والتي تعتبر هامة في تخفيض التكاليف وفي صياغة أسعار مناسبة للفوائد على الحسابات الأخرى.

دراسة ((Bexley and Joe, 1999) بعنوان:

(Risk Managment in Pricing A financial Product)

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أسعار الفوائد على القروض والتسهيلات التي تمنحها البنوك البريطانية ومقدار الخطورة القائمة على هذا النوع من الائتمان، ومدى تأثيرها على أسعار الفوائد.

وقد قام الباحثان بدراسة أسعار الفوائد على القروض والتسهيلات الممنوحة من البنوك لمختلف القطاعات ومقدار المخاطرة على كل منها حيث تم إعداد استبانة لهذه الغاية.

كما قام الباحثان بتصنيف المخاطر إلى أربعة أنواع هي: مخاطر السيولة، ومخاطر سعر الفائدة، ومخاطر رأس المال ومخاطر الائتمان.

وبينت الدراسة أن البنوك سابقاً كانت تضع أسعار الإقراض حسب الأسعار المنافسة في السوق إلا أن هذه الطريقة أثبتت عدم فاعليتها. إذ أن على البنوك أن تدرس الأهداف التي من أجلها تم وضع الأسعار وهي: العائد على الأصول، والعائد على حقوق المساهمين، وهامش الفائدة.

كما بينت الدراسة أن هذه العوامل مجتمعة يتم على أساسها تحديد أسعار الائتمان لدى البنوك، إذ أن أسعار الائتمان السابقة كانت تعتمد على طرق تقليدية حسب الأسعار التي تضعها البنوك المركزية، بالإضافة إلى هامش بسيط للبنوك.

و أشارت الدراسة إلى أن الوقت قد حان لوضع أسعار الائتمان بناء على مقدار المخاطرة التي تتحملها البنوك عند وضعها لهذه الأسعار.

دراسة (Prasad and Harker, 2000) بعنوان:

(Pricing Online Banking Services A mid Network Externalities)

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير سياسات التسعير للخدمات المصرفية الحديثة المقدمة على مستويات الطلب على هذه الخدمات، وتأثير هذه الخدمات في تخفيض التكاليف مقارنة بالخدمات التقليدية المشابهة.

حيث قام الباحثان بإجراء مقارنة بين الخدمات التقليدية والخدمات الحديثة من حيث مدى إقبال العملاء على كل منها ومدى مساهمتها في تخفيض تكاليف تشغيل الأموال لدى البنوك، وذلك من خلال استبانة تم إعدادها لهذا الغرض تم توزيعها على عدد من البنوك الأمريكية وعلى مجموعة من عملاء هذه البنوك.

وجاءت نتائج الدراسة أن تقديم البنوك لهذه الخدمات المصرفية الحديثة بأسعار مناسبة له أثر كبير على مدى إقبال العملاء للتعامل معها، كما بينت الدراسة أن البنوك يجب أن تحتفظ بمعايير دقيقة لتسعير خدماتها ودراسة مدى تأثير هذه الاستراتيجية على قبول العملاء لهذه الخدمات بعد شرح المزايا والمنافع التي تقدمها.

وبينت الدراسة أنه ليس من السهل الاعتماد فقط على الخدمات الإلكترونية والتقليل من شأن الخدمات التقليدية بسبب اختلاف أذواق العملاء وتفضيلاتهم.

ولكن يمكن أن تلجأ البنوك إلى ترغيب العملاء بالخدمات الإلكترونية من خلال تقديم بعض هذه الخدمات مجاناً نظراً لانخفاض تكاليف تقديمها.

كما أوضحت الدراسة أنه على البنوك أن تلجأ إلى دراسة قرارات التسعير خلال فترات زمنية مختلفة وتعديل هذه الأسعار بشكل يجعلها أكثر قبولاً واستخداما وحسب حاجات ورغبات العملاء وحسب معدل تكاليف تشغيل الأموال لديها، إذ أن التوسع في تقديم هذه الخدمات من شأنه أن يؤدي إلى تخفيض تكاليف تقديمها مقارنة بمثيلاتها من الخدمات التقليدية وبالتالي انخفاض تكاليف التشغيل لديها.

دراســة (الضحيان ، ٢٠٠٢) بعنوان : (العوائد على تمويل القروض مرتفعة ولكنها ليست مجحفة)٠

هدفــت هــذه الدراسة إلى تحليل أسعار الفوائد المعلنة على القروض الشخصية في المملكة العربية السعودية وطرق صياغتها ومقارنتها مع الفوائد الفعلية لتلك القروض.

وهــي عــبارة عــن دراسة نظرية قام الباحث من خلالها بدراسة أسعار الفوائد على القــروض الشخصــية لمجموعه من البنوك التجارية السعودية من خلال الأسعار المعلنة لتلك البــنوك وتحويــل تلك الأسعار إلى قيم فعلية للوصول إلى الفائدة الحقيقية التي يتم استيفائها ، وانطلــق الباحــث مــن نقطة واحدة وهي : " أن البنوك تأخذ ربحا من ذوي الدخل المحدود أضعاف ما تأخذ من الشركات والمؤسسات الكبيرة في الداخل والخارج "٠

وتناولــت هذه الدراسة المقارنة بين السعر الذي تعرضه البنوك وهو ما يسمى Flat Rate (الســعر الثابــت حسب القيمة الاسمية خلال فترة حياة القرض) وهو مثلا ٧% بالسعر الفعلــي Effective Rate (الســعر المطبق على القرض حسب الرصيد المستغل منه)(في حالة كون مدة السداد حوالي ٣ أو ٤ سنوات) وهو ١٣% في هذه الحالة.

ويــرى الباحــث أن البنوك تتعامل ب Flat Rate لسهولة العرض والشرح للعميل ، وان البنوك لا تفصح عن سعر الفائدة الحقيقية٠ والتي تصل من ١٣% - ١٤%٠

وأن الفــرق بين هذه الأسعار والتكلفة الإجمالية يزيد بواقع ٤% - ٦% كصافي ربح للبــنك، ويــرى الباحــث أن البنوك التجارية تضع لنفسها هامش ربح تقوم بتحقيقه من خلال أســعار الفوائــد علــى القروض بعد طرح تكلفة الأموال لديها حيث تقوم بصياغة أسعار تلك القروض حسب المحددات التالية :

١- دورة حياة القرض (المدى الزمني)٠ ٢- الحصة من السوق٠

٣- تكلفة الخدمة٠ ٤- هامش الربح٠

وخلصــت الدراسة إلى أن حجم القروض الشخصية اصبح يتزايد حيث وصل إلى ٢٣ % مــن جملــة الإقــراض للقطاع الخاص ، وهذه النسبة كبيرة وحجم الإقراض يتزايد بشكل