

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

الدكتور تركي راجي الحمود

الدكتور احمد محمد العمري

الدكتور عبدالستار عبدالجبار الكبيسي

مشرفا رئيسا
عضوا
عضوا
عضوا

١١ جمادى الآخرة ١٤٢٤ هـ

تاريخ تقديم الرسالة ٢٠٠٣/٨/١٠ م

الإهداء

- إلى روح والدي الطاهرة جعل الله مثواه الجنة
إلى والدي الحبيبة لقد كنت خير سند لي
إلى كل من علمني حرفاً الفضل يرد إلى أهله
إلى نروجتسي لقد كنت خير عون وداعم لي
إلى بناتي أتم وهذا الإهداء الحلم والأمل
إلى خالي وصديقي العزيز فونزي لقد كنت خير صديق معين لي
إلى أخواني وأخواتي لقد كنت ذراعني التي اعتمد عليها

الباحث

الحمد لله رب العالمين الذي أعانني على إتمام هذا الجهد المتواضع
... وقدرني على الوصول إلى هذه الدرجة العلمية .. ويسعدني وقد تم
إنجاز هذه الرسالة أن أنسب الفضل إلى أهله .. فأقدم إلى الدكتور
الفاضل محمود قاقيش ... الذي أكرمني بالإشراف على رسالتي ... وقدم
المساعدة بكثير من الصبر ... وكان له الفضل في إبراز هذا العمل إلى
حيث الوجود ... فله جزيل الشكر وكل التقدير والامتنان ...
كما وأخص بالشكر والتقدير الدكتور أحمد العمري الذي أعانني
من علمه ومعرفة ووقته فكان خير معين .. وكان لملاحظته العطرة أثرا
جميلا ولمساته رقيقة في إتمام هذا الجهد ...
ويسعدني أن أقدم جزيل الشكر وجميل العرفان إلى كل من
الدكتور تركي العمود والدكتور عبد الستار الكبسي عضوي لجنة
المناقشة فلم كل الشكر والتقدير على قبولهما مناقشة هذه الرسالة
... فبارك الله فيهما ... وزاحمهما علما وقدرًا ...
ولكل أساتذتي الأفاضل الذين نلت على أيديهم شرفه العلم والمعرفة
... كل الشكر والتقدير والعرفان ...

الباحث

فهرس المحتويات

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

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

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 وأسعار 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 الأردنية.	٧٩
١٣	قيم معاملات الارتباط ومستويات الدلالة الإحصائية بين مستويات الأسعار والمؤشرات الاقتصادية.	٨١

فهرس الأشكال

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

© Arabic Digital Library - Yarmouk University

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

© Arabic Digital Library - Yaddoo

الملخص باللغة العربية

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

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

واتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث بتصميم استبانة تكونت من (٥٨) فقرة موزعة على أربعة مجالات وهي: العوامل التي تؤثر في تحديد تكلفة الخدمات المقدمة، ومجال الصعوبات والعوائق التي تحول دون تحديد تكلفة الخدمات المقدمة من قبل البنوك، ومجال العوامل المؤثرة على استخدام تخصيص التكاليف في البنوك ودورها في تحديد تكلفة الخدمات المقدمة، ومجال تكلفة مخاطر تقديم الخدمات المصرفية والتي تضمنها في احتساب تكلفة الخدمات المقدمة حيث تم توزيع (٤٠٠) استبانة على جميع البنوك التجارية الأردنية تم استرداد ٢٠٤ منها، وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- ١ - أن ما نسبته (٧٣%) من البنوك التجارية الأردنية تعتمد على عدة عوامل في تسعير الخدمات والمنتجات التي تقدمها .
- ٢ - أن البنوك الأردنية تقوم بدراسة أسعار الخدمات المشابهة لدى البنوك المنافسة ودراسة اقتراحات العملاء ورغباتهم ومحاولة تلبيتها للمحافظة عليهم .
- ٣- أن ما 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 ما نسبته (٨٦%) من البنوك التجارية الأردنية تعاني من تقييم مقدار المخاطر الائتمانية عند وضع أسعار الإقراض .

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

٧- أظهرت الدراسة عدم وجود علاقة 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 التركيزات الائتمانية للحد من مخاطر أعمال البنوك .

© Arabic Digital Library - Yambo University

الفصل الأول مقدمة الدراسة

فهرس محتويات الفصل الأول

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

©

تمهيد:

يعتبر قطاع البنوك والشركات المالية من القطاعات الهامة في الاقتصاد الأردني وقد شهدت السنوات الأخيرة تطوراً في طبيعة ونوع الخدمات التي تقدمها البنوك، حيث انتقل عملها 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 الخليوي، والحوالات الإلكترونية، بالإضافة إلى التطور في كيفية تقديم الخدمات التقليدية وخاصة في مجال الائتمان وقبول الودائع (معلا، ١٩٩٩).

ولشدة المنافسة ورغبة من البنوك في استقطاب العدد الأكبر من الزبائن والمحافظة عليهم كعملاء دائمين لجأت البنوك إلى طرح هذه الخدمات الإلكترونية، وتطوير الخدمات التقليدية، إذ أن هذه الخدمات ملائمة لخدمة وحاجات الزبائن والعملاء وتسهم في زيادة نسبة الأرباح 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).

وقد وجدت البنوك في تقديم خدماتها من خلال الأجهزة الإلكترونية فرصة تسويقية لطرح منتجاتها، وذلك من خلال ما يعرض على هذه الأجهزة من تعريف بالخدمات الأخرى والمزايا التي تتمتع بها هذه الخدمات دون بذل جهود تسويقية وإعلانية. كما أن بعض الخدمات مثل البنك الآلي تتيح للبنك الاتصال بالعميل حتى لو تم تغيير بعض العملاء لأماكن إقامتهم (معلا، ١٩٩٩).

ونظراً لأهمية دور البنوك في النشاط الاقتصادي كان من الضروري الاتجاه نحو الترشيد في تقديم الخدمات المصرفية وخاصة الائتمان. وذلك بتوفير الأساليب اللازمة لمساعدة المسؤولين في البنوك التجارية في دراسة وتقييم هذه الخدمات، وتحديد أسعار الفوائد والعمولات عند منحها لترشيد القرارات الائتمانية بما يحقق الاستقرار لدى البنوك (عبد ربه، ٢٠٠٠).

وتجدر الإشارة بأنه حتى منتصف الستينات لم تكن المصارف العربية قد نبهت إلى أهمية 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).

وليس قرار التسعير فرارا 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 المنافسة الشديدة بين البنوك التجارية لتظهر مدى الفرق بين بنك وآخر في قدرة كل منهما على السعي والتطوير والإبداع والتي من خلالها تلبي احتياجات العملاء وتتواكب مع التقدم التكنولوجي (عبد الله، ١٩٨٩).

وهنا 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. تحديد طرق التكاليف المستخدمة في تسعير الخدمات المصرفية المختلفة لدى البنوك التجارية والتعرف على أساليب اتخاذ قرارات التسعير من خلال المعلومات المحاسبية المتاحة .
٣. التعرف على طرق تخصيص التكاليف المتبعة في البنوك التجارية .
٤. التعرف على العوائق التي تمنع من وصول المعلومات اللازمة للوحدات الإدارية المتخصصة لاتخاذ قرارات التسعير الملائمة .
٥. التعرف على مخاطر تقديم الخدمات المصرفية في البنوك التجارية .
٦. التعرف على مدى وجود أقسام مستقلة لاحتساب تكاليف الخدمات المقدمة في البنوك

التجارية .

٧. التعرف على 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. بيان دور محاسبة التكاليف في توفير البيانات والمعلومات عن عناصر تكلفة الخدمات المصرفية بما 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 يؤدي إلى زيادة الإيرادات وترشيد الإنفاق والوصول إلى أسعار مناسبة لهذه الخدمات تلبي حاجات 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. تظهر هذه الدراسة أهمية تسعير الائتمان المصرفي، حيث أنه بالرغم من تزايد الخدمات المصرفية المختلفة فإن عملية الائتمان المصرفي سبقت أساس الحياة للبنوك التجارية، ويتمثل ذلك في سيطرتها على الحجم الأكبر من ودائع العملاء ، وقيامها بمنح الائتمان ، مما يعطيها مركزا رئيسيا ودورا بارزا في النشاط المصرفي ، متمثلا في تعاملها مع مختلف قطاعات النشاط الاقتصادي ، مستخدمة أموال الغير، مما يستلزم توخي الحيلة والحذر لتحقيق التوازن الأمثل بين تحقيق أهداف البنك – من جهة – والمحافظة على أموال الغير من جهة أخرى.

٣. تبين هذه الدراسة أهمية حاجة البنوك التجارية إلى تقارير ومعلومات محاسبية من أجل استخدامها في تحديد أسعار الخدمات المصرفية المختلفة للوصول إلى أسعار مناسبة تلبي احتياجات العملاء وتمكنها من المنافسة والاستمرار، وتوجيه العملاء نحو الاستخدام الأمثل لمواردهم ومدخراتهم من خلال ما تعرضه هذه البيانات من أسعار الخدمات المختلفة والمراكز

المالية التي 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، فجاء نظام التكاليف ليعمل على تقديم معلومات متطورة لخدمة الإدارة والعملاء ومساعدتهم على اتخاذ القرارات الإدارية المختلفة، فيكون الهدف الرئيسي من إنشاء أنظمة التكاليف في البنوك هو إثراء الوحدات الإدارية المختلفة بتقارير دوريه وغير دوريه لتساعد على القيام بأعمالها الإدارية المختلفة من تخطيط ورقابه وتسعير .

٤. توجيه اهتمام الإدارة في البنوك التجارية إلى أهمية نظم التكاليف في صناعة قرارات التسعير للخدمات المصرفية المختلفة.

لذلك فإن أهمية هذه الدراسة تأتي من حاجة البنوك التجارية الأردنية إلى تقارير ومعلومات محاسبة التكاليف من أجل مساعدتها للقيام بوظائفها المختلفة من تخطيط ورقابه وتسعير والوصول إلى أسعار مناسبة للخدمات المصرفية المختلفة .

كما تأتي أهمية هذه الدراسة من حاجة العملاء بمختلف شرائحهم لمعرفة عناصر تكاليف الخدمات المقدمة من البنوك التجارية ومستويات أسعارها والمراكز المالية التي تتمتع بها البنوك التجارية ليتولى العميل المفاضلة فيما بينها واختيار البنك الأكثر ملائمة.

الدراسات السابقة:

تعرض عدد من الدراسات السابقة لموضوع دور محاسبة التكاليف في تسعير

الخدمات في البنوك التجارية وهي على الوجه التالي:

دراسة (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 .

وقد قام الباحث بدراسة أسعار الفوائد على عدة قروض شخصية وتسهيلات تجارية ممنوحة من البنوك التجارية المصرية من خلال المقابلة الشخصية ومن خلال استبانته تم توزيعها على عينة من المقترضين وعلى البنوك التجارية المصرية، وتناولت 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- المدى الزمني للقرض ، حيث كلما طالت مدة القرض كلما ارتفعت تكلفة التمويل وارتفعت مخاطره .
 - ٣- المخاطر : أن درجة المخاطرة ترتفع بدرجة كبيرة عند التعامل مع القروض الشخصية الصغيرة مقارنة بالتعامل مع الشركات الكبيرة للأسباب التالية:
 - أ. اختلاف قيمة ونوع الضمانات المقدمة ، فالشركات الكبيرة تقدم ضمانات كافية لتغطية مخاطر التمويل . بعكس الضمانات المقدمة من الأفراد.
 - ب. اختلاف المقدرة على السداد ، فالشركات الكبيرة التي يقوم المحلل الائتماني بتحليلها تؤكد مقدرتها على الوفاء بالتزاماتها المترتبة عليها.
 - ج. أن الشركات والمؤسسات تأخذ في الغالب طابع الشخصية الاعتبارية التي لا يتأثر موقفها تبعاً لوفاء أحد مالكيها ، بينما الإقراض للأفراد يجعل القرض عند وفاة المقترض في مهب الريح.
 - د. تنوع الخدمات التي 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 علمية وقواعد منهجية بالاستناد إلى عدة عوامل إدارية وفنية تأخذ في الحسبان

المخاطر والكلفة وغيرها من المتغيرات التي يتم احتساب تكلفة التمويل على ضوءها.

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

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على إمكانية بحث التطبيق العملي لمحاكاة التكاليف في 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.

وقد قام الباحث بدراسة البيانات المحاسبية للبنوك التجارية المصرية كما تم إعداد استبانته تم توزيعها على وحدات التكاليف في البنوك وعلى الأقسام المتخصصة.

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

وهذا يتطلب أن يتأكد البنك من كفاءة استغلال واستثمار مصادر الأموال المتاحة من خلال التسعير المبني على معلومات دقيقة مستوحاة من نظام معلومات تزود بها الإدارة عن التكاليف تأخذ في الحسبان المتغيرات المختلفة للتكاليف من حيث درجة المخاطرة، والربحية، والضمانات المقدمة، بالإضافة إلى تنوع خدمات العميل، وأسعار المنافسين، للوصول إلى قرار سليم في صياغة أسعار تقديمها واستثمارها حتى يمكن تجنب الوقوع في أخطاء لها علاقة بالتسعير، أو التسويق، أو الاستثمار، أو التمويل.

كما بينت 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.

دراسة (Govendarjan and Anthony , 1988)

(How Firms Use Cost Data in Pricing Decision)

هدفت هذه الدراسة والتي شملت ١٠٣ شركات أمريكية تعمل في مجال تنظيف وغسل الملابس إلى توضيح اثر بيانات التكاليف ومعلومات السوق على قرارات التسعير . وقد قام الباحث بدراسة العوامل المؤثرة في قرار التسعير من خلال استبيان 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- تعتبر ١٧% من العينة أن بيانات التكاليف تمثل المصدر الرئيس

للمعلومات الخاصة بقرارات التسعير في حين أن ١٥% من العينة أشارت إلى

أن بيانات السوق تمثل المصدر الرئيس للمعلومات اللازمة للتسعير . وأن ٧%

من العينة تعتبر أن كلا من بيانات التكاليف والسوق تمثل مصدرا أوليا

للمعلومات التي يحتاجها صانعو قرارات التسعير .

٢- أشارت إجابات ٣٢% من العينة إلى أن بيانات السوق تمثل مصدرا

ثانويا للمعلومات الخاصة بقرارات التسعير في حين أن ٢٩% أشارت إلى أن

بيانات التكاليف تلعب دورا ثانويا في قرارات التسعير .

كما أشارت نتائج الدراسة إلى طرق صياغة أسعار الخدمات لتلك الشركات حسب

التالي :

١- اعتبرت ١٠% من العينة أن تحديد السعر يتم على أساس التكلفة

+ هامش ربح يحظى بأهمية متميزة ونادرا ما يتعرض لعملية التغيير .

٢- اعتبرت ٢٧% من العينة أن تحديد السعر يتم على أساس التكلفة

+ هامش ربح يحظى بأهمية معقولة ولكن هذه الأهمية تتغير في بعض الحالات .

٣- اعتبرت ٦٣% من العينة أن تحديد السعر على أساس التكلفة +

هامش ربح يحظى ببعض الأهمية إلا أنه يمثل متغيراً واحداً من بين المتغيرات النهائية التي تحدد السعر النهائي.

دراسة (Cabral, et al, 1994)

(Monopoly Pricing with Network Externalities)

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى معارضة العملاء للتغيير في سياسات واستراتيجيات التسعير لدى البنوك الأمريكية، الأمر الذي يجعل عملية التغيير في غاية الصعوبة خلال الأجل القصير. وذلك من خلال استبانته تم إعدادها لهذه الغاية إضافة إلى المقابلات الشخصية ودراسة البيانات والتقارير المحاسبية لتلك البنوك.

وقد قام الباحثون بتقسيم البنوك الأمريكية إلى ثلاثة أنواع:

١. بنوك تقدم الخدمات بشكل تقليدي دون اللجوء إلى التطور التكنولوجي أو الربط الشبكي.
٢. بنوك يتوفر لها التطور التكنولوجي وتعتمد في تقديم خدماتها على الطرق التقليدية.
٣. بنوك تعتمد على التطور المهني في تقديم خدماتها وتسمى إلى تخفيض تكاليف منتجاتها لتقديمها ضمن أسعار مناسبة.

وبينت الدراسة أنه 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 الرئيسية في تسعير هذه الخدمات هي ارتفاع أسعار تقديمها وعدم لجوء البنوك لتعديل هذه الأسعار نظراً لارتفاع تكاليفها، وصعوبة تغيير استراتيجيات التسعير لديها. إذ أن التطور التكنولوجي في تقديم الخدمات من شأنه أن يؤدي إلى تخفيض تكاليف تقديمها وبالتالي تخفيض السعر ليتناسب مع الأسعار المطروحة من البنوك المنافسة ومع توقعات العملاء واحتياجاتهم.

وبينت نتائج الدراسة أن البنوك التي تعتمد في تقديم خدماتها على الطرق التقليدية بشكل كبير غير قادرة على تسعير خدماتها حسب الأسعار المنافسة في السوق نظراً لارتفاع

تكاليف تقديمها، وحتى تستطيع الاستمرار والبقاء والمنافسة سوف تلجأ إلى تقديم خدماتها بأسعار مساوية للتكاليف، لذلك فإن 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، وإلى 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 سيؤدي 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 وإن 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 وأن

إيداعات صغار المودعين تعتبر أساساً لتسعير مثل هذه الخدمات وفي تخفيض تكاليف تقديمها، لأن 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 Management 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 Amid 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 الاستراتيجيات 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 واستخداماً 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 بمثلاتها من الخدمات التقليدية وبالتالي انخفاض تكاليف التشغيل لديها.

دراسة (الضحيان ، ٢٠٠٢) بعنوان : (العوائد على تمويل القروض مرتفعة ولكنها ليست مجدية) .

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أسعار الفوائد المعلنة على القروض الشخصية في المملكة العربية السعودية وطرق صياغتها ومقارنتها مع الفوائد الفعلية لتلك القروض. وهي عبارة عن دراسة نظرية قام الباحث من خلالها بدراسة أسعار الفوائد على القروض الشخصية لمجموعه من البنوك التجارية السعودية من خلال الأسعار المعلنة لتلك البنوك وتحويل تلك الأسعار إلى قيم فعلية للوصول إلى الفائدة الحقيقية التي يتم استيفائها ، وانطلق الباحث من نقطة واحدة وهي : " أن البنوك تأخذ ربحاً من ذوي الدخل المحدود أضعاف ما تأخذ من الشركات والمؤسسات الكبيرة في الداخل والخارج " .

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

ويرى الباحث أن البنوك تتعامل ب Flat Rate لسهولة العرض والشرح للعميل ، وإن البنوك لا تفصح عن سعر الفائدة الحقيقية ، والتي تصل من ١٣% - ١٤% . وأن الفرق بين هذه الأسعار والتكلفة الإجمالية يزيد بواقع ٤% - ٦% كصافي ربح للبنك، ويرى الباحث أن البنوك التجارية تضع لنفسها هامش ربح تقوم بتحقيقه من خلال أسعار الفوائد على القروض بعد طرح تكلفة الأموال لديها حيث تقوم بصياغة أسعار تلك القروض حسب المحددات التالية :

- ١- دورة حياة القرض (المدى الزمني) .
- ٢- الحصة من السوق .
- ٣- تكلفة الخدمة .
- ٤- هامش الربح .

وخلصت الدراسة إلى أن حجم القروض الشخصية أصبح يتزايد حيث وصل إلى ٢٣ % من جملة الإقراض للقطاع الخاص ، وهذه النسبة كبيرة وحجم الإقراض يتزايد بشكل

مطررد الأمر الذي يتطلب من البنوك إعادة دراسة أسعار تقديمها وتخفيض نسبة هامش الربح التي ما زالت مرتفعة.

وتتميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة بأنها تتناول دور المعلومات المحاسبية (محاسبية التكاليف) في تحديد تكلفة الخدمات وصياغة قرارات تسعير الخدمات المصرفية المقدمة من البنوك التجارية الأردنية والعوامل المؤثرة في القرارات المذكورة، بالإضافة إلى العوائق التي تمنع من وصول المعلومات اللازمة لمتخذي القرار والتي تحول دون اتخاذ قرار سليم بشأن تسعير الخدمات المقدمة، كما تتميز هذه الدراسة بأنها تتناول طرق تخصيص التكاليف في البنوك وذلك بهدف الاستفادة مما توصل إليه الباحثون في هذا المجال أو المجالات ذات الخصائص المشابهة بخصائص القطاع المصرفي .

مشكلة الدراسة:

ستقوم هذه الدراسة بالتعرف على دور المعلومات المحاسبية في صياغة وتوجيه سياسات التسعير والقرارات المتعلقة بها من خلال الإجابة على التساؤلات التالية:

١. ما هي أهم العوامل المؤثرة في صياغة قرارات تسعير الخدمات في البنوك التجارية؟.
٢. ما هي الطرق التي تستخدمها البنوك التجارية في تسعير الخدمات التي تقدمها للعملاء؟.
٣. ما هي طرق تخصيص التكاليف المتبعة في البنوك التجارية الأردنية؟.
٤. ما هي العوامل التي تمنع من وصول المعلومات والبيانات المحاسبية الخاصة بتكلفة الخدمات المصرفية ومستويات أسعارها من وجهة نظر العملاء لمتخذي قرار التسعير في البنوك التجارية؟.
٥. هل تركز البنوك التجارية على تكاليف مخاطر تقديم الخدمات كجزء من عناصر التكاليف عند تحديد أسعار الخدمات؟..

٦. هل تخصص البنوك التجارية أقسام مستقلة لاحتساب تكاليف الخدمات المقدمة ومتابعة التغيير في هذه التكاليف ؟

٧. هل تتأثر أسعار الخدمات المقدمة بكل من رأس المال ، وحجم التسهيلات ، وقيمة الأرباح الصافية للبنوك المقدمة لها ؟

فرضيات الدراسة:

١- تعتمد البنوك على عدة عوامل إدارية وفنية إضافة إلى تكلفة الخدمة المقدمة عند صياغة الأسعار المناسبة لها .

٢- تعتمد البنوك التجارية على معلومات حسابات التكاليف في تحديد تكلفة تشغيل الأموال بالإضافة إلى دراسة الأسعار المنافسة وحاجات العملاء ورغباتهم عند صياغة أسعار الخدمات المقدمة .

٣- إن البنوك الأردنية تستخدم التخصيص في معالجة التكاليف غير المباشرة للخدمات المقدمة .

٤- يواجه النظام المحاسبي في البنوك التجارية عدة معوقات تمنع من وصول المعلومات الملائمة والدقيقة لمتخذي قرار التسعير .

٥- تقوم البنوك التجارية بدراسة تكاليف مخاطر تقديم الخدمات وتحليل أثرها على كافة أنشطة البنك بالشكل الذي يمكن الإدارة من صياغة أسعار مناسبة لهذه الخدمات .

٦- يتوفر لدى البنوك التجارية الأردنية أقسام متخصصة لاحتساب تكاليف الخدمات المقدمة ومتابعة التغيير في تكاليف تقديمها لتزويد الإدارة بنقارير عن التكاليف الفعلية لهذه الخدمات .

٧- توجد علاقة بين خصائص البنوك التجارية من حيث رأس المال ، وحجم التسهيلات ، والأرباح وبين مستوى أسعار الخدمات المقدمة .

منهجية الدراسة:

مجتمع الدراسة:

يستكون مجتمع الدراسة مسن مدراء وموظفي الدوائر المالية والتكاليف في البنوك التجارية الأردنية والتي يبلغ عددها (١٦) بنكا ويتفرع عنها (٤٣٠) فرعا و (١٥٣) مكتبا ، ويبين الملحق رقم (٢) قائمة بأسماء البنوك التي شملتها الدراسة .

وسائل جمع البيانات:

اعتمد الباحث في الحصول على المعلومات على المصادر الأولية من خلال الأدوات التالية :

- ١- التقارير السنوية للبنوك التجارية .
- ٢- استبانة الدراسة .
- ٣- المقابلات الشخصية مع مديري المالية والتكاليف في البنوك التجارية ، ورؤساء أقسامها .
- ٤- المصادر الثانوية والمتمثلة بالرجوع إلى النشرات، والدوريات والأبحاث، والكتب المنشورة في هذا المجال .

أسلوب تحليل البيانات:

قام الباحث باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لتحليل البيانات ، وذلك للتوصل إلى دور محاسبة التكاليف في تسعير الخدمات في البنوك التجارية، حيث تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية :

- التكرارات والنسب المئوية
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية .
- معامل ارتباط بيرسون .
- اختبار معامل المصدقية كرونباخ الفا ، لاختبار ثبات ومصداقية الاستبيان .

الفصل الثاني

دور محاسبة التكاليف في التسعير

فهرس محتويات الفصل الثاني

الصفحة	العنوان
١٨	تعريف التكاليف
١٨	محاسبة التكاليف في البنوك التجارية
١٩	نظم التكاليف في البنوك التجارية
٢٧	طرق قياس التكاليف في البنوك التجارية
٣٠	علاقة نظام التكاليف بالنظام المالي
٣١	تخصيص التكاليف في البنوك التجارية
٣١	تعريف التخصيص
٣٢	طرق تخصيص التكاليف
٣٣	محددات تخصيص التكاليف
٣٤	استخدامات تخصيص التكاليف
٣٦	مخاطر الخدمات المصرفية (الائتمان) في البنوك التجارية
٣٦	تعريف الائتمان
٣٧	مخاطر الائتمان المصرفي
٣٩	مقومات تحديد تكلفة الائتمان المصرفي
٤١	طرق تحديد أسعار الائتمان المصرفي
٤١	تسعير الخدمات المصرفية
٤١	تمهيد
٤٢	تسعير الخدمات المصرفية
٤٢	العوامل المؤثرة في قرار التسعير
٤٤	طرق تسعير الخدمات المصرفية
٤٤	الإطار المحاسبي لقرارات التسعير
٤٧	الإطار الاقتصادي لقرارات التسعير
٥٢	استراتيجيات تسعير الخدمات المصرفية
٥٤	تغير أسعار الخدمات المصرفية
٥٤	التجاوب مع قرارات التسعير

تعريف التكاليف :

تعرف التكلفة على أنها أية تضحية اختيارية مادية أو معنوية يتحتم أن تكون ذات قيمة اقتصادية تبذل في سبيل الحصول على منفعة (عبد ربه، ٢٠٠٠).

وإذا حصلت هذه التضحية (النفقة) وقت الإنفاق حملت للفترة المالية واعتبرت مصروفًا، وإذا تحققت المنفعة في فترات مستقبلية تعتبر أصلاً (مرعي، ١٩٩٥).

محاسبة التكاليف في البنوك التجارية:

١. تطلبت الثورة التكنولوجية في تقدم الخدمات المصرفية المختلفة الحاجة إلى نظام وقاعدة معلومات حول تكاليف العمليات المختلفة مما يمكن البنوك من إعداد استراتيجياتها وخططها وذلك لغايات التنوع في تقديم الخدمات المصرفية والوصول إلى معادلة تسعيرية مناسبة لها . (Sapp, et al, 1990).

وتهدف البنوك من استخدام محاسبة التكاليف إلى تحقيق العديد من الأهداف والوظائف

يمكن تجميعها في النقاط التالية :

أ- تحديد تكلفة الخدمات ، وذلك من خلال تحديد تكلفة الأقسام المختلفة وتحديد تكلفة الأنشطة والعمليات والخدمات التي يؤديها البنك.

ب- الرقابة وضبط عناصر التكاليف ، وذلك من خلال مقارنة النتائج الفعلية لتكلفة الخدمة بالأرقام المخططة لها.

ج- ترشيد القرارات الإدارية ، وذلك بتوفير البيانات والمعلومات اللازمة والتي تحتاجها

إدارة البنك للقيام بوظائف (غلاب، ١٩٩٣):

١- التخطيط لمصادر الأموال واستخداماتها وتخطيط ربحية البنك.

٢- تقييم الأداء للتعرف على ربحية الأنواع المختلفة للخدمات المقدمة.

٣- تحديد العميل المربح حسب الخدمة التي يستعملها .

٤- زيادة الجودة للخدمات المقدمة.

٥- اتخاذ القرارات في ضوء تقييم الأداء .

وهناك مجموعة من الخصائص التي تميز معاملات البنوك التجارية، والتي تترك آثارها

على تكاليف الخدمات لدى هذه البنوك، ومن أهم هذه الخصائص (حماد، ١٩٨٦):

١- معظم تكاليف البنك من التكاليف الثابتة : فقيمه التكاليف الثابتة بالبنك مرتفعة نسبياً، كالرواتب والأجور، والتجهيزات والأثاث والمباني.

٢- تغيير حجم معاملات البنك : فهناك تقلب في حجم العمليات، وحجم النشاط، سواء على مدار اليوم أو على مدار أيام الشهر، فالرواتب والأجور والمكافآت وتكلفة التجهيزات تمثل جزءاً كبيراً من مصروفات البنك وهي مرتبطة مباشرة بحجم العمليات.

٣- القدرة على التنبؤ : إمكانية التنبؤ بالتكاليف سهلة نسبياً، فالبنك يمكنه التنبؤ مستقبلاً بفترات ارتفاع مستوى النشاط ، حيث أن بعض الخدمات ترتبط عادة بمواسم وفترات معينة وأسباب معينة، كبدائية أو نهاية الشهر ، أو الإجازات الصيفية (حماد، ١٩٨٦) .

نظم التكاليف في البنوك التجارية.

تتمثل مقومات نظام التكاليف في البنوك التجارية فيما يلي:

١- تحديد مراكز التكلفة ووضع دليل خاص بها.

ويقصد بمراكز التكلفة في البنوك، المراكز التي يتم فيها تنفيذ عمليات متجانسة كإصدار الكفالات ، أو فتح الاعتمادات المستندية ، أو منح القروض والكمبيالات ويكون إطار المسؤولية عنها محدداً واضح المعالم ويشرف عليها موظف يتحمل المسؤولية عن العمليات التي تنفذ فيها (غلاب، ١٩٩٣).

لذلك فإن مراكز التكلفة في البنوك التجارية عبارة عن وحدات إدارية تنفذ من خلالها نشاطات محددة قابلة للقياس تختلف في مقوماتها الأساسية ما بين وحدة وأخرى، وتتخذ مراكز التكلفة كأساس لحصر عناصر التكاليف، تمهيداً لقياس تكلفة الوحدة من الخدمة أو النشاط الذي تقدمه (ارشيد، ١٩٩٩).

فمركز التكلفة يعرف بأنه مركز نشاط أو مسؤولية، وقد يتمثل مركز التكلفة في قسم ذو نشاط إنتاجي محدد يضم عملية إنتاجية أو مجموعة من العمليات المتكاملة، وقد يكون مركز التكلفة جزءاً من قسم يعبر عن عملية أو آلة تقوم بعمل محدد داخل القسم، وقد يتحدد مركز التكلفة طبقاً للتنظيم الإداري للبنك، حيث يمثل وحدة مسؤولية ترتبط بمشرف له سلطات ومسؤوليات محددة (عبد ربه، ٢٠٠٠).

ويعرف مركز التكلفة بأنه: حلقة اتصال ما بين التكاليف التي تم إنفاقها وما بين وحدات التكلفة التي تم إنتاجها (ارشيد، ١٩٩٩).

ومما سبق يتضح أن أهمية تحديد مراكز التكاليف في البنوك التجارية تعود إلى ما يلي (الشناوي، ١٩٩٨):

أ- اتخاذها كأساس لربط التكاليف، حيث أن مراكز التكلفة في البنوك التجارية تمثل مراكز نشاط مميزة، مما يساعد على التعرف على احتياجاتها من التكاليف.

ب- تحقيق رقابة فعالة على عناصر التكلفة، حيث أن تحديد مجال صغير نسبياً لكل مسؤول يمكنه من تشديد رقابته على عناصر تكاليفه، وذلك بمقابلة الأداء الفعلي بالأداء المخطط لتلك المراكز، حيث يتمثل الإنتاج فيما تقدمه هذه المراكز من خدمات. أما استخدام الموارد المتاحة لهذه المراكز في قياس بتكلفة هذه الخدمات مما يؤدي إلى رفع مستوى الكفاءة وتحقيق رقابة فعالة على عناصر التكلفة.

ج- إمكانية تحديد نتيجة مزاوله النشاط في كل مركز تكلفة على حده، ومدى كفاءة تلك المراكز في مزاوله نشاطها بأقل تكلفة ممكنة، مما يساعد على تركيز الجهود في العمليات المريرة ودراسة العمليات المكلفة واتخاذ القرارات المناسبة لها (الشناوي، ١٩٩٨).

وتقسم مراكز التكلفة في البنوك التجارية إلى: (عبد ربه، ٢٠٠٠).

أ- مراكز تكلفة الإنتاج والتمويل.

وتشمل مجموعة مراكز الأداء الرئيسية، وهي الأقسام التي تعنى بتقديم الخدمات المختلفة لعملاء البنك، وهذا يتوقف على طبيعة النشاط المصرفي، وتشتمل هذه المركز على:

- ١- مركز الحسابات الجارية
- ٢- مركز الودائع
- ٣- مركز الاعتمادات المستندية
- ٤- مركز الحوالات
- ٥- مركز التسهيلات الائتمانية
- ٦- مركز الكمبيالات
- ٧- مركز الخزينة والصدوق.

ب- مراكز تكلفة الأداء المساعد أو الخدمات المساعدة.

وهي المراكز التي تقدم خدماتها لمراكز الأداء الرئيسية في البنك، وتمكنها بذلك من أداء عملها، وأنشطة هذه المراكز لا ترتبط مباشرة بالخدمات المقدمة للعملاء، ومن هذه المراكز.

- ١- أقسام الاستعلامات والمراسلات
- ٢- مراكز الإحصائيات
- ٣- مراكز القرطاسية
- ٤- مركز شؤون العاملين
- ٥- مركز الأرشفة
- ٦- مركز الهاتف

ج- مراكز الخدمات التسويقية: وهي المراكز التي تتم فيها الأبحاث وعمليات تسويق الخدمات المصرفية، وتحمل عادة بتكلفة الإعلانات الدورية والأبحاث.

د- مراكز العمليات الرأسمالية، وهي المراكز التي تختص بتكوين الأصول الرأسمالية من مبان وغيرها.

و- مراكز الخدمات الإدارية.

وتختص هذه المراكز بحصر تكلفة أنشطة الوحدات الإدارية المختلفة التي يضمها المركز الرئيسي للبنك، وتؤدي هذه المراكز خدمات تستفيد منها فروع البنك، كما تتبادل الخدمات فيما بينها مثل:

- ١- دائرة التدريب
- ٢- الدائرة القانونية
- ٣- دائرة اللوازم والعقار
- ٤- دائرة التفتيش والتدقيق

تهدف الوحدات الاقتصادية إلى إنتاج السلع وتقديم الخدمات ، باعتبار أن النشاط الاقتصادي ككل يوجّه لخلق منافع للسلع والخدمات الاقتصادية .

وتعرف وحدة التكلفة بأنها : الأساس الذي تنسب إليه التكاليف (غلاب، ١٩٩٣).

فوحدة التكلفة هي المقياس الذي يتم على أساسه أو تنسب إليه تكلفة المنتجات أو الخدمات المختلفة التي تتم داخل الوحدة الاقتصادية .

كما تعرف وحدة التكلفة بأنها : الكمية التي يقاس بها حجم النشاط لكل مركز من مراكز التكلفة، ويتم تحديد هذه الوحدات من واقع العمل أو النشاط المؤدى ، وبذلك تتعدد وحدات التكلفة بتعدد الأنشطة نفسها (Horngren,et al, 1997)

وتعرف وحدة التكلفة بأنها الوحدة التي يتم على أساسها تجميع التكاليف تمهيداً لقياس تكلفتها ، وقد تتمثل وحدة التكلفة في منتج معين ، في مجموعة من المنتجات في أمر إنتاجي معين ، أو في مرحلة إنتاجية معينة ، أو في مركز من مراكز التكلفة (ارشيد ١٩٩٩) .
ولتحديد وحدات التكلفة يتوجب معرفة النشاط الذي يمارس في القسم، بهدف وضع وحدات قياس لكل مركز من مراكز التكلفة ، حيث تراعى الاعتبارات التالية :

أ- الارتباط بتكاليف النشاط : بمعنى توافر علاقة السبب والنتيجة بين التكلفة والنشاط

الذي تسبب في حدوث التكلفة، وبصورة تجزم بأن أهم العوامل التي تؤثر في مقدار

هذه التكاليف هو التقلبات أو التغييرات في حجم النشاط على أساس النشاط المختار،

وتتمثل المقاييس العامة في ساعات العمل الإنساني، ساعات العمل الآلي، عدد العملاء

...الخ (Horngren, et al , 1997).

ب - الارتباط بحجم النشاط : بمعنى أن تظهر التغييرات التي تحدث في حجم مخرجات

النشاط . فالأجور والرواتب لا تعتبر وحدة تكلفة لأنها ترتبط بعوامل أخرى غير حجم

النشاط كالتغير في معدلات الأجور.

ج- أن تكون قابلة للقياس الكمي: بمعنى أن تكون قابلة للقياس باستخدام وحدات القياس الكمية للتعبير عن وحدة النشاط، وليس في صورة وصفية، لإمكان فرض الرقابة عليها بدرجة مناسبة.

د- أن تكون سهلة وواضحة المعالم: بمعنى أن تكون قابلة للفهم بطريقة سهلة، كما يجب أن لا يترتب على استخدامها أية أعباء أو نفقات إضافية للوحدة، وأن يسهل إصاق عناصر التكاليف بها. كما يجب أن تكون وحدات التكلفة واضحة المعالم، معتبرا عنها بوحدات لها معنى بالنسبة لمستخدميها.

هـ- أن تكون متجانسة: بمعنى تجانس وحدات القياس داخل مركز النشاط الواحد، حتى يمكن الوصول إلى تكلفة وحدة لها مغزى، حيث أن ربط المدخلات بالمخرجات يعتمد بدرجة كبيرة على تجانس هذه الوحدات. (عبد ربه، ٢٠٠٠)

وفي البنوك التجارية تتمثل أنشطة البنك فيما يلي (حماد، ١٩٨٦):

أ- نشاط إيداع: تجميع الأموال من المودعين بواسطة حسابات الودائع المختلفة.

ب- نشاط استثمار: أي توظيف الأموال، وتمثل تكاليفه فيما يلي:

- تكاليف نشاط الإيداع باعتباره مرحلة مستقلة.

- تكاليف عمليات إيجاد مجالات توظيف للأموال ذاتها، كتكاليف الائتمان والإعلان

والتحصيل.

ج- نشاط الخدمات المصرفية: وتتمثل في الخدمة المصرفية ذاتها، كالشيك المصرفي

والشيكات السياحية بالنسبة للشيكات المصرفية، وإصدار الكفالات وفتح الاعتمادات

المستندية .. الخ.

ولأن الخدمات المصرفية تؤدي عبر مجموعة من الأقسام باشتراك أكثر من قسم

بتأدية الخدمة، أو أن يقدم كل قسم أكثر من خدمة، فيجب أن تتوافق وحدات التكلفة مع مراكز

التكلفة على النحو التالي (ارشيد، ١٩٩٩):

١- وحدات مراكز الإنتاج والتمويل، وتقسّم إلى:

أ- وحدات التكلفة على مستوى الخدمات الرئيسية.

ب- وحدات التكلفة على مستوى الأقسام وهي وحدات العمل التي تقوم بها أقسام

البنك بحيث تقاس مخرجات الأقسام بوحدات التكلفة هذه.

٢- وحدات تكلفة مراكز الخدمات المساعدة للمراكز الرئيسية أو المنتجة، منها على سبيل المثال:

وحدة التكلفة

الكتاب الصادر / الوارد

المكالمة المستلمة / المحولة داخلياً / خارجياً

مركز التكلفة

قسم المراسلات

مركز الهاتف

٣- وحدات تكلفة مراكز الخدمات الإدارية، وتتحدد وحدات التكلفة من واقع الخدمات

المقدمة. على سبيل المثال :

وحدة التكلفة

القيد المحاسبي

الحالة أو الواقعة المتابعة

مركز التكلفة

قسم المحاسبة

الرقابة الداخلية

٣- عناصر التكاليف

يشمل تصميم نظام التكاليف في البنوك التجارية تحديدا لعناصر التكاليف وتبويبها من خلال

الأساليب التالية :

١- تبويب عناصر التكاليف وفقا لوظائف البنك وأنشطته المقابلة التي تتألف من الوظائف

التالية : (ارشيد، ١٩٩٩) .

◀ وظيفة الإنتاج : وتشمل الأنشطة التي تقوم على استخدام الموارد المالية المؤمنة .

◀ وظيفة التمويل: وتشمل الأنشطة التي يقوم بها البنك لتأمين الموارد المالية .

◀ وظيفة التسويق .

◀ وظيفة الإدارة: وتشمل الأعمال التي تباشرها الإدارات العامة للبنك ومراكزها الرئيسية .

وتتمثل تكاليف الإنتاج في الفوائد المدينة والعمولات المدفوعة على أنشطة الخدمات التي يقدمها البنك كالودائع على اختلاف أنواعها، كما تشمل المصاريف العامة المنفقة في التوجيه والإدارة ووضع السياسات المتعلقة بجميع أوجه نشاط البنك ، ومن هذه المصروفات رواتب المدير العام ونوابه، ومصاريف المحامين .

٢- تبويب عناصر التكاليف وفقاً لطبيعة عوامل الإنتاج والمتمثلة في الموارد المالية والموارد البشرية ، وتصنف التكاليف حسب الأنواع التالية :

﴿ تكاليف الفوائد : وهي المبالغ المدفوعة أو المستحقة على الأموال المختلفة التي حصل عليها البنك من المصادر المتنوعة المختلفة.

﴿ تكلفة الأجور: وتشمل المبالغ المدفوعة أو المستحقة جراء توظيف العنصر البشري في أداء الخدمات المصرفية.

﴿ الإهلاكات: وتشمل الأعباء الموزعة خلال العمر الإنتاجي للمستلزمات الثابتة التي تسهل عمل البنك وتمكنه من تلبية وظائفه كالأدوات المكتبية، وتجهيزات المكاتب والأثاث .

﴿ المصروفات الأخرى: وتشمل جميع النفقات الأخرى التي يدفعها البنك مثل الإيجارات، الكهرباء والماء ... الخ.

٣-تبويب عناصر التكاليف وفقاً لعلاقتها بالوحدة المنتجة من الخدمات:

بمعنى مدى كون الارتباط مباشراً أو غير مباشر ما بين عنصر التكلفة ووحدة المنتج من الخدمات ، وتقسّم إلى (Fitz, 1990) .

﴿ عناصر التكلفة المباشرة ، وتشمل التكاليف المرتبطة مباشرة بأداء الخدمة مثل القرطاسية والمطبوعات المستخدمة، والفوائد الدائنة على الإيداعات.

﴿ عناصر التكلفة غير المباشرة: وهي لا ترتبط مالياً بشكل مباشر بوحدة الخدمة وإنما تستفيد منها مجموعة من المراكز كما في الإيجارات.

٤-تبويب عناصر التكاليف وفقاً لعلاقتها بحجم النشاط المصرفي ، وفيها يتأثر حجم التكاليف بحجم النشاط ، وتبويب التكاليف إلى:

« التكاليف الثابتة: وهي المبالغ التي يترتب على البنك تسديدها بشكل ثابت ولا تتغير بتغير نشاط البنك كالرواتب والأجور والإيجارات.

« التكاليف المتغيرة: وهي التكاليف التي تتغير مع تغير الخدمات كالقرطاسية والمطبوعات وفوائد الإبداعات.

٥-تبويب عناصر التكاليف تبعاً لدرجة التحكم فيها أو الرقابة عليها ، وبالتالي يتم تصنيف عناصر التكاليف كالتالي: (Walker,1975) .

« تكاليف يمكن التحكم فيها، كالمستلزمات السلعية ، ويمكن التحكم فيها عن طريق مستوى مسؤولية معينة.

« تكاليف لا يمكن التحكم فيها ، وتشمل جميع عناصر التكاليف التي لا يستطيع أي مستوى مسؤولية التحكم فيها لخضوعها لظروف خارجة عن إرادته، كالإيجارات، والرواتب والأجور، والضرائب.

© Arabic Digital Library

جدول رقم (١)

ملخص لمقومات نظام التكاليف في البنوك التجارية

عناصر التكلفة		وحدات التكلفة		مركز التكلفة	
-تكلفة الفوائد -تكلفة العمولات -تكلفة الأجور -المصروفات الأخرى -الإهلاكات	عناصر التكلفة	-وحدات التكلفة على مستوى الأقسام -وحدات التكلفة على مستوى الخدمات الرئيسة	وحدات مراكز الإنتاج والتمويل	-مركز الحسابات الجارية -مركز الودائع -مركز الاعتمادات المستندية -مركز الحوالات -مركز التسهيلات الائتمانية -مركز الكمبيوترات والأوراق المالية -مركز الخزينة والصدوق	تكلفة تمويل
-عناصر التكلفة المباشرة -عناصر التكلفة غير المباشرة	-تبويب عناصر التكلفة وفقا لعلاقتها بالوحدة من الخدمات	-البريد الصادر/ الوارد -لمكالمة المستلمة/ المحولة داخليا /خارجيا	-قسم المراسلات -مركز الهاتف	وحدات تكلفة مراكز الخدمات المساعدة	كف ت دة - مركز الاحصائيات - مركز الارشيف - مركز شؤون العاملين - مركز المراسلات - مركز الهاتف - مركز القرطاسية - مركز الاستعلامات
-التكاليف الثابتة -التكاليف المتغيرة	-تبويب عناصر التكلفة وفقا لعلاقتها بحجم النشاط المصرفي	-التقيد المحاسبي -الحالة أو الواقعة المتابعة	-مركز المحاسبة -الرقابة الداخلية	وحدات تكلفة مراكز الخدمات الادارية	
-تكاليف خاضعة للرقابة -تكاليف غير خاضعة للرقابة	تبويب عناصر التكاليف وفقا لمدى خضوعه للرقابة				

طرق قياس التكاليف في البنوك التجارية .

تتمثل طرق قياس التكاليف في الطرق التالية (Rajain,1992):

المعاونة الأخرى، ويقسمه هذه التكاليف على مجموع وحدات الخدمة يمكن الحصول على متوسط تكلفة وحدة الخدمة المؤداة في كل مركز من مراكز النشاط الخدمي.

ب- طريقة تكاليف الأوامر: تتبع طريقة تكاليف الأوامر في الوحدات متعددة المنتجات غير النمطية، والتي تعتمد إلى حد كبير على طلبات العملاء في تحديد مواصفاتها، وغالباً ما تكون العملية الإنتاجية غير منتظمة، ويتم قياس تكلفة كل أمر عن طريق تخصيص عناصر التكاليف على الأوامر المنتجة.

ج- التكاليف المبنية على الأنشطة: تستند أنظمة التكاليف المبنية على الأنشطة إلى الافتراض بأن الأنشطة وليست المنتجات هي التي تستهلك التكاليف والمنتجات بدورها تستخدم الأنشطة وبذلك يتم تتبع التكاليف من الموارد إلى الأنشطة، ثم من الأنشطة إلى المنتجات بناء على مقياس مناسب للاستخدام في كل نشاط، أي أن هذا النظام يقوم بتحميل تكلفة الموارد المستخدمة على المنتجات استناداً إلى النشاطات، وهذا الأسلوب مبني على إيجاد علاقات سببية بين الموارد المستخدمة والنشاطات والانتاج.

وعلى الرغم من أن نظم التكاليف المبنية على الأنشطة تطورت في بيئة إنتاجية إلا أنه يمكن أن تتكيف مع البيئة المصرفية، لتشابه كل منهما بالحاجة إلى استثمارات كبيرة في المنشآت والمعدات والكادر، وتكرار الأنشطة والمنتجات المقدمة (ارشيد، ١٩٩٩).

وتعمل أنظمة التكاليف المبنية على الأنشطة (ABC) على احتساب تكلفة الأنشطة التي تستلزم لتصنيع منتج معين أو تقديم خدمة، ويتمثل العنصر الرئيسي في هذه الطريقة في أنها تحدد الأنشطة التي تتسبب ظهور التكاليف التي المرتبطة بها باستخدام مصادر البنك، ويشار إلى هذه الأنشطة بمسببات التكلفة، حيث تستخدم في تخصيص التكاليف للأنشطة المحددة، وينحصر هدف (ABC) في تحديد التكاليف المباشرة وغير المباشرة المرتبطة بمنتج أو خدمة معينة وجمع معلومات تمكن من تخصيص التكاليف غير المباشرة (الإدارية، التنفيذية، المالية، ... الخ) للأنشطة التي تستهلك هذه المصادر، وإذا لم يكن من الممكن تخصيص تكلفة نشاط بطريقة سهلة ومجدية اقتصادياً فإنها سوف تترك مع غيرها من تكاليف الأنشطة التي يمكن أن

تصنف على أنها لم تستخدم في إنتاج خدمة ماء، لتخصص كنفقات غير مباشرة استناداً إلى حصتها من جميع النفقات الأخرى المباشرة والمخصصة (Rajain, 1992).

وقد أدت عوامل المنافسة المتزايدة بين المؤسسات المالية، ودراسات الإدارة لرضى العملاء وتحليلات التكلفة والنوعية والوقت والتكنولوجيا وعولمة السوق وتوفر رأس المال والأسواق إلى جعل الإدارة تعمل للتركيز على زيادة رضى العملاء من خلال أن يكون لكل عميل مجموعة من الحاجات المعروفة وغير المعروفة، وهدف الإدارة المطلق هو تحسين الخدمة أو المنتج، وذلك بتحليل الأنشطة التنظيمية وربطها بالعمليات وتقييم الكلفة والنوعية وتحديد إدراك المستهلك لقيمة الخدمة المقدمة، وهذا يتطلب من الإدارة التعامل مع حاجات المستهلكين بمستويات الخدمة المناسبة وتراكيب وصفات المنتج، ولا يتحقق هذا إلا من خلال أنظمة التكاليف المبنية على الأنشطة، والتي بدورها تعطي معلومات مفصلة للإجابة عن أسئلة الكلفة والربح، وأسباب تغير الكلفة، وأساساً للموازنات المشتركة وعمليات التخطيط (ارشيد، ١٩٩٩).

وفي النشاط المصرفي يتم تحديد تكلفة الوحدة من الإنتاج المصرفي على النحو التالي (عبد ربه، ٢٠٠٠):

- أ- حصر وتحديد نصيب مراكز التكاليف المختلفة من التكاليف المباشرة.
- ب- حصر وتحديد نصيب مراكز التكاليف المختلفة من التكاليف غير المباشرة.
- ج- توزيع تكاليف المراكز العامة والمراكز المساعدة والرئيسية على الأنشطة وفقاً للأسس التي يقررها محاسب التكاليف.
- د- تحديد تكلفة الأموال.
- هـ- تحديد تكلفة الوحدة من الإنتاج المصرفي.

علاقة نظام التكاليف بالنظام المالي

يعتبر النظام التكاليف أحد الأنظمة المحاسبية للبنك، إذ يسهم بدور كبير في مجال المحاسبة المالية في استخدام الأموال واستخلاص نتيجة الأعمال وتصوير المراكز المالية والنقدية للبنك، وبهذا فهو يرتبط ارتباطاً وثيقاً بالنظام المالي، ورغم انفصالهما إلا أنهما ما زالا يلتقيان في كثير من الإجراءات والأهداف. ففي الوقت الذي تهتم محاسبة التكاليف بالتفاصيل، والنظام المالي بالاجماليات فإنهما يلتقيان في (الشماخ، ١٩٩٩):

مطابقة بيانات التكاليف مع البيانات المالية، لأن النظامين يخدمان نشاطاً واحداً.

◀ حركة التداول بين النظامين مستمرة خلال الفترة المحاسبية.

◀ ضرورة وجود كلا النظامين، ليحقق كلا منهما أهدافه بصورة سليمة.

وبالتالي يمكن القول بأن نظامي التكاليف والمالي كلاهما مكمل للآخر ولا يعتبر أي منهما بديلاً عن الآخر، مجموعة الدفاتر والمستندات التابعة لنظام التكاليف تكمل مجموعة الدفاتر المساعدة والتحليلية للحسابات المالية، ويمكن التمييز بين شكلين من أشكال العلاقة بين النظام المالي ونظام التكاليف (الشناوي، ١٩٩٨):

١- اندماج محاسبة التكاليف مع المحاسبة المالية، ويقصد بذلك وجود نظام محاسبي متكامل للبنك يجمع بين الحسابات المالية وحسابات التكاليف، حيث تسجل جميع العمليات بقبود موحدة، وهذا يحقق المزايا التالية:

- عدم وجود ضرورة لإجراء تسويات بين كلا حسابات النظامين.
- وفورات تكاليف الأعمال الكتابية والحسابية.
- إمكانية تحقيق الرقابة وتتبع النتائج بطريقة أفضل، نظراً لتكامل البيانات المعروضة، والارتباط التام بين محاسبة التكاليف والمحاسبة المالية في البنوك، وذلك لما لمحاسبة التكاليف من طابع خاص فهي لا تعنى فقط بالتكاليف، بل إنها تعنى بعناصر الإيرادات في محاولة لدراسة مدى الكفاية الاقتصادية في أداء الخدمات المصرفية ووظائف وأنشطة

البنك ، بحيث يتم إنجازها بطريقة تتيح جذب أكبر عدد من العملاء ، وتحقيق في الوقت نفسه من الإيرادات ما يساعد على تحقيق أكبر دخل ممكن .

٢-انفصال محاسبة التكاليف عن المحاسبة المالية، وهنا يتم استخدام مجموعتين مستقلتين من السجلات، ويتم التوفيق بين نتائجهما على فترات دورية ، وتعود الاختلافات بين النظامين إلى العوامل التالية:

- اقتصار تسجيل بعض العمليات في مجموعة من السجلات دون أن تسجل في مجموعة أخرى كالعمليات ذات الطابع المالي البحث في السجلات المالية دون حسابات التكاليف، وتسجيل فائدة رأس المال المحسوبة في سجلات التكاليف دون السجلات المالية.
- اختلاف المصاريف المحملة عن المصاريف الفعلية .

تخصيص التكاليف في البنوك التجارية

تعريف التخصيص:

يعرّف التخصيص بأنه: "ربط التكلفة بمركز أو مراكز التكلفة التي تعنيه ، فهو عملية تحديد ومتابعة التكاليف المترابكة والمتعلقة بأهداف التكلفة والمتمثلة بأية فعالية أو جانب معين تستدعي الحاجة للقسيام بقياس تكلفتها بشكل مباشر ومستمر مثل المنتجات أو الأقسام" (ارشيد، ١٩٩٩) .

وتظهر الحاجة إلى تخصيص التكاليف في حال وجود تكلفة مشتركة يمكن أن تعزى إلى أقسام أو منتجات متعددة حيث أن نصيب المنتج أو القسم من هذه التكاليف يمثل مشكلة محاسبية تظهر في الكثير من المؤسسات (Doost, 1997) .

ويعتبر تخصيص التكاليف الركيزة الأهم من ركائز النظام المحاسبي كونه أصبح يهتم بشريحة كبيرة من تكاليف الإنتاج، والتي بها تعالج المصاريف غير المباشرة، فقد أظهرت دراسات تحليل التكاليف أن تنوع وتعقيدات الإنتاج، فضلا عن حجمه، تتسبب في ظهور التكاليف غير المباشرة والتي ترتبط مع حجم الإنتاج وتعكس خصائص العملية الإنتاجية

(Banker, 1993) .

ولأهمية التخصيص والمتمثلة في الاستخدام الواسع لنتائجه سواء في التسعير أو بتفسيره قاعدة للبيانات والمعلومات التي تبني عليها الإدارة العديد من القرارات الاقتصادية وكأداة من أدوات التحفيز، أو بالأثار المترتبة على سلوك المديرين بناء على أساس التخصيص المعتمد تم إيجاد طرق ووسائل التخصيص المتعددة والتي تعددت بها الاجتهادات التي بنيت على المنفعة المكتسبة من التخصيص أو ربط التكاليف في مسبباتها في إطار السبب والنتيجة ، وذلك لبيان أثر هذه الطرق على المنافع المتحققة من التخصيصات (Bdnar, 997) .

طرق تخصيص التكاليف.

تكمن مشكلة توزيع تكاليف مراكز الخدمات في:

أ-تقديم مراكز الخدمات خدمات للمراكز الأخرى .

ب-عدم مرور المنتجات من خلال هذه المراكز وبالتالي يصعب معرفة مدى استفادتها من تكاليف هذه المراكز (Horngren, et al, 1997) .

لهذه الأسباب يتم تحميل تكاليف مراكز الخدمات على المراكز الإنتاجية لتضاف إلى تكاليفها وتوزع على المنتجات النهائية . وتوزع هذه التكاليف باستخدام إحدى الطرق التالية (Horngren,et al, 1997):

١-طريقة التوزيع المباشر . تقوم هذه الطريقة على توزيع تكاليف مراكز الخدمات على مراكز الإنتاج مباشرة بنسبة الخدمة المقدمة للقسم إلى إجمالي الخدمات المقدمة للأقسام الإنتاجية ، وبالتالي فإن هذه الطريقة تهمل الخدمات التي تقدمها مراكز الخدمات لبعضها البعض ، لذلك فإن النتائج التي تظهرها هذه الطريقة تكون غير دقيقة لعكس التكاليف الحقيقية للوحدات المنتجة.

٢-طريقة التوزيع التنازلي . وتقوم هذه الطريقة على ترتيب أقسام الخدمات تنازلياً على أساس النسبة المئوية للخدمات التي تقدم لأقسام الخدمات الأخرى والأقسام الإنتاجية ، حيث تبدأ بالقسم الذي يقدم أكثر نسبة من خدماته للأقسام الخدمية الأخرى ، على أن لا تخصص

لهذا القسّم أية خدمات بعد تخصيص تكاليفه ، وفي حالة تساوي الخدمات لقسمين من أقسام الخدمات ، يعتمد القسم الذي يخدم أكبر عدد من الأقسام أو القسم ذو التكلفة الأعلى. ولكن هذه الطريقة قد تؤدي إلى نتائج أقل دقة في حالة الوقوع في أخطاء ترتيب الأقسام ، كما أنها لا تقدم تفصيلاً للخدمات التي تقدمها الأقسام الخدمية لبعضها البعض.

٣- طريقة التوزيع المتبادل . وفي هذه الطريقة يتم تخصيص التكاليف للأقسام المختلفة ويعاد فتح حساب التكاليف غير المباشرة لأقسام الخدمات عدة مرات إلى أن يصل الرصيد الذي يعاد تخصيصه إلى قيمة يمكن تجاهلها ، ونجد هنا أن قيمة حساب التكاليف غير المباشرة يتناقص مع كل دوره لفتح وإقفال الحسابات.

٤- الطريقة الجبرية . وفي هذه الطريقة تعد مجموعة من المعادلات الخطية التي تبين الخدمات التي يستلمها كل قسم من الأقسام ، وبعد حل هذه المعادلات باستخدام طريقة المصفوفات نحصل على القيم المتخصصة لكل قسم من الأقسام.

٤- طريقة التوزيع الإجمالي . وفقا لهذه الطريقة يتم تجميع تكاليف الخدمات لتوزيعها مرة واحدة بشكل إجمالي على مراكز الإنتاج وذلك باستخدام أحد أسس التوزيع التي يتم اختيارها.

محددات تخصيص التكاليف:

ترتبط بعملية التخصيص العديد من المحددات التي تعمل على الحد من تطبيق

التخصيص ، و الحيلولة دون تحقيق النتائج المرجوة منها ما يلي:

١- تكاليف التخصيص: إن عملية التخصيص تحتاج إلى تكاليف مرتبطة بها . منها وجود كفاءات وخبرات ، ومصاريف قرطاسية، وغيرها من المصاريف التي قد تعمل في مجموعها كعامل سلبي أمام تطبيق التخصيص في البنوك (Doost, 1997).

٢- قياس المنفعة من التخصيص: حيث ترى الكثير من إدارات البنوك أن المنفعة المتحققة من التخصيص هي منفعة لا يمكن قياسها ، علاوة على أن فريقا يرى أنه لا فائدة منها ، حيث أن المصاريف مدفوعة ومرتبطة أصلاً (مرعي، ١٩٩٥).

٣- تصنيف التكاليف: إن تحديد التكاليف بشكل مطلق وتصنيفها من الصعوبة بمكان حيث أن كثير من المصاريف تتغير بتصنيفها تبعاً للمدة والتغيرات التقنية ، كما أن هناك بعض المصاريف قد تكون مباشرة وغير مباشرة في الوقت نفسه (نظمي، ١٩٨٨).

٤- فصل الأقسام: ليس من السهل فصل الأقسام في البنوك ، فالفصل يترتب عليه توفير مستلزمات ويترتب عليه مصاريف يمكن الاستفادة منها في كثير من الأحيان ، علاوة على الصعوبات المترتبة على الفصل والتي قد تعمل في كثير من الأوقات كعامل سلبي أمام أداء المؤسسة المالية من وجهة نظر العميل للبنك على أنه وحدة واحدة (Doost, 1997).

٥- وصف الخدمة: ليس من السهل تحديد وصف الخدمة بشكل محدد وواضح ، وتكمن الصعوبة في فصل الأقسام المختلفة ، وتغير الخدمات، وتعقدتها وتنوعها ، فالخدمة قد تتطلب أن تمر على أكثر من قسم ، وأن تحتاج إلى مساهمات متعاونة من الأقسام المختلفة (نظمي، ١٩٨٨).

٦- قياس الخدمات المتبادلة بين الأقسام: إن تنوع الخدمات التي تقدمها الأقسام وتعددتها يجعل من الصعوبة بمكان قياسها خصوصاً تلك التي تقدمها لبعضها البعض . فتكاليف الخدمات من أقسام الخدمات للأقسام الإنتاجية تكون قابلة للقياس من خلال تخصيص تكاليفها على أقسام الإنتاج . أما الخدمات التي تقدمها هذه الأقسام لبعضها البعض فإنها تعتبر عاملاً سلبياً أمام تخصيص التكاليف (بدوي، ١٩٩٥).

استخدامات تخصيص التكاليف :

تتمثل أهمية تخصيص التكاليف في الاستخدام الشامل لنتائجه سواء في التسعير، والرقابة، والسيطرة، والتحفيز ومن أهم استخدامات تخصيص التكاليف ما يلي:

١- تسعير الخدمات المصرفية: تبني البنوك سياساتها في تسعير خدماتها المقدمة للعملاء على

العوامل التالية (مطر، ١٩٨٩):

أ- القوانين واللوائح الصادرة من البنك المركزي خاصة منها ما يتعلق بأسعار الفائدة .

ب- ظروف المنافسة السائدة في سوق الصناعة المصرفية.

ج-تكلفة الخدمة المصرفية نفسها.

ولما كان العاملان الأول والثاني يقعان خارج نطاق سيطرة إدارة البنك ، فإن العامل الثالث وهو تكلفة الخدمة المصرفية يبقى وحده تحت السيطرة ليكون العامل الحاسم في تحديد قدرة البنك على احتلال مركز تنافسي قوي في سوق الخدمات المصرفية وتزداد فعالية السياسات المتبعة في تسعير الخدمات المصرفية .

وتزداد فعالية السياسات المتبعة في تسعير الخدمات المصرفية إذا ما بنيت هذه السياسات على تحليل عناصر التكلفة المستنفذة في إنتاج الخدمات حيث تتنوع أساليب تسعير الخدمات بناء على تكاليفها . وتكلفة الخدمة تتألف من عدة عناصر بعضها مباشر وبعضها غير مباشر، وبعضها ثابت، والبعض الآخر متغير . لذا فإن احتساب الكلفة لأغراض التسعير هو تجميع لعدة حقائق حول الكلفة يمكن دمجها بأساليب عديدة، للحصول على إجابات عديدة ، للوصول إلى كلفة تقديم خدمة تكون مربحة للبنك المقدم لها ، وتحقق رضا العميل بدفع السعر المقدر للبنك.

٢- محاسبة المسؤولية . وهي تصميم النظام المحاسبي بهدف تحقيق الرقابة على التكاليف بمراكز المسؤولية المختلفة ، ويتم بمقتضاه تقسيم الوحدة الاقتصادية إلى مراكز للمسؤولية بما يتلاءم مع طبيعة النشاط والهيكل التنظيمي بها ، ومساءلة رئيس كل مراكز المسؤولية المختلفة عن بنود التكاليف التي يمكن التحكم بها أو الرقابة عليها عن طريق ربط نظام التقارير والأداء المخطط والأداء الفعلي فيما يتعلق ببنود التكاليف.

وتكمن أهمية التنظيم في البنوك بسبب حساسية العمل بها ، بحيث يكون من الضروري تحديد واجبات كل شخص بوضوح تام ليكون مسؤولاً عن إنجاز جزء من العمل يحاسب عليه إذا أخطأ أو قصر في أدائه

ويتم حصر المسؤولية في البنوك من خلال تقسيم عناصر الموارد والتكاليف حسب مراكز المسؤولية، على أن يراعى التمييز بين التكاليف الخاضعة للرقابة وغير الخاضعة

للسرقابة ، لمحاسبة المسؤول فقط عن التكاليف التي تقع ضمن مسؤوليته وله سيطرة عليها (ارشيد، ١٩٩٩).

مخاطر الخدمات المصرفية (الائتمان) في البنوك التجارية:

تعريف الائتمان:

يعرف الائتمان بأنه الثقة التي يوليها البنك لعميله في إتاحتها مبلغاً معيناً من المال لاستخدامه في غرض محدد، خلال فترة معينة، ويتم سداؤه بشروط معينة مقابل عائد مادي منفق عليه (Sapp, et al, 1990).

ونظر لأن القروض تمثل الجزء الأكبر من ميزانية معظم البنوك التجارية، فإن تحقيق الكفاءة في إدارة الموجودات والمطلوبات تتطلب أن تطور البنوك من أساليب منح القروض ، ويتم ذلك التطوير في كيفية تسعير القروض بما يسمح باتخاذ قرار التسعير الفعلي ، وكيفية تقييم القروض (عبد ربه ٢٠٠٠).

وهناك ثلاثة أساليب يمكن استخدامها لاستراتيجيات تسعير القروض وهي:

أ-سعر دفاعي: أي تسعير القروض بأكثر من أسعار السوق.

ب-سعر هجومي: أي تسعير القروض بأقل من أسعار السوق.

ج-تسعير القروض بسعر السوق

والاختيار السليم لإحدى هذه الاستراتيجيات يستلزم تحليل كل من الإيراد الحدي

والتكاليف الحدية لإمكان اتخاذ قرار التسعير .

وتقوم محاسبة التكاليف بدور فعال في هذا المجال بتوفير البيانات والمعلومات عن

عناصر تكلفة الائتمان المصرفي اللازمة لتمكين الإدارة من تخطيط برامج الائتمان والقيام

بوظيفة السرقابة والتسعير بكفاءة ، ويتطلب ذلك احتساب تكلفة للمخاطر التي يتعرض لها

الائتمان المصرفي باعتبارها جزءاً من تكلفة هذا الائتمان (Lowrence, 1988).

مخاطر الائتمان المصرفي.

يعتبر الائتمان هو المصدر الرئيسي لربحية البنوك التجارية ، مما يتطلب من إدارة البنوك التجارية أن تحتفظ لنفسها بدرجة من الأمان تقيها من التعرض للأزمات الطارئة ، وتحقق لها في نفس الوقت قدرًا مقبولاً من الأرباح ، وتتمثل عناصر تحديد المخاطرة الائتمانية فيما يلي (غلاب، ١٩٩٣):

١- سمعة العميل: حيث تعتبر سمعة العميل الحسنة ونزاهته وسلوكه القديم أحد العوامل الأساسية التي تؤثر في نجاح الائتمان، بغض النظر عن حجم الائتمان ونوع الضمانات التي يوفرها العميل.

٢- المقدرة على الدفع: قدرة العميل على مباشرة أعماله وإدارتها تضمن البنك سلامة إدارة الأموال المقدمة منه في صورة قروض، من خلال تحليل وتقدير صافي الدخل أو صافي المبيعات.

٣- المركز المالي: وهي موارد المقرض المالية المملوكة له سواء أكانت مستغلة في المشروع ذاته أم يحتفظ بها خارج المشروع ، من خلال نسب تحليل المركز المالي.

٤- الظروف العامة: مدى تأثير عمل المقرض بالتقلبات الاقتصادية ، وطبيعة المنافسة السائدة في فروع النشاط وسهولة أو صعوبة دخول منتجين جدد في هذا الميدان ، ومدى توافر التسهيلات الحكومية المقدمة لتلك القطاعات وسائر الاعتبارات الاقتصادية الأخرى.

٥- الضمانات: وهي المصدر الثانوي المتاح للسداد ، ذلك أن القرض الجيد هو القرض الذي لا يحتاج إلى ضمانات من العميل ، فالضمان ليس وسيلة من وسائل الدفع لسداد القرض إلا في ظل حدوث اختلاف في ظروف السوق المتوقعة للعميل.

ومن أهم المخاطر التي يتعرض لها الائتمان في البنوك التجارية ما يلي:

١- مخاطر السياسة الائتمانية (عبد ربه، ٢٠٠٠):

وهي التي تلحق بالحالة الاقتصادية بصفة عامة وتقسم إلى:

أ- السياسة الائتمانية الخاصة - خاصة بالبنك.

ب- السياسة الائتمانية العامة - تنتهجها الدولة نحو الائتمان.

وتنتج مخاطر السياسة الائتمانية عن طريق:

أ- خطأ جزئي: كالتوسع في منح الائتمان لأحد أوجه النشاط الاقتصادي، أو

التضييق في منح الائتمان في مجال يقتضي فيه ضرورات التوسع الاقتصادي.

ب- خطأ كلي: كالتوسع في منح الائتمان عموماً، أو التضييق فيه على عكس

مقتضيات الظروف الاقتصادية.

٢- المخاطر المهنية (شحاته، ١٩٨٦):

وهي التي تترتب على العملية الائتمانية وتؤثر في البنك الذي يمنحها ومنها:

أ- مخاطر العميل: وتتمثل هذه المخاطر في:

- مخاطر التوقف النهائي عن السداد.

- مخاطر تجميد الائتمان: وهي تعني تحقق عملية ائتمانية رديئة نتيجة عدم سداد

العميل للالتزامات في تاريخ الاستحقاق ، مما يؤدي الى تراكم وتجميع المخاطر

لفترة أطول.

ب- مخاطر التحيز المصرفي: وتتمثل هذه المخاطر فيما يلي:

- تهاون وإهمال القائمين على شؤون الائتمان بالبنك في القيام بدراسة كل عملية

ائتمانية بدقة.

- التهاون في الحصول على ضمانات حقيقية تؤمن مركز البنك ، أو المبالغة في

تقدير قيمة هذه الضمانات.

- نقص مهارة القائمين بالائتمان ، مما يؤدي إلى التساهل في منح الائتمان.

ج- مخاطر النشاط: بحسب النشاط (زراعي، صناعي، تجاري، خدمات)

د- مخاطر السوق كالمنافسة والركود والتضخم.

هـ-مخاطر السرقة والاختلاس والنواطؤ: سواء بالنسبة للمقترض أو بالنسبة للمقرض.

٣-مخاطر الظروف الطارئة (غلاب، ١٩٩٣):

وهي المخاطر الناجمة عن الظروف العامة سواء كانت اقتصادية أو سياسة أو

طبيعية، وهي تتمثل فيما يلي:

أ-الظروف الاقتصادية: كالتعرض لهزات أو أزمات اقتصادية عامة مما يؤثر على نشاط

العميل ، وصدور قوانين الاستثمار أو الضرائب الجديدة بما يحقق أضرار اقتصادية للبنك

والعاملين معه ، والخطر من تغير أسعار الفائدة ، وتغير أسعار الصرف الأجنبي.

ب-الظروف السياسية: كعدم الاستقرار السياسي في صورة حروب أو أزمات داخلية مما

يؤثر على قدرات المنشآت في التوسع والنمو.

ج-الظروف الاجتماعية: كتغير القوانين في توزيع الدخل بين طبقات المجتمع.

د-الظروف الطبيعية: كالزلازل والبراكين وغيرها من العوامل الطبيعية التي قد تؤثر على

قدرات المنشأة على الاستمرار.

مقومات تحديد تكلفة الائتمان المصرفي :

تتمثل مقومات تحديد تكلفة الائتمان المصرفي فيما يلي (غلاب، ١٩٩٣):

١-تكاليف الحصول على الأموال من المصادر الخارجية ، تتمثل هذه المصادر فيما يلي:

أ - ودائع العملاء، وتتمثل التكلفة لها في أسعار الفوائد الممنوحة عليها .

ب- الاقتراض من البنك المركزي ، وتتمثل التكلفة لها في سعر الفائدة على القرض أو

سعر إعادة الخصم المعلن من البنك المركزي .

ج- الاقتراض من البنوك الأخرى، وتتمثل التكلفة لها في سعر الفائدة الممنوح لهذه البنوك .

د- الإيداعات الأخرى ، وتشمل المبالغ المقبوضة مقدما كتأمينات الكفالات والاعتمادات

المستندية وغيرها .

٢- عناصر تكلفة الائتمان، ويتم تبويب عناصر التكاليف إلى تكاليف مباشرة وتكاليف غير

مباشرة طبقاً لنظرية التكاليف الإجمالية .

- ٣- استخدام التكاليف المعيارية، فعملية تحديد تكلفة الائتمان المصرفي تتم مسبقاً قبل أن تتم عملية صرف القرض ، ومن ثم فإنها تقوم على أساس استخدام التكاليف المعيارية .
- ٤- الفترة الزمنية ، يفضل أن تكون فترة التكاليف قصيرة نسبياً لإمكان تجنب حدوث خسائر جسيمة عن طريق متابعة الأداء الفعلي ومقارنته بالمخطط ، كما تعد التكاليف عن فترة طويلة نسبياً لأغراض قياس تكلفة الائتمان المصرفي بدقة .
- ولذا يتم تحديد تكلفة الائتمان المصرفي على النحو التالي (عبد ربه ، ٢٠٠٠):
- تكلفة الوحدة من عناصر التكاليف المرتبطة بالأداء المالي لوظيفة الإيداع
- + تكلفة الوحدة من العناصر المرتبطة بالقيم المالية
- = تكلفة وحدة الإنتاج المصرفي لوظيفة الإيداع
- + تكلفة الدينار / قرض من تكاليف مراكز الإقراض
- = تكلفة وحدة الائتمان المصرفي (القروض)
- ويتم احتساب تكلفة وحدة الائتمان (القرض) بواسطة توزيع تكاليف المراكز العامة والمساعدة على المراكز الرئيسية حسب التالي:
- جميع تكاليف المراكز الرئيسية والمساعدة والعامة (لمباشرة وغير المباشرة) .
 - توزيع تكاليف المراكز العامة على مراكز التكاليف المساعدة والرئيسية .
 - توزيع تكاليف المراكز المساعدة على المراكز الرئيسية ومنها قسم الائتمان _ القروض .
 - تحديد تكلفة الدينار / القرض .
- مع مراعاة استبعاد كل من :
- ١- الاحتياطي النقدي لدى البنك المركزي .
 - ٢- ما يتم الاحتفاظ به لمواجهة طلبات السحب اليومية .
- وذلك للوصول إلى صافي الودائع المتاحة للاستخدام لتحديد تكلفة الوحدة من عناصر التكاليف لوظيفة الإيداع .

طرق تحديد أسعار الائتمان المصرفي :

تتمثل طرق تحديد أسعار الائتمان المصرفي في البنوك التجارية فيما يلي :

- ١- تحديد أسعار الخدمات بطريقة تحكمية ، وهي تعتمد على خبرة القائمين بالتسعير ومدى قدرة العملاء على تحمل أسعار الخدمات .
- ٢- تحديد أسعار الخدمات على أساس سعر السوق ، وهي تعتمد على أسعار الائتمان في البنوك التجارية الأخرى من خلال قانون العرض والطلب ، وفي ظل المنافسة في سوق الائتمان المصرفي (الشماع، ١٩٩٩) .
- ٣- تحديد أسعار الائتمان استرشادا بالتكلفة، وهي تعتمد على أساس تكلفتها مع إضافة نسبة من الأرباح، وهي تتميز بما يلي :
 - إيجاد نقطة البدء الموضوعية لتسعير الائتمان المصرفي .
 - إتاحة بدائل سعريه للخدمة الائتمانية .
 - ترشيد القرارات السعريه (عبدربه، ٢٠٠٠) .

تسعير الخدمات المصرفية

تمهيد

يتم تسعير الخدمة المصرفية لتصبح أكثر ملاءمة لقدرة الزبون، بحيث يستطيع العميل تحمل السعر المطلوب، ويقتنع به. والتسعير في العمل المصرفي لا ينصرف فقط إلى عامل التكلفة في ممارسة النشاط ، بل إنه يرتبط بعامل الإيرادات والعوائد التي يمكن الحصول عليها من ممارسة هذا النشاط . وتلعب قرارات التسعير دوراً كبيراً في استراتيجية التسويق، حيث يجب أن يوضع السعر بالعلاقة مع عناصر أخرى مثل دورة حياة السلعة، أهداف البيع والحصة من السوق . وهناك عدة أنواع من الأسعار مثل الفوائد، والعمولات، والرسوم وأسعار بعض الخدمات الأخرى (الغندور ، ١٩٨١) .

وتشكل العناصر التالية الخطوات الرئيسية في المعادلة من أجل تحقيق أكبر ربح ممكن:-

إيرادات من الفوائد المدينة + إيرادات أخرى من غير الفوائد - المصروفات المختلفة =

صافي الإيرادات قبل الضرائب (حماد، ١٩٨٦) .

تسعير الخدمات المصرفية:-

يتم اتخاذ قرارات التسعير عندما يكون من المطلوب تحديد أسعار لخدمات جديدة، أو تغيير أسعار الخدمات الحالية، وعند تسعير خدمة جديدة يجب أن يأخذ البنك ثلاثة أهداف بعين الاعتبار:-

١. جعل الخدمة مقبولة ومرغوبة من قبل الزبائن.

٢. المحافظة على قوة البنك تجاه المنافسين.

٣. خلق أرباح (Lowrence , 1988) .

٢:٥:٣ العوامل المؤثرة في قرار التسعير:

هناك العديد من العوامل التي تؤثر في قرارات تسعير الخدمات المصرفية ، يمكن تصنيفها في ثلاثة مجموعات هي:

١- تكلفة الخدمة : تقوم البنوك التجارية باحتساب تكلفة الخدمة المقدمة بواسطة احتساب

تكلفة العناصر التي دخلت في تكوين وتقديم الخدمة ، وتعتبر مدى الدقة في احتساب تلك

العناصر عن مدى قدرة الإدارة في تحديد تكلفة الخدمات المقدمة ، وتعتبر تكلفة الخدمة

المقدمة السقف الذي يتم على أساسه تحديد الحد الأدنى للسعر المطروح لتلك الخدمة .

إلا أن تحديد تكلفة الخدمات المقدمة لا يمنع من قيام بعض البنوك بطرح بعض الخدمات

بأقل من التكلفة وذلك لغايات ترغب الإدارة في تحقيقها (Lowrence,1988) .

٢- العملاء : يعتبر العملاء هم الحكم الأساسي في عملية تحديد أسعار الخدمات المصرفية،

فإذا تم طرح خدمة بأسعار غير متوقعة وغير مرضية للعملاء فإنهم سوف يحصلون عليها

من بنوك أخرى بأسعار مرضية ، أو الحصول على خدمة بديلة بأسعار أقل ، أو الحصول

على كميات أقل من نفس الخدمة ، وغالبا ما تكون عوامل السعر ، الحجم والربح متداخلة

مع بعضها ، إذ أن الكمية المباعة من الخدمات المطروحة تتأثر بقیم سعر البيع لها ، والتي

يكون العملاء على استعداد لشراؤها بكميات أكبر لو طرحت بسعر أقل .

وكنتيجة لارتفاع مستوى التكاليف الثابتة في البنوك فإن تكلفة الوحدة الواحدة من الخدمات سوف ينخفض بزيادة كمية الخدمات المباعة ، لذلك يمكن القول بأن سعر البيع يعتمد على التكلفة ، والتكلفة تعتمد على الكمية المباعة ، والكمية المباعة تعتمد على السعر المطروح .
ولكن بالرغم من صعوبة تحديد مستوى الأسعار المقبول من العملاء ، كما في السلع والمنسجات الصناعية والاستهلاكية إلا أن العملاء يلعبوا دور رئيسي في تحديد أسعار الخدمات المصرفية المختلفة (Walker,1975) .

٣- المنافسين: تقوم معظم البنوك التجارية بدراسة أسعار المنافسين عند طرح أسعار الخدمات المشابهة ومحاولة تقديمها بأسعار منافسة للحفاظ على العملاء القائمين وجذب عملاء جدد .
كما أن زيادة البيئة التنافسية تحتم على البنوك توخي الدقة في احتساب تكاليف الخدمات المقدمة ليتم تقديمها بأسعار تناسب ردود فعل المنافسين وتلبي رغبات وتوقعات العملاء ، إذ يمكن القول بأن أسعار المنافسين وحاجات العملاء وتوقعاتهم هي الأهم في عملية تحديد أسعار الخدمات المقدمة (Rajain , 1992) .

وهناك العديد من العوامل التي زادت من حدة المنافسة بين البنوك في تسعير الخدمات المصرفية وفي تشكيلة الخدمات المقدمة منها (الشماع، ١٩٩٩):

أ- تحرير العمليات المصرفية من القيود والأنظمة مما أطلق المجالات الربحية أمامها في كل مستويات هيكل أسعار الفائدة ، بالإضافة إلى تحرير البنوك من السقوف على أجور الخدمات المصرفية .

ب- الأنماط المتبادلة من الادخار والاستثمار التي فرضت ضغطاً على البنوك والمؤسسات المالية باتجاه ابتداع الأدوات الجديدة لمواجهة هبوط أو تقليص التعامل بجملة مبن الأدوات والوسائل القديمة . وقد أدى ذلك إلى احتدام المنافسة للحصول على حصة أكبر في الأسواق التقليدية، أو لدخول مجالات أعمال جديدة والبحث عن أساليب أخرى لتوظيف الفائض من السيولة لديها في سوق يمتاز بالمنافسة أيضاً .

ج- شجع التغيير التكنولوجي على ازدياد حدة المنافسة المالية والمصرفية ، بسبب القدرة الأكبر على احتساب كلفة العمليات المصرفية ، وإيصال معلومات الكلفة والسعر ، وبالتالي تضيق الهوامش والفروق بين الأدوات والعمليات المصرفية المتناظرة والمتشابهة .

٤- التغيير في سلة الخدمات المصرفية المطلوب تسعيرها .

حيث أخذت البنوك تقدم مجموعة متنوعة من حسابات المعاملات تمتد من الخدمات التقليدية للشيكات ، إلى حسابات المعاملات المتطورة ، وفي الحسابات الأخيرة تربط البنوك بين أجور الخدمات المصرفية وبين الحد الأدنى من الرصيد المطلوب الاحتفاظ به في البنوك . (Govindarajan, 1988)

طرق تسعير الخدمات المصرفية:-

توجد عدة طرق لعملية التسعير في البنوك التجارية منها ما يلي:-

١- الإطار المحاسبي لقرارات تسعير الخدمات المصرفية:

هناك أساليب عديدة لاتخاذ قرارات التسعير بالاستفادة من البيانات المحاسبية في البنوك، حيث تعالج قرارات التسعير هنا حالتين هما: تسعير الخدمات النمطية التي تقدم للعملاء ، اعتماداً من خلال العمليات اليومية، وتسعير الخدمات الاستثنائية أو الخاصة غير النمطية ويضم هذا الإطار طرق التسعير التالية:

أ- الأساليب المستندة إلى تحليل التعامل مع العميل ،

ب- فرض رسوم موحدة على حسابات الودائع:

ويقوم هذا الأسلوب على فرض رسم موحد على الحسابات التي يقل رصيدها عن حد معين أو تقع ضمن مدى معين، دون النظر إلى حركة حساب العميل وتعامله مع البنك، ويعتبر هذا الأسلوب من أقدم وأبسط طرق تسعير الخدمات المصرفية (الشماع، ١٩٩٩)

◀ تحليل ربحية العميل: وينطلق هذا الأسلوب من النظرة الشاملة لعلاقة العميل مع البنك ، وما تتيجحه هذه العلاقة من مقارنة الإيراد بالكلفة لك تصبح تلك القاعدة الأساسية في تسعير الخدمات التي تقدمها للعميل ومن ضمنها أسعار الفائدة على قروضه من البنك .

ومن المعروف أن العملاء لا يستخدمون كل الخدمات المصرفية، مما يعني أن على البنك أن يحدد كلفة كل خدمة وأن يحدد الأسعار المناسبة لها .
ويتضمن تحليل ربحية العميل العلاقة الكلية بين العميل والبنك، فهو يقوم على تحليل كل خدمة مقدمة للعميل لتحديد الربحية الكلية ، بدلا من تحديد ربحية كل خدمة على حدة (الشماع، ١٩٩٩) .

ب- تسعير الخدمات المصرفية على أساس الكلفة .

توجد عدة طرق تأخذ الكلفة بعير الاعتبار في قرارات تسعير الخدمات المصرفية، حيث تعبر التكلفة نقطة الهداية التي تنطلق منها إدارة البنك في التسعير، كما تعطي بيانات التكاليف مؤشرات للأسعار التي تطرحها البنوك المنافسة لخدماتها، وتضم هذه الطريقة أساليب التسعير التالية:

◀ التسعير على أساس الكلفة الكاملة أو الإضافة للكلفة .

وتتضمن الطريقة حساب كلفة الوحدة الواحدة من، ثم إضافة هامش الربح لها، وذلك كنسبة مئوية من التكلفة الكلية للوحدة ، للتوصل إلى السعر . وتتكون التكلفة الكلية من التكلفة الثابتة والمتغيرة معا .

وتقوم البنوك بدراسة تغطية كل التكاليف خلال الأجل الطويل لتحقيق الربح، وهذا يعني ضرورة تغطية التكاليف الثابتة للمدة المعينة، إلى جانب كل التكاليف المتغيرة

(Hutchison, 1995) . أسلوب هامش الربح .

هناك طريقتين يمكن بموجبهما شمول هامش الربح هما :

أ- أسلوب الامتصاص (Absorption Approach): وحسب هذه الطريقة يحدد هيكل التكلفة على أنه لا يشمل التكاليف الإدارية العامة بما فيها تكاليف التسويق والترويج للخدمات المصرفية، بحيث يوسع هامش الربح ليأخذ بعين الاعتبار علاوة يقدر أنها تعوض البنك عن التكاليف الإدارية العامة التي يتحملها (Lowrence, 1988).

ويستخدم في حساب هامش الربح، نسبة العائد على الاستثمار وذلك بموجب المعادلة التالية:

$$\text{نسبة العائد المطلوب على التكلفة} = \frac{\text{العائد المطلوب}}{\text{التكاليف الإدارية}} + \frac{\text{على الموجودات}}{\text{العام}} \times \text{تكلفة تقديم الوحدة} \times \text{عدد وحدات الخدمة}$$

ب- أسلوب المساهمة (Contribution Approach): يعتمد هذا الأسلوب على تقسيم التكاليف إلى تكاليف ثابتة ومتغيرة، وفي حين أن التكاليف المتغيرة تدخل في هيكل التكلفة للخدمة المصرفية المعنية، فإن التكلفة الثابتة لا تدخل فيها، وعند تحديد هامش الربح، تجري تقديرات لجعله يشمل التكاليف الثابتة، أي أنه يغطيها إلى جانب الربح الأصلي المطلوب تحقيقه، ويستخدم هذا الأسلوب نظراً لصعوبة تخصيص التكاليف الثابتة حسب الخدمات المصرفية، وإلى الوقت والمصاريف التي تحتاجها هذه العملية (الشماع، 1999).

ويستخدم في حساب هامش الربح نسبة العائد على الموجودات وذلك بموجب المعادلة التالية:

$$\text{نسبة الهامش المطلوب على التكلفة} = \frac{\text{العائد المطلوب}}{\text{التكاليف الثابتة}} + \frac{\text{على الموجودات}}{\text{العام}} \times \text{تكلفة تقديم الوحدة} \times \text{عدد وحدات الخدمة}$$

◀ التسعير على أساس التكلفة الإضافية.

يقوم هذا الأسلوب على افتراض أن التكلفة المراد إضافتها، بسبب الخدمة المضافة لسلة الخدمات المصرفية تشترك في التكاليف الثابتة مع الخدمات الأخرى، وإذا كان لدى البنك

طاقات ثابتة فائضة، أو غير مستغلة بالكامل فإن زيادة حجم الخدمات المقدمة حاليا أو إضافة خدمات جديدة، سوف لا يكلف البنك سوى التكلفة الإضافية، التي هي في الغالب تكاليف متغيرة، مرتبطة بتقديم تلك الخدمات . وهكذا تنشأ فرصة اقتصادية تتمثل بتوسيع حجم الخدمات القائمة أو تغييرها أو إضافة خدمات جديدة ، بكلفة أقل للوحدة الواحدة، بسبب عدم تحميلها بسبب تقديمها من تكاليف إضافية (Fitz, 1990) .

وهناك مجموعة من الخدمات المصرفية غير النمطية (الجديدة أو الاستثنائية) التي تواجه البنك بتحديات عديدة ، لا تفرضها ظروف تقديم الخدمات النمطية . وقد تكون هذه الخدمات من النوع الجديد الذي لم يسبق للبنك أن طرحها في السوق، أو أن تقديمها يتم في ظروف غير متكررة أو استثنائية .

ومن بين الأساسيات التسويقية في طرح الخدمات الجديدة أن يكون طرحها بشكل تجريبي في البداية ، وفي عينة من الأسواق ، أو لعينة من العملاء . والهدف من ذلك هو الحصول على بيانات إضافية ذات صلة بقرار التسعير لاحقا . وهكذا يمكن لإدارة البنك أن تقدر حدة المنافسة التي يحتمل أن تواجهها الخدمة الجديدة، والعلاقة بين السعر والحجم ، وبالتالي إسهام الخدمة الجديدة في تعزيز ربحية البنك، لو طرحت بأسعار مختلفة حسب الأحجام، وفي ضوء ذلك يمكن اختيار السعر الذي يحق أفضل عائد في ظرف التسويق المتوقع (Lowrence,1988) .

٢- الإطار الاقتصادي لقرارات تسعير الخدمات المصرفية :

أخذ المتخصصون عند تسعير الخدمات المصرفية يكيفون المفاهيم الاقتصادية في هذا المجال لخدمة عملية التسعير . ولذلك فإن أية محاولة لتسعير الخدمات المصرفية لا بد أن تخصص حيزا ملحوظا للتحليل الاقتصادي، إلى جانب العلاقة الوثيقة بين التحليل المذكور والتحليل المحاسبي اللازم لقرارات التسعير (الشماخ، ١٩٩٩) .

ويمكن التركيز في التحليل الاقتصادي على كل من التحليل الكلي للإيراد والكلفة المصرفية والتحليل الحدي لهما، ومرونة الطلب على الخدمات المصرفية (الشماخ، ١٩٩٩) .

أ- الإيراد والتكلفة الكليان في تقديم الخدمات المصرفية:

إن أفضل سعر للخدمة المصرفية في الاقتصاد الجزئي هو ذلك الذي يؤدي إلى تعظيم

الفرق بين الإيراد الكلي والمنفعة الكلية، كما يظهر في الشكل رقم (١)

١- الإيراد الكلي: لا يستطيع البنك تقديم وبيع وحدات غي محدودة من الخدمات بنفس السعر

• ولكي يستطيع البنك تسويق وحدات إضافية، فإن عليه أن يخفض سعر الوحدة

الواحدة منها لذلك فإن خط الإيراد الكلي يظهر على أنه منحنى يتزايد ولكن بنسبة زيادة

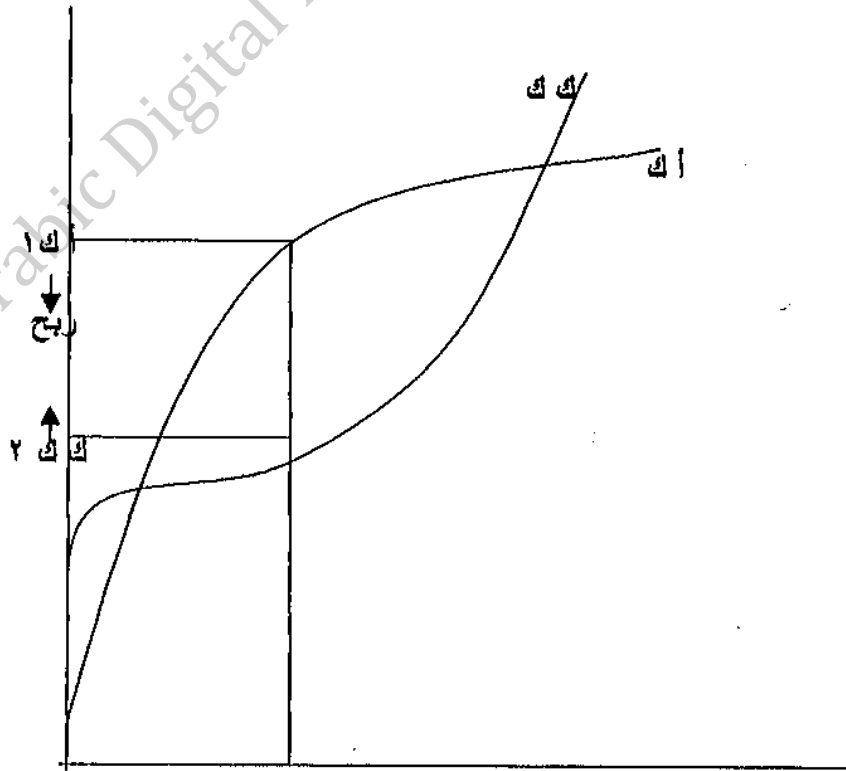
متناقصة. أي أنه نظرا للحاجة إلى تخفيض السعر لزيادة عدد وحدات الخدمات

المصرفية المقدمة، فإن نسبة تزايد الإيراد الكلي تتناقص. وكلما ازداد تخفيض سعر

الوحدة الواحدة من الخدمات، كلما تناقصت نسبة زيادة الإيراد الكلي.

الشكل رقم (١)

منحنيات الإيراد الكلي والتكلفة الكلية



خ عدد الوحدات المقدمة (المباعة)

المصدر: الشماع، ١٩٩٩

حيث ك ك : منحى التكلفة الكلية

أ ك : منحى الإيراد الكلي

خ : عدد الوحدات المباعة

٢- التكلفة الكلية : وهنا يفترض أن تكلفة تقديم الوحدة الواحدة من الخدمات المصرفية ليست ثابتة ، بل تتزايد كلما عمل البنك على زيادة عدد تلك الوحدات من موارده المتاحة، وما زالت نسبة زيادة التكلفة الكلية أقل من نسبة زيادة الإيراد الكلي، فإن البنك يستطيع زيادة ربحه الصافي عن طريق تقديم وحدات إضافية من الخدمة المصرفية المعنية .

والنقطة التي يتساوى بها الإيراد الكلي مع التكلفة الكلية، وقد أشير لها في الشكل السابق بالرمز (خ) تمثل المستوى الأمثل لعدد الوحدات المباعة من الخدمات المصرفية وبالتالي السعر الصحيح الذي يحدد به البنك تقديم هذه الخدمة للعملاء كم انه في هذه النقطة يكون الفرق بين الإيراد الكلي والتكلفة الكلية أكبر ما يمكن، فلو حاول البنك زيادة عدد الخدمات المصرفية المباعة فإن الكلفة الكلية سوف تزيد بنسبة تفوق زيادة الإيراد الكلي مما يعني أن الربح الصافي للبنك سوف ينخفض من تقديم تلك الخدمة (الشماع، ١٩٩٩) .

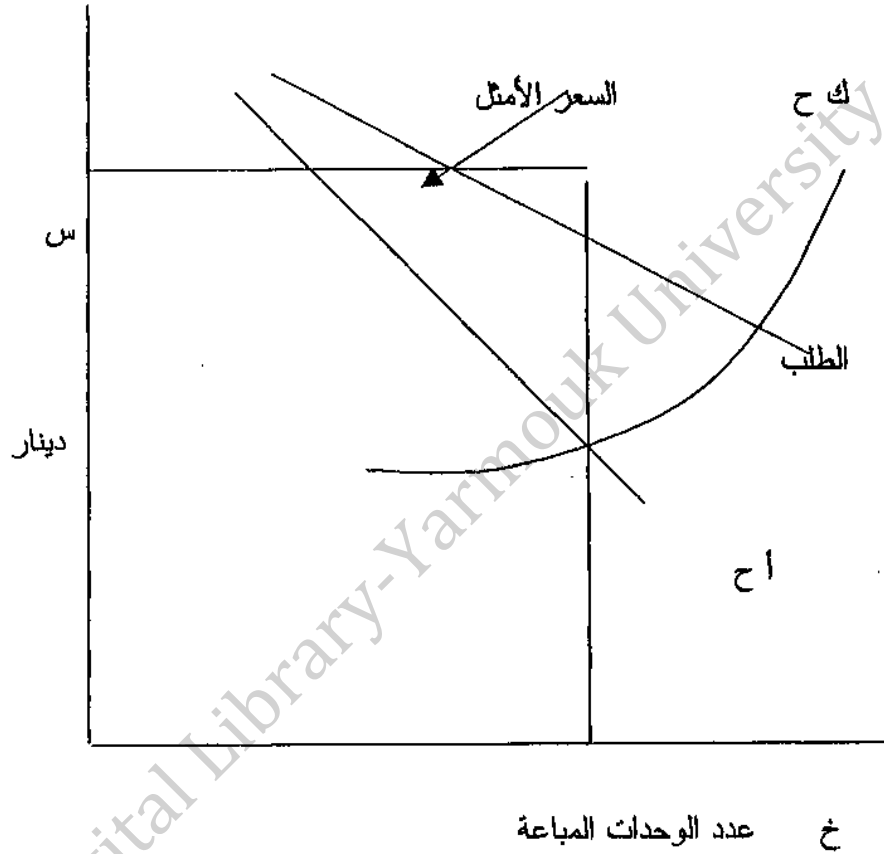
ب - الإيراد والتكلفة الحديان في تقديم الخدمات المصرفية (الشماع، ١٩٩٩):

١- الإيراد الحدي: هو الإضافة للإيراد الكلي الناشئة عن تقديم وحدة واحدة إضافية من الخدمة المصرفية المعنية .

٢- التكلفة الحدية: هي الإضافة إلى مجموع التكاليف الناشئة عن تقديم وحدة واحدة إضافية من الخدمة المصرفية المعنية . ويكون السعر الأمثل في النقطة التي يتساوى فيها الإيراد الحدي مع التكلفة الحدية كما في الشكل رقم (٢) .

الشكل رقم ٢

منحنيات الإيراد الحدي والتكلفة الحدية



المصدر : الشماع، ١٩٩٩

حيث ك ح : منحنى التكلفة الحدية

أ ح : منحنى الإيراد الحدي

خ : عدد الوحدات المباعة

والجدول التالي يبين كيفية تحديد السعر الأمتل للخدمة المصرفية من خلال الإيراد والتكلفة

الكليين، والإيراد والتكلفة الحديين

جدول رقم (٢) (افتراضي)

تحديد السعر الأمثل للخدمات المصرفية من خلال

الإيراد والتكلفة الكليين ، والإيراد والتكلفة الحديين

عدد الوحدات	سعر الوحدة	الإيراد		التكاليف		الربح الصافي
		الإيراد	التكاليف	التكاليف	الإيراد	
٥	١٠	٥٠	٦	٣٠	٥	٢٠
٦	٩	٥٤	٤	٣٤	٤	٢٠
٧	٨	٥٦	٢	٣٨	٤	١٨
٨	٧	٥٦	صفر	٤٢	٤	١٤
٩	٦	٥٤	٢-	٤٧	٥	٧
١٠	٥	٥٠	٤-	٥٣	٦	٣-

يلخص الجدول رقم (٢) العلاقات الكلية والحدية والربح الصافي، بالمبالغ :

• فنقطة الربح الأعظم هي التي يتساوى فيها الإيراد الحدي مع التكلفة الحدية، وهي بحجم

(٦) وحدات، وفي المثال أعلاه فإن الزيادة في الربح من بيع الوحدة السادسة تساوي

صفر ، ثم أن الفرق بين الإيراد الكلي والتكلفة الكلية هو على أعظمه (٢٠ دينار) عند

تقديم (٥ - ٦) من وحدات الخدمة (الشماخ، ١٩٩٩) .

ج- مرونة الطلب: يعد مفهوم المرونة السعرية للطلب أساسياً في قرارات تسعير الخدمات

المصرفية ، فهو يقيس درجة استجابة عدد الوحدات المقدمة للعملاء للتغيير في سعر

الوحدة الواحدة ، والمشكلة هنا هي تحديد درجة المرونة على أساس البيانات المتوافرة

• فبعض الخدمات تظهر وكأنها من النوع الذي يتمتع بالمرونة ، غير أن قياس درجة

المرونة ليس سهلاً (الشماخ، ١٩٩٩) .

إستراتيجيات تسعير الخدمات المصرفية :

الخدمات المصرفية على ثلاثة أنواع :

أ- الخدمة المحايدة ، وهي التي تقدم للعملاء الجدد .

ب- الخدمة البديلة، وهي الخدمة المقدمة للعملاء الحاليين الذين يبدلون توجهاتهم من

خدمة إلى أخرى .

ج- الخدمة المكملة، وهي الخدمة التي تطرح لاجتذاب عملاء جدد يتوقع منهم الحصول

على خدمات أخرى .

أ- من الاعتبارات المهمة في تسعير الخدمات البديلة هي تسعير كل خدمة بما يفضي في

النتيجة إلى زيادة الربحية الكلية للبنك ن وهذا يتطلب تطوير التسعير لمواجهة طلب

العميل على كل نوع محدد من الخدمات ، وفي الوقت نفسه زيادة ربحية البنك ، وقد

تشمل هذه الإستراتيجية على زيادة أسعار بعض الخدمات وتخفيض أسعار الخدمات

الأخرى ، فتسعير الخدمات البديلة قد يؤدي إلى تحقيق كل أو بعض الأهداف التالية:

◀ اجتذاب بعض الشرائح من العملاء الذين يمكن أن تجعلهم الإدارة مربحين للبنك ،

◀ الوصول إلى المستعملين الجدد للخدمات الذين لم يستخدموا أيا من الخدمات البديلة .

◀ تشجيع التبدل في اتجاهات العملاء نحو الخدمات ذات الكلفة التشغيلية المنخفضة .

ب- يمكن تسعير الخدمات المكملة بما يؤدي إلى زيادة الربحية أو توسيع الحجم ، فإذا

استطاعت إدارة البنك تقديم خدمة جديدة تؤدي إلى زيادة قيمة الخدمات القائمة فإن هناك

فرصة للحصول على سعر عال للخدمات الجديدة . كما قد تلجأ البنوك إلى تخفيض سعر

خدمة ما إذا توقعنا أن ذلك سيؤدي إلى زيادة الإقبال على خدمات أخرى قد يطلبها

العميل (Walker , 1975) .

وهناك عدة إستراتيجيات في تسعير الخدمات المصرفية منها :

١- إستراتيجية التسعير المرتفع:

وهي وضع سعر عال للخدمة في البداية، وهي تتناسب الخدمات الجديدة (المحايدة) للأسباب

التالية:

أ - حجم الخدمة المباعة أقل تأثراً بالسعر في البداية.

ب- استراتيجية السعر المرتفع، تجذب أفراد السوق الأقل حساسية للأسعار قبل غيرهم

من الذين يتأثرون بالأسعار.

ج- يساعد السعر المرتفع في البداية على إعطاء الخدمة الجديدة صورة الجودة

والمكانة.

د- التسعير المرتفع وسيلة لتجربة الطلب على الخدمة حيث من السهل البدء

بسعر مرتفع، ثم تخفيضه ثم رفعه.

٢- استراتيجية التسعير للاختراق:

وهي عكس الاستراتيجية السابقة، حيث يتم اللجوء إلى سعر أولى متدن كوسيلة لاستقطاب

حصة كبيرة من السوق بأسرع وقت ممكن، ويجب أن تراعى هذه السياسة واحد أو أكثر

من الظروف التالية:

أ - أن كمية الوحدات المباعة شديدة التأثر بالسعر.

ب- يمكن التوفير لدرجة كبيرة من تكاليف إنتاج الخدمة أو توزيعها إذا كان الطلب

على هذه الخدمة كبيراً.

ج- ستواجه الخدمة الجديدة منافسة حادة بعد إدخالها إلى السوق.

٣- التسعير حسب القيمة:

ويقصد بها القيمة التي يعلقها الزبون على هذه الخدمة ؟ فالفائدة ليست إلا جزء من قيمة

الخدمة، وكلما استطاع البنك إضافة مزايا محسوسة أو غير ملموسة إلى الخدمة، زادت

القيمة التي يشعر بها الزبون وزاد السعر الممكن طلبه.

وتتميز الخدمة الجيدة بربط خدمات أخرى بها، أو بزيادة منافع أخرى غير السعر عليها

(عبدربه ، ٢٠٠٠).

٤- طريقة الإضافة إلى التكلفة:

يتم بموجب هذه الطريقة تحديد تكلفة الخدمة، ثم يضاف إليها هامش ربحية معين ليؤدي إلى السعر النهائي.

والفكرة الأساسية من وراء هذه الطريقة، هي أن كل خدمة يجب أن تساهم في جزء معين من إجمالي ربحية البنك وهو قائم على افتراض أن البنك قادر على تحديد تكلفة كل خدمة بشكل دقيق.

ومن مزايا هذه الطريقة أنها تسهل عملية التسعير إذا كان هيكل التكلفة معروفاً وإذا استعملت جميع البنوك الأسلوب نفسه فإن المنافسة على الأسعار تخف قليلاً، إلا أنه يؤخذ على هذه الطريقة عدم أخذ أسعار المنافسين بعين الاعتبار، ولا سياسة السعر لدى العميل، كما أنه قد يكون هناك عدم دقة في تحديد التكاليف (walker, 1975).

٥- التسعير حسب الحجم:

يتم وضع السعر بشكل منخفض وتنافسي جداً، وذلك بهدف استقطاب أكبر عدد ممكن من الزبائن لشراء هذه الخدمة، على افتراض أن التكلفة الكلية للبنك لا تتغير بتغير حجم الخدمة، وأن اقتصاديات الحجم سوف تؤدي إلى الربحية (Hutchison, 1995).

٦- التسعير بسعر السوق:

باستخدام هذا الأسلوب يفقد البنك المبادرة في التسعير ويتركها إلى البنوك المنافسة الأخرى، حيث تضع هي الأسعار (Allen, et al, 1989).

تغير أسعار الخدمات المصرفية الحالية:

يتم تغير أسعار الخدمات الحالية للبنوك وذلك كما يلي (الغدور، ١٩٨١):

أ - تغير أسعار بناء على مبادرة البنك نفسه.

ب- التجاوب مع تغير أسعار المنافسين.

ج- التجاوب مع الأنظمة والقوانين التي تؤثر على التسعير.

التجاوب مع قرارات التسعير:

عند القيام باتخاذ قرارات التسعير، يجب على إدارة البنك أن تأخذ بعين الاعتبار مجموعة

من ردود الفعل لهذه القرارات، صادرة من مجموعات مختلفة، ولابد لخطة التسعير الجيدة

أن تأخذ ردود الفعل هذه بعين الاعتبار (Fitz , 1990):

أ - ردود فعل الزبائن.

ب- ردود فعل الموظفين.

ج- ردود فعل المنافسين.

© Arabic Digital Library-Yarmouk University

الفصل الثالث منهجية الدراسة

فهرس محتويات الفصل الثالث

الصفحة	العنوان
٥٧	مجتمع الدراسة
٥٧	وسائل جمع البيانات
٥٨	أسلوب تحليل البيانات
٥٨	خصائص مجتمع الدراسة
٥٩	عينة الدراسة
٦١	ثبات ومصداقية أداة القياس

الفصل الثالث منهجية الدراسة

يبين هذا الفصل الوسائل التي قام بها الباحث للحصول على المعلومات وطرق تحليل المعلومات للوصول إلى النتائج .

مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من مدراء وموظفي الدوائر المالية والتكاليف في البنوك التجارية الأردنية والتي يبلغ عددها (١٦) بنكا ويتفرع عنها (٤٣٠) فرعا و (١٥٣) مكتبا، ويبين الملحق رقم (٢) قائمة بأسماء البنوك التي شملتها الدراسة .

وسائل جمع البيانات:

اعتمد الباحث في الحصول على المعلومات على المصادر الأولية من خلال الأدوات التالية :

- ١- التقارير السنوية للبنوك التجارية وذلك من أجل التعرف على المؤشرات الاقتصادية للبنوك التجارية ، وقد تم الحصول عليها من سوق عمان المالي .
- ٢- تم إعداد استبانته لهذه الغاية اشتملت على ٥٨ سؤال موزعه على ستة مجالات باستخدام المدى من (١-٥) بهدف الوصول إلى أفضل تمايز بالاستجابات، بالإضافة إلى أربعة أسئلة مفتوحة تم توزيعها على مديري وموظفي الدوائر المالية والتكاليف في البنوك التجارية الأردنية .

- ٣- المقابلات الشخصية مع مديري الدوائر المالية والتكاليف في البنوك التجارية ، ورؤساء أقسامها، بهدف الوصول إلى آراء تفصيلية حول دور محاسبة التكاليف في عمليات التسعير للخدمات المقدمة ومشكلاتها والمخاطر التي تواجهها البنوك في تقديم الخدمات المختلفة .

كما تم الرجوع إلى المصادر الثانوية والمتمثلة بالرجوع إلى النشرات، والدوريات والأبحاث، والكتب المنشورة في هذا المجال .

أسلوب تحليل البيانات:

قام الباحث باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لتحليل البيانات ، وذلك للتوصل إلى دور محاسبة التكاليف في تسعير الخدمات في البنوك التجارية والعوامل التي تؤثر على اتخاذ قرار التسعير، والعوامل المحددة لاستخدام تخصيص التكاليف في البنوك، بالإضافة إلى التوصل إلى أهم المخاطر التي تواجهها البنوك التجارية في تقديم الخدمات وخاصة الائتمان ودورها في اتخاذ قرارات التسعير، حيث تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية :

التكرارات والنسب المئوية .

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية .

معامل ارتباط بيرسون .

اختبار معامل المصادقية كرونباخ الفاء، لاختبار ثبات ومصادقية الاستبيان .

خصائص مجتمع الدراسة :

الجدول التالي يبين خصائص مجتمع الدراسة من حيث راس المال والتسهيلات

والأرباح الصافية للبنوك الأردنية خلال العام ٢٠٠٠ .

جدول رقم (٣)

المؤشرات الاقتصادية للبنوك التجارية الأردنية لعام ٢٠٠٠م (القيم بالدينار الأردني)

الرقم	البنك/المؤسسة المصرفية	رأس المال	التسهيلات	الأرباح الصافية
١	البنك العربي	٨٨,٠٠٠,٠٠٠	٥,٠٨٣,٩٦١,٠٠٠	٣٥,٢٠٠,٠٠٠
٢	البنك الأهلي الأردني	٤٢,٠٠٠,٠٠٠	٥١١,٥٢٤,٥١٦	٠
٣	بنك القاهرة عمان	٢٠,٠٠٠,٠٠٠	٢٨٨,٧٩١,٤٨١	٣,٨٣٥,٨٧٧
٤	بنك الأردن	٢١,٠٠٠,٠٠٠	٢٨٩,٦٨٨,٣٢٨	٥,٠٨٥,١٧٥
٥	بنك الشرق الأوسط للاستثمار	١٥,٩٤٥,٠٩١	٢١,٠٢٨,٣٧٢	-١,٩٨٦,٥٤٦
٦	بنك الإسكان للتجارة والتمويل	١٠٠,٠٠٠,٠٠٠	٥٥٦,٦١١,٤١٨	١١,٨١٥,٤٥٨
٧	البنك الأردني الكويتي	٢٠,٠٠٠,٠٠٠	١٩١,٥٢٣,٢٢٤	٥,١٦٣,٠١٩
٨	بنك الأردن والخليج	٤٠,٠٠٠,٠٠٠	٢٠٣,٠٢٢,٦٩٧	٠
٩	بنك الاستثمار العربي الأردني	٢٠,٠٠٠,٠٠٠	٧٦,٧٢١,١٧٩	٢,٣٧٩,٩٦٤
١٠	البنك الإسلامي الأردني للتمويل والاستثمار	٣٨,٥٠٠,٠٠٠	٢٦٢,٧٩٤,٣٢١	٢,٠٧٧,٧٩٤
١١	بنك الاتحاد للتدبير والاستثمار	٢٠,٠٠٠,٠٠٠	١٠٠,٦٦٤,٩٥٩	٣١١,٨٩١
١٢	البنك الأردني للاستثمار والتمويل	٢٠,٠٠٠,٠٠٠	٨٧,٨١١,٥٥٩	١,٨٣٧,٨٨٣
١٣	بنك المؤسسة العربية المصرفية / الأردن	٢٠,٠٠٠,٠٠٠	١٠٣,٤٥٩,٦٠٥	١,٤٤١,٧٣١
١٤	بنك فيلادلفيا للاستثمار	٢٣,٥١٥,٩٧٦	٧٢,٩٤٩,٣٣٩	٠
١٥	بنك الصادرات والتمويل	٢٢,٠٠٠,٠٠٠	٩٧,٢٠٤,٧٠٣	٢,٩٤٩,٥٨٦
١٦	البنك العربي الإسلامي الدولي	٥٠,٠٠٠,٠٠٠	٣٢,٦٧٥,٨٨٢	٣,١٣٤,٧١٠

عينة الدراسة :

تكونت عينة الدراسة من موظفي الدوائر المالية والتكاليف في البنوك التجارية

الأردنية والذين تم تمثيلهم بـ (٢٠٤) موظفا وموظفة موزعين على ستة عشر بنكاً، والجدول

رقم (٤) يوضح توزيع هؤلاء الموظفين حسب البنوك :

جدول رقم (٤)
توزيع الموظفين الذين مثلوا عينة الدراسة والنسبة المئوية لهم

الرقم	اسم البنك	عدد الموظفين الذين مثلوا البنك	النسبة المئوية
١	بنك الإسكان للتجارة والتمويل	٢٢	%١٠,٨
٢	البنك العربي	١٥	%٧,٣
٣	البنك الأهلي	١١	%٥,٤
٤	بنك الأردن	١٨	%٨,٨
٥	بنك القاهرة عمان	١٦	%٧,٨
٦	البنك الأردني الكويتي	١٤	%٦,٩
٧	بنك الاستثمار العربي الأردني	١٩	%٩,٣
٨	البنك الأردني للاستثمار والتمويل	٧	%٣,٤
٩	بنك فيلادلفيا للاستثمار	٢	%١
١٠	بنك الصادرات والتمويل	٢	%١
١١	بنك المؤسسة العربية المصرفية / الأردن	١٢	%٥,٩
١٢	بنك الاتحاد للائحة والاستثمار	١٠	%٤,٩
١٣	البنك العربي الإسلامي الدولي	١٠	%٤,٩
١٤	بنك الأردن والخليج	١٥	%٧,٤
١٥	البنك الإسلامي الأردني	٢١	%١٠,٣
١٦	بنك الشرق الأوسط للاستثمار	١٠	%٤,٩
	المجموع	٢٠٤	%١٠٠

تم اختيار هذه العينة بالطريقة العشوائية الطبقية، والجدول رقم (٥) يبين توزيع أفراد

عينة الدراسة حسب المتغيرات.

جدول رقم (٥)
توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات

المتغير	المستوى	العدد	النسبة
الجنس	ذكر	١٢٧	%٥٩
	أنثى	٨٧	%٤١
المؤهل العلمي	دبلوم متوسط	٨	%٤
	بكالوريوس	١٥٩	%٧٤
	دراسات عليا	٤٧	%٢٢
الخبرة العملية	بين ٦-٣ سنوات	٥٢	%٢٤
	بين ١٠-٧ سنوات	١٠٠	%٤٧
	أكثر من ١٠ سنوات	٦٢	%٢٩
عدد العاملين في أقسام التكاليف	بين ٦-٣ عاملين	١٦٦	%٧٨
	بين ١٠-٧ عاملين	٤٨	%٢٢
التخصص	محاسبة	١٢٥	%٥٨
	إدارة	٦	%٣
	علوم مالية ومصرفية	٣٧	%١٧
	رياضيات	٦	%٣
	اقتصاد	٤٠	%١٩

ثبات ومصدقية أداة القياس :

١- تم إجراء اختبار للاستبانة قبل صياغتها وذلك للتأكد من مدى ملاءمتها لقياس أهداف الدراسة، ومن صياغة الأسئلة الواردة ومدى وضوحها بالنسبة للمستجيب، وذلك عن طريق تحكيمها من قبل أساتذة في جامعة اليرموك ومختصين بالعمل في مراكز العمل بالببنوك، حيث أبدوا ملاحظاتهم على فقرات الاستبانة، وتم دراسة الملاحظات وأخذت بعين الاعتبار لإخراج الاستبانة بصورتها النهائية.

٢- تم حساب معامل الثبات بطريقة كرونباخ ألفا لقياس درجة مصداقية الإجابات على أسئلة الاستبيان ، ويعتمد هذا المعمل على قياس مدى الثبات الداخلي لأسئلة الاستبيان لمقدرته على إعطاء نتائج متوافقة لردود المستجيبين تجاه أسئلة الاستبيان . ويمكن تفسير ألفا على أنها معامل الثبات الداخلي بين الإجابات، وستكون تتراوح قيمتها بين (١ - ٥) ، وتكون قيمتها مقبولة إذا زادت عن ٦٠%، حيث تكون مصداقية المقياس جيدة ويمكن تعميم النتائج ، بينما تعتبر ضعيفة إذا كانت قيمة ألفا أقل من ذلك . ويبين الجدول رقم (٦) قيم معاملات الثبات لمجالات الدراسة والأداة الكلية .

جدول رقم (٦)

قيم معاملات الثبات لمجالات الدراسة والأداة الكلية

الرقم	المجال	قيمة معامل الثبات
١	الأقسام المتخصصة في حساب تكاليف الخدمات	٠,٨٤
٢	العوامل الإدارية والفنية	٠,٨١
٣	دراسة الأسعار	٠,٨٦
٤	المعوقات للوصول إلى المعلومات	٠,٧٩
٥	التخصيص في معالجة التكاليف	٠,٨٥
٦	دراسة تكاليف المخاطر	٠,٨٤
	الأداة الكلية	٠,٨٧

يبين الجدول رقم (٦) أن قيم معاملات الثبات للمجالات تراوحت بين (٠,٧٩ - ٠,٨٦)،

وقد بلغ معامل الثبات للأداة الكلية (٠,٨٧) وهي معاملات ثبات مناسبة لإجراء مثل هذه الدراسة.

الفصل الرابع تحليل النتائج واختبار الفرضيات

فهرس محتويات الفصل الرابع

الصفحة	العنوان
٦٤	قاعدة قرار قبول ورفض الفرضيات
٦٤	اختبار الفرضيات
٦٤	اختبار الفرضية الأولى
٦٧	اختبار الفرضية الثانية
٧٠	اختبار الفرضية الثالثة
٧٢	اختبار الفرضية الرابعة
٧٥	اختبار الفرضية الخامسة
٧٨	اختبار الفرضية السادسة
٨١	اختبار الفرضية السابعة
٨٣	نتائج الدراسة
٨٨	التوصيات
٩٠	المراجع
٩١	المراجع العربية
٩٢	المراجع الأجنبية
٩٤	الملاحق

الفصل الرابع

تحليل النتائج واختبار الفرضيات

يبين هذا الفصل نتائج التحليل الإحصائي لفرضيات الدراسة للوصول إلى دور محاسبة التكاليف في تسعير الخدمات المصرفية في البنوك التجارية الأردنية.

قاعدة قرار قبول ورفض الفرضيات :

لاستخدام اختبار دور محاسبة التكاليف في تسعير الخدمات في البنوك التجارية الأردنية، تكون البنوك تستخدم محاسبة التكاليف في تسعير منتجاتها إذا كان المتوسط الحسابي لاستجاباتها على أسئلة المتغير التابع أكثر أو يساوي (٣) والتي تكون أقل من ذلك فإنها لا تستخدم محاسبة التكاليف .

اختبار الفرضيات :

اختبار الفرضية الأولى :

نصت الفرضية الأولى على: "تعتمد البنوك على عدة عوامل إدارية وفنية إضافة إلى تكلفة الخدمات المقدمة عند صياغة الأسعار المناسبة لها".

وللتحقق من هذه الفرضية تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد العينة لفقرات مجال العوامل التي تؤثر في تحديد تكلفة الخدمات المقدمة، كما هي مبينة في الجدول رقم (٧).

جدول رقم (٧)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد العينة حول العوامل التي تؤثر في
تحديد تكلفة الخدمات المقدمة

الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي *	نص الفقرة	لم رة
العاشرة	٠,٦٥	٢,٦٨	تستغل الإدارة العليا في مراحل قليلة ومحددة من مراحل تقديم الخدمات مما ينعكس سلبا على تحديد الأسعار المناسبة لها	
الرابعة	٠,٦٢	٣,٩٤	يتم ربط نفقات ومصاريف الخدمات المقدمة بمراكز التكاليف بالفروع عند تقديمها	
الثالثة	٠,٦٣	٤,٠٤	يتم تحميل مصاريف العاملين في الأقسام الإدارية على الفروع المقدمة للخدمات	
التاسعة	٠,٩٣	٢,٩٩	يتم تحميل نفقات العاملين في المراكز الإنتاجية على الفروع حسب عدد الخدمات المباعة	
الثانية	٠,٥٢	٤,٣١	يتم تحميل مصاريف المواد والقرطاسية على الفروع المقدمة للخدمات	
الثامنة	٠,٨٥	٣,٦٢	يتم تحميل نفقات ومصاريف الخدمات المباعة على الفروع المقدمة لها عند حدوث عملية البيع	
الأولى	٠,٥٠	٤,٥٤	يعد البنك موازنات تقديرية لجميع الأنشطة على جميع مستويات فروع وأقسام وإدارات البنك	
الخامسة	٠,٧٩	٣,٩٣	تحتسب تكلفة معيارية للخدمات الموصوفة في كل أقسام وفروع البنك	
السادسة	٠,٨٠	٣,٨٩	تحتسب التكلفة المعيارية للخدمات المقدمة وتُقارن مع التكلفة الفعلية لمختلف الخدمات المقدمة في المركز والفروع	
السابعة	١,١٠	٣,٦٣	يتم تسعير الخدمات المقدمة في البنك وفروعه في ضوء تحديد التكلفة الملائمة للخدمة	
الحادية عشرة	٠,٩٣	٢,٥٣	تتدخل الحكومة في وضع مدى محدد لأسعار الخدمات المقدمة	
	٠,٢٦	٣,٦٥	المجال ككل	

*العلامة العظمى من (٥).

يبين الجدول رقم (٧) أن الفقرة رقم (٩) والتي نصت على: "يعد البنك موازنات

تقديرية لجميع الأنشطة على جميع مستويات فروع وأقسام وإدارات البنك" قد احتلت المرتبة

الأولسى بمتوسط حسابي (٤,٥٤) وانحراف معياري (٠,٥٠)، وجاءت الفقرة رقم (٧) والتي نصت على: "يتم تحميل مصاريف المواد والقرطاسية على الفروع المقدمة للخدمات" بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي (٤,٣١) وانحراف معياري (٠,٥٢). واحتلت الفقرة رقم (١٣) المرتبة الأخيرة والتي نصت على "تتدخل الحكومة في وضع مدى محدد لأسعار الخدمات المقدمة" بمتوسط حسابي (٢,٥٣) وانحراف معياري (٠,٩٣). وبلغ المتوسط الحسابي لتقديرات أفراد عينة الدراسة على هذا المجال (٣,٦٥) وانحراف معياري (٠,٢٦).

ويبين الجدول رقم (٧) وباعتماد قاعدة قرار قبول ورفض الفرضيات أن ما نسبته (٧٣%) من البنوك التجارية الأردنية كان متوسط إجاباتها على أسئلة هذا المتغير أكثر أو يساوي (٣) مقابل (٢٧%) كان متوسط إجاباتها أقل من (٣) وبالتالي فإننا نقبل الفرضية ونستطيع القول بأن البنوك التجارية الأردنية تعتمد على العديد من العوامل الإدارية والفنية إضافة إلى تكلفة الخدمات والمنتجات المقدمة عند صياغة أسعار تقديمها .

ودلت نتائج هذا السؤال أن البنوك التجارية تعد موازنات تقديرية لجميع الأنشطة على جميع مستويات فروعها وأقسامها وإدارتها في تحديد تكلفة الخدمات التي تقدمها للعملاء، كما يستم تحميل المصاريف المختلفة على المواد مثل القرطاسية وغيرها على تكلفة الخدمات التي تقدمها .

كما أشارت نتائج هذه الفرضية أن الإدارة العليا للبنوك التجارية لا تتدخل في مراحل اتخاذ قرار التسعير للخدمات المقدمة إلا في مراحل محده ، حيث كانت ٥٣% من إجابات هذا البند إجابية ، كما أشارت النتائج أن الحكومة ممثلة بالبنك المركزي تضع حد أدنى لأسعار الخدمات المقدمة وهو ما يسمى بأسعار الخدمات لأفضل العملاء (prime rate lending) وهو السعر الذي لا يجوز للبنوك أن تتجاوزه إلا بموافقة مسبقة من البنك المركزي على أن توضع هذه الأسعار في لائحة معلنة للعملاء .

وأشارت هذه الفرضية إلى أهمية التخطيط المسبق لتكاليف الخدمات المقدمة من خلال الموازنات التقديرية واحتساب التكاليف المعيارية للخدمات المقدمة ومقارنتها مع التكاليف الفعلية للوصول إلى قرارات سليمة في مجال التسعير .

كما أشارت هذه الفرضية إلى أهم العوامل التي تؤثر في اتخاذ قرار التسعير للخدمات المصرفية المختلفة والتي تنعكس سلباً أو إيجاباً على قدرة البنك في التكيف مع هذه العوامل للوصول إلى قرار التسعير السليم لتلك الخدمات ولخصتها في العوامل التالية:

١- توقعات ورغبات العملاء بمختلف شرائحهم حول أسعار الخدمات المقدمة

ومحاولة البنك لتلبية تلك الرغبات والطموحات بما يتناسب مع تكاليف تلك

الخدمات ومستوى الربح الذي ترغب الإدارة في تحقيقه .

٢- أسعار البنوك المنافسة ومحاولة البنوك للاستمرار والبقاء من خلال طرح خدماتها

بما يتلاءم وأسعار الغير .

اختبار الفرضية الثانية:

نصت الفرضية الثانية على: "تعتمد البنوك التجارية على معلومات حسابات التكاليف في تحديد تكلفة تشغيل الأموال بالإضافة إلى دراسة الأسعار المنافسة وحاجات العملاء ورغباتهم عند صياغة أسعار الخدمات المقدمة ."

وللتحقق من هذه الفرضية تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية

لتقديرات أفراد العينة على الفقرات التي تناقش هذا المجال، حيث كانت كما هي موضحة في

الجدول رقم (٨).

جدول رقم (٨)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد العينة حول قيام البنوك التجارية بالاعتماد على معلومات التكاليف وأسعار البنوك المنافسة في تسعير الخدمات المقدمة

رقم الفقرة	نص الفقرة	المتوسط الحسابي *	الانحراف المعياري	الرتبة
١٤	تقوم البنوك بداسة مدى إقبال العملاء على الخدمات المقدمة عند تعديل وتحديد أسعار تقديمها	٣,٨٣	٠,٦٤	الخامسة
١٥	يقوم البنك بدراسة مستوى الأسعار المطروحة من البنوك المنافسة للخدمات المقدمة عند صياغة أسعار الخدمات المشابهة	٣,٩٥	٠,٧٩	الثانية
١٦	تقوم البنوك بدراسة مدى ارتباط الخدمة المقدمة بخدمات أخرى قد يطلبها العميل ومدى ربحيتها عند دراسة أسعار تقديمها	٣,٨٥	٠,٨٥	الثالثة
١٧	تقوم البنوك بدراسة ربحية العميل وحجم معاملاته لدى البنك عند صياغة أسعار تقديم الخدمة له	٣,٨٤	٠,٩١	الرابعة
١٨	تقوم البنوك بدراسة اقتراحات العملاء ورغباتهم وحاجاتهم ومحاولة تلبيتها للمحافظة عليهم وذلك بتقديم خدماتها بأسعار مناسبة من وجهة نظرهم	٤,٠٠	٠,٦٤	الأولى
	المجال ككل	٣,٩٠	٠,٤٩	

* العلامة العظمى من (٥).

يبين الجدول رقم (٨) أن الفقرة رقم (١٨) والتي نصت على: "تقوم البنوك بدراسة

اقتراحات العملاء ورغباتهم وحاجاتهم ومحاولة تلبيتها للمحافظة عليهم وذلك بتقديم خدماتها

بأسعار مناسبة من وجهة نظرهم" قد احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (٤,٠٠) وانحراف

معيارى (٠,٦٤) . أما الفقرة رقم (١٥) والتي نصت على: "يقوم البنك بدراسة مستوى

الأسعار المطروحة من البنوك المنافسة للخدمات المقدمة عند صياغة أسعار الخدمات

المشابهة" احتلت المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (٣,٩٥) وانحراف معيارى (٠,٧٩) . كما

جاءت الفقرة رقم (١٦) والتي نصت على "تقوم البنوك بداسة مدى ارتباط الخدمة المقدمة

بخدمات أخرى قد يطلبها العميل ومدى ربحيتها عند دراسة أسعار تقديمها " بالمرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (٣,٨٥) وانحراف معياري (٠,٨٥) ، وجاءت الفقرة رقم (١٤) والتي كان نصها: "تقوم البنوك بدراسة مدى إقبال العملاء على الخدمات المقدمة عند تعديل وتحديد أسعار تقديمها" في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (٣,٨٣) وانحراف معياري (٠,٦٤) . وكان المتوسط الحسابي لتقديرات أفراد العينة على هذا المجال ككل (٣,٩٠) وانحراف معياري (٠,٤٩) .

ومن بيانات الجدول رقم (٨) وباعتماد قاعة قرار قبول ورفض الفرضيات فإننا نقبل الفرضية الثانية ويمكننا التعميم بأن جميع البنوك التجارية الأردنية تقوم بدراسة أسعار الخدمات المقدمة من البنوك المنافسة والمثابفة للخدمات المقدمة منها وتقديمها ضمن أسعار لا تتعارض مع الأسعار المطروحة في السوق للمحافظة على العملاء الحاليين ومحاولة جلب عملاء مستهدفين لديها .

وأشارت نتائج هذه الفرضية إلى ان البنوك التجارية تقوم بدراسة اقتراحات العملاء ورغباتهم ومحاولة تلبية حاجاتهم للمحافظة عليهم، وذلك بتقديم خدماتها بأسعار مناسبة من وجهة نظرهم، كما تقوم البنوك بدراسة مستويات الأسعار المطروحة في السوق من قبل البنوك الأخرى المنافسة للخدمات المقدمة عند صياغة أسعار الخدمات المشابهة التي سوف تقدمها. كما أشارت نتائج هذه الفرضية أن البنوك التجارية تقوم بالمفاضلة بين عملائها من خلال التوزيع في أسعار خدماتها بينهم بما يتناسب وربحية كل عميل على حدة وذلك من خلال الصلاحيات المعطاة لكل مركز أو فرع وعملاء ذلك الفرع .

وأشارت نتائج الفرضية أن البنوك التجارية تقوم بتحديد تكلفة الخدمات المقدمة وصياغة الأسعار المناسبة لها بواسطة تحليل عناصر تكلفتها للوصول إلى السعر الملائم لها بواسطة اتباع الخطوات التالية:

- حصر وتحديد نصيب مراكز التكاليف المختلفة من العناصر المباشرة.
- حصر وتحديد نصيب مراكز التكاليف المختلفة من العناصر غير مباشرة.

- توزيع تكاليف المراكز العامة والمساعدة على المراكز الرئيسية وفقا للأسس التي يقرها محاسب التكاليف.
- تحديد تكلفة الوحدة من الإنتاج المصرفي.

اختبار الفرضية الثالثة:

نصت الفرضية الثالثة على: "إن البنوك التجارية الأردنية تستخدم التخصيص في معالجة التكاليف غير المباشرة للخدمات المقدمة".

ولاختبار هذه الفرضية تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية

لتقديرات أفراد العينة على فقرات هذا المجال، حيث كانت كما هي موضحة في الجدول رقم

(٨) .

© Arabic Digital Library-Yarmouk University

جدول رقم (٩)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد العينة حول مدى استخدام البنوك التجارية للتخصيص في معالجة التكاليف غير المباشرة للخدمات المقدمة

رقم الفقرة	نص الفقرة	المتوسط الحسابي *	الانحراف المعياري	الرتبة
٤١	من مهام وواجبات إدارات التكاليف في البنك تخصيص التكاليف غير المباشرة على الأقسام	٣,٣٥	٠,٦٣	السادسة
٤٢	يتم تصنيف التكاليف جميعها إلى تكاليف مباشرة وغير مباشرة	٣,٧٩	٠,٦٧	الأولى
٤٣	تتم عملية تخصيص التكاليف غير المباشرة في جميع أقسام وفروع البنك	٣,٤٥	٠,٨٢	الخامسة
٤٤	بحسب نصيب الخدمة من التكاليف غير المباشرة باستخدام تخصيص التكاليف	٣,٣٤	٠,٨٢	السابعة
٤٥	تعتبر نسبة التكاليف غير المباشرة إلى إجمالي تكاليف البنك مرتفعة	٣,٢٩	٠,٧١	الثامنة
٤٦	يراعي التنظيم الإداري لعمليات البنك تجانس تكاليف الأنشطة	٣,٧٢	٠,٥٥	الثالثة
٤٧	يعتبر عدم طلب الإدارة توفير بيانات ومعلومات دقيقة هو سبب عدم استخدام تخصيص التكاليف	٣,٠٦	٠,٦٩	العاشرة
٤٨	يعتمد البنك تخصيص التكاليف لرغبة الإدارة في توفير معلومات دقيقة عن تكاليف الخدمات التي يقدمها	٣,٢٤	٠,٥٦	التاسعة
٤٩	يوجد تعاون بين البنك وبقية البنوك المحلية للمساعدة وتبادل الآراء والمعلومات حول تخصيص التكاليف	٢,٤٤	٠,٦٨	الحادية عشرة
٥٠	يختلف مستوى الدقة في المعلومات المستخلصة من تخصيص التكاليف باختلاف طرق وأسس التخصيص	٣,٥٠	٠,٧٣	الرابعة
٥١	تتطلب عملية التخصيص ضرورة تصنيف عناصر التكاليف ويراعى فيه تجانس التكاليف	٣,٧٤	٠,٥٨	الثانية
	المجال ككل	٣,٣٦	٠,٣٠	

* العلامة العظمى من (٥).

يبين الجدول رقم (٩) أن الفقرة رقم (٤٢) والتي نصت على: "يتم تصنيف التكاليف

جميعها إلى تكاليف مباشرة وتكاليف غير مباشرة قد احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي

(٣,٧٩) وانحراف معياري (٠,٦٧)، وجاءت الفقرة رقم (٥١) بالمرتبة الثانية حيث نصت على: "تتطلب عملية التخصيص ضرورة تصنيف عناصر التكاليف ويراعى فيه تجانس التكاليف" بمتوسط حسابي (٣,٧٤) وانحراف معياري (٠,٥٨). أما الفقرة رقم (٤٩) والتي نصت على: "يوجد تعاون بين البنك وبقية البنوك المحلية للمساعدة وتبادل الآراء والمعلومات حول تخصيص التكاليف" بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (٢,٤٤) وانحراف معياري (٠,٦٨). وقد بلغ المتوسط الحسابي لتقديرات أفراد العينة على هذا المجال (٣,٣٦) بانحراف معياري (٠,٣٠).

ويبين الجدول رقم (٩) أن ما نسبته (٩٢%) من البنوك التجارية الأردنية تستخدم التخصيص في معالجة التكاليف غير المباشرة، مقابل (٨%) من البنوك الأردنية لا تستخدم التخصيص، وبالتالي فإننا نقبل الفرضية ويمكننا القول بأن البنوك التجارية الأردنية تستخدم التخصيص في معالجة التكاليف غير المباشرة، إلا أنه لا يوجد تعاون بين البنوك التجارية الأردنية حول تبادل الآراء في كيفية تطبيقات واستخدامات تخصيص التكاليف.

وأوضحت نتائج هذه الفرضية أن أهم العوامل المؤثرة في صياغة قرارات تسعير الخدمات في البنوك التجارية تصنيف التكاليف، إذ يتم تصنيف جميع التكاليف في البنوك الى تكاليف مباشرة وتكاليف غير مباشرة.

اختبار الفرضية الرابعة :

نص الفرضية الرابعة على : 'يواجه النظام المحاسبي في البنوك التجارية الأردنية عدة معوقات تمنع من وصول المعلومات الملائمة والدقيقة لمتخذي قرار التسعير " .
للتحقق من هذه الفرضية تم احتساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد العينة ل فقرات مجال الصعوبات والعوائق التي تحول دون تحديد تكلفة الخدمات المقدمة من البنوك التجارية ، والجدول رقم (١٠) يبين ذلك .

جدول رقم (١٠)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد العينة حول الصعوبات والعوائق التي تحول دون تحديد تكلفة الخدمات المقدمة من قبل البنوك التجارية

الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي*	نص الفقرة	رقم الفقرة
الثامنة	١,٠٣	٢,٨٢	تعاني إدارات التكاليف من ضعف قنوات الاتصال مع الإدارة العليا مما يؤثر سلباً على إيصال المعلومات الملائمة وبالوقت المناسب لمتخذي قرار التسعير	٣٠
السابعة	٠,٨٨	٢,٩٣	تعاني أقسام التكاليف من نقص المؤهلات العلمية والخبرات العملية للقيام بكامل واجباتها وتزويد متخذي القرار بالمعلومات الملائمة	٣١
الخامسة	٠,٩٨	٣,٣٥	تعتبر صعوبة فصل الخدمات بين الأقسام الإنتاجية عائقاً أمام اتخاذ قرار تسعير مناسب للخدمات المشتركة	٣٢
الثانية	٠,٦١	٣,٨٨	تعتبر صعوبة تصنيف تكاليف بعض الخدمات عائقاً أمام اتخاذ قرار تسعير مناسب لها	٣٣
الأولى	٠,٥٠	٢,٩٩	يعتبر عدم وضوح المعلومات الواردة من الأقسام والفروع سبباً في اتخاذ قرار تسعير غير مناسب للخدمات المقدمة	٣٤
الرابعة	٠,٧٤	٢,٤٧	تعاني إدارات التكاليف من صعوبة توفير معلومات واضحة ومفصلة لتكاليف الخدمات المقدمة من الفروع مما يؤثر على تحديد أسعار مناسبة لها	٣٥
التاسعة	٠,٧٠	٢,٧٠	يعتبر عدم تفويض الصلاحيات والمسؤوليات لمديري الأقسام الإنتاجية سبباً في عدم إيصال معلومات ملائمة لمتخذي قرار التسعير	٣٦
الثالثة	٠,٩١	٣,٥٦	إن عدم تخصيص التكاليف في البنك يقف عائقاً أمام إيصال معلومات ملائمة لمتخذي قرار التسعير	٣٧
العاشرة	٠,٨٦	٢,٦٥	تعاني الأقسام والفروع من عدم أخذ الإدارة بالاعتراحات المقدمة منها مما يؤثر سلباً على أسعار تقديمها	٣٨
الحادية عشرة	٠,٩٧	٢,٦٢	يعتبر عدم استقلالية إدارات التكاليف وعدم تبعيتها المباشرة للإدارة العليا عائقاً أمام إيصال المعلومات المناسبة لمتخذي قرار التسعير	٣٩
السادسة	١,٠٦	٣,٢٤	إن عدم ربط التكاليف المعيارية بالتكاليف الفعلية وعدم محاسبة المسؤولين عن الانحرافات سبباً في ضعف إيصال المعلومات الملائمة لمتخذي قرار التسعير	٤٠
	٠,٥٥	٣,٢٠	المجال ككل	

العلامة العظمى من (٥) ٠

يبين الجدول رقم (١٠) أن الفقرة رقم (٣٤) والتي نصت على : " يعتبر عدم وضوح المعلومات الواردة من الأقسام والفروع سببا في اتخاذ قرار تسعير غير مناسب للخدمات المقدمة " احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (٣,٩٩) وانحراف معياري (٠,٥٠) وجاءت الفقرة رقم (٣٣) والتي نصت على : " تعتبر صعوبة تصنيف تكاليف بعض الخدمات عائقا أمام اتخاذ قرار تسعير مناسب لها " بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي (٣,٨٨) وانحراف معياري (٠,٦١) . أما الفقرة رقم (٣٩) والتي كان نصها : " يعتبر عدم استقلالية إدارة التكاليف وعدم تبعيتها المباشرة للإدارة العليا عائقا أمام إيصال المعلومات الدقيقة والمناسبة لمتخذي قرار التسعير " احتلت المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (٢,٦٢) وانحراف معياري (٠,٩٧) . وقد بلغ المتوسط الحسابي لتقديرات أفراد العينة على هذا المجال ككل (٣,٢٠) بانحراف معياري (٠,٥٥) .

ويبين الجدول رقم (١٠) وباعتماد قاعدة قرار قبول ورفض الفرضيات نجد أن ما نسبته ٦٤% من البنوك التجارية الأردنية كان متوسط إجاباتها على أسئلة هذا المتغير أكثر أو يساوي (٣) مقابل (٣٦%) كان لها متوسط أقل من (٣) . وبالتالي فإننا نقبل الفرضية الرابعة ويمكننا القول أن البنوك التجارية الأردنية تواجه صعوبات وعوائق في عملية تسعير الخدمات والمنتجات المقدمة إذ أن عملية التسعير لديها تواجه بصعوبات وعوائق لتحديد السعر الملائم في ضوء البيانات المقدمة لمتخذي القرار .

وأشارت الدراسة إلى أهم العوائق التي تحد من إيصال المعلومات الدقيقة لمتخذي قرار التسعير في البنوك التجارية وأجازتها في النقاط التالية :

١- المركزية في اتخاذ قرارات التسعير وضعف إشراك الفروع بعملية التسعير للخدمات

المختلفة .

٢- عدم ربط التكاليف المعيارية بالتكاليف الفعلية ومحاسبة المسؤولين عن الفروقات مما

يتسبب في اتخاذ قرار تسعير خاطئ للخدمة أو يؤدي إلى طرح خدمة غير مربحة .

٣- صعوبة تصنيف التكاليف إلى مباشرة أو غير مباشرة تعتبر من إحدى المحددات لإيصال المعلومات الملائمة لمتخذي قرار التسعير .

٤- تداخل المهام والواجبات والمسؤوليات بسبب صعوبة فصل الأقسام الإنتاجية .

٥- ضعف قنوات الاتصال بين الإدارة والفروع وصعوبة الوصول بسهولة إلى الإدارة العليا ومتخذي قرار التسعير وعدم وجود نظام متابعة فعال بين الإدارة والفروع تعتبر عائقا يقف أمام إيصال المعلومات في الوقت المناسب لاتخاذ القرار السليم .

اختبار الفرضية الخامسة :

نصت الفرضية الخامسة على: "تقوم البنوك التجارية بدراسة تكاليف مخاطر تقديم الخدمات وتحليل أثرها على كافة أنشطة البنك بالشكل الذي يمكن الإدارة من صياغة أسعار مناسبة لهذه الخدمات".

وللتحقق من هذه الفرضية تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد العينة على فقرات هذا المجال، والجدول رقم (١١) يبين ذلك.

جدول رقم (١١)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد العينة حول قيام البنوك التجارية بدراسة تكاليف مخاطر تقديم الخدمات وتحليل أثرها عند صياغة أسعار تقديمها

رقم الفقرة	نص الفقرة	المتوسط الحسابي *	الانحراف المعياري	الرتبة
٥٢	شهدت السنوات الأخيرة زيادة في حجم مخاطر تقديم الخدمات لمصرفيه	٣,٨٣	٠,٦٩	الرابعة
٥٣	زاد حجم عمل البنوك الأجنبية في السوق ومنافستها للبنوك المحلية من مخاطر تقديم الخدمات المختلفة	٢,٩٨	٠,٩٩	السابعة
٥٤	تعتبر زيادة عدد البنوك العاملة في الأردن سبباً في ارتفاع مخاطر تقديم الخدمات المصرفية	٤,١٢	٠,٧٨	الأولى
٥٥	يتم احتساب تكاليف لمخاطر الخدمات المقدمة وتتم دراستها عند صياغة أسعار تقديمها	٣,٨٢	٠,٦٠	الخامسة
٥٦	تعتبر زيادة حجم الودائع ونقص الفرص الاستثمارية لتشغيل الأموال سبباً في ارتفاع مخاطر الخدمات المقدمة	٣,٨٧	٠,٥٨	الثالثة
٥٧	تعتبر تكلفة مخاطر تقديم الخدمات المصرفية أحد العناصر الأساسية عند وضع تكاليف معيارية لها	٣,٨١	٠,٥١	السادسة
٥٨	تعتبر التركزات في تقديم الخدمات المصرفية وخاصة الائتمان أحد أهم المخاطر التي يتعرض لها البنك	٤,٠٠	٠,٥٥	الثانية
	المجال ككل	٣,٧٧	٠,٣٧	

* العلامة العظمى من (٥).

يوضح الجدول رقم (١١) أن الفقرة رقم (٥٤) والتي نصت على: "تعتبر زيادة عدد البنوك العاملة في الأردن سبباً في ارتفاع مخاطر تقديم الخدمات المصرفية" قد احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (٤,١٢) وانحراف معياري (٠,٧٨) وجاءت الفقرة رقم (٥٨) والتي نصت على: "تعتبر التركزات في تقديم الخدمات المصرفية وخاصة المصرفية أحد أهم المخاطر التي يتعرض لها البنك" في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (٤,٠٠) وانحراف

معياري (٠,٥٥). كما احتلت الفقرة رقم (٥٦) التي تنص على "تعتبر زيادة حجم الودائع ونقص الفرص الاستثمارية لتشغيل الأموال سببا في ارتفاع مخاطر الخدمات المقدمة" المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (٣,٨٧) وانحراف معياري (٠,٥٨) ، أما الفقرة رقم (٥٣) والتي نصت على: "زاد حجم البنوك الأجنبية في السوق ومنافستها للبنوك المحلية من مخاطر تقديم الخدمات المختلفة" فقد احتلت المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (٢,٩٨) وانحراف معياري (٠,٩٩). وقد بلغ متوسط تقديرات أفراد العينة على هذا المجال ككل (٣,٧٧) وانحراف معياري (٠,٣٧).

ويبين الجدول رقم (١١) أن ما نسبته (٨٦%) من البنوك التجارية الأردنية تقوم بدراسة تكاليف مخاطر تقديم الخدمات المقدمة وتحليل أثرها عند صياغة أسعار تقديمها مقابل (١٤%) ، البنوك التجارية الأردنية لا تقوم بدراسة تكاليف المخاطر للخدمات المقدمة، وبالتالي فإننا نقبل الفرضية الخامسة ويمكننا القول أن البنوك التجارية الأردنية تقوم بدراسة مخاطر الخدمات والمنتجات المصرفية المقدمة وتحليل أثرها على كافة أنشطة البنك بالشكل الذي يمكن الإدارة من صياغة أسعار تقديمها .

وأشارت نتائج هذه الفرضية إلى أن زيادة البنوك العاملة في الأردن سببا رئيسيا في زيادة مخاطر تقديم الخدمات المصرفية، حيث تزداد المنافسة بين البنوك وتتضمن هذه المنافسة منافسة في جودة الخدمات المقدمة وأسعارها المنافسة التي من شأنها وضع البنك في موقف يتطلب منه المنافسة في هذين الاتجاهين، كلاهما يؤدي إلى زيادة التكاليف وبالتالي المخاطرة والتي تتطلب من البنك القيام بدراستها بشكل فاحص لتقرير وصياغة أسعار مناسبة لتلك الخدمات. كما أشارت الدراسة إلى عناصر المخاطرة التي تقوم البنوك بتحديدتها عند تقديم الخدمات والمنتجات المختلفة وهي :

١- سمعة العميل: وذلك من خلال سجله التراكمي ومعاملاته السابقة مع البنك والبنوك الأخرى ، ومدى التزامه ونزاهته وسلوكه في تسديد الائتمان الممنوح له بغض النظر عن حجم الائتمان ونوع الضمانات التي يقدمها للبنك.

٢- المركز المالي للعميل ومقدرته على السداد: من خلال دراسة الموارد المالية للعميل وتحليل قائمة المركز المالي لنشاطه وحجم التدفقات النقدية لها، إذ تعتبر هذه العوامل مهمة في تقليل المخاطر التي قد يتعرض لها البنك .

٣- الضمانات التي يقدمها العميل .

كما بينت نتائج هذه الفرضية أهمية عنصر التركيزات الائتمانية والتي هي عبارة عن التوسع في تقديم الخدمات وخاصة الائتمان لعميل واحد حيث أنه كلما زادت حصة العميل الواحد في المحفظة الائتمانية للبنك كلما ارتفع مقدار المخاطرة التي تواجهها البنوك مقابل ذلك الائتمان ، نتيجة للمخاطر المختلفة التي قد تواجه ذلك العميل والتي ستعكس على مدى قدرته في الوفاء بالتزاماته تجاه البنك .

وأشارت لنتائج هذه الفرضية أن البنوك التجارية الأردنية تلجأ إلى عدة أساليب في تحديد أسعار الائتمان المصرفي آخذة بعين الاعتبار عنصر المخاطرة ومن هذه الطرق :

١- تحديد أسعار لائتمان استرشادا بالتكلفة، مضافا إليها نسبة من الأرباح لتغطية

مخاطر عدم التسديد ، أو مخاطر التضخم خلال فترة حياة القرض .

٢- تسعير الخدمات المصرفية بسعر السوق استنادا إلى قانون العرض والطلب ، مع

تعويم سعر الفائدة خلال فترة حياة القرض ضمن فترات زمنية معينة .

اختبار الفرضية السادسة :

نصت الفرضية السادسة على: "يتوفر لدى البنوك التجارية الأردنية أقسام متخصصة

لاحساب تكاليف الخدمات المقدمة ومتابعة التغيير في تكاليف تقديمها لتزويد الإدارة بتقارير

عن التكاليف الفعلية لهذه الخدمات".

وللتحقق من هذه الفرضية، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية

لتقديرات أفراد العينة على فقرات هذا المجال حيث كانت كما هي موضحة في الجدول رقم

(١٢).

جدول رقم (١٢)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة حول مدى وجود أقسام مستقلة لمحاسبة التكاليف في البنوك التجارية الأردنية

رقم الفقرة	نص الفقرة	المتوسط الحسابي *	الانحراف المعياري	الرتبة
١	يتم تطبيق محاسبة التكاليف في البنك	٤,٠٩	٠,٦٤	الثالثة
٢	توجد سجلات ودفاتر خاصة بمحاسبة التكاليف	٤,٠٧	٠,٦٧	الخامسة
١٩	يتوفر لدى البنك أقسام متخصصة لاحتساب تكاليف الخدمات المقدمة	٣,٨٧	٠,٦١	السابعة
٢٠	يتم تقسيم البنك إلى عدة مراكز للتكاليف	٤,٣١	٠,٥٧	الأولى
٢١	تتبع إدارات وأقسام التكاليف للإدارة العليا	٤,٢٧	٠,٦٩	الثانية
٢٢	تشارك إدارات التكاليف وأقسامها في تسعير الخدمات المقدمة	٤,٠٨	٠,٤٧	الرابعة
٢٣	تتسم قنوات الاتصال ما بين إدارات التكاليف والأقسام الإنتاجية والفروع بالسهولة والسرعة	٣,٥٧	٠,٩٦	العاشر
٢٤	يتم تزويد إدارات التكاليف بمقترحات من الأقسام والفروع لوضع تكاليف معيارية للخدمات المقدمة	٣,٩٠	٠,٧٧	السادسة
٢٥	يتم تزويد إدارات التكاليف بتفسيرات لكافة الأرقام الواردة في الاقتراحات المذكورة في البند أعلاه	٣,٥٩	٠,٧٢	التاسعة
٢٦	يتم الاعتماد على تلك الاقتراحات الواردة في البند ٢٥ عند وضع تكاليف معيارية للخدمات المقدمة	٣,٢٧	٠,٧٤	الثالثة عشر
٢٧	تلعب إدارات التكاليف دور فعال في تحديد مسؤوليات ومهام إدارات وأقسام البنك المختلفة	٣,٣٥	٠,٨٧	الثانية عشر
٢٨	من مهام وواجبات إدارات التكاليف الرقابة على التكاليف غير المباشرة	٣,٤٨	٠,٩٢	الحادية عشر
	المجال ككل	٣,٨٢	٠,٤٥	
	معامل الارتباط			

* العلامة العظمى من (٥).

يبين الجدول رقم (١٢) أن الفقرة رقم (٢٠) والتي نصت على: "يتم تقسيم البنك إلى عدة مراكز للتكاليف" قد احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (٤,٣١) وانحراف معياري (١٠,٥٧). أما الفقرة رقم (٢١) والتي نصت على: "تتبع إدارات وأقسام التكاليف للإدارة العليا". فقد احتلت المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (٤,٢٧) وانحراف معياري (١٠,٦٩) ، كما جاءت الفقرة رقم (١) والتي تنص على " يتم تطبيق محاسبة التكاليف في البنوك " بالمرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (٤,٠٩) وانحراف معياري (١٠,٦٧) ، وأما الفقرة رقم (٢٦) والتي نصت على: "يتم الاعتماد على الاقتراحات الواردة في البند (٢٥) عند وضع تكاليف معيارية للخدمات المقدمة". فقد احتلت المرتبة الأخيرة متوسط حسابي (٣,٢٧) وانحراف معياري (١٠,٧٤) وقد كان متوسط تقديرات أفراد العينة لهذا المجال ككل (٣,٨٢) وانحراف معياري (١٠,٤٥) .

ويبين الجدول رقم (١٢) وبعتماد قاعدة القرار للفرضية الأولى فإننا نقبل الفرضية السادسة ويمكننا القول بأن جميع البنوك التجارية الأردنية لديها أقسام متخصصة لاحتساب تكاليف الخدمات المقدمة، وتقوم هذه الأقسام بمتابعة التغيرات في تكاليف تقديمها وتقديم تقارير دورية وغير دورية للإدارة العليا لتقديمها ضمن أسعار مقبولة وغير متعارضة مع أسعار الخدمات لدى البنوك المنافسة .

وبينت نتائج هذه الفرضية أن البنوك التجارية تقوم بتقسيم البنك التجاري إلى عدة مراكز للتكاليف للقيام بعملية حساب التكاليف لكل مركز على حدة ودراسة نسبة التكاليف لكل مركز من مراكز تلك التكاليف، كما تقوم البنوك باحتساب تكلفة تشغيل الأموال لديها من قبل أقسام وإدارات متخصصة تتبع للإدارة العليا - في ضوء حجم الأموال المستغلة في الاستثمارات المختلفة إضافة إلى التزامات البنك مقابل التسهيلات غير المباشرة التي تمنح للعملاء والتي تتمثل في الكفالات الصادرة والاعتمادات المستندية وبوالص التحصيل ، والبطاقات البلاستيكية بمختلف أنواعها ، ودراسة حجم التغيرات في أسعار هذه الخدمات في

السوق بشكل مستمر للوصول إلى التكلفة الحقيقية للأموال المتاحة لديها والتي تمكنها من الوصول إلى قرار تسعير مناسب لمختلف الخدمات المقدمة .
كما بينت نتائج الدراسة انه يتم تزويد إدارات التكاليف بمقترحات من الأقسام والفروع حول تكاليف الخدمات المقدمة ودراسة ربحية العميل وخاصة العملاء الممتازين إلا انه لا يتم غالباً الأخذ بهذه الاقتراحات .

اختبار الفرضية السابعة :

تنص الفرضية السابعة على: " توجد علاقة بين خصائص البنوك التجارية من حيث رأس المال ، وحجم التسهيلات ، والأرباح وبين مستوى أسعار الخدمات المقدمة " ،
وللتحقق من هذه الفرضية تم دراسة العلاقة بين مستوى الأسعار المطروحة من قبل البنوك التجارية والمؤشرات الاقتصادية (رأس المال، التسهيلات ، الأرباح الصافية).
حيث تم حساب المؤشرات الاقتصادية للبنوك التجارية الأردنية لعام ٢٠٠٠ م ، وكانت كما هي موضحة في الجدول رقم (٣).

كما تم حساب معاملات الارتباط بين مستويات الأسعار والمؤشرات الاقتصادية (رأس المال، التسهيلات، الأرباح الصافية) ومستويات الدلالة الإحصائية لها، حيث كانت كما هي موضحة في الجدول رقم (١٣) .

جدول رقم (١٣)

قيم معاملات الارتباط ومستويات الدلالة الإحصائية بين مستويات الأسعار والمؤشرات الاقتصادية

الرقم	المؤشر الاقتصادي	قيمة معامل الارتباط	مستوى الدلالة الإحصائية
١.	رأس المال	٠,٠٥٢	٠,٨٣٦
٢.	التسهيلات	-٠,٠٠٣	٠,٩٨٩
٥.	الأرباح	٠,٠٤٩	٠,٨٤٦

يبين الجدول رقم (١٣) أن لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستويات الأسعار والمؤشرات الاقتصادية للبنوك التجارية العاملة في الأردن لان عملية التسعير لا تخضع

للمؤشرات الاقتصادية للبنك، ولا تؤثر تلك المؤشرات على عملية التسعير، حيث ان عملية التسعير تتم وفق شروط ومعايير غير المعايير والمؤشرات الاقتصادية للبنك مثل عناصر التكلفة المباشرة والتي تشمل المطبوعات المستخدمة والقرطاسية وغيرها من التكاليف غير المباشرة مثل الإيجارات والأثاث والمكاتب والرواتب والضرائب وغيرها، وبالتالي فننا نرفض الفرضية السابعة.

بالإضافة إلى ذلك فان هناك مجموعة من المعايير التي تؤثر على عملية تحديد الأسعار مثل: القوانين واللوائح الصادرة من البنك، ظروف المنافسة السائدة في السوق المصرفية، تكلفة الخدمة المصرفية نفسها. ويبين الملحق رقم (٦) مقارنة لأسعار بعض الخدمات المصرفية بين البنوك التجارية.

نتائج الدراسة :

خلصت الدراسة إلى النتائج التالية:

١ - أن ما نسبته (٧٣%) من البنوك التجارية الأردنية تعتمد على عدة عوامل في تسعير الخدمات والمنتجات التي تقدمها ، منها ارتفاع المنافسة على الخدمات المقدمة في الكم والنوع، وحاجات العملاء ورغباتهم، وتكلفة الخدمة المقدمة الأمر الذي يتطلب من البنك التأكد من كفاءة استغلال واستثمار الأموال المتاحة من خلال التسعير السليم للخدمات المقدمة .
واتفقت هذه الدراسة مع دراسة (نظمي، ١٩٨٨) في العوامل التي يتم دراستها عند صياغة قرار التسعير ومنها مقدار المنافسة السائدة في السوق .

كما اتفقت هذه الدراسة مع نتائج دراسة (الغندور، ١٩٨١) في العوامل المحددة لقرار تسعير الخدمات المصرفية ومنها تكلفة الخدمة والمدى الزمني بالنسبة للقروض ، حيث تتأثر تكلفة التمويل بالزيادة في حالة المدى الطويل للقروض مما ينعكس سلبا على أسعار تلك الخدمة .

كما اتفقت هذه الدراسة مع نتائج دراسة (Govendarjan and Anthony, 1988) في بيان أهمية معلومات التكاليف والسوق ودورها في تحديد أسعار الخدمات المقدمة ، وأن معظم قرارات التسعير يتم اتخاذها استنادا إلى معلومات السوق والتكلفة . كما اتفقت مع نتائج دراسة (الضحيان، ٢٠٠٢) في بيان أهمية التسعير المبني على أساس حساب التكلفة الملائمة للخدمة ، مع وضع هامش ربح مقبول استنادا إلى أسس ومعايير محددة ، ولكنها اختلفت معها كفاءة احتساب الفائدة على القروض ، إذ أن غالبية البنوك الأردنية تستند إلى السعر الفعلي (Effective Rate) فسي احتساب الفوائد على القروض باستثناء بعض الخدمات المحددة التي تتعامل بها على أساس ال (Flat Rate) .

٢ - بينت الدراسة أن البنوك الأردنية تقوم بدراسة أسعار الخدمات المشابهة لدى البنوك المنافسة ودراسة اقتراحات العملاء ورغباتهم ومحاولة تلبيتها للمحافظة عليهم ، واتفقت هذه الدراسة مع نتائج دراسة (Hutchison , 1995) فيما يتعلق بالتركيز على صغار المودعين

والحسابات التي لا تتقاضى فوائد والتي تعتبر ركيزة هامة في تلبية حاجات ورغبات كبار العملاء المربحين من حيث تلبية رغباتهم وتوقعاتهم في أسعار الخدمات المقدمة من حيث إعطائهم أسعار تفضيلية وتشجيعية للمحافظة عليهم من خلال الصلاحيات المعطاة للمراكز والفروع المختلفة .

٣ - أظهرت نتائج الدراسة أن ٩٢% من البنوك الأردنية تستخدم التخصيص في معالجة التكاليف غير المباشرة واتفقت هذه الدراسة مع دراسة (ارشيد، ١٩٩٩) بأن نظام التكاليف في البنوك الأردنية يجمع ما بين نظام الأوامر والمراحل معا (طريقة تكاليف المجموعة) وتمتاز البنوك الأردنية باستخدامها للتخصيص على مستوى القسم والفرع فقط، مما يترتب عليه أن تكون التكاليف المحسوبة فيها شيء من التقدير بدلا من أن يكون التخصيص وفقا لأسس علمية سليمة على مستوى المنتج أو الخدمة مما ينعكس سلبا على استخداماته في مجال تسعير الخدمة بشكل دقيق .

وبينت نتائج الدراسة أن تخصيص التكاليف في البنوك الأردنية تتأثر بالعوامل التالية :

- أ- مدى تبني الإدارة لتخصيص التكاليف فالبنوك التي استخدمت تخصيص التكاليف غير المباشرة تبدي مستوى عاليا من اهتمامات الإدارة لعملية تخصيص التكاليف ، وتوفير متطلباته ، وتفضيل التخصيص لمعالجة التكاليف غير المباشرة على غيره من الطرق .
- ب- تأثر تخصيص التكاليف بالعلاقة بين نظام التكاليف والنظام المالي بصورة إيجابية . وذلك لأن النظام المالي يمثل المصدر الرئيسي والوحيد للبيانات اللازمة لتخصيص التكاليف .

٤- أن ما نسبته (٦٤%) من البنوك التجارية الأردنية تواجه صعوبات وعوائق في الوصول إلى قرار تسعير دقيق للخدمات والمنتجات المصرفية المقدمة ، ويمكن تصنيف هذه الصعوبات والعوائق كما يلي :

- أ- إن عدم وضوح المعلومات الواردة من الأقسام والفروع يعتبر من أهم المعوقات التي تواجه النظام المحاسبي في البنوك التجارية الأردنية . واتفقت هذه الدراسة مع نتائج

دراسة (ارشيد، ١٩٩٩) التي أظهرت أن قرار تحديد التسعير حتى يكون دقيقا لا بد أن يستند إلى معلومات وبيانات واضحة ودقيقة ومحددة من مختلف المصادر والتي تعتبر فروعها وأقسامها المنتشرة في مختلف أرجاء المملكة الأردنية الهاشمية أهمها .

كما اتفقت هذه الدراسة من نتائج دراسة (بدوي، ١٩٩٥) والتي بينت أن البنوك التجارية المدرجة في سوق عمان المالي تواجه العديد من الصعوبات والعوائق التي تعترض تطبيق محاسبة التكاليف في البنوك التجارية منها: عدم وجود الخبرات العلمية والعملية ، والتكاليف المترتبة على تطبيق نظام محاسبة التكاليف ، وقياس منافع تطبيق التكاليف والفصل بين الأقسام للخدمات المشتركة .

واختلفت هذه الدراسة مع دراسة (Capral , et, al, 1994) والتي أشارت أن البنوك التي تعتمد في تقديم خدماتها على الطرق التقنية المتقدمة تكون أقدر على تسعير خدماتها من البنوك التي تعتمد على الطرق التقليدية في تقديم خدماتها ومنتجاتها ، ويعود ذلك أن جميع البنوك التجارية الأردنية تعتمد في تقديم خدماتها على الطرق المتقدمة والحديثة .

كما اتفقت هذه الدراسة مع نتائج دراسة (الغندور، ١٩٨١) في العوامل المحددة لقرار تسعير الخدمات المصرفية وخاصة الائتمان، وأهمها : التضخم نتيجة للمدى الزمني للقرض ، والمخاطر التي يمكن أن يتحملها البنك نتيجة الإقراض وخاصة للقروض طويلة الأجل .

ب - صعوبة تحديد تكلفة الخدمة أو المنتج مما يصعب معه الوصول إلى قرار سليم لتسعير الخدمة اعتمادا على التكلفة ، نظرا للتكاليف الثابتة والمرتفعة لدى البنوك التجارية والتي يتم توزيعها على الخدمات المختلفة للبنك ، حيث أن التكاليف لدى البنوك التجارية أغلبها من التكاليف الثابتة وهي مرتفعة نسبيا مثل الأجرور والرواتب وتجهيز المباني والأثاث والتجهيزات المكتبية وغيرها واتفقت هذه الدراسة مع نتائج دراسة (غلاب، ١٩٩٣) في هذه النتيجة .

ج - تغير حجم معاملات البنوك. إن التقلبات الكبيرة لحجم المعاملات وحجم النشاط الاقتصادي للبنك سواء على المستوى اليومي أو الشهري أو الفصلي أو السنوي مثل

الرواتب والأجور والمكافآت وتكلفة التجهيزات تمثل جزءا كبيرا من مصروفات البنك وهي مرتبطة مباشرة بحجم العمليات.

د - القدرة على التنبؤ: إن إمكانية التنبؤ بالتكاليف المستقبلية بفترات ارتفاع مستوى النشاط الاقتصادي، حيث ترتبط بعض الخدمات بمواسم وفترات معينة وأسباب معينة مثل بداية أو نهاية الشهر أو الأعياد أو الإجازات الصيفية وغيرها .

٥- أظهرت الدراسة العديد من المخاطر التي تواجه البنوك التجارية وخاصة في مجال منح الائتمان ، حيث بلغت نسبة البنوك التي تعاني من هذه المخاطر (٨٦%) وانفقت هذه الدراسة مع نتائج دراسة (عبد ربه ،٢٠٠٠) في أن البنوك التجارية تقوم بدراسة تكلفة مخاطر الخدمات المقدمة وتحمل تكاليفها على المنتجات والخدمات المباعة .

٦ - دلت نتائج الدراسة أن البنوك الأردنية تحتفظ بأقسام متخصصة لمتابعة التطور والتغير في تكاليف الخدمات المقدمة لتزويد الإدارة بتقارير عن التكاليف الفعلية لهذه الخدمات ، للوصول إلى قرار التسعير السليم والدقيق وتقديمها للعملاء ضمن أسعار مقبولة ومنافسة ، وانفقت هذه الدراسة مع نتائج دراسة (عبد ربه ،٢٠٠٠) من حيث تقسيم البنك إلى عدة مراكز للتكاليف ، إذ تقوم غالبية البنوك بتقسيم إدارة التكاليف إلى عدة أقسام تعتمد على حجم النشاطات التي تمارسها وعدد الفروع لمتابعة التطور والتغير في تكاليف الخدمات المقدمة وتقديم تقارير تفصيلية ودقيقة عن مقدار هذا التغير لتعديل أسعار تقديمها . كما بينت الدراسة أن البنوك الأردنية تقوم بوضع تكاليف معيارية للتكاليف المتوقعة ويتم وضع هذه التكاليف المعيارية من قبل الأقسام المتخصصة في الإدارة العليا ، وتقود إدارات التكاليف بمقارنة التكاليف المعيارية مع التكاليف الفعلية للرقابة على التكاليف غير المباشرة والوصول إلى قرار تسعير سليم للخدمات والمنتجات المختلفة المقدمة .

واختلفت هذه الدراسة مع دراسة (بدوي،١٩٩٥) والتي أشارت إلى أن (١٦٧%) من البنوك الأردنية لديها إدارات تكاليف ، ويمكن تفسير هذا الاختلاف في أن بدوي قام بدراسة إدارات التكاليف لدى البنوك المدرجة في سوق عمان المالي ، بينما بينت نتائج هذه الدراسة

أن غالبية الأردنية لا تحتفظ بإدارات مستقلة للتكاليف، ولكنها تحتفظ بأقسام متخصصة لمتابعة وتحليل تكاليف الخدمات المقدمة ، وتتبع هذه الأقسام للدوائر المالية لدى البنوك المختلفة، والتي تتبع بدورها للإدارة العليا .

٧- لم تظهر هذه الدراسة أية علاقة ذات دلالة إحصائية بين عملية التسعير للخدمات المصرفية المقدمة وبين المؤشرات الاقتصادية للبنوك ، حيث أن عملية التسعير تتحدد استنادا إلى مجموعته من المعايير الهامة مثل : القوانين واللوائح الصادرة من البنك، وظروف المنافسة السائدة في البنك ، وتكلفة الخدمة المصرفية نفسها .

التوصيات :

بناء على نتائج الدراسة يوصي الباحث بما يلي :

- ١- الاهتمام الكبير بالمعلومات الواردة من الأقسام والفروع عند وضع التكاليف المعيارية للخدمات المقدمة ومناقشتها مع تلك الفروع ومقدميها للوصول إلى السعر الملائم لتلك الخدمات .
- ٢- زيادة اهتمام البنوك الأردنية بتطبيق نظم التكاليف فيها مع ضرورة قيامها بإنشاء إدارات مستقلة خاصة بحساب التكاليف بحيث تكون هذه الإدارات مستقلة عن أقسام المحاسبة المالية ، لتتمكن من القيام بواجباتها في تحديد تكلفة الخدمات المصرفية المختلفة بدقة تمهيدا للاسترشاد بها في وضع السعر المناسب لها .
- ٣- الاهتمام بتطبيق تخصيص التكاليف على مستوى الخدمة أو العميل ، بحيث تصبح عملية قياس تكلفة الوحدة أو الخدمة على أسس علمية سليمة وبالتالي الحصول على المعلومات الدقيقة وتحقيق النتائج المرجوة ، وذلك للحفاظ على العملاء المميزين والمربحين وجذب عملاء مربحين جدد من خلال تقديم أسعار تفضيلية لهم تقل عن مستوى الأسعار المطروحة للغير .
- ٤- لمواجهة زيادة المنافسة بين البنوك التجارية ، وسرعة التغير في البيئة المصرفية ، يوصي الباحث بزيادة الاهتمام والعمل على استخدام أنظمة التكاليف المبنية على الأنشطة .
- ٥- ضرورة قيام البنوك التجارية باحتساب تكلفة مخاطر الخدمات المقدمة وخاصة الائتمان واعتبارها عنصرا أساسيا من عناصر تكاليفها .
- ٦- ضرورة قيام البنوك الأردنية بعمليات الدمج فيما بينها لرفع قدرتها التنافسية في مستوى الأسعار المطروحة وزيادة مقدرتها على مواجهة الأخطار المحتملة، مع ضرورة الاستمرار والمنافسة في السوق.
- ٧- زيادة الاهتمام بدراسة التسهيلات المطلوبة دراسة وافية من حيث مقدرة العميل على السداد ومدى المخاطر التي تواجه طبيعة الأعمال التي يوجهها العميل في تجارته ، والتقليص من التركزات الائتمانية الكبرى للحد من مخاطر أعمال البنوك ، مع عدم الاعتماد على الضمانات فقط - المادية أو الشخصية - باعتبارها مصدرا لاستعادة الائتمان في حالة تعرض العملية

الائتمانية للمخاطر ، نظرا لأن الضمانات نفسها تتعرض للمخاطر ، كما أن الائتمان السليم هو الذي يتصف بذاتية التصفية وليس عن طريق تصفية الضمانات المقدمة .

© Arabic Digital Library-Yarmouk University

المراجع

© Arabic Digital Library-Yarmouk University

المراجع

المراجع العربية:

١. إرشيد ، عقله نواش (١٩٩٩)، "العوامل المؤثرة على مدى استخدام تخصيص التكاليف غير المباشرة - دراسة على المصارف العاملة في الأردن" ، رسالة ماجستير، الجامعة الأردنية .
٢. بدوي ، طارق محمد سعيد (١٩٩٥) ، محاسبة التكاليف في المصارف المدرجة في سوق عمان المالي، رسالة ماجستير ، الجامعة الأردنية ، عمان .
٣. حماد ، إبراهيم حماد (١٩٨٦)، "إستخدامات محاسبة التكاليف في البنوك التجارية" مكتبة قصر الزعفران، القاهرة.
٤. شحاته، ليلي، (١٩٨٦) "مخاطر منح القروض في البنوك التجارية، دراسة تحليلية وصنفية" كلية التجارة، جامعة عين شمس، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، العدد الثامن، ص ٩٦ - ١٦١ .
٥. الشماع ، خليل،(١٩٩٩) "قرارات تسعير الخدمات المصرفية"، الطبعة الثانية، اتحاد المصارف العربية، بيروت .
٦. الشناوي، محمد مسعد (١٩٩٨)، دراسات في محاسبة التكاليف، الطبعة الأولى، دار النهضة العربية، القاهرة.
٧. الضحيان ، محمد (٢٠٠٢) ، العوائد على تمويل الفروض مرتفعة ولكنها ليست مجدية ، مجلة الوطن ، العدد ٦٣١ ، ص ١٨-٢٨ .
٨. عبد الله، خالد أمين (١٩٨٩) ، المحاسبة الإدارية في المصارف، الجامعة الأردنية.
٩. عبد ربه ، محمد (٢٠٠٠) ، "دراسات في محاسبة التكاليف ،قياس تكلفة مخاطر الائتمان في البنوك التجارية" ، الدار الجامعية ، القاهرة .

١٠. د. غلاب، حسن أحمد (١٩٩٣)، المحاسبة في البنوك التجارية، مكتبة عين شمس، القاهرة.

١١. الغندور، حافظ كامل، (١٩٨١)، دور التكاليف في تسعير الائتمان المصرفي في البنوك التجارية، رسالة ماجستير، مكتبة كلية التجارة، جامعة القاهرة.

١٢. مرعي، عصام جميل (١٩٩٥)، محاسبة التكاليف في البنوك بين النظرية والتطبيق، جده.

١٣. مطر، محمد (١٩٨٩)، "كيف تستخدم التكاليف في تسعير الخدمات المصرفية"، مجلة البنوك في الأردن، مجلد ٨، عدد ٢، ص ٧٧٢-٧٧٣.

١٤. معلا، ناجي (١٩٩٩)، "قياس جودة الخدمات المصرفية التي تقدمها المصارف التجارية في الأردن"، مجلة المصارف، مجلد ٩، العدد ٣، ص ١٥٧-١٧٨.

١٥. نظمي، محمد عبد النبي (١٩٨٨)، "مشاكل قياس تكلفة الائتمان المصرفي في البنوك التجارية"، دراسة تطبيقية، رسالة ماجستير، جامعة عين شمس، مصر.

المراجع الأجنبية

- 1- Baba Prasad and Patrick Harker (2000), "Pricing Online Banking Services A mid Network Externalities", Journal of Money, Credit and Banking, 15, 35-58.
- 2- Banker, R. And H. Johnston (1993), "An Empirical study of Cost Driver in the U.S. Airline Industry". The Accounting Review vol. 68. No. 3. PP. 576-601.
- 3- Berger, Allen. A. and Timothy. H. Hanan (1989), "The price-Concentration Relationship in Banking". Review of economics and statistics 24. 291-299.
- 4- Bodnar, G. And J. Lusk" *Motivation Consideration in Cost Allocation Systems: Aconditioning Theory Approach*" (1997), The Accounting Review, Vol. 3. No. 4. PP. 837-868.

- 6- Doost. R. (1997), "*Cost Allocation Can Be a Good Means for cost Control*". The Journal of Bank cost and Managment Accounting, Vol. 10, No. 2 PP. 42-48.
- 7- Fitz, Craig R. (1990), "*Design framework for a Bank Profitability Management Systems*", The Journal of Bank Cost and Management Accounting. Vol. 3, No. 1, PP. 39-59.
- 8- Govindarajan V., and R. Anthony, "*How Firms Use Cost Data in Price Decision*", Management Accounting , July,1988,PP 30-36.
- 9- Horngren. C. G. Foster, and S. Dater. (1997), "*Cost Accounting Amanagerial Emphasis*", 9th ed. Prentic Hall. PP 471-526.
- 10- . Bexley James B, and Joe James, (1999), "*Risk Management in Pricing A financial Proudct*". Journal of Banking and finance. Vol ,19. 159-192.
- 11- Walker. John R. (1975). "*Bank Cost for Decision Making :Costing Procedure for Pricing Bank Services*" , the Banker Puplishing Company, Boston.
- 12- Cabral, L. D. Salant and G. Woroch,. (1994), "*Monopoly Pricing With Network Externalities*" American Economic Review. 77.. 647-666.
- 13- Lowrence, Jilk. T, (1988). "*Strategies for pricing core loans and Deposits*" The Bankers Magazine, (Nov/Dec).
- 14- Rajain, M. (1992), "*Cost Allocation in Multiagent Settings*" The Accounting Review., PP 527-545.
- 15- Sapp. Richard, Crawford, and Rebischke. Steven (1990), "*Activity Based Information for financial institutions*" The Journal of Bank Cost and Managment Accounting. Vol. 3, No. 2 PP53-56.

الملاحق

© Arabic Digital Library-Yarmouk University

استبانة الدراسة

بسم الله الرحمن الرحيم

المحترمين

السادة بنك

تحية طيبة وبعد ،،

يقوم الباحث بإجراء دراسة بعنوان " دور محاسبة التكاليف في تسعير الخدمات في البنوك التجارية الاردنيه " ، وتحقيقا لاهداف الدراسة تم اعداد هذه الاستبانة للوقوف على دور محاسبة التكاليف في تسعير الخدمات في البنوك التجارية في الاردن ، لذا أرجو التكرم بالاجابة على فقرات هذه الاستبانة بوضع اشارة (x) في المكان المناسب ، علما بأن اجاباتكم ستعامل بالسريه التامه ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط وسوف يتم عرض النتائج بشكل اجمالي .

شاكر لكم تعاونكم

الباحث

محمد بكر العمري

اسم البنك :

الوظيفة :

المرتبة الوظيفية :

الجنس : ذكر انثى

المؤهل العلمي : ثانوية عامة دبلوم متوسط
 بكالوريوس دراسات عليا

التخصص : محاسبة إدارة
 مالية ومصرفية الاقتصاد
 اخرى ، الرجاء ذكره

الفئة العمريه : أقل من ٢٥ سنة ٢٥ - ٣٢ سنة
 ٣٣ - ٤٠ سنة أكثر من ٤٠ سنة

الخبرات العمليه : أقل من ٣ سنوات ٣ - ٦ سنوات
 ٧ - ١٠ سنوات أكثر من ١٠ سنة

عدد العاملين في اقسام التكاليف : أقل من ٣ موظفين ٣ - ٦ موظفين
 ٧ - ١٠ موظفين أكثر من ١٠ موظفين

متوسط خبرة العاملين في اقسام التكاليف : أقل من ٣ سنوات ٥ - ٨ سنوات
 ٧ - ١٠ سنوات أكثر من ١٠ سنوات

درجة كبيرة جدا	درجة كبيرة	درجة متوسطة	درجة قليلة	درجة قليلة جدا	الفقره
					يتم تطبيق محاسبة التكاليف في البنك
					توجد سجلات ودفاتر خاصة بمحاسبة التكاليف
					تتدخل الإدارة العليا في مراحل قليلة ومحدده من مراحل تقديم الخدمات مما ينعكس سلبا على تحديد الأسعار المناسبة لها
					يتم ربط نفقات ومصاريف الخدمات المقدمة بمراكز التكاليف بالفروع عند تقديمها
					يتم تحميل مصاريف العاملين في الأقسام الإدارية على الفروع المقدمة للخدمات
					يتم تحميل نفقات العاملين في المراكز الإنتاجية على الفروع حسب عدد الخدمات المباعة
					يتم تحميل مصاريف المواد والفرطاسية على الفروع المقدمة لخدمات
					تم تحميل نفقات ومصاريف الخدمات المباعة على الفروع المقدمة لها عند حدوث عملية البيع
					يتم حساب موازنات تقديرية لجميع الأنشطة على جميع مستويات روع وأقسام وإدارات البنك
					يتم حساب تكلفة معيارية للخدمات الموصوفة في كل أقسام وفروع البنك
					يتم حساب التكلفة المعيارية للخدمات المقدمة وتُقارن مع التكلفة الفعلية لخدمات المقدمة في المركز والفروع
					يتم تسعير الخدمات المقدمة في البنك وفروعه في ضوء تحديد تكلفة الدقيقة للخدمة
					تدخل الحكومة في وضع مدى محدد لأسعار الخدمات المقدمة
					يتم إجراء دراسة مدى إقبال العملاء على الخدمات المقدمة عند تعديل وتحديد أسعار تقديمها
					يتم إجراء دراسة مستوى الأسعار المطروحة من البنوك المنافسة لخدمات المقدمة عند صياغة أسعار الخدمات المشابهة

درجة قليلة جدا	درجة قليلة	درجة متوسطة	درجة كبيرة	درجة كبيرة جدا	معره
					تقوم البنوك بدراسة مدى ارتباط الخدمة المقدمة بخدمات أخرى قد يطلبها العميل ومدى ربحيتها عند دراسة أسعار تقديمها
					تقوم البنوك بدراسة ربحية العميل وحجم معاملاته لدى البنك عند صياغة أسعار تقديم الخدمة له
					تقوم البنوك بدراسة اقتراحات العملاء ورغباتهم وحاجاتهم ومحاولة تلبيتها للمحافظة عليهم وذلك بتقديم خدماتها بأسعار مناسبة من وجهة نظرهم
					يتوفر لدى البنك أقسام متخصصة لاحتساب تكاليف الخدمات المقدمة
					يتم تقسيم البنك إلى عدة مراكز للتكاليف
					تتبع إدارات وأقسام التكاليف للإدارة العليا
					تشارك إدارات التكاليف وأقسامها في تسعير الخدمات المقدمة
					تتسم قنوات الاتصال ما بين إدارات التكاليف والأقسام الإنتاجية والفروع بالسهولة والسرعة
					يتم تزويد إدارات التكاليف بمقترحات من الأقسام والفروع لوضع تكاليف معيارية للخدمات المقدمة
					يتم تزويد إدارات التكاليف بتفسيرات لكافة الأرقام الواردة في الاقترحات المذكورة في البند أعلاه
					يتم الاعتماد على تلك الاقترحات الواردة في البند ٢٥ عند وضع تكاليف معيارية للخدمات المقدمة
					تلعب إدارات التكاليف دور فعال في تحديد مسؤوليات ومهام إدارات وأقسام البنك المختلفة
					من مهام وواجبات إدارات التكاليف الرقابة على التكاليف غير المباشرة
					تحدد التحركات تكاليف الخدمات المقدمة عن التكلفة المعيارية للخدمة وتدرس أسبابها وتتم معالجتها

القسم الثالث : الصعوبات والعوائق التي تحول دون تحديد تكلفة الخدمات المقدمة من قبل البنوك

الفقرة	درجة كبيرة جدا	درجة كبيرة	درجة متوسطة	درجة قليلة	درجة قليلة جدا
تعاني إدارات التكاليف من ضعف قنوات الاتصال مع الإدارة العليا مما يؤثر سلبا على إيصال المعلومات الملائمة وبالوقت المناسب لمتخذي قرار التسعير					
تعاني أقسام التكاليف من نقص المؤهلات العلمية والخبرات العملية للقيام بكامل واجباتها وتزويد متخذي القرار بالمعلومات الملائمة					
تعتبر صعوبة فصل الخدمات بين الأقسام الإنتاجية عائقا أمام اتخاذ قرار تسعير مناسب للخدمات المشتركة					
تعتبر صعوبة تصنيف تكاليف بعض الخدمات عائقا أمام اتخاذ قرار تسعير مناسب لها					
يعتبر عدم وضوح المعلومات الواردة من الأقسام والفروع سببا في اتخاذ قرار تسعير غير مناسب للخدمات المقدمة					
تعاني إدارات التكاليف من صعوبة توفير معلومات واضحة ومفصلة لتكاليف الخدمات المقدمة من الفروع مما يؤثر على تحديد أسعار مناسبة لها					
يعتبر عدم تفويض الصلاحيات والمسؤوليات لمديري الأقسام الإنتاجية سببا في عدم إيصال معلومات ملائمة لمتخذي قرار التسعير					
أن عدم تخصيص التكاليف في البنك يقف عائقا أمام إيصال معلومات ملائمة لمتخذي قرار التسعير					
تعاني الأقسام والفروع من عدم أخذ الإدارة بالاعتراحات المقدمة منها مما يؤثر سلبا على أسعار تقديمها					
يعتبر عدم استقلالية إدارات التكاليف وعدم تبعيتها المباشرة للإدارة العليا عائقا أمام إيصال المعلومات المناسبة لمتخذي قرار التسعير					
أن عدم ربط التكاليف المعيارية بالتكاليف الفعلية وعدم محاسبة المسؤولين عن الانحرافات سببا في ضعف إيصال المعلومات الملائمة لمتخذي قرار التسعير					

درجة قليلة جدا	درجة قليلة	درجة متوسطة	درجة كبيرة	درجة كبيرة جدا	الفقرة
					من مهام وواجبات إدارات التكاليف في البنك تخصيص التكاليف غير المباشرة على الأقسام
					يتم تصنيف التكاليف جميعها إلى تكاليف مباشرة وغير مباشرة
					تم عملية تخصيص التكاليف غير المباشرة في جميع أقسام وفروع البنك
					حسب نصيب الخدمة من التكاليف غير المباشرة باستخدام تخصيص التكاليف
					تعتبر نسبة التكاليف غير المباشرة إلى إجمالي تكاليف البنك مرتفعة
					راعي التنظيم الإداري لعمليات البنك تجانس تكاليف الأنشطة
					يتم عدم طلب الإدارة توفير بيانات ومعلومات دقيقة هو سبب عدم استخدام تخصيص التكاليف
					ضد البنك تخصيص التكاليف لرغبة الإدارة في توفير معلومات يفيق عن تكاليف الخدمات التي يقدمها
					يوجد تعاون بين البنك وبقية البنوك المحلية للمساعدة وتبادل آراء والمعلومات حول تخصيص التكاليف
					تختلف مستوى الدقة في المعلومات المستخلصة من تخصيص تكاليف باختلاف طرق وأسس التخصيص
					طلب عملية التخصيص ضرورة تصنيف عناصر التكاليف وبراغي 4 تجانس التكاليف

الرقم	المفردة	درجة كبيرة جدا	درجة كبيرة	درجة متوسطة	درجة قليلة	بدر. قليلة
-٥١	شهدت السنوات الأخيرة زيادة في حجم مخاطر تقديم الخدمات لمصرفيه					
-٥١	زاد حجم عمل البنوك الأجنبية في السوق ومنازعتها للبنوك المحلية من مخاطر تقديم الخدمات المختلفة					
-٥١	تعتبر زيادة عدد البنوك العاملة في الأردن سببا في ارتفاع مخاطر تقديم الخدمات المصرفية					
-٥١	يتم احتساب تكاليف لمخاطر الخدمات المقدمة وتتم دراستها عند صياغة أسعار تقديمها					
-٥١	تعتبر زيادة حجم الودائع ونقص الفرص الاستثمارية لتشغيل الأموال سببا في ارتفاع مخاطر الخدمات المقدمة					
-٥١	تعتبر تكلفة مخاطر تقديم الخدمات المصرفية أحد العناصر الأساسية عند وضع تكاليف معيارية لها					
-٥١	تعتبر التركزات في تقديم الخدمات المصرفية وخاصة الائتمان أحد أهم المخاطر التي يتعرض لها البنك					

٥٩- هل هناك عوامل أخرى تؤثر في تحديد تكلفة الخدمة المقدمة ؟ يرجى ذكرها.

٦٠- هل هناك عوامل أخرى تؤثر في تحديد أسعار تقديم الخدمات المختلفة ؟ يرجى ذكرها .

٦١- هل هناك عوامل أخرى تحول دون تحديد تكلفة الخدمات المقدمة ؟ يرجى ذكرها.

٦٢- هل هناك عوامل أخرى تؤثر في استخدام تخصيص التكاليف في البنوك ؟ يرجى ذكرها.

© Arabic Digital Library - Yamouk University

اسماء البنوك التي شملتها الدراسة:

الرقم	اسم البنك	عدد الفروع	عدد المكاتب
١	البنك العربي	٣٣	٥٥
٢	بنك الاسكان للتجارة والتمويل	٩٤	٥
٣	البنك الاهلي	٤٥	٦
٤	بنك الاردن	٤٠	٢٥
٥	بنك القاهرة عمان	٣٣	١٩
٦	البنك الاردني الكويتي	٣١	٧
٧	بنك الاستثمار العربي الاردني	٩	٧
٨	البنك الاردني للاستثمار والتمويل	٧	-
٩	بنك فيلادلفيا للاستثمار	٧	١
١٠	بنك الصادرات والتمويل	١	١
١١	بنك المؤسسة العربية المصرفية	١٤	٣
١٢	بنك الاتحاد للادخار والاستثمار	١٢	٢
١٣	البنك العربي الاسلامي الدولي	١١	-
١٤	بنك الاردن والخليج	٢٤	٥
١٥	البنك الاسلامي الاردني	٥٣	١٦
١٦	بنك الشرق الاوسط للاستثمار	١٦	١
	المجموع	٤٣٠	١٥٣

الخدمات التي تقدمها البنوك التجارية الأردنية

نوع الخدمة	الرقم
الودائع المصرفية لشؤون الأفراد	١
حسابات التوفير	
الحسابات الجارية	
حسابات الودائع	
الحساب الخاص VIP	
الراتب المقدم	
حساب الأجيال	
حساب أمان	
خدمات العمليات المصرفية	٢
الحوالات الدوائية	
الشبكات المصرفية والسياحية	
السويفت SWIFT	
SPEED CASH	
حوالات ويسترن يونيون WESTERN UNION	
حوالات MONEY GRAM	
البطاقات البلاستيكية	٣
الفيزا	
الفيزا الكترون	
ماستر كارد	
ناشونال اكسبرس	
امريكا اكسبرس	
بطاقة التسوق عبر الإنترنت	
القروض الشخصية	٤
السلف الشخصية	
القروض السكنية	
القروض الشخصية والاستهلاكية	

الخدمات التي تقدمها البنوك التجارية الأردنية

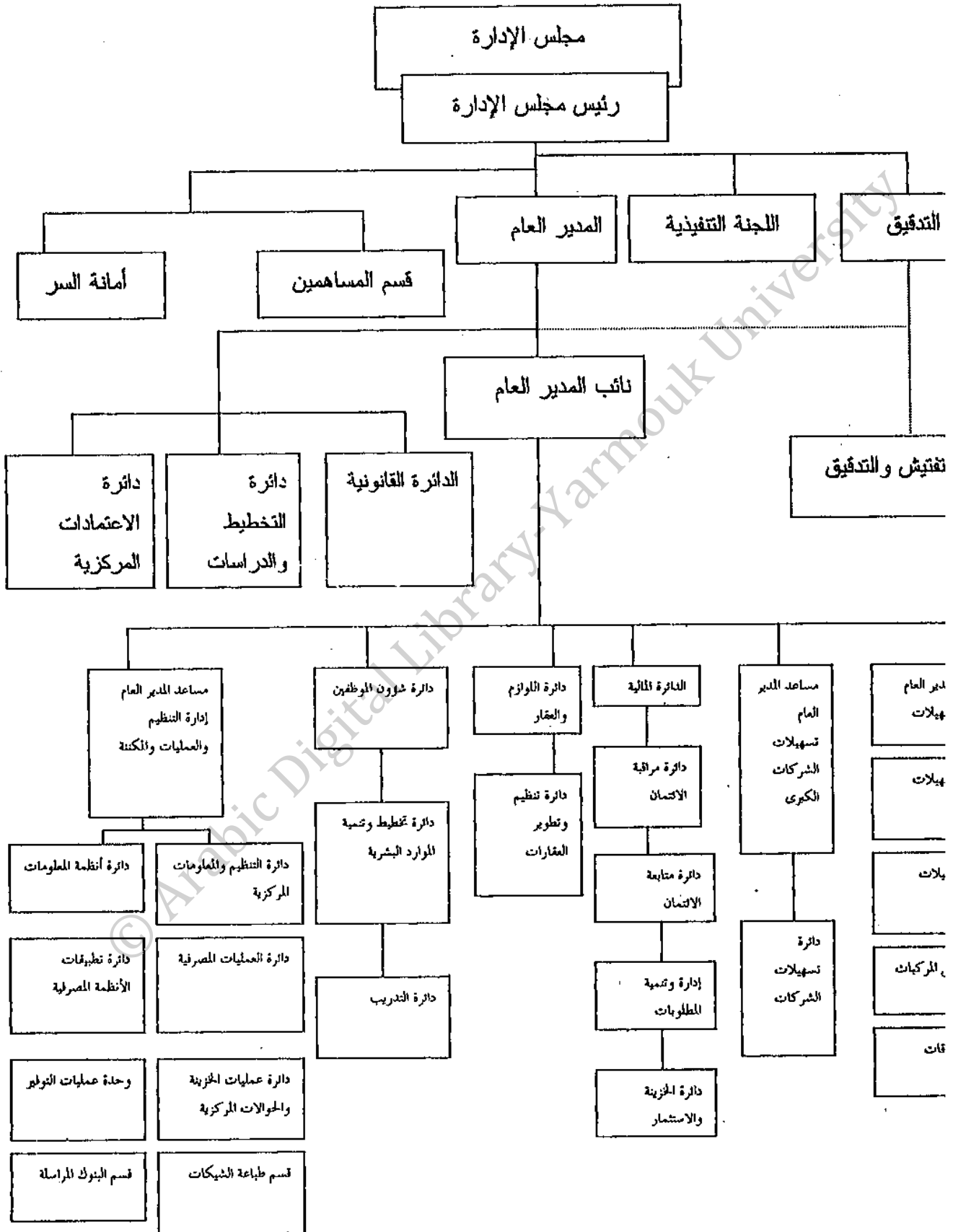
القروض التجارية	٥
التسهيلات التجارية	٦
التسهيلات المباشرة - الجاري مدين	
التسهيلات غير المباشرة	
الكفالات	
الاعتمادات	
خدمات الخزينة	٧
المتاجرة بالعملة	
الوساطة المالية	
المتاجرة بالأسهم	
صناديق الأمانات	٨
البوندد	٩

© Arabic Digital Library - Yarmouk University

أنواع التكاليف في البنوك التجارية الأردنية

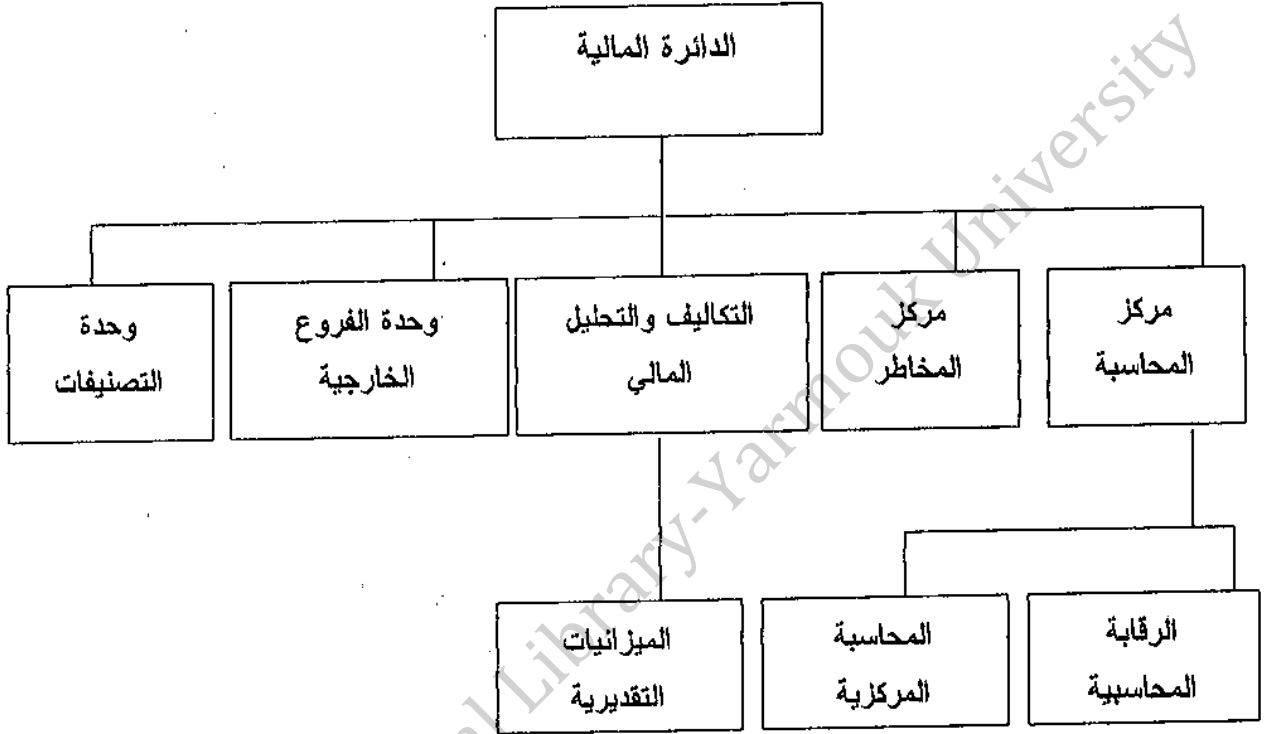
نوع التكلفة	الرقم
الرواتب والأجور	١
مكافآت العمل الإضافي	٢
تعويضات الموظفين	٣
التأمين الجماعي على العاملين	٤
فعاليات وعلاقات العاملين	٥
تأمين موجودات البنك	٦
حصص البنك من الضمان الاجتماعي	٧
مصروفات الفوائد المدفوعة علو الودائع المختلفة	٨
الفوائد المدفوعة على الأموال المقرضة من الغير	٩
مصاريف إيجارات المباني	١٠
استهلاكات الأثاث والآلات والمعدات	١١
صيانة المباني والأثاث والآلات والأجهزة	١٢
مصاريف القرطاسية والتجهيزات والطباعة	١٣
مصاريف الكهرباء والماء والهاتف	١٤
الأجور قضائية	١٥
أجور المراجعة والتحصيل الخارجي	١٦
مصاريف التسويق والعلاقات العامة	١٧
الرسوم والضرائب	١٨
مخصص الديون المشكوك فيها	١٩
الديون المددومة	٢٠
تأمين موجودات البنك	٢١

الهيكل التنظيمي للبنوك التجارية (بنك الأردن بنك الشعب)



ملحق رقم (٦)

الأقسام التي تتكون منها الدوائر المالية لدى البنوك التجارية المالية



© Arabic Digital Library - Yarmouk University

ملحق رقم (٧)

مقارنة لاسعار الخدمات المصرفية بين البنوك التجارية

العمولات المقبوضة على الرواتب/ ديثار لكل شهر	أسعار القوائد على الكمبيوترات المخصصة	نوع الخدمة			أسعار القوائد لأفضل العملاء	اسم البنك
		عمولة إصدار بطاقات الفيزا بالديثار				
		دقيقة	دولية	محلية		
١	%١١	١٠٠	٥٠	١٠	%٨,٥	بنك الإسكان
٠,٥٠	%١٤	١٠٠	٥٠	١٠	%٨,٥	البنك العربي
٠,٣٣	لا يوجد إلا لبعض العملاء الجيدين	١٠٠	٥٠	٥	%١١	بنك القاهرة عمان
١	%١٤	لا يوجد			%٨,٧٥	البنك الأهلي
٠,٥٠	%١٤	١٠٠	٥٠	١٠	%٩	بنك الأردن
٠,٥٠	%٩ مربحة	٦٠	٤٠	١٠	---	البنك الإسلامي
٠,٥٠	%١٣	١٠٠	٥٠	١٠	%١٠,٧٥	البنك الأردني الكويتي

©

ملحق رقم (٨)
قائمة الإجابات على أسئلة الاستبانة

الفقرة	درجة كبيرة جدا	درجة كبيرة	درجة كبيرة	درجة متوسطة	درجة قليلة	درجة قليلة جدا
يتم تطبيق محاسبة التكاليف في البنك	٦٣	١٠٤	١٨	١٢	٧	
توجد سجلات ودفاتر خاصة بمحاسبة التكاليف	٥٦	١٠٩	١٨	١٣	٨	
تستدخل الإدارة العليا في مراحل قليلة ومحددة من مراحل تقديم الخدمات مما ينعكس سلبا على تحديد الأسعار المناسبة لها	٢١	٨٩	١٨	١٣	٨	
يتم ربط نفقات ومصاريف الخدمات المقدمة بمراكز التكاليف بالفروع عند تقديمها	٦١	١٠٠	١٥	١٩	٩	
يتم تحميل مصاريف العاملين في الأقسام الإدارية على الفروع المقدمة للخدمات	٥٢	١١١	١٩	١٥	٧	
يتم تحميل نفقات العاملين في المراكز الإنتاجية على الفروع حسب عدد الخدمات المباعة	٢٨	٩٤	٣٠	٤١	١١	
يتم تحميل مصاريف المواد والقرطاسية على الفروع المقدمة للخدمات	٦٨	١٠٧	١٥	١٤	٠٠٠	
يتم تحميل نفقات ومصاريف الخدمات المباعة على الفروع المقدمة لها عند حدوث عملية البيع	٤٧	١٠٢	١٩	٣١	٥	
يعد البنك موازنات تقديرية لجميع الأنشطة على جميع مستويات فروع وأقسام وإدارات البنك	٧٣	١١٢	١٩	٣١	٥	
تحسب تكلفة معيارية للخدمات الموصوفة في كل أقسام وفروع البنك	٥٩	١٠٢	١٦	٢٠	٧	
تحسب التكلفة المعيارية للخدمات المقدمة وتُفَارَن مع التكلفة الفعلية لمختلف الخدمات المقدمة في المركز والفروع	٥٥	١٠٤	١٩	٢١	٥	
يتم تسعير الخدمات المقدمة في البنك وفروعه في ضوء تحديد التكلفة الدقيقة للخدمة	٤٨	١٠١	١٨	٣٢	٥	
تتدخل الحكومة في وضع مدى محدد لأسعار الخدمات المقدمة	٢٨	٨٠	٢١	٤٩	٢٦	
تقوم البنوك بإداسة مدى إقبال العملاء على الخدمات المقدمة عند تعديل وتحديد أسعار تقديمها	٤٧	١١٠	١١	٢١	١٥	

الفقرة	درجة كبيرة جدا	درجة كبيرة	درجة متوسطة	درجة قليلة	درجة قليلة جدا
يقوم البنك بدراسة مستوى الأسعار المطروحة من البنوك المنافسة للخدمات المقدمة عند صياغة أسعار الخدمات المشابهة	٥٥	١٠٩	٩	٢٨	٦
تقوم البنوك بدراسة مدى ارتباط الخدمة المقدمة بخدمات أخرى قد يطلبها العميل ومدى ربحيتها عند دراسة أسعار تقديمها	٤٥	١١٢	١٩	٢٣	٥
تقوم البنوك بدراسة ربحية العميل وحجم معاملاته لدى البنك عند صياغة أسعار تقديم الخدمة له	٤٩	١٠٨	٢٣	١٣	١١
تقوم البنوك بدراسة الفترحات العملاء ورغباتهم وحاجاتهم ومحاولة تلبيةها للمحافظة عليهم وذلك بتقديم خدماتها بأسعار مناسبة من وجهة نظرهم	٥٠	١١٣	١٤	١٩	٨
يتوفر لدى البنك أقسام متخصصة لاحتساب تكاليف الخدمات المقدمة	٤٨	١٠٩	١٣	٢٢	١٢
يتم تقسيم البنك إلى عدة مراكز للتكاليف	٦٥	١١٠	١٦	١١	٢
تتبع إدارات وأقسام التكاليف للإدارة العليا	٥٨	١١٥	١١	١١	٩
تشارك إدارات التكاليف وأقسامها في تسعير الخدمات المقدمة	٦٣	١٠٤	١٥	١٣	٩
تتسم قنوات الاتصال ما بين إدارات التكاليف والأقسام الإنتاجية والفروع بالسهولة والسرعة	٤٧	٩٨	٢٠	٢٥	١٤
يتم تزويد إدارات التكاليف بمقترحات من الأقسام والفروع لوضع تكاليف معيارية للخدمات المقدمة	٥٦	١٠٣	٢١	١٦	٨
يتم تزويد إدارات التكاليف بتفصيلات لكافة الأرقام الواردة في الاقتراحات المذكورة في البند أعلاه	٥١	٩٦	١٩	٢٧	١١
يتم الاعتماد على تلك الاقتراحات الواردة في البند ٢٥ عند وضع تكاليف معيارية للخدمات المقدمة	٣٨	٩٤	٢٦	٣١	١٥
تلعب إدارات التكاليف دور فعال في تحديد مسؤوليات ومهام إدارات وأقسام البنك المختلفة	٤٠	٩٧	٣٠	٢٧	١٠
من مهام وواجبات إدارات التكاليف الرقابة على التكاليف غير المباشرة	٤١	١٠١	٣٣	٢١	٨
تحدد انحرافات تكاليف الخدمات المقدمة عن التكلفة المعيارية للخدمة وتدرس أسبابها ويتم معالجتها	٥١	١١٢	١٧	١٦	٨

الدرجة كبيرة جدا	الدرجة كبيرة	الدرجة متوسطة	الدرجة قليلة	الدرجة قليلة جدا	الفقرة
٣١	٨٥	٢١	٤٩	١٨	تعاني إدارات التكاليف من ضعف قنوات الاتصال مع الإدارة العليا مما يؤثر سلبا على إيصال المعلومات الملائمة وبالوقت المناسب لمتخذي قرار التسعير
٢٢	٩٨	٢٩	٤١	١٤	تعاني أقسام التكاليف من نقص المؤهلات العلمية والخبرات العملية للقيام بكامل واجباتها وتزويد متخذي القرار بالمعلومات الملائمة
٣٨	٩٩	٢١	٣٣	١٣	تعتبر صعوبة فصل الخدمات بين الأقسام الإنتاجية عائقا أمام اتخاذ قرار تسعير مناسب للخدمات المشتركة
٤٦	١١٣	٢٠	٢٠	٥	تعتبر صعوبة تصنيف تكاليف بعض الخدمات عائقا أمام اتخاذ قرار تسعير مناسب لها
٥١	١١٢	١٥	٢٢	٤	يعتبر عدم وضوح المعلومات الواردة من الأقسام والفروع سببا في اتخاذ قرار تسعير غير مناسب للخدمات المقدمة
٤٠	١٠١	١٨	٣٠	١٥	تعاني إدارات التكاليف من صعوبة توفير معلومات واضحة ومفصلة لتكاليف الخدمات المقدمة من الفروع مما يؤثر على تحديد أسعار مناسبة لها
٣٧	٧٣	٢٩	٤١	٢٤	يعتبر عدم تلويض الصلاحيات والمسؤوليات لمديري الأقسام الإنتاجية سببا في عدم إيصال معلومات ملائمة لمتخذي قرار التسعير
٤١	١٠٤	١٧	٣٢	١٠	ان عدم تخصيص التكاليف في البنك وقف عائقا أمام إيصال معلومات ملائمة لمتخذي قرار التسعير
٢٠	٨٨	٢٧	٥٨	١١	تعاني الأقسام والفروع من عدم أخذ الإدارة بالاعتراحات المقدمة منها مما يؤثر سلبا على أسعار تقديمها
١٨	٨٨	٢٩	٤٩	٢٠	يعتبر عدم استقلالية إدارات التكاليف وعدم تبعيتها المباشرة للإدارة العليا عائقا أمام إيصال المعلومات المناسبة لمتخذي قرار التسعير
٣٩	٩٤	٣٠	٣٢	٩	ان عدم ربط التكاليف المعيارية بالتكاليف الفعلية وعدم محاسبة المسؤولين عن الانحرافات سببا في ضعف إيصال المعلومات الملائمة لمتخذي قرار التسعير

الفقرة	درجة كبيرة جدا	درجة كبيرة	درجة كبرىه	درجة متوسطة	درجة قليلة	درجة قليلة جدا
من مهام وواجبات إدارات التكاليف في البنك تخصيص التكاليف غير المباشرة على الأقسام	٣٨	٩٩	٢٤	٢٣	١٠	
يتم تصنيف التكاليف جميعها إلى تكاليف مباشرة وغير مباشرة	٤٥	١١٠	١٦	٢٨	٥	
تتم عملية تخصيص التكاليف غير المباشرة في جميع أقسام وفروع البنك	٣٨	١٠٤	١٥	٢٢	١٥	
يُحسب نصيب الخدمة من التكاليف غير المباشرة باستخدام تخصيص التكاليف	٣٥	١٠٢	١٨	٣٢	١٧	
تعتبر نسبة التكاليف غير المباشرة إلى إجمالي تكاليف البنك مرتفعة	٣٨	٩٧	١٣	٤٩	٧	
يراعي التنظيم الإداري لعمليات البنك تجانس تكاليف الأنشطة	٤١	١١٠	١٥	٢٥	١٣	
يعتبر عدم طلب الإدارة توفير بيانات ومعلومات دقيقة هو سبب عدم استخدام تخصيص التكاليف	٣١	٩٣	١٦	٤٩	١٥	
يعتمد البنك تخصيص التكاليف لرغبة الإدارة في توفير معلومات دقيقة عن تكاليف الخدمات التي يقدمها	٣٣	١٠٠	١٤	٤٧	١٠	
يوجد تعاون بين البنك وبقية البنوك المحلية للمساعدة وتبادل الآراء والمعلومات حول تخصيص التكاليف	٢١	٧٩	٢٣	٥٣	٢٨	
يختلف مستوى الدقة في المعلومات المستخلصة من تخصيص التكاليف باختلاف طرق وأسس التخصيص	٣٩	١٠٤	٢١	٣٢	٨	
تتطلب عملية التخصيص ضرورة تصنيف عناصر التكاليف ويراعى فيه تجانس التكاليف	٤٨	١٠٥	١٢	٣٥	٤	

الدرجة	الدرجة	الدرجة	الدرجة	الدرجة	الفقرة
كبيرة جدا	كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جدا	
٤٢	١١٥	١١	٣	٦	شهدت السنوات الأخيرة زيادة في حجم مخاطر تقديم الخدمات لمصرفيه
٣٢	٩٠	١٢	٥٨	١٢	زاد حجم عمل البنوك الأجنبية في السوق ومنافستها للبنوك المحلية من مخاطر تقديم الخدمات المختلفة
٥٦	١١١	٩	٢٥	٣	تعتبر زيادة عدد البنوك العاملة في الأردن سببا في ارتفاع مخاطر تقديم الخدمات المصرفية
٤٧	١٠٨	١١	٣٢	٦	يتم احتساب تكاليف لمخاطر الخدمات المقدمة وتتم دراستها عند صياغة أسعار تقديمها
٣٩	١١٨	١٣	٢٦	٨	تعتبر زيادة حجم الودائع ونقص الفرص الاستثمارية لتشغيل الأموال سببا في ارتفاع مخاطر الخدمات المقدمة
٤٤	١١١	١٤	٣٠	٥	تعتبر تكلفة مخاطر تقديم الخدمات المصرفية أحد العناصر الأساسية عند وضع تكاليف معيارية لها
٤٨	١١٥	١١	٢٤	٦	تعتبر التركزات في تقديم الخدمات المصرفية وخاصة الائتمان أحد أهم المخاطر التي يتعرض لها البنك

Abstract

Alomari: Mohammad Baker-The Role of Cost Accounting in Pricing Services in Jordanian Commercial Banks-The Letter of a master in Yarmouk University In 2003 - Supervised by : Dr Mahmoud Qaqish

This study aims to illustrate the role of cost accounting in pricing services in Jordanian commercial banks, through the identification of significant factors influencing the decisions of pricing bank services, and to identify also the extent of employing the indirect costs in the commercial banks and to point out the obstacles facing these banks to provide the price decision makers with appropriate data; in addition to the risks that are facing the banks when providing their bank services (Credit).

The researcher, in order to achieve the object of this study, has formulated a questionnaire of 58 items distributed on four fields: The factors influencing the cost of services provided, the domain of difficulties and obstacles that stand in the face of determining the cost of services provided by the banks, the factors affecting the use of cost specification in the banks and their roles in determining the services provided and the domain of cost risk of providing the bank services that included when calculating the cost of service provided.

Four hundred (400) questionnaires were distributed to all Jordanian commercial banks of which (204) questionnaires were collected . The studied reached to the following findings:

- 1- 73 % of the Jordanian commercial banks depend on several factors in pricing the services and products they provide.
- 2-The Jordanian banks do study both the prices of similar services provided by the competitive banks and the suggestions and the interests of the clients and they try to achieve that for them.
- 3- 95% of the commercial banks employ the specification when dealing with the indirect costs.
- 4- 64 % of the Jordanian commercial banks face difficulties and obstacles to reach an accurate pricing decision to their provided bank services and products.
- 5- 86% of the Jordanian commercial banks suffer from evaluating the amount of credit risks when determining the loan prices.
- 6- The Jordanian commercial banks have their own specialized departments in order to observe development and changes in the cost of the services provided and to furnish the banks management with reports on the actual costs of such services.

7- The study revealed that there is no relation between the prices of the services provided and the economic indicators of the commercial banks. The study reached to a set of recommendations most important of which : To attach more attention to the information provided by the departments and branches at the time of placing the standard costs of the services provided , to concentrate on the cost systems that are based on the bank activities in order to reach to placing the proper cost for the service provided , to increase the ability of the commercial banks to compete and to adaptation with the rapid change in the banking environment . In addition to that, the necessity for an integration process among the commercial banks in order to increase their competitive capability on the level of banking pricing. To comprehensively study the facilities and decrease the volume of credit concentration .so as to limit the risks of banks activities.

© Arabic Digital Library - Yarmouk University