دور تنويع الخدمات المصرفية في ربحية المصارف التجارية (دراسة تحليلية في مصرف الخليج التجاري ومصرف الأهلي العراقي)

أ.م.د. رحيم شراد عامر الطائي
dr_raheem_sh@uomustansiriyah.edu.iq
الباحث: ابراهيم قيس ابراهيم القيسي
الجامعة المستنصرية/كلية الادارة والاقتصاد
ibrahemkaesk@uomustansiriyah.edu.iq

الملخص:

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

ولقد تجسدت مشكلة الدراسة بدور تنويع الخدمات المصرفية في ربحية المصارف التجارية العراقية الخاصة.

كما توصل البحث إلى مجموعة من الاستنتاجات، ومن أهمها: ان كلما ارتفع مستوى تنويع المصارف في الخدمات التي تقدمها لزبائنها ارتفع معه صافي الربح وباقي مؤشرات الربحية، وكان ذلك واضحاً في المصارف عينة الدراسة. وكذلك ان مستويات التنويع المرتفعة في الخدمات المصرفية تتطلب قدرة مالية كبيرة، وذلك بسبب ارتفاع تكلفة انتاج الخدمات الجديدة بالإضافة لقدرتها بالحفاظ على اعمالها الحالية.

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

الكلمات المفتاحية: (تنويع الخدمات المصرفية، ربحية المصارف التجارية).

The role of diversification of banking services in the profitability of commercial banks
(An analytical study in the Gulf Commercial Bank and the National Bank of Iraq)

Rahim Shrad Amer Al-Taie
Ibrahim Qais Ibrahim Al-Qaisi
Al-Mustansiriya University / College of Administration and Economics

Abstract:
This research aims to demonstrate the role of diversification of banking services in the profitability of private Iraqi commercial banks. The research tended to follow the inductive approach, the descriptive approach, and the analytical approach by studying the theoretical framework for diversifying banking services, indicators of profitability in commercial banks, the most important ratios measured, and analyzing the effects left by the diversification of banking services on the profitability of Iraqi private commercial banks, the research sample, in order to Striving to achieve the goals set by him and trying to reach them by conducting this type of research.
The problem of the study was embodied in the role of diversifying banking services in the profitability of Iraqi private commercial banks.
The research also reached a set of conclusions, the most important of which are: The higher the level of diversification of banks in the services they provide to their customers, the higher the net profit and the rest of the profitability indicators, and this was evident in the study sample banks. Also, the high levels of diversification in banking services require a large financial capacity, due to the high cost of producing new services, in addition to its ability to maintain its current business.
The research also presented a set of recommendations, the most important of which are: the need for banks to raise the level of their diversification in banking services, because of its important role in the profitability of commercial banks.
Keywords: (diversification of banking services, profitability of commercial banks.)

المقدمة:

تعتبر العديد من المنظمات الحالية في العالم بأنها تتجه نحو توسيع وتحسين بيئة أعمالها، قد يكون أحد الأسباب هو تلبية احتياجات الزبائن المتعددة ، لما لذلك دور في ربحيتها. لذلك يعتبر عالم الاعمال المصرفية قد عرف تحولاً علمياً من ابعاد واهداف استراتيجيات المصارف في العقود القليلة الاخيرة وكان

ذلك كنتيجة منطقية لثورة التكنلوجيا الحديثة في المعلومات والاتصالات وعولمة الاسواق المالية والمصرفية وظهور أنواع جديدة من الخدمات المصرفية التي تقدمها المصارف التجارية، ولعل هذا ما ادى بالمؤسسات المصرفية خاصة والمالية عامة بالاتجاه نحو تنويع الخدمات المصرفية التي تقدمها لزبائنها. لهذا السبب قررت العديد من المنظمات اتباع استراتيجية التنويع. ولطالما كانت زيادة الإنتاجية واستخدام عوامل الإنتاج بشكل فعال موضوعات مناقشة حاسمة وهامة للاقتصاديين، لذلك ينقسم الاقتصاديون بشكل عام إلى مجموعتين: واحدة تقترح التخصص، والأخرى تقترح التنويع.

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

المبحث الأول: منهجية البحث

اولاً: مشكلة البحث

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

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

ثانياً: أهمية البحث

يعتبر القطاع المصرفي شريان الحياة لاقتصاد اي دولة، لذلك تكمن أهمية هذا الموضوع في فهم دور تنويع الخدمات المصرفية في ربحية المصارف التجارية العراقية الخاصة من الدراسات التي لها مدلول في الاقتصاد العراقي، وان التنويع في الخدمات المصرفية واستعراض انشطتها وفعاليتها المصرفية والمالية يساهم في اثراء المكتبة البحثية بالإضافة الى المساهمة في توفير البيانات والمعلومات التي

تساعد المؤسسات المصرفية العراقية في تحقيق مزايا تنافسية ومعدلات اداء مرضية في المحيط البيئي لهذه المصارف. كما وتبرز أهمية هذا البحث من خلال النقاط الآتية:

١- اعتبارها محاولة اكاديمية للتأطير الفكري والمفاهيمي نحو الجوانب المعرفية المتعلقة بدور تنويع الخدمات المصرفية في ربحية المصارف التجارية العراقية الخاصة.

٢- أنه يركز على أحد المواضيع المصرفية الحديثة وهو مفهوم (تنويع الخدمات المصرفية)، ودور هذا المفهوم في تعزيز الربحية.

٣- إمكانية الاستفادة من هذه الدراسة كدليل معرفي وتطبقي سواء من خلال الاستعراض المفاهيمي وكذلك لما خرجت به من مقترحات وتوصيات لمدراء المصارف التجارية العراقية ولجميع الجهات المختصة في الرقابة على القطاع المصرفي وللمستثمرين في اسهم تلك المصارف.

ثالثاً: فرضية البحث

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

رابعاً: أهداف البحث

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

خامساً: منهج البحث

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

سادساً: حدود البحث

١- الحدود الزمانية : حُددت المدة الزمنية للبحث بالمدة (٢٠١٦-٢٠٢١) من خلال تحليل البيانات المالية وذلك بالاعتماد على التقارير المالية السنوية للمصارف التجارية العراقية الخاصة ، إذ تم الحصول على التقارير المالية السنوية وبشكل مباشر من المصارف عينة البحث.

٢- الحدود المكانية : اقتصر البحث على مصرفين هما (مصرف الخليج التجاري ومصرف الأهلي العراقي)، لإجراء دراسة الجانب الميداني من للبحث، وذلك لتوافر البيانات المالية والتقارير المالية السنوية للمدة (٢٠١٦-٢٠٢١) المنشورة من قبل المصارف عينة البحث.

سابعاً: الاساليب والمقاييس المالية

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

جدول (١) يوضح مؤشرات ونسب الربحية في المصارف التجارية

المؤشرات	النسب
العائد على حقوق الملكية ROE	(صافي الربح ÷ حقوق الملكية) ×١٠٠
العائد على الودائع ROD	(صافي الربح ÷ مجموع الودائع) ×١٠٠
العائد على الموجودات ROA	(صافي الربح ÷ مجموع الموجودات) ×١٠٠
العائد على الأموال المتاحة للتوظيفROF	{صافي الربح÷(حقوق الملكية+مجموع الودائع)}×١٠٠
معدل التغير في أي من المؤشرات اعلاه	{(النسبة التالية–النسبة الأساس)÷النسبة الأساس}×١٠٠

المصدر: من إعداد الباحثين.

المبحث الثاني: الإطار النظري

المطلب الأول: تنويع الخدمات المصرفية

اولاً: تعريف الخدمات المصرفية

مجموعة مهارات شخصية ومستلزمات مادية وأعراف وقواعد قانونية يتم عرضها وانتاجها بشكل يتوافق مع توجهات الزبون لاتخاذ قرارات مصرفية رشيدة (البكري،٨٢،٢٠٢١). او هي تقديم العمليات المصرفية (كالقروض أو المدفوعات أو حسابات الودائع) كخدمة تستخدم البنية التحتية الآمنة والمنظمة لمصرف مرخص حالي مع منصات حديثة تعتمد على واجهة برمجة التطبيقات (Ris, 2022: 121).

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

ثانياً: أهمية الخدمات المصرفية

ازدادت أهمية الخدمات المصرفية في الآونة الأخيرة أكثر مما كانت عليه في السابق، وذلك لأسباب عديدة أهمها : (الزامل وآخرون، ٢٠١٢، ٦٣)

١- التطورات التكنولوجية التي حدثت بمنظمات الأعمال كالتسويق الالكتروني والتجارة الالكترونية وزيادة استعمال التكنولوجيا، مما أدى لزيادة الحاجة الى الخدمات المصرفية الداعمة لهذه الأنشطة.

٢- تنامي حالة التنوع وتعقد احتياجات ودوافع وميول واتجاهات زبائن المصرف، فالزبون اصبح أكثر نباهة وحكمة وكذلك الخدمات المصرفية التي يحتاجها لم تعد بسيطة وسهلة.

٣- زيادة التكلفة المترتبة لإشباع احتياجات ورغبات الزبون المصرفية، وتحقيق ربحية مناسبة من هذا النشاط.

٤- ارتفاع نسبة العاملين بقطاع الخدمات المصرفية.

ثالثاً: تعريف التنويع

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

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

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

١-كسب حصص سوقية جديدة.

٢-تقديم الخدمات أو المنتجات الجديدة إضافة الى ما هو قائم حالياً.

وبذلك يعتبر اعتماد التنويع بشكل أساسي في حالة العمل بالسوق غير المرن، بمعنى في تلك الظروف التي لا تتيح للمنظمة فرص جيدة لتنمية وتطوير الأرباح ضمن ظروف المنظمة الحالية، وذلك إما بسبب المنافسة والتي تشغل حصة قوية أو لأن هذه السوق بانخفاض وتراجع مستمر، لذلك يأتي التنويع كحل مناسب للدخول بمجالات وأنشطة جديدة.

المطلب الثاني: ربحية المصارف التجارية

اولاً: تعريف الربحية

يحتل مفهوم الربحية مكانة مهمة في مختلف الأعمال التجارية، فهي الهدف الأساسي التي تسعى اليه الشركات المالية، حيث ان من خلالها يتم قياس كفاءة العمل، وتعتبر الربحية سبب وجود المنظمات التي تعمل لأجل الربح، وابرز هذه المنظمات المصارف (Caliskan & Lecuna, 2020: 162). لذلك تعرف بأنها المقياس الاساسي الذي يعكس النجاح الشامل للمصرف ، والتي تتكون من مجموعة من النسب المختلفة والتي تعبر عن قدرة المصرف على تحقيق الارباح، والتي يهتم فيها المساهمون والإدارة والمودعون والمستثمرون. (خلف،٢٠٢١: ٥٦)

او هي المؤشر لقياس مدى قدرة المصرف على تحقيق العائد المناسب على الاموال المستثمرة في انشطته، وهذا المؤشر يظهر النتائج الفعلية للمركز التنافسي للمساهمين والزبائن. (حسون وخلف، ٢٠٢٢: ٣٠١)

بناءً على ما تقدم يمكن القول ان ربحية المصارف التجارية هي (قدرة المصرف على تحقيق الأرباح من خلال الاستثمار الامثل لموارد المصرف, بما يحقق عائداً يتناسب مع حجم موارد المصرف بمدة زمنية معينة, ويتم التعبير عن الربحية في نسب مئوية تمثل معدل العائد على الاستثمار بمورد معين من موارد المصرف).

ثانياً: مؤشرات قياس الربحية في المصارف التجارية

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

١- معدل العائد على الموجودات (ROA)

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

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

٢- معدل العائد على حقوق الملكية (ROE)

يعتبر مقياس العائد على حق الملكية مؤشراً مهماً لبيان قدرة الادارة في المصرف على تحقيق عوائد مالية على استثمارات المساهمين, حيث يقيس مقدار العوائد التي يكسبها المساهمون من استثمار أموالهم بالمصرف, أي نسبة العائد المتحقق عن كل دينار مستثمر من أموال المساهمين (حملة الأسهم) في نشاطات المصرف، أي هو مقدار ما يكسبه المصرف من استثماراتهم في الأسهم، وبذلك يتم تعريف العائد على حقوق الملكية بأنه صافي الربح بعد الضرائب لكل دينار من رأس مال المصرف (٢٥١ , Mishkin 2019:). ويعتبر هذا المؤشر من أهم مؤشرات قياس كفاءة استخدام الأموال, أذ يقيس هذا المؤشر كفاءة الادارة في استغلال أموال المالكين الاستغلال الامثل وقدرة هذه الاموال على توليد الأرباح (سعيد وحسين، ٢٠٢٢: ٣٠٢). وتحسب من خلال المعادلة الآتية: (Cao,2022: 15)

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

٣- معدل العائد على الودائع

يعبر هذا المؤشر عن مدى قدرة المصرف على توليد الارباح من حيث توظيف ودائع الزبائن بمختلف الأنشطة الاستثمارية, والذي يترتب عنه زيادة عوائد المصرف, ويتم حساب العائد على الودائع عن طريق قسمة الربح بعد الضريبة على مجموع الودائع (الجارية والتوفير والثابتة) (رشم وآخرون، ٢٠٢٠: ٢٧). ويبين مدى قدرة المصرف في المنافسة للحصول على الاموال, وإن ارتفاع نسبه العائد على الموجودات

يبين كفاءة المصرف بجمع الودائع و تحويلها الى استثمارات مربحة. ويتم حساب معدل العائد على الودائع من المعادلة الآتية: (سبتي،٢٠٢٠: ٦٨)

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

٤- معدل العائد على الاموال المتاحة للتوظيف

يقيس هذا المعدل نسبة صافي الدخل المتولد إلى إجمالي الموارد المتاحة للتوظف المتمثلة في الودائع وحقوق الملكية , ويتم احتساب هذا المعدل من خلال قسمة صافي الربح بعد الضريبة على حقوق الملكية ومجموع الودائع ويظهر هذا المعدل نسبة صافي الربح المتحقق الى مجموع كل من حقوق الملكية والودائع , كما موضح في الصيغة الرياضية الآتية : (مجيد، ٢٠٢٠: ٩٥)

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

المبحث الثالث: الإطار العملي

المطلب الاول : لمحة عن المصارف التجارية العراقية الخاصة عينة الدراسة

اولاً: مصرف الخليج التجاري:- تأسس مصرف الخليج التجاري كشركه مساهمة خاصه بموجب شهادة التأسيس المرقمة م.ش/٧٠٠٢ المؤرخة في ١٩٩٩/١٠/٢٠ الصادرة من دائرة تسجيل الشركات وفق قانون الشركات رقم (٢١) لسنة/١٩٩٧المعدل برأسمال قدره (٦٠٠) مليون دينار مدفوع بالكامل، وباشر المصرف ممارسة اعماله عن طريق الفرع الرئيسي بتاريخ ٢٠٠٠/٤/١ بعد حصوله على اجازة ممارسة الصيرفة الصادرة من البنك المركزي العراقي المرقمة ص.أ /١١٥/٣/٩ والمؤرخة في ٢٠٠٠/٢/٧ وفقاً لأحكام قانون البنك المركزي ليمارس المصرف اعمال الصيرفة الشاملة، وقد تم تعديل عقد تأسيسه بزيادة رأسماله عدة مرات الى أن وصل (٣٠٠٠٠٠) مليون دينار عراقي في عام ٢٠١٤.

ثانياً: المصرف الأهلي العراقي: تأسس المصرف الأهلي العراقي في عام ١٩٩٥,١,٢ كشركة مساهمة عامّة ضمن القطاع الخاص وبلغ رأس المال عند التأسيس ٤٠٠,٠٠٠,٠٠٠ دينار، ليقدم مجموعة متكاملة من الخدمات المصرفيّة للشركات والأفراد في العراق كمصرف استثماري باسم المصرف الأهلي للاستثمار والتمويل الزراعي, وفي تأريخ ٢٠٠٤,٧,٨ تم إدراج أسهم المصرف في سوق العراق للأوراق

المالية وبلغ رأس المال عند الإدراج ١,١٤٣,٠٠٠,٠٠٠ دينار, أما رأس المال الحالي فقد بلغ ٢٥٠,٠٠٠,٠٠٠,٠٠٠ دينار, والقيمة الأسمية للسهم هي ١ دينار عراقي, وتتمثل رسالة المصرف في بناء علاقات راسخة مع عملاء المصرف وتعظيم العوائد للمساهمين, والمساهمة في تقديم المجتمع المحلي عن طريق تقديم حلول مصرفية ومالية شاملة من خلال قنوات خدمة عالية الجودة والكفاءة, وبيئة عمل متطورة تضم فريقاً متميزاً من العاملين.

المطلب الثاني: واقع تنويع الخدمات المصرفية في المصارف التجارية العراقية الخاصة عينة الدراسة للمدة (٢٠١٦-٢٠٢١)

اولاً: واقع تنويع الخدمات المصرفية في مصرف الخليج التجاري

يقدم مصرف الخليج التجاري خدمات تعتبر لا بأس بها في بداية مدة الدراسة، لكن كلما تقدمنا لفترة زمنية لاحقة أصبحت هذه الخدمات محدودة، وذلك بسبب ظهور خدمات مصرفية حديثة، اذا لم يضيفها المصرف الى خدماته السابقة فأنه اصبح يقدم خدمات محدودة او ان تنويعه في الخدمات المصرفية أصبح ضعيف مقارنة مع مصارف اخرى واكبت التطورات واضافت هذه الخدمات، وكما موضح في جدول (٢) فهو يعتبر متأخر ومتذبذب بتنويعه في الخدمات المصرفية التي يقدمها لزبائنه مقارنة مع المصرف الأخر عينة الدراسة, وبما ان المصرف كان متذبذب بتنويعه للخدمات المصرفية التي يقدمها لزبائنه لذلك لا بد للباحثين بتوضيح هذا التذبذب وذلك من خلال التطرق لواقع تنويعه في الخدمات المصرفية وكما موضحة بالجدول (٢) ، وابتدأ من خدمة قبول الودائع حيث قام المصرف بقبول جميع انواع الودائع وعلى طول مدة الدراسة، وفيما يخص منح التسهيلات الائتمانية حيث منح المصرف جميع انواع التسهيلات وعلى طول مدة الدراسة، وفيما يخص الخدمات الالكترونية كان متذبذب بتقديمها وبالأخص في السنوات الاخيرة من الدراسة خلال جائحة كورونا، وفيما يخص الاستثمارات فقد اقتصرت على الاستثمارات الداخلية فقط وعلى طول مدة الدراسة، وفيما يخص الحوالات لم يتعامل المصرف بها خلال مدة الدراسة، وفيما يخص نافذة بيع وشراء العملات الاجنبية عن طريق البنك المركزي العراقي فقد كان تعامل المصرف بها بشكل متذبذب ، وفيما يخص التأمين على الودائع فقد ساهم المصرف في الشركة العراقية لضمان الودائع ولأول مره في عام ٢٠٢٠، وايضاً هذا يعتبر مؤشر جيد لدور تنويع الخدمات المصرفية في ربحية المصرف، لأنه ساهم في زيادة مجموع الودائع من (٣٠٦٧٠٩) مليون دينار في نهاية عام ٢٠١٩ ، الى (٣٠٧١٧٢) مليون دينار في نهاية عام ٢٠٢٠ ، وبارتفاع مقداره (٤٦٣) مليون ، اي بنسبة ارتفاع (٠,١٥%) عن العام الذي سبقه ، وان هذا الارتفاع في مجموع الودائع

رغم انه بسيط جداً الا انه يعتبر جيد في وقتها بسبب الظروف الاقتصادية نتيجة جائحة كورونا في هذا العام. وفيما يخص خدمة السمسرة وتوطين الرواتب لم يقدمها المصرف خلال مدة الدراسة.

ثانياً: واقع تنويع الخدمات المصرفية في المصرف الأهلي العراقي يقدم المصرف الأهلي العراقي خدمات مميزة ومتنوعه ليس للأفراد والشركات التجارية فحسب، وإنما يتعداه لتشمل الشركات التجارية الإقليمية والعالمية وذلك بالاعتماد على شبكة مراسلي المصرف الإقليمية والدولية، حيث يعد كابيتال بنك، والذي يملك حوالي ٦٢% من رأسمال المصرف ، بوابة للمصرف الأهلي العراقي للانفتاح على اقتصاديات العالم من خلال تسهيل الحوالات الداخلية والخارجية، وتوفير سقوف الاعتمادات ، ودعم خدمات التمويل التجاري. حيث يمكن للمصرف الأهلي العراقي ومن خلال شركة كابيتال للاستثمارات، الذراع الاستثماري لكابيتال بنك، من التداول لصالح زبائنه في الأسواق الاقليمية، بالإضافة الى تقديمه خدمة التداول لصالح زبائنه في السوق العراقية للأوراق المالية وذلك من خلال شركة تابعة ومملوكه له بالكامل، شركة المال العراقي للوساطة ببيع وشراء الأوراق المالية محدودة المسؤولية. ويمارس المصرف أعماله من خلال نظام مصرفي أساسي متطور لدعم نموه وخدمة زبائنه، إذ يتميز المصرف بتنويع الخدمات المصرفية التي يقدمها لزبائنه وكما موضحه بالجدول (٢)، حيث قدم المصرف الخدمات على طول مدة الدراسة باستثناء خدمة توطين الرواتب بدأ العمل بها في العام ٢٠١٧ ، والتأمين على الودائع (من خلال الشركة العراقية لضمان الودائع) بدأ مساهمة المصرف بها في العام ٢٠١٩ حيث ظهرت نتائج هذه الخدمة الايجابية التي زادت من ثقة المودعين في السنوات اللاحقة بعد هذا العام.

الجدول (٢) يوضح التنويع في الخدمات المصرفية للمصارف عينة الدراسة

ت	المصارف التجارية العراقية الخاصة عينة الدراسة	الخدمات المصرفية	قبول الودائع			منح التسهيلات الائتمانية					الخدمات الالكترونية		الاستثمارات		الحوالات		نافذة بيع وشراء العملات الأجنبية	التأمين على الودائع (من خلال الشركة العراقية لضمان الودائع)	السمسرة	توطين الرواتب
			التوفير	الثابتة	الجارية	النقدي			التعهدي		للأفراد	للشركات	الداخلية	الخارجية	الداخلية	الخارجية				
						القروض	الجاري المدين	الاوراق المخصومة	اعتمادات مستندية	خطابات الضمان										
١	مصرف الخليج التجاري		●	●	●	●	●	●	●	●	○	○	●				○	○		
٢	المصرف الأهلي العراقي		●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	○	●	○

المصدر من اعداد الباحثين استناداً الى :- التقارير السنوية للمصارف عينة الدراسة للمدة (٢٠١٦-٢٠٢١)

● رمز يعبر عنه على ان المصرف قدم الخدمة طوال المدة الزمنية للسنوات عينة الدراسة (٢٠١٦-٢٠٢١).

○ رمز يعبر عنه على ان المصرف قدم الخدمة ولكن ليس من بداية المدة الزمنية للسنوات عينة الدراسة (٢٠١٦-٢٠٢١).

المطلب الثالث: تحليل ومناقشة نتائج الدراسة لدور تنويع الخدمات المصرفية في ربحية المصارف التجارية العراقية الخاصة عينة الدراسة للمدة (٢٠١٦-٢٠٢١)

اولاً: مصرف الخليج التجاري

١.معدل العائد على حقوق الملكية(ROE):- يتضح من خلال الجدول (٣) بأن مؤشر العائد على حقوق الملكية أخذ نسب مختلفة خلال مدة الدراسة، حيث اخذت نسبته تتذبذب بالانخفاض من عام الى اخر خلال مدة الدراسة، حيث اخذت هذه النسبة في الأعوام الثلاثة الأولى من الدراسة (٢٠١٦، ٢٠١٧، ٢٠١٨) بالانخفاض من عام الى اخر، ولكن رغم هذا الانخفاض الا انها حافظت على نسبة معدل موجبة، حيث بلغت نسبته (١,٨٤%) في نهاية عام ٢٠١٦ . وبعد هذا العام أخذت هذه النسبة تنخفض لتصل في نهاية عام ٢٠١٧ الى (١,٣١%) وبمعدل انخفاض (-٢٨,٨٠%) عن العام الذي سبقه، وبعد هذا العام اخذت هذه النسبة تنخفض بنسبة اكبر حيث وصلت في نهاية عام ٢٠١٨ الى (٠,١٦) وبمعدل انخفاض (-٨٧,٧٨%) عن العام الذي سبقه. وان هذا الانخفاض في معدل العائد على حقوق الملكية، قد حصل بسبب الانخفاض في صافي الربح بعد الضريبة خلال الأعوام الثلاثة الاولى من الدراسة (٢٠١٦،٢٠١٧،٢٠١٨) ، حيث بلغ صافي الربح بعد الضريبة في نهاية عام ٢٠١٦ (٥٨٧٠) مليون دينار ، وبلغ (٤٢٣٠) مليون دينار في نهاية عام ٢٠١٧ ، وبفارق انخفاض مقداره (-١٦٤٠) مليون دينار، اي بنسبة انخفاض (-٢٧,٩٣%) عن العام الذي سبقه. وبلغ صافي الربح بعد الضريبة (٥٩١) مليون دينار في نهاية عام ٢٠١٨ ، وبفارق انخفاض مقداره (-٣٦٣٩) مليون دينار، اي بنسبة انخفاض (-٨٦,٠٢%) عن العام الذي سبقه. نلاحظ ان الارباح اخذت بالانخفاض من عام الى اخر خلال الاعوام الثلاثة الاولى من الدراسة (٢٠١٦،٢٠١٧،٢٠١٨) ، وبعدها استمر معدل العائد على حقوق الملكية في الأعوام الثلاثة الأخيرة من الدراسة (٢٠١٩، ٢٠٢٠، ٢٠٢١) بالانخفاض من عام الى اخر وبشكل متذبذب، ولكن هذا الانخفاض كان بنسبة سالبة. حيث نلاحظ استمر معدل العائد على حقوق الملكية بالانخفاض خلال العامين (٢٠٢٠،٢٠٢١) ولسببين ، الاول وكما موضح اعلاه في النتائج بسبب عدم مواكبة المصرف بتنويعه في الخدمات المصرف الجديدة التي تظهر نتيجة ظروف معينة ، وبالتالي هذا ما يقودنا الى السبب الثاني حيث ظهرت هذه الظروف كجائحة كورونا التي زادت من الامر سوء، حيث ان هذه الجائحة بطبيعتها ساعدت الى ظهور ابتكارات وخدمات جديدة ومتنوعه وخصوصاً الخدمات الالكترونية منها من اجل تقليل الاثار السلبية لهذه الجائحة ولأجل استمرار عمل المصارف بالشكل الصحيح.

٢. معدل العائد على الودائع(ROD):- لم يختلف سلوك هذا المؤشر عن مؤشر العائد على حقوق الملكية والجدول (٣) والشكل (١) يوضح ذلك.

٣.معدل العائد على الموجودات(ROA):- لم يختلف سلوك هذا المؤشر عن مؤشر العائد على حقوق الملكية والجدول (٣) والشكل (١) يوضح ذلك.

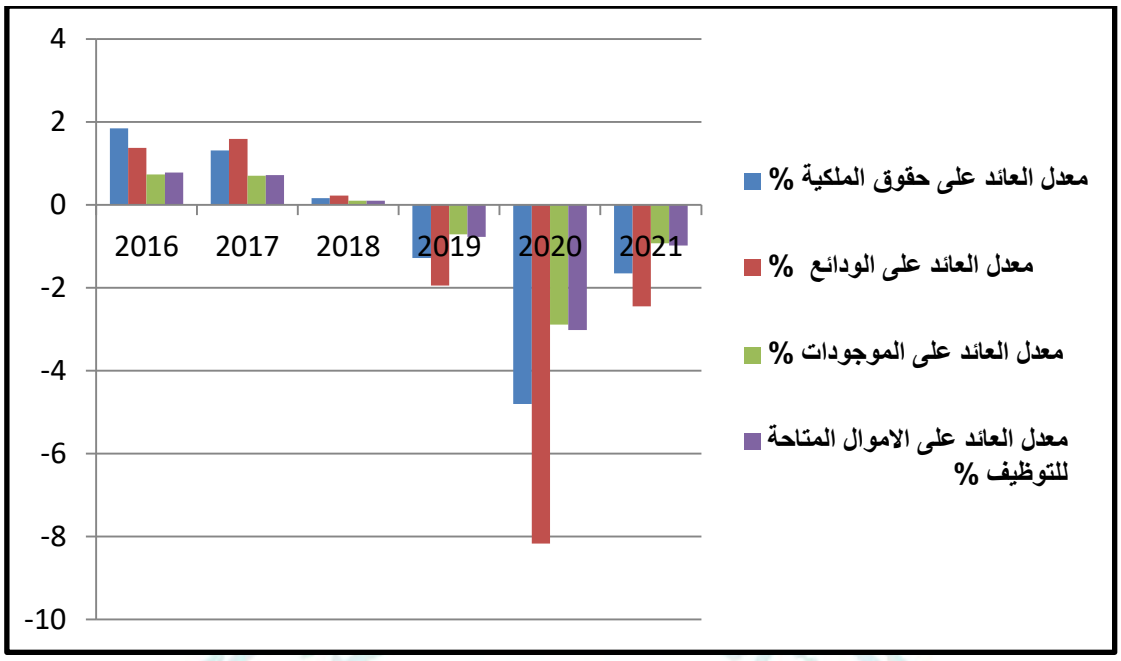
٤.معدل العائد على الأموال المتاحة للتوظيف(ROF):- لم يختلف سلوك هذا المؤشر عن مؤشر العائد على حقوق الملكية والجدول (٣) والشكل (١) يوضح ذلك.

جدول (٣) مؤشرات قياس الربحية في مصرف الخليج التجاري للمدة (٢٠١٦-٢٠٢١)

السنوات	المؤشرات	معدل العائد على حقوق الملكية %	معدل التغير في معدل العائد على حقوق الملكية %	معدل العائد على الودائع %	معدل التغير في معدل العائد على الودائع %	معدل العائد على الموجودات %	معدل التغير في معدل العائد على الموجودات %	معدل العائد على الاموال المتاحة للتوظيف %	معدل التغير في العائد على الاموال المتاحة للتوظيف %
2016		١,٨٤		١,٣٧		٠,٧٣		٠,٧٨	
2017		١,٣١	٢٨,٨٠-	١,٥٩	١٦,٠٥	٠,٧٠	٤,١٠-	٠,٧٢	٧,٦٩-
2018		٠,١٦	٨٧,٧٨-	٠,٢٢	٨٦,١٦-	٠,١٠	٨٥,٧١-	٠,١٠	٨٦,١١-
2019		١,٢٨-	٩٠٠-	١,٩٥-	٩٨٦,٣٦-	٠,٧١-	٨١٠-	٠,٧٧-	٨٧٠-
2020		٤,٨٠-	٢٧٥	٨,١٧-	٣١٨,٩٧	٢,٨٩-	٣٠٧,٠٤	٣,٠٢-	٢٩٢,٢٠
2021		١,٦٥-	٦٥,٦٢-	٢,٤٥-	٧٠,٠١-	٠,٩٣-	٦٧,٨٢-	٠,٩٨-	٦٧,٥٤-

المصدر من اعداد الباحثين استناداً الى :- التقارير السنوية للمصرف للمدة(٢٠١٦-٢٠٢١)

والشكل (١) يوضح اتجاهات مسار مؤشرات قياس الربحية (معدل العائد على حقوق الملكية % ، معدل العائد على الودائع % ، معدل العائد على الموجودات % ، معدل العائد على الاموال المتاحة للتوظيف %) في مصرف الخليج التجاري للمدة (٢٠١٦-٢٠٢١).



الشكل (١) يوضح اتجاهات مسار مؤشرات قياس الربحية في مصرف الخليج التجاري للمدة (٢٠١٦-٢٠٢١)

المصدر: اعداد الباحثين بالاعتماد على البيانات المالية في الجدول اعلاه لمصرف الخليج التجاري للمدة(٢٠١٦-٢٠٢١)

ثانياً: مصرف الأهلي العراقي :-

١. معدل العائد على حقوق الملكية(ROE):- يتضح من خلال الجدول (٤) بأن مؤشر العائد على حقوق الملكية أخذ نسب مختلفة خلال مدة الدراسة، اذ أخذت نسبته تتذبذب بين الارتفاع والانخفاض في بداية مدة الدراسة, ثم بدأت ترتفع هذه النسبة لتصل أعلى مستوى لها خلال مدة الدراسة في عام ٢٠٢١ إذ بلغت (٨,٢٧%) , نتيجة ارتفاع صافي الربح إلى (٢٦١٢٢) مليون دينار وهو اعلى صافي ربح خلال مدة الدراسة، نتيجة زيادة إيرادات الخدمات المتنوعة التي يقدمها المصرف ، حيث استمر المصرف بتنويعه بالخدمات المصرفية واستحداثه للخدمات التكنولوجية التي ساعدت بالمحافظة على زبائن المصرف وارتفاع معدل العائد على حقوق الملكية .

٢. .معدل العائد على الودائع(ROD):- لم يختلف سلوك هذا المؤشر عن مؤشر العائد على حقوق الملكية المشار إليها في اعلاه إذ أخذت نسبتهُ تتذبذب بين الارتفاع والانخفاض خلال مدة الدراسة وكما موضح في الجدول (٤) حيث بلغت اعلى نسبة له في عام ٢٠١٦ اذ بلغت (١٥,٧٨%) بسبب انخفاض مجموع الودائع في هذا العام مقارنة مع الأعوام الاخرى من الدراسة وهذا ما ساعد على ارتفاع هذا

المؤشر بسبب انخفاض التكاليف التي سوف تدفع على هذه الودائع مقارنة مع الأعوام الاخرى من الدراسة، ثم اخذت هذه النسبة تنخفض في عام ٢٠١٧ ، وبعدها اخذت هذه النسبة بالارتفاع من عام الى اخر نتيجة زيادة إيرادات الخدمات المتنوعة التي يقدمها المصرف، حيث استمر المصرف بتنويعه بالخدمات المصرفية واستحداثه للخدمات التكنولوجية التي ساعدت بالمحافظة على زبائن المصرف وارتفاع معدل العائد على الودائع

٣.معدل العائد على الموجودات(ROA):- اتخذ معدل العائد على الموجودات المنحى نفسهُ الذي اتخذهُ المؤشرين السابقين من حيث التذبذب بالارتفاع والانخفاض خلال مدة الدراسة وكما موضح في الجدول (٤) حيث بلغت اعلى نسبة له في عام ٢٠١٦ اذ بلغت (٤,٠٦%)، ثم اخذت هذه النسبة تنخفض في عام ٢٠١٧ ، وبعدها اخذت هذه النسبة بالارتفاع مره اخرى من عام الى اخر نتيجة زيادة إيرادات الخدمات المتنوعة التي يقدمها المصرف، حيث استمر المصرف بتنويعه بالخدمات المصرفية واستحداثه للخدمات التكنولوجية التي ساعدت بالمحافظة على زبائن المصرف وارتفاع معدل العائد على الموجودات.

٤.معدل العائد على الأموال المتاحة للتوظيف(ROF):- لم يختلف سلوك هذا المؤشر عن المؤشرات السابقة التي تم الإشارة إليها في أعلاه إذ بلغت نسبتهُ (٥,٣٨%) في نهاية عام ٢٠١٦ ، وبعد هذه السنة أخذت هذه النسبة تنخفض إلى أن بلغت في نهاية عام ٢٠١٧ بنسبة (٠,٦٣%) وبمعدل انخفاض (-٨٨,٢٨%) عن العام الذي سبقه وبذلك تعتبر هذه النسبة اعلى معدل انخفاض بين عامين خلال مدة الدراسة بالنسبة لهذا المؤشر وكما موضح في الجدول (٣-٣)، وذلك بسبب انخفاض صافي الربح من (٢٣٥٣٧) مليون دينار في نهاية عام ٢٠١٦ الى (٢٩٦٥) مليون دينار في نهاية عام ٢٠١٧ وبانخفاض مقداره (٢٠٥٧٢) مليون دينار اي بنسبة انخفاض (-٨٧,٤٠%) ، وبعدها اخذت هذه النسبة بالارتفاع مره اخرى من عام الى اخر نتيجة زيادة إيرادات الخدمات المتنوعة التي يقدمها المصرف، حيث استمر المصرف بتنويعه بالخدمات المصرفية واستحداثه للخدمات التكنولوجية التي ساعدت بالمحافظة على زبائن المصرف وارتفاع معدل العائد على الأموال المتاحة للتوظيف، والجدول (٤) والشكل (٢) يوضح ذلك.

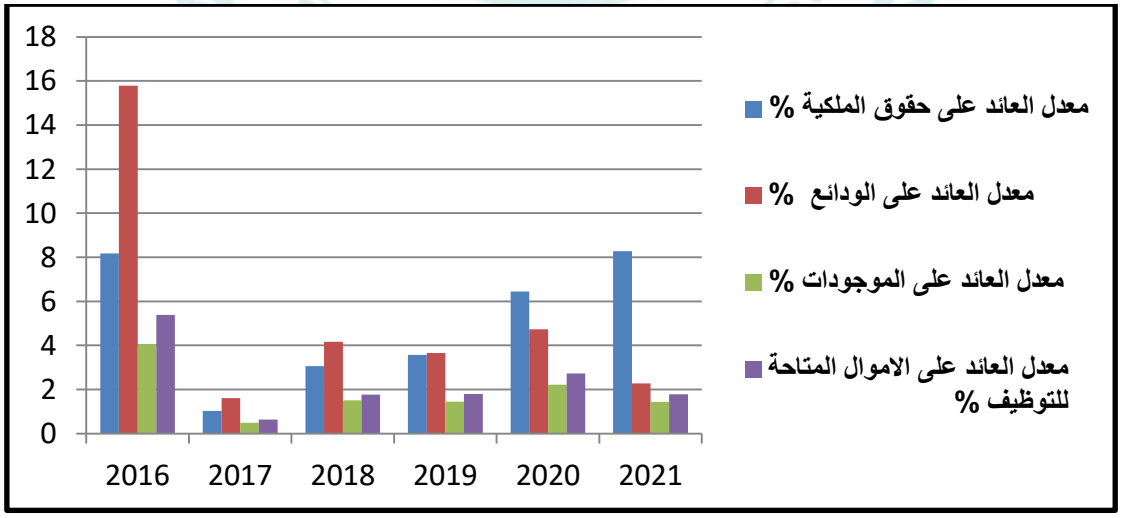
جدول (٤) مؤشرات قياس الربحية في المصرف الأهلي العراقي للمدة (٢٠١٦-٢٠٢١)

السنوات	المؤشرات	معدل العائد على حقوق الملكية %	معدل التغير في معدل العائد على حقوق الملكية %	معدل العائد على الودائع %	معدل التغير في معدل العائد على الودائع %	معدل العائد على الموجودات %	معدل التغير في معدل العائد على الموجودات %	معدل العائد على الاموال المتاحة للتوظيف %	معدل التغير في العائد على الاموال المتاحة للتوظيف %
2016		٨,١٨		١٥,٧٨		٤,٠٦		٥,٣٨	
2017		١,٠٣	٨٧,٤٠-	١,٦٠	٨٩,٨٦-	٠,٤٩	٨٧,٩٣-	٠,٦٣	٨٨,٢٨-
2018		٣,٠٦	١٩٧,٠٨	٤,١٦	١٦٠	١,٥٠	٢٠٦,١٢	١,٧٦	١٧٩,٣٦
2019		٣,٥٧	١٦,٦٦	٣,٦٥	١٢,٢٥-	١,٤٤	٤-	١,٨٠	٢,٢٧
2020		٦,٤٥	٨٠,٦٧	٤,٧٣	٢٩,٥٨	٢,٢١	٥٣,٤٧	٢,٧٣	٥١,٦٦
2021		٨,٢٧	٢٨,٢١	٢,٢٨	٥١,٧٩-	١,٤٣	٣٥,٢٩-	١,٧٨	٣٤,٧٩-

المصدر من اعداد الباحثين استناداً الى :- التقارير السنوية للمصرف للمدة (٢٠١٦-٢٠٢١)

والشكل (٢) يوضح اتجاهات مسار مؤشرات قياس الربحية (معدل العائد على حقوق الملكية % ، معدل العائد على الودائع % ، معدل العائد على الموجودات % ، معدل العائد على الاموال المتاحة للتوظيف %) في المصرف الأهلي العراقي للمدة (٢٠١٦-٢٠٢١).

الشكل (٢) يوضح اتجاهات مسار مؤشرات قياس الربحية في المصرف الأهلي العراقي للمدة (٢٠١٦-٢٠٢١)



المصدر: اعداد الباحثين بالاعتماد على البيانات المالية في الجدول اعلاه للمصرف الأهلي العراقي للمدة (٢٠١٦-٢٠٢١).

المبحث الرابع

الاستنتاجات

١- ان اهم ما توصلت اليه الدراسة، ان كلما ارتفع مستوى تنويع المصارف في الخدمات التي تقدمها لزبائنها ارتفع معه صافي الربح وباقي مؤشرات الربحية، وكان ذلك واضحاً في المصارف عينة الدراسة. ولتوضيح ذلك اكثر حيث تبين من الدراسة:

أ- المصارف ذات مستويات التنويع المنخفضة : كان صافي الربح وباقي مؤشرات الربحية لديها منخفضة ايضاً. وكان ذلك واضحاً في نتائج مصرف الخليج التجاري، وكان ذلك واضح في واقع تنويع الخدمات المصرفية بالمصرف ودوره في صافي الربح وباقي مؤشرات الربحية.

ب- المصارف ذات مستويات التنويع المرتفعة : كان صافي الربح وباقي مؤشرات الربحية لديها مرتفعة ايضاً. وكان ذلك واضحاً في نتائج مصرف الأهلي العراقي، وكان ذلك واضح في واقع تنويع الخدمات المصرفية بالمصرف ودوره في صافي الربح وباقي مؤشرات الربحية.

٢-اتضح من الدراسة، ان التنويع في الخدمات المصرفية له دور مهم في ربحية المصارف التجارية، حيث ساهم التنويع بدخول المصارف في بعض مجالات الأعمال وبالتالي زيادة قدرتها على المنافسة وتحسين والربحية.

٣-اتضح من الدراسة، ان كلما ارتفع مستوى تنويع المصارف بالخدمات التي تقدمها لزبائنها من عام الى اخر صاحبه ارتفاع بصافي الربح وباقي مؤشرات الربحية من عام الى اخر ايضاً، وكان ذلك بسبب ارتفاع صافي ايرادات الفوائد والعمولات بسبب ارتفاع مستوى تنويع المصارف بالخدمات التي تقدمها.

٤- ان مستويات التنويع المرتفعة في الخدمات المصرفية تتطلب قدرة مالية كبيرة، وكما تبين من الدراسة ان اتخاذ قرار بشأن مستويات عالية من التنويع في الخدمات المصرفية قد تتطلب قدرة مالية كبيرة ، وذلك بسبب ارتفاع تكلفة انتاج الخدمات الجديدة بالإضافة لقدرتها بالحفاظ على اعمالها الحالية.

٥-اتضح ان المصارف المهتمة بتنويع الخدمات المصرفية يجعلها تتمتع بميزة نسبية على المصارف غير المهتمة بتنويع الخدمات المصرفية .

٦-اتضح ان المصارف ذات مستوى التنويع المرتفع تتعرض الى مخاطر اعلى من التي تتعرض له ذات مستوى التنويع المنخفض، بسبب الظروف الاقتصادية.

٧-اتضح ان فائدة التنويع تفوق تكلفته ، وبالتالي ان فائدة التنويع في الخدمات المصرفية بشكل عام تفوق تكلفته، وذلك بسبب الايرادات المتوقع تحقيقها من قبل المصارف جراء هذا التنويع.

٨-استناداً الى النتائج التي تم التوصل اليها من خلال التحليل المالي لصافي الربح وباقي مؤشرات الربحية، فقد تم اثبات صحة ما جاءت به فرضية البحث، ان لتنويع الخدمات المصرفية دور ايجابي في ربحية المصارف التجارية العراقية الخاصة.

قائمة المصادر والمراجع

أولاً: المراجع والمصادر العربية

أ. الكتب العربية

١. البكري ، ثامر ياسر، (٢٠٢١)، "تسويق الخدمات المصرفية"، الطبعة الاولى ، دار المنهج للنشر والتوزيع ، بغداد.

٢. الزامل، أحمد محمود وآخرون، " تسويق الخدمات المصرفية "، الطبعة الأولى، إثراء للنشر والتوزيع، ٢٠١٢، ص ٦٣.

ب. المجلات والدوريات

١. حسون، هالة عيدان حسون, وخلف، وحيدة جبر، (٢٠٢٢)، "تحليل وقياس العوامل الداخلية المؤثرة على ربحية المصارف التجارية : دراسة تطبيقية على مصرف بغداد ومصرف الشرق الاوسط"، مجلة الريادة للمال والأعمال، المجلد ٣ ، العدد ١ .

٢. رشم، محمد حسن، ودغيم، علاء داشي، وجواد، حيدر ثجيل، (٢٠٢٠)، "قياس رأس المال التحوطي وفق متطلبات لجنة بازل ٣ وتأثيره على ربحية المصارف التجارية: دراسة تطبيقية في مصرف الائتمان العراقي"، مجلة دراسات في الاقتصاد وادارة الاعمال، المجلد ٣، العدد٥٠.

ت. الاطاريح والرسائل الجامعية

١. خلف، هالة عيدان حسون، (٢٠٢١)، "تأثير أبعاد جودة الخدمة والمؤشرات المالية في ربحية المصارف: دراسة مقارنة لعينة من المصارف التجارية والإسلامية العراقية"، رسالة ماجستير، قسم العلوم المالية والمصرفية، كلية الإدارة والاقتصاد – الجامعة المستنصرية، بغداد.

٢. سبتي، علا سمير، (٢٠٢٠)، "تأثير بعض نظم الدفع الإلكتروني في ربحية المصارف: بحث تطبيقي في عينة من المصارف التجارية العراقية"، مقدم الى مجلس المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية بجامعة بغداد، وهو جزء من متطلبات نيل شهادة الدبلوم العالي المعادل للماجستير في المصارف.

٣. مجيد، حيدر كامل، (٢٠٢٠)، "تأثير وسائل الدفع الالكترونية في ربحية عينة من المصارف التجارية العراقية الخاصة للمدة (٢٠١٠ – ٢٠١٨)" ، رسالة ماجستير، قسم الاقتصاد ، كلية الإدارة والاقتصاد – الجامعة المستنصرية، بغداد.

ج. التقارير

١. مصرف الاهلي العراقي، التقارير السنوية للمصرف للمدة (٢٠١٦-٢٠٢١).

٢. مصرف الائتمان العراقي، التقارير السنوية للمصرف للمدة (٢٠١٦-٢٠٢١).

ثانياً: المصادر والمراجع الأجنبية

A. Book

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

B. Journals & Periodicals

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