

## ظاهرة الاستبعاد البنكي للعملاء

دراسة تحليلية في عينة من البنوك الأردنية

د. محمد وهيب العلمي

كلية الدراسات الإدارية والمالية العليا

جامعة عمان العربية للدراسات العليا

### ملخص

هدفت الدراسة إلى تحليل ظاهرة الاستبعاد البنكي للعملاء لدى البنوك الأردنية من خلال شرح أسبابها والعوامل المؤثرة في اختيار البنوك لعملائها والمعايير المستخدمة في ذلك، وما هي العناصر التي تعطيها البنوك أهمية أكبر عند اتخاذ قرارها في استبعاد فرد أو مؤسسة معينة من تقديم الخدمات المالية والمصرفية، عبر قياس وتحديد أهم عناصر الاستبعاد البنكي لدى البنوك وأهم معايير تقييم مخاطر العملاء لدى البنوك. واستخدمت الدراسة الأسلوب الوصفي في دراسة أهم العوامل المؤثرة في ظاهرة الاستبعاد البنكي، للإجابة على الأسئلة المتعلقة باستبانة العينة المستخدمة واختبار الفرضيات، بالاعتماد على التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية ومعاملات التباين لفقرات الاستبانة، ومعاملات الارتباط وكروناخ ( $\alpha$ ) للتحقق من ثبات وهدف الاستبانة، إضافة إلى استخدام (t-test) لاختبار فرضيات البحث.

وأظهرت النتائج أن الأسباب الأساسية للاستبعاد البنكي هي:

- 1 - ضعف الأوضاع المالية والائتمانية للعملاء.
- 2 - تراجع سمعة الشركة وتجربة التعامل السابقة غير المشجعة مع البنك.
- 3 - طبيعة نشاط الشركة والقطاع الذي تعمل به من حيث (ارتفاع مخاطر القطاع، وعدم

استقرار القطاع، وعدم توافر خبرة تقنية سابقة للعميل، وعدم تنوع نشاط الشركة).  
4- المعايير القانونية والتشريعية والمتغيرات الاجتماعية والاقتصادية وسياسات البنك.

## ***Bank Exclusion for Customers: An Imperical Study on a Sample of Jordanian Banks***

### ***Abstract***

The study aims at analyzing the phenomena of bank excluding of customers in the Jordanian banks through explaining it's reasons, the factors that influence the banks' choice of the customers, the standards they use in their evaluation, and the most important factors that the banks take in consideration when the excluding decisions for individuals or companies are made, by measuring and identifying the most important factors affecting this phenomena, besides the most important standards of evaluating the customers risk.

The Descriptive Analysis has been used to determine the main factors affecting the excluding phenomena, to analyze the questions of the questioner and to examine the assumptions of the study, depending on Frequencies, Means, Standard Deviation, Coefficient of Variation, and the Correlation Coefficient and Cronbach ( $\alpha$ ) to verify the reliability of the questioner, in addition to t-test to examine the research assumptions.

The conclusions show that the main reasons for bank excluding are:

- 1- The weaknesses of financial and credit positions of the customers.
- 2- The fall back of the reputation of the company, and the previous experience of discouraged treatment with the bank.
- 3- The nature of the company's activities and the sector that it works through such as (the increasing risk of the sector, unsustainable sector, unavailable technical experience for the customers, and the nondiversification of the company activities).
- 4- Legal standards, social-economics factors, and the policy of the bank.

## مقدمة:

تلعب البنوك دورا حيويا وأساسيا في كافة مناحي الحياة اليومية للعديد من الأفراد والشركات. فنادرا ما نجد في هذه الأيام فردا أو مؤسسة لا تتعامل بشكل أو آخر مع البنوك.

كما وان تطور نشاط البنوك وتنوعه وزيادة حجم وأشكال الخدمات المقدمة للجمهور أدت إلى زيادة حجم التعامل معها. وساعد على هذا كله التطورات التكنولوجية (خاصة في مجال الاتصالات) والتي شهدها العالم في السنوات الخمسين الأخيرة، الأمر الذي أدى إلى زيادة تعقيد الأنشطة اليومية للأفراد و المؤسسات، وبالتالي زيادة حاجتها للتعامل مع البنوك والاستفادة من الخدمات المتنوعة التي تقدمها.

هذا وبالرغم من زيادة دور البنوك في الحياة والأنشطة اليومية للأفراد والمؤسسات إلا أن استقرار الوضع المالي للبنوك يعتبر عامل أساسي لاستقرار المالي والاقتصادي للدول والأنظمة المالية. ومن هنا زاد اهتمام البنوك في البحث عن عملاء جديرين بتقديم الخدمات المالية لهم من حيث الملاءة المالية، وبالتالي ظهرت في الآونة الأخيرة ظاهرة استبعاد البنوك لفئات معينة من العملاء ورفض تقديم الخدمات المالية والمصرفية لهم على اعتبار انهم أصحاب مخاطر مرتفعة وغير جديرين ائتمانيا وبالتالي يشكلون خطراً على البنك. هذا وحيث أن التمتع بالخدمات التي تقدمها البنوك يعتبر في كثير من الأحيان حق لجميع الأفراد والمؤسسات (ضمن قيود محددة) فان أهمية هذه الدراسة تبرز من هذا المنطلق حيث تحاول هذه الدراسة تحليل هذه الظاهرة من خلال شرح أسبابها وتحليل العوامل المؤثرة في اختيار البنوك لعملائها وما هي المعايير المستخدمة في ذلك وما هي النقاط التي تعطيها البنوك أهمية اكبر عند اتخاذ قرارها في استبعاد فرد أو مؤسسة معينة من تقديم الخدمات المالية والمصرفية.

وتزداد أهمية هذه الدراسة كونها ستحاول قياس وتحديد أهم عناصر الاستبعاد البنكي لدى البنوك العاملة في الأردن.

كما تتجسد أهمية هذه الدراسة في توضيح وتبسيط الضوء على أسس ومعايير تقييم مخاطر العملاء لدى البنوك مما يعطي المجال لمزيد من الدراسات المستقبلية لهذه المعايير والأسس بحيث يتم التركيز على معايير محددة ودراستها تفصيلاً.

### أهمية الدراسة:

تتركز أهمية الدراسة على النتائج المستقاة من تعريف ظاهرة الاستبعاد البنكي وتحليلها من حيث أسبابها، انتشارها، نتائجها وتوظيف هذه النتائج للوصول إلى ربط علمي أو موضوعي ما بين الخدمات البنكية والمخاطر التي قد تنشأ لدى تقديمها لشريحة من الزبائن (العملاء) وكيفية قياس وتحليل درجة الخطر لكل زبون بحسب الخدمة البنكية المطلوبة وذلك للوصول إلى نقطة أو حالة من التوازن ما بين التنافس العادل في القطاع البنكي وحماية أنظمة الدفع المختلفة في الدولة ومواصلة تقديم الخدمات البنكية على نطاق واسع لأكبر عدد من العملاء وبحسب درجة الخطر التي يمثلها ذلك العميل.

### مشكلة وعناصر الدراسة:

تسلط الدراسة الضوء على مشكلة الاستبعاد البنكي لبعض الزبائن الأفراد أو المؤسسات من خلال ممارسة أشكال مختلفة من التمييز في تقديم الخدمات البنكية أو حجبها نهائياً دون أن يرافق ذلك تحليل كمي أو نوعي دقيق للمخاطر المرتبطة بالعميل ذات العلاقة بالخدمة البنكية المطلوبة.

## هذا ويمكن التعبير عن مشكلة الدراسة بالأسئلة التالية:

- 1) هل يتم الاستبعاد البنكي بسبب ضعف الأوضاع المالية والائتمانية للعملاء؟
- 2) هل يتم الاستبعاد البنكي لأسباب تتعلق بتراجع سمعة الشركة وتجربة التعامل السابقة غير المشجعة؟
- 3) هل يتم الاستبعاد البنكي لأسباب تتعلق بطبيعة نشاط الشركة والقطاع الذي تعمل به؟
- 4) هل يتم الاستبعاد البنكي لأسباب تتعلق بالمعايير والمتغيرات الاجتماعية والقانونية والتشريعية والظروف الاقتصادية وسياسات البنك؟

## فرضيات الدراسة:

في ضوء مشكلة وعناصر الدراسة، تم صياغة الفرضيات العدمية التالية:

**الفرضية الأولى:** لا يعتبر ضعف الأوضاع المالية والائتمانية من أسباب استبعاد العملاء لدى البنوك الأردنية.

**الفرضية الثانية:** لا يعتبر تراجع سمعة الشركة وتجربة التعامل السابقة غير المشجعة مع البنك من أسباب استبعاد العملاء لدى البنوك الأردنية.

**الفرضية الثالثة:** لا تعتبر طبيعة نشاط الشركة والقطاع الذي تعمل به من أسباب الاستبعاد البنكي في الأردن.

**الفرضية الرابعة:** لا يتم استبعاد العملاء لدى البنوك الأردنية لأسباب تتعلق بالمعايير والمتغيرات الاجتماعية والقانونية والتشريعية والظروف الاقتصادية وسياسات البنك.

## الإطار النظري للظاهرة:

تعد عملية اختيار العملاء من قبل البنوك مشكلة عامة لدى جميع الدول حيث أنها تشكل تحدياً لها ولنشاطها وقد حاولت النظرية البنكية أن تضع أساساً ومعايير عامة ونظريات لحسن اختيار العملاء والحد قدر المستطاع من ظاهرة الاستبعاد البنكي للتعامل مع العملاء ، فالمصارف من خلال حسن اختيارها للعملاء تسعى إلى تحقيق الأمور التالية:

- إقامة علاقات قوية ودائمة مع العملاء بعيدة قدر المستطاع عن الأخطار المصرفية.

- الحد من استغلال الخدمات البنكية لفئات معينة من العملاء.

- حماية النظام البنكي وبالذات أهمية التداول النقدي العام في الدولة وتوفير الحماية لنظام المدفوعات.

- تحقيق مبدأ المنافسة التامة بين المؤسسات المالية في ظل الحرص على حسن أداء النظام البنكي.

هذا ويأخذ الاستبعاد البنكي للعملاء أشكالاً متعددة إلا انه يمكن حصر هذه الأشكال في (3) أشكال أساسية هي:

- الاستبعاد البنكي القائم على مبدأ التمييز Discrimination بين العملاء، فالبنوك تحصر نشاطها وتعاملها مع جهات معينة فقط دون غيرها اعتماداً على استخدام أسلوب Scoring Credit المنشور من قبل جهات رسمية تحدد أخطار العملاء وبالذات المقترضين . ويؤخذ على هذا الأسلوب انه لا يملك معرفة كاملة عن أوضاع العملاء لان تقييمها قائم على أساس علاقات إحصائية Statistical Correlations بين بعض المميزات الاقتصادية والاجتماعية (الوضع العائلي، العجز، المهنة، معدل المديونية) وبين احتمالات إفلاس للعملاء.

- الأسلوب الثاني للاستبعاد البنكي يقوم على استخدام "الاستعلام عن العملاء" حيث تلجأ

البنوك ومن خلال البنك المركزي للحصول على معلومات كافية ووافية عن العملاء وأوضاعهم المالية، وهذا الأسلوب قد يكون له نتائج مضللة لأنه قائم على معطيات رقمية من الغير ودون مجهود شخصي من قبل البنوك في التقييم والتحليل.

- الشكل الثالث للاستبعاد البنكي هو "التهميش الاقتصادي" حيث أن استبعاد العملاء يقوم على معطيات محددة وبالذات الثروة المالية للعميل وعدم انتظام تدفقات الدخل لديه وضعف الضمانات المقدمة للقروض وأخيراً مكان ممارسة العمل التجاري.

فالاستبعاد البنكي من الناحية النظرية قائم في حقيقته على "عدم اكتمال وجودة المعلومات المتعلقة بأخطار العملاء" فعدم اكتمال المعلومات تخلق صعوبة في عملية تقييم أخطار التعامل مع العملاء وكذلك تعقيد الإجراءات مع العملاء المقبولين للتعامل معهم. لذا فإن عدم جودة اكتمال المعلومات تؤدي لظاهرة الاستبعاد البنكي للعملاء لأنها تقر بان المعلومات التي لديها تعتبر معلومات غير متماثلة وبالتالي لا تستطيع البنوك وضع قواعد عامة لمبدأ الاستبعاد البنكي.

هذا ولا يعتبر الاستبعاد البنكي ممارسة عامة من قبل البنوك ولكنه يأخذ أيضاً أشكالاً

متعددة ومن أبرزها:

- رفض البنوك إصدار شيكات للعملاء.
  - رفض البنوك إصدار بطاقات ائتمانية لبعض العملاء.
  - منح قروض تقل عن حاجات العملاء الحقيقية.
  - رفض البنوك منح أية تسهيلات بنكية للعملاء.
- يعني ذلك أن الاستبعاد البنكي ليس على درجة واحدة ولكنه يختلف من حالة لأخرى حسب المعطيات الخاصة للعملاء.



## الدراسات السابقة:

هناك دراسات لكنها محدودة - تمت في الدول الغربية - وبالذات في الولايات المتحدة وأوروبا الغربية تتعلق بالاستبعاد البنكي إلا أن جميع تلك الدراسات تقر بصعوبة إتمام هذه الدراسات بسبب صعوبة دراسة تطور العلاقة بين البنوك والعملاء لما تتصف به هذه العلاقة بدرجة عالية من السرية والخصوصية.

في دراسة (Jappellit, 1990)<sup>(1)</sup> حول العناصر الاقتصادية الرئيسية لاختيار البنوك لعملائها بهدف تحديد أسباب الاستبعاد البنكي قد ذكر أن هذه العناصر والبالغ عددها (10) يمكن حصرها في أربعة مجموعات هي (الوضع العائلي، الوضع الوظيفي، السمعة والعناصر الاجتماعية) وقد أكد أن العمر يعتبر عنصراً أساسياً للاستبعاد البنكي وقد خلص في دراسته إلى وجود تمييز عنصري في سوق القروض الأمريكية.

ومن مؤلف لـ (Sanders, 1997)<sup>(2)</sup> فانه يتعرض للأسلوب الكمي للتصنيف الائتماني (Credit Scoring) كوسيلة تستخدمها البنوك لتصنيف الأخطار المتعلقة بالمقترضين. وقد ذكر أن مزايا هذا النموذج انه يتصف بالسرعة في الدراسة وقلة التكاليف والموضوعية في التقييم للأخطار بالمقارنة مع الأساليب الأخرى كتقييم مخاطر المقترضين حيث أن جميع المقترضين يخضعون لنفس المعايير بعيداً عن العنصر الحسي والبشري.

في رسالة دكتوراه (Vallat 1999)<sup>(3)</sup> ذكر أن الحصول على تسهيل بنكي بهدف تأسيس مشروع اقتصادي صغير لا يعد عملاً سهلاً ، فالمنافسة بين البنوك التجارية والقيود المفروضة لخفض التكاليف لديها أدت لعدم اهتمام هذه المؤسسات بالقروض الصغيرة للمشروعات الصغيرة بسبب صغر قروضها وارتفاع الكلفة المالية لدراسة جدوى مشروعاتها الاقتصادية لدى البنوك ويقترح تعاون أوثق بين البنوك والنقابات المهنية

لتسهيل تمويل المشروعات الصغيرة.

في دراسة لـ (Eber, 2000)<sup>(4)</sup> حول اختيار العملاء والاستبعاد البنكي فإنه ذكر أن اختيار العملاء في جميع البنوك يعد مشكلة صعبة لأنه يجب تحديد العملاء الذين يجب التعامل معهم وخدمتهم والعملاء الذين يجب استبعادهم ويقر بأنه يجب تحديد طرق تسمح بهذا الاختيار ويقر بان المشكلة التي تواجه البنوك هي عدم قدرتها على تحديد الأخطار المصرفية للعملاء بدقة وسرعة بسبب قصور المعلومات لديها حول ظروف عمل العملاء وهذا يؤدي إلى تعقيد إجراءات اختيار العملاء.

وفي دراسة (MUDER, 2003)<sup>(5)</sup> حول أساليب الاستبعاد البنكي والتجربة الفرنسية البنكية للخدمات البنكية الأساسية فقد ذكر بان استخدام الخدمات البنكية قد أصبح ضرورة ملحة في الوقت الحالي لجميع الأفراد والشركات وان الاستبعاد البنكي لم يتوقف لا بل زاد عن السابق وذكر أن إصدار السلطات النقدية لقانون يوفر للجميع الحق في الحصول على الخدمات البنكية لعام 1984 لم يمنع هذه الظاهرة من الاستمرار وبازدياد مطرد وقد اقترح أن تتدخل السلطات النقدية للحد من ظاهرة الاستبعاد البنكي.

### المنهج والإجراءات:

**نوع البحث:** قام الباحث باستخدام البحث الوصفي لمحاولة الإجابة على الاسئلة (الفقرات) المتعلقة باستبانة العينة المستخدمة وكذلك في اختبار فرضيات البحث.

**طبيعة البحث:** يعتبر هذا البحث ميداني واستنتاجي، فهو ميداني لوجود بيئة طبيعية لجمع البيانات لمتغيرات الدراسة واستنتاجي لوجود فرضيات (نظريات) مالية للوصول إلى الاستنتاجات المناسبة.

**مجتمع وعينة البحث ووحدة التحليل:** يتألف مجتمع الدراسة من البنوك التجارية العاملة في الأردن وعددها (24) بنكا أما عينة البحث فهي عينة طبقية عشوائية غير متناسبة مع الحجم بحيث كان إطار المجتمع مكون من (8) بنوك وعينة البحث حجمها (48) مستجيبا في هذه البنوك أي (6) مستجيبين في كل بنك أما وحدة التحليل فهم مسؤولو الائتمان في تلك البنوك المختارة عشوائيا.

### أدوات جمع البيانات والمعلومات

**البيانات الأولية:** تم استخدام استبانة تتألف من أربعة محاور ، يتعلق المحور الأول بالوضع المالي والائتماني والمحور الثاني يتناول الاستفسار والإجابة على سمعة العميل وتجربة التعامل المصرفي السابقة معه وبالذات خلال الثلاث سنوات الماضية في حين أن المحور الثالث فيتعلق بطبيعة نشاط العميل والقطاع الذي يعمل به أما المحور الرابع فيتعلق بالمعايير والمتغيرات الاجتماعية والقانونية والتشريعية والشؤون الاقتصادية وسياسات البنوك التجارية.

**البيانات الثانوية:** تم مراجعة المصادر النظرية ذات الصلة بالموضوع والاطلاع على المراجع المنشورة وغير المنشورة باللغتين العربية والإنجليزية إلى جانب الاعتماد على الكتب والدوريات العلمية والدراسات والمقالات والأبحاث وأوراق العمل في المؤتمرات الدولية من (INTERNET).

ومن الجدير بالذكر أن عدد فقرات الاستبانة لهذه المحاور الأربعة مقدارها (21) فقرة وحجم العينة والمستجيبين (48) مستجيبا.

## الأساليب الإحصائية المناسبة

**الإحصاء الوصفي:** ويشمل التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية ومعاملات التباين للفقرات والتي عددها (21) فقرة، ومعاملات الارتباط وذلك لاستخدامها لوصف خصائص العينة المستخدمة، وسيتم الاستعانة بال SPSS للتحقق من ثبات وصدق أداة الاستبانة وذلك عن طريق معاملات الارتباط ومعامل (CRONBACH) كأسلوب إحصائي ملائم لذلك.

**الإحصاء الاستدلالي:** تم استخدام اختبار  $t$  لاختبار فرضيات البحث.

## متغيرات الدراسة:

كما أسلفنا، تم التركيز في هذه الدراسة على أربعة متغيرات رئيسية كأسباب محتملة لظاهرة الاستبعاد البنكي في الأردن وعلى النحو التالي:  
**أولاً:** الوضع المالي والائتماني، هذا وقد تم التعبير عن تراجع الوضع المالي والائتماني للعملاء بالعناصر السبعة التالية:

- عدم توفر الضمانات لدى الشركة.
- عدم وضوح التدفقات النقدية المستقبلية للشركة.
- عدم وضوح تقديرات الكلف وشفافيتها لدى الشركة.
- ارتفاع نسبة المديونية لدى الشركة.
- ارتفاع التزامات الشركة لدى البنوك الأخرى.
- عدم توفر مصادر تسديد مؤكدة لدى الشركة.
- تحقيق الشركة لخسائر.

**ثانياً:** سمعة الشركة وتجربة التعامل السابقة مع البنك، هذا وتم التعبير عن التراجع في

سمعة الشركة وتجربتها السابقة غير المشجعة مع البنك بالعناصر الستة التالية:

- تجربة غير مشجعة مع البنوك الأخرى.

- تعثر الشركة في الوفاء في قروض سابقة تجاه البنوك.

- تحقيق الشركة لخسائر متراكمة.

- مشاكل داخلية وسمعة إدارية للشركة غير مشجعة.

- سمعة أدبية غير مشجعة للشركة.

- عدم تمكن الشركة من الحصول على تسهيلات مصرفية من البنوك الأخرى.

**ثالثاً:** طبيعة نشاط الشركة والقطاع الذي تعمل به، هذا وتم التعبير عن هذا العنصر

بالعوامل الأربعة التالية:

- عدم استقرار القطاع الذي تعمل به الشركة.

- ارتفاع مخاطر القطاع الذي تعمل به الشركة.

- عدم توفر خبرة تقنية سابقة للشركة.

- عدم توفر تنوع في نشاط الشركة.

**رابعاً:** المعايير والمتغيرات الاجتماعية والقانونية والتشريعية والظروف الاقتصادية

وسياسات البنك، هذا وقد تم التعبير عنها بالعوامل الأربعة التالية:

- عدم توافر التسهيلات المطلوبة من الشركة مع القوانين والتشريعات السائدة.

- عدم توافر التسهيلات المطلوبة من الشركة مع السياسات العامة للبنك.

- ظروف التراجع الاقتصادي في الدولة.

- مستوى أسعار الفائدة في السوق وتوقعاتها.

## اختبار الفرضيات:

### الفرضية الأولى:

$H_0$  لا يعتبر ضعف الأوضاع المالية والائتمانية من أسباب استبعاد العملاء لدى البنوك الأردنية.

$H_1$  يعتبر ضعف الأوضاع المالية والائتمانية من أسباب استبعاد العملاء لدى البنوك الأردنية.

بما أن المتوسط يساوي 1.5833 وبمستوى معنوية (a) يساوي صفر، لذا يتم رفض الفرضية العدمية ( $H_0$ ) وبمستوى ثقة 95% مما يعني أن ضعف الأوضاع المالية والائتمانية تعتبر من أسباب استبعاد العملاء لدى البنوك الأردنية.

### الفرضية الثانية:

$H_0$  لا يعتبر تراجع سمعة الشركة وتجربة التعامل السابقة غير المشجعة مع البنك من أسباب استبعاد العملاء لدى البنوك الأردنية

$H_1$  يعتبر تراجع سمعة الشركة وتجربة التعامل السابقة غير المشجعة مع البنك من أسباب استبعاد العملاء لدى البنوك الأردنية

بما أن المتوسط يساوي 1.7604 وبمستوى معنوية (a) يساوي صفر، لذا يتم رفض الفرضية العدمية ( $H_0$ ) وبمستوى ثقة 95%، مما يعني أن تراجع سمعة الشركة وتجربة التعامل السابقة غير المشجعة مع البنك تعتبر من أسباب استبعاد العملاء لدى البنوك الأردنية

### الفرضية الثالثة:

$H_0$  لا تعتبر طبيعة نشاط الشركة والقطاع الذي تعمل به من أسباب الاستبعاد البنكي في الأردن.

$H_1$  تعتبر طبيعة نشاط الشركة والقطاع الذي تعمل به من أسباب الاستبعاد البنكي في الأردن.

بما أن المتوسط يساوي 2.0573 وبمستوى معنوية (a) يساوي صفر، لذا يتم رفض الفرضية العدمية ( $H_0$ ) وبمستوى ثقة 95% مما يعني أن طبيعة نشاط الشركة والقطاع الذي تعمل به تعتبر من أسباب الاستبعاد البنكي في الأردن.

### الفرضية الرابعة:

$H_0$  لا يتم استبعاد العملاء لدى البنوك الأردنية لأسباب تتعلق بالمعايير والمتغيرات الاجتماعية والقانونية والتشريعية والظروف الاقتصادية وسياسات البنك.

$H_1$  يتم استبعاد العملاء لدى البنوك الأردنية لأسباب تتعلق بالمعايير والمتغيرات الاجتماعية والقانونية والتشريعية والظروف الاقتصادية والسياسية وسياسات البنك.

بما أن المتوسط يساوي 1.7499 وبمستوى معنوية (a) يساوي صفر، لذا يتم رفض الفرضية العدمية ( $H_0$ ) وبمستوى ثقة 95%، مما يعني أنه يتم استبعاد العملاء لدى البنوك الأردنية لأسباب تتعلق بالمعايير والمتغيرات الاجتماعية والقانونية والتشريعية والظروف الاقتصادية وسياسات البنك.

## مناقشة النتائج والتوصيات:

بناء على ما جاء في مبحث المنهج والإجراءات، تم الحصول على المتوسطات والانحرافات المعيارية كما هو مبين في الملحق رقم (1)، وعليه يتضح أن هذه النتائج كانت جيدة ومعقولة، أما من حيث ثبات وصدق الاستبانة كانت نتيجة معامل (CORNBACH) 0.80 وهي نتيجة جيدة ومقبولة، وكذلك تم استخدام مصفوفة الارتباط وكان أعلى ارتباط (0.62) وهو بين ارتفاع التزامات الشركة والاستبعاد البنكي وأدنى معامل ارتباط (-0.0083) وهو بين تراجع الظروف الاقتصادية والاستبعاد البنكي وهي نتيجة قد تكون مقبولة حيث أن علاقة العملاء مع البنك تستمر سواء في ظروف الازدهار أو التراجع الاقتصادي ولن يكون تراجع الظروف الاقتصادية سببا مباشرا في استبعاد العملاء ما لم تتراجع أوضاعهم في مثل هذه الظروف.

إضافة إلى ذلك، تم استخدام الخطأ المعياري لمتوسط العينة حيث كان أدنى خطأ معياري (0.06) وأعلى خطأ معياري (0.15) وهي نتائج جيدة ومناسبة أيضا. هذا ومن الملاحظ أن جميع الفرضيات العدمية قد تم رفضها وبمستوى ثقة 95% مما يشير إلى قبول المتغيرات الرئيسية الواردة في هذه الدراسة كأسباب للاستبعاد البنكي للعملاء في البنوك الأردنية.

جاءت نتائج هذه الدراسة لتؤكد على الأسباب الأساسية للاستبعاد البنكي وعلى النحو

التالي:

1 - ضعف الأوضاع المالية والائتمانية للعملاء حيث كانت نتائج جميع العوامل التي استخدمت للتعبير عن هذا المتغير ذات دلالة إحصائية وبمستوى ثقة 95% وبالترتيب التالي حسب أهميتها:



المتوسط	ضعف الأوضاع المالية والائتمانية	المتغير الرئيسي العوامل الفرعية
1.2292		1 - عدم توفر مصادر تسديد مؤكدة
1.3125		2 - عدم وضوح التدفقات النقدية
1.5625		3 - ارتفاع نسبة المديونية
1.5833		4 - ارتفاع الالتزامات تجاه البنوك
1.7292		5 - عدم وضوح تقديرات الكلفة
1.7708		6 - عدم توفر ضمانات
1.8958		7 - تحقيق خسائر

كما هو مبين أعلاه، فإن عدم توفر مصادر تسديد مؤكدة أعتبر أهم عامل للاستبعاد البنكي بينما جاء تحقيق خسائر، آخر هذه العوامل من حيث الأهمية كأحد أسباب الاستبعاد البنكي، وهذا يتفق نوعاً ما مع الممارسة البنكية حيث تميل البنوك إلى منع الائتمان عند توفر مصادر تسديد كافية تقابله بالرغم من النتائج السلبية أحياناً التي تظهرها البيانات المالية للعملاء.

2 - تراجع سمعة الشركة وتجربة التعامل السابقة غير المشجعة مع البنك حيث جاءت نتيجة جميع العوامل التي استخدمت للتعبير عن هذا المتغير ذات دلالة إحصائية وبمستوى ثقة 95% وبالترتيب التالي حسب أهميتها:

المتوسط	المتغير الرئيسي	
	تراجع سمعة الشركة وتجربة التعامل	العوامل الفرعية
1.2917	1 - تعثر الشركة في الوفاء في قروض سابقة	
1.6042	2 - تجربة سابقة غير مشجعة مع البنك	
1.7083	3 - وجود مشاكل أو مسموعات إدارية غير مشجعة	
1.7292	4 - تحقيق خسائر متراكمة	
1.7500	5 - المسموعات الأدبية غير المشجعة	
2.4792	6 - عدم التمكن من الحصول على تسهيلات من بنوك أخرى	

من الملاحظ أيضاً أن تعثر الشركة في الوفاء في قروض سابقة وتجربتها السابقة غير المشجعة في القطاع المصرفي قد تكون من العوامل المسيطرة في الحكم على هؤلاء العملاء واستبعادهم بنكياً بغض النظر في بعض الأحيان عن التحسن الذي قد يطرأ على أوضاعهم فيما بعد.

3 - طبيعة نشاط الشركة والقطاع الذي تعمل به، جاءت نتيجة جميع العوامل التي استخدمت للتعبير عن هذا المتغير ذات دلالة إحصائية وبمستوى ثقة 95% وبالترتيب التالي حسب أهميتها:

المتوسط	طبيعة نشاط الشركة والقطاع الذي تعمل به	المتغير الرئيسي العوامل الفرعية
1.7083		1 - ارتفاع مخاطر القطاع
1.8750		2 - عدم استقرار القطاع والتوقعات السلبية له
1.8958		3 - عدم توفر خبرة تقنية سابقة للعميل
2.7500		4 - عدم تنوع نشاط الشركة

في هذا السياق، نلاحظ أن ارتفاع مخاطر القطاع هو العامل الأهم في الاستبعاد البنكي، حيث يعتبر القطاع الزراعي مثلاً من القطاعات الخطرة في التمويل في الأردن وتميل البنوك إلى عدم التوسع في تمويل عملاء هذا القطاع.

4 - المعايير والمتغيرات الاجتماعية والقانونية والتشريعية والظروف الاقتصادية وسياسات البنك، وجاءت أيضاً نتائج جميع العوامل التي استخدمت للتعبير عن هذا المتغير ذات دلالة إحصائية وبمستوى ثقة 95% وبالترتيب التالي حسب أهميتها:

المتوسط	المعايير والمتغيرات الاجتماعية والقانونية والتشريعية والظروف الاقتصادية وسياسات البنك	المتغير الرئيسي العوامل الفرعية
1.2292		1 - عدم تواءم التسهيلات مع سياسات البنك
1.3958		2 - عدم تواءم التسهيلات مع القوانين والتشريعات
1.0417		3 - مستوى اسعار الفائدة وتوقعاته
2.3333		4 - ظروف التراجع الاقتصادي

ينظر إلى عدم تواءم التسهيلات مع سياسات البنك و/أو القوانين والتشريعات كعنصر مهم جداً حيث من الصعب خرق سياسات التمويل في البنوك الأردنية ويعتبر خرق السياسة الائتمانية للبنك استثناء يتطلب الرجوع إلى مجالس الإدارة في تلك البنوك

للحصول على موافقتها المسبقة على هذه الاستثناءات، الأمر الذي يتردد فيه التنفيذيون في معظم الأحيان.

### هذا ويمكن استخلاص التوصيات التالية من النتائج أعلاه:

- 1 - يجب على الشركات أن تدرك بشكل جيد أن تراجع أوضاعها المالية وعدم وضوح مصادر التسديد لديها سيجعلها أقل جاذبية للتعامل مع البنوك الأردنية، مما يتوجب عليها مراقبة أوضاعها عن كثب تحسباً لأي تراجع في أوضاعها المالية.
- 2 - إن أي تجربة سابقة غير مشجعة مع البنوك في الأردن من الصعب نسيانها وستبقى باستمرار مبرر للبنوك الأردنية لاستبعاد العملاء، لذا يجب على العملاء بذل الجهود الكافية للوفاء بالتزاماتهم في المواعيد المحددة.
- 3 - تميل البنوك دوماً إلى تمويل القطاعات النامية والمستقرة لذا يجب على العملاء معرفة فيما إذا كان القطاع الذي يعملون به يعتبر من القطاعات الجاذبة في التعامل البنكي.
- 4 - يجب أن تتواءم التسهيلات المطلوبة مع سياسات البنك والقوانين السائدة مما يملى على العملاء أن يكونوا على وعي جيد بسياسات وممارسات البنوك الأردنية ومتطلبات التعامل معهم.

هذا وتفتح هذه الدراسة أبواباً أوسع لمزيد من البحث في أسباب الاستبعاد البنكي لتشمل أسباب أعمق يتعلق بعضها بمعايير تمييزية للتأكد فيما إذا كانت تعتبر من أسباب الاستبعاد البنكي في الأردن.

## المراجع

- 1) A.sanders, (1997) , “Financial Institutions Management: A Modern Perspective”, Irwin Boston,USA, P.194.
- 2) Guerin and Vallat, “ Exclusion et liens financiers de Proximité”, Universite Lumiere Lyon, December, 1999, P.514.
- 3) Jappellit, 1990, “Who is Credit Constrained in the U.S. Economy”, Quarterly Journal of Economics, No. 105, P.P. 219-234.
- 4) Jean - claude, Muder, “Les Modelites de L’exclusion Bancaire et L’experience Francaise du Service Bancaire de Base”, Revue d’Economie Financiere, No. 58, Mars 2000, Paris – France.
- 5) Nicolas Eber, “ Selection de clientele et Exclusion Bancaire”, Revue D’economie Financiere , No.58, September, 2000, Paris, P.P. 79-96

**(Footnotes)**

- 1) Jappellit, 1990, "Who is Credit Constrained in the U.S. Economy", Quarterly Journal of Economics, No. 105, P.P. 219-234.
- 2) A.sanders. (1997) , " Financial Institutions Management: A Modern Perspective", Irwin Boston,U..S P.194.
- 3) Guerin and Vallat, " Exclusion et liens financiers de Proximite", Univer-site Lumiere Lyon, December, 1999, P.514.
- 4) Nicolas Eber, " Selection de clientele et Exclusion Bancaire", Revue D'economie Financiere , No.58, September, 2000, Paris, P.P. 79-96.
- 5) Jean - claude, Muder, "Les Modelites de L'exclusion Bancaire et L'exper-ence Francaise du Service Bancaire de Base", Revue d'Economie Finan-ciere, No. 58, Mars 2000, Paris – France.