التحرر المصرفي واثره في جذب الزبائن
بحث تطبيقي على عينة من المصارف العراقية المدرجة في سوق العراق للاوراق المالية

Banking Liberalization and its impact on Attracting Customers
applied research in a sample of Iraqi banks listed on the Iraq Stock Exchange

نبراس مخلف جاسم ديوان الرقابة المالية الاتحادي Niibras1973mj@gmail.com
م.د.وفاء حسين سلمان الحيدري جامعة بغداد/ المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية dr.wafaalhaidari@coadec.uobaghdad.edu.iq

المستخلص

يهدف البحث الى تسليط الضوء على التحرر المصرفي وبيان اثره في جذب الزبائن خصوصا وان العراق قد اعتمد هذه السياسة بعد عام (2003) بسبب التغيرات التي حدثت ، اذ منح البنك المركزي العراقي المرونة للمصارف في تحديد سعر الفائدة على الودائع والقروض فضلا عن السماح بدخول المصارف الاجنبية في البيئة المحلية.

اعتمد البحث الاسلوب التحليلي لابعاد التحرر المصرفي والمتمثلة بـ(تحرر اسعار الفائدة ، تحرر الائتمان ، متطلبات الاحتياطي القانوني، دخول المصارف الاجنبية ، الخصخصة) فضلا عن العوامل المؤثرة في جذب الزبائن ، وتم اختيار عدد من المصارف العراقية المدرجة في سوق العراق للاوراق المالية كعينة للبحث وحددت مدة البحث من 2003–2019 وبعد التحليل كان من اهم ما توصل اليه البحث ان العراق قد طبّق سياسة التحرر المصرفي بعد صدور قانون المصارف الجديد رقم (94) لسنة (2004) رغم الصعوبات التي واجهت البلد انذاك ، ومن اهم التوصيات التي خرج بها البحث هي ضرورة تحقيق الاستقرار الامني والسياسي والاقتصادي لتطوير القطاع المصرفي ونجاح سياسة التحرر المصرفي والاستفادة من مزاياه لجذب اكبر عدد من الزبائن .

الكلمات الافتتاحية: التحرر المصرفي، سعر الفائدة، الائتمان، الزبون

Abstract :

The research aims to shed light on banking liberalization and explain its impact on attracting customers, especially since Iraq adopted this policy after (2003) due to the changes that occurred, as the Central Bank of Iraq granted flexibility to banks in setting the interest rate on deposits and loans as well as allowing the entry of foreign banks in the local environment. The research relied on the analytical method for the dimensions of banking liberalization represented by (liberating interest rates, liberating credit, legal reserve requirements, entering foreign banks, privatization) as well as the factors affecting the attraction of customers, and a number of Iraqi banks listed in the Iraqi Stock Exchange were selected as a sample for research The duration of the research was determined from 2003-2019, and after the analysis, one of the most important findings of the research was that Iraq implemented the policy of banking liberalization after the issuance of the new banking law No. (94) for the year (2004) despite the difficulties that faced the country at that time وOne of the most important recommendations that came out of the research is the need to achieve security, political and economic stability for the development of the banking sector and the success of the policy of banking liberalization and benefit from its advantages to attract the largest number of customers.

Keywords: banking liberalization, interest rate, credit, customer

1. منهجية البحث

1. 1: مشكلة البحث : يعد التحرر المصرفي احد التوجهات الاساسية في كثير من البلدان، اذ يعد اداة اساسية في التحولات التي تشهدها الكثير من اقتصاديات الدول المتقدمة والناشئة في مدة التحول والاعتماد على اليات السوق في اعمال المؤسسات المالية والمصارف، ويعد العراق من ضمن البلدان التي اتبعت هذه السياسة بعد عام (2003) بسبب التغيرات التي حدثت اذ منح البنك المركزي العراقي المرونة للمصارف في تحديد سعر الفائدة على الودائع والقروض فضلا عن السماح بدخول المصارف الاجنبية. وترتيط مشكلة البحث ببعدين، الاول البعد المعرفي اذ لا يزال موضوع التحرر المصرفي يحضى بتعارض فكري وفلسفي، اذ ركزت كثير من الاتجاهات الفكرية منذ سبعينيات القرن الماضي نحو تبني فكرة التحرر المصرفي، فيما بينت اتجاهات فكرية معاكسة لمضامين سياسة التحرر المصرفي على عدم فاعليتة وصعوبة تهيئة البيئة الملائمة لنجاح المصارف.

واستنادا الى ذلك بالامكان صياغة مشكلة البحث بالتساؤلات الاتية:

1- هل للتحرر المصرفي اثر في جذب الزبائن ؟

2- هل بالامكان تطبيق سياسة التحرر المصرفي في البيئة العراقية ؟

1. 2: هدف البحث: يسعى البحث إلى تحقيق الاتي:

1) توضيح الاطار المفاهيمي للتحرر المصرفي.
2) بيان ابعاد التحرر المصرفي.
3) بيان تأثير كل بعد من ابعاد التحرر المصرفي في جذب الزبائن.
4) تحديد المؤشرات لقياس دور التحرر المصرفي في جذب الزبائن.
5) بيان امكانية تطبيق سياسة التحرر المصرفي في البيئة العراقية.

1. 3: أهمية البحث: Research Importance :يكتسب البحث اهميته كونه يتناول موضوعاً يتسم بالحداثه اذ تم تطبيق سياسة التحرر المصرفي بعد عام (2003)، فضلا عن بيان دور التحرر المصرفي في جذب الزبائن من خلال تحديد اسعار الفائدة على الودائع والقروض من قبل المصارف، سياسة الائتمان، الاحتياطي القانوني، الخصخصة ودخول المصارف الاجنبية والاهلية وتحديد تأثير كل بعد من هذه الابعاد في جذب الزبائن في ظل الظروف الاقتصادية والسياسية في البيئة العراقية.

1. 4: فرضيات البحث: Research Hypotheses :استنادا الى مشكلة البحث بالامكان صياغة الفرضية الرئيسة الاتية: يؤدي التحرر المصرفي على جذب الزبائن.واستنادا الى الفرضية الرئيسة بالامكان صياغة الفرضيات الفرعية الاتية:

الاولى : يؤدي تحرر سعر الفائدة على الودائع والقروض على جذب الزبائن.

الثانية : يؤدي تحرر سياسة الائتمان على جذب الزبائن.

الثالثة : يؤدي انخفاض نسبة الاحتياطي القانوني على جذب الزبائن.

الرابعة: يؤدي دخول المصارف الاجنبية الى البيئة العراقية على جذب الزبائن.

الخامسة: يؤدي دخول المصارف الاهلية (الخصخصة) على البيئة العراقية الى جذب الزبائن.

1. 5: مجتمع وعينة البحث :يمثل مجتمع البحث عينة من المصارف التجارية العراقية الخاصة أما عينة البحث فتمثلت بمصرف الشرق الاوسط العراقي للاستثمار ، مصرف الاستثمار العراقي .

1 .6 : حدود البحث

1- الحدود المكانية: تمثلت الحدود المكانية للبحث بمجموعة من المصارف العراقية المدرجة في سوق العراق للاوراق المالية وهي (مصرف الشرق الاوسط العراقي للاستثمار ، مصرف الاستثمار العراقي)

2- الحدودالزمانية : امتدت مدة البحث للمدة من عام (2003 – 2019) .

1. 7: دراسات سابقة

أ. دراسة (دهينة، 2015)

عنوان الدراسة: تأثير التحرر المصرفي على جودة الخدمات المصرفية في الجزائر

نوع الدراسة : رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص مالية واقتصاد دولي، جامعة محمد خيضر- بسكرة -، الجزائر

عينة الدراسة :دراسة حالة بنك سوسيتي جينرال- بسكرة-

هدف الدراسة: رصد انعكاسات تأثير التحرر المصرفي غلى جودة الخدمات المصرفية والوقوف على واقع الخدمات ضمن النظام المصرفي الجزائري في ظل التحرر المصرفي الحاصل

نتائج الدراسة: من الضروري ان تواكب المصارف بعد التحرر الاتجاهات الحديثة للخدمات المصرفية في ظل العولمة المالية وتطبيق الخدمات الحديثة في المصارف سيكون لها الاثر الايجابي

ب- دراسة (Akiri ,2016)

عنوان الدراسة:.The effect Liberalization on the profitability of deposit mony Bank in Nigeria

تأثير التحرير المالي في ربحية الودائع في بنوك نيجريا

عينة الدراسة: عينة من المصارف الجزائرية في نيجريا للمدة (1975-2013)

هدف الدراسة: تأثير التحرر المالي في عينة المصارف

نتائج الدراسة: ان التحرير لم يكن له تأثير في الامد القصير الا ان هناك تأثير سلبي على الامد الطويل

2 : الجانب النظري

2. 1: مفهوم التحرر المصرفي: شهدت ستينيات القرن الماضي تحولات كبيرة والتي ترتبط بتقليص دور الدولة ، وتحرر الاقتصاد ماليا وتجاريا . اذ يشير مصطلح التحرر عموما الى "مجموعة الاجراءات التي تتخذها الدولة لتحرر الاقتصاد من القيود والرقابة ، ويشمل التحرر تحرر النظام المالي (مؤسسات واسواق) ، التحرر الاقتصادي ، اسواق العمل ، وتحرر التجارة" (Lim,2013 :5).وتوجد هناك العديد من المفاهيم التي ترتبط بالتحرر المالي والمصرفي ، كالاصلاح المالي ، وازالة القيود اذ يتعلق المفهوم الاول (الاصلاح المالي) بسياسة تنفيذ التحرر والتي تشمل العمليات التي تهدف الى تحسين بيئة التشريعات والاشراف على القطاع المالي ، واعادة تطوير وهيكلة المؤسسات المالية. اما المفهوم الثاني (ازالة القيود) فيتعلق بتقليل وتبسيط الانشطة من اجل تحسين الكفاءة وتشجيع المنافسة (Baden, 1996:1). وعرف التحرر المالي بانه "الاجراءات التي تهدف الى ازالة تشريعات الرقابة على ادوات وانشطة النظام المالي فضلا عن هيكل المؤسسات" (Ghosh,2006:2) وعرف ايضا "اعطاء البنوك والمؤسسات استقلالها التام والحرية في ادارة انشتطها المالية من خلال الغاء مختلف القيود والضوابط على العمل المصرفي ، وهذا بتحرر اسعار الفائدة على القروض والودائع والتخلي عن سياسة توجيه الائتمان ، خفض نسبة الاحتياطي الالزامي والتوجه نحو اعتماد الادوات غير المباشرة للسياسة النقدية ، وفتح المجال المصرفي امام القطاع الخاص والاجنبي"(عبد الله ،2014: 127) يشكل القطاع المصرفي اهم مؤشرات نجاح التحرر المالي والمتضمنه تحرر اسعار

الفائدة والغاء قيود الائتمان (Bichwood, 2016:33) ، فضلا عن ان المصارف تتسيد المؤسسات المالية في العديد من البلدان وخاصة في البلدان النامية (Ulici& Daniela ,2013:1071) .

تعددت وتنوعت تعاريف التحرر المصرفي ، ويعرف التحرر المصرفي من خلال ثلاثة جوانب أساسية

اولا: تحرير أسعار الفائدة من خلال الحد من الرقابة المتمثلة في تحديد سقوف عليا لأسعار الفائدة الدائنة والمدينة وتركها تحدد في السوق بالالتقاء بين عارضي الأموال والطلب عليها للاستثمار من خلال الملائمة بين الاستهلاك والإنفاق الاستثماري وبالتالي زيادة النمو الاقتصادي ولا يمكن أن يحدث هذا ما لم تثبت الأسعار عند حد معين .

ثانيا: تحرير الائتمان عن طريق الحد من الرقابة على توجيه الاهتمام نحو قطاعات محددة وكذلك القيام بوضع سقوف ائتمانية عليا على القروض الممنوحة لباقي القطاعات الأخرى.

ثالثا: إلغاء الاحتياطات الاجبارية المغالى فيها على المصارف وتحرير المنافسة المصرفية من خلال إلغاء و إزالة القيود و العراقيل التي تعيق من أنشاء المصارف المحلية والأجنبية وكذلك بالغاء كافة القيود المرتبطة باختصاص المؤسسات المالية والمصارف(Ben Salha 2006:7) كما عرف بانه" مجموعة من الإجراءات التي تسعى إلى خفض القيود المفروضة على القطاع المصرفي والتقليل من احتكار الدولة له وفتحه أمام المنافسة "(بوعلام، 2004: 471- 487) .ويعرف ايضا "ازالة القيود على اسعار الفوائد او اي رقابة اخرى عن الوسطاء الحاليين" (Bwire , 2014:3) ومما تقدم اعلاه يمكن ان نعرف التحرر المصرفي بانه مجموعة من السياسات والاجراءات التي يتم تنظيمها من اج تحرر القطاع المصرفي من القيود والقوانين من خلال الغاء القيود على اسعار الفائدة وتخفيض متطلبات الاحتياطي القانوني والسماح بدخول المصارف الاجنبية وخصخصة المصارف الحكوميه ، مما يؤدي الى انخفاض تدخل الحكومة في عمل المصارف .

2. 2: اهمية واجراءات التحرر المصرفي :تأتي اهمية التحرر المصرفي لتأثيره في النمو الاقتصادي(Ariff& Khalid, 2000:37) والذي ينعكس بدوره في القدرة على زيادة دخل الفرد وتقليل نسبة الفقر(Magerbi& Rachdi,2014:1) ومن خلال العلاقة بين تأثير الدولة والمصارف والسوق تتبلور اهمية التحرر المصرفي كما في الاتي:

1. يحفز المصارف ان تصبح اكثر كفاءة من خلال تقليل تكاليف الخدمات المصرفية وتحسين ادارة المخاطر وتقديم خدمات مالية جديدة (Aber &Choki ,2010:97) .
2. يرفع من مرونة المصارف ويتضح هذا في قرارات الائتمان والاستثمار ويساهم بذلك التحرر المصرفي في تنويع محافظ المصارف (Demertriades ,2001:3) .
3. زيادة امكانية حصول الافراد والشركات الصغيرة على القروض بينما لايتم ذلك في ايام الكبح المالي اذ توجه فيها القروض الى الشركات الكبيرة وبفوائد قليلة (Odjiambo ,2010:40)
4. ايجاد نظام مصرفي ومالي يكون اكثر عمقا وذلك من خلال تحسين فرص الادخار وتنويع محفظة المصارف (Khan &Hye ,2010:3448) .
5. زيادة المنافسة بسبب دخول المصارف الاجنبية مما ينعكس على تحسين جودة الخدمات المصرفية ونوعيتها وزيادة الكفاءة الانتاجية(Ukaegbu &oine, 2014:29)
6. جذب رأس المال الأجنبي من اجل زيادة مساهمته في تمويل الاستثمار داخل البلد (موسى،2007: 40).

اما اجراءات التحرر المصرفي تختلف من بلد إلى آخر حسب الاهداف المحددة للسياسة الاقتصادية العامة ، وضمن الإطار الشامل للتحرر الاقتصادي ، وتختلف الاجراءات باختلاف الهدف فقد يكون الهدف تحسين السياسة النقدية ، او تشجيع المنافسة (Bird &Rajan ,1999:1) ، أو لدعم التنظيم الهيكلي للجهاز المصرفي ، او لتحسين الأساليب و تطوير الأسواق المالية (Shpyh

(2006:1،، وتتمثل الإجراءات بالاتي (الوكيل، 1996 :17-19) ، (بلعزوز، 2004: 201) ، (Lan et al ,2000:121) ، (Ngoc et al ,2009:2) ، (محلوس ،2008 :8) ، (Benhassena ,2006 :27) :

1. إلغاء القيود على سعر الفائدة وتوسيع مجال تحركها وإزالة السقوف المفروضة عليها
2. إلغاء القيود الإدارية المقيد بها حركة االمصارف مثل تحديد السقوف الائتمانية أو التمويل التلقائي للمؤسسات المملوكة للدولة.
3. تدعيم استقلالية المصارف والمؤسسات المالية في اتخاذ قراراتها وفقا لقواعد السوق.
4. إعادة هيكلة مصارف القطاع العام وفتح ملكيتها أمام القطاع الخاص الوطني او الأجنبي.
5. السماح بإنشاء مصارف تعود ملكيتها للقطاع الخاص الوطني و الأجنبي ، والسماح لفتح فروع للمصارف الاجنبية .
6. اطلاق حرية تحديد العمولات وتسعير الخدمات المصرفية.

2. 3 : ابعاد التحرر المصرفي :هناك عدة ابعاد للتحرر المصرفي

2. 3 .1 : تحرر اسعار الفائدة :ويعد من الابعاد الرئيسة في عملية التحرر المصرفي(Zhou ,2015:242) .ان العمل الاساس للمصارف هو جذب وتوظيف الاموال ، وتمثل اسعار الفائدة القناة الاساسية لتحويل الادخارات الى استثمارات . ويتم ذلك من خلال الغاء السقوف المحددة لاسعار الفوائد وعدم تدخل السلطة النقدية في تحديد اسعار الفائدة وبالتالي يتم تحديدها حسب مستويات قوى السوق ويعبر عن الفائدة بأنها الاموال التعويضة التي يدفعها مقترض الاموال الى المقرض Gitman & zutter,2015:275))، او هي نسبةً تُدفع للأشخاص عند الاحتفاظ بأموالهم في الحسابات المصرفيّة ، ويتم رفع وخفض فائدة الايداع والاقراض لجذب اكبر عدد من الزبائن، وتؤدي اسعار الفائدة الايجابية الى تحفيز الادخار وزيادة الاستثمار(Onwumer ,etal, 2012:130).

2. 3 .2 : تحرر الائتمان: يتم توجية الائتمان الى قطاعات معينة حسب توجيهات الدولة في الانظمة المصرفية المقيدة ، مما يقلل من مرونة المصارف في اختيار المشاريع التي تحقق لها عوائد عالية ، فضلا عن انخفاض كمية الاموال المتوفرة من اجل اقراض القطاع الخاص ، اذ يتم اختيار المقترضين بالاعتماد على قرارات الحكومة (Angkinand,2012:3) ويسهم التحرر المصرفي في تغير السلوك الاقراضي للمصارف اذ يتم تقييم المقترضين بالاعتماد على مقدرتهم ومؤهلاتهم الائتمانية وليس على قرارات الدولة ويتحقق ذلك عن طريق الحد من عملية التمييز في توجية الائتمان نحو القطاعات التي تعطيها الدولة اولولية للتمويل على حساب القطاعات الاخرى ، والحد من وضع سقوف أئتمانية على القروض الممنوحة لبعض القطاعات (محلوس،2009 :8) ، فضلا عن الاعتماد على معايير السوق في تسعيير واختيار القروض وبالتالي تحسين كفاءة تخصيص الائتمان (Pehlivan,1996:175).

2. 3 .3: متطلبات الاحتياطي القانوني : تعد متطلبات الاحتياطي القانوني احد سياسات الكبح المالي واحد ادوات السياسة النقدية اذ يعبر عنه بالمبالغ التي يجب على المصارف الاحتفاظ بها لديه او لدى البنك المركزي . اذ تفرض الدولة على المصارف ان تحتفظ بنسبة معينه من مجموع اجمالي الودائع من اجل الحفاظ على السيولة المصرفية والسيطرة على الائتمان وان تقليل نسبة الاحتياطي القانوني احد المكونات الاساسية للتحرر المصرفي من اجل اعطاء حرية اكبر الى المصارف في استخدام اموالها في الاقراض والاستثمار وذلك من خلال تخفيض معدل الاحتياطي القانوني المفروض على المصارف التجارية ، بحيث يتم جعل الاحتياطي القانوني بمستوى معقول يسمح للمصارف بالتوسع في نشاطاتها(Daveid& Charles ,2002: 8) .

2. 3 4: دخول المصارف الاجنبية: الغاء وازالة حواجز الدخول بالنسبة للمصارف والمؤسسات المالية الاجنبية وذلك من خلال اعطاء الفرصة الى المصارف والمؤسسات المالية الاجنبية لمزاولة نشاطها بجانب المصارف المحلية مما يعزز المنافسة داخل الجهاز المصرفي ، والذي ينعكس ايجابيا على جودة الخدمات المالية والمصرفية المقدمة)(Elryah ,2014: 32)اذ ان السماح للمصارف الاجنبية للعمل في الاسواق المحلية وازالة القيود وموانع التوسع الجغرافي يعد احد الاجراءات الاساسية في عملية التحرر

المصرفي (Caprio etal,2001:14) اذ يسهم دخول المصارف الاجنبية الى زيادة المنافسة في اسعار الفائدة ، وتقديم خدمات مصرفية متنوعة ، وتطوير خدمات جديدة باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (Hermes & Lensink,2001:10) .

2. 3 .5: الخصخصة: تعد ملكية الدولة للمصارف هي احد اهم اشكال الرقابة وقد تكون سياسة عامة للدولة وتعرف الخصخصة "بأنها مجموعة من الاجراءات الهادفة للتحرر الاقتصادي وذلك من خلال الاعتماد على الية السوق عبر بيع وحدات القطاع العام الى القطاع الخاص من اجل تطوير الاعمال والتحول نحو نظام السوق " (صالح ،2016: 90). وان تحرر الجهاز المصرفي من تبعيته للحكومة وكذلك ادارته في بيئة اقتصادية ذات قوانين ولوائح تتمتع بالمرونه مما يشجع المنافسة والعمل وفقا لاليات السوق ووفقا لاتفاقية تحرير تجارة الخدمات وذلك لكون مايتمتع به الجهاز المصرفي من خبرات فنية فضلا عن مركزه المالي القوي في مجال التمويل والاستثمار ، فضلا الى التقييم واعادة الجدوله وتهدف الخصخصة الى زيادة المنافسة وتوسيع دور القطاع الخاص وتحسين الاداء (Khalid,2006:406) .

2. 4: شروط نجاح التحرر المصرفي:هنالك عدة شروط أساسية لإنجاح عملية التحرر المصرفي

2 .4 .1: الاستقرار الاقتصادي :يعد الاستقرار الاقتصادي عنصرا هاما في برنامج التحول بالنسبة إلى الاقتصاد ككل،وللقطاع المصرفي بشكل خاص ومن الضروري تحقيق الاستقرار في المصارف وذلك لسببين :الأول أن البلدان التي يتحرر فيها النظام المصرفي غالبا ما تكون هذه البلدان مثقلة بالموروثات من النظام الاقتصادي القديم اذ يشمل مستويات مرتفعة من القروض المتعثرة وغير المعترف بها وذلك بسبب توجيه الائتمان إلى قطاعات معينة ، وعدم وجود القدرات لتقييم المخاطروانخفاض مستوى رسملة المصارف (دهينه ،2015 :8). اما السبب الآخر ان برنامج الاستقرار للاقتصاد الكلي سيؤثر على زبائن المصرف وسيكون له أثر سلبيا على بيئة الأعمال المصرفية (Ronald ,2008:144)

لذلك فإن التحرر المصرفي لا يتحقق له النجاح في ظل غياب سياسة اقتصادية عامة مناسبة وعليه يتطلب سياسة نقدية موجهة نحو الاستقرار ، وسياسة مالية تدعم الاستقرار.

2 .4 .2 : ضرورة توافر المعلومات الكافية عن السوق والتنسيق بينهما :يتطلب نجاح سياسة التحرر المصرفي توفر المعلومات الكافية عن السوق المالي والمصرفي واتاحتها للمتعاملين في السوق المالية اذ ينطوي على تحديد العلاقة بين معدل الفائدة ودرجة المخاطرة من جهة ، ومعدل الفائدة والارباح من جهة اخرى واتاحتها للزبائن والمستثمرين(امين ،2008 : 10) ولذلك يرى مؤيدوا التحرر المصرفي ان المشروعات الاكبر مخاطرة في حالة زيادة معدلات الفائدة هي المشروعات الاكبر عائد والعكس صحيح ، كذلك ان عدم التنسيق بين المعلومات سوف ينطوي على صعوبة تمييز المقترضين بين المشروعات الناجحة والمشروعات الفاشلة (صليحة ،2004 :479).

2. 4 .3: التسلسل والترتيب : تبدأ سياسة التحرر المصرفي على المستوى الاقتصادي المحلي (الوطني) ، بقطاعيه الحقيقي والمالي، في القطاع الحقيقي تحديد الأسعار وفقالقوى السوق فيتم فرض الضرائب بشكل عقلاني على المؤسسات، رفع دعم الأسعار من قبل الدولة ، تشجيع القطاع الخاص ، وتطبيق سياسة الخصخصة . اما على المستوى الخارجي في القطاع الحقيقي فيتم من خلال رفع القيود على التجارة الخارجية و تحريرها والسماح للتحويلات المالية نحو الخارج .اما في القطاع المالي وعلى المستوى المحلي فيتم منح المزيد من الاستقلالية للمصارف في اتخاذ قراراتها الخاصة على منح القروض وإزالة القيود على تدفق رؤوس الأموال في التجارة الخارجية على المدى القصير ، والتخلي عن التخصص القطاعي ، اما على المستوى الخارجي فيسمح له بأنشاء مصارف اجنبية ، قابلية العملة للتحويل ، حرية حركة رؤوس الأموال ، حرية الصرف....الخ (عبد القادر ، 2009 :24) .

2. **4 .4: الإشراف الحذر على الأسواق:**لا يمكن لسياسه تحرر القطاع المصرفي أن يكتب لها النجاح دون أن يكون للدولة دورا في الأسواق المالية ، ان التدخل الحكومي الرشيد شرط أساس لنجاح سياسة التحرر المصرفي وبالتالي فإنه نجاح عملية التحرر المالي والمصرفي يتطلب اشراف حكومي قوي ، وذلك من أجل منع أي انحرافات والمحافظة على إنضباط السوق المصرفي وتجنب وقوع الأزمات المالية ، ويهدفالأشراف الحذر على المؤسسات المالية والمصرفية إلى الاهتمام بإدارة المخاطر والتنبيه إليها والشفافية وضمان الاهتمام بالأوضاع المالية في المصارف والمؤسسات المالية والاهتمامبالهيكل التنظيمي والإداري لجهات الرقابة واقامة هيئات رقابية واشرافية تتمتع بالاستقلالية وعلى رأسها البنك المركزي وتنسيق وتسهيل تدفق المعلومات بين إصدار القرار ومتابعة تنفيذه بهدف تحقيق استقرار النظام المصرفي(زكية ، 2009 :10) .

2. 5: مفهوم الزبون : يعد الزبون شريكا اساسيا في نجاح المصرف في الوقت الحاضر ، اذ يعتمد نجاح المصرف على مايقدمه من خدمات ذات جودة عالية من جهة ، وسعر مناسب من جهة اخرى لجذب اكبر عدد من الزبائن (الخالدي ، 2014: 38) ، فالزبائن هم المحرك الاساس لنمو عمل المصرف ، اذ ان الاساس في جذب الزبون وكسبه كزبون طويل الامد من خلال فهم حاجاته ورغباته (عمر وصلاح الدين ، 2017 : 61) ، وبسبب الثورة المعلوماتية والتكنولوجية اصبحت الزبائن اكثر وعيا وذكاءا" لما تقدمه المصارف من خدمات لذا يجب على المصارف وضع فلسفة لتحقيق مستوى جيد وعميق لعلاقة المصرف بالزبون ، واغرائهم بأتباعها اساليب التسويق المصرفي لجذب اكبر عدد من الزبائن ، ومن ثم الاحتفاظ بهم على المدى الطويل ، لكون الزبائن هم الاعمدة التي يستند عليها نشاط المصرف وادائه (الشريفي ، 2009: 104) . ويعرف الزبون "المتلقي للمنتجات والمستهدف من قبل المنظمات "(مؤسسة التنمية الامريكية ، 2010)، ويعرف "انه الشخص الذي يقوم بشراء السلع والخدمات لاستعمالها الشخصي او استعمال افراد اسرته او الافراد الذين يعيلهم او لتقديمهم كهدية لشخص اخر"(الحاج واخرون 2010: 49) . وعليه يعد الزبون المصرفي الطرف الثاني في العملية المصرفية الى جانب طرفها الاول المصرف، فالزبون قد يكون مدخرا او مستثمرا، اذ يعد الزبون سيد السوق، ذلك لان رضاه واشباع حاجاته ورغباته من العوامل البالغة الاهمية بالنسبة للمصرف والتي يعدها سبيلا لتحقيق اهدافه ، لذا فان من مهمة الادارة في المصرف ان تتعرف على هؤلاء الزبائن ، ودراستهم بشكل جيد لنتمكن من جذب اكبر عدد من الزبائن للتعامل مع المصرف وكسبهم زبائن دائمين (عبد الحميد ، 2012: 131). ويعرف الزبون المصرفي " كل شخص طبيعي اومعنوي يقوم بفتح حساب لدى البنك يضع فيه ممتلكاته ويقوم بعمليات مالية تحول الى حسابه " (كربالي ، 2005: 56). وبالامكان تصنيف أنواع الزبائن الى زبون داخلي وزبون خارجي(حمودة ، 2006: 71) :

فالزبون الداخلي هو المستخدم التالي لما هو منتج من المؤسسة المعنية، أي المورد البشري في المؤسسة و هو جميع الاشخاص العاملين في جميع الوحدات و الاقسام الذين يتعاملون مع بعضهم البعض لانجاز الاعمال ذات جودة تتلائم مع متطلباتهم و متطلبات الغير.

اما الزبون الخارجي فهو الزبون الذي يكون موقعه خارج المؤسسة، أي هؤلاء الذين يتعاملون مع الخدمة التي تنتجها المؤسسة و يتلقونها في شكل المخرجات النهائية.

2. 6: سلوك الزبون :من الاهمية بمكان دراسة سلوك الزبون والتي تعد من المهام الصعبة التي تواجه الادارة ، وذلك بسبب التباين بين الاشخاص من حيث التفكير ، السلوك ، الاعتقادات ، والاتجاهات والتي تتغير في الشخص ذاته من وقت الى اخر لهذا كان من الضروري تحديد وفهم حاجات وتفضيلات الزبائن التي تعد من العوامل الحرجة لنجاح المصارف (الزامل وعريقات ، 2012، 239) . فضلا عن التعرف على العوامل النفسية والبيئية التي تؤثر في سلوك الزبون التي تدفعه الى اتخاذ تصرف معين (ابو قحف ، 2003، 243). ويعرف سلوك الزبون بانه " تصرفات يقوم بها الفرد للحصول على السلعة او الخدمة سواء كانت هذه التصرفات ذهنية او عملية " (Engyl et al K,2003)، كما عرفه (Bearden et al ,2007) بانه "العمليات العاطفية والذهنية والنشاطات

المادية للافراد عند قيامهم بأختيار ، وشراء، واستخدام الخدمات او المنتجات التي تشبع حاجات ورغبات معينه "، وعرفه (الصحن والسيد ، 2001: 145) بانه "تلك العمليات المرتبطة بقيام فرد او مجموعة من الافراد بأختيار ، وشراء ، واستخدام ، والتخلص من منتج ما او خدمة ، بما في ذلك عمليات اتخاذ القرارات التي تسبق وتحدد هذه التصرفات ".

2. 7:جذب الزبائن: تواجه ادارة المصارف صعوبة كبيرة في جذب الزبائن والاحتفاظ بهم وذلك نتيجة للمنافسة الحادة بين المصارف من اجل تقديم الأفضل للزبون ووجود خيارات وبدائل متعددة في السوق، اذ اصبح الزبون أكثر وعياً بالسعر وأقل تسامحاً مع أي خطأ يرتكبه أي مصرف وأكثر طلباً بحيث من الصعب إرضاؤه، وعليه فإن التحدي الذي تواجهه المصارف ليس هو فقط إشباع حاجات الزبون فهذا هدف تسعى كل المصارف إلى تحقيقه، ولكن التحدي الحقيقي هو جذب الزبون وكسب ولائه وعليه تحرص المصارف على تطوير منتجاتها المصرفية من اجل اقناع الزبون وجذبه كما تعمل على تحليل وتحديد حاجات الزبائن ورغباتهم(الفضل، 176:2009،) ، ومعرفة التغيير في أذواقهم وذلك من اجل ان تتمكن من إشباع تلك الرغبات والحاجات بشكل يفوق توقعات الزبائن ويزيد على ما يقدمه المنافسين. وتعتمد إستراتيجية المصرف في تعزيز ميزته التناقسية وخلق القيمة على إستراتيجية الزبائن التي ترتبط بما يعرف بالقيمة المقترحة للزبائن وهي القيمة التي تكسبها المنظمة عن طريق جذب الزبائن ، وخلق ولاء عند الزبائن .لذلك تستخم الكثير من المصارف ادوات لتطور روابط القوى مع الزبائن اذ تكافئ الزبائن الذين يتعاملون بشكل متكرر ومستمر(كوتلر وارمسترونج ،2007: 80)

3: الجانب العملي

3. 1: نبذة تعريفية للمصارف عينة البحث

3. 1. 1 : مصرف الشرق الاوسط العراقي للاستثمار :شركة مساهمة خاصة عراقية تأسست في عام 1993 ويمارس المصرف النشاطات المصرفية والاستثمارية بأشراف ورقابة البنك المركزي العراقي برأسمال قدرة (400) مليون دينار عراقي ، وقد تم تعديل عقد تاسيسه بزيادة رأسماله عدة مرات الى ان وصل (250) مليار دينار عراقي عام 2014 ، وبلغ عدد فروع المصرف (18) فرعا لغاية عام 2019 ستة منها منتشرة في بغداد ، و(12) فرع منتشرة في المحافظات الاخرى. ويتمثل نشاطه بفتح الحسابات الجارية والتوفير وقبول الودائع بالعملتين المحلية والاجنبية فضلا عن الودائع لأجل ، منح الائتمان بكافة انواعه ، اصدار خطابات الضمان ، فتح الاعتمادات المستندية ، الحوالات بكافة انواعها ، استثمار الاموال في الاسهم والسندات ، بيع وشراء العملات الاجنبية ، التوسط في بيع وشراء الاسهم والسندات ، القيام بفتح وادارة المحافظ الاستثمارية ، وشراء الصكوك المسحوبة على بنوك خارج البلاد .

3. 1. 2: مصرف الاستثمار العراقي : شركة مساهمة خاصة عراقية تأسست في عام 1993 ويمارس المصرف النشاطات المصرفية والاستثمارية بأشراف ورقابة البنك المركزي العراقي براسمال قدرة (100) مليون دينار عراقي بموجب شهادة التأسيس المرقمة (م ش /5236) الصادرة من دائرة تسجيل الشركات في وزارة التجارة بموجب قانون الشركات النافذ انذاك المرقم (36) لعام (1983) المعدل ، وحصلت موافقة البنك المركزي العراقي / المديرية العامة للصيرفة والائتمان على منح المصرف اجازة ممارسة الصيرفة بكتابها المرقم (ص/5/942/3/10) في 1993/9/28 ، وباشر المصرف نشاطة بشكل فعلي عام (1994) وقد تم تعديل عقد تاسيسه بزيادة رأسماله عدة مرات الى ان وصل (250) مليار دينار عراقي عام 2014 بناءا على توجيهات البنك المركزي العراقي، وبلغ عدد فروع المصرف (16) فرعا لغاية عام 2019. ويتمثل نشاطه بممارسة الاعمال المصرفية كافة كقبول الودائع بانواعها ، منح القروض والسلف والتسهيلات ، منح الائتمان التعهدي كاصدار خطابات الضمان ، فتح الاعتمادات المستندية ، منح التسهيلات للمصدرين وقبول الاعتمادات الواردة ، تداول مستندات الشحن والتسليف عليها ، تحصيل مبالغ الاوراق التجارية ، تقديم قروض متوسطة وطويلة الاجل ، ادارة المحافظ الاستثمارية ، التوسط في بيع وشراء الاسهم ، توفر خدمات السويفت ، توفر نظام RTGS لتحويل المبالغ.

3. 2:اختبار فرضيات البحث : نتناول في هذا المبحث تحليل متغيرات البحث والمتمثلة بالمتغير المستقل التحرر المصرفي وبكل ابعاده للوصول الى اثبات الفرضية الرئيسة للبحث او نفيها بعد بيان دور تلك المتغيرات على المتغير التابع (جذب الزبائن) .

3. 2. 1: تحرر اسعار الفائدة

3. 2. 1. 1: تحرر سعر الفائدة على الودائع :يبين الجدول (1) سعر الفائدة على الودائع خلال مدة البحث (2003–2019) ومن الملاحظ انها تتراوح بين الارتفاع والانخفاض فكان اعلى سعر فائدة في الاعوام (2007 ،2008) اذ بلغ (9.7%، 10.87%) في مصرف الشرق الاوسط بنسبة تغير (14.1% ، 27.9 %) .وكذلك الحال بالنسبة الى مصرف الاستثمار العراقي فكان اعلى سعر فائدة على الودائع في سنتي (2007 ،2008)، (9.1% ، 10.1%) على التوالي اي بنسبة تغير بلغت (7.1% ، 18.9%) على التوالي . اما بالنسبة الى المصرف المتحد للاستثمار فيلاحظ الثبات نوعا ما في اسعار الفائدة وكان اعلى نسبة فائدة (8%)، مصرف الخليج التجاري فكان اعلى سعر فائدة (12.5%) في عام (2006) اي بنسبة تغير (47.1%) وكان سعر الفائدة (12%) في عام (2007) اي بنسبة تغير (41.2%) .يتضح من الجدول (1) استجابة المصارف عينة البحث الى التحرر المصرفي والمتمثل بتحرر اسعار الفائدة الذي منحة البنك المركزي العراقي بموجب قانون المصارف رقم (94) لسنة (2004) وسعت الباحثة الى معرفة كيفية تحديد سعر الفائدة ومن خلال المقابلات الشخصية تبين للباحثه ان تحديد سعر الفائدة على الودائع يعود الى المصرف حصرا وليس للبنك المركزي دورا في احتساب المعدل ، وعليه فأن تحديد معدل الفائدة يرجع الى ادارة المصرف وتقديراتها دون اللجوء الى معادلات لاحتساب معدل الفائدة مع الاخذ بعين الاعتبار المخاطر.

الجدول (1)سعر الفائدة على الودائع

المؤشر / السنة	مصرف الشرق الاوسط العراقي للاستثمار			مصرف الاستثمار العراقي		
	سعر الفائدة %	مقدار التغير	نسبة التغير %	سعر الفائدة %	مقدار التغير	نسبة التغير %
2003	8.5	-	-	8.5	-	-
2004	7.7	(0.8)	(9.4)	7.8	(0.7)	(8.2)
2005	6.7	(1.8)	(21.1)	7.2	(1.3)	(15.2)
2006	7.2	(1.3)	(15.2)	7.1	(1.3)	(16.5)
2007	9.7	1.2	14.1	9.1	0.62	7.1
2008	10.87	2.37	27.9	10.1	1.63	18.9
2009	8.2	(0.3)	(3.5)	7.1	(0.16)	(16.5)
2010	5.87	(2.63)	(30.9)	6.1	(2.36)	(28.2)
2011	6	(2.5)	(29.4)	5.7	(2.8)	(32.9)
2012	5.4	(3.4)	(36.4)	6.1	(2.4)	(28.2)
2013	6.25	(2.25)	(26.4)	7	(1.5)	(17.6)
2014	6	(2.5)	(29.4)	7	(1.5)	(17.6)
2015	6.3	(2.2)	(25.9)	7.5	(1)	(11.8)
2016	4.8	(3.7)	(43.5)	7	(1.5)	(17.6)
2017	4.8	(3.7)	(43.5)	7	(1.5)	(17.6)
2018	4.8	(3.7)	(43.5)	5.5	(3)	(32.3)
2019	4.8	(3.7)	(43.5)	5.08	(3.42)	(40)

المصدر: اعداد الباحثة بالاعتماد على الميزانيات السنوية للمصارف والنشرة الاحصائية للبنك المركزي العراقي.

3. 2 .1 .1 .1 : مؤشر سعر الفائدة على الودائع:ان استجابة المصرف لتحرر سعر الفائدة على الودائع له تأثير واضح في جذب الزبائن من خلال تغير حجم الودائع .وهذا مايشير اليه الجدول (2) اذ بلغ حجم الودائع في مصرف الشرق الاوسط (333) مليار دينار في عام (2007) اي بنسبة تغير عن سنة الاساس (619%) ، بلغ حجم الودائع في عام (2008) (431) مليار دينار اي بنسبة تغير (831%) ، كما بلغت الودائع في مصرف الاستثمار العراقي في عام (2007) (76) مليار دينار اي بنسبة تغير (143%) اما في عام (2008) فبلغ حجم الودائع (99) مليار دينار وبنسبة تغير (216%) على التوالي .يتضح من الجدول (2) تغير حجم الودائع بتغير سعر الفائدة ، كما يلاحظ رغم انخفاض اسعار الفائدة بعد عام (2008) فقد سجلت المصارف عينة البحث اعلى حجم للودائع في عام (2012) وبنسبة تغير (1230%) بالنسبة لمصرف الشرق الاوسط العراقي للاستثمار وكان اعلى مبلغ للودائع في مصرف الاستثمار العراقي في عام (2013) مبلغ (283) مليار دينار اي بنسبة تغير (804%)، يتضح للباحثة استجابة المصارف عينة البحث للتحرر المصرفي كما بين مؤشر سعر الفائدة على الودائع دوره الكبير في جذب الزبائن والى جانب ذلك يتضح للباحثة ان لسمعة المصرف وقدرته على تقديم الخدمات المصرفية تأثير واضح في جذب الزبائن ويؤكد ذلك انخفاض اسعار الفائدة وارتفاع حجم الودائع.

كما يتبين من الجدول (2) انخفاض اسعار الفائدة في العام (2014) الى نهاية مدة البحث بسبب الظروف السياسية والاقتصادية والامنية لذلك انخفض حجم الودائع مقارنة ما قبل عام (2014).

فعليه ترى الباحثه ضرورة تهيئة البيئة الملائمة للتحرر المصرفي اذ ان للظروف السياسة والاقتصادية والامنية اثر كبير في جذب الزبائن والحفاظ على الزبائن فضلا عن تأثيرها في تطبيق سياسة التحرر المصرفي.

الجدول (2)ودائع المصارف عينة البحث

(المبالغ مليار دينار)

المؤشر / السنة	مصرف الشرق الاوسط العراقي للاستثمار			مصرف الاستثمار العراقي		
	سعر الفائدة %	الودائع	نسبة التغير في الودائع %	سعر الفائدة %	الودائع	نسبة التغير في الودائع %
2003	8.5	46.3	-	8.5	31.3	-
2004	7.7	134	%189	7.8	63	%101
2005	6.7	276	%496	7.2	86	%175
2006	7.2	239	%416	7.1	119	%280
2007	9.7	333	%619	9.1	76	%143
2008	10.87	431	%831	10.1	99	%216
2009	8.2	452	%876	7.1	118	%277
2010	5.87	163	%900	6.1	139	%344
2011	6	505	%990	5.7	187	%497
2012	5.4	616	%1230	6.1	193	%517
2013	6.25	552	%1092	7	283	%804
2014	6	358	%673	7	256	%718
2015	6.3	332	%617	7.5	260	%731
2016	4.8	326	%604	7	283	%804
2017	4.8	332	%617	7	263	%740
2018	4.8	437	%844	5.5	257	%721
2019	4.8	279	%503	5.08	266	%750

المصدر : اعداد الباحثة بالاعتماد على الميزانيات السنوية للمصارف والنشرة الاحصائية للبنك المركزي العراقي

3. 2. 1. 1. 2 : مؤشر النقدية الى اجمالي الودائع : يعد هذا المؤشر من المؤشرات المهمة الذي يقيس مدى اثر الودائع في المصرف ونموها ومقدار اعتماد المصرف عليها قياسا بما يمتلكة المصرف من نقود خاصة به ومدى توفر السيولة لديه لمواجهة الالتزمات. يبين الجدول (3) قياس النقود الى اجمالي الودائع لدى المصرف ، شهد المؤشر ارتفاعا تصاعديا بالتزامن مع تطبيق سياسة التحرر المصرفي في مصرف الشرق الاوسط العراقي للاستثمار ، اذ يلاحظ ارتفاع نسبة النقدية الى الودائع (55%) في عام (2004) اي بعد التحرر بعد ان كانت (33%) في عام (2003) واستمر المصرف بزيادة السيولة لدية ارتفعت الى (75%) في عام (2009) بالرغم من ارتفاع حجم الودائع اذ بلغت (616) مليار دينار وكانت نسبة النقدية منها (75%) اما بعد عام (2014) وبسبب عدم الاستقرار الامني والاقتصادي في هذه الفتره ومامر به البلد من احداث ولغاية مدة البحث ارتفعت النسبة الى (100%) اذ زادت السيولة المصرفية من اجل ان يقلل المصرف من المخاطر التي قد يتعرض اليها للحفاظ على سمعة المصرف ومركزه المالي ، والوفاء بالتزماته اتجاه الزبائن والحفاظ عليهم .اما بالنسبة لمصرف الاستثمار العراقي اذ شهد ارتفاعا بنسبة (100%) في عام (2004) اي بعد التحرر بعد ان كانت (50%) في عام (2003) ولكنه انخفض الى (42%) في عام (2005) رغم زيادة حجم الودائع لديه واخذت بين الارتفاع والانخفاض بعد ذلك اذ بلغت اعلى نسبة (189%) في عام (2014) اذ ارتفع حجم النقد في المصرف قياسا بحجم الودائع بسبب الاوضاع الامنية في هذا العام واستمر المصرف في سياسته بان يكون حجم النقد اكثر من حجم الودائع بعد عام (2014) اي ان يتجاوز نسبة النقد (100%) وذلك من اجل ان يقوم المصرف بالوفاء بالتزماته وعدم خسارة زبائنة بسبب الظروف الامنية والاقتصادية في البلد.
ومن المعطيات السابقة والجدول (3) ترى الباحثة فان مؤشر النقدية الى اجمالي الودائع زاد بنسبة (100%) عن حجم الودائع لدى المصارف وخاصة في السنوات الاخيرة لعينة البحث .

الجدول(3) مؤشر النقدية الى اجمالي الودائع

(المبلغ مليار دينار)

المؤشر / السنة	مصرف الشرق الاوسط العراقي للاستثمار			مصرف الاستثمار العراقي		
	النقود	الودائع	نسبة النقود/ الودائع %	النقود	الودائع	نسبة النقود/ الودائع %
2003	15.446	46.3	%33	15.7	31.3	%50
2004	73.489	134	%55	63	63	%100
2005	104.497	276	%38	47	86	%55
2006	138.600	239	%58	50	119	%42
2007	174.354	333	%52	99	76	%130
2008	217.433	431	%50	136	99	%137
2009	355.744	452	%79	154	118	%131
2010	343.910	463	%74	149	139	%105
2011	369.713	505	%73	155	187	%82
2012	463.908	616	%75	158	193	%82
2013	422.061	552	%76	231	283	%81
2014	349.767	358	%98	355	256	%189
2015	220.802	332	%67	381	260	%147

2016	141.925	326	%44	426	283	%151
2017	424.781	332	%128	385	263	%146
2018	474.995	437	%109	355	257	%138
2019	326.833	279	1175	303	266	%114

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على الميزانيات السنوية للمصارف والنشرة الاحصائية للبنك المركزي العراقي

3. 2. 1. 2: تحرر سعر الفائدة على القروض: ان استجابة المصرف لتحرر سعر الفائدة على القروض له تأثير واضح في جذب الزبائن من خلال تغير حجم القروض .يبين الجدول (4) سعر الفائدة على القروض خلال مدة البحث وللمصارف عينة البحث اذ يلاحظ تذبذب اسعار الفائدة على القروض الممنوحة وبالتالي نسب التغير بين الارتفاع والانخفاض اذ بلغت اعلى نسب التغير في الاعوام (2007، 2008) اذ قام المصرف برفع معدلات الفائدة على القروض الممنوحة فبلغت نسبة التغير (33.3% ، 33.3%) (للمصرف الشرق الاوسط للاستثمار ، مصرف الاستثمار العراقي) على التوالي . اما المدة من (2009–2019) فكانت كافة نسب التغير سالبة ولمعظم المصارف عينة البحث اذ انخفضت اسعار الفائدة على القروض الممنوحة وكانت اعلى نسبة تغير سالبة في عام (2012) اذ خفضت المصارف اسعار الفائدة على القروض الممنوحة فبلغت نسبة التغير (21.3%، 25.3%) وذلك بسبب أنتهاج البنك المركزي ومنذ عام (2009) سياسة سعر الفائدة المخفض وذلك لتوفير سيولة لدى الجهاز المصرفي من اجل تنشيط القطاع الاقتصادي في البلد. يتضح من الجدول (4) استجابة المصارف عينة البحث الى التحرر المصرفي والمتمثل بتحرر اسعار الفائدة على القروض الذي منحة البنك المركزي العراقي بموجب قانون المصارف رقم (94) لسنة (2004) وكانت بين الارتفاع والانخفاض .

كما اشارت الباحثة في الفقرة السابقة (سعر الفائدة على الوائع) ان للمصرف الحرية الكاملة في تحديد سعر الفائدة على الودائع وذات الشيء ينطبق مع تحديد سعر الفائدة على القروض دون الحاجة الى تقديم اية تبريرات الى البنك المركزي العراقي بمعنى ان ذلك يعتمد على سياسة المصرف وادارته وبالتأكيد للظروف السياسية والاقتصادية في البيئة العراقية الاثر البالغ في سياسة المصرف

الجدول(4)سعر الفائدة على القروض

المؤشر / السنة	مصرف الشرق الاوسط العراقي للاستثمار		مصرف الاستثمار العراقي	
	سعر الفائدة %	نسبة التغير %	سعر الفائدة %	نسبة التغير %
2003	15	-	15	-
2004	13.2	(12)	13.8	(8)
2005	14.3	(6.7)	12.5	(16.7)
2006	14	(6.7)	15.8	5.3
2007	20	33.3	20	33.3
2008	16.8	12	18	20
2009	15.1	0.7	17	13.3
2010	13.1	(12.7)	12.2	18.7
2011	12.6	(16)	12	(20)
2012	11.8	(21.3)	11.2	(25.3)
2013	14	(6.7)	14	(6.7)
2014	14	(6.7)	14	(6.7)
2015	15.5	3.3	14	(6.7)
2016	15.5	3.3	15	-
2017	15.5	3.3	15	-
2018	15.5	3.3	14	(6.7)
2019	15.5	3.3	14	(6.7)

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على الميزانيات السنوية للمصارف والنشرة الاحصائية للبنك المركزي العراقي

3. 2. 1 . 2. 1: مؤشر سعر الفائدة على القروض: يبين الجدول (5) العلاقة بين سعر الفائدة وحجم القروض بعد التحرر المصرفي اذ نلاحظ هنالك تغير كبير في حجم القروض عند تغير اسعار الفائدة على القروض الممنوحه للمصارف عينة البحث بعد عام (2003) اذ عند ارتفاع اسعار الفائدة ينخفض الطلب على القروض من قبل الزبائن وخاصة عندما ارتفع سعر الفائدة الى اكثر من (20%) في عام (2007) انخفض حجم القروض الممنوحة . اذ انخفضت الى (18 ، 24 ، 0.943 ، 15) مليار دينار(لمصرف الشرق الاوسط للاستثمار ، مصرف الاستثمار العراقي) على التوالي . بعد عام (2009) هناك تغير كبير في مقدار القروض الممنوحة من قبل المصارف عينة البحث مقارنة مع سنة الاساس اذ اتخذت اتجاها تصاعديا من خلال تخفيضه اسعار الفائدة اذ زاد حجم القروض الممنوحه من قبل المصارف اذ بلغ اعلى مبلغ لدى مصرف الشرق الاوسط العراقي للاستثمار(209) مليار دينار في عام (2013) بنسبة تغير (739%) اما بالنسبة لمصرف الاستثمار العراقي فكان اعلى مبلغ للقروض الممنوحة (244) مليار دينار عام (2013) اي بنسبة تغير (2912%) ، مما يشير الى جذب اكبر عدد من الزبائن والى استجابة المصرف لاجراءات التحرر المصرفي.

ويتضح للباحثة استجابة المصارف عينة البحث للتحرر المصرفي كما بين مؤشر سعر الفائدة على القروض دور كبير في جذب الزبائن والى جانب ذلك يتضح للباحثة ان سمعة المصرف وقدرته على تقديم الخدمات المصرفية تأثير واضح في جذب الزبائن

كما يتبين من الجدول (5) قيام المصارف عينة البحث بتثبيت اسعار الفائدة على القروض في العام (2014) الى نهاية مدة البحث بسبب الظروف السياسية والاقتصادية والامنية مما اثر على حجم القروض.

فعليه ترى الباحثه ضرورة تهيئة البيئة الملائمة للتحرر المصرفي اذ ان للظروف السياسة والاقتصادية والامنية اثر كبير في جذب الزبائن والحفاظ على الزبائن فضلا عن تأثيرها في تطبيق سياسة التحرر المصرفي.

الجدول (5)القروض للمصارف عينة البحث

(المبلغ مليار دينار)

المؤشر / السنة	مصرف الشرق الاوسط العراقي للاستثمار			مصرف الاستثمار العراقي		
	سعر الفائدة %	القروض	نسبة التغير في القروض %	سعر الفائدة %	القروض	نسبة التغير في القروض %
2003	15	24.9	-	15	8.1	-
2004	13.2	36	45%	13.8	42	%419
2005	14.3	26	4%	12.5	63	%678
2006	14	22	(%11)	15.8	45	%455
2007	20	18	(%27)	20	24	%196
2008	16.8	17	(%32)	18	13	%60
2009	15.1	64	%157	17	25	%209
2010	13.1	142	%470	12.2	82	%912
2011	12.6	191	%667	12	126	%1456
2012	11.8	198	%695	11.2	180	%2122
2013	14	209	%739	14	244	%2912
2014	14	188	%655	14	165	%1937
2015	15.5	150	%502	14	123	%1419
2016	15.5	126	%406	15	103	%1171
2017	15.5	100	%302	15	118	%1327
2018	15.5	94	%277	14	141	%1641
2019	15.5	94	%277	14	146	%1702

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على الميزانيات السنوية للمصارف والنشرة الاحصائية للبنك المركزي العراقي

3. 2. 1. 2. 2: مؤشر القروض الى حجم الودائع:يعد هذا من المؤشرات المهمه لقياس سياسة المصرف التي تتبعها ومدى قدرتة على جذب الزبائن فان زيادة حجم الائتمان لدى المصرف ومقارنتة مع زيادة حجم الودائع ما يشير الى زيادة عدد الزبائن لدية، ومن الجدول (6) يبين سياسة كل مصرف بعد تطبيق التحرر المصرفي بعد عام (2003)، فبالنسبة لمصرف الشرق الاوسط العراقي للاستثمار وكما في الجدول (6) انخفاض مؤشر القروض لدية بعد التحرر المصرفي الى (27%) عام (2004) بعد ان كان (54%) عام (2003) واستمر بالانخفاض الى (4%) عام (2008) بالرغم من زيادة حجم الودائع اذ بلغت (431) مليار دينار في حين حجم القروض (17) مليار دينار مما يشير الى ان سياسة المصرف متحفضة في منح الائتمان بالرغم من زيادة حجم الودائع لديها وذلك بسبب ارتفاع معدلات الفائدة على القروض الممنوحة مما يؤدي الى عزوف الزبائن عن الحصول على القروض وبعد عام (2008) وبعد الاستقرار الامني والاقتصادي اتجهت تصاعديا بسبب انخفاض اسعار الفائدة الى ان اصبحت (53%) في عام (2014) لتعاود بالانخفاض من جديد بعد هذا العام بسبب الظروف الامنية وعدم الاستقرار الاقتصادي .اما فيما يخص مصرف الاستثمار العراقي يبين الجدول (6) ان مؤشر القروض الى الودائع ارتفع الى (67%) في عام (2004) بعد ان كان (26% عام (2003) اذ خفض المصرف اسعار الفائدة على القروض الممنوحة مما ادى الى جذب اكبر عدد من الزبائن وارتفعت الى (73%) عام (2005) وبسبب الاوضاع الامنية وعدم الاستقراروقيام المصرف برفع معدلات الفائدة على القروض الممنوحة اذ انخفض حجم القروض الى (14%) في عام (2008) ليعاود بالارتفاع ليصل الى (93%) في عام (2012) وهو اعلى معدل حققه المصرف في منح القروض خلال مدة البحث اذ خفض المصرف من اسعار الفائدة، ويعاود بالانخفاض بعد لك الى (36%) في عام (2016) ويرتفع ليصل الى (55%) عامي (2018، 2019) على التوالي مما يشير ان لسعر الفئدة اثر كبير على جذب الزبائن من اجل الحصول على القروض. ومن المعطيات السابقة والجدول (6) يمكن ان نميز توجه المصرف عينة البحث ولما لاسعار الفائدة على القروض الممنوحة اثر كبير على جذب الزبائن نحو الحصول على القروض من المصرف يلاحظ انه كلما خفض المصرف من اسعار الفائدة على القروض كلما زارد حجم الزبائن لدية من اجل الحصول على تلك القروض وكذلك يعتمد على سياسة المصرف في رغبتها على زيادة حجم الائتمان او تخفيضة مما يدل على عدم اعتماد المصرف فقط على حجم الودائع وانما على سياسة المصرف والظروف الاقتصادية والامنية اذ حققت بعض المصارف اكثر من (100%) في منح الائتمان قياسا بحجم الودائع.

الجدول(6)مؤشر القروض/ حجم الودائع

(المبالغ مليار دينار)

المؤشر / السنة	مصرف الشرق الاوسط العراقي للاستثمار			مصرف الاستثمار العراقي		
	القروض	الودائع	نسبة القروض /الودائع %	االقروض	الودائع	نسبة القروض /الودائع %
2003	24.9	46.3	%54	8.1	31.3	%26
2004	36	134	%27	42	63	%67
2005	26	276	%10	63	86	%73
2006	22	239	%9	45	119	%38
2007	18	333	%5	24	76	%32
2008	17	431	%4	13	99	%14
2009	64	452	%14	25	118	%21
2010	142	463	%31	82	139	%59
2011	191	505	%38	126	187	%67
2012	198	616	%32	180	193	%93
2013	209	552	%38	244	283	%86

2014	188	358	%53	165	256	%61
2015	150	332	%45	123	260	%47
2016	126	326	%39	103	283	%36
2017	100	332	%30	118	263	%45
2018	94	437	%20	141	257	%55
2019	94	279	%34	146	266	%55

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على الميزانيات السنوية للمصارف والنشرة الاحصائية للبنك المركزي العراقي

يتبين مما سبق اثبات فرضية البحث الفرعية الاولى (يؤدي تحرر سعر الفائدة على الودائع والقروض الى جذب الزبائن) اذ هناك تأثير لسعر الفائدة على الودائع والقروض في جذب الزبائن وهناك عوامل اخرى مؤثرة على جذب الزبائن الى جانب اسعار الفائدة كسمعة المصرف ومكانته في السوق وقدرته على تقديم الخدمات المصرفية لجذب الزبائن والحفاظ على الزبائن الحاليين ، كما تؤثر الاوضاع الاقتصادية والسياسية والامنية في سياسة المصرف رغم منحها حرية تحديد اسعار الفائدة .

3. 2. 2: تحرر الائتمان: لمعرفة مدى تحرر الائتمان في البيئة المصرفية العراقية هناك مؤشر نسبة الائتمان الخاص الى الناتج المحلي الاجمالي وكلما ارتفعت النسب تكون دليلا على ان البيئة المصرفية في العراق في مرحلة التحرر، اما حالة الانخفاض فتؤكد ان الحكومة تقوم بتركيز الائتمان الى قطاعات محددة ترغب هي بتمويلها وانها لم تترك مجالا للتنافس بشكل حر في الاسواق من اجل الحصول على الائتمان الخاص.

يتضمن الجدول (7) معدلات نمو الائتمان الخاص الى الناتج المحلي الاجمالي والتي تسير بأتجاه تصاعدي اذ كانت في عام (2003) (0.01) وبعد التحرر بدأت بالارتفاع ولجميع السنوات فكانت اعلى نسبة للائتمان الى الناتج المحلي الاجمالي للسنوات (2017-2019) بنسبة (10%) .

وعليه ترى الباحثة استجابة المصارف لتحرر الائتمان اعتمادا على نسبة الائتمان الخاص الى الناتج المحلي الجمالي الاخذ بالارتفاع خلال مدة البحث رغم انخفاضه في السنوات الاخيرة.

الجدول (7)الائتمان الخاص والناتج المحلي الاجمالي

(المبالغ ترليون دينار)

المؤشرات / السنة	الائتمان الخاص	الناتج المحلي الاجمالي	نسبة الائتمان الى الناتج المحلي الاجمالي %
2003	0.396	33.7	0.01
2004	0.600	47.9	0.01
2005	0.900	64	0.01
2006	1.9	77.4	0.02
2007	2.4	107.8	0.02
2008	3.9	155.6	0.03
2009	4.6	139.3	0.03
2010	8.5	171	0.05
2011	11.4	217.3	0.05
2012	14.6	254.2	0.06
2013	16.9	273.5	0.06
2014	17.7	258.9	0.07
2015	18.1	191.6	0.09

2016	18.2	208.9	0.08
2017	19.4	201.1	0.10
2018	20.2	202.8	0.10
2019	21	211.8	0.10

المصدر: اعداد الباحثه بالاعتماد على النشرة الاحصائية والتقرير الاقتصادي السنوي للبنك المركزي العراقي

ويتضح من الجدول (8) زيادة الائتمان للمصارف عينة البحث بعد اعتماد سياسة التحرر المصرفي وكان اعلى مبلغ للائتمان في عام. (2013) في مصرف الشرق الاوسط للاستثمار وبنسبة تغير (1873%) وفي مصرف الاستثمار العراقي أعلى نسبة تغير (2887%) .يتضح للباحثة تطبيق المصارف عينة البحث لسياسة الائتمان وزيادة حجم الائتمان دليل على التحرر وان اخذ الائتمان بالانخفاض بعد عام (2014) ولكنه ايضا يتميز بالتحرر ولكن الظروف الامنية كان لها الاثر في ذلك.

الجدول(8)التغير في حجم الائتمان

(المبالغ مليون دينار)

السنة	مصرف الشرق الاوسط			مصرف الاستثمار العراقي		
	الائتمان	مقدار التغير	نسبة التغير %	الائتمان	مقدار التغير	نسبة التغير %
2003	10586	-	-	8175	-	-
2004	36723	26137	%247	41470	33295	%407
2005	26570	15984	%151	53581	45406	%555
2006	21816	11230	%106	45527	37352	%457
2007	18502	7916	75%	24368	16193	%198
2008	16538	5952	%56	13065	4881	%60
2009	63800	53214	%503	25444	17269	%211
2010	142631	132055	%1247	82326	74151	%907
2011	190757	180171	%1702	126138	117963	%1443
2012	198350	187764	%1774	180576	172401	%2019
2013	208868	198282	%1873	244163	235988	%2887
2014	187865	177279	%1675	165468	157293	%1924
2015	149924	139338	%1316	123741	115566	%1414
2016	126246	115660	%1093	103401	95226	%1165
2017	100252	89666	%847	118712	110537	%1352
2018	94572	83986	%793	141059	132884	%1625
2019	94050	83464	%788	146505	138330	%1692

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على الميزانيات السنوية للمصارف والنشرة الاحصائية للبنك المركزي العراقي

3. 2. 3: الاحتياطي القانوني : يمثل الاحتياطي القانوني البعد الثالث من ابعاد التحرر المصرفي اذ يمارس البنك المركزي دوره الرقابي على المصارف من خلال أداة الاحتياطي القانوني كأحدى أدوات السياسة النقدية المستخدمة من اجل تحقيق هدفين الأول حماية ودائع الجمهور من مخاطر السيولة التي قد تتعرض إليها المصارف، والهدف الثاني للسيطرة على جانب مهم من السيولة عن طريق التحكم بقدرة المصارف على خلق النقود ومنح الائتمان من خلال مضاعف الائتمان . يتبين من الجدول (9) ان نسبة الاحتياطي القانوني تفرض على الودائع التي يحتفظ بها المصرف وبلغت نسبة الاحتياطي القانوني بعد التحرر المصرفي في عام (2004) ولغاية (2009) نسبة (25%) من حجم الودائع وارتفع الاحتياطي القانوني لدى البنك المركزي العراقي الى (19994) مليار دينار في عام (2008) مما يشير الى زيادة حجم الودائع (تحرر اسعار الفائدة) وهذا يؤكد حرص البنك المركزي العراقي على السيطرة على السيولة النقدية للمصارف لحماية المودعين ، اما بعد عام (2009) ولنهاية مدة البحث انخفضت نسبة الاحتياطي القانوني الى (15%) لتوفر السيولة النقدية ولاعطاء حرية اكبر للمصارف في منح الائتمان والمشاركة في المشاريع الاستثمارية لجذب الزبائن .

الجدول (9)الاحتياطي القانوني لدى البنك المركزي العراقي

(مبلغ مليار دينار)

المؤشر / السنة	مبلغ الودائع	نسبة الاحتياطي القانوي	مبلغ الاحتياطي القانوي
2003	-	%20	-
2004	6420	%25	1605
2005	11846	%25	2966
2006	16312	%25	4078
2007	48336	%25	12084
2008	79976	%25	19994
2009	37660	%25	9415
2010	47730	%15	7159
2011	52093	%15	7814
2012	57493	%15	8624
2013	64180	%15	9627
2014	70506	%15	10576
2015	62600	%15	9390
2016	58053	%15	8708
2017	43366	%15	6505
2018	69393	%15	10409
2019	63866	%15	9580

المصدر: من اعداد الباحثه اعتمادا على النشرة الاحصائية والتقرير الاقتصادي السنوي للبنك المركزي العراقي

ويتبين مما سبق اثبات فرضية البحث الفرعية الثالثة (يؤدي انخفاض نسبة الاحتياطي القانوني الى جذب الزبائن) .

3. 2. 4: دخول المصارف الاجنبية :يعد السماح بدخول المصارف الاجنبية من ابرز الابعاد المهمة للتحرر المصرفي بعد عام (2004) الذي سمح بفتح فروع ومكاتب للمصارف الاجنبية داخل العراق ، في عام (2007) فتح اول مصرف اجنبي في بغداد وكما مبين في الجدول (10) ، وارتفع بعد ذلك عدد المصارف الاجنبية في العراق الى ان وصل الى (18) مصرف في عام (2019) وبواقع (44) فرعا

ومن الجدير بالذكر، أن تحرر أسعار الفائدة يساعد على تحفيز المصارف الاجنبية الى الدخول للاسوق المصرفية العراقية ومن اجل الحصول على فرصة الأستثمار من خلال المنافسة مع المصارف المحلية في تقديم الخدمات المصرفية وتحسين جودتها وكفائتها للحصول على أقصى الارباح ، فضلا عن ان تخفيض نسبة الاحتياطي القانوني للمصارف ادى الى زيادة حجم السيولة لدى المصارف المحلية والأجنبية على حدٍ سواء مما يتيح الفرصة امام المصارف لاستثمار هذه الودائ

جدول(10)المصارف الاجنبية وفروعها في العراق

السنة	عدد المصارف الاجنبية	عدد الفروع
2003	-	-
2004	-	-
2005	-	-
2006	-	-
2007	1	5
2008	4	9

2009	6	11
2010	10	17
2012	14	22
2013	15	25
2014	18	32
2015	18	36
2016	19	43
2017	19	45
2018	18	44
2019	18	44

المصدر: اعداد الباحثه اعتمادا على النشرة الاحصائية والتقرير الاقتصادي السنوي للبنك المركزي العراقي

ان دخول المصارف الاجنبية يخلق المنافسة ويمثل دافع للمصارف العراقية لتقديم خدماتها المصرفية بجودة عالية لجذب الزبائن، ورغم دخول المصارف الاجنبية في عام (2007) وتزايد العدد لمدة البحث وعدد الفروع الا ان الظروف الامنية والاقتصادية والساسية كانت السبب في الحد من دخول المصارف الاجنبية

ويتبين مما سبق اثبات الفرضية الفرعية الثالثة (يؤدي دخول المصارف الاجنبة الى البيئة العراقية الى جذب الزبائن) وذلك من خلال زيادة عدد المصرف اضافة الى فروعها التي تم فتحها في العراق بهد عام (2003).

3. 2. 5: فتح المصارف الاهلية :يبين الجدول (11) عدد المصارف الخاصة والتي شهدت ارتفاعا تصاعديا قياسا بالمصارف الحكومية والبالغة (7) مصارف حكومية ، اذ بلغ عدد المصارف الخاصة (17) مصرفا عام (2003) اي قبل التحرر المصرفي لتصبح (19) مصرفا عام (2004) اي بعد التحرر بمعدل نمو (11%) وتستمر بالارتفاع الى (30) مصرفا عام (2008) و(33) مصرفا عام (2012) اي بمعدل نمو(100%) مقارنة بسنة الاساس (2003) وتستمر بالارتفاع الى (39) مصرفا عام (2016) والى (48) مصرفا عام (2019) اي بمعدل نمو (182%) . اما فيما يخص الفروع المصرفية فبلغ عددها (530) فرعا (حكومي وخاص) ، اذ بلغ عدد فروع المصارف الخاصة (161) فرع عام (2003) وارتفع الى (207) فرع عام (2008) اي بمعدل نمو (29%) اذ شهدت ارتفاعا تصاعديا الى عام (2010) فبلغت (471) فرعا اي بمعدل نمو (193%) وارتفع عدد الفروع بالنسبة للمصارف الخاصة الى (505) فرع عام (2013) اذ اصبحت فروع المصارف الخاصة اكثر من فروع المصارف الحكومية البالغة (484) فرع اي زيادة بنسبة (4.3%) وانخفضت الى (492) في عام (2014) وذلك وبسبب عدم الاستقرار الامني في تلك الفترة فضلا عن الوضع الاقتصادي وبالرغم من هذا الانخفاض الا ان عدد فروع المصارف الخاصة اكثر من المصارف الحكومية التي انخفضت الى (424) في نفس الفترة . بعد تلك الفترة اذ دخلت بعض المصارف تحت الوصايا وقسم منها تحت التصفية مثل مصرف الاقتصاد ومصرف البصرة واندماج بعض فروع المصارف فانخفضت الى (389) فرعا عام (2015) ومن ثم ارتفعت عام (2016) الى (410) فرعا وبسبب عدم الاستقرار الاقتصادي عاودت المصارف بدمج بعض الفروع التابعة لها اذ بلغت (368) فرعا ثم تعاود بالارتفاع في عامي (2018، 2019) الى (389، 410) على التوالي .اذ تشكل نسبة (46%) الفروع الخاصة الى الحكومية في عام (2019) من واقع (844) فرعا .

وهذا يعكس تطورا واضحا في عمل الجهاز المصرفي العراقي بعد التحرر المصرفي وارتفاع عدد المصارف الخاصة وارتفاع نسبة رؤوس الاموال فيها ، اذ كان لهذه المصارف حضورا واضحا في البيئة المصرفية العراقية على الرغم من ان نشاطها لايزال محدودا قياسا بعمل المصارف الحكومية واثرها على المجتمع والبيئة المصرفية في العراق.

الجدول (11)عدد المصارف الخاصة وفروعها في العراق

المؤشر / السنة	عدد المصارف	عدد المصارف الحكومي	عدد المصارف الخاصة	عدد الفروع	عدد الفروع المصرفية الحكومية	عدد الفروع المصرفية الخاصة
2003	24	7	17	530	369	161
2004	26	7	19	534	369	165
2005	27	7	20	538	365	170
2006	31	7	24	546	359	187
2007	34	7	27	548	348	200
2008	73	7	30	556	348	208
2009	38	7	31	768	391	377
2010	39	7	32	871	389	471
2011	40	7	33	899	404	478
2012	40	7	33	972	479	493
2013	40	7	33	989	484	505
2014	40	7	33	916	424	492
2015	40	7	33	754	405	389
2016	45	7	39	823	413	410
2017	50	7	43	798	430	368
2018	53	7	46	820	431	389
2019	55	7	48	844	434	410

المصدر: اعداد الباحثه اعتمادا على النشرة الاحصائية والتقرير الاقتصادي للبنك المركزي العراقي

4:الاستنتاجات والتوصيات

4. 1: الاستنتاجات

1. تم تطبيق سياسة التحرر المصرفي في العراق بعد صدور قانون المصارف الجديد الصادر من البنك المركزي العراقي رقم (94) لسنة (2004) والذي يترك لقوى السوق الحرية في تحديد اسعار الفائدة على الودائع والقروض والسماح للمصارف الاجنبية للعمل في السوق العراقية فضلا عن تحرير الائتمان الموجة وتخفيض نسبة الاحتياطي القانوني .
2. واجه القطاع المصرفي في العراق العديد من الصعوبات والمتمثلة بعدم الاستقرار الاقتصادي والسياسي والذي تزامن مع التحرر المصرفي عام (2004) وعدم وضوح الرؤيا المستقبلية للدولة.
3. ان العامل الاساس لجذب الزبائن تنوع الخدمات المصرفية من خلال استخدام الوسائل الالكترونية المتنوعة والحديثة .
4. ان لسعر الفائدة على الودائع دور كبير في جذب الزبائن والى جانب ذلك ان سمعة المصرف وموقعه والخدمات التي يقدمها وقدرته على تقديم الخدمات المصرفية تأثير واضح في جذب الزبائن ويؤكد ذلك رغم انخفاض اسعار الفائدة ارتفاع حجم الودائع .

5. للمصرف الحرية الكاملة في تحديد سعر الفائدة على الودائع وذات الشيء ينطبق مع تحديد سعر الفائدة على القروض وان تحديدها يعتمد على سياسة المصرف وادارته وبالتأكيد للظروف السياسية والاقتصادية في البيئة العراقية الاثر البالغ في سياسة المصرف .
6. ان لسعر الفائدة على القروض دور كبير في جذب الزبائن فضلا عن سمعة المصرف وقدرته على تقديم الخدمات المصرفية.
7. حجم الائتمان في حالة تذبذب بين الارتفاع والانخفاض لمعظم المصارف عينة البحث وذلك بسبب تذبب الاوضاع الاقتصادية في البلد وعدم الاستقرار الامني والسياسي مما يؤثر على جذب الزبائن .
8. انخفاض نسبة الاحتياطي القانوني ساهم في جذب الزبائن لما له تأثير في توفير السيولة لدى المصارف
9. على الرغم من ارتفاع عدد المصارف الخاصة الا انها محدودية النشاط وتأثيرها في البيئة العراقية.

4. 2: التوصيات

1. ضرورة ازالة اشكال التدخل في قوى السوق الحر وذلك من خلال السعي نحو المزيد من تحرر النظام المصرفي واطلاق المنافسة بين المصارف من اجل رفع كفاءة الخدمة المصرفية وبتكلفة اقل .
2. لابد من السعي الى تهيئة الشروط والظروف المناسبة من اجل نجاح تطبيق سياسة التحرر المصرفي وتفعيل عملية الافصاح المعلوماتي وتطبيق مبادئ الحوكمة وايجاد التشريعات الضابطة وتعزيز دور البنك المركزي العراقي في الرقابة والاشراف على عمل المصارف.
3. الحرص على فهم الزبون وتوفير متطلباته واحتياجاته من قبل المصارف لكونه يعد اهم عنصر يجب عليه مراعاته مما يؤدي الى جذب الزبائن وتشجيع المنافسة بين المصارف وتقليل الاحتكار المصرفي.
4. تشجيع مصارف القطاع الخاص وتوسيع انشطتها ومشاركتها في عملية التنمية الاقتصادية والاستفادة من الظروف الفرص التي خلفتها سياسة التحرر المصرفي وتجاوز الاطر الضيقة وتخطي حالات التحفظ في العمل المصرفي .
5. ضرورة الاستفادة من مزايا التحرر المصرفي فيما يخص الودائع والقروض من ناحية تحرر اسعار الفائدة وتخفيض حجم الضمانات المطلوبة عند منح الائتمان وتوفير التسهيلات الائتمانية من قبل المصارف الخاصة الامر الذي يشجع من زيادة الطلب على الائتمان لجذب الزبائن وتشجيع المصارف الخاصة الى التوجه نحو الاستثمارات والاستفادة من مزايا التحرر المصرفي في هذا الجانب مما ينعكس ايجابيا على تطور العمل المصرفي وزيادة المنافسة المصرفية .
6. تشجيع المصارف الاجنبية على فتح فروع لها لخلق مناخ تنافسي ورفع كفاءة الكوادر المصرفية العراقية من خلال الاستفادة من خبرات وتجارب المصارف الاجنبية وما تملكة من كوادر متطورة في العمل المصرفي .
7. تحقيق الاستقرار السياسي والامني في العراق والذي يعد من العوامل المهمة والاساسية لتطوير القطاع المصرفي ونجاح سياسة التحرر المصرفي .

8. زيادة عدد المصارف والفروع الخاصة بها وانتشارها في معظم المدن العراقية من اجل تحسين الكثافة المصرفية لتكون متقاربة مع المستويات العالمية .
9. التقليل من القيود المفروضة على المصارف الاجنبية من اجل ممارسة نشاطها بحرية وتكليفها بتمويل المشاريع سواء كانت هذه المشاريع متوسطة او طويلة الاجل .

المصادر :

1. ابو قحف ، عبد السلام، (2003) : " أساسيات التسويق " ، الاسكندرية ، الدار الجامعية للنشر والوزيع.
2. امين، بربري محمد امين ، (2008) : "التحرر المالي والمصرفي كالية لزيادة القدرة التنافسية للبنوك التجارية في الجزائر " ، المؤتمر العلمي الدولي الثاني ، حول اصلاح النظام المصرفي في الجزائر في ظل التطورات الراهنه ، بجامعة قاصدي مرباح ورقلة.
3. الحاج والباشا والخليلي ، طارق وعلي ومحمد ، (2010): "التسويق من المنتج الى المستهلك " ، الطبعة الاولى ، عمان ، الاردن ، دار الصفاء للنشر والتوزيع ،
4. الخالدي ، نهلة عبد الامير ، (2014) : "ادارة علاقات الشراكة الداخلية وتأثيرها في قيمة الزبون ، دراسة تحليليةلاراء عينة من موظفي الشركة العامة للصناعات المطاطية ،الديوانية " مجلة القادسية للعلوم الادارية والاقتصادية ، جامعة القادسية ، مجلد 16 ، العدد 4.
5. الزامل ، عريقات ،احمد محمود واحمد يوسف ، واخرون ،(2012) ، " تسويق الخدمات المصرفية " الطبعة الاولى ، عمان ، الاردن ، دار النشر للتوزيع .
6. الشريفي ، زينب هادي معيوف ، (2009) : "اخلاقيات العمل واثرها في تحقي القيمة المستدامة للزبون " ، دراسة تطبيقية في الشركة الوطنية لانتاج المشروبات الغازية المحدودة –الكوفة ، رسالة ماجستير ، كلية الادارة والاقتصاد ، جامعة الكوفة .
7. الوكيل، عبد الله فكري محمد الوكيل،(1996) :" تقييم أداء البنوك في ظل سياسة التحرير الاقتصادي" ، رسالة دكتوراه، كلية الاقتصاد، جامعة القاهرة، مصر.
8. بلعزوز، بن علي ، (2004) : " اثر تغير اسعار الفائدة على اقتصاديات الدول النامية " ، اطروحة دكتوراه في الاقتصاد ، جامعة الجزائر .
9. دهينه ، شهيناز، (2014) : " تأثير التحرر المصرفي على جودة الخدمات المصرفية في الجزائر" ، دراسة حالة بنك سويني جينرا ، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية ، تخصص مالية واقتصاد دولي ، جامعة محمد خيضر –بسكرة– ، الجزائر.
10. صالح، ياسر حسن ،(2016): "الخصخصة الاصلاحات الاقتصادية" ، طبعة الاولى ، بغداد ، الدار المزدهرة .
11. الصحن ، السيد،فريد وإسماعيل، (2001) : "التسويق " ، الإسكندرية ، الدار الجامعية .
12. صليحة ، بو علام ، بن طلحة ومعوشي ،(2004) "دور التحرير المصرفي في اصلاح المنظومة المصرفية" الملتقى الوطني الاول حول المنظومة المصرفية ، جامعة الشلف ، الجزائر
13. عبد البر ، عبد الحميد صديق ، (2002): " اثر اسوق رؤوس الاموال على اقتصاديات الدول النامية " ، مجلة مصر المعاصرة ، الجمعية المصرية للاقتصاد السياسي والاحصاء ، القاهرة .
14. عبد الحميد والخطيب ، طلعت اسعد وياسر عبد الحميد ، (2012) : " سلوك المستهلك " ، المفاهيم التطبيقية المعاصرة ، السعودية ، مكتب الشقيري للطباعة النشر .
15. عبد الله ، غانم ،(2014) : " العولمة المالية والنظم المصرفية العالمية " ، عمان ، دار نبلاء ناشرون وموزعون .
16. عبدالقادر ، بريش ، (2006) :" التحرير المصرفي و متطلبات تطوير الخدمات المصرفية وزيادة القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية" اطروحة دكتوراه ، نقود ومالية ، جامعة الجزائر.
17. عمر وصلاح الدين ، عراك عبود واحمد ، (2017) : " انعكاسات ادارة علاقات الزبون في تعزيز سمعة المنظمة " دراسة استطلاعية لعينة من المصارف العراقية الخاصة في مدينة بغداد ، مجلة الجامعة الاسلامية للدراسات الاقتصادية والادارية ، المجلد 25، العدد 3 .
18. الفضل ، مؤيد محمد علي ، (2009) "العلاقة بين رأس المال الفكري وخلق القيمة" ، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 1 ، العدد 3 .
19. كربالي ، بغداد ، (2005) : " تسويق الخدمات في البنوك " ، مدخل مقدمة في الملتقى الوطني الثاني حول المنظومة المصرفية في ظل التحولات القانونية والاقتصادية ، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، المركز الجامعي يومي 24–25 / ابريل / 2005 ، الجزائر .

20. كوتلر ، ارمسترونج ، فيليب وجاري ، (2007) : " اساسيات التسويق" ، الرياض ، دار المريخ للمشر والتوزيع
21. محلوس ، زكية، (2009) : " اثر تحرير الخدمات المصرفية على البنوك العمومية الجزائرية " رسالة ماجستير ، علوم التسيير وتجارة دولية ، جامعة قاصدي مرياح ، الجزائر
22. مؤسسة التنمية الامريكية ، (2010) :" قياس رضا العملاء من اجل بناء قدرات مؤسسية فعالة " ، ترجمة مركز خدمات المنظمات غير الحكومية ، سلسة الارشادات الاولى .
23. موسى ، عبد الوهاب عثمان شيخ موسى ، (2007) : "السلامة المصرفية والاستقرار المصرفي" ، طبعة الثانية ، الخرطوم ، دار السداد.

المصادر الاجنبية:

24. Aber , M .Choki ,M. (2010) ,"Is Financial innovation influenced by financial liberalization " Bank and Bank systems .
25. Angkinand, A. sawangngoenyuang ,W. Wihlborg ,C. (2012) ," financial liberalization and banking erases a cross – country analysis " international Review of Finance .
26. Ariff ,M . Khalid,A.(2000), " Liberalization , growth and the Asian financial Gris is : Lessons for Dive Loping and Transitional Economics in Asia". Publishing . Edward Eagar, (E,E) U.S.A
27. Baden,(1996) : "Gender issues in financial liberalization and financial sector reform" .
28. Bearden ,et ,at ,(2007) :"Markethng:Principles and Perspectives,5" edit. Boston, McGraw Hill Irwin.
29. Ben Hassena, Amel (2006)." Impact de la liberalization financiered sur lintermédiation bancaire, memoir In vue de l'obtention du Diplôme de maîtrise en Hautes Etudes commerciales, Ecole Supérieure de Commerce de Sfax, Université de Sfax, Tunisie.
30. Ben Salha. O (2006): " liberation financier crises Bancaires Et croissance economique " , one investigation empirique in doneness de panel, Memoir in vie de l'obtention du diploma de Master, economique et finance International, Paris, France
31. Bird ,Graham and Rajan S. , Ramkishen ,(1999):"Banks financial liberalization and financial crises in emerging markets , CIES discussion paper
32. Bichwood,(2016) : "Interest margins and bank regulations in central America and Caribbean "
33. Bird ,Graham and Rajan S. , Ramkishen, (1999): "Banks financial liberalization and financial crises in emerging markets , CIES discussion paper "No 99\16 ,1999
34. Bwire ,A.(2014) : "The effects of of financial liberalization on the of financial liberalization of commercial banks in kenya" A research project sumbmitted for the award of the degree of Master of business administration , School of Business , University of Nairopi.
35. Capiro, G. Honohan ,P . Stiglitz .Z .J . E. (2001) ," Financial liberalization,
36. Daveid , Beim & Charles , W , 2002:" Emerging financial Markets " me Graw – Irwin , Singapore .
37. Demetriades ,P .Fattouh , B. Shields , K. (2001) ." financial liberalization and evolution of bank and financial risk the case of south korea " , ESRC Funded project entitled ,the south Korean Financial Crisis Lessons from Financial liberalization
38. Elryah ,Y. (2014) , " financial liberalization , reforms and bank performance " Journal of Economic and Finance .
39. Engyl et al K,2003: Initiation au Marketing Les concepts-clés, édition d'Organisation, Paris
40. Ghosh ,(2006) "Did financial liberalization easa finance constraints? Evidence from Indian Firm"
41. Gitman ,L. zutter, J .(2015) ,"Principle of managerial financial "14th Edition , united Kingdom issued by copyright Licensing London ECIN & TS.
42. Hermes , C . Lensink , B. (2001) ," The impact of foreign entry on domestic banking markets " . University of Groningen . Nederland .International Journal of Bank Marketing .
43. How far . How fast " Cambridge university press UK.
44. Khan , R . Hye , Q .(2010), " Financial sector reforms and household savings in Pakistan : An ARDL approach ", African Journal of Business Management
45. Lan, J. Lawrence ; Yingxi Qian and Gerard Roland,(2002): " Economic reform without losers : Twenty years of Chinese Experience (1979 – 1999) "Stanford .
46. Lim, (2013): " competition and efficiency of selected bank in the Philippines for the year 2011" .

47. Magerbi ,B. Rachdi ,H. (2014) ."Impact effect competition risk taking and regulation in banking " European. Economic Review .
48. Odhiambo , N . (2010) ." The Impact of financial liberalization in Developing Countries : Experiences " From four SADC countries Organization for Social Sconce Research in Eastern and southern Africa.
49. Onwumer ,J. Okore ,O .Ibe ,I.(2012) ," In interstate rate risk management iodine and the use derivative securities ",Economic series management .
50. Pehlivan , H. (1996), " financial liberalization and bank lending behavior in Turkey " international institute for advanced studies Cambridge Massachusetts Discussion Paper .
51. Ronald ,C. (2008)," banking sector liberalization in India " physical –Verlag" ,Aspringer company
52. Shpyh, Fedir , (2006) :" Perspectives of liberalization of access for foreign capital to banking sector of Ukraine "١
53. Ukaegbu ,K. oine, I. (2014) , "The impact of foreign bank entry on domestic banking in a developing country : The Kenyan Perspective" Banks and systems
54. Ulici & Daniela ,(2013) : " the impact of financial liberalization on Romanian banking system efficiency" , Analysis of Faculty of Economies.
55. Zhou ,X .(2015) ,"study on interest rate liberalization impact on commercial bang risk " , international conference of electrical Automation and Mechanical engineering.