



عدد خاص بالمؤتمر الطلابي الاول

دور كلفة وجودة الاعتماد المستندي في تحقيق الميزة التنافسية في المصارف العراقية الخاصة

دراسة تطبيقية لمصرفي الشمال للتمويل والاستثمار والتمتع للاستثمار

دور كلفة وجودة الاعتماد المستندي في تحقيق الميزة التنافسية في المصارف العراقية الخاصة - دراسة

تطبيقية لمصرفي الشمال للتمويل والاستثمار والتمتع للاستثمار¹

The Role of Cost and Quality of Documentary Credit in achieving the Competitive Advantage in Banks

An Applied Research in North Bank for Finance and Investment and The United Bank for Investment

زهراء جعفر صادق الحريري

الباحثة

أ.م.د. حمزة فائق وهيب الزبيدي

المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية

جامعة بغداد

الملخص

ان الاعتماد المستندي يمر في مراحل عمل من فتح الاعتماد ومطابقة المستندات ودفع مبلغ الاعتماد... إلخ، لكن هناك بعض النواحي التي تختلف من مصرف الى اخر التي من الممكن ان تعطي ميزة تنافسية للمصرف وهذا ما سنلاحظه في هذا البحث، ولغرض تحقيق هدف البحث في الجانب النظري اطلعت الباحثة على الكتب والبحوث التي تتعلق بموضوع البحث، اما الجانب العملي فتضمن اعداد استمارة استبيان تكونت من مجموعة من الاسئلة التي تناسب فرضيات البحث. وقد شملت عينة البحث المصارف العراقية الخاصة (مصرف الشمال للتمويل والاستثمار والتمتع للاستثمار) وتم توزيع ٦٠ استبانة على زبائن المصارف عينة البحث. اما اهم الاستنتاجات التي توصل اليها البحث هي وجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين معدل الكلفة والاعتماد المستندي في المصارف عينة البحث. اما اهم التوصيات هي وضع اسعار عمولات تتناسب مع جودة الخدمة المقدمة وبشكل لا يؤثر في رضا الزبون.

Abstract

Documentary Credit passes through many practical phases starting from Opening credit and matching documents and payment of the amount of credit.....etc. It is worthy to mention that there are several aspects that are varied and differed from Bank to another one which can offer Competitive Advantage for the bank ...This will be shown in this research.

For the purpose of achieving the objective of this research within the theoretical aspect, the researcher had seen and briefed several books and researches which are mainly related to the subject of the research.

As for the practical aspect, has included Questionnaire which included many questions that are fit and suitable to the hypotheses.

Research sample has involved Private Iraqi Banks "North Bank for Finance and Investment" and "The United Bank for Investment".

Sixty Questionnaires were distributed for the Bank' Clients "Research Sample".

¹ البحث مستل من بحث دبلوم عالي معادل للماجستير في المصارف

The most significant conclusions, the research has achieved, to find Correlation with significance between the Rate of Cost and the Documentary Credit in Banks "Research Sample".

The most important recommendations is concentrating in Putting the currency quotes fit with the quality of the offered service doesn't affect against customer satisfaction.

المقدمة

نظرا للتطور الحاصل في التجارة داخل العراق في الآونة الاخيرة زادت الاعتمادات المستندية المفتوحة لان الاعتماد يضمن حقوق الاطراف المتعاقدة ويضمن سلامة وصول البضاعة المتعاقد عليها ايضا، وان الاعتماد المستندي يمر في مراحل عمل من فتح الاعتماد ومطابقة المستندات ودفع مبلغ الاعتماد... إلخ، لكن هناك بعض النواحي التي تختلف من مصرف الى اخر التي من الممكن ان تعطي ميزة تنافسية للمصرف وهذا ما سنلاحظه في هذا البحث.

١. منهجية البحث:

١,١. مشكلة البحث:

هناك بعض النواحي التي يختلف فيها الاعتماد المستندي من مصرف الى آخر وتمثل مشاكل او معوقات بالنسبة لاطراف الاعتماد وخاصة العميل الامر بفتح الاعتماد مثل بطء اجراءات تنفيذ الاعتماد في المصرف وارتفاع اسعار العملات او تدني مستوى المطابقة والتدقيق ورضا الزبون عن الخدمة المقدمة مما يؤثر سلباً في حماية حقوق اطراف الاعتماد وبالتالي التأثير في حقوق المستورد مما يجعل هذه النقاط مجالاً للتنافس بين المصارف. وهذا يثير التساؤلات الآتية:

- هل للعمولة دور في جذب الزبون لفتح الاعتماد المستندي في هذا المصرف دون غيره؟
- هل لجودة اجراءات فتح وتدقيق وتنفيذ الاعتماد المستندي دور في تحقيق الميزة التنافسية للمصرف الفاتح للاعتماد؟

١,٢. اهمية البحث:

- أ. تتبع أهمية هذا البحث من حقيقة ان المصارف الخاصة تواجه بعض التحديات في جذب الزبائن وتحقيق رضا الزبون، فجميع المصارف تقدم خدمة الاعتماد المستندي لكنها تختلف في تحقيق رضا الزبون وجذب الزبائن الجدد لتحقيق الميزة التنافسية.
- ب. كما تتعلق الاهمية بضرورة فهم دور الاعتماد المستندي في تحقيق التنافس بين مصارف القطاع الخاص.

١,٣. اهداف البحث:

تحديد علاقة الارتباط والتأثير بين الاعتماد المستندي والميزة التنافسية من حيث الكلفة والجودة.

١,٤. فرضيات البحث:

- سيناقش البحث عدة فرضيات وعلى النحو الآتي:
- الفرضية الاولى: عدم وجود علاقة ارتباط وتأثير ذات دلالة معنوية بين الاعتماد المستندي والكلفة.

الفرضية الثانية: عدم وجود علاقة ارتباط وتأثير ذات دلالة معنوية بين الاعتماد المستندي والجودة.

١,٥ . اساليب جمع البيانات والمعلومات:

تم جمع بيانات ومعلومات الاطار النظري عن طريق الكتب والرسائل والاطاريح والدوريات العربية والاجنبية ذات العلاقة بالموضوع والنشرات والتقارير المصرفية وشبكة الانترنت، اما الجانب العملي فقد تم جمع البيانات عن طريق استمارة الاستبيان (الملحقة بهذا البحث) حيث تم توزيع ٦٠ استمارة، والمسترد منها ٥١ استمارة مستوفية لشروط التحليل والدراسة، وتم استخدام عدد من الاساليب الاحصائية بما يتناسب مع طبيعة البيانات المجمع واستخدم البرنامج الاحصائي (SPSS) لحساب المؤشرات الاحصائية الآتية:

أ. الوسط الحسابي

ب. الانحراف المعياري

ت. معامل الارتباط

ث. معامل التوضيح (R^2)

ج. معامل الاختلاف

ح. معادلة الانحدار

١,٦ . مجتمع وعينة البحث:

مجتمع البحث: المصارف العراقية الخاصة

عينة البحث: زبائن مصرفي الشمال للتمويل والاستثمار والمتحد للاستثمار

١,٧ . دراسات سابقة:

أ. (J. J.,2000)

عنوان البحث: Competitive Advantage in the Portuguese Banking Industry

الميزة تنافسية في الصناعة المصرفية البرتغالية

مجلة ادارة البحوث الاوربية واقتصاديات الاعمال المجلد ٦، العدد ٣، جامعة التقنية في لشبونة.

عينة البحث: المصارف في البرتغال.

هدف البحث: تحديد الفرضيات البديلة التي تحدد الربحية من ناحية الكفاءة وقوة السوق.

ابرز الاستنتاجات: الكفاءة تمثل مصدراً للاداء المالي المتفوق وهذا من الميزة التنافسية في

الصناعة المصرفية البرتغالية.

ابرز التوصيات: أن أنسب إستراتيجية تتمثل في البحث المعمق من أجل العثور على تنافسية المراكز المهيمنة التي تمكنهم من الحصول على نتائج غير ناجحة، وأن تكون هناك ميزة تنافسية في هذا القطاع.

ب. (Krazovska, 2008)

عنوان البحث: Impact of the Doctrine of Strict Compliance on a Letter of Credit Transactio

اثر تعليمات الامتثال (التطابق) الصارمة على عمليات الاعتماد المستندي

Aarhus School of Business

عينة البحث: جميع اطراف الاعتماد المستندي خاصة الحالات التي فيها اخطاء املائية ووصف مخالف للبضائع في الفواتير التجارية او تكون البيانات غير دقيقة في الوثائق المقدمة.

هدف البحث: الهدف من الرسالة هو معرفة ما اذا كانت هناك حاجة لتحسين قواعد التطابق في الوثائق وما اذا كان من الممكن وضع وثيقة موحدة للفحص تكون محددة بوضوح ودون لبس لضمان تفسيرها بما يتفق مع جميع الاطراف المشاركة في الاعتماد.

ابرز الاستنتاجات: يجب اضافة وصف البضاعة في الفواتير التجارية والاشارة الى العلامة التجارية بشكل دقيق للسلعة والتي لا تضر بأي شكل من الاشكال بالاعتماد المستندي ولا تشكل اي تباين.

ابرز التوصيات: ان كل التعديلات التي تقدم في UCP و ISBP تتعلق بتطابق الوثائق وذلك لهدف ضمان حماية البنوك ولتسمح لهم بالتصرف بسرعة وان هذه التعديلات التي وضعت تعد عبئا اضافيا فعلى المستفيد ان يكون اكثر حذرا ودقة في اعداد الوثيقة.

ت. (الطائي، ٢٠١٠)

عنوان البحث: اجراءات الاعتمادات المستندية في مصرفي الرافدين والشمال للتمويل الاستثمار - حالة دراسية

المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية - جامعة بغداد

شهادة الدبلوم العالي المعادل للماجستير في المصارف

عينة البحث: مصرفي الرافدين والشمال للتمويل والاستثمار كذلك الشركة العامة لتسويق الادوية والمستلزمات الطبية.

هدف البحث: دراسة وتحليل الواقع الفعلي للاعتمادات المستندية في المصارف العراقية بالاعتماد على مصرفين هما مصرف الرافدين ومصرف الشمال للتمويل والاستثمار.

ابرز الاستنتاجات: بدائية الوسائل والأساليب المستخدمة من قبل المصارف مجال البحث في تقديمها لخدمة الاعتمادات المستندية، سواء من حيث تعدد وتنوع السجلات المعتمدة،

واعتماد المعتمدين في عمليات الاتصال واستخدام الأضابير في حفظ الوثائق، فضلا عن عدم اعتماد البرمجيات وأجهزة الحاسوب في تنظيم وانجاز هذه الخدمة. ابرز التوصيات: العمل على تطوير الوسائل والأساليب المعتمدة في تقديم خدمة الاعتماد المستندي، سواء من حيث وسائل وأساليب الاتصال، ووسائل وأساليب الحفظ والأرشيف وغيرها من الأساليب المعتمدة في تقديم الخدمات المصرفية.

ث. (محمد، ٢٠١٣)

عنوان البحث: اثر الابداع في تقديم الخدمات المصرفية في تحقيق الميزة التنافسية للمصرف (دراسة تطبيقية في المصارف الاهلية العراقية) مجلة العلوم الاقتصادية والادارية، المجلد ١٩، العدد ٧٣ عينة البحث: المصارف العراقية الاهلية في مدينة بغداد. هدف البحث: التعرف على مفهوم الإبداع في تقديم الخدمات المصرفية فضلا عن مفهوم وأبعاد الميزة التنافسية في المصارف عينة البحث.

ابرز الاستنتاجات: وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الإبداع في تقديم الخدمات المصرفية وأبعاد الميزة التنافسية في المصارف عينة البحث. ابرز التوصيات: ضرورة زيادة اهتمام إدارات المصارف عينة البحث بأبعاد الميزة التنافسية والعمل على تحقيقها بكفاءة من اجل تحقيق التفوق على منافسيها في أسواق المنافسة.

٢. الاطار العام للاعتمادات المستندية والميزة التنافسية:

٢,١. الاعتمادات المستندية:

ظهر الشكل التقليدي للاعتماد المستندي كآلية لدفع وتمويل التجارة الخارجية للبضائع (Toth, 18, 2006). والاعتماد المستندي هو وسيلة دفع متطورة لتسهيل التجارة الدولية والوسيلة المفضلة على وسائل الدفع الاخرى في التعاملات الخارجية عندما يكون التجار لايعرفون بعضهم البعض او في المراحل الاولى من تعاملهم مع بعضهم البعض (Krazovska, 2008, 3).

وقد وضعت عدة تعاريف للاعتماد المستندي من النواحي القانونية والمصرفية ومنها:

أ- الاعتماد المستندي عقد يتعهد المصرف بمقتضاه بفتح اعتماد لصالح المستفيد بناء على طلب الامر بفتح الاعتماد بضمان مستندات تمثل بضاعة منقولة او معدة للنقل (قانون التجارة العراقي رقم (٣٠) لسنة ١٩٨٤ المادة ٢٧٣/اولاً).

ب- "الاعتماد" يعني اي ترتيب مهما كان اسمه او وصفه، ويكون غير قابل للنقض وبالتالي يشكل تعهد محدد من المصرف المصدر للوفاء بتقديم مطابق (الاصول والاعراف الموحدة للاعتمادات المستندية نشرة ٦٠٠، ٢٠٠٧، ١).

ت- تعهد خطي من احد المصارف يصدر بناء على طلب العميل المستورد (المشتري) لصالح المستفيد (البائع) وبموجبه يتعهد المصرف بدفع الثمن المطلوب للمورد البائع اذا قدم جميع المستندات المطلوبة وكانت مطابقة لشروط الاعتماد (الطروانة وملحم، ٢٠١٠، ٤٢٤).

٢,٢. اهمية الاعتماد المستندي:

تبين اهمية الاعتماد المستندي من خلال النقاط التالية:

- أ- بالنسبة للمصدر (البائع): يضمن بواسطة الاعتماد المستندي قبض قيمة البضائع التي يكون قد تعاقد على تصديرها وذلك فور تقديم وثائق شحن البضاعة الى المصرف (الشاعر، ٢٠١١، ١٢١).
- ب- بالنسبة للمستورد (المشتري): يضمن بأن البضاعة المرسله له تحمل المواصفات المتفق عليها والمحددة في عقد البيع والتي تتضمنها شروط فتح الاعتماد، وان المصرف لن يدفع قيمة الاعتماد كئمن لهذه البضاعة قبل ان يتأكد من ان المستندات الممثلة للبضاعة وردت مطابقة للشروط التي فتح الاعتماد على اساسها (الكيلاني، ٢٠٠٨، ١٧١).
- ت- بالنسبة للمصرف: يعد الاعتماد المستندي مصدر دخل من جراء العملات التي يتقاضاها والتأمينات التي يأخذها فتشكل مصدرا تمويليا لا بأس به، كما انه يوظف هذه التأمينات فيحصل على عوائد من جراء ذلك، فضلا عن مساهمة هذه التأمينات في زيادة سيولة هذه المصارف (رمضان وجودة، ٢٠٠٦، ١٥١).
- ث- بالنسبة للتجارة الدولية: يعد الاعتماد المستندي من اهم وسائل الدفع واكثرها انتشارا في عمليات التجارة الدولية، وهو من اقوى الوسائل معاونة على اتمام صفقات التجارة بين الدول المختلفة (السامرائي، ٢٠١٣، ٤٧٣)، و هو يلعب دورا مهما جدا في زيادة العمليات التجارية وتطورها على الصعيد الدولي (فاعور، ٢٠٠٦، ١٥). ويساعد الاعتماد المستندي على انتشار التجارة الدولية بسهولة و لا سيما انها تسهل النواحي المالية التي كانت كثيرا تقف حجر عثرة امام انتشار هذه التجارة (الجزراوي، ٢٠٠٧، ١٢).

٢,٣. مزايا الاعتماد المستندي:

- أ. مزايا الاعتمادات المستندية بالنسبة الى المستورد (المشتري):
- أ- يقلل الاعتماد المستندي من خطر عدم الوفاء من قبل المصدر.
- ب- يستلم المستورد البضاعة في الوقت المحدد بناء على جدول زمني للتسليم، وهذا يمكنه من تنفيذ خطته بسلاسة وكفاءة (الموقع الالكتروني: How to export import).
- ت- يضمن بأن الدفع سيتم بعد تقديم وثائق تثبت شحن البضائع (الموقع الالكتروني: ABLV Bank).

ث- يتأكد المستورد من عدم دفعه للثمن الا بعد ان تكون البضاعة قد خرجت من حيازة البائع واصبحت في طريقها اليه استناداً الى مطابقة المستندات لشروط عقد الاعتماد (فاعور، ٢٠٠٦، ٢٥).

ب. مزايا الاعتمادات المستندية بالنسبة الى المصدر (البائع):

أ- يطمئن المصدر الى استيفائه ثمن البضاعة بمجرد تنفيذه لالتزاماته بتسليم المستندات المطابقة لشروط الاعتماد، وذلك لان التزام المصرف تجاهه نهائي ومباشر ومستقل عن علاقة البيع. مما يجنبه مخاطر عدم سداد الثمن في حال اخلال المشتري بالتزاماته (فاعور، ٢٠٠٦، ٢٦).

ب- لا يستطيع المشتري رفض الدفع بسبب اي شكوى حول البضاعة (الموقع الالكتروني: ABLV Bank)، لان الاعتماد المستندي يعتمد على الوثائق.

ت- في الاعتماد المستندي يتلقى المصدر مبلغ البضاعة في الوقت المحدد وهذا يساعده على التخطيط لعماله دون اضاءة الوقت (الموقع الالكتروني: How to export import).

ث- يحد الاعتماد المستندي من مخاطر الانتاج عندما يلغي المشتري الطلب او يغير اوامره (الموقع الالكتروني: ABLV Bank).

ج- ان قوة الضمان المعطى الى البائع لا تحققه اي وسيلة اخرى (فاعور، ٢٠٠٦، ٢٦).

٢,٤ . الميزة التنافسية:

لا ينظر للميزة التنافسية على كونها شيئاً مادياً او غير مادي يمتلكه المنظمة او تحصل عليه عن طريق الشراء. بل يمكن القول بأنه خليط من كل ذلك، فضلا عن تكييفه بما يتوافق مع توجه المنظمة الاستراتيجي والاهداف المطلوب تحقيقها. فبالتالي انها تعبر عن حالة التفرد التي تكون بها قياسا بغيرها من المنافسين (البكري، ٢٠٠٨، ١٩٢). وان مفهوم الميزة التنافسية يعتمد على الكيفية التي تستطيع المنظمات بها خلق قيمة اقتصادية اكبر مقارنة مع المنافسين، هذه القيمة التي يجب ان يلمسها العملاء والتي تنعكس على نوعية السلعة او الخدمة المقدمة اليهم ومن جانب اخر تلمسها المنظمات وتتمثل بالعوائد التي تكسبها من وراء زيادة حصتها السوقية (العمرى والسامرائي، ٢٠١٠، ١٤٥).

وقد طرحت عدة تعاريف للميزة التنافسية من اهمها:

أ- اي شيء بالمنظمة لا يقارن بالمنظمات المنافسة، عندما تستطيع المنظمة ان تفعل شيئاً لا تستطيع المنظمات الاخرى ان تفعله او ان تملك شيئاً يرغب به المنافسون يمكن ان يمثل هذا ميزة تنافسية (David, 2012, 8).



عدد خاص بالمؤتمر الطلابي الاول

دور كلفة وجودة الاعتماد المستندي في تحقيق الميزة التنافسية في المصارف العراقية الخاصة
دراسة تطبيقية لمصرفي الشمال للتمويل والاستثمار والمتحد للاستثمار

- ب- الموقع الفريد طويل الامد الذي تطوره المنظمة من خلال اداء انشطتها بشكل مميز وفعال، واستغلال نقاط قوتها الداخلية باتجاه تقديم منافع قيمة فائقة لزيائنها لا يستطيع منافسوها تقديمها (القطب، ٢٠١٢، ٨٠).
- ت- مجموعة من العوامل والإمكانات التي تمكن المنظمة من التغلب على منافسيها والتي تساعدها على تحقيق اداء عال وعلى سبيل الاستمرار (طمليه، ٢٠٠٩، ٩٥).

٢,٥. اهمية الميزة التنافسية:

يبين (عسكر، ٢٠٠٧، ٣٣) اهمية الميزة التنافسية:

- أ- تمثل الميزة التنافسية مؤشرا ايجابيا على ان المنظمة في موقع قوي في السوق، من خلال حصولها على حصة سوقية اكبر من منافسيها، وبما يعني انه سيكون لها زبائن اكثر رضا وولاء قياسا بالمنافسين.
- ب- تمثل الميزة التنافسية معياراً مهماً للمنظمات الناجحة لانها هي التي توجد نماذج جديدة للميزة التنافسية باستمرار، طالما ان النماذج القديمة لها قد اصبحت معروفة ومتاحة بشكل واسع وان المنافسين على علم تام بها.
- ت- تعد الميزة التنافسية عاملا مهما وجوهريا لعمل المنظمات على اختلاف انواعها ونتاجها لانها الاساس الذي تصاغ حوله الاستراتيجية التنافسية وتتفاعل سائر العوامل والمتغيرات لدعم الميزة التنافسية وانبثاق الاستراتيجية الشاملة للمنظمة.
- ث- اهمية موقع الميزة التنافسية في دراسة الادارة الاستراتيجية اذ لا تخلو الدراسات والابحاث ضمن الاستراتيجية من مفهوم الميزة التنافسية وهو ما دفع بعض المفكرين والكتاب الى القول "انه يمكن تعريف الادارة الاستراتيجية على انها ميزة التنافسية".
- ج- تكون الميزة التنافسية مهمة من خلال عدها سلاحا تنافسيا اساسيا لمواجهة تحديات السوق والمنظمات المنافسة، وذلك من خلال قيام المنظمة بتنمية معرفتها التنافسية وقدرتها على تلبية احتياجات الزبائن في المستقبل عن طريق ايجاد التقنيات والمهارات الانتاجية بصورة قدرات تمكنها من التكيف للفرص المتغيرة بشكل سريع.

٢,٦. ابعاد الميزة التنافسية:

يصنف الباحثون والكتاب ابعاد الميزة التنافسية كالآتي:

الجدول (١) تصنيف ابعاد الميزة التنافسية

ت	الباحث	الكلفة	الجودة	المرونة	التسليم	الإبداع	الوقت	سرعة التطوير
١	(الشرفي، ٢٠٠٤، ٥١)	✓	✓	✓	✓	✓		
٢	(العبيدي، ٢٠٠٥، ٨٣)	✓	✓	✓	✓			
٣	(محبوبة، ٢٠٠٧، ٩٧)	✓	✓	✓	✓	✓		
٤	(اللامي والبياتي، ٢٠٠٨، ٣١)	✓	✓	✓			✓	✓
٥	(طالب وغالي، ٢٠١١، ١٣١)	✓	✓	✓	✓			
٦	(محسن والنجار، ٢٠١٢، ٦٠)	✓	✓	✓	✓			✓
٧	(محمد، ٢٠١٣، ٢٧٢)	✓	✓	✓	✓			
	المجموع	٧	٧	٧	٦	٢	١	٢

الجدول من اعداد الباحثة بالاعتماد على المصادر اعلاه

يلاحظ من الجدول اعلاه ان الباحثين والكتاب انصب اهتمامهم على الكلفة والجودة والمرونة والتسليم لما لها من اهمية في تعزيز المركز التنافسي للمنظمة.

٣. الاطار العملي: تحليل المعلومات العامة للعينة:

٣,١. تحليل المعلومات العامة لعينة مصرف الشمال للتمويل والاستثمار:

اظهرت نتائج الاستبيان ان زبائن مصرف الشمال للتمويل والاستثمار هم من القطاع الخاص وان نسبة الذكور شكلت نسبة (٨٨,٩%)، اما الفئة العمرية الاكثر بين الزبائن هم من (٦٠-٥١) حيث شكلو نسبة (٥٩,٣%)، اما المؤهل العلمي لزبائن المصرف فالدراسة الاعدادية شكلت اعلى نسبة (٨٥,٢%) ويلاحظ ان اغلب الزبائن قاموا بفتح الاعتماد المستندي لمرة واحدة فقط وجميع هذه الاعتمادات هي للقطاع الخاص.

الجدول (٢) تحليل المعلومات العامة لزبائن مصرف الشمال للتمويل والاستثمار

النسبة المئوية	التكرارات	مصرف الشمال للتمويل والاستثمار
٠	٠	موظف حكومي
٦٣%	١٧	موظف قطاع خاص
٣٧%	١٠	متقاعد
١٠٠%	٢٧	المجموع
١١,١%	٣	انثى
٨٨,٩%	٢٤	ذكر
١٠٠%	٢٧	المجموع

٣,٧%	١	٣٠-٢٠	العمر
١٨,٥%	٥	٤٠-٣١	
١٤,٨%	٤	٥٠-٤١	
٥٩,٣%	١٦	٦٠-٥١	
٣,٧%	١	٦١ فما فوق	
١٠٠%	٢٧	المجموع	
٨٥,٢%	٢٣	اعدادية	المؤهل العلمي
٧,٤%	٢	دبلوم	
٧,٤%	٢	بكلوريوس	
٠	٠	ماجستير او مايعادلها	
٠	٠	دكتوراه او مايعادلها	
٠	٠	اخرى	
١٠٠%	٢٧	المجموع	
٨٥,٢%	٢٣	اعتماد واحد	عدد الاعتمادات التي قام الزبون بفتحها
١٤,٨%	٤	٢-٥ اعتمادات	
٠	٠	١٠-٦ اعتمادات	
٠	٠	١١-١٥ اعتماد	
٠	٠	١٦-٢٠ اعتماد	
٠	٠	٢٠ فأكثر	
١٠٠%	٢٧	المجموع	
٠	٠	اعتماد قطاع حكومي	نوع الاعتماد المفتوح
١٠٠%	٢٧	اعتماد قطاع خاص	
١٠٠%	٢٧	المجموع	

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج التحليل الاحصائي باستخدام برنامج SPSS

٣,٢. تحليل المعلومات العامة لعينة مصرف المتحد للاستثمار:

يلاحظ من نتائج الاستبيان ان اغلب زبائن المصرف المتحد للاستثمار هم من القطاع الخاص حيث شكلو نسبة (٥٨,٣%) وان نسبة الذكور اكثر من نسبة الاناث بنسبة (٨٣,٣%). اما بالنسبة للفئات العمرية فقد شكلت الفئة العمرية (٥١-٤١) اعلى نسبة (٣٧,٥%)، اما المؤهل العلمي بكلوريوس هو الاعلى بنسبة (٦٢,٥%).

ان (%٥٠) من زبائن المصرف قاموا بفتح اعتماد مستندي اكثر من مرة (٥-٢ اعتمادات). وان (%٦٦,٧) من هذه الاعتمادات هي للقطاع الخاص.

الجدول (٣) تحليل المعلومات العامة لزبائن المصرف المتحد للاستثمار

النسبة المئوية	التكرارات	المصرف المتحد للاستثمار	
%١٦,٧	٤	موظف حكومي	المهنة
%٥٨,٣	١٤	موظف قطاع خاص	
%٢٥	٦	متقاعد	
%١٠٠	٢٤	المجموع	
%١٦,٧	٤	انثى	الجنس
%٨٣,٣	٢٠	ذكر	
%١٠٠	٢٤	المجموع	
%١٦,٧	٤	٢٠-٣٠	العمر
%٢٩,٢	٧	٣١-٤٠	
%٣٧,٥	٩	٤١-٥٠	
%٤,٢	١	٥١-٦٠	
%١٢,٥	٣	٦١ فما فوق	
%١٠٠	٢٤	المجموع	
%١٦,٧	٤	اعدادية	المؤهل العلمي
%٢٠,٨	٥	دبلوم	
%٦٢,٥	١٥	بكلوريوس	
٠	٠	ماجستير او مايعادلها	
٠	٠	دكتوراه او مايعادلها	
٠	٠	اخرى	
%١٠٠	٢٤	المجموع	
%٢٩,٢	٧	اعتماد واحد	عدد الاعتمادات التي قام الزبون بفتحها
%٥٠	١٢	٢-٥ اعتمادات	
%١٢,٥	٣	٦-١٠ اعتمادات	
٠	٠	١١-١٥ اعتماد	
%٤,٢	١	١٦-٢٠ اعتماد	

٢٠ فأكثر	١	٤,٢%
المجموع	٢٤	١٠٠%
اعتماد قطاع حكومي	٨	٣٣,٣%
اعتماد قطاع خاص	١٦	٦٦,٧%
المجموع	٢٤	١٠٠%

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج التحليل الاحصائي باستخدام برنامج SPSS

٤. اختبار فرضيات البحث:

يلاحظ من خلال المعايشة الميدانية ان اكثر ما يؤثر على الزبائن ويجذب اهتمامهم هو الكلفة والجودة

لذلك سيتم اعتماد هذه الابعاد في الدراسة وكما يلي:

٤,١. الفرضية الاولى: عدم وجود علاقة ارتباط وتأثير ذات دلالة معنوية بين الاعتماد المستندي والكلفة.

الاحصاءات الوصفية لدور الكلفة في معدل الاعتماد المستندي (العلاقة بين الكلفة والاعتماد المستندي)،

وكما موضح في الجدول ادناه:

جدول (٤) الاحصاءات الوصفية لدور الكلفة على معدل الاعتماد المستندي لمصارف عينة البحث

المصرف	المحاور	الوسط الحسابي	الوسط الفرضي	الانحراف المعياري	معامل الارتباط	معامل التوضيح	مستوى الدلالة المعنوية
مصرف الشمال للتمويل والاستثمار	الكلفة (المتغير المستقل)	٤,٤٩٠٧	٣	٠,٥٧٣٧٩	٠,٤٧٣	٢٢,٣%	٠,٠٠٦
	الاعتماد المستندي (المتغير التابع)	٤,٣٨٨٩		٠,٦٦٩٨٦			
المصرف المتحد للاستثمار	الكلفة (المتغير المستقل)	٣,٨٩٥٨	٣	٠,٥٣٦٢٧	٠,٣٧٥	١٢,٧%	٠,٠٤٤
	الاعتماد المستندي (المتغير التابع)	٣,٥٢٠٨		٠,٥٨٠٠٩			

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج التحليل الاحصائي باستخدام برنامج SPSS

بالنسبة لقيمة معامل الارتباط الذي يقيس قوة العلاقة بين معدل (الكلفة) ومعدل الاعتماد المستندي فقد

بلغت لمصرف الشمال للتمويل والاستثمار والمتحد للاستثمار (٠,٤٧٣) (٠,٣٧٥) على التوالي وهي علاقة

ضعيفة طردية. مما يؤشر وجود علاقة بين هذين المتغيرين اذ هي علاقة معنوية، وكان مستوى المعنوية المحسوب للمصارف عينة البحث (٠,٠٠٦) (٠,٠٤٤) على التوالي اقل من مستوى المعنوية المعتمد والبالغ (٠,٠٥) مما يعني قبول الفرضية البديلة اي ان العلاقة ذات دلالة معنوية بين معدل (الكلفة) والاعتماد المستندي.

في الجدول (٢) كانت قيمة الوسط الحسابي للمتغير المستقل (الكلفة) للمصارف عينة البحث قد بلغت (٤,٤٩٠٧) (٣,٨٩٥٨) على التوالي لمتغيرات هذا المحور كافة والبالغة (٦) متغيرات وهي اعلى من قيمة الوسط الفرضي البالغة (٣) مع انحراف معياري للمصارف عينة البحث لهذا المحور قد بلغت (٠,٥٧٣٧٩) (٠,٥٣٦٢٧) على التوالي. اما محور المتغير التابع (الاعتماد المستندي) فقد بلغت قيمة الوسط الحسابي للمصارف عينة البحث (٤,٣٨٨٩) (٣,٥٢٠٨) على التوالي وهي ايضا اعلى من قيمة الوسط الفرضي البالغة (٣) بانحراف معياري للمصارف عينة البحث قدره (٠,٦٦٩٨٦) (٠,٥٨٠٠٩) على التوالي لمفردات عينة البحث كافة البالغة (٥١) مفردة.

ومن خلال استخراج قيمة معامل التوضيح الذي يفسر ما يوضحه المتغير المستقل (محور الكلفة) من تفسير على المتغير التابع (محور الاعتماد المستندي) فقد بلغت قيمته للمصارف عينة البحث (٢٢,٣%) (١٢,٧%) على التوالي اي انه يفسر نسبة (٢٢,٣) (١٢,٧) على التوالي من التوضيحات على المتغير التابع.

وهذا يعني ان الباحثة ستستعين بمعادلة الانحدار الخطية لغرض الوصول الى معادلة تنبؤية، والجدول الاتي يبين القيم الخاصة بمعادلة الانحدار المعنية بالعلاقة ما بين (الكلفة) والاعتماد المستندي.

جدول (٥) القيم الخاصة بمعاملات معادلة الانحدار للكلفة بدلالة الاعتماد المستندي للمصارف عينة البحث

المصرف	المتغيرات المرتبطة	المعاملات		مستوى المعنوية لميل الانحدار
		طبيعتها	مقدارها	
مصرف الشمال للتمويل و الاستثمار	الكلفة والاعتماد المستندي	الثابت أ	١,٩١٢	a٠,٠١٣
		الثابت ب	٠,٥٥٢	
المصرف المتحد للاستثمار	الكلفة والاعتماد المستندي	الثابت أ	٢,٠١٨	a٠,٠٨٧
		الثابت ب	٠,٣٨٦	

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج التحليل الاحصائي باستخدام برنامج SPSS من الجدول اعلاه يتبين بأنه بالامكان معرفة التقدير الكمي (الرقمي) للاعتمادات المستندية بدلالة (الكلفة)، ومنها نستنبط المعادلة الاتية:

متوسط الاعتماد المستندي = الحد الثابت + مقدار التأثير * (الكلفة)

- مصرف الشمال للتمويل والاستثمار

متوسط الاعتماد المستندي = 1,912 + 0,052 * 4,4907 = 4,4907

متوسط الاعتماد المستندي = 4,3908664

- المصرف المتحد للاستثمار

متوسط الاعتماد المستندي = 2,018 + 0,386 * 3,8958 = 3,8958

متوسط الاعتماد المستندي = 3,0217788

ومن خلال تطبيق معادلة الانحدار للتنبؤ بقيمة متوسط الاعتماد المستندي تبين اننا قد حصلنا على النتائج نفسها في الجدول رقم (4).

4,2. الفرضية الثانية: عدم وجود علاقة ارتباط وتأثير ذات دلالة معنوية بين الاعتماد المستندي والجودة.

المقاييس الوصفية لدور الجودة على معدل الاعتماد المستندي (العلاقة بين الجودة والاعتماد المستندي)، وكما موضح في الجدول ادناه:

جدول (6) الاحصاءات الوصفية لدور الجودة على معدل الاعتماد المستندي لمصارف عينة البحث

المصرف	المحاور	الوسط الحسابي	الوسط الفرضي	الانحراف المعياري	معامل الارتباط	معامل التوضيح	مستوى الدلالة المعنوية
مصرف الشمال للتمويل والاستثمار	الجودة (المتغير المستقل)	4,5741	3	0,34540	0,144	2,1%	0,237
	الاعتماد المستندي (المتغير التابع)	4,5247		0,25193			
المصرف المتحد للاستثمار	الجودة (المتغير المستقل)	3,8438	3	0,49350	0,472	22,3%	0,010
	الاعتماد المستندي (المتغير التابع)	3,6667		0,35780			

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج التحليل الاحصائي باستخدام برنامج SPSS بالنسبة لقيمة معامل الارتباط الذي يقيس قوة العلاقة بين معدل (الجودة) ومعدل الاعتماد المستندي فقد بلغت لمصرف الشمال للتمويل والاستثمار والمتحد للاستثمار (0,144) (0,472) على التوالي هي علاقة

ضعيفة طردية. مما يؤشر وجود علاقة بين هذين المتغيرين اذ هي علاقة معنوية، وكان مستوى المعنوية المحسوب لمصرف المتحد للاستثمار (٠,٠١٠) اقل من مستوى المعنوية المعتمد والبالغ (٠,٠٥) مما يعني قبول الفرضية البديلة اي ان العلاقة ذات دلالة معنوية بين معدل (الجودة) والاعتماد المستندي. في حين كان مستوى المعنوية المحسوب لمصرف الشمال للتمويل والاستثمار (٠,٢٣٧) اكثر من مستوى المعنوية المعتمد والبالغ (٠,٠٥) مما يعني رفض الفرضية البديلة اي لاتوجد علاقة بين معدل (الجودة) والاعتماد المستندي.

في الجدول (٤) كانت قيمة الوسط الحسابي للمتغير المستقل (الجودة) للمصارف عينة البحث قد بلغت (٤,٥٧٤١) (٣,٨٤٣٨) على التوالي لمتغيرات هذا المحور كافة والبالغة (١٠) متغيرات وهي اعلى من قيمة الوسط الفرضي البالغة (٣) مع انحراف معياري للمصارف عينة البحث لهذا المحور قد بلغت (٠,٣٤٥٤٠) (٠,٤٩٣٥٠) على التوالي. اما محور المتغير التابع (الاعتماد المستندي) قد بلغت قيمة الوسط الحسابي للمصارف عينة البحث (٤,٥٢٤٧) (٣,٦٦٦٧) على التوالي وهي ايضا اعلى من قيمة الوسط الفرضي البالغة (٣) بانحراف معياري للمصارف عينة البحث قدره (٠,٢٥١٩٣) (٠,٣٥٧٨٠) على التوالي لمفردات عينة البحث كافة البالغة (٥١) مفردة.

ومن خلال استخراج قيمة معامل التوضيح الذي يفسر ما يوضحه المتغير المستقل (محور الجودة) من تفسير على المتغير التابع (محور الاعتماد المستندي) فقد بلغت قيمته للمصارف عينة البحث (٢,١%) (٢٢,٣%) على التوالي اي انه يفسر نسبة (٢,١) (٢٢,٣) على التوالي من التوضيحات على المتغير التابع.

وهذا يعني ان الباحثة ستستعين بمعادلة الانحدار الخطية لغرض الوصول الى معادلة تنبؤية، والجدول الاتي يبين القيم الخاصة بمعادلة الانحدار المعنوية بالعلاقة ما بين (الجودة) والاعتماد المستندي.

جدول (٧) القيم الخاصة بمعاملات معادلة الانحدار للجودة بدلالة الاعتماد المستندي للمصارف عينة البحث

المصرف	المتغيرات المرتبطة	المعاملات		مستوى المعنوية لميل الانحدار
		طبيعتها	مقدارها	
مصرف الشمال للتمويل و الاستثمار	الجودة والاعتماد المستندي	الثابت أ	٤,٠٤٥	a٠,٤٧٤
		الثابت ب	٠,١٠٥	
المصرف المتحد للاستثمار	الجودة والاعتماد المستندي	الثابت أ	٢,٣٥١	a٠,٠٢٠
		الثابت ب	٠,٣٤٢	

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج التحليل الاحصائي باستخدام برنامج SPSS من الجدول اعلاه يتبين بأنه بالامكان معرفة التقدير الكمي (الرقمي) للاعتمادات المستندية بدلالة (الجودة)، ومنها نستنتج المعادلة الآتية:

متوسط الاعتماد المستندي = الحد الثابت + مقدار التأثير* (الجودة)

- مصرف الشمال للتمويل والاستثمار

متوسط الاعتماد المستندي = $4,045 + 0,105 * 4,0741$

متوسط الاعتماد المستندي = $4,0252805$

- المصرف المتحد للاستثمار

متوسط الاعتماد المستندي = $2,351 + 0,342 * 3,8438$

متوسط الاعتماد المستندي = $3,6650796$

ومن خلال تطبيق معادلة الانحدار للتنبؤ بقيمة متوسط الاعتماد المستندي تبين اننا قد حصلنا على النتائج نفسها في الجدول رقم (٦).

٥. الاستنتاجات والتوصيات:

٥,١. الاستنتاجات:

- أ- تشكل العمولات المنخفضة لخدمة الاعتماد المستندي عامل جذب للزبائن.
- ب- ان لعدد المصارف المراسلة تأثيراً في كلفة الاعتماد وبالتالي على رضا الزبون.
- ت- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين معدل الكلفة والاعتماد المستندي في المصارف عينة البحث.
- ث- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين معدل الجودة والاعتماد المستندي في المصرف المتحد للاستثمار.
- ج- لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين معدل الجودة والاعتماد المستندي في مصرف الشمال للتمويل والاستثمار.

٥,٢. التوصيات:

- أ- نوصي المصارف عينة البحث بوضع اسعار عمولات تتناسب مع جودة الخدمة المقدمة وبشكل لا يؤثر في رضا الزبون. مع ملاحظة ان التكلفة المنخفضة تجذب زبون لاستخدام الاعتماد المستندي بدلا من التحويل المالي.
- ب- نوصي المصارف عينة البحث وخاصة مصرف الشمال للتمويل والاستثمار بزيادة عدد المصارف المراسلة لتقليل من تكاليف الاعتماد التي يتحملها الزبون.

- ت- نوصي المصارف بوضع موظف يقوم بشرح اجراءات الاعتماد المستندي وشروطه للزبون لتقليل من الخطأ الذي يقع به الزبون خاصة للزبون الذي يفتح الاعتماد المستندي لأول مرة مما يؤثر في رضا الزبون.
- ث- نوصي المصارف عينة البحث بوضع دليل مكتوب يساعد الزبون على فتح وملاء عقد الاعتماد المستندي.

المصادر:

المصادر باللغة العربية:

اولاً: القوانين والانظمة والتعليمات:

1. الاصول والاعراف الموحدة للأعمادات المستندية - نشرة ٦٠٠، ٢٠٠٧.
2. قانون التجارة العراقي رقم (٣٠) لسنة ١٩٨٤.

ثانياً: الكتب:

1. البكري، ثامر ياسر، استراتيجيات التسويق، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى، عمان- الاردن، ٢٠٠٨.
2. الجزراوي، ابراهيم، تحليل حسابات الاعتمادات المستندية دراسة نظرية -تطبيقية في مصرف الرشيد- بغداد لفترة من ٢٠٠٤-٢٠٠٦ المالية، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية، المجلد ١٣، العدد ٤٧، ٢٠٠٧.
3. رمضان، زياد، جودة، محفوظ، الاتجاهات المعاصرة في ادارة البنوك، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الثالثة، عمان، ٢٠٠٦.
4. الشاعر، سمير، المصارف الاسلامية من الفكرة الى الاجتهاد، الدار العربية للعلوم ناشرون، الطبعة الثانية، الاردن، ٢٠١١.
5. طالب، علاء فرحان، غالي، حسين حريجة، استراتيجيات العمليات والاسبقيات التنافسية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى، عمان- الاردن، ٢٠١١.
6. الطراونة، باسم حمد، ملحم، باسم محمد، الاوراق التجارية والعمليات المصرفية، دار المسيرة للنشرة والتوزيع والطباعة، عمان، ٢٠١٠.
7. العمري، غسان عيسى، السامرائي، سلوى امين، نظم المعلومات الاستراتيجية مدخل استراتيجي معاصر، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الطبعة الثانية، عمان، ٢٠١٠.
8. فاعور، مازن عبدالعزيز، الاعتمادات المستندية والتجارة الالكترونية في ظل القواعد والاعراف الدولية والتشريع الداخلي، منشورات الحلبي الحقوقية، الطبعة الاولى، لبنان، ٢٠٠٦.
9. الكيلاني، محمود، الموسوعة التجارية والمصرفية المجلد الرابع عمليات البنوك (دراسة مقارنة)، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى، الاردن، ٢٠٠٨.

١٠. اللامي، غسان قاسم داود، البياتي، اميرة شكر ولي، ادارة الانتاج والعمليات مرتكزات كمية ومعرفية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى، عمان - الاردن، ٢٠٠٨.
١١. محسن، عبدالكريم، النجار، صباح مجيد، ادارة الانتاج والعمليات، الذاكرة للنشر والتوزيع، الطبعة الرابعة، بغداد، ٢٠١٢.

ثالثاً: الرسائل والاطاريح الجامعية:

١. الشريفي، علي كاظم حسين محل، القيادة الاستراتيجية وتأثيرها في تحقيق الميزة التنافسية (دراسة تطبيقية في الشركة العامة للصناعات النسيجية/ الحلة)، رسالة ماجستير في علوم ادارة الاعمال، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة كربلاء، ٢٠٠٤.
٢. الطائي، سليمة علي يوسف، اجراءات الاعتمادات المستندية في مصرفي الرافدين والشمال للتمويل والاستثمار - حالة دراسية، بحث دبلوم معادل للماجستير في المصارف، المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية، جامعة بغداد، ٢٠١٠.
٣. العبيدي، بشار محمد خليل، الابداع التقني واثره في تحقيق الميزة التنافسية دراسة تحليلية لآراء عينة من مديري المنظمات الصناعية، رسالة ماجستير في علوم ادارة الاعمال، كلية الادارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية، ٢٠٠٥.
٤. عسكر، سامي شاهر، اثر تدريب الموارد البشرية في تحقيق الميزة التنافسية دراسة لآراء عينة من المتدربين في الشركة العامة لصناعة الأدوية والمستلزمات الطبية/ نينوى، رسالة ماجستير في ادارة الاعمال/ ادارة الموارد البشرية، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة الموصل، ٢٠٠٧.
٥. محبوبة، بان عبدالرسول محمد، متطلبات تطبيق نظام الايحاء الواسع لتحقيق الميزة التنافسية: دراسة حالة في مصنع نسيج الديوانية، رسالة ماجستير التقني في تقنيات العمليات، الكلية التقنية الادارية، ٢٠٠٧.

رابعاً: البحوث المنشورة والمجلات والدوريات والمؤتمرات:

١. السامرائي، زينب حامد امين، الاعتمادات المستندية تعريفها، تكييفها الفقهي، مجلة كلية الامام الاعظم رحمه الله الجامعة، العراق، العدد ١٧، ٢٠١٣.
٢. محمد، ايمان عبدالرضا، اثر الابداع في تقديم الخدمات المصرفية في تحقيق الميزة التنافسية للمصارف (دراسة تطبيقية في المصارف الاهلية العراقية)، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية، المجلد ١٩، العدد ٧٣، ٢٠١٣.



عدد خاص بالمؤتمر الطلابي الاول

دور كلفة وجودة الاعتماد المستندي في تحقيق الميزة التنافسية في المصارف العراقية الخاصة
دراسة تطبيقية لمصرفي الشمال للتمويل والاستثمار والمتحد للاستثمار

المصادر باللغة الانكليزية:

اولاً: الرسائل والاطاريح الجامعية

1. J.J., Landeiro de Vaz, Competitive Advantage in the Portuguese Banking Industry, Universidade Tecnica de Lisboa, Investigaciones Europeas de Direccion y Economia de la Empresa, Vol. 6, N. 3, 2000.
2. Krazovska, Danute, Impact of the Doctrine Strict Compliance on a Letter of a Credit Transaction, master thesis, Aarhus School of Business, University of Aarhus, 2008.
3. Toth, Zsuzsanna, Documentary Credit in International commercial Transactions with Special Focus on the Fraud Rule, Pazmany Peter Catholic University, Doctoral Degree Program of the Faculty of Law and Political Sciences, Athens/ Budapest, 2006.

ثانياً: شبكة الانترنت:

1. ABLV Bank. <http://www.ablv.com/en/services/banking/documentary/letter-of-credit>
2. How to export import website. <http://howtoexportimport.com/Disadvantages-of-LC-letter-of-Credit-to-Importer--429.aspx>
3. How to export import website. <http://howtoexportimport.com/Disadvantages-of-Letter-of-credit-LC-for-Exporter-428.aspx>



عدد خاص بالمؤتمر الطلابي الاول

دور كلفة وجودة الاعتماد المستندي في تحقيق الميزة التنافسية في المصارف العراقية الخاصة
دراسة تطبيقية لمصرفي الشمال للتمويل والاستثمار والمتحد للاستثمار

الملاحق:

استمارة الاستبيان:

بسم الله الرحمن الرحيم

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة بغداد

المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية

قسم الدراسات المالية - تخصص المصارف

م/ استمارة الاستبيان

السادة المحترمين

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

يسعدني ويشرفني ان اضع بين يدي شخصكم الكريم استمارة الاستبيان للبحث الموسوم (دور الاعتماد المستندي في تحقيق الميزة التنافسية للمصارف بحث تطبيقي في عينة من المصارف العراقية الخاصة)، وهو جزء من متطلبات نيل شهادة الدبلوم العالي المعادل للماجستير في المصارف. نرجو منكم الاجابة على فقراتها بكل دقة وموضوعية، وان صحة النتائج ودقتها تعتمد على مدى الوضوح والموضوعية في الاجابة لذا نرجو ملاحظة ما يأتي:

1. ان الاجابة تستخدم لاغراض البحث العلمي فقط ودقة الاجابة تعزز من قيمة النتائج المستهدفة.
2. يرجى الاجابة عن جميع الاسئلة لان ترك اي سؤال دون اجابة يعني عدم صلاحية الاستمارة للتحليل.

3. يرجى وضع علامة (✓) في الحقل الذي يمثل وجهة نظرك.

شاكرين تعاونكم وذلك بتخصيص جزء من وقتكم الثمين دعما للعلم.

مع فائق الاحترام والتقدير

المشرف

ا.م.د. حمزة فائق الزبيدي

الباحثة

زهراء جعفر الحريري

بعض التعريفات والملاحظات:

1. طالب فتح الاعتماد Credit Applicant: هو المستورد (المشتري) الذي يطلب من المصرف فتح الاعتماد المستندي لصالح المستفيد.



عدد خاص بالمؤتمر الطلابي الاول

دور كلفة وجودة الاعتماد المستندي في تحقيق الميزة التنافسية في المصارف العراقية الخاصة
دراسة تطبيقية لمصرفي الشمال للتمويل والاستثمار والمتحد للاستثمار

٢. **المستفيد Beneficiary**: هو المصدر (البائع) الذي فتح الاعتماد لاجله.
٣. **المصرف فاتح الاعتماد Issuing Bank**: ويسمى بالمصرف مصدر الاعتماد ايضا وهو مصرف العميل المستورد الذي فتح الاعتماد بناء على طلبه.
٤. **الميزة التنافسية Competitive Advantage**: هي قدرة المصرف على تمييز خدماته عن المصارف الاخرى مما يجعله قادر على منافستهم والمحافظة على الزبائن الحاليين وجذب الزبائن الجدد وتحقيق حصة سوقية وبالتالي تحقيق الارباح.

- الاعتماد المستندي هو المتغير التابع، اما الميزة التنافسية هي المتغير المستقل



عدد خاص بالمؤتمر الطلابي الاول

دور كلفة وجودة الاعتماد المستندي في تحقيق الميزة التنافسية في المصارف العراقية الخاصة
دراسة تطبيقية لمصرفي الشمال للتمويل والاستثمار والمتحد للاستثمار

معلومات عامة: يرجى وضع علامة (✓) في الحقل الذي يمثل اجابتك:

١. المهنة: موظف حكومي موظف قطاع متقناً
٢. الجنس: انثى
٣. العمر: ٢٠-٣٠ ٣١-٤٠ ٤١-٥٠ ٥١-٦٠
٤. المؤهل العلمي: ٦١ فما فوق ماجستير او مايعادلها دكتوراه او مايعادلها بكالوريوس دبلوم اخرى: _____
٥. عدد الاعتمادات التي قمت بفتحها: ١-٢ ٣-٤ ٥-١٠ ١١-٢٠ ٢٠-٣٠ اعتمادات
٦. الاعتماد الذي تقوم بفتحه: اعتماد قطاع حكومي اعتماد قطاع خاص اعتماد ١٥-١١ ١٦-٢٠ ٢٠



عدد خاص بالمؤتمر الطلابي الاول

دور كلفة وجودة الاعتماد المستندي في تحقيق الميزة التنافسية في المصارف العراقية الخاصة

دراسة تطبيقية لمصرفي الشمال للتمويل والاستثمار والمتحد للاستثمار

اولاً: بعد الكلفة: يسعى المصرف الى ايصال خدماته بأقل سعر ممكن للزبائن بافتراض أنه كلما استطاع المصرف تقليل اسعار خدماته زاد عدد المقتنين لها على ان لا يؤثر في جودتها مما يرفع هامش الربح.

ت	العبارات	اتفق تماماً	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق تماماً
١	الكلفة المنخفضة لخدمة الاعتماد من حيث العمولات والتأمينات المطلوبة تشكل عامل جذب للزبون					
٢	تتميز عمولات المصرف بأنخفاض اسعارها مقارنة بالمصارف الاخرى المنافسة					
٣	يحاول المصرف تقديم افضل خدمة اعتماد مستندي مع الحفاظ على الكلفة في ادنى حد ممكن					
٤	يقوم المصرف بتخفيض العمولات الى الزبائن المعروفين الدائمين					
٥	يقدر المصرف سعر العمولة المناسب الذي يتلاءم مع جودة خدمة الاعتماد المستندي					
٦	اسعار عمولات خدمة الاعتماد المستندي المقدمة غير مستقرة وتتغير باستمرار تبعا للتغيرات في البيئة التنافسية					



عدد خاص بالمؤتمر الطلابي الاول

دور كلفة وجودة الاعتماد المستندي في تحقيق الميزة التنافسية في المصارف العراقية الخاصة

دراسة تطبيقية لمصرفي الشمال للتمويل والاستثمار والمتحد للاستثمار

ثانياً: بعد الجودة: تعد الجودة عامل نجاح حاسم للمصارف والمرتكز الاساس لها لتحقيق الميزة التنافسية حيث يسعى الزبون للحصول على الخدمات ذات الجودة العالية اعتماداً على المفاضلة بين السعر والجودة، لذا لم يعد السعر وحده يحقق الميزة التنافسية للمصرف.

ت	العبارات	اتفق تماماً	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق تماماً
١	تتميز خدمة الاعتماد المستندي في المصرف بالجودة مقارنة بالمصارف الاخرى					
٢	تسعى ادارة المصرف لتقديم خدمة اعتماد مستندي عالية الجودة والتفوق على توقعات الزبون					
٣	يحرص المصرف على الايفاء بالتزاماته في مواعيدها المحددة					
٤	المصرف دقيق في فحص ومطابقة المستندات المقدمة إليه					
٥	تلبي خدمة الاعتماد المستندي في المصرف حاجات ورغبات الزبائن					
٦	يقوم المصرف بتقديم خدمة اعتماد مستندي مرتفع الجودة مع تكاليف منخفضة					
٧	يحتاج الزبون الى دليل مكتوب يوضح عملية فتح الاعتماد المستندي					
٨	يعمل المصرف بجهود واضحة لفهم احتياجات زبائن قسم الاعتماد المستندي وتوفيرها					
٩	نسبة الخطأ الذي يحدث في المصرف في الاعتمادات المستندية معدومة					
١٠	يتمتع موظف الاعتمادات في المصرف بكفاءة ومؤهلات اكثر من نظرائهم في المصارف الاخرى					