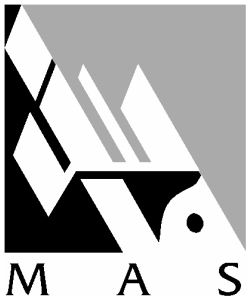
معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطيني (ماس)

تطور القطاع المصرفي وتنافسية خدماته في الاراضي الفلسطينية المحتلة

2014



معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطيني (ماس)

تطور القطاع المصرفي وتنافسية خدماته في الأراضي الفلسطينية المحتلة

2014

معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطيني (ماس)

تأسس في القدس عام 1994 كمؤسسة مستقلة، غير ربحية متخصصة في أبحاث السياسات الاقتصادية والاجتماعية. يوجه عمل ماس من قبل مجلس أمناء يضم شخصيات مرموقة من أكاديميين ورجال أعمال من فلسطين والدول العربية.

رسالة المعهد

معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطيني (ماس)، ملتزم بعمل أبحاث السياسات الاقتصادية والاجتماعية وفق أولويات التنمية في فلسطين بهدف المساعدة في صناعة السياسات الاقتصادية والاجتماعية وتعزيز المشاركة العامة في مناقشتها وصياغتها.

الأهداف الاستراتيجية

- ✧ عمل أبحاث ودراسات وفق أولويات واحتياجات صانعي القرار للمساعدة في اتخاذ قرارات ورسم سياسات مستندة للمعرفة.
- ✧ تقييم السياسات الاقتصادية والاجتماعية وتبيان تأثيرها على مختلف المستويات، وذلك لمراجعة وتصحيح السياسات المطبقة.
- ✧ توفير منبر حر للنقاش العام والديمقراطي حول قضايا السياسات الاقتصادية والاجتماعية للمهتمين وأصحاب الشأن.
- ✧ تقديم ونشر معلومات ونتائج الأبحاث الحديثة عن القضايا الاقتصادية والاجتماعية.
- ✧ تقديم الدعم الفني والمشورة المتخصصة لمؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية، والقطاع الخاص والمنظمات غير الحكومية لدعم مشاركتهم وانخراطهم في عملية صياغة السياسات.
- ✧ تقوية القدرات والمصادر لعمل أبحاث السياسات الاقتصادية والاجتماعية في فلسطين.

مجلس الأمناء

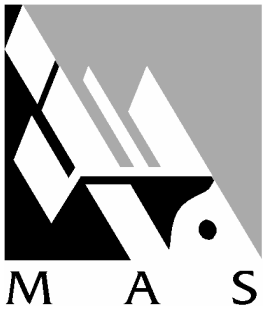
اسماعيل الزبري، غسان الخطيب (القائم بأعمال رئيس مجلس الأمناء)، لؤي شبانة (أمين السر)، سمير حليلة (أمين الصندوق)، جواد الناجي، جهاد الوزير، صبري صيدم، نافذ الحسيني، ماجدة سالم، لانا ابو حجلة، نبيل قسيس (المدير العام).

حقوق الطبع والنشر محفوظة © 2014 معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطيني (ماس)

ص.ب. 19111، القدس وص.ب. 2426، رام الله

تلفون: 2987053/4، فاكس: 2987055، بريد إلكتروني: info@mas.ps

الصفحة الإلكترونية: www.mas.ps



معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطيني (ماس)

تطور القطاع المصرفي وتنافسية خدماته في الأراضي الفلسطينية المحتلة

2014

تطور القطاع المصرفي وتنافسية خدماته في الأراضي الفلسطينية المحتلة

تأليف: **فريق من باحثي المعهد**

تم إنجاز هذه الدراسة بدعم مشكور من قبل الصندوق العربي للانماء الاقتصادي والاجتماعي

معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطيني (ماس)
القدس ورام الله
2014
حقوق الطبع والنشر محفوظة© (ماس)

ISBN 978-9950-374-49-2

تقديـــــــــم

شكّلت السياسات النقدية مجالاً رئيسياً في برنامج البحوث في معهد ابحاث السياسات الاقتصادية الفلسطيني (ماس) منذ تأسيسه، وتأتي هذه الدراسة بعنوان "**تطور القطاع المصرفي وتنافسية خدماته في الاراضي الفلسطينية المحتلة**" ضمن برنامج بحوث المعهد للعامين 2014-2015 الذي يحتوي على ستة عناوين في السياسات النقدية. يتم اختيار مواضيع البحث في هذا المجال من خلال التبادل المستمر للافكار مع سلطة النقد الفلسطينية توخياً لأن تصب جهود المعهد في خدمة صنع القرار الرشيد هناك، وباصدار هذه الدراسة يكون المعهد قد أنجز باكورة اعماله في السياسات النقدية ضمن البرنامج المذكور، ويجري العمل حالياً على دراستين أخريين وسيعمل المعهد على إنجاز جميع الدراسات في البرنامج واصدارها تباعاً.

نأمل أن تحظى هذه الدراسة باهتمام صنّاع القرار في سلطة النقد والقطاع المصرفي، لجهة إثارة النقاش حول ما توصلت اليه من استنتاجات وما خرجت به من توصيات. كما نأمل أن لا يبخل القارئ على المعهد بالمزيد من التغذية الراجعة، بالرغم من أن الدراسة قد عرضت في ورشة عمل دعي اليها ممثلون عن القطاعات المهتمة، فأخذ الباحثون بملاحظات المشاركين، إضافة بالطبع إلى ملاحظات المقيّمين الخارجيين، كم هو دارج في المعهد قبل النشر.

ولا يفوتني اخيراً أن آشير إلى منحة الصندوق العربي للإنماء الاقتصادي والاجتماعي للمعهد التي مكنته من اتمام هذه الدراسة، شاكراً للصندوق العربي دعمه المستمر.

د. نبيل قسيس
المديـــر العـــام

عرفـــان وشـــكر

أنجزت هذه الدراسة خلال فترة شهدت تغييراً في المواقع في المعهد، حيث قام الدكتور نعمان كنفاني، مدير البحوث في حينه، بتطوير فكرة الدراسة، بينما اشرف مدير البحوث الحالي الدكتور سمير عبدالله على انجازها ووضعها في صيغتها الحالية. ساعد في انجاز الدراسة مساعدة البحث السابقة في المعهد ديانا ابو العيون، التي راجعت الادبيات وجمعت المعلومات وصاغت مسودة اولية، والباحث المساعد عصمت قزمار الذي تابع العمل على الدراسة في المراحل اللاحقة حتى انجازها، وهذا عرفان من "ماس" باسهامات جميع المذكورين الذين يستحقون الشكر على جهودهم. ويتوجه المعهد بالشكر ايضاً الى كل من الدكتور شحادة حسين نائب محافظ سلط النقد الفلسطينية، والسيد رياض ابو شحادة، مدير ادارة الرقابة والسيد محمد عطاالله، مدير دائرة البحوث فيها، لمراجعتهما الدراسة ولملاحظاتهما القيمة. مع التأكيد على ان محتوى الدراسة وتوصياتها تبقى من مسؤولية المعهد.

المحتويـــــات

1- مقدمـــة	**1**
1-1 أهداف الدراسة	2
1-2 الاطار النظري للدراسة	3
1-3 منهجية الدراسة	4
1-4 محتوى الدراسة	5
1-5 مراجعة أدبيات البحث	5
2- القطاع المصرفي الفلسطيني، لمحة تاريخية	**9**
2-1 لمحة تاريخية	9
2-2 الوضع الراهن للقطاع المصرفي الفلسطيني	12
2-3 خصوصية البيئة التي يعمل فيها القطاع المصرفي الفلسطيني	13
3- دور القطاع المصرفي في التنمية	**21**
3-2 الجهاز المصرفي الفلسطيني والتنمية	22
4- المؤشرات المالية للقطاع المصرفي الفلسطيني	**29**
4-1 الأصول (الموجودات)	29
4-2 الخصوم	33
4-3 عمق الوساطة المالية (التغلغل المالي)	36
4-3-1 نسبة التسهيلات الائتمانية إلى الودائع	*36*
4-3-2 نسبة التسهيلات الائتمانية إلى الناتج المحلي الإجمالي	*37*
4-3-3 نسبة إجمالي الأصول المصرفية إلى الناتج المحلي الإجمالي	*37*
4-4 مؤشرات السيولة	40
4-5 مؤشرات الربحية	43

5- التنافسية المقارنة للقطاع المصرفي الفلسطيني **45**
5-1 درجة التركز في القطاع المصرفي الفلسطيني (CR3) 45
5-2 هوامش أسعار الفائدة 50
5-3 الخدمات المصرفية 55
5-3-1 الخدمات المصرفية للأفراد (Retail Banking) *55*
5-3-2 خدمات الشركات *67*
5-4 تنافسية أسعار الخدمات المصرفية 69
5-5 السياسة التسويقية للمصارف الفلسطينية 71
5-6 الانتشار (OUTREACH) 75
5-7 التكنولوجيا في القطاع المصرفي الفلسطيني 77

النتائج والتوصيات **79**

المراجـــــع **83**

قائمة الجداول

جدول (1): تطور أداء القطاع المصرفي الفلسطيني منذ نشأته عام 1995 وعام 2013 13
جدول (2): حصص القطاعات المختلفة من التسهيلات الائتمانية المباشرة 2009–2013 26
جدول (3): معدلات التغير في مكونات أصول المصارف الفلسطينية 2008–2013 30
جدول (4): معدلات التغير في مكونات أصول المصارف الإسرائيلية 2008–2013 (نسبة من إجمالي الأصول) 31
جدول (5): مقارنة نسبة التسهيلات الائتمانية الى ودائع العملاء في قطاعي المصارف الفلسطيني والإسرائيلي 2008–2013 31
جدول (6): تطور بنية الخصوم (%) في القطاع المصرفي الفلسطيني 2008–2013 36
جدول (7): مؤشرات السيولة لدى المصارف الفلسطينية الثلاثة الأولى 2008 –2012 42
جدول (8): مؤشرات السيولة في القطاع المصرفي الفلسطيني 2008 –2012 42
جدول (9): مؤشرات الربحية في بعض المصارف الفلسطينية الأربعة الأولى 2012 44
جدول (10): مؤشري العائد على الموجودات والعائد على حقوق الملكية للمصارف الإسرائيلية الأربعة الأولى عام 2012 44
جدول (11): مؤشر CR3 في الأراضي الفلسطينية، الأردن وإسرائيل (نسبة مئوية من إجمالي الأصول 2012) 46
جدول (12): أسعار الفائدة على الودائع والقروض للعملات الثلاث المتداولة خلال الفترة (2008– 2013) 51
جدول (13): أسعار الفائدة التي يمنحها مصرفان على الودائع لأجل بالعملات الثلاث 54
جدول (14): أنواع الحسابات الجارية والتوفير في القطاع المصرفي الفلسطيني 57
جدول (15): توزيع الودائع حسب النوع والعملة لعام 2012 59
جدول (16): نسب التسهيلات الائتمانية إلى ودائع العملاء للمصارف الأربعة الأولى في القطاع المصرفي الفلسطيني 2008–2012 60
جدول (17): أنواع القروض التي تقدمها المصارف الأربعة الأولى العاملة في القطاع المصرفي الفلسطيني 61
جدول (18): إصدار البطاقات المصرفية في المصارف العاملة في الأراضي الفلسطينية 2012 64

جدول (19): المقارنة بين عمولات خدمات متعددة بين أكبر أربع مصارف في الأراضي الفلسطينية 69
جدول (20): العمولات التي تجنيها مصارف مختارة في الأردن وإسرائيل على حزمة من الخدمات 70
جدول (21): مؤشرات الانتشار خلال الفترة (2009– 2013) 77
جدول (22): الخدمات الإلكترونية التي تقدمها المصارف الفلسطينية 78
جدول (23): درجة استخدام العملاء للتكنولوجيا في القطاع المصرفي الفلسطيني 79

قائمة الاشكال البيانية

شكل (1): الجهاز المصرفي الفلسطيني في نهاية العام 2013 12

شكل (2): تطور أنواع الودائع الثلاث في القطاع المصرفي لفلسطيني 2006–2012 24

شكل (3): التسهيلات الإئتمانية المباشرة حسب القطاع المستفيد 2009–2013 25

شكل (4): حصص الودائع الجارية والودائع التوفيرية والودائع لأجل من ودائع العملاء 2012–2008 34

شكل (6): مؤشر إجمالي الأصول المصرفية إلى الناتج المحلي الإجمالي في الأراضي الفلسطينية 2000-2010 39

شكل (7): تطور مجموعة من الأصول المصرفية الفلسطينية 2007–2011 39

شكل (8): حصص أكبر ثلاثة مصارف من إجمالي الأصول المصرفية في الأراضي الفلسطينية 47

شكل (9): حصص أكبر ثلاثة مصارف من إجمالي الأصول المصرفية في إسرائيل 47

شكل (10): حصص أكبر ثلاث مصارف من التسهيلات الائتمانية في الأراضي الفلسطينية 48

شكل (11): هوامش الفائدة على الدينار الأردني والشيكل الإسرائيلي والدولار الأمريكي في الأراضي الفلسطينية المحتلة 2008–2013 53

شكل (12): التغير في معدلات سعر الفائدة على عملة الشيكل في إسرائيل والأراضي الفلسطينية 2008–2012 54

ملخص تنفيذي

تهدف الدراسة بشكل أساسي إلى تقييم تطور وتنافسية الخدمات المصرفية في الاقتصاد الفلسطيني. وتقدم الدراسة لمحة موجزة حول نشأة وتطور القطاع المصرفي خلال الفترات التاريخية المختلفة التي عاشتها فلسطين، وتأثير البيئة السياسية والتنظيمية المتغيرة على تطوره. وكان من أبرز النكسات التي واجهها القطاع المصرفي توقف نشاط هذا القطاع كليا من الاقتصاد الفلسطيني في الخامس من حزيران 1967 اثر قيام سلطات الاحتلال بإغلاق البنوك العاملة في الضفة الغربية بما فيها القدس الشرقية وفي قطاع غزة. كما منعت سلطات الاحتلال إنشاء بنوك فلسطينية جديدة، بينما سمحت للبنوك الإسرائيلية بفتح فروع لها في المدن الفلسطينية، والتي انحصرت نشاطاتها في تقبل الودائع، وتنفيذ المدفوعات على الصفقات التجارية ولتسديد أجور العاملين في إسرائيل، واستلام مدفوعات الضرائب والرسوم والغرامات لصالح سلطات الاحتلال، بينما كانت محفظة تسهيلاتها لقطاع الأعمال الفلسطيني هامشية جدا. وسمحت سلطات الاحتلال بإعادة فتح بعض فروع بنكي فلسطين والقاهرة عمان في بداية الثمانينات بشروط مجحفة، حددت مجالات نشاطاتها، ومنعتها من تقديم التسهيلات لإغراض الاستثمار.

وبعد نشوء السلطة الوطنية الفلسطينية عام 1994 شهد القطاع المصرفي ولادة جديدة، وخصوصا بعد إنشاء سلطة النقد الفلسطينية التي تولت مسؤولية الترخيص والرقابة على المصارف. ولكن، وبالرغم من التغيرات الهامة في بيئة تطور القطاع المصرفي بعد نشوء السلطة الوطنية عام 1994، الا انه ظل يواجه الكثير من التحديات الناجمة عن استمرار تحكم الاحتلال بمفاتيح التحكم بالتنمية الفلسطينية، واستمراره في تنفيذ سياساته العدائية المحبطة لبيئة الاستثمار والأعمال التجارية، وارتفاع تكاليف ومخاطر الاستثمار. فالإتفاقية الانتقالية بين منظمة التحرير الفلسطينية تضمنت بعض المحددات الإضافية، كان ابرزها عدم وجود عملة وطنية، وتداول ثلاثة عملات هي الدينار الأردني، والدولار الأمريكي، والشيكل الإسرائيلي، وعدم وجود ولاية أمنية ومدنية للسلطة الفلسطينية على كامل المدن والقرى الفلسطينية في الأراضي الفلسطينية المحتلة. هذا بالإضافة إلى عدم التزام إسرائيل

بتنفيذ الاتفاق حول الممر الآمن بين الضفة الغربية وقطاع غزة، مما يعرقل من انتشار خدمات القطاع، وعدم قدرة البنوك على نقل النقد بأمان وحرية بين البنوك وبين المراكز والفروع عبر طرق لا يوجد عليها سيطرة أمنية فلسطينية مما يؤدى الى بروز مخاطر سيولة وتشوهات في أسعار الصرف.

كما أن عدم التزام البنوك الإسرائيلية والبنك المركزي الإسرائيلي بالاتفاقات الموقعة حول العلاقات النقدية، التي كان من أبرز الأمثلة عليه منع البنوك الفلسطينية من فتح حسابات لها في البنوك الإسرائيلية، وعدم قبول ودائع منها، وتعامل البنوك الإسرائيلية مع البنوك الفلسطينية كـــ "زبائن مهمين" وليس كبنوك وعلى قدم المساواة، ووقفها التعامل مع البنوك الفلسطينية، وخصوصا البنوك العاملة في قطاع غزة بدون سبب، خلقت صعوبات وعراقيل أمام تطور الخدمات المصرفية. بعبارة أخرى، ظلت بيئة العمل المصرفي في الأراضي الفلسطينية المحتلة مثقلة بالقيود والإجراءات العدائية الاسرائيلية، التي تركت بصماتها على تطور هذا القطاع وعلى طرق وأساليب عمله أيضا. وانعكس ذلك بشكل عام في الاحتفاظ بسيولة مرتفعة جدا والتحفظ في تقديم التسهيلات، والتشدد في ضمانات الاقراض، وبطء التنويع في المنتجات والخدمات التي يقدمها لجسر الفجوة الكبيرة التى نشأت بسبب وقف نشاطاته لفترة طويلة (1967-1993).

لكن على الرغم من تلك المعيقات والمخاطر فقد سجل القطاع المصرفي معدلات نمو مرتفعة جدا، وتصاعد دوره في النشاط الاقتصادي. إذ نجحت المصارف العاملة في الأراضي الفلسطينية في حشد المدخرات الخاصة، وتوسعت محافظ تسهيلاتها بشكل مضطرد، وازداد دورها في توسيع النشاط الاقتصادي. وساهم بشكل كبير في هذا التطور زيادة خبرات وقدرات البنوك بشكل عام، وسلطة النقد الفلسطينية بوجه خاص التي شهدت تطورا كبيرا في خدماتها لتحسين الاستقرار النقدي وحماية القطاع المصرفي من الهزات، وتطوير خدمات المقاصة والمدفوعات وخدمات الاستعلام عن المقترضين، ومؤخرا إطلاق مؤسسة تأمين الودائع التي ستزيد من ثقة المودعين بالجهاز المصرفي.

بينت الدراسة وجود ارتباط إيجابي قوي بين نمو الناتج المحلي الإجمالي والتسهيلات الائتمانية المباشرة الممنوحة من المصارف العاملة في الأراضي الفلسطينية للأعوام بين 1996 و2010. وهذا يشير إلى تعمق الارتباط بين الائتمان المصرفي والاقتصاد الوطني. ولكن من الملاحظ أن الإقراض للسلطة الفلسطينية ارتفع بشكل كبير خلال السنوات الأخيرة، وبات يشكل 36.4% من التسهيلات الائتمانية عام 2013. أما بالنسبة للخصوم فإن إجمالي ودائع الجمهور، تشكل 80.2% من إجمالي خصوم القطاع المصرفي الفلسطيني للأعوام الأربعة 2008–2012، ولا تختلف نسبة الودائع من إجمالي خصوم المصارف في إسرائيل عنها في الأراضي الفلسطينية. فقد بلغ متوسط حصة ودائع الجمهور 78.3% من إجمالي خصوم المصارف الإسرائيلية بين عامي 2008 و2012. وانقسمت ودائع الجمهور في المصارف الفلسطينية عام 2012 إلى 39.9% ودائع جارية، و30.3% ودائع توفيرية بالإضافة إلى 29.8% ودائع لأجل.

وتبين مؤشرات تطور القطاع الى زيادة عمق الوساطة المالية (التغلغل المالي)، الذي يعكس درجة فعالية النظام المصرفي، إلى جانب ملائمة السياسة النقدية والإجراءات القانونية التي تحكم عمل المصارف. وأبرز هذه المؤشرات هو نسبة التسهيلات الائتمانية إلى الودائع (قيمة الأموال التي يقرضها المصرف من الودائع)، حيث أن الارتفاع في هذا المؤشر دليل على ديناميكية القطاع المصرفي. وأوضحت الدراسة أن مؤشر إجمالي التسهيلات الائتمانية إلى إجمالي الودائع شهد ارتفاعاً ملحوظا في الآونة الأخيرة. ويرجع الفضل في ذلك إلى تعليمات سلطة النقد الفلسطينية التي وضعت سقفا لإيداعات البنوك في الخارج، واضطرار البنوك لبذل جهود أكبر للإقراض داخل الوطن.

كما أدى تحديد سقف التوظيفات الخارجية إلى خفض معدلات السيولة خلال السنوات الأخيرة أيضا. و تبين المقارنة أن البنوك الفلسطينية احتفظت بمستويات سيولة اقل من البنوك الوافدة، حيث كان بنك فلسطين المصرف الأقل سيولة مقارنة بالمصارف الأخرى المدرجة بالمقارنة. أما مؤشرات الربحية فيلاحظ مثلاً أن العائد على الموجودات في القطاع المصرفي الفلسطيني ككل لا يختلف كثيراً عن العائد على الموجودات في القطاع المصرفي الإسرائيلي. بل يشهد القطاع المصرفي الفلسطيني عائداً أعلى على الموجودات من مثيله

الإسرائيلي، فعلى سبيل المثال بلغ العائد على حقوق الملكية في البنك العربي 19.5% عام 2012، بينما كان عائد بنك ليئومي الاسرائيلي8%.

تناولت الدراسة بالتحليل انواع وأسعار وجودة الخدمات التي تقدمها المصارف العاملة في فلسطين للأفراد والشركات ومدى استهدافها للفئات المختلفة وانتشارها الجغرافي. وتقارن هذه الخدمات بالخدمات التي تقدمها المصارف في إسرائيل والأردن. وخلصت الدراسة إلى أن التغير الذي طرأ على تركيبة ودائع الجمهور في الأعوام الأخيرة كان بسبب الانخفاض في أسعار الفائدة في بلدان العملات المتداولة في الاقتصاد الفلسطيني، مما حدا بالمصارف الى التركيز على تطوير خدمات الحسابات الجارية وحسابات التوفير على حساب الودائع لأجل. فقد انخفضت حصة الودائع لأجل من إجمالي ودائع الجمهور اثنا عشر نقطة مئوية بين عامي 2007 و2011. كما بينت الدراسة ان المصارف المحلية تمنح فائدة عالية على الودائع بالشيكل تفوق بشكل كبير الفائدة التي تمنحها المصارف الوافدة على نفس العملة. وفسرت الدراسة ذلك بتوجه المصارف الوافدة، وخصوصاً الأردنية، نحو تشجيع الودائع بالدينار الأردني التي يسهل إيداعها واستثمارها في مراكزها الرئيسية. أما بالنسبة للدولار الأمريكي، فإن المصارف العاملة في الأراضي الفلسطينية تمنح فوائد متقاربة جداً، حيث بلغ متوسط أسعار الفائدة على الودائع بالدولار الأمريكي 0.43% في الربع الثالث من عام 2012. وتجدر الإشارة إلى أن أغلب المصارف لا توفر كشفاً محدثاً بالفوائد المدينة على الودائع الدائنة على القروض والعمولات التي تتقاضاها على الخدمات المختلفة على مواقعها الإلكترونية. بل إن بعض المصارف الوافدة توفر كشف الفوائد والعمولات في مكاتبها الرئيسية في الخارج ولا توفرها بمكاتبها في الأراضي الفلسطينية.

أما بالنسبة لخدمات الإقراض، فتتفاوت من مصرف إلى آخر، وتقدم الدراسة مقارنة بينها في 4 مصارف مختلفة. وتخصص بعض المصارف خدمات إقراض حسب الفئة المستهدفة كقروض الإسكان لتمويل البناء والقروض الجامعية وقرض تمويل سيارة وبرنامج القروض الخضراء الذي يمول مشاريع الطاقة المتجددة. كما تخصص بعض المصارف خدمات إقراض خاصة بالمشاريع الصغيرة والمتوسطة. يلاحظ التباين في تعدد خدمات الإقراض بين المصارف، فأحدها يقدم خدمتي إقراض وآخر يقدم ثمانية خدمات إقراض مختلفة.

أما بالنسبة لخدمات البطاقات، فقد أوضحت الدراسة أن خدمات البطاقات بأنواعها لا تزال في مرحلة النمو، إضافة إلى أن خدمات البطاقات التي تتيحها المصارف غير مستغلة بشكل واسع. إذ تبين أن تسعة مصارف من أصل سبعة عشر مصرفاً تقدم خدمات بطاقة الفيزا إلكترون (بطاقة خصم) التي تستخدم كبطاقة صراف آلي أيضاً. ويقدم أربعة عشر مصرفاً خدمات بطاقات ائتمانية. أما على صعيد عمولات هذه البطاقات، تبين أن المصارف المزودة للبطاقات الائتمانية لا تعتمد عمولة موحدة لإصدار البطاقات الائتمانية، وتتراوح عمولة إصدار البطاقة العادية من صفر إلى 80 دولار، في حين تتراوح عمولة إصدار البطاقة الذهبية بين 50 دولار و140 دولار. أما عمولة السحب باستخدام البطاقة الائتمانية فتتراوح بين صفر و4% من المبلغ المسحوب. في حين تتشابه الفائدة على الشراء والسحب باستخدام البطاقة الائتمانية وتتراوح بين 1.2% و2%. وتتماثل خدمات البطاقات الائتمانية المتاحة فهي لا تستهدف فئة معينة، وإنما تتاح فقط بسقوف متعددة.

ويلاحظ أن المصارف الوافدة بشكل عام لا تقدم خدمات البطاقات الائتمانية التي تقدم من مراكزها في الخارج. فالبنك العربي يقدم إثنا عشر بطاقة مختلفة في الأردن بينما يقدم ستة بطاقات مختلفة في الأراضي الفلسطينية. ويقدم مصرف وافد آخر خدمة بطاقة فيزا وفيزا إلكترون بينما تقدم فروعه في الأردن تسع بطاقات مختلفة.

بخصوص درجة التنافسية في القطاع المصرفي، واستنادا الى مؤشر (CR3) الذي يقيس درجة التركز في القطاع المصرفي عن طريق حصة المصارف الثلاث الكبرى من إجمالي الأصول المصرفية، تبين أنه بلغ 66% لدى القطاع المصرفي الفلسطيني، وهي درجة تركز متوسطة. أما مؤشر هيرفندال لقياس درجة التركز أيضا، تبين ان معدل التركز في الحصص السوقية من ودائع القطاع الخاص انخفض إلى 1,696 نقطة في العام 2012، مقارنة مع 1,838 نقطة في العام الذي سبقه، وهو دون الخط الحرج للتركز المتعارف عليه دوليا (عند مستوى 1,800 نقطة). أما على صعيد مؤشر التركز للحصص السوقية من إجمالي التسهيلات الائتمانية المباشرة فقد سجل انخفاضا أيضاً في عام 2012 ليصل إلى 1,718 نقطة، مقابل 1.788 نقطة في العام السابق، وهو أيضا دون الخط الحرج للتركز.

أما بما يخص تنافسية أسعار الخدمات المصرفية تبين وجود تشابه كبير بين البنوك. فعلى سبيل المثال كانت العمولات التي تجبيها المصارف الأربعة الكبرى على 10 من الخدمات الرئيسية التي تقدمها متساوية. ولدى المقارنة مع البنوك الأردنية والإسرائيلية وجدنا بعض الاختلاف في أسعار هذه الخدمات. مثلاً يكلف إصدار دفتر شيكات في البنوك الفلسطينية 7 دولارات، بينما كانت تكلفة إصدار دفاتر الشيكات في البنوك الأردنية تتراوح بين 2.8–4.2 دولار. أما في بنك لئومي الإسرائيلي فإن هذه الخدمة تقدم مجانا. وفيما يتعلق بخدمات البطاقات المصرفية على أنواعها، فيلاحظ أن أسعار هذه الخدمات أقل في فلسطين عما هي عليه في الأردن بوجه عام، بينما تقدم البنوك الإسرائيلية بطاقات الائتمان بدون عمولة لمعظم البرامج التي يقدمها بنك ليئومي، أو بعمولة (56 شيقل) سنويا، وهي تكلفة منخفضة بالمقارنة مع ما يجري في دولة فلسطين المحتلة والأردن.

وتناقش الدراسة السياسة التسويقية للمصارف الفلسطينية، خصوصا تلك التي تركز على السحب على جوائز عينية ونقدية. وتدفع تلك السياسات التسويقية العملاء إلى اختيار مصرف ما بناء على ما يقدمه من جوائز بدلاً من تنافسية أسعار الفائدة لديه أو جودة الخدمات التي يقدمها. في حين لا تلجأ المصارف في معظم الدول، بما في ذلك المصارف الإسرائيلية إلى سياسات التسويق المعتمدة على الحظ والجوائز، وإنما على نوعية وتعدد الخدمات التي تقدمها، حيث تقدم المصارف مجموعة واسعة ومتنوعة من البرامج التي تستهدف قطاعات محددة من العملاء. وتختلف هذه البرامج من حيث المزايا التي توفرها للعملاء، وبما يتناسب مع احتياجات كل فئة.

خلصت الدراسة إلى أن خصائص القطاع المصرفي الفلسطيني والبيئة التي يعمل ضمنها تلعب دوراً أساسياً في تقليص تنافسية المصارف الفلسطينية بالمقارنة مع المصارف في الدول الأخرى التي لا تنشط في بيئة سياسية مستقرة. فارتفاع درجة المخاطر السياسية يدفع المصارف إلى التحفظ على منح التسهيلات خوفاً من تعثر العملاء في السداد لأسباب تتعلق بعدم الاستقرار السياسي أو انقطاع رواتب القطاع الحكومي، كما أن إجراءات الإغلاق وسلوك الجهاز المصرفي الإسرائيلي والقيود والمخاطر على نقل النقد تكبد البنوك العاملة

في الأراضي الفلسطينية المحتلة تكاليف إضافية. أما التحسن الملحوظ الذي طرأ خلال السنوات الأخيرة على حجم التسهيلات فيمكن عزوه إلى الإجراءات التي قامت بها سلطة النقد لتحديد سقف التوظيفات الخارجية بالأساس. وتجدر الإشارة إلى ضرورة استمرار سلطة النقد في تشجيع البنوك على زيادة نسبة التوظيفات الداخلية مع الأخذ بعين الاعتبار عوامل الطلب أيضا لتجنب المس بجودة محافظها.

توصي الدراسة بضرورة تغير البنوك لسياساتها التسويقية لتحفيز المواطنين على الادخار طويل الأجل. وهذا يعني التقليص أو الإقلاع عن استخدام الجوائز النقدية والعينية لصالح تقديم معدلات فائدة مغرية وتنافسية على الادخار. هذا بالإضافة الى تنويع خدماتها وبرامجها بما يستجيب لاحتياجات الفئات المجتمعية والمهنية والقطاعات الاقتصادية المختلفة. وهذا يتطلب من البنوك تقصي احتياجات هذه الفئات وتفضيلاتها، وابتداع برامج وحسابات وخدمات جديدة تستجيب مع تلك الاحتياجات. كما لا بد من تشجيع البنوك لتوسيع انتشارها الجغرافي بشكل يضمن وصول الخدمات إلى أكبر عدد ممكن من العملاء في مختلف المناطق.

كما توصي الدراسة بضرورة اهتمام سلطة النقد بخفض هوامش أسعار الفائدة على العملات الثلاث لزيادة الطلب على القروض وتخفيض تكلفة الاستثمار. أن ارتفاع هوامش الفوائد بصورة محدودة جدا بالمقارنة مع بلدان العملات المتداولة يمكن تبريره، أما ارتفاعه بالشكل المعتمد من البنوك العاملة في الأراضي الفلسطينية ينضوي على مبالغة واضحة. فالواقع العملي وتجربة العقدين الأخيرين بينت أن مستويات التعثر ظلت أقل من الدول المجاورة، وأن محفظة تسهيلات البنوك داخل فلسطين ظلت ذات جودة عالية رغم الهزات التي تعرض لها الاقتصاد خلال تلك الفترة. كما أن نظام المعلومات الائتمانية المتطور الذي تديره سلطة النقد منذ بضعة سنوات سيوفر للبنوك معلومات هامة جدا التاريخ والسلوك الائتماني للعملاء، ويساعد البنوك على اختيار العملاء الأقل عرضة للتعثر، تمكنهم من إدارة مخاطر الإقراض بصورة أفضل.

1- مقدمـــة

أدت العولمة وما رافقها من انفتاح واحتدام المنافسة بين الأسواق، بما في ذلك في أسواق الخدمات المالية والمصرفية الى وضع البنوك التجارية والبنوك المركزية أمام تحديات كبرى. وأصبح تطوير تنوع وجودة وأسعار الخدمات المصرفية، وسرعة تقديمها للزبائن متطلبات أساسية للنمو والتوسع. وأسهمت التطورات التكنولوجية المتسارعة خلال العقود القليلة الماضية في تغيير طبيعة وبيئة عمل ومتطلبات الصناعة المصرفية أيضا. وفرض على البنوك تحسين تأهيل كوادها البشرية لزيادة الكفاءة والإنتاجية والتجديد والإبتكار لتحسين الإستجابة لاحتياجات الزبائن وتقوية قدرتها التنافسية، وتوسيع حصتها في السوق. ويكتسب موضوع تطوير القدرة التنافسية للقطاع المصرفي أهمية بالغة خاصة في ظل تنامي الدور الذي يلعبه هذا القطاع في عملية التنمية الاقتصادية.

فالخدمات المالية التي تقدمها الأنظمة المصرفية القوية والمتطورة، تعتبر عاملاً مهماً في تحفيز النمو الاقتصادي. وترتبط التنمية المالية عموماً بمؤشرات ذات طبيعة تنظيمية أكثر من كونها عوامل مالية. وللتدليل على ذلك نجد مثلاً "أن الأسواق المالية الاكثر تطوراً في العالم، هي تلك التي يوجد بها نظم قانونية فعالة". وعلى الرغم من أهمية العلاقة التي تربط النمو المالي مع النمو الاقتصادي وكثرة الدراسات التي بحثت فيها، إلا أن عددا محدودا من الدراسات بحثت في أثر العوامل غير المالية في السوق المصرفي على النمو الاقتصادي. وبينت تلك الدراسات أن هناك اهتماما ضعيفا بعنصري المنافسة والتركز في القطاع المصرفي رغم تأثيرهما الكبير على درجة التنافسية في مختلف القطاعات.

تكمن أهمية التنافسية في تعظيم الاستفادة ما أمكن من الميزات التي يوفرها الاقتصاد العالمي والتقليل من سلبياته. وبما أن المؤسسات هي التي تتنافس وليس الدول، فإن المؤسسات التي تملك قدرات تنافسية عالية تكون قادرة على المساهمة في رفع مستوى معيشة الأفراد في الدول التي تعمل بها، حيث يرتبط مستوى معيشة الأفراد في دولة ما

بشكل كبير بنجاح المؤسسات العاملة فيها وقدرتها على النفاذ للأسواق العالمية من خلال التصدير والاستثمار الأجنبي المباشر.

علاوة على الأهمية النظرية للقطاع المصرفي في النشاط الاقتصادي في أي دولة، حيث يقوم هذا القطاع بدور مهم في توجيه الموارد والاستفادة من المدخرات وتقديم الخدمات للقطاعات الاقتصادية الأخرى والربط بينها. فإن هذا القطاع يكتسب أهمية خاصة في الاقتصاد الفلسطيني، حيث يعتبر المكون الأساسي للقطاع المالي. وبالتالي فإن وجود قطاع مصرفي تنافسي يقدم خدمات مالية متنوعة وذات جودة عالية هو احد متطلبات بناء القدرات الذاتية للاقتصاد الفلسطيني.

1-1 أهداف الدراسة

تسعى هذه الدراسة إلى تقييم تنافسية الخدمات التي يقدمها القطاع المصرفي الفلسطيني. وتحديداً تشمل الدراسة تحليلاً لمؤشرات كمية ونوعية للخدمات التي تقدمها المصارف العاملة في الأراضي الفلسطينية لعملائها. وتنافسية الخدمات التي يقدمها هذا القطاع بالمقارنة مع تنافسية الخدمات المصرفية في بعض الدول الأخرى. كما ستعمل الدراسة على تحديد نقاط القوة والضعف في تنافسية تلك الخدمات بهدف الوصول الى توصيات من شأنها تعزيز تنافسية القطاع ككل، وتعزيز القدرة التنافسية للبنوك العاملة فيه. ولن تتناول الدراسة الأصعدة الكلية (الماكرو) في الجهاز المصرفي. أي أنها لا تسعى إلى تقييم القدرة الائتمانية (Credit Rating) للمصارف، كما لا تهدف إلى تقدير ملاءة المصارف ووفرة السيولة فيها ومدى قدرتها على مواجهة أحداث اقتصادية وسياسية طارئة[1].

[1] اكتسبت هذه الأصعدة أهمية كبيرة عقب الأزمة المالية التي اجتاحت العالم بدءاً من انهيار عدد من كبار المؤسسات المالية في العالم (سيتي بانك وليمان مثلاً) في العام 2008. وقد وضعت لجنة بازل للرقابة المصرفية عام 2009 المبادئ والممارسات السليمة في إعداد اختبارات فحص التحمل، والتزمت كافة المصارف العاملة في الأراضي الفلسطينية بتنفيذ اختبارات التحمل المالي بشكل دوري بهدف قياس وتقييم مدى تأثير بعض الصدمات سواء كانت مصرفية أو مالية أو اقتصادية على المركز المالي للمصارف.

2-1 الاطار النظري للدراسة

باتت التنافسية حاجة ملحة للأفراد ليحظوا بفرص العمل وللشركات لكي تبقى وتنمو وحتى للدول لتضمن استدامة نموها وتحسن مستويات معيشة شعوبها. ولم تعد التنافسية مرتبطة بامتلاك الموارد الطبيعية أو ضآلة تكاليف الأيدي العاملة فيها، بقدر ارتباطها بزيادة المحتوى المعرفي والتكنولوجي لسلعها وخدماتها، وجودة وكفاءة سياساتها. ومع ذلك فإن التنافسية لا تزال غير معرفة بشكل واضح ودقيق، إذ تتراوح بين مفهوم ضيق يتركز على السعر والجودة، وبين حزمة شاملة تكاد تشمل كل نشاط الاقتصاد والمجتمع.

يرتبط مفهوم التنافسية بجودة البيئة الاقتصادية والسياسية والمؤسساتية، الذي يدعم الاستعمال الأكثر كفاءة للموارد المتاحة؛ سواء كانت بشرية أم مادية، بهدف زيادة الانتاجية والنمو الاقتصادي؛ أي أن التنافسية تحاول استكشاف العناصر والسياسات التي تدعم قدرة الاقتصاد، بمستوياته المختلفة (الشركات، والقطاعات الإنتاجية، والدولة) في سبيل المحافظة على نمو اقتصادي مطرد على المديين المتوسط والطويل.

تعني التنافسية على مستوى المنشأة، القدرة على تزويد المستهلك بمنتجات وخدمات بشكل أكثر كفاءة وفاعلية من المنافسين الأخرين في السوق الدولية. ويتم ذلك من خلال رفع إنتاجية عناصر الإنتاج الموظفة (العمل، ورأس المال، والتكنولوجيا). ويمكن قياس تنافسية المنشأة من خلال مؤشرات عدة أهمها، الربحية ومعدلات نموها عبر فترة من الزمن، إضافة إلى استراتيجية المنشأة واتجاهها لتلبية الطلب في السوق الخارجية، وبالتالي قدرة المنشأة على التصدير والحصول على حصة أكبر من السوق المحلية والإقليمية والعالمية.

أما فيما يتعلق بالتنافسية على صعيد القطاع، فهي تعني قدرة الشركات في قطاع ما على تحقيق نجاح مستمر في الأسواق المحلية والدولية، دون الاعتماد على الدعم والحماية الحكوميين، وبالتالي تمكن تلك الدولة من التميز في هذا القطاع. وتقاس تنافسية قطاع معين من خلال الربحية الكلية للقطاع، وميزانه التجاري، ومحصلة الاستثمار الأجنبي المباشر الداخل والخارج.، إضافة إلى مقاييس متعلقة بالكلفة والجودة للمنتجات على مستوى القطاع.

3-1 منهجية الدراسة

بالاستناد إلى الإطار النظري الموضح سابقاً، فإن دراسة تنافسية القطاع المصرفي تتطلب احتساب بعض مؤشرات التنافسية التي تم اختيارها بناءاً على طبيعة البيانات المتوفرة. وهذه المؤشرات هي مؤشرات الربحية والسيولة والتركز. بالإضافة إلى ذلك فإن الدراسة سوف تستعرض الخدمات التي تقدمها المصارف العاملة في فلسطين للأفراد والشركات، وسياساتها التسويقية وكثافة استخدامها للتكنولوجيا. وكون التنافسية ترتبط بالقدرة على المنافسة في السوق الدولية، فإن الدراسة ستقوم بتطبيق تحليلات مقارنة، أي مقارنة تنافسية خدمات المصارف الفلسطينية مع جودة وسعر وتنوع الخدمات التي تقدمها المصارف في دولة أو دول أخرى.

إضافة الى المقارنة مع القطاع المصرفي الأردني بحكم استمرار عملة الدينار الأردني في التداول في الأراضي الفلسطينية، تعقد الدراسة مقارنة لبعض مؤشرات القطاع المصرفي الإسرائيلي أيضا لنفس السببن هذا على الرغم من الاختلاف الكبير بين بنية ومستوى تطور الاقتصاد الفلسطيني والإسرائيلي وبين الخلفية التاريخية للجهاز المصرفي في الاقتصادين وبين نوعية ونطاق الخدمات التي يقدمها الجهازين.

تعتمد الدراسة في منهجيتها على بيانات أولية وأخرى ثانوية. وقد جاءت البيانات الثانوية من مصادر متعددة منها بيانات وإحصاءات وتقارير سلطة النقد الفلسطينية وجمعية البنوك الفلسطينية والبنك المركزي الأردني، وبنك إسرائيل (البنك المركزي الإسرائيلي)، إلى جانب المعلومات المنشورة على الصفحات الإلكترونية للمصارف العاملة في الأراضي الفلسطينية وإسرائيل. كما تم الاستعانة بالعديد من الأبحاث التي تناولت تنافسية القطاع المصرفي في الأردن وإسرائيل وتقارير البنك الدولي وصندوق النقد الدولي. وتم الاستعانة بالبيانات المالية على مستوى المصارف لحساب بعض المؤشرات المالية لمقارنة أوضاع المصارف. أما بالنسبة للبيانات الأولية، فقد تم جمعها من خلال المقابلات الشخصية والهاتفية، مع موظفي المصارف العاملة في الأراضي الفلسطينية ومدراء فروع بعض المصارف.

1-4 محتوى الدراسة

يتناول الفصل الأول أهمية الدراسة ويقدم عرضاً للمنهجية المستخدمة في جمع البيانات ومراجعة للأدبيات. أما الفصل الثاني فيعرض لمحة عن التطور التاريخي للقطاع المصرفي الفلسطيني والمراحل التي مر بها وصولاً إلى تأسيس سلطة النقد التي تنظم عمل القطاع المالي ككل. كما يتناول هذا الفصل خصوصية البيئة التي يعمل فيها القطاع المصرفي الفلسطيني. أما الفصل الثالث فقد تناول الإطار النظري لدور القطاع المصرفي في الأراضي الفلسطينية في عملية التنمية. وتناول الفصل الرابع المؤشرات المالية للقطاع المصرفي الفلسطيني في السنوات الأخيرة، كما يستعرض هذا الفصل بنية الميزانية العمومية للقطاع المصرفي، ثم عرض وتحليل أهم مؤشرات السيولة والربحية. وأخيراً، بحث الفصل الخامس درجة تنافسية القطاع المصرفي الفلسطيني باستخدام مؤشر CR3 وهوامش معدلات أسعار الفائدة في الأراضي الفلسطينية. ثم تناول خدمات المصارف المقدمة للأفراد والشركات وتم مقارنتها مع نظيرتها في القطاع المصرفي الإسرائيلي.

1-5 مراجعة أدبيات البحث

درست لجنة مختصة عينها محافظ "بنك إسرائيل" (البنك المركزي الإسرائيلي) درجة التنافسية في القطاع المصرفي الإسرائيلي وخرجت بمجموعة من النتائج والتوصيات في تقرير قدمته في عام 2012 (Bank of Israel, 2012). هدفت هذه اللجنة إلى وضع الإجراءات لزيادة المنافسة في القطاع المصرفي وتوسيع الخيارات المتاحة أمام العملاء وتخفيض تكلفة الخدمات المصرفية. ورجحت اللجنة أن خصائص القطاع المصرفي الإسرائيلي تلعب دوراً أساسياً في تقليص المنافسة بين المصارف الإسرائيلية. ومن بين هذه الخصائص التركز المرتفع في حصص السوق المصرفي، وانخفاض مستوى الربحية مقارنة بالمستوى العالمي، بالإضافة إلى انخفاض الكفاءة التشغيلية للمصارف الإسرائيلية مقارنة مع مصارف الدول الغربية. ودللت الدراسة إلى أن هذا يعود إلى ارتفاع أجور موظفي القطاع المصرفي الإسرائيلي. وأكد التقرير أن المتضررين من انخفاض المنافسة في القطاع المصرفي الإسرائيلي هم من الأفراد وصغار المستثمرين والمنشآت الصغيرة

والمتوسطة، الذين يحصلون على 90% من الائتمان من القطاع المصرفي. وقد أوصت اللجنة بتحسين المنافسة في مجالات خدمات حسابات الادخار والائتمان ونظام المدفوعات الذي تتيحه المصارف لهذه الشريحة. وركزت أهم المقترحات على التخفيف من حواجز دخول السوق من خلال تشجيع بنوك الانترنت (مصارف تعتمد على الانترنت لتزويد خدماتها) وصناديق التسليف والادخار (Credit Unions) وفتح الباب امام دخول المصارف الأجنبية الى السوق، وبالتالي زيادة عدد المصارف على المدى القريب والبعيد. كما أوصت اللجنة بتقليل حواجز الحصول على معلومات عن المؤتمنين والمقرضين من خلال تعميم بيانات المقترضين بين المصارف من جهة، ونشر ما يسمى "بهوية المصرف" من جهة أخرى، التي توفر معلومات تعريف بالمصرف ورأسماله وملائته المالية وأسعار خدماته. واقترحت اللجنة ضرورة تدخل بنك إسرائيل لضبط الأسعار وتسهيل عملية فتح الحسابات وإغلاقها.

ركزت دراسة أخرى حول المصارف الاسرائيلية (Levhari et al., 2004) على ارتفاع أسعار الفائدة والعمولات في إسرائيل، وانخفاض تنافسية خدمات القطاع المصرفي الإسرائيلي جراء ذلك. وأشارت الدراسة إلى المسح الذي أجراه بنك إسرائيل عام 2002 مؤكداً ارتفاع نسبة الرسوم التشغيلية من الإيرادات التشغيلية التي بلغت 85% مقارنة بنسبة 13.3% في بنك Barclays في المملكة المتحدة و2% في بنك UBS في سويسرا و7.7% في بنك Wells Fargo في الولايات المتحدة الأمريكية. كذلك أكدت الدراسة على ارتفاع هامش الفرق بين الفائدة الدائنة والمدينة (spread) في إسرائيل الذي بلغ 2.3% مقارنة بنسبة فرق 1.6% نقطة مئوية في الولايات المتحدة و0.8 نقطة مئوية في سويسرا وألمانيا. في حين عزى صندوق النقد الدولي قدرة القطاع المصرفي الإسرائيلي على اجتياز الأزمة المالية العالمية بسلامة، إلى السياسة المتحفظة للإدارة المصرفية وتركيبة الأصول والحافظة الاستثمارية غير المعقدة بالإضافة إلى قوة الرقابة المصرفية[2].

[2] Israel: Financial System Stability Assessment, 2012, IMF

خلصت دراسة أخرى (Demirguk-Kunt et al., 2010) إلى انخفاض المنافسة في القطاع المصرفي الأردني على الرغم من انخفاض تركزه. واعتمدت الدراسة على حواجز الدخول والخروج من السوق، وهوامش الفرق بين الفائدة الدائنة والمدينة، بالإضافة إلى استخدام مؤشرات المنافسة المباشرة مثل (H-Statistics وLerner Index). وعلى الرغم من أن درجة التركز في السوق المصرفي الأردني شهدت بعض الانخفاض، إلا أن حصة أكبر ثلاثة مصارف ما زالت 70% من السوق، وهي نسبة تعد مرتفعة مقارنة بمثيلاتها في الدول المجاورة. لكن درجة التركز العالية لا تعني بالضرورة منافسة أقل بين المصارف. فقد أشارت الدراسة إلى علاقة حواجز دخول السوق بالتشريعات كمتطلبات رأس المال، التي بلغت في الأردن 56 مليون دولار مقارنة برأس مال بين 5 و10 مليون دولار في الدول المجاورة والدول ذات الوضع الاقتصادي المشابه باستثناء مصر التي تطلب 86 مليون دولار لترخيص المصرف. واستخدمت الدراسة هوامش الفرق بين الفائدة الدائنة والمدينة كمؤشر على كفاءة وتنافسية القطاع المصرفي، والتي رغم تخفيضها في العقد الأخير فهي ما تزال أعلى من مثيلاتها في لبنان وإسرائيل.

2- القطاع المصرفي الفلسطيني، لمحة تاريخية

2-1 لمحة تاريخية

تعاقب على الأراضي الفلسطينية العديد من الأنظمة القانونية التي أثرت على السياسة النقدية والقطاع المصرفي. ابتداء من أوائل القرن العشرين الذي شهد حكم الانتداب البريطاني حتى عام 1948، مروراً بالحكم الأردني في الضفة الغربية، والمصري في قطاع غزة بين 1948 و1967، ثم الحكم الإسرائيلي بين 1967 و1995، انتهاء بتشريعات السلطة الفلسطينية بعد عام 1994. وقد اختلف أداء وحجم القطاع المصرفي بشكل كبير من مرحلة لأخرى وفق الوضع السياسي السائد والأحكام التي تطبق على القطاع المالي بشكل عام والمصرفي بشكل خاص. وتبعاً لتلك المراحل، يمكن تقسيم المراحل التي مر بها القطاع المصرفي الفلسطيني الى:

الفترة ما قبل 1948

قامت بريطانيا باحتلال فلسطين عام 1917، وما لبثت أن أوقفت التداول بالنقد العثماني الذي كان سائداً آنذاك وسمحت للعملة المصرية الورقية والمعدنية بالتداول إلى جانب الجنيه الذهبي الإنجليزي. وأصبح النقد الذي تسجل به المعاملات في القنوات الرسمية هو الجنيه المصري، حيث يمكن الرجوع إلى جريدة حكومة فلسطين الرسمية والاطلاع على رسوم رخص مزاولة الأعمال على سبيل المثال، التي اعتمدت الجنيه المصري. استمر التداول بالجنيه المصري حتى عام 1927، حين صدر مرسوم من المندوب السامي الذي قرر فيه وقف تداول النقود المصرية الذهبية والفضية والنكلية والورقية واستبدالها بالجنيه الفلسطيني المرتبط (pigged) بالجنيه الإسترليني بحيث يساوي الجنيه الفلسطيني جنيه إسترليني واحد. تم إصدار الجنيه الفلسطيني لأول مرة عام 1928 من قبل مجلس النقد الفلسطيني التابع لوزارة المستعمرات البريطانية آنذاك، واستمر التداول به حتى عام 1948 حين قامت إسرائيل باحتلال معظم اراضي فلسطين وإقامة دولتها عليها. وبقي النقد الصادر عن مجلس النقد الفلسطيني عملة قانونية في إسرائيل حتى منتصف أيلول عام 1948. وقد عمل العديد

من المصارف قبل عام 1948 في فلسطين، كان أهمها البنك العربي (المصرف العربي آنذاك) صاحب أكبر حصة في سوق المصارف الفلسطيني، الذي تأسس في القدس عام 1930 وكان له شبكة فروع عاملة في فلسطين.

الفترة بين 1948 و1967

بعد قيام إسرائيل عام 1948، انضمت منطقة الضفة الغربية الى الضفة الشرقية في ما أصبح يسمى المملكة الأردنية الهاشمية، بينما وضع قطاع غزة تحت ادارة خاصة تابعة للحكومة المصرية وانحل مجلس فلسطين للنقد ووقف إصدار الجنيه الفلسطيني، لكنه بقي العملة المتداولة في الأردن والضفة الغربية حتى بدأ الأردن بإصدار الدينار الأردني في تموز 1950، وبتاريخ 30 أيلول 1951 أوقفت الأردن التعامل بالجنيه الفلسطيني، في حين قامت مصر باستبدال النقد الفلسطيني بالجنيه المصري في قطاع غزة عام 1951. عملت خلال هذه الفترة ثمانية مصارف لديها اثنين وثلاثين فرعاً في الضفة الغربية، وستة مصارف لديها سبعة فروع في قطاع غزة. يذكر من تلك المصارف بنك فلسطين والبنك العربي والبنك العقاري العربي وبنك الإسكندرية وبنك الأمة (ماس، 2000).

الفترة بين 1967 و1994

لم تنتظر إسرائيل طويلاً بعد احتلال الضفة الغربية وقطاع غزة لتفرض قوانينها وعملتها على تلك المناطق. فقد أصدرت قوات لاحتلال عام 1967 الأمر العسكري رقم 7، الذي أقفلت بموجبه جميع المصارف العاملة في الضفة الغربية وقطاع غزة، ونقلت أرصدتها التي قدرت بحوالي 2.3 مليون دولار إلى حسابات باسم تلك المصارف في بنك إسرائيل، فيما منحت المصارف الإسرائيلية حرية تقديم الخدمات المصرفية التي كانت محدودة جدا من حيث تنوعها وكفاءتها (ماس، 2000). وفتحت 6 مصارف إسرائيلية فروعا لها في الضفة الغربية وقطاع غزة بلغت تسعة وثلاثون فرعاً (سلطة النقد الفلسطينية، 2012). اصدرت سلطات الاحتلال الاسرائيلية قرارا بفرض عملتها (الليرة الإسرائيلية أنذاك) كعملة قانونية وسمحت بابقاء التعامل الدينار الاردني وألغت التعامل بالجنيه المصري وبالعملات الاخرى. وأدى ذلك الى نشوء سوق سوداء من خلال شبكة واسعة من الصرافين لتسوية

المدفوعات الخارجية، وكانت هذه المدفوعات تتم بشكل غير قانوني مما أدى إلى ارتفاع تكلفتها (اشتيه، 2003).

استمر الحال على ذلك حتى عام 1981 عندما كسب بنك فلسطين قضية أمام المحاكم الإسرائيلية لإعادة فتح فرعه في غزة، كما أعيد افتتاح فرع بنك القاهرة عمان في نابلس عام 1986 بموجب اتفاقية مجحفة. حيث فرضت قيودا صارمة على تعاملات المصرفين بالعملات الأجنبية ولم يتم السماح لهما بفتح اعتمادات مستندية إلا من خلال المصارف الإسرائيلية التي كانت تفرض عمولات كبيرة بالإضافة إلى تأخير تنفيذ المعاملات (اشتيه، 2003). وعند اندلاع الانتفاضة الأولى عام 1987، أجبرت المصارف الإسرائيلية على إغلاق فروعها في الضفة الغربية وقطاع غزة. وشهدت الفترة بين 1991 و1993 تزايداً ملحوظاً في عدد المصارف، وذلك بعد التوقعات بازدهار اقتصادي في الضفة الغربية وقطاع غزة.

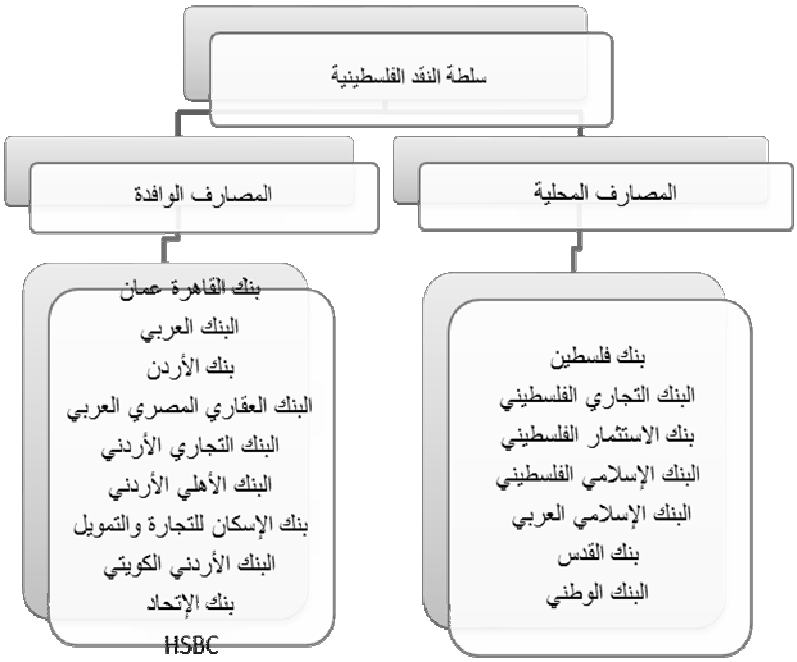
فترة ما بعد تأسيس السلطة الفلسطينية وتوقيع اتفاق باريس

شهدت هذه المرحلة ولادة جهاز مصرفي فلسطيني يعمل بمقتضى قوانين وتعليمات تصدرها سلطة فلسطينية ناظمة لأعماله. وقد جاءت اتفاقية باريس لترسم الإطار العام الذي يحكم الجهاز المصرفي بالترتيبات التي نصت عليها الاتفاقية، وكان أهمها إنشاء سلطة النقد الفلسطينية. وقد سمح خروج المصارف الإسرائيلية بشكل شبه كامل من الأراضي الفلسطينية عدا القدس إثر توقيع اتفاقية إعلان المبادئ، إلى جانب توقيع اتفاقية وادي عربة بين إسرائيل والأردن، بدخول العديد من المصارف الوطنية والوافدة –الأردنية بالأخص– التي باشرت أعمالها في الأعوام 1994 و1995 و1996. ولا شك أن الاستقرار النسبي في الوضع السياسي والاقتصادي في الأراضي الفلسطينية بعد توقيع اتفاقية إعلان المبادئ ثم توقيع اتفاقية وادي عربة بين إسرائيل والأردن قد ساهم في تحسن العمل المصرفي.

2-2 الوضع الراهن للقطاع المصرفي الفلسطيني

يضم القطاع المصرفي الفلسطيني سبعة عشر مصرفاً وفق التقرير السنوي (2013) لسلطة النقد الفلسطينية. بواقع سبعة مصارف محلية وعشرة مصارف وافدة. حيث شهد شهر تشرين الثاني من العام 2012 قيام بنك الرفاه لتمويل المشاريع الصغيرة[3] بالاستحواذ على البنك العربي الفلسطيني للاستثمار وإطلاق البنك الوطني (TNB). (أنظر الشكل (1))

شكل (1): الجهاز المصرفي الفلسطيني في نهاية العام 2013



المصدر: سلطة النقد الفلسطينية بالإضافة إلى التعديل الناجم عن اندماج مصرفين وانطلاق البنك الوطني

[3] علماً أن بنك الرفاه قام بتغيير أسمه إلى البنك الوطني قبل اتمام عملية الاستحواذ

بلغت موجودات القطاع المصرفي الفلسطيني عام 2013 11,190.7 مليون دولار أمريكي بنسبة نمو 11.4% عن العام 2012 ومقارنة بـــ 1441 مليون دولار أمريكي عام 1995. وبلغت حقوق ملكية المصارف العاملة في الأراضي الفلسطينية 1359.9 مليون دولار عام 2013 بنسبة نمو 8% عن العام 2012 ومقارنة بـــ 75.7 مليون دولار عام 1995. أما ودائع العملاء فقد شهدت ازدياداً مضطرداً منذ العام 1995 حين بلغت 1195.3 مليون دولار مقارنة بـــ 8303.7 مليون دولار أمريكي عام 2013 بنسبة نمو 10.9% عن العام السابق. كما بلغت التسهيلات الائتمانية الممنوحة للقطاع الخاص 259.8 مليون دولار أمريكي عام 1995 (مع العلم أن القطاع العام حصل على تسهيلات ائتمانية لأول مرة عام 1996 عندما بلغ 21.9 مليون دولار أمريكي)، مقارنة بـــ 3106.1 مليون دولار أمريكي لعام 2013 بنسبة نمو 11.2 عن العام 2012%.

جدول (1): تطور أداء القطاع المصرفي الفلسطيني منذ نشأته عام 1995 وعام 2013

(مليون دولار)

	1995	2012	2013	معدل النمو السنوي
مجموع موجودات المصارف	1441	9791	11,190.7	%11.4
حقوق الملكية	74.7	1257.5	1359.9	%8.1
ودائع العملاء	1195.3	7484.2	8303.7	%10.9
التسهيلات الائتمانية المباشرة للقطاع الخاص	259.8	2791.7	3106.1	%11.2

المصدر: بيانات عام 1995 (الجهاز المصرفي بين الواقع والآفاق، سلطة النقد الفلسطينية، 1998) وبيانات عام 2013 (التقرير السنوي، سلطة النقد الفلسطينية، 2013).

2-3 خصوصية البيئة التي يعمل فيها القطاع المصرفي الفلسطيني

تؤثر الظروف السياسية والاقتصادية الفريدة التي تسود في الأراضي الفلسطينية على الجهاز المصرفي بشكل مباشر وغير مباشر. ويتوجب أخذ هذه العوامل بعين الاعتبار عند تقييم أداء ونطاق خدمات المصارف. ذلك أن الظروف الموضوعية التي تعمل المصارف

بظلها تشكل مقيداً أو محفزاً للتوسع والتنوع والمبادرة. ومن بين الظروف الخاصة المحيطة حداثة عمر الجهاز المصرفي. إذ كما أشرنا في السابق أن الأراضي الفلسطينية كانت تقريباً بدون أية خدمات مصرفية على امتداد فترة الاحتلال المباشر (1967–1994). وينطبق انعدام التجربة التاريخية بدرجة اكبر أيضاً على المؤسسة الرقابية المنظمة لعمل الجهاز المصرفي، أي على سلطة النقد الفلسطينية.

ومن بين العوامل الخاصة أيضاً البنية المشوهة لاقتصاد الأراضي الفلسطينية المحتلة والقيود المكبلة لتطوره بسبب استمرار سيطرة سلطات الاحتلال على القدس الشرقية وعلى معظم موارده الطبيعية والاقتصادية وعلى المعابر التجارية مع الدول الأخرى، وضعف نمو القاعدة الانتاجية الفلسطينية المثقلة بقيود الاحتلال المكبلة للتنمية. وبرز ذلك بشكل واضح في الفجوة بين الناتج المحلي الاجمالي الحقيقي والإنفاق الإجمالي، حيث بلغ الإنفاق المحلي الإجمالي[4] 139.3% من الناتج المحلي الإجمالي في الأراضي الفلسطينية للعام 2013، حيث نما الاستهلاك الخاص تحت تأثير تحويلات العاملين الفلسطينيين من الخارج بما في ذلك تحويلات العاملين في السوق الاسرائيلية. في حين بلغ الاستثمار الاجمالي فقط 15.8% من الناتج المحلي الإجمالي عام 2012 وانخفض إلى 14.3% عام 2013. ومن الواضح ان هذا الوضع رهن الاقتصاد الفلسطيني لعوامل خارجية، كانت المساعدات الخارجية أحد مؤثراتها بعد نشوء السلطة الفلسطينية في عام 1994. هذا بالطبع إلى جانب تضخم القطاع الحكومي سواء من حيث حصته من الإنفاق الكلي أو من إجمالي التشغيل الذي فاقم من الفجوة بين الناتج المحلي والاستهلاك المحلي.

وكان الاحتلال وما نجم عنه من حالة عدم استقرار وارتفاع مخاطر الاستثمار والنشاط المصرفي، وغياب وجود عملة وطنية وتداول ثلاث عملات في السوق الفلسطينية من أبرز الخصوصيات التي تؤثر على بيئة النشاط المصرفي الفلسطيني.

[4] سلطة النقد الفلسطينية، التقرير السنوي 2013، حزيران 2014.

غياب عملة وطنية في الأراضي الفلسطينية

يترتب على غياب عملة وطنية عدة نتائج أولها غياب مقرض الملجأ الأخير. إذ تضطر المصارف في الأراضي الفلسطينية للعمل في ظل غياب مقرض الملجأ الأخير Lender of (Last Resort)، أي غياب خط الدفاع الأخير الذي يمثله البنك المركزي في الوضع الطبيعي. فليس لدى "سلطة النقد" القدرة على اقراض المصارف في حال مواجهتها لازمة سيولة. ويحتم ذلك على المصارف أن تزيد من حرصها على سلامة أعمالها وأن تدرس بعناية مخاطر اعمالها. وبهدف التعويض من هذا النقص فرضت سلطة النقد الفلسطينية على المصارف الالتزام باحتياطي التقلبات الدورية الذي يلزم المصارف باقتطاع 15% من صافي أرباحها لتدعيم رؤوس أموالها حتى يصبح رصيد هذا الاحتياطي مساوياً 20% من رأس المال المدفوع، إلى جانب فرض نسب احتياطي إلزامي للعملات المختلفة، واحتياطي قانوني (10% من صافي الأرباح) إلى أن يصبح رصيد الاحتياطي مساوياً لرأس المال المدفوع، ورفع الحد الأدنى لرأسمالها الى 50 مليون دولار. وقد وضعت هذه الإجراءات المصارف العاملة في الأراضي الفلسطينية في تحدٍ للالتزام تعليمات سلطة النقد واضطر بعضها إلى الاندماج. وقد أدى ذلك الى زيادة حواجز دخول السوق المصرفي مما يؤثر سلباً على المنافسة بين المصارف الموجودة أصلاً (Claessens and Laeven, 2003).

ثلاث عملات في التداول

يتم التداول بثلاثة عملات رئيسية هي الشيكل والدولار والدينار الأردني في الأراضي الفلسطينية. وهذا يعني إمكانية الإيداع والإقراض بتلك العملات الثلاث، وهو ما يمكن أن ينعكس في اختلاف تركيبة عملات الودائع والقروض. يحتمل أن يؤدي اختلاف تركيبة عملة الودائع والقروض إلى تخوف المصارف من توسيع نشاطاتها الائتمانية وتنويع خدماتها المتاحة للجمهور تجنباً لمخاطر سعر الصرف، أي أن يتردد المصرف بتمويل المشاريع طويلة الأجل خوفاً من اختلاف أسعار الصرف. ويبدو اختلاف تركيبة الودائع والقروض جلياً في القطاع المصرفي الفلسطيني، حيث يستحوذ الدولار الأمريكي على 55% من رصيد التسهيلات الإئتمانية المباشرة، يليه عملة الشيكل الإسرائيلي بنسبة

33.7% ثم الدينار الأردني بنسبة 10.5%لعام 2013. أما بالنسبة لودائع العملاء، فيشكل الدولار 41.7% منها مقابل 29% بالشيقل و25.4% بالدينار.[5].

إن غياب عملة وطنية ووجود ثلاث عملات في التداول يحفز المصارف الوافدة على استثمار ودائعها في أسواق آمنة، أي توظيف الودائع التي في حوزتها في بلد المنشأ لكل عملة بدلا عن الاقراض الداخلي بين البنوك او للجمهور. وقد يؤثر ذلك سلباً على فرص بناء قاعدة ائتمانية أوسع في القطاع المصرفي الفلسطيني الذي لطالما شهد نسباً عالية في التوظيفات الخارجية تجاوزت 60% من إجمالي الودائع حتى عام 2009.

نص بروتوكول باريس الاقتصادي على اعتماد الشكيل الإسرائيلي كواحد من العملات القانونية المتداولة في الأراضي الفلسطينية، واستخدامه لأغراض التبادل التجاري وتسوية المدفوعات الضريبية. ونظراً لأن الشيكل هو عملة التداول الرئيسية في الأراضي الفلسطينية فإن السياسات النقدية التي تتبناها إسرائيل يمكن أن تؤثر على الاقتصاد الفلسطيني بسبب التداول بالشيكل. فإذا واجهت إسرائيل زيادة في عرض النقد ومخاطر تضخمية فإنها يمكن أن تتبنى سياسة نقدية انكماشية، من خلال بيع السندات الحكومية أو رفع الاحتياطي القانوني. وكلا الأداتين تؤدي إلى خفض عرض النقود ورفع الفائدة وبالتالي تقليل الائتمان الممنوح وزيادة الودائع. ولا بد لهذه السياسة أن تؤثر على رفع نسبة الفائدة على الشيكل وتخفيض الطلب على الائتمان في الأراضي الفلسطينية المحتلة.

وقد نصت المادة الرابعة من اتفاق باريس المبرم بين الجانبين الإسرائيلي والفلسطيني على إنشاء سلطة النقد الفلسطينية التي ستشمل مهامها ترخيص المصارف والمؤسسات المالية الأخرى وتنظيم عملها والرقابة والإشراف عليها إلى جانب إدارة احتياطياتها. ويحق لسلطة النقد أن تستخدم السياسات المباشرة كالاحتياطي الإلزامي والحد الأدنى لرأس المال والحد الأدنى للائتمان في ظل غياب الأدوات النقدية. إلا أنها استخدمت تلك السياسات بما يتلاءم مع الظروف المحيطة بالاقتصاد الفلسطيني. فقد عمدت سلطة النقد في بداية المطاف عام

[5] التقرير السنوي، سلطة النقد الفلسطينية 2013

1995 إلى فرض احتياطيات إلزامية متعددة على الودائع بالعملات المختلفة بواقع 8%على الشيكل و14% على الدينار الأردني و10% على الودائع بالدولار الأمريكي وعملات أجنبية أخرى. لكنها خفضت نسب الاحتياطي تلك على جميع العملات باستثناء الشيكل بهدف زيادة السيولة في بداية الانتفاضة الثانية، ثم عادت سلطة النقد ورفعت الحد الأدنى لرأس المال إلى 50 مليون عام 2010 وذلك بهدف تقوية البنوك وزيادة قدرتها على تحمل الأزمات المالية. وأدى الاجراء الأخير الى اندماج البنوك الصغيرة.

لم يلزم اتفاق باريس الجانب الفلسطيني بحد أدنى وأعلى لأسعار الفائدة. لكنه نص على أن لا تقل متطلبات السيولة بشأن ودائع الشيقل (أو الودائع المرتبطة بالشيقل)عن 4% إلى 8% حسب نوع الوديعة. "وستسدعي التغييرات فوق 1% في متطلبات السيولة بالشيقل (أو الودائع المرتبطة بالشيقل) تغييرات مماثلة في النسب المذكورة أعلاه. بمعنى آخر، فقد قيد بروتوكول باريس، حرية سلطة النقد الفلسطينية في استخدام احد ادوات متطلبات السيولة على عملة الشيكل.

سمح اتفاق باريس لسلطة النقد بتبديل الفائض من عملة الشيكل الناتجة عن تدفقات ميزان المدفوعات بين إسرائيل والأراضي الفلسطينية بالعملات الأجنبية وفق سقوف معينة يتم الاتفاق عليها بين الجانبين بشكل دوري. ولكن السلطات الاسرائيلية لم تلتزم بتنفيذ تلك الترتيبات، مما ادى الى تكدس فائض الشيكل لدى البنوك من وقت لآخر والحاق خسائر جسيمة بها.

إن تداول عملة الشيكل في الأراضي الفلسطينية يعني أن سياسات إسرائيل النقدية تنعكس بصورة تلقائية على الاقتصاد الفلسطيني. ولكن من الواضح ان هذا التأثير لم يكن متطابقا. حيث يلاحظ أن هامش سعر الفائدة للشيكل لدى المصارف العاملة في الأراضي الفلسطينية كان دائما أعلى مما هو في السوق الاسرائلية، وهذا ناجم جزئيا عن حالة عدم اليقين على المستويين السياسي والاقتصادي.

المخاطر السياسية

يشكل انعدام اليقين وعدم الاستقرار وانسداد الأفق السياسي عبئاً إضافياً على القطاع المصرفي الفلسطيني. إذ أنه يرفع من درجة المخاطر التي يتوجب على المصارف أخذها بالاعتبار لضمان سلامة أعمالها وحماية مستقبلها. فإلى جانب مخاطر السوق المعروفة (مخاطر تقلب أسعار الفائدة والصرف والمخاطر التجارية)، يتوجب على المصارف أيضاً أخذ احتمالات التقلبات السياسية والفوضى والحروب في حساباتها، وهي مخاطر يصعب التنبؤ بها كما يصعب تقييم آثارها. ومن بين أشكال المخاطرة الناجمة عن استمرار الاحتلال وإجراءاته العقابية بحق الاقتصاد الفلسطيني، أزمة السيولة النقدية التي واجهتها المصارف في قطاع غزة على وجه التحديد إثر منع سلطات الاحتلال دخول أو خروج النقد (الكاش) بكافة العملات من وإلى قطاع غزة منذ العام 2007 حتى نهاية 2011. حيث وصلت الأزمة في العام 2009 إلى الحد الذي لم تعد فيه المصارف في قطاع غزة قادرة على تسديد ودائع العملاء بعملتي الدولار والدينار وتسديدهما بعملة الشيقل لمن يرغب من عملائها. الأمر الذي الحق خسائر بالعملاء نتيجة لصرف هذه الودائع وفقاً لأسعار الصرف في البنوك. كما انعكست الازمة سلباً على قدرة المصارف على منح الائتمان خاصة بعملتي الدولار والدينار. ويشير تقرير الاستقرار المالي للعام 2012 إلى أن نقص السيولة في قطاع غزة أدى إلى ظهور "سوق سوداء"، وإزدياد استخدام القنوات الغير رسمية لادخال النقد. كما أثرت الأزمة سلباً على ثقة الجمهور بالجهاز المصرفي وقدرته على توفير ودائعهم عند الطلب. أما في الضفة الغربية فقد عانت المصارف من "فائض سيولة نتيجة امتناع البنوك الإسرائيلية عن إقامة علاقات تبادلية مع البنوك الفلسطينية" (سلطة النقد، 2011).

كذلك، فإن تباطؤ المساعدات الخارجية لموازنة السلطة الفلسطينية وعدم الانتظام في تحويل إيرادات المقاصة، وغياب أدوات تمويل أخرى متاحة أمام الحكومة كالسندات والأذونات، أدى إلى اعتماد الحكومة المتزايد على الاقتراض من الجهاز المصرفي لتمويل العجز المالي، حيث بلغ اقتراض السلطة الفلسطينية ثلث إجمالي التسهيلات الائتمانية. وتتضح هنا درجة المخاطرة التي يجب على المصارف تحملها. إذ أن الأزمة المالية للسلطة الوطنية

يمكن أن تنعكس في تخلف السلطة عن دفع الديون المستحقة عليها، بالإضافة إلى تخلف موظفي القطاع العام وموردي القطاع الخاص عن سداد قروضهم. تؤثر مخاطر الائتمان على قيمة التسهيلات الائتمانية الممنوحة، إذ تميل المصارف إلى التحفظ في الإقراض خوفاً من احتمالية تخلف المقترضين عن سد قروضهم. كما تساهم مخاطر الائتمان (إلى جانب درجة التنافس في القطاع المصرفي) في اتساع الفرق بين تكلفة القروض ومردود الودائع[6]، الذي يعرف بهامش الفرق بين الفائدة المدينة والدائنة (Interest Rate Spread). وهو الفرق بين التكلفة الإجمالية التي يدفعها المقترض والعائد الذي يقبضه المودع والذي بلغ 10.07 نقطة مئوية لعملة الشيكل و6.41 نقطة مئوية للدينار الأردني و6.51 نقطة مئوية للدولار الأمريكي لعام 2012 (البيانات الإحصائية، سلطة النقد الفلسطينية) في حين بلغ الفرق بين سعر الفائدة الدائنة والمدينة للدينار في الأردن 5.21 نقطة مئوية لنفس العام (البيانات الإحصائية للبنك المركزي الأردني).

ولقد أشار تقرير الاستقرار المالي لسلطة النقد الفلسطينية لعام 2009 خطورة هذه الأزمة الناجمة عن منع سلطات الاحتلال للمصارف العاملة في الضفة الغربية وقطاع غزة من ترحيل فائض السيولة بالشيكل إلى المصارف الإسرائيلية. وأضاف التقرير أن المصارف تكبدت خسائر طائلة نتيجة ارتفاع فائض الشيكل لديها لعدم قدرتها على إعادة توظيف الفائض منه من خلال إيداعه في المصارف الإسرائيلية[7]. بل رفضت بعض المصارف العاملة في قطاع غزة بالذات استقبال ودائع العملاء بعملة الشيكل لتقليص خسائرها.

كل هذه العوامل الفريدة في بيئة عمل المصارف في الأراضي الفلسطينية تفرض على المصارف تحديات وتستلزم إجراءات وسياسات حكيمة توازن بين التحفظ المالي من جهة وتوفير خدمات الائتمان الفعالة للجمهور والاقتصاد من جهة ثانية.

---

[6] The Dynamics of Financial Spreads and Financial Structure, European Central Bank, 2007

[7] تقرير الاستقرار المالي، سلطة النقد، 2009

3- دور القطاع المصرفي في التنمية

3-1 مقدمة

يقوم القطاع المصرفي بدور مهم في توجيه الموارد، ويكمن هذا الدور في طبيعة عمل المصارف المتمثل في استقبال الودائع ومنح الائتمان. وقد حدد (Levine،1997) خمسة مهام للوساطة المالية هي توجيه المدخرات وإدارة المخاطر وجمع المعلومات عن الفرص الاستثمارية ومراقبة المقترضين وتسهيل تبادل البضائع والخدمات. وفيما يلي تفصيل عن كل مهمة من المهام الخمسة.

إن توجيه المدخرات هو من أهم مهمات الوساطة المصرفية. حيث يساهم توفير المصرف لخدمات الادخار وفتح الحسابات في دفع العملاء إلى إيداع أموالهم في أماكن آمنة، مما يتيح الفرصة للمصرف ليقوم بإقراض هذه المدخرات في فرص استثمارية يراها المصرف والمقترضون واعدة. وبدون نجاح المصارف في اجتذاب الودائع فإنها لن تنجح في إكمال دورها القائم على منح الائتمان وتوفير السيولة لمن يحتاج لتوظيفها في استثمارات واعدة. كما أن توجه العملاء إلى إيداع أموالهم في حسابات مصرفية يؤمنون بأنها آمنة تدر عليهم فوائد على تلك الودائع، بدلاً من الاحتفاظ بتلك الأموال ببيوتهم أو شراء معادن ثمينة كالذهب تختزن قيمة أموالهم. وبدون المصارف، سيتحول الادخار إلى اكتناز غير منتج. وقد أشار (McKinnon 1973) إلى دور المصارف في زيادة فرص الاستثمار في التكنولوجيا الذي بدوره سيؤثر على النمو الاقتصادي. فالبنوك تقدم التمويل لرجال الاعمال والشركات لشراء الآلات والتجهيزات الضرورية لإنتاج السلع وتطوير خدمات جديدة بدلا عن الانتظار سنوات طويلة لمراكمة الاموال الضرورية لذلك.

تتمثل المهمة الثانية للجهاز المصرفي في إدارة المخاطر عندما يأخذ على عاتقه مسؤولية ادارة محافظ استثمارية. فالقطاع المصرفي عادة يمتلك المعلومات التي تؤهله لاختيار أفضل فرص الاستثمار وأكثرها إدراراً للأرباح وأقلها مخاطرة، الامر الذي لا يتوفر

للافراد. وبالتالي تقوم المصارف بقبول الودائع وتشغيلها في ادوات استثمارية متعددة تضمن لهم عائدات مؤكدة.

ثالثاً، يتكفل المصرف أيضاً في جمع المعلومات عن الفرص الاستثمارية المختلفة، إذ لا يملك العملاء دائماً الوقت ولا القدرة على جمع المعلومات ومعالجتها قبل القيام بأي قرار استثماري. لذا، تتقاسم المصارف التكاليف المتعلقة بجمع هذه المعلومات، مما يساهم في إعادة توزيع رؤوس الأموال بشكل أفضل. ولا تقتصر مهمات المصرف على جمع المعلومات عن المقترضين بل تمتد مهام المصرف لتشمل مراقبة هؤلاء المقترضين ورصد تطورات أعمالهم وربحيتهم وتقديم الحوافز لهم لضمان استمرارهم في العمل وتسديد قروضهم والفوائد المستحقة عليهم للمصرف.

وأخيراً، يساهم القطاع المصرفي في تخفيض تكاليف شراء الخدمات والبضائع من خلال توفير آليات سريعة وآمنة لتسديد فواتير الشراء داخل حدود الدولة بالإضافة إلى توفير عدة قنوات لكفالة العملاء من أصحاب الأعمال الذين يعتمدون على التصدير والاستيراد من باقي أنحاء العالم. ومن الأمثلة على هذه القنوات الاعتمادات المستندية وخطابات الضمان.

3-2 الجهاز المصرفي الفلسطيني والتنمية

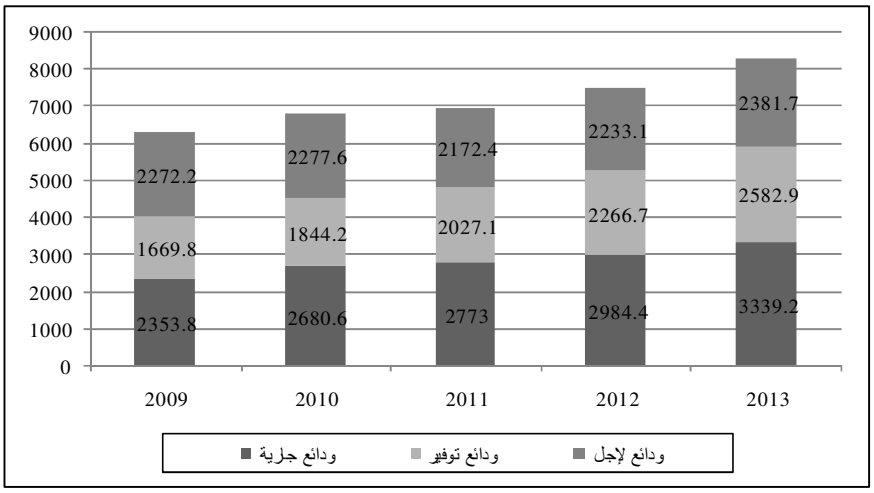
يكتسب القطاع المصرفي الفلسطيني أهمية خاصة في القطاع المالي الفلسطيني، لكونه المكون الأساسي للقطاع المالي. إذ لا زالت المؤسسات المالية الأخرى كشركات التأمين والتمويل التأجيري والرهن العقاري تفتقر إلى أطر تنظيمية متينة تنظم عملها وتفعل دورها في الاقتصاد الفلسطيني. كذلك الأمر بالنسبة لسوق فلسطين للأوراق المالية الذي يتسم بحداثته وصغر حجمه حيث كان مقتصراً على تداول أسهم عدد محدود من الشركات مدرجة وتطور الأمر مؤخراً حين بدأ التداول في بعض السندات (سلطة النقد الفلسطينية، 2011). وعلى الرغم من الدور الهام الذي يلعبه القطاع المصرفي الفلسطيني إلا أنه يعمل في ظل غياب سياسات نقدية مستقلة في المرحلة الحالية بسبب غياب عملة وطنية. وفيما

يلي تفصيل مهام المصارف العاملة في الأراضي الفلسطينية ودور هذه المهام في تنمية الاقتصاد الفلسطيني.

نجحت المصارف العاملة في الأراضي الفلسطينية في حشد المدخرات من خلال خدمات الودائع التي تتيحها للجمهور، واستمرت الودائع بالنمو منذ عام 1995. فقد بلغت ودائع العملاء (غير المصرفية) 8303.7 مليار دولار في عام 2013، علماً بأن ودائع الجهاز المصرفي الفلسطيني بلغت 1.2 مليار دولار عام 1995. وقد نمت ودائع العملاء بقيمة 819.5 مليون دولار خلال العام 2013 مقارنة مع نهاية العام 2012، وتعتبر هذه النسبة من أعلى النسب المتحققة خلال الأعوام القليلة الماضية. وبالرغم من نمو إجمالي الودائع إلا أن نسبتها إلى الناتج المحلي الاجمالي الاسمي تراجعت من 80.1% عام 2012 إلى 77.0% عام 2013، جراء نمو الناتج المحلي الاسمي بنسبة فاقت نسبة نمو الودائع. ومن المرجح أن العملاء طيلة هذه الفترة توجهوا للمصارف باعتبارها ملجأ آمناً لحفظ أموالهم، في حين لم تكن أسعار الفائدة على الودائع الدافع الأساسي الذي يحفزهم على الادخار. فقد شهد القطاع المصرفي الفلسطيني حالة استمرار نمو الإيداعات في المصارف على الرغم من انخفاض معدلات الفائدة على الودائع، أي أن الإيداع غير مرن بالنسبة لتغيرات سعر الفائدة. حيث أشارت دراسة لسلطة النقد (2011) إلى وجود علاقة عكسية بين ودائع القطاع الخاص ومتوسط أسعار الفائدة على الإيداع. أي أن ودائع القطاع الخاص آخذة بالنمو على الرغم من تراجع أسعار الفائدة عليها. وعزت الدراسة هذه الظاهرة إلى وجود عوامل أقوى من أسعار الفائدة تحكم الودائع تتعلق بارتفاع درجة المخاطر التي تدفع العملاء إلى التوجه نحو الإيداعات الآمنة كالادخار بدلاً من البحث عن فرص استثمارية أخرى. كما يشير تحليل ودائع العملاء لعام 2013 إلى استحواذ الودائع الجارية على ما نسبته 40.2% من تلك الودائع، ثم ودائع التوفير بنسبة 31.1% وأخيراً الودائع لأجل بنسبة 28.7%. ويعكس هذا التوزيع فقدان الودائع الآجلة لحوالي 1.6 نقطة مئوية من وزنها النسبي لصالح أشكال الإيداع الأخرى، مقابل زيادة نسبة ودائع التوفير بحوالي نقطة مئوية واحدة على الرغم من أن العديد من المصارف توقف عن منح فائدة ثابتة على حسابات التوفير، وأصبح يكتفي بتقديم الجوائز العينية والسحوبات (أنظر الشكل 2).

شكل (2): تطور أنواع الودائع الثلاث في القطاع المصرفي لفلسطيني 2006-2012

(مليون دولار)



سلطة النقد الفلسطينية، التقرير السنوي، (2012)

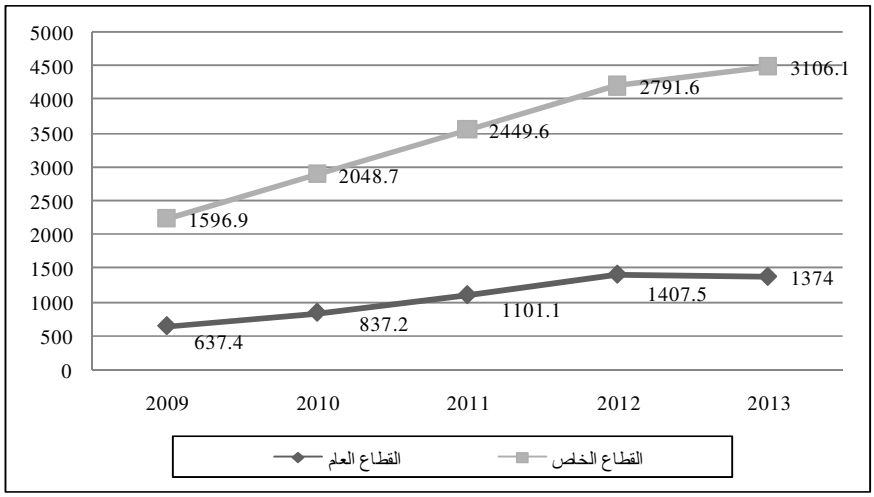
وتوصلت دراسة (عودة، 2011) إلى وجود ارتباط إيجابي قوي بين الناتج المحلي الإجمالي والتسهيلات الائتمانية المباشرة الممنوحة من المصارف العاملة في الأراضي الفلسطينية للأعوام بين 1996 و2010. وهذا يشير إلى عمق الارتباط بين الائتمان المصرفي والاقتصاد الوطني. كما أكدت الدراسة على الاتجاه المتزايد لكلا المتغيرين لنفس الفترة باستثناء تراجع نسبي في بعض الفترات التي شهدت اضطرابات سياسية في بداية انتفاضة الأقصى عام 2000 وأحداث عامي 2006 و2007 في قطاع غزة.

ووضحت الدراسة أن القطاع المصرفي الفلسطيني يؤثر على النشاط الاقتصادي عبر عدة قنوات أبرزها قناة عرض النقود وتوفير السيولة، وقناة حشد المدخرات، مع الأخذ بعين الاعتبار أن قناة عرض النقود وإدارة السياسة النقدية غير مكتملة في المرحلة الحالية بسبب غياب عملة وطنية (سلطة النقد الفلسطينية، 2011). بالنسبة لقناة الائتمان، كشفت الدراسة عن وجود ارتباط إيجابي بين نسبة الائتمان المباشر الممنوح للقطاع الخاص من ودائع العملاء، ومعدل الاستثمار من الناتج المحلي الإجمالي. فأي ارتفاع في نسبة الائتمان المباشر الممنوح للقطاع الخاص من ودائع العملاء يرافقه ارتفاع في معدل الاستثمار

الإجمالي، بالأخص في الأعوام الأخيرة (بين 2008 و2010). مما يشير إلى وجود تحسن نسبي في سياسات توجيه الائتمان نحو الاستثمار والتكوين الرأسمالي. ويعزز هذا الارتباط توجه نسبة كبيرة من الائتمان الممنوح للقطاع الخاص نحو القطاعات الاقتصادية الإنتاجية سواء السلعية منها أو الخدمية. ورجحت الدراسة أن انخفاض معدلات الفائدة عالمياً عقب الأزمة المالية العالمية لعب دوراً إيجابياً في التوظيف المحلي للودائع. ويلاحظ من الشكل (3) أن حجم الائتمان الموجه للقطاع الخاص آخذ بالتزايد عبر الزمن خاصة في السنوات الأخيرة (2009–20113). حيث ازداد الائتمان الممنوح للقطاع الخاص في العام 2013 بمعدل 11.2% عن رصيده في نهاية 2012.

شكل (3): التسهيلات الإئتمانية المباشرة حسب القطاع المستفيد 2009–2013

(مليون دولار)



المصدر: سلطة النقد الفلسطينية، التقرير السنوي، 2013

ويمكن تكوين صورة أكثر وضوحاً عن دور الائتمان في تمويل النشاط الاقتصادي من خلال بيان توزيعه على القطاعات الاقتصادية المختلفة. يلاحظ من الجدول (2) انخفاض حصة قطاع الزراعة والثروة الحيوانية من التسهيلات الائتمانية المباشرة مقارنة مع القطاعات الأخرى. صحيح أن نسبة مساهمة هذا القطاع في الناتج المحلي الاجمالي في انخفاض مستمر، ولكن ما يفسر هذه النسبة الضيئلة أيضاً هو لجوء الفلاحين إلى الاقتراض

غير الرسمي (من جهات غير رسمية) أو الاقتراض من مؤسسات الإقراض غير الربحية. فحصة القطاع الزراعي والثروة الحيوانية لم تبلغ 3% منذ 2008، في حين انخفضت حصة قطاع الصناعة والتعدين بشكل ملحوظ من 12.3% في العام 2011 إلى 7.2% في العام 2013. شهد قطاع العقارات والأراضي ارتفاعاً غير مستقر في حصته من الائتمان المباشر، فقد بلغ 22.8% عام 2013 صعوداً من 16.7% عام 2009. أخيراً، من الملفت أن حصة قطاع الخدمات تنخفض بشكل مستمر على الرغم من أن مساهمة هذا القطاع في الناتج المحلي الاجمالي ارتفعت خلال نفس الفترة بنسبة تفوق 33%. أما بالنسة قروض السلع الاستهلاكية، فقد ارتفعت حصتها بين عامي 2009 إلى 2011 حيث انتهجت المصارف سياسة تكثيف تمويل السلع الاستهلاكية والسيارات لقصر عمر هذا النوع من القروض. إن ارتفاع حصة السلع الاستهلاكية والسيارات بهذا الشكل الملحوظ له دلالتان. الأولى هي ميل المصارف لتمويل هذا القطاع والذي يعني عزوف المصارف عن تقديم الائتمان للمشاريع طويلة الأجل والتي تحتمل مخاطر أكثر، مما يعني انتهاج المصارف إستراتيجية أكثر تحفظاً اتجاه منح الائتمان المباشر.

جدول (2): حصص القطاعات المختلفة من التسهيلات الائتمانية المباشرة 2009-2013

الفطاعات	2009		2010		2011		2012		2013	
	القيمة	كنسبة من الاجمالي	القيمة	كنسبة من الاجمالي	القيمة	كنسبة من الاجمالي	القيمة	كنسبة من الاجمالي	القيمة	كنسبة من الإجمالي
الانشاءات	221.5	16.7	331.9	19.9	406.4	17.5	589.5	22.6	707.5	22.8
الصناعة	184.8	11.6	257.9	12.6	302.7	12.3	173.8	6.2	222.3	7.2
التجارة العامة	341.3	21.4	392.2	19.1	491.3	20	503.2	18	612.3	19.7
الزراعة	38.6	2.4	45.3	2.2	34.8	1.4	35.1	1.3	38.3	1.2
الخدمات	521.3	32.6	576.8	28.2	434.2	17.7	409.3	14.7	372.9	12.0
تمويل استهلاكي	133.6	8.4	230	11.2	535.5	21.8	897	32.1	1015.9	32.7
أخرى	110.9	6.9	138.1	6.8	220.7	9.2	142.4	5.1	136.9	4.4
اجمالي	1596.8	100.0	2048.6	100.0	2451.8	100.0	2791.7	100.0	3106.1	100

المصدر: سلطة النقد الفلسطينية، التقرير السنوي، 2013

أما الدلالة الثانية فهي تراجع دور القطاع المصرفي الفلسطيني في تمويل القطاعات الاقتصادية الإنتاجية، وبالتالي تبديد فرصة تمويل الاستثمار الخاص في الأراضي الفلسطينية. ولكن هذا النسبة عادت للانخفاض في العام 2012 لمستوى أقل مما كانت عليه في العام 2009. ويمكن تفسير ذلك بأن العام 2012 شهد أقل نسبة نمو حققه الاقتصاد الفلسطيني منذ عام 2009.

4- المؤشرات المالية للقطاع المصرفي الفلسطيني

سوف نناقش في هذا الفصل بنية وتطور الميزانية العمومية للمصارف العاملة في فلسطين. حيث يتم تجميع الميزانيات العمومية لجميع المصارف لتكوين ما يسمى بالميزانية العمومية الموحدة للمصارف. وتشكل الميزانية العمومية الموحدة للمصارف مصدرا مهما لتقييم أداء القطاع المصرفي وتطوره بشكل عام على مدار السنوات. وسنتناول هنا بالتحليل مؤشرات الربحية والسيولة ومؤشرات عمق الوساطة المالية، ومقارنة هذه المؤشرات مع مثيلتها في الميزانية العمومية الموحدة للمصارف في دولة أخرى.

4-1 الأصول (الموجودات)

تتكون أصول المصارف الفلسطينية من ثمانية عناصر (أنظر الجدول 3). وتتفاوت أهمية هذه العناصر ووزنها النسبي في هيكل الأصول المصرفية. ومن بين أهم هذه العناصر التسهيلات الائتمانية، والأرصدة لدى سلطة النقد والمصارف، وبالأخص الأرصدة لدى المصارف الخارجية. تشكل كلا التسهيلات الائتمانية والأرصدة لدى المصارف بالخارج ما يفوق 60% من مجموع أصول المصارف العاملة في الأراضي الفلسطينية للأعوام 2008-2013.

تتكون الأرصدة لدى المصارف وسلطة النقد الفلسطينية من أرصدة الحسابات التي يودعها المصرف لدى سلطة النقد ومصارف أخرى في داخل الأراضي الفلسطينية وخارجها. بالرغم من انخفاض وزن الأرصدة لدى المصارف وسلطة النقد من إجمالي الأصول من 61% عام 2008 إلى 36.9% عام 2013، إلا أنها ما زالت تشكل النسبة الأكبر من إجمالي الأصول. ومن الملاحظ من الجدول (3) أن أهم عناصر هذه الأرصدة هي الأرصدة في المصارف خارج فلسطين والتي انخفض وزنها النسبي من 42% من إجمالي الأصول عام 2008 الى 23.9% عام 2013، أي أن أكثر من ربع إجمالي أصول المصارف العاملة في الأراضي الفلسطينية هو عبارة عن أرصدة في المصارف خارج

الأراضي الفلسطينية. بينما بلغت ارصدة البنوك الاردنية في الخارج 16.7% (التقرير السنوي للبنك المركزي الأردني، 2013)، وأرصدة المصارف الإسرائيلية الخمسة الكبرى في إسرائيل 15% من إجمالي أصولها عام 2013.

يحتل صافي التسهيلات الائتمانية المرتبة الثانية من ناحية الوزن النسبي في هيكل أصول المصارف الفلسطينية، التي تضم القروض والتمويل التأجيري والجاري مدين. شهدت نسبة التسهيلات الائتمانية من إجمالي الأصول ارتفاعاً من 24% عام 2008 حتى بلغت 40% عام 2013. ومن الجدير بالذكر أن الإقراض للسلطة الفلسطينية بات يشكل 30.6% من التسهيلات الائتمانية في عام 2013 (تقرير سلطة النقد الفلسطينية، 2013) وبالتالي أصبح القطاع المصرفي أكثر انكشافاً للسلطة الوطنية الفلسطينية حيث باتت التسهيلات المقدمة للسلطة الفلسطينية تشكل 101% من إجمالي حقوق الملكية للمصارف الفلسطينية عام 2012 (1374 مليون دولار قروض السلطة بينما بلغت حقوق الملكية 1359.9 مليون دولار).

جدول (3): معدلات التغير في مكونات أصول المصارف الفلسطينية 2008-2013
(نسبة من إجمالي الأصول)

	2008	2009	2010	2011	2012	2013
إجمالي الأصول						
1. النقدية	**%4.5**	**%6.6**	**%6.16**	**%5.3**	**%7.2**	**%8.5**
2. الأرصدة لدى سلطة النقد والمصارف	**%61.1**	**%51.7**	**%44.8**	**%40**	**%36.5**	**%36.9**
- الأرصدة لدى سلطة النقد	%14.5	%15	%12.2	%10	%9.9	%8.9
- الأرصدة لدى المصارف داخل فلسطين	%3.7	%1.8	%2.9	%3.6	%3.7	%4
- الأرصدة لدى المصارف خارج فلسطين	%42.8	%35	%29.8	%26	%22.9	%23.9
3. محفظة الأوراق المالية للمتاجرة والاستثمار	**%2.9**	**%7**	**%6.6**	**%8.9**	**%7.4**	**%7.6**
4. صافي التسهيلات الائتمانية	**%24**	**%27.6**	**%32.8**	**%38**	**%41.8**	**%40**
5. قبولات مصرفية	**%0.08**	**%0.04**	**%0.04**	**%0.06**	**%0.05**	**%0.06**
6. صافي الاستثمارات	**%1.7**	**%7.ذ1ء**	**%4**	**%1.5**	**%1.4**	**%1.38**
7. صافي الأصول الثابتة	**%3**	**%3.3**	**%3**	**%3.4**	**%3.4**	**%3.23**

المصدر: التقرير السنوي لسلطة النقد الفلسطينية لعام 2012

يوضح الجدول (4) أن نسبة التسهيلات الائتمانية لغير القطاع العام في إسرائيل تراوحت بين 65% و69% خلال الست أعوام الماضية. وتبقى نسبة التسهيلات الائتمانية الممنوحة للقطاع العام الإسرائيلي إلى إجمالي الأصول صغيرة جداً (0.3%[8]). ويمكن الاستدلال على تدني القروض الممنوحة من المصارف الفلسطينية من خلال مقارنة نسبة التسهيلات الائتمانية إلى ودائع العملاء في قطاعي المصارف الفلسطيني والإسرائيلي. يتضح من الجدول (5) الفرق بين النسب الفلسطينية وتلك الإسرائيلية. وتشي تلك النسب بضآلة الائتمان الممنوح نسبة لودائع العملاء في المصارف الفلسطينية.

جدول (4): معدلات التغير في مكونات أصول المصارف الإسرائيلية 2008-2013 (نسبة من إجمالي الأصول)

	2008	2009	2010	2011	2012	2013
إجمالي الأصول						
النقدية والأرصدة في المصارف	%12	%14.8	%12	%14.8	%14.4	%13.9
محفظة الأوراق المالية للمتاجرة والاستثمار	%14	%14.2	%14	%12.5	% 14.1	%14.5
صافي التسهيلات الائتمانية لغير القطاع العام	%69	%66.3	%69	%66.9	%66.9	%65.3
التسهيلات الائتمانية للقطاع العام	%0.2	%0.3	%0.2	%0.2	%0.3	%0.3
صافي الاستثمارات	%0.4	%0.4	%0.4	%0.4	%0.34	%0.3
صافي الأصول الثابتة	%1.3	%1.3	%1.2	%1.1	%1.1	%1

المصدر: المسح السنوي للنظام المصرفي الإسرائيلي 2013، بنك إسرائيل، 2013، الجداول الإحصائية.

جدول (5): مقارنة نسبة التسهيلات الائتمانية الى ودائع العملاء في قطاعي المصارف الفلسطيني والإسرائيلي 2008-2013

	2008	2009	2010	2011	2012	2013
نسبة التسهيلات الائتمانية من ودائع العملاء القطاع المصرفي الفلسطيني	%31.3	%35.5	%42.4	%50.9	%56.1	%53.9
نسبة التسهيلات الائتمانية من ودائع العملاء القطاع المصرفي الإسرائيلي	%90	%86	%91	%89	%87	%87

المصدر: التقرير السنوي لسلطة النقد الفلسطينية 2013 والمسح السنوي للنظام المصرفي الإسرائيلي2013
ملاحظة: تشمل التسهيلات الائتمانية في القطاعين الائتمان الممنوح للقطاع العام

[8] المسح السنوي للنظام المصرفي الإسرائيلي 2013، بنك إسرائيل، 2013، الجداول الإحصائية.
http://www.boi.org.il/en/NewsAndPublications/RegularPublications/Pages/TableSkira2013.aspx

يعزى التفاوت في نسبة الأرصدة ونسبة التسهيلات الائتمانية لدى المصارف بين القطاع المصرفي الفلسطيني من جهة وقطاع المصارف الإسرائيلي من جهة أخرى إلى خصوصية الظروف التي تعمل فيها المصارف الفلسطينية (تم شرحها في الفصل الثاني). وتدفع هذه الظروف عشرة مصارف وافدة من أصل سبعة عشر مصرفاً إلى استثمار ودائعها في مكاتبها الرئيسية في الخارج. ومن المرجح أيضاً أن تكون خصوصية الظروف التي يعمل فيها القطاع المصرفي الفلسطيني وأهمها المخاطر الناجمة عن انعدام اليقين وعدم الاستقرار، سبباً رئيسياً في توجه المصارف نحو تقنين التسهيلات الائتمانية الممنوحة.

أما العناصر الخمسة الأخرى المكونة لهيكل أصول المصارف الفلسطينية فإنها تمثل نسباً متواضعة. وتجدر الإشارة إلى أن الاستثمار في محفظة الأوراق المالية للمتاجرة والاستثمار آخذ بالنمو منذ عدة سنوات، بالإضافة إلى النمو في نسبة القبولات المصرفية (Banker's Acceptence). والقبولات المصرفية نوع من الاعتمادات المستندية الذي يمكّن المستفيد أن يجري سحوبات على المصرف في تاريخ محدد مرتبط بفاتورة أو بوليصة شحن، ويستخدم هذا النوع من الاعتماد المستندي لإتمام الصفقات التجارية.

أما في القطاع المصرفي الإسرائيلي، فإن نسبة النقدية والأرصدة في البنوك الأخرى من إجمالي أصول المصارف الإسرائيلية صغيرة جداً مقارنة بنظيرتها الفلسطينية، مما يشير الى الاكتفاء بنسب سيولة منخفضة في المصارف الإسرائيلية كمؤشر على انخفاض مخاطر السيولة في اسرائيل وارتفاعها في فلسطين، التي لا تستطيع سلطتها النقدية لعب دور المقرض الأخير. بلغت نسبة النقدية والأرصدة مجتمعتين 13.9% في المصارف الإسرائيلية عام 2013، أي أقل من نصف نسبة الأرصدة لدى المصارف وحدها في المصارف الفلسطينية لنفس العام. كما أن نسب التسهيلات المصرفية الإسرائيلية الى الودائع كانت أعلى من مثيلتها في البنوك الفلسطينية. فقد بلغ متوسط نسبة التسهيلات الائتمانية للقطاع الخاص من إجمالي أصول المصارف الإسرائيلية 69.9% بين عامي 2008 و2013 بينما ظلت نسبة تسهيلات المصارف الفلسطينية الى الودائع في حدود 34% علماً ان ثلثها أقرض للقطاع الحكومي.

4-2 الخصوم

تشمل الخصوم كل ما يدين به المصرف من أرصدة للبنك المركزي والمصارف الأخرى وودائع العملاء، بالإضافة إلى حقوق المالكين أو المساهمين في المصرف. وأهم وأكبر مكونات الخصوم في الميزانية العمومية للمصارف هي ودائع الجمهور، التي بلغ متوسط حصتها نحو 77.4% من إجمالي خصوم المصارف الفلسطينية للأعوام 2008-2013. ولا تختلف نسبة الودائع من إجمالي خصوم المصارف العاملة في الأراضي الفلسطينية كثيرا عن تلك النسبة في البنوك العاملة في إسرائيل، التي بلغ متوسط حصة ودائع الجمهور فيها 78.3% من إجمالي خصومها بين عامي 2008 و2012. اما متوسط حصة ودائع الجمهور في المصارف الأردنية فقد كان أقل بكثيرن حيث بلغت 59% من إجمالي الخصوم لنفس الفترة. ويعود انخفاض هذه النسبة في الأردن الى ارتفاع حصة ودائع المصارف الخارجية في المصارف العاملة فيها بسبب ميل البنوك العاملة في فلسطين الى ايداع دائعها في الأردن.

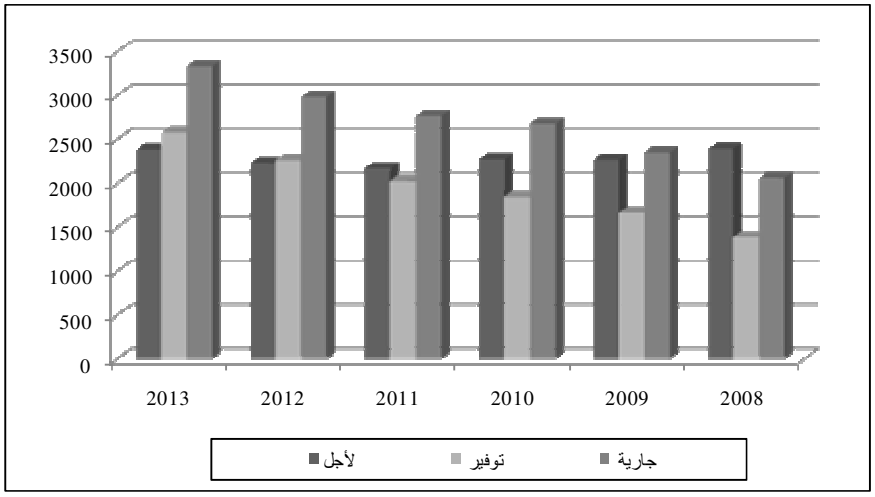
توزعت ودائع الجمهور في المصارف الفلسطينية عام 2013 إلى 40.2% ودائع جارية، و31.1% ودائع توفير و28.7% ودائع لأجل. يوضح الشكل (4) نسب توزيع الودائع الثلاث من إجمالي ودائع العملاء بين عامي 2008 و2013. ويلاحظ أن حصة الودائع لأجل قد انخفضت من 40.9% عام 2008 الى 28.7% عام 2013. بالمقابل، ارتفعت حصص كل من الودائع التوفيرية والودائع الجارية، فقد وصلت حصة الودائع الجارية من إجمالي ودائع الجمهور 40.2% عام 2013. ومن المرجح أن يكون النمو في حصة الودائع الجارية انعكاساً لزيادة أعداد العاملين في الأراضي الفلسطينية الذين يضطرون لفتح حساب جاري يستقبلون أجورهم من خلاله. قد يكون للزيادة في أعداد العاملين بنسبة 28% بين عامي 2008 و2011 (ماس المراقب 31، 2013) أثر على حصة الودائع الجارية.

وقد ارتفعت حصة الودائع التوفيرية أيضاً، على الرغم من أن هذا النوع من الودائع لم يتقاض أية فوائد، إلا أن ذلك لم يؤثر على نمو حصة هذا النوع من الودائع التي ارتفعت من 22% عام 2008 حتى بلغت 31.1% عام 2013. وكانت المصارف قد تخلت عن

سياسة طرح أسعار فائدة تنافسية لجذب العملاء لفتح حسابات توفير، وأخذت توظف سياسات تسويقية تعتمد على الجوائز النقدية والعينية. لذا، فإن نمو الودائع التوفيرية في ظل غياب الفوائد على هذا النوع من الودائع يعني نجاح سياسة الجوائز واليانصيب بدليل استجابة العملاء سواء من خلال نمو المبالغ المودعة أصلاً في الحسابات التوفيرية أو من خلال زيادة عدد هذه الحسابات.

شكل (4): حصص الودائع الجارية والودائع التوفيرية والودائع لأجل من ودائع العملاء 2008-2012

(مليون دولار)



المصدر: التقرير السنوي لسلطة النقد الفلسطينية لعام 2012

من المرجح أن يكون التغير الذي طرأ على تركيبة ودائع الجمهور في الأعوام الأخيرة نتيجة لتركيز المصارف اهتمامها على تطوير خدمات الحسابات الجارية وحسابات التوفير على حساب الودائع لأجل. ومن المرجح أن يكون السبب في ذلك انخفاض الفائدة المدفوعة على حسابات الودائع لأجل وما رافق ذلك من تلاشي الحافز لاستخدام هذا النوع من الحسابات. دفع ذلك المصارف إلى استخدام سياسة جذب تعتمد على الجوائز العينية والنقدية لأصحاب حسابات التوفير، وترافق ذلك مع اختفاء الفائدة على حسابات التوفير في الأعوام الأخيرة. وقد بلغت حصة كل من الودائع التوفيرية والودائع لأجل 60% من ودائع العملاء

في المصارف الفلسطينية عام 2013. في حين بلغت حصة هذه الودائع 82.4% في مصر، و72.8% في إسرائيل، و71.8% في الأردن لعام 2012. أي أن هناك فارق عشر نقاط مئوية على الأقل بين هذه النسبة في الأراضي الفلسطينية وغيرها في الدول المجاورة.. وفي ذلك دلالة على عزوف العملاء في الأراضي الفلسطينية عن ادخار أموالهم في الودائع بفائدة ربما بسبب انخفاض الفائدة على الودائع. فقد بلغت الفائدة على الودائع لإجل بعملة الدينار الأردني في الأراضي الفلسطينية المحتلة 1.37%، بينما بلغ متوسط اسعار الفائدة على الودائع لأجل بنفس العملة في الأردن 3.46% لعام 2011 و7.6% على الجنيه المصري في جمهورية مصر (للودائع لأقل من 3 أشهر).

يأتي صافي حقوق الملكية في المرتبة الثانية من حيث الوزن النسبي من إجمالي الخصوم، حيث بلغ متوسط صافي حقوق الملكية 12.4% من مجموع الخصوم للأعوام الأربعة كما هو موضح في الجدول رقم 6 أدناه. ونشير إلى أن رأس المال المدفوع هو أهم عناصر حقوق الملكية الذي بلغت نسبته 68.2% من صافي حقوق الملكية لعام 2013. كما تضم حقوق الملكية الاحتياطي القانوني واحتياطي التقلبات الدورية اللذين يعتمدان على رأس المال المدفوع. فعلى المصارف اقتطاع ما نسبته 10% من أرباحها سنوياً لحساب الاحتياطي القانوني إلى أن يصبح معادلاً لقيمة رأس المال المدفوع. أما احتياطي التقلبات الدورية فهو احتياطي جديد وفقاً لتعليمات سلطة النقد رقم (2011/1)، يلزم المصارف باقتطاع 15% من صافي أرباحها لحساب هذا الاحتياطي إلى أن يصبح مساوياً 20% من رأس المال المدفوع. وتصنف أرصدة سلطة النقد والمصارف داخل وخارج فلسطين بالإضافة إلى مخصصات الضرائب من الخصوم أيضا. أما في إسرائيل، بلغ متوسط نسبة حقوق الملكية 6.3% للأعوام الخمسة الأخيرة، أي ما يقارب نصف النسبة النظيرة في القطاع المصرفي الفلسطيني. ويعزى الفرق بين النسبتين إلى تعليمات وقوانين سلطة النقد التي تلزم المصارف بزيادة رأس المال والاحتياطي القانوني وغيره من الاحتياطيات بوصفها مصادر سيولة مهمة، وبالتالي فهي تعزز قدرة المصارف على الوفاء بالتزاماتها في ظل المخاطر المحيطة بالاقتصاد الفلسطيني.

جدول (6): تطور بنية الخصوم (%) في القطاع المصرفي الفلسطيني 2008-2013

	2008	2009	2010	2011	2012	2013
مجموع الخصوم						
أرصدة سلطة النقد	%2.1	%2.7	%1.9	%2	%1.7	%1.69
أرصدة المصارف في فلسطين	%3.6	%1.9	%2	%3.3	%3.4	%3.9
أرصدة المصارف خارج فلسطين	%0.3	%0.3	%0.7	%1.8	%1.9	%2.3
إجمالي ودائع الجمهور	%79	%80	%79	%76	%74.5	%74.2
القبولات المنفذة والقائمة	%0.3	%0.2	%0.2	%0.2	%0.09	%0.1
صافي حقوق الملكية	%11	%12	%12.8	%13	%12.5	%12.1
مخصص الضرائب	%0.7	%0.2	%1.1	%1.2	%1.1	%1

المصدر: التقرير السنوي لسلطة النقد الفلسطينية لعام 2013

4-3 عمق الوساطة المالية (التغلغل المالي)

تركز الأدبيات الاقتصادية على عمق التغلغل المالي Financial Deepening في الاقتصاد بكونه أحد المتطلبات الرئيسية للتنمية الاقتصادية (Porter, 1966, Goldsmith, 1969, McKinnon, 1973, Shaw, 1973). ذلك لأن رأس المال هو في معظم الحالات المقيد الأول وعامل الإنتاج الأكثر ندرة في الدول النامية. وتدلل مؤشرات عمق الوساطة المالية على درجة فعالية النظام المصرفي، إلى جانب ملائمة السياسة النقدية والإجراءات القانونية التي تحكم عمل المصارف. سوف نتطرق فيما يلي إلى أبرز ثلاثة مؤشرات تعبر عن العمق المالي:

4-3-1 نسبة التسهيلات الائتمانية إلى الودائع

يمثل هذا المؤشر قيمة الأموال التي يقرضها المصرف من الودائع التي قام بحشدها. وارتفاع هذا المؤشر يعني اعتماد المصرف على الودائع لديه في منح الائتمان للمقترضين، وهي وظيفة المصرف الأساسية. يتأثر هذا المؤشر بالتشريعات الرسمية حول نسبة التوظيف الخارجي المفروضة على المصارف كما يتأثر بتقييم المصارف ذاتها للمخاطر. ولكن، على الرغم من ذلك، ما زال الارتفاع في هذا المؤشر دليلاً على ديناميكية القطاع

المصرفي. شهد مؤشر إجمالي التسهيلات الائتمانية إلى إجمالي الودائع ارتفاعاً ملحوظا في الآونة الأخيرة. إن ارتفاع هذه النسبة جاء نتيجة جهود سلطة النقد الرامية لرفع نسبة التوظيفات المحلية، حيث أثر هذا القرار على التسهيلات الائتمانية الممنوحة، وبلغ هذا المؤشر 53.9% عام 2013 مقارنة بنسبة 29% عام 2008. ويمكن القول بأن التحسن الملحوظ في دور الوساطة المالية الذي تلعبه المصارف في الأراضي الفلسطينية المحتلة لم يكن نتيجة تأثر بعوامل العرض والطلب وإنما التزاماً بتعليمات سلطة النقد الفلسطينية. أما في إسرائيل، فقد شهد القطاع المصرفي نسباً أعلى وأكثر استقراراً بلغت 90% عام 2008 و87% عام 2013. في حين بلغت نسبة التسهيلات الائتمانية إلى الودائع 65% في القطاع المصرفي الأردني عام 2009 (تقرير استقرار القطاع المالي في الأردن، 2010)، مقارنة بنسبة 35% في المصارف الأردنية العاملة في الأراضي الفلسطينية وفق الميزانية المجمعة لمجموعة هذه المصارف التي يصدرها البنك المركزي الأردني.

4-3-2 نسبة التسهيلات الائتمانية إلى الناتج المحلي الإجمالي

يعبر هذا المؤشر عن درجة تغلغل القطاع المصرفي في الناتج الاقتصادي حيث يقيس نسبة التسهيلات الائتمانية إلى الناتج المحلي الإجمالي. ويمكن تعديل هذا المؤشر من خلال حساب نسبة التسهيلات الائتمانية الممنوحة للقطاع الخاص إلى الناتج المحلي الإجمالي للدلالة على قيمة التسهيلات الائتمانية التي تمنحها المصارف لمنشآت القطاع الخاص كنسبة من الناتج المحلية الإجمالي.

استمرت نسبة إجمالي التسهيلات الائتمانية إلى الناتج المحلي الإجمالي بالارتفاع منذ عام 2008 حتى بلغت 40.9% عام 2012. في حين انخفضت نسبة التسهيلات الائتمانية للقطاع الخاص إلى الناتج المحلي الإجمالي من 27.4% لعام 2010 إلى 27.2% عام 2012.

4-3-3 نسبة إجمالي الأصول المصرفية إلى الناتج المحلي الإجمالي

يقيس هذا المؤشر قيمة أصول المصارف في دولة ما مقارنة بحجم اقتصاد هذه الدولة. بمعنى آخر، يجب أن يكون حجم القطاع المصرفي (قيمة أصوله) متوافقاً مع الناتج المحلي الإجمالي حتى يكون بوسع الدولة أن تساعد المصارف المتعثرة في الأزمات المالية. يمكن

لهذا المؤشر أن يعطي صورة أدق عن عمق الوساطة المالية المصرفية إذا ما تم احتساب الأصول المصرفية المحلية بدلاً من إجمالي الأصول المصرفية إلى الناتج المحلي الإجمالي.

شهدت الدول المتقدمة ازدياداً مضطردا في نسبة إجمالي الأصول المصرفية المحلية إلى الناتج المحلي الإجمالي، فقد تراوحت بين 50–100% عام 1986 حتى بلغت 100–250% عام 2009. وتعكس هذه الزيادة تباطؤ نمو الناتج المحلي الإجمالي في غالبية هذه الدول وازدياد الأصول المصرفية الناجم عن إقراضها لحكوماتها لسد عجز ميزانياتها أو تمويل سياساتها المالية التوسعية. أما في الدول ذات الاقتصادات الناشئة، فقد تراوحت هذه النسبة فيها بين 20–35% في الثمانينيات وارتفعت لتصل 30–120% بعد 2008[9].

شهد إجمالي أصول المصارف في الأراضي الفلسطينية زيادة بنسبة تفوق الزيادة في الناتج المحلي الإجمالي. بلغت هذه النسبة 104% عام 2010 في الأراضي الفلسطينية مقارنة ب 186% في الأردن في نفس العام. يوضح المنحنى الأزرق في الشكل (6) تطور هذه النسبة منذ عام 2000 حتى عام 2010.

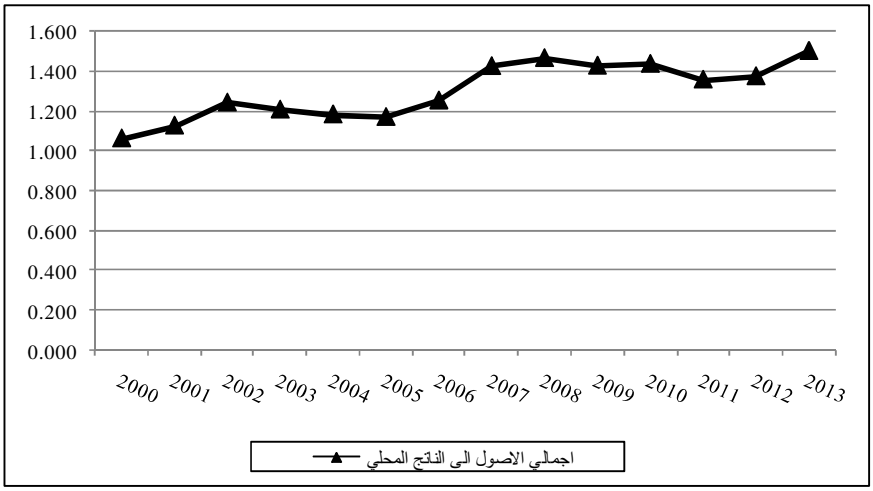
كذلك استمر مؤشر الأصول المصرفية المحلية إلى الناتج المحلي الإجمالي في النمو منذ عام 2004 كما هو موضح بالمنحنى الأحمر في الشكل (6). إلا أن أعلى قيمة مؤشر الأصول المصرفي المحلية إلى الناتج المحلي الإجمالي التي بلغت 104%، لم تتجاوز أقل قيمة لمؤشر إجمالي الأصول المصرفية إلى الناتج المحلي الإجمالي التي بلغت 111%.

إذن يمكن القول أن مشاركة القطاع المصرفي في الاقتصاد الفلسطيني قد تبدو أفضل عند استخدام المؤشر الأول. إلا أن استثناء التوظيفات الخارجية من أصول المصارف الفلسطينية يشي بنسبة متواضعة للأصول المصرفية من الناتج المحلي الإجمالي. ولكن هذه النسبة تحسنت حتى تعدت 100% عام 2010 بعد القرار الأخير لسلطة النقد بخفض التوظيفات الخارجية إلى 55%. ويعزى النمو في كلا المؤشرين أعلاه، إلى نمو الأصول المصرفية ممثلاً في نمو التسهيلات الائتمانية الممنوحة من القطاع المصرفي الفلسطيني. ويلاحظ من الشكل 7 نمو التسهيلات الائتمانية مقارنة بباقي أصول القطاع المصرفي الفلسطيني.

---

[9] Banking in 2050, 2011, PWC

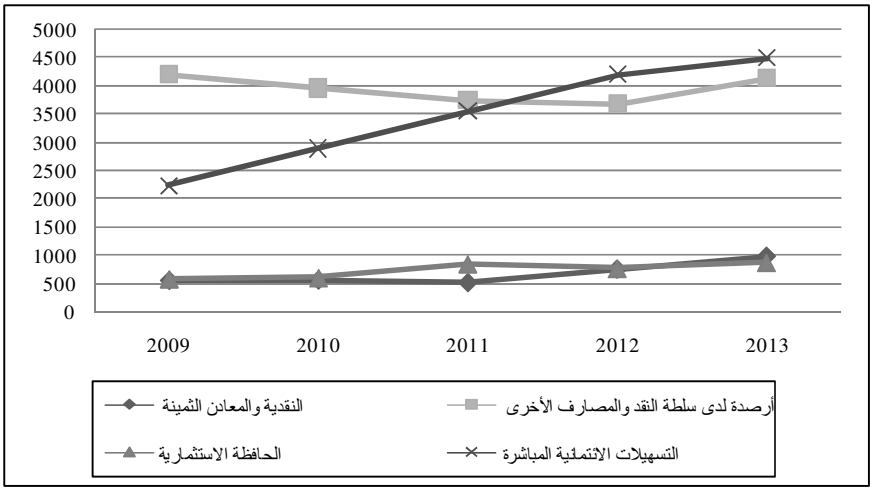
شكل (6): مؤشر إجمالي الأصول المصرفية إلى الناتج المحلي الإجمالي في الأراضي الفلسطينية 2000-2010



المصدر: التقرير السنوي لسلطة النقد الفلسطينية لعام 2012

شكل (7): تطور مجموعة من الأصول المصرفية الفلسطينية 2007-2011

(مليون دولار)



المصدر: جمعية البنوك الفلسطينية، دراسات مصرفية، 2012

4-4 مؤشرات السيولة

إن إدارة السيولة من أهم أعمال المصارف، إذ إن إشاعة واحدة عن نقص السيولة كفيلة بتوجه المودعين إلى المصرف مطالبين بودائعهم مما يحبط وظيفة المصرف بشكل كامل. ولأن الطلب على السيولة مقترن بشكل أساسي بسحب العملاء لودائعهم لدى المصرف، على المصرف أن يقدر احتياجاته من السيولة على أساس دراسة حركة الودائع في الماضي والحاضر. وأهم مؤشرات السيولة هي ودائع العملاء إلى صافي الموجودات التي تعني سيولة أعلى كلما زادت النسبة. أما صافي التسهيلات الائتمانية إلى صافي الموجودات فيقيس حجم التسهيلات الائتمانية الممنوحة نسبة إلى صافي موجودات المصرف، وبالتالي فإن ارتفاع هذه النسبة يعني سيولة أقل. كذلك الأمر بالنسبة للمؤشر الثالث الذي يقيس صافي التسهيلات الائتمانية إلى ودائع العملاء الذي يقلل من السيولة في المصرف كلما ارتفع. وتميل المصارف إلى الحفاظ على نسبة سيولة تضمن مواجهة المخاطر المختلفة. وارتفاع نسب السيولة يعني انخفاض توظيف الموارد النقدية، لذا تحرص المصارف على تنويع محفظة الودائع باختلاف آجالها والاستخدام الكفء للموارد المالية التي بحوزتها. في المحصلة، تقوم المصارف بالموازنة بين أمرين متعارضين هما السيولة والربحية، حيث تنطوي السابقة على الاحتفاظ بنسبة من الموارد النقدية تحمي المصرف من المخاطر المتوقعة في حين تقتضي اللاحقة توظيف الموارد النقدية المتوفرة في الائتمان أو فرص الاستثمار التي يراها المصرف مناسبة.

ويوضح جدول (7) مؤشرات السيولة الثلاثة سالفة الذكر للأعوام بين 2008 و2012 للقطاع المصرفي الفلسطيني بشكل عام. ويلاحظ انخفاض نسب السيولة مؤخراً في القطاع المصرفي الفلسطيني. بالنسبة لمؤشر ودائع الجمهور إلى صافي الموجودات، يلاحظ استقراره عند 79% حتى عام 2010، ثم انخفض إلى 71% عام 2011 ليعود للارتفاع عام 2012 مسجلاً 77%. ويشير كلا المؤشرين الآخرين إلى انخفاض السيولة في القطاع المصرفي الفلسطيني، فقد وصلت نسبة صافي التسهيلات الائتمانية إلى صافي الموجودات 42% عام 2012 مقارنة بنسبة صافي التسهيلات الائتمانية إلى ودائع العملاء التي بلغت 53% عام 2012. يعزى انخفاض السيولة الذي انعكس في ارتفاع مؤشري صافي

التسهيلات الائتمانية إلى صافي الموجودات وصافي التسهيلات الائتمانية إلى ودائع العملاء وانخفاض مؤشر ودائع الجمهور إلى صافي الموجودات، إلى نمو التسهيلات الائتمانية الممنوحة للقطاع الخاص والقطاع العام في الآونة الأخيرة وتوسع قاعدة صافي الموجودات الناجمة عن تضاعف حجم التسهيلات الائتمانية لنفس الفترة مع زيادة طفيفة على ودائع الجمهور.

حقق مؤشر ودائع العملاء إلى صافي الموجودات في قطاعي المصارف الفلسطيني والإسرائيلي نسباً متقاربة. فقد بلغ متوسط نسبة ودائع العملاء إلى صافي الموجودات في القطاع المصرفي الفلسطيني 77.2% و76.8% في القطاع المصرفي الإسرائيلي للأعوام 2008 حتى 2012. إذن، يعكس هذا المؤشر نسبة سيولة متقاربة في القطاعين. مع ذلك، بلغت نسبة صافي التسهيلات الائتمانية إلى صافي الموجودات في القطاع المصرفي الإسرائيلي 67% مقارنة بنسبة 88% لمؤشر صافي التسهيلات الائتمانية إلى ودائع العملاء عام 2012. ويفيد الفرق في نسب هذين المؤشرين بين القطاع المصرفي الفلسطيني ومثيله الإسرائيلي إلى ارتفاع نسب السيولة نسبياً في المصارف الفلسطينية. وربما يمكن تفسير ارتفاع السيولة بتخوف المصارف من مخاطر الائتمان ومخاطر الفائدة والسوق التي تكتنف الاقتصاد الفلسطيني بشكل خاص، لذا فإنها تتحفظ على نسب توظيف الموارد النقدية وتميل للاحتفاظ بسيولة عالية تضمن لها الاستمرار ومواجهة المخاطر المتوقعة.

وحسب مؤشرات السيولة الثلاثة، فإن بنك فلسطين هو المصرف صاحب أقل سيولة مقارنة بالمصارف الأخرى المدرجة بالمقارنة، يليه البنك العربي. ويعني ذلك أن بنك فلسطين هو المصرف الأقدر على تلبية متطلبات الطرفين؛ طلبات المودعين للسحب من الودائع وطلبت الائتمان المتمثلة بالقروض والجاري مدين.

جدول (7): مؤشرات السيولة لدى المصارف الفلسطينية الثلاثة الأولى 2008 -2012

	البنك العربي					بنك فلسطين					بنك القاهرة عمان				
	2008	2009	2010	2011	2012	2008	2009	2010	2011	2012	2008	2009	2010	2011	2012
ودائع العملاء/صافي الموجودات	0.82	0.85	0.86	0.82	0.85	0.77	0.77	0.81	0.78	0.77	.84	.82	.82	.81	0.78
صافي تسهيلات ائتمانية/صافي الموجودات	0.22	0.28	0.35	0.39	0.42	0.27	0.27	0.35	0.44	0.48	.16	.24	.30	.34	0.35
صافي تسهيلات ائتمانية/ودائع العملاء	0.27	0.33	0.40	0.48	0.49	0.35	0.35	0.44	0.62	0.64	.19	.29	.37	.42	0.44

جدول (8): مؤشرات السيولة في القطاع المصرفي الفلسطيني 2008 -2012

	القطاع المصرفي لفلسطيني					القطاع المصرفي الاسرائيلي				
	2008	2009	2010	2011	2012	2008	2009	2010	2011	2012
ودائع العملاء/صافي الموجودات	%79	%80	%79	%71	%77	%77	%77	%76	%76	%78
صافي تسهيلات ائتمانية/صافي الموجودات	%23	%27	%33	%38	%42	%69	%66	%69	%67	%69
صافي تسهيلات ائتمانية/ودائع العملاء	%29	%34	%42	%50	%53	%89	%86	%91	%88	%88

المصدر: سلطة النقد الفلسطينية، التقرير السنوي، 2012 و التقرير السنوي لبنك إسرائيل، 2012

4-5 مؤشرات الربحية

هناك ثلاثة مؤشرات للربحية في تقييم ربحية المصارف في القطاع المصرفي. يقيس المؤشر الأول صافي إيراد الفوائد والعمولات إلى إجمالي الإيرادات، ويعكس هذا المؤشر نسبة ربحية المصرف من أعماله الأساسية وينتج عن الفرق بين الفائدة الدائنة والفائدة المدينة من جهة والعمولات التي يتقاضاها من الخدمات التي يقدمها من جهة أخرى.

ويتوقع أن تكون هذه النسبة عالية جداً نظراً لطبيعة عمل المصارف التقليدية في القطاع المصرفي الفلسطيني إذ بلغت هذه النسبة 89.2% في البنك العربي و82.4% في بنك فلسطين للعام 2012. أما العائد على الموجودات (المؤشر الثاني) فيقيس درجة ربحية المصرف مقارنة بما يملك من موجودات، بمعنى آخر ربحية كل دولار من الموجودات المصرفية. كذلك الأمر بالنسبة للعائد على حقوق الملكية (المؤشر الثالث) الذي يقيس ربحية المصرف نسبة لما يملكه المساهمون في المصرف.

ويلاحظ من الجداول أدناه أن العائد على الموجودات في القطاع المصرفي الفلسطيني ككل لا يختلف كثيراً عن العائد على الموجودات في القطاع المصرفي الإسرائيلي. بل يشهد القطاع المصرفي الفلسطيني عائد أعلى على الموجودات من مثيله الإسرائيلي. ويشهد القطاع المصرفي الفلسطيني عائداً على الموجودات مقارباً لمثيله الإسرائيلي، إلا أن الفرق يكمن في كون العائد على حقوق الملكية في المصارف الفلسطينية المدرجة في المقارنة أعلى من ذلك في المصارف الإسرائيلية. فبينما بلغ العائد على حقوق الملكية في البنك العربي مثلاً 19.5% عام 2012، فإن بنك ليئومي بلغ عائده على حقوق الملكية تقريباً 8%. ويفسر ذلك بارتفاع ربحية المصارف الفلسطينية نسبة إلى حقوق الملكية فيها.

جدول (9): مؤشرات الربحية في بعض المصارف الفلسطينية الأربعة الأولى 2012

	البنك العربي	بنك فلسطين	بنك القاهرة عمان	بنك الأردن
صافي إيراد الفوائد والعمولات/ الإيرادات	%89.2	%82.4	%92.5	%94
العائد على الموجودات	%1.6	%1.9	%1.1	%1.1
العائد على حقوق الملكية	%19.5	%17.4	%10.5	%8.9

المصدر: بيانات الحصص السوقية للبنوك العاملة في فلسطين، سلطة النقد الفلسطينية، 2012

جدول (10): مؤشري العائد على الموجودات والعائد على حقوق الملكية للمصارف الإسرائيلية الأربعة الأولى عام 2012

	ليئومي	هابوعاليم	ديسكونت	ميزراحي تهافوت
العائد على الموجودات	%0.55	%0.81	%0.44	%0.74
العائد على حقوق الملكية	%8.27	%12.02	%8.2	%14.6

5- التنافسية المقارنة للقطاع المصرفي الفلسطيني

يناقش هذا الفصل تنافسية القطاع المصرفي الفلسطيني وتنافسية الخدمات والمنتجات المالية التي يقدمها. كما يستعرض السياسة التسويقية للبنوك العاملة في الأراضي الفلسطينية ومستوى توظيف التكنولوجيا في تقديم الخدمات للعملاء. إن دلالة هذه المواضيع لا تأخذ أبعاداً ملموسة إلا عند مقارنتها مع ما هو سائد في دول أخرى ذات ظروف مشابهة، أو عند مقارنتها مع الأنظمة في دول أكثر تقدماً بهدف تحديد مجالات وآفاق التطور المستقبلي. وعلى هذه الأرضية تعتمد هذه الدراسة المقارنة بين تسهيلات وخدمات القطاع المصرفي الفلسطيني مع نظيريه الأردني والإسرائيلي. وتكتسب هذه المقارنات تبريراً إضافياً كون الشيكل والدينار الأردني هما عملتان متداولتان في الأراضي الفلسطينية المحتلة منذ وقوع الإحتلال الإسرائيلي في حزيران 1967. من ناحية ثانية سنقوم أيضاً، حيثما توفرت الإمكانية، بمقارنة تنافسية خدمات المصارف فيما بينها داخل النظام المصرفي الفلسطيني.

5-1 درجة التركز في القطاع المصرفي الفلسطيني (CR3)

يعبر هذا المؤشر عن درجة التنافسية في القطاع المصرفي، حيث يقيس حصة أكبر ثلاثة مصارف عاملة من إجمالي الأصول المصرفية في دولة ما. الفكرة هنا مأخوذة من أساليب قياس التنافسية في القطاعات الصناعية. وتؤكد النظرية الاقتصادية أن ارتفاع نسب الحصص السوقية التي يملكها عدد محدود من المصارف من إجمالي الأصول المصرفية يعطيها قوة سوقية عالية ويزيد من إحتمالية الترتيبات الاحتكارية فيما بينها، مما يحد من المنافسة ويحول دون حرية توسع المصارف الصغيرة في السوق. ولا يخفى أن انتفاء أو ضعف المنافسة ينعكس على ارتفاع تكاليف الخدمات للجمهور، أي انخفاض نسب الفائدة على الودائع وارتفاع نسبها على القروض والتسهيلات، إلى جانب ارتفاع العمولات التي يتحملها المقترضون وتدني جودة الخدمات.

تضع بعض الدول مثل كوريا الجنوبية والصين معايير خاصة بالتركز في القطاع المصرفي، وتعتبر أن درجة تركز 70% فأعلى حسب مؤشر CR3، قطاع عالي التركز[10]. وبالنظر إلى الجدول (11) أدناه نجد أن القطاع المصرفي الأردني هو الأقل تركزاً، يليه القطاع المصرفي الفلسطيني يليه الإسرائيلي الذي يتسم بأعلى درجة تركّز[11]، (أنظر الجدول 12). فقد بلغت حصة أكبر ثلاثة مصارف من إجمالي الأصول المصرفية في الأردن 44.61% مقارنة بنسبة 73% في إسرائيل. وسجل هذا المؤشر في الأراضي الفلسطينية 66%، وهي درجة تركز متوسطة.

جدول (11): مؤشر CR3 في الأراضي الفلسطينية، الأردن وإسرائيل
(نسبة مئوية من إجمالي الأصول 2012)

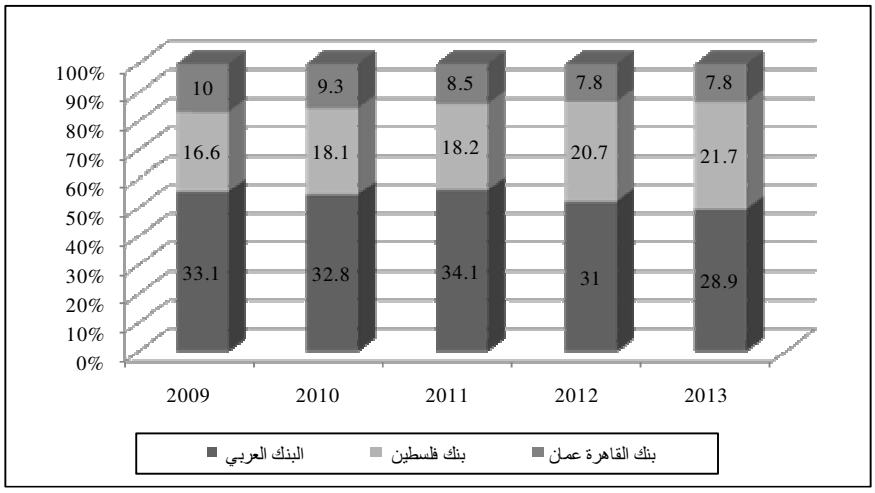
الأراضي الفلسطينية المحتلة		الأردن[12]		إسرائيل[13]	
البنك العربي	%35	البنك العربي	%23.7	بنك ليؤمي	%29
بنك فلسطين	%22	بنك الإسكان للتجارة والتمويل	%15.25	بنك هبوعليم	%28
بنك القاهرة عمان	%9	البنك الأهلي الأردني	%5.66	بنك ديسكونت	%16
الأراضي الفلسطينيةCR3	%66	الأردن CR3	%44.61	إسرائيل CR3	%73

المصدر: بيانات الحصص السوقية للبنوك العاملة في فلسطين، سلطة النقد الفلسطينية، 2012

يعكس مؤشر CR3 الحصص السوقية لأكبر ثلاثة مصارف، ولكنه لا يوضح توزيع الحصص فيما بينها. مثلاً، عند المقارنة بين المؤشر في إسرائيل والأراضي الفلسطينية المحتلة، نجد أن حصة المصرف الثالث في القطاع المصرفي الفلسطيني، وهو بنك القاهرة عمان، تعادل ربع حصة المصرف الأول وهو البنك العربي (أنظر الشكل (8)). أما في إسرائيل، وعلى الرغم من أن لديها قيمة تركز أعلى في القطاع المصرفي إلا أن توزيع الحصص بين المصارف الثلاثة الأولى أقل تركَزا مما هو عليه في الأراضي الفلسطينية. حيث بلغت حصة المصرف الثالث وهو بنك ديسكونت، أكثر من نصف حصة بنك ليئومي المصرف الأول في إسرائيل. أنظر الشكل (9). وفي ذلك دلالة على ارتفاع التركز فيما بين المصارف الثلاثة الأولى في القطاع المصرفي الفلسطيني لصالح البنك العربي.

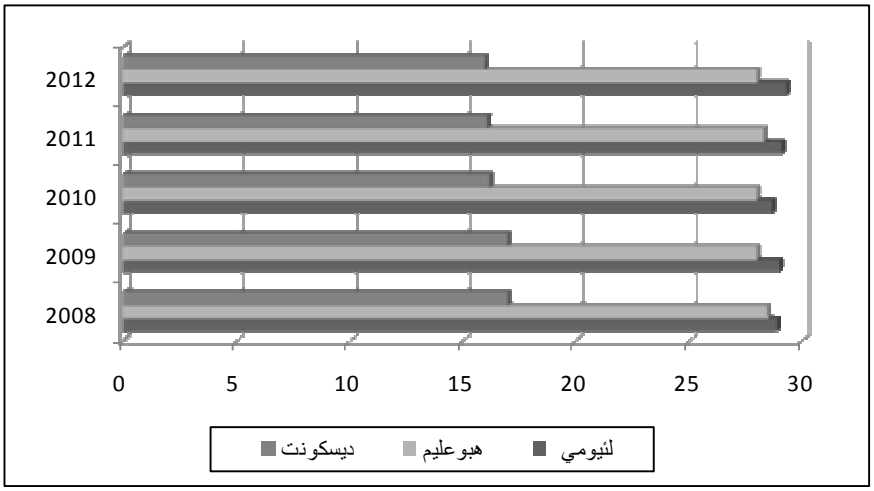
[10] http://www.ktu.lt/lt/mokslas/zurnalai/ekovad/16/1822-6515-2011-0373.pdf
[11] http://www.kea.ne.kr/conf201206/papers/Park%20Kanghoon-Revised.pdf
[12] التقرير السنوي 23، جمعية البنوك الأردنية، 2012
[13] التقرير السنوي ، بنك إسرائيل، 2012

شكل (8): حصص أكبر ثلاثة مصارف من إجمالي الأصول المصرفية في الأراضي الفلسطينية



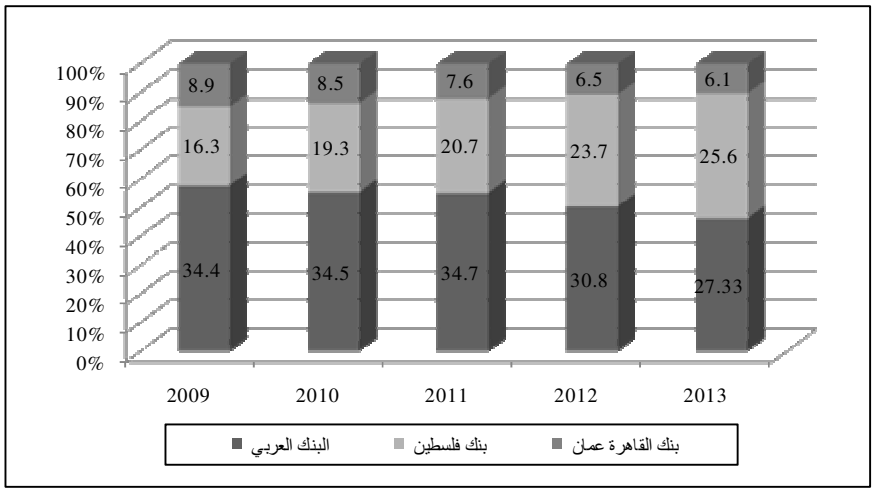
المصدر: بيانات الحصص السوقية للبنوك العاملة في فلسطين، سلطة النقد الفلسطينية، 2012

شكل (9): حصص أكبر ثلاثة مصارف من إجمالي الأصول المصرفية في إسرائيل



ومن الممكن أيضاً استخدام مؤشرCR3 في تحديد حصص المصارف الثلاث الكبرى من التسهيلات الائتمانية المباشرة. ويوضح الشكل أدناه حصص أكبر ثلاثة مصارف من التسهيلات الائتمانية المباشرة. ويلاحظ أن حصة البنك العربي لم تتغير تقريباً خلال الفترة 2008–2012، الأمر الذي يعكس قدرته على الاحتفاظ بحصته من التسهيلات طيلة الفترة. وقد زادت حصة بنك فلسطين خمسة نقاط مئوية خلال الفترة بين 2008 و2012 مما يشي بقدرة أفضل لهذا المصرف على زيادة حصته السوقية على حساب البنوك الاصغر، وكذلك الامر استطاع بنك القاهرة عمان أن يرفع حصته في التسهيلات الائتمانية بشكل طفيف. إن ازدياد حصة بنك فلسطين من التسهيلات الائتمانية دون المساس بحصص البنكين الكبيرين الأخرين، يشير إلى أن هذا جاء على حساب البنوك الاصغر، حيث زاد تركز التسهيلات من 60% الى 66%، مما يعكس توسع هيمنة البنوك الثلاث الكبرى على سوق التسهيلات الائتمانية.

شكل (10): حصص أكبر ثلاث مصارف من التسهيلات الائتمانية في الأراضي الفلسطينية



المصدر: بيانات الحصص السوقية للبنوك العاملة في فلسطين، سلطة النقد الفلسطينية، 2012

وتستخدم سلطة النقد الفلسطينية مؤشر هيرفيندال لقياس درجة التركز في القطاعى المصرفي الفلسطيني. وقد خلص تقرير الاستقرار المالي الصادر في آب 2013 إلى " أن

القطاع المصرفي دخـــــل حيز التنافسية على صعيد جانبي عملية الوساطة المالية (جذب المدخرات ومنح التسهيلات)" حيث انخفض التركز في الحصص السوقية من ودائع القطاع الخاص مقاسا بمؤشر هيرفندال[14] إلى 1,696 نقطة في العام 2012، مقارنة مع 1,838 نقطة في العام السابق، وهو دون الخط الحرج للتركز المتعارف عليه دوليا (عند مستوى 1,800 نقطة). أما على صعيد مؤشر التركز للحصص السوقية من إجمالي التسهيلات الائتمانية المباشرة فقد سجل انخفاضا أيضا في عام 2012 ليصل إلى 1,718 نقطة، مقابل 1.788 نقطة في العام السابق، وهو أيضا دون الخط الحرج للتركز.

من المعروف أن ارتفاع درجة التركز يقلل من ميزات السوق التنافسية، كما يرفع مخاطر عدم الاستقرار المصرفي. كما أن لذلك انعكاسات سلبية على الاستقرار المالي ككل. ولكن موضوع التركز أكثر تعقيداً مما يبدو للوهلة الأولى. إذ أن ارتفاع درجة التركَز يمكن أن يحدث بسبب السياسات الحكومية التي تصعّب دخول مؤسسات مصرفية جديدة إلى السوق. كما أن رفع الحد الأدنى لرأس مال البنوك والشروط المتعلقة بالمساهمين المؤسسين، وهي متطلبات ضرورية ومفهومة، تحد من دخول بنوك جديدة للسوق. من ناحية أخرى، إن يؤدي ارتفاع نسبة التركز الى الاستفادة من وفورات الحجم أو النطاق(eonomies of scale)، الذي يمكن المصرف الكبير من تقديم خدمات أكثر تنافسية من المصارف الأصغر، وهذا ما يتيح له فرص التوسع على حساب الآخرين الأصغر[15]. أخيراً، إن ارتفاع درجة التركّز لا تعني بالضرورة أيضاً انتفاء المنافسة. فالمنافسة العادلة التي تضمن زيادة الفعالية وتحسن جودة الخدمات المصرفية تبقى في نهاية المطاف من مسؤولية الجهاز الرقابي على القطاع المصرفي. إذ من الممكن أن تكون درجة التنافس ضعيفة في ظل نسبة تركز متدنية إذا ما كان الجهاز والإجراءات الرقابية ضعيفة وغير حكيمة أو غير مؤثرة.

---

[14] يحسب هذا المؤشر بجمع مربعات الحصص السوقية لكل المنشآت في السوق. ويأخذ في اعتباره: نشاط الصناعة بأكملها للصناعات الأكبر، العدد الكلي للمنشآت، نشاط كل من المنشآت، وفي قياس التركز يعطي أوزاناً نسبية أعلى لحصص المنشآت الأكبر، ويستخدم هذا المقياس غالباً لتحديد إذا ما كان دمج المؤسسات يؤدي إلى قوة سوقية احتكارية أم لا، حيث يحسب التركز قبل وبعد الدمج لتوضيح التأثير في مستوى المنافسة

[15] لاحظ أن هناك عوامل أخرى، خاصة بالقطاع المصرفي، تساهم في ارتفاع نسبة التركز، مثل "عامل الوفاء" (أي ولاء الزبائن للمصارف التي يتعاملون معها) وتعدد أشكال وأنواع الخدمات التي تقدمها المصارف لكل زبون. هذه العوامل تحول دون سرعة انتقال الزبائن من مصرف إلى آخر حتى عندما يكون هناك مكاسب مادية نتيجة الانتقال.

2-5 هوامش أسعار الفائدة

يعرف البنك الدولي هامش سعر الفائدة (spread) بالفرق بين سعر الفائدة الذي تتقاضاه المصارف على القروض والتسهيلات المقدمة للعملاء الرئيسيين مخصوماً منه سعر الفائدة الذي تدفعه على الودائع تحت الطلب أو الودائع الإدخارية والودائع لأجل. ونظراً لأن خدمات الوساطة المالية بقبول الودائع ومنح الائتمان هي النشاطات الرئيسية للمصارف التجارية، فإن هامش الفائدة يمثل الربح الذي يتقاضاه المصرف لتحمله مخاطر الوساطة المالية. ويرتفع هذا الهامش مع ارتفاع تكاليف الوساطة المصرفية، ويتأثر بشكل رئيسي بتركيبة السوق والتكاليف التشغيلية ومخاطر الائتمان (Wong, 1997)[16].

بشكل عام، فإن هامش سعر الفائدة منخفض نسبياً في الدول المتقدمة والاقتصادات الناشئة، مقابل هوامش فائدة مرتفعة في الدول النامية. في عام 2012، بلغ هامش سعر الفائدة في سويسرا 2.7% و0.9% في اليابان و3% في الصين مقارنة بنسبة 10.1% في أوغندا و8.2% في كينيا[17]. ويعزى هذا الفرق في هوامش الفائدة بشكل أساسي إلى ارتفاع التكاليف التشغيلية للمصارف في الدول الفقيرة، المرتبط بطبيعة الحال، بعوامل تخص المصرف ذاتها كانخفاض الكفاءة، وعوامل كلية لها علاقة بضعف الإطار التنظيمي (الرقابي) للمصارف وقلة المنافسة وارتفاع المخاطر الناجمة عن انعدام الاستقرار السياسي (Randall,1998)[18].

استخدمت العديد من الدراسات هامش الفائدة كمؤشر تقريبي للدلالة على كفاءة المصارف وقدرتها على تقديم خدماتها المصرفية بأقل تكلفة ممكنة للعملاء (Claessens, et al. 2001; Barajas, et al. 2000; Demirguc-Kunt, et al. 2004). فكلما زادت قدرة المصرف على تقديم خدماته بأقل التكاليف زادت أرباحه. أما على المستوى الكلي، ليس من الممكن دراسة كفاءة المصارف بمعزل عن الظروف المحيطة بالعمل المصرفي. فدراسة

---

16 On the determinants of bank interest margins under credit and interest rate risks

17 http://data.worldbank.org/indicator/FR.INR.LNDP قاعدة بيانات البنك الدولي، مؤشرات القطاع المالي

18 Randall, Ruby, "Interest Rate Spreads in the Eastern Caribbean," IMF Working Paper No. wp/98/59, 1998.

القيود التي تحيط بالمصارف التي تسعى بطبيعة الحال لمضاعفة أرباحها تمكننا من توضيح صورة كفاءة وتنافسية المصارف في إطار البيئة المحيطة. لذا فكفاءة الإطار المؤسسي وتنافسية البيئة المحيطة هي من أهم العوامل المؤثرة على هامش الفائدة. ونظراً لحداثة الجهاز المصرفي الفلسطيني، وحداثة سلطة النقد الفلسطينية بصفتها المؤسسة الرقابية، إلى جانب حالة عدم الإستقرار السياسي بسبب استمرار الإحتلال الإسرائيلي الذي يرفع من المخاطر السياسية، فإن القطاع المصرفي الفلسطيني يعمل في ظروف غير مواتية. وفي الحالة الفلسطينية، حيث لا توجد عملة وطنية بعد تسمح لسلطة النقد بتحديد سعر الفائدة، هناك ثلاثة هوامش سعر فائدة مختلفة للعملات الثلاث المتداولة. ويبين الجدول (12) أدناه أسعار الفائدة على الودائع والقروض بالعملات الثلاثة للأعوام ما بين 2008–2013.

جدول (12): أسعار الفائدة على الودائع والقروض للعملات الثلاث المتداولة خلال الفترة (2008– 2013)

الفترة	دينار اردني JD			دولار أمريكي US $			شيقل NIS		
	الودائع Deposits	القروض Loans	الهامش	الودائع Deposits	القروض Loans	الهامش	الودائع Deposits	القروض Loans	الهامش
2008	1.98	9.04	7.06	0.80	7.47	6.67	1.04	12.04	11
2009	1.91	7.45	5.54	0.41	6.19	5.78	0.24	10.99	10.75
2010	1.15	7.54	6.39	0.29	6.33	6.04	0.30	10.93	10.63
2011	1.22	7.59	6.37	0.33	6.79	6.46	1.01	11.72	10.71
2012	1.70	8.11	6.41	0.46	6.97	6.51	1.22	11.29	10.07
2013	2.11	9.53	7.42	0.49	7.73	7.24	1.38	11.19	9.81

المصدر: التقرير السنوي لسلطة النقد الفلسطينية لعام 2013

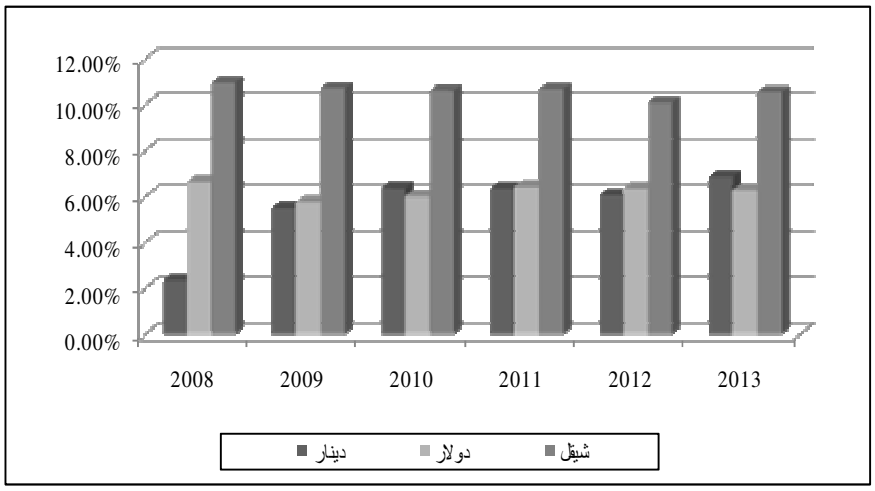
إن هامش الفائدة على الدينار الأردني والدولار الأمريكي منخفض نسبياً بالمقارنة مع هامش الفائدة على الشيكل الإسرائيلي. ففي حال احتساب معدلات هامش الفائدة على العملات الثلاثة لنفس الفترة، نجد أن معدل هامش الفائدة على الدينار الأردني بلغ 6.3% مقارنة بمعدل 6.4% على الدولار الأمريكي. ويعود السبب في انخفاض الفائدة على الدينار الأردني إلى ربطه بالدولار الأمريكي منذ عام 1995، بحيث يساوي الدينار الأردني

1.41044 دولار أمريكي[19]. وقد أكسب هذا الربط للدينار الأردني استقراراً في أسعار صرفه مقابل الدولار، وبالتالي قلل المخاطر المتعلقة بسعر صرفه، وبالتالي خفض مخاطر إقراضه أيضا. في حين بلغ معدل هامش الفائدة على الشيكل الإسرائيلي 10.63% لنفس الفترة. ويعكس ارتفاع هامش سعر الفائدة على الشيكل مخاطر التغير في السياسة النقدية الاسرائيلية التي لا يمكن التكهن بها بالمقارنة بالدينار والدولار اللذين يتمتعان بدرجة أمان أعلى في سوق الائتمان الفلسطيني. ومن الطبيعي أن يكون هامش الدولار الأمريكي هو الأقل نسبياً، بحكم تحوله الى عملة عالمية منذ وقت طويل. ويتمتع الدينار الأردني بهامش فائدة أعلى قليلا عن الدولار بسبب ربطه بالدولار الأمريكي. ويوضح الشكل (11) الفرق الكبير بين هامش الفائدة على الشيكل الإسرائيلي من جهة والدينار الأردني والدولار الأمريكي من جهة أخرى.

تشير معدلات أسعار الفائدة السنوية للإيداع والإقراض بالعملات المختلفة المستخدمة لدى المصارف العاملة في فلسطين إلى حدوث بعض التغيرات على تلك المعدلات خلال العام 2012، مقارنة بالعام 2011. فقد ارتفعت نسبة الفائدة للتسهيلات والإيداع بالدينار الأردني بنحو 52 نقطة أساس للإيداع، و48 نقطة أساس للإقراض، ليصل معدل الفائدة على تسهيلات الدينار إلى 8.11%، وعلى ودائع الدينار إلى 1.70%. كما ارتفع معدل الفائدة على تسهيلات الدولار بنحو 18 نقطة أساس، وحوالي 13 نقطة أساس على إيداعات الدولار، ليصل معدل الفائدة على تسهيلات الدولار إلى 6.97%، و0.46% على الودائع. في حين تراجعت الفائدة على تسهيلات الشيكل بحوالي 43 نقطة أساس خلال العام 2012، مقابل ارتفاع الفائدة على ودائع الشيكل بنحو 21 نقطة أساس، لينخفض معدل الفائدة على تسهيلات الشيكل إلى 11.26%، مقابل ارتفاع الفائدة على ودائع الشيكل إلى 1.22%. من الجدير بالذكر في هذا السياق، أن بعض المحددات الخارجية والداخلية تلعب دورا في تحديد هذه النسب وفي تغيراتها. وبينما تعتبر أسعار الفائدة في المواطن الأصلية للعملات المستخدمة في السوق الفلسطيني أهم المحددات الخارجية، فإن تقلبات الطلب المحلي والسيولة، إضافة إلى وجود هامش للربح بين سعري الفائدة للإيداع والإقراض قد تكون من بين أهم العناصر المحلية التي تسهم بتحديد تلك الأسعار.

[19] To Smooth or Not to Smooth—The Impact of Grants and Remittances on the Equilibrium Real Exchange Rate in Jordan, 2006, IMF

شكل (11): هوامش الفائدة على الدينار الأردني والشيكل الإسرائيلي والدولار الأمريكي في الأراضي الفلسطينية المحتلة 2008-2013

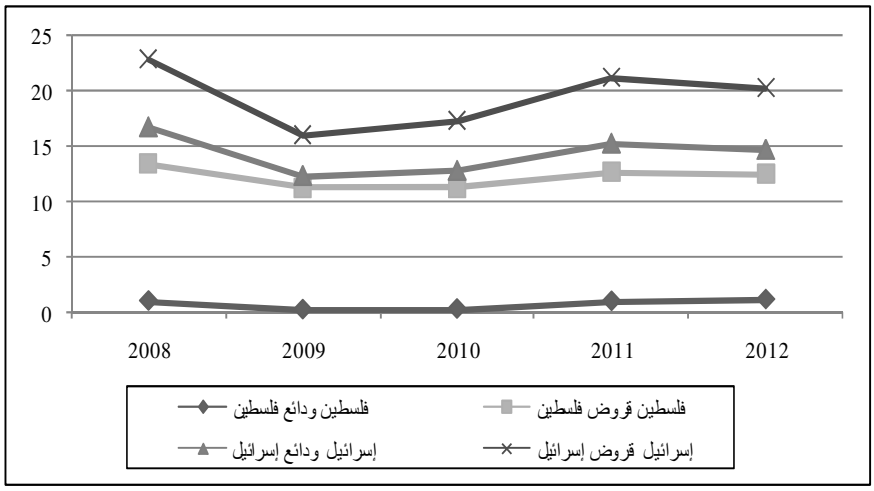


المصدر: التقرير السنوي لسلطة النقد الفلسطينية لعام 2013

يوضح الشكل 12 معدلات الفائدة على عملة الشيكل في الأراضي الفلسطينية وإسرائيل. ويمثل المنحنى العلوي معدل الفائدة على القروض في القطاع المصرفي الفسطيني، في حين يمثل المنحنى السفلي معدلات الفائدة على الودائع في المصارف العاملة في الأراضي الفلسطينية. بينما يمثل المنحنيان الداخليان معدلات الفائدة على القروض والودائع في إسرائيل. ويمكننا رؤية الفرق بين معدلات الفائدة في الأراضي الفلسطينية وإسرائيل بوضوح.

وتبرز الفروق في الفائدة المدفوعة على الودائع لأجل بين المصارف العاملة في القطاع المصرفي الفلسطيني من خلال مقارنة بسيطة توضح الفرق بين الفائدة المدفوعة من مصرفين أحدهما محلي والآخر وافد. وقد تم التوجه لهذين المصرفين في نفس اليوم بحجة إيداع مبلغ خمسة آلاف دينار أردني (أو ما يعادلها بعملتي الشيكل والدولار الأمريكي) لمدة عام كامل. يوضح الجدول أدناه الفوائد السنوية التي يمنحها المصرفان أحدهما وافد والآخر محلي على العملات الثلاث.

شكل (12): التغير في معدلات سعر الفائدة على عملة الشيكل في إسرائيل والأراضي الفلسطينية 2008-2012



جدول (13): أسعار الفائدة التي يمنحها مصرفان على الودائع لأجل بالعملات الثلاث

	مصرف 1 (محلي)	مصرف 2 (وافد)
5,000 دينار أردني	3.5% = 175 دينار أردني	1.4% = 70 دينار أردني
25,000 شيكل إسرائيلي	2% = 500 شيكل إسرائيلي	0.1% = 25 شيكل إسرائيلي
7,000 دولار أمريكي	0.5% = 35 دولار أمريكي	0.4% = 28 دولار أمريكي

المصدر: تم الحصول على هذه المعلومات من خلال الاتصال على البنوك هاتفياً

يلاحظ من الجدول ارتفاع معدلات الفائدة التي يمنحها مصرف محلي مقارنة بفوائد المصرف الوافد، وبعملتي الدينار الأردني والشيكل الإسرائيلي على وجه الخصوص. فالفائدة الممنوحة من المصرف المحلي على عملة الدينار أعلى من ضعفي الفائدة التي يمنحها المصرف الوافد على الدينار الأردني. ويلاحظ أيضاً أن الفائدة على الودائع بالشيكل الإسرائيلي تشهد تفاوتاً ملحوظاً بين المصرفين المحلي والوافد. بشكل عام، تمنح المصارف المحلية فائدة عالية على الودائع بالشيكل تفوق بكثير الفائدة التي تمنحها المصارف الوافدة على نفس العملة (كما هو الحال في المثال أعلاه). وربما يعكس ذلك توجه المصارف

الوافدة، وخصوصاً الأردنية، نحو تشجيع الودائع بالدينار الأردني التي يسهل إيداعها واستثمارها في مراكزها الرئيسية. أما بالنسبة للدولار الأمريكي، فإن المصارف العاملة في الأراضي الفلسطينية تمنح فوائد متقاربة جداً، بلغ متوسط أسعار الفائدة على الودائع بالدولار الأمريكي 0.43% في الربع الثالث من عام 2012 (وهي نسبة مقاربة لأسعار الفائدة التي يمنحها المصرف المحلي والمصرف الوافد).

5-3 الخدمات المصرفية

سنناقش هنا الخدمات التي تقدمها المصارف للأفراد والشركات. وتشمل الخدمات المقدمة للافراد مجموعة واسعة من خدمات الحسابات بأنواعها والقروض بأنواعها بالإضافة إلى البطاقات الائتمانية. أما الخدمات المصرفية المقدمة للشركات فتشمل اضافة الى ادارة الحسابات بأنواعها خطابات الضمان والكفالات ومستندات التحصيل والتسهيلات الائتمانية الخاصة بالشركات. وستقتصر معالجتنا على خطابات الضمان لنقص البيانات الخاصة بالخدمات الأخرى.

5-3-1 الخدمات المصرفية للأفراد (Retail Banking)

سيتم معالجة خدمات الحسابات التي تشمل الحسابات الجارية وحسابات التوفير والحسابات لأجل، بالإضافة إلى خدمات القروض والبطاقات الائتمانية.

الحسابات (ودائع العملاء)

تعد الحسابات باختلاف تصنيفاتها الوسيلة الرئيسية لحشد الأموال وبداية دورة العمل المصرفي الأساسي، والذي يتمثل في قبول الودائع ومنح الائتمان. وبشكل عام، تمثل ودائع العملاء (الودائع غير المصرفية) أكثر من 90% من إجمالي الحسابات في المصارف العاملة في الأراضي الفلسطينية، وتقسم الحسابات إلى حسابات جارية وحسابات التوفير بالإضافة إلى حسابات الودائع لأجل. والحساب الجاري هو حساب تعتمد فكرته على سهولة وسرعة إجراء الحركات المالية من خلاله كالسحب والإيداع والتحويل والشراء، كما لا

تشترط البنوك غالبا لفتحه إيداع حد أدنى من المال. أما حساب التوفير فهو حساب يشترط لفتحه حد أدنى من المال، عادةً ما يقبض صاحبه فائدة على المبلغ المودع مع إمكانية سحب أي مبلغ منه في أي وقت. في حين تشترط حسابات الودائع لأجل، كما يملي اسمها، إيداع مبلغ من المال لفترة من الزمن ابتداء من أسبوع إلى عدة سنوات. وتزداد الفائدة على حسابات الودائع لأجل كلما طالت فترة ربط الوديعة، وعادةً ما يشترط هذا النوع من الحسابات إيداع مبلغ أكبر من ذلك المشترط إيداعه في حسابات التوفير.

سيتم تسليط الضوء على خدمات الودائع الجارية والتوفيرية. وقد تم دراسة مجموعة الخدمات المتعلقة بالودائع (الحسابات) الجارية والتوفيرية التي تقدمها المصارف المحلية والوافدة. يوضح الجدول 14 أنواع الحسابات الجارية والتوفيرية، بحيث تنحصر الخدمات المطروحة من المصارف جميعها في خانات المصارف الثلاث المدرجة.

وتمثل خانة مصرف 1 أبسط حزم الخدمات المقدمة للودائع الجارية والتوفيرية، فهي مكونة من نوع واحد من الحسابات الجارية ونوع واحد من الحسابات التوفيرية. أما خانة مصرف 2 توضح حزمة خدمات أكثر تنوعاً، وتمثل نموذجاً لحزمة الخدمات التي تقدمها شريحة المصارف التجارية الأكثر ربحية في القطاع المصرفي الفلسطيني. حيث تستهدف هذه المصارف في خدماتها فئات مختلفة كالشباب والأطفال والموظفين، وتتيح لهم فتح حسابات جارية وتوفيرية. في حين تمثل خانة مصرف 3 حزمة الخدمات التي تقدمها المصارف الإسلامية العاملة في الأراضي الفلسطينية.

كما أسلفنا فالحساب الجاري هو حساب تعتمد فكرته على سهولة وسرعة إجراء الحركات المالية، وتقدم البنوك حزمة متشابهة من الخدمات والمزايا لاصحاب هذه الحسابات مثل الحصول على دفتر شيكات، وبطاقة فيزا الكترون، وخدمات تسديد الفواتير الالية، بالإضافة لإمكانية الحصول على قرض. ويجب التفريق بين الحساب الجاري وحساب الجاري مدين، حيث أن الأخير هو أحد أنواع التسهيلات الأساسية ومنحه للعملاء مرتبط بشروط معينة وينبغي تحصيل ضمانات كافية وعادة ما يمنح للشركات وأصحاب الأعمال، بالرغم من

قيام أحد البنوك بتقديمه للموظفين أيضا بقيمة تصل الى ضعفي الراتب. وتشترط سلطة النقد أن لا يزيد حجم الجاري مدين من إجمالي محفظة التسهيلات لدى البنك عن 30%.

جدول (14): أنواع الحسابات الجارية والتوفير في القطاع المصرفي الفلسطيني

مصرف 1	مصرف 2	مصرف 3
- الحساب الجاري بعملات متعددة توفر خدمات السحب والإيداع وتحويل الأموال واستقبالها بأي وقت، بطاقة فيزا إلكترون، إنترنت بنكي. إمكانية تحويله إلى حساب جاري مدين من خلال تقديم طلب.	- الحساب الجاري بعملات متعددة توفر خدمات السحب والإيداع وتحويل الأموال واستقبالها بأي وقت، بطاقة فيزا إلكترون، إنترنت بنكي. إمكانية تحويله إلى حساب جاري مدين من خلال تقديم طلب في أي فرع. - حساب مع جاري مدين جاري مدين يصل حتى ضعفي الراتب وبطاقة فيزا ائتمانية مدى الحياة مجاناً بالإضافة إلى بطاقة تسوق إنترنت مجانية للسنة الأولى. - حساب الرواتب إمكانية الحصول على قرض بضمان الراتب، والحصول على بطاقة فيزا الائتمانية معفاة من رسوم الإصدار للسنة الأولى.	- الحساب الجاري بعملات متعددة توفر خدمات السحب والإيداع وتحويل الأموال واستقبالها بأي وقت.
حسابات التوفير (بدون فوائد) - حساب التوفير: لكافة الفئات وبحد أدنى 200 $.	حسابات التوفير (بدون فوائد) - حساب التوفير: حد أدنى 200 دينار أو ما يعادلها بالعملات الأخرى. - حساب خاص بالشباب فقط: يوفر حساب توفير لفئة الشباب ويمنح بطاقة تسوق الإنترنت مجاناً للسنة الأولى. وخصومات في العديد من الشركات والمحال التجارية في مختلف المحافظات. بحد أدنى 50$. - حساب توفير خاص بالأطفال: توفير للقاصرين بحد أدنى 50 $	حسابات التوفير (بدون فوائد) - حساب توفير بحد أدنى - حساب توفير للزواج - حساب توفير للعمرة - حساب توفير للحج - حساب توفير للتملك - توفير للتعليم

أما بالنسبة لحساب الرواتب –الذي يوفر مزايا لها علاقة بالحصول على قرض بضمان الراتب أو إعفاءات طفيفة في خدمة معينة–، فهو لا يختلف عن الحساب الجاري، الذي

يستقبل راتب الموظف بشكل شهري ويمكّن الموظف من الحصول على قرض بضمان راتبه.

تتعدد أنواع حسابات التوفير من جهة أخرى، فهناك حسابات التوفير العادية وحسابات توفير للأطفال وللشباب وحسابات توفير للزواج والعمرة والحج والتملك والتعليم. وتتطابق المزايا التي تقدمها هذا الحسابات على اختلاف مسمياتها، إذ أنها جميعها حسابات توفير بحد أدنى منخفض بشكل عام، تجتذب العملاء على اختلاف فئاتهم من خلال الجوائز الدورية. فحساب توفير العمرة لا يختلف عن حساب توفير الزواج أو حساب توفير الأطفال إلا بنوعية الجوائز المعروضة لكل نوع من الحسابات الثلاث. ويتمثل الاستثناء في حالة البنك العربي الذي يمنح خصومات لدى شبكة من المحال التجارية لأصحاب حساب شباب، وهو حساب توفير يتيحه هذا المصرف. إذ يقدم المصرف بطاقة خاصة لأصحاب هذا الحساب تؤهلهم للحصول على نسبة خصم من مجموعة من المحال التجارية في الضفة الغربية.

وتنقسم خدمات الودائع في القطاع المصرفي الفلسطيني إلى ودائع إدخارية وأخرى مربوطة لأجل. والودائع المربوطة لأجل هي ودائع تتقاضى فائدة، وتكون ذات حد أدنى أعلى من مثيله في الحساب التوفيري وأقل من ذلك المشترط في حسابات الودائع الإدخارية، وتربط في المصرف لفترة من الزمن ابتداء من أسبوع إلى عدة أعوام. يشترط أحد المصارف سبعمائة دينار حداً أدنى لفتح وديعة مربوطة لأجل بينما يشترط آخر خمسة آلاف دينار أردني. ومن الطبيعي أن يؤثر ذلك على القرارات الاستثمارية، فأي مواطن لديه مدخرات بقيمة سبعمائة دينار أردني يستطيع أن يفتح وديعة لأجل في المصرف الأول حيث يتقاضى فائدة على هذا المبلغ. أما الودائع الإدخارية هي ودائع تتقاضى فوائد أعلى، لأنها ذات حد أدنى عالٍ نسبياً، ويشترط المصرف عدم السحب منها مدة سنتين على الأقل. وتنحصر الفروق في تحديد الحد الأدنى لهذا النوع من الحسابات والفائدة المدفوعة عليها.

ويلاحظ من الجدول أدناه أن الدولار يسيطر على الودائع بفائدة والودائع بدون فائدة، على الرغم من انخفاض الفائدة على الدولار مقارنة بالعملات الأخرى. ففي الأعوام الأخيرة كان

الدينار صاحب أعلى فائدة يتبعه الشيكل الإسرائيلي ثم الدولار الأمريكي. ومع ذلك، فقد شكلت الودائع بعملة الدولار الأمريكي 42% من إجمالي الودائع بفائدة يليه الودائع بالدينار الأردني بنسبة 31% ثم الودائع بالشيكل الإسرائيلي بنسبة 24%. ومن المرجح أن العملاء يميلون لإيداع الدولار كونه ما زال يحتفظ بدور الملجأ الآمن مقارنة بالشيكل الإسرائيلي والدينار الأردني.

جدول (15): توزيع الودائع حسب النوع والعملة لعام 2012

نوع الوديعة	القيمة (مليون دولار)	الأهمية النسبية
بدون فائدة	**3614.5**	**%48**
شيقل	1409.4	%39
دينار	540.6	%15
دولار	1449.7	%40
أخرى	214.8	%6
بفائدة	**3869.6**	**%52**
شيقل	914.2	%24
دينار	1199.8	%31
دولار	1613.3	%42
أخرى	142.3	%4
المجموع الكلي	**7484.1**	**%100**

المصدر: قاعدة بيانات سلطة النقد الفلسطينية

القروض

تمثل القروض العنصر الأهم في مكونات التسهيلات الائتمانية المباشرة، حيث شكلت 74.5% من صافي التسهيلات الائتمانية المباشرة التي منحتها المصارف العاملة في الأراضي الفلسطينية عام 2012. وتعتبر القروض القناة الأهم التي تمكن المصرف من استثمار أمواله لإقراض قطاع الأعمال أو قروض استهلاكية تعود عليه بايرادات تشكل أكثر من نصف أرباحه (شكلت إيرادات الفوائد 60% من مجموع إيرادات القطاع المصرفي الفلسطيني عام 2012). لذا تجتهد المصارف في تحسين خدمات القروض بهدف تنمية حصتها السوقية، وزيادة إيراداتها.

ولا يمكن تناول التغير في خدمات الإقراض في القطاع المصرفي الفلسطيني دون التعرض لعوامل الطلب على القروض. إذ يتأثر الطلب على القروض بعوامل عديدة تشمل التغير في أسعار الفائدة والتغير في بيئة النشاط الاقتصادي والمخاطر السياسية والتضخم. كما ان الوضع المالي الهش للسلطة الوطنية الفلسطينية يلعب دورا مهما في التأثير على النشاط الاقتصادي. وقد أشار تقرير صندوق النقد الدولي حول الأراضي الفلسطينية لعام 2013[20]، أن الاقتصاد الفلسطيني يعاني من مخاطر صعوبات تمويل العجز في موازنة السلطة الوطنية الفلسطينية وتراكم المتأخرات المستحقة عليها لمؤسسات القطاع الخاص ووصول حجم الاقتراض من البنوك الى الحد الأقصى. كما يتأثر الطلب على القروض في الحالة الفلسطينية بسبب قصور الضمانات اللازمة لإتمام عقود الإقراض. فالمتقدمين لقروض بضمان أراضيهم يجب أن تكون الأرض مسجلة في سجل الطابو لتكون مقبولة كضمان. ومن الجدير بالذكر أن 32% فقط من أراضي الضفة الغربية مشمولة في سجل الطابو (عدوان، 2009). أما الإقراض بضمان الراتب فإنه يؤثر أيضاً على الإقراض لموظفي القطاع العام الذين يعانون من انقطاع وتأخر متكرر في دفع الرواتب، مما يؤثر سلباً على مخاطر الائتمان ودفع المصارف إلى التقنين في الائتمان الممنوح لهم.

جدول (16): نسب التسهيلات الائتمانية إلى ودائع العملاء للمصارف الأربعة الأولى في القطاع المصرفي الفلسطيني 2008-2012

	2008	2009	2010	2011	2012
البنك العربي	%27	%33	%40	%48	%49
بنك فلسطين	%29	%35	%44	%56	%63
بنك القاهرة عمان	%19	%29	%36	%42	%44
بنك الأردن	%23	%22	%25	%32	%29

المصدر: جمعية البنوك الفلسطينية، أرقام مصرفية، 2013

تتفاوت خدمات القروض في الأراضي الفلسطينية المحتلة من مصرف إلى آخر كما هو موضح في الجدول أدناه الذي يقارن بين خدمات الإقراض لأربعة مصارف. وتخصص

[20] World Bank, Economic Monitering Report to the Ad Hoc Liasian Committee, 25 September 2013, p. 5

بعض هذه المصارف خدمات إقراض حسب الفئة المستهدفة كقروض لبناء أو شراء المساكن، والقروض الجامعية وقرض تمويل سيارة وبرنامج القروض الخضراء الذي يمول مشاريع الطاقة المتجددة. كما تخصص بعض المصارف خدمات إقراض خاصة بالمشاريع الصغيرة والمتوسطة. يلاحظ من الجدول أدناه التباين في تعدد خدمات الإقراض بين هذه المصارف، فإثنان منها يحصر قروضه للافراد في نوعين الى ثلاثة انواع، بينما يقدم اثنين سبعة الى ثماني أنواع من خدمات الإقراض. وتوفر بعض المصارف معلومات على مواقعها الإلكترونية توضح الحد الأعلى لكل قرض وكيفية التقدم للطلب.

جدول (17): أنواع القروض التي تقدمها المصارف الأربعة الأولى العاملة في القطاع المصرفي الفلسطيني

مصرف 1	مصرف 2	مصرف 3	مصرف 4
القرض السكني	قروض الإسكان	قروض الإسكان	التملك بالإيجار
القرض الشخصي	قروض شخصية	القروض الجامعية	تمويل أصحاب المهن
	قرض سيارة	قرض السيارة	تمويل النخبة
	قرض الصراف الآلي	القروض الشخصية	
	قروض الشركات	برنامج إقراض موظفي القطاع العام	
	قروض المنشآت الصغيرة والمتوسطة	برنامج القروض الإنتاجية	
	قروض تحسين المنزل	برنامج القروض الخضراء	
		برنامج دعم القروض الصغيرة	

البطاقات المصرفية

تلعب البطاقات المصرفية دوراً هاماً في تسهيل عمليات الشراء والسحب سواء من الحساب المصرفي مباشرة أو من خلال ائتمان ممنوح. وبشكل أساسي، تقسم البطاقات إلى بطاقات الائتمان (Credit Card) وبطاقات الخصم (Debit Card) وبطاقة الصراف الآلي وبطاقة الشراء عبر الانترنت. وهناك أنواع أخرى من البطاقات مثل البطاقات ذات العلامات التجارية المزدوجة التي تمنح حاملها فرص الاستفادة من عروض العلامة التجارية،

والبطاقات المدفوعة مسبقاً. ولكن هذا الجزء من الفصل سيتناول البطاقات الثلاثة الرئيسية؛ بطاقات الائتمان (Credit Card) وبطاقات الخصم (Debit Card) وبطاقة الصراف الآلي.

يختلف مبدأ عمل البطاقات الثلاث المذكورة ولكنها تشترك في بعض الوظائف التي تقوم بها. تمنح بطاقة الائتمان حامليها قرضاً بحيث تُدفع فائدة على المبلغ المسحوب والمستحق للدفع. في حين تستخدم بطاقة الخصم كبديل للنقود، إذ يتم خصم المبلغ مباشرة من الحساب المصرفي سواء عند القيام بالسحب من الصراف الآلي أو عند تسديد ثمن المشتريات بواسطة البطاقة. لذلك، يشترط توفر رصيد في حساب حاملها إذا ما أراد استخدامها للدفع أو السحب. أما بطاقة الصراف الآلي فهي مخصصة للسحب من الصراف الآلي الخاص بالمصرف الذي يصدرها. تشترك البطاقات الثلاثة في إمكانية استخدامها لسحب النقود من بطاقات الصراف الآلي. كما يمكن استخدام بطاقة الائتمان وبطاقة الخصم لتنفيذ عمليات الدفع عند شراء أي منتج أو خدمة.

تتسم البطاقات المصرفية بشكل عام والبطاقات الائتمانية بشكل خاص بدرجة مخاطرة عالية مقارنة بالخدمات المصرفية التقليدية كالودائع والقروض. فهي عرضة للسرقة من قبل القراصنة الذين استطاعوا اختراق قاعدة البيانات الخاصة بحاملي البطاقات المصرفية وسرقة أموالهم ومعلوماتهم الشخصية. ولتقليص مخاطر القرصنة الإلكترونية، بدأت البنوك بإصدار بطاقات خصم للشراء عبر الإنترنت، يقوم حاملها بتغذيتها بالمبلغ المطلوب لتسديد المشتريات عند الحاجة. بالإضافة إلى ذلك يتهدد خطر التعثر في سداد المسحوبات بواسطة البطاقات الائتمانية بسبب طبيعتها كبطاقة تؤهل حاملها للاقتراض من البنك ضمن السقف المحدد من قبل البنك. وقد أثبتت التجربة الأمريكية على أن نمو سوق البطاقات الائتمانية زاد من نسبة التعثر بشكل ملحوظ في فترة التسعينات من القرض الماضي (Black and Morgan, 1998).

ستقتصر معالجتنا لخدمات البطاقات المصرفية على مقارنة التنوع ومستوى انتشار خدمات البطاقات الائتمانية والعمولات المرتبطة بها والسياسة الترويجية المتبعة في القطاع المصرفي الفلسطيني مع تلك المتاحة من قبل المصارف الإسرائيلية.

يقدم القطاع المصرفي الفلسطيني خدمات البطاقات بأنواعها الثلاثة المذكورة أعلاه. وتقدم تسعة مصارف من أصل سبعة عشر مصرفاً (52%) بطاقة الفيزا إلكترون (بطاقة خصم) التي تستخدم كبطاقة صراف آلي أيضاً. وتمتاز بطاقات فيزا إلكترون بدورها في تسهيل نظام الدفع، حيث يستطيع حاملها أن يستخدمها بدلاً من النقود لتسديد مشترياته أو اجراء السحب النقدي من الصرافات الآلية في الداخل والخارج. وهناك مصرف واحد يمتلك شبكة واسعة من أجهزة نقاط الدفع في الضفة الغربية وقطاع غزة في حين تقدم باقي المصارف العاملة في الأراضي الفلسطينية، باستثناء مصرف واحد، بطاقات صراف آلي خاصة بها وليس فيزا إلكترون (PIBF and ABP, 2009). يقدم أربعة عشر مصرفاً في الأراضي الفلسطينية من أصل سبعة عشر مصرفا خدمات بطاقات ائتمانية (شركة ائتمانية واحدة على الأقل). ويتم إصدار البطاقات الائتمانية من قبل شركات عالمية مثل فيزا وماستر كارد وأميريكان إكسبرس، ولا يوجد شركات محلية تختص بإصدار بطاقات ائتمانية في القطاع المصرفي الفلسطيني. تتيح عشرة مصارف بطاقة فيزا الائتمانية كما تقدم سبعة مصارف بطاقة ماستر كارد، في حين يقدم مصرف واحد فقط خدمة بطاقة أميريكان إكسبرس. تجدر الإشارة إلى ان بعض البنوك تقدم خدمات البطاقات الأخرى مثل بطاقة التقسيط المريح التي تتيح فرصة تقسيط أي مشتريات وبطاقات التسوق عبر الإنترنت. ويصدر بنك فلسطين خدمة بطاقة الدفع المسبق يتم شحنها شهرياً بهدف إتمام عمليات الشراء والسحب والتسوق عبر الإنترنت، ويمكن استخدامها في 25 مليون نقطة بيع وفي 2 مليون صراف آلي محلياً وعالمياً. (أنظر الجدول 18)

جدول (18): إصدار البطاقات المصرفية في المصارف العاملة في الأراضي الفلسطينية 2012

	HSBC[21]	التجاري الأردني	الإسلامي الفلسطيني	الاستثمار الفلسطيني	الإسلامي العربي	بنك القدس	فلسطين المحدود	القاهرة عمان	بنك الإسكان	المصري العقاري	البنك الوطني	الأهلي الأردني	بنك الاتحاد	الأردني الكويتي	التجاري الفلسطيني	البنك العربي
بطاقة فيزا الائتمانية	نعم	نعم	لا	نعم	لا	لا	نعم	نعم	نعم	لا	لا	لا	نعم	نعم	لا	نعم
بطاقة التسوق عبر الانترنت	لا	لا	لا	لا	لا	لا	نعم	لا	لا	لا	لا	نعم	لا	نعم	لا	نعم
بطاقة ماستر كارد	نعم	نعم	لا	لا	لا	نعم	نعم	لا	لا	لا	نعم	نعم	لا	لا	نعم	لا
فيزا الكترون	لا	نعم	لا	نعم	لا	لا	نعم	نعم	نعم	لا	لا	لا	نعم	نعم	لا	نعم
بطاقة أمريكان اكسبرس	لا	لا	لا	لا	لا	لا	لا	لا	لا	لا	لا	لا	لا	نعم	لا	لا

المصدر: إعداد الباحث

[21] سيقوم بنك HSBC بإلغاء خدمات البطاقات البلاستيكية لارتباطها بخدمات الحسابات الشخصية التي سيقوم المصرف بإلغائها نهائيا خلال عام 2013.

تبين من مسح أعده منتدى فلسطين الدولي لرجال الأعمال وجمعية البنوك الفلسطينية عام 2009 أن خدمات البطاقات بأنواعها ما زالت في مرحلة النمو في القطاع المصرفي الفلسطيني. كما أن خدمات البطاقات التي تتيحها المصارف العاملة في الأراضي الفلسطينية المحتلة غير مستغلة بشكل واسع[22] (ABP وPIBF، 2009) حيث يحمل 6.5% من العملاء الذين شملهم المسح بطاقة ائتمانية وأقر ثلثهم أنهم نادراً ما يستخدمونها. وعلل التقرير التوجه الضعيف نحو خدمات البطاقات الائتمانية بارتفاع التكاليف المرتبطة باستخدام بطاقة الائتمان، وأشار إلى أن شريحة العملاء من رجال الأعمال الذين يتطلب عملهم سفراً متكرراً هم الأكثر استخداماً للبطاقات الائتمانية. وتعد بطاقة الصراف الآلي وفيزا إلكترون الأكثر استخداماً لأغراض سحب النقود من أجهزة الصراف الآلي. وبلغت نسبة العملاء الذين يستخدمون خدمات الصراف الآلي سواء من خلال بطاقة صراف آلي أو فيزا إلكترون 56.1% من إجمالي العملاء (سلطة النقد، 2012).

ولا تعتمد المصارف العاملة في الأراضي الفلسطينية المزودة للبطاقات الائتمانية عمولة موحدة لإصدار البطاقات الائتمانية، حيث تتراوح عمولة إصدار البطاقة العادية من صفر إلى 80 دولار، في حين تتراوح عمولة إصدار البطاقة الذهبية بين 50 دولار و140 دولار. أما عمولة السحب باستخدام البطاقة الائتمانية فتتراوح بين صفر و4% من المبلغ المسحوب. وتتماثل خدمات البطاقات الائتمانية المتاحة فهي لا تستهدف فئة معينة، وإنما تتاح فقط بسقوف متعددة حسب الملاءة المالية للعميل. فما يميز البطاقة الائتمانية الذهبية عن الفضية سقف أعلى يستفيد منه حامل البطاقة سواء من خلال السحب أو الدفع. وغالباً ما يتم الموافقة على طلب الحصول على بطاقة ائتمانية خلال يومين، في حين يتراوح إصدارها في حال الموافقة بين أربعة إلى عشرة أيام عمل. تستغرق المصارف المحلية وقتاً أقصر في إصدار البطاقات الائتمانية التي تمت الموافقة عليها من قبل إدارة المصرف، في حين تستغرق المصارف الوافدة وقتاً أطول يصل إلى عشرة أيام عمل.

لا تتبع المصارف بشكل عام سياسة ترويجية للبطاقات الائتمانية، وتكتفي بعض المصارف بتوفير عروض حصرية على سلسلة فنادق عالمية وخصومات من شركات معينة لتأجير

[22] http://www.pibf.net/wp-content/Market-Demand-Assessment-for-E-Banking-Services-in-Palestine.pdf

سيارات أو دخول قاعات انتظار vip في بعض المطارات الدولية، والتي توفرها فقط البطاقات ذات السقوف الائتمانية العالية. ويقوم البنك العربي فقط بتوفير خصوم لحامل بطاقة الائتمان الصادرة عنه لمجموعة من المحال التجارية تتراوح بين 1% إلى 25%. مع العلم أن خمسة عشر فقط (من أصل 71) من هذه المحال التجارية يبيع المنتجات المعمرة باهظة الثمن التي تضم المفروشات والإلكترونيات. ويقدم نفس المصرف خدمة بطاقات العلامة التجارية المزدوجة التي تقوم بتجميع نقاط خلال الشراء والسحب لاستبدالها بحزم عروض من الشركة التي تحمل اسمها البطاقة.

ويلاحظ إحجام المصارف الوافدة بشكل عام عن تطوير وتقوية خدمات البطاقات الائتمانية، وربما يعود ذلك إلى المخاطر المتعلقة بالائتمان بشكل عام أو بقلة الطلب على خدمات البطاقات بأنواعها. فالفرق واضح بين عدد خدمات البطاقات المصرفية المتاحة من قبل المصارف الوافدة في الأراضي الفلسطينية وتلك الخدمات التي تقدمها تلك المصارف في مكاتبها الرئيسية. إذ يقدم البنك العربي إثنا عشر بطاقة مختلفة في الأردن بينما يقدم ستة بطاقات مختلفة في الأراضي الفلسطينية. ويقدم مصرف وافد آخر خدمة بطاقة فيزا وفيزا إلكترون بينما تقدم فروعه في الأردن تسعة بطاقات مختلفة.

وبالمقارنة مع المصارف الإسرائيلية، فهي تقدم بطاقات إئتمان محلية وأخرى عالمية. إذ توفر لعملائها بطاقات ائتمان ماستر كارد وفيزا وأميريكان إكسبرس العالمية التي يمكن استخدامها داخل وخارج إسرائيل بالإضافة إلى إسرا كارد المحلية. وتتميز المصارف الإسرائيلية عن الفلسطينية بتخصيص بطاقات ائتمانية لمختلف فئات المجتمع، فهناك بطاقات ائتمانية عادية وهناك بطاقات ائتمانية للشباب والطلاب والجنود ورجال الأعمال. وتوفر كل مجموعة من هذه البطاقات شروط خاصة وتسهيلات للفئة المستهدفة. فبطاقات الطالب أو بطاقات الحرم الجامعي تعفي الطلاب من رسوم البطاقة لثلاثة أعوام، وتتيح للطالب إمكانية التسديد بعد إنهاء الدراسة الجامعية. كذلك يوفر مصرف هبوعليم[23] خمسة بطاقات أميريكان إكسبرس مختلفة، وستة بطاقات ائتمانية إسرا كارد المحلية وتعتمد

[23] الموقع الإلكتروني لبنك هبوعيليم باللغة العربية،
https://www.bankhapoalim.co.il/wps/portal/PoalimArb/article?WCM_GLOBAL_CONTEXT=poalimarb/arabicsite/sitearea_maintabs/sitearea_motsarimvesirutim/creditcard/cartisiashrai&contentIDR=88e1df8047762de489128b9b3401c1b3&useDefaultDesc=0&useDefaultText=0&proceed=1

السياسة الترويجية لبطاقات الائتمان في إسرائيل، إلى جانب النقاط والعروض على فنادق وتأجير سيارات في شركات محددة، رزمة خصومات في سلسلة واسعة من المحال التجارية والعلامات التجارية المسجلة في إسرائيل. فيخصص مصرف ليئومي[24] مثلاً تصنيفاً كاملاً للشركات والمحال التجارية التي تتيح خصما لحاملي بطاقات ائتمان من هذا المصرف، كما يزود العملاء بنسبة الخصم لكل محل. وتحتوي كل فئة من المحال ما بين 12 حتى 696 محل تجاري يمنح خصومات قد تصل في بعضها إلى 12%، أو "اشتر واحدة واحصل على الثانية مجاناً".

5-3-2 خدمات الشركات

يندرج تحت الخدمات المصرفية المقدمة للشركات التسهيلات الائتمانية المباشرة كالقروض قصيرة الأجل وطويلة الأجل المقدمة للشركات، والتمويل التأجيري والجاري مدين. وهناك التسهيلات الائتمانية غير المباشرة، التي تعرف بأنها التزامات عرضية يلتزم بها المصرف تجاه طرف ثالث نيابة عن عميله، ولا تمثل دفع مبالغ نقدية لأي طرف، مثل الاعتمادات المستندية والكفالات، وتتقاضى المصارف مقابل ذلك عمولات. ومع أن المصرف لا يدفع مبالغ نقدية لهذه التسهيلات إلا أنه يلتزم بالنيابة عن العميل بالدفع في حالة تخلف العميل عن الوفاء بالتزاماته تجاه الطرف الثالث، وفي هذه الحالة تتحول إلى تسهيلات مباشرة.

تقدم المصارف العاملة في الأرضي الفلسطينية خدمات الشركات بهدف تسهيل أعمالها بالداخل والخارج. وسيتم تناول خدمة الاعتماد المستندي فقط بسبب قلة المعلومات المتاحة عن الخدمات الأخرى. ومن شأن هذه الخدمات أن تيسر أعمال الشركات بما يخص التجارة الدولية (استيراد وتصدير) والمناقصات.

الاعتمادات المستندية (letters of credit)

يعرف الاعتماد المستندي بأنه تعهد كتابي صادر من مصرف بناء على طلب عميله لصالح المصدر (المستفيد)، يتعهد فيه المصرف بدفع أو قبول كمبيالات مسحوبة عليه في حدود مبلغ معين ولغاية أجل محدود، وذلك مقابل استلامه مستندات الشحن طبقاً لشروط الاعتماد

[24] الموقع الإلكتروني لبنك ليئومي، http://www.leumi.co.il/home01/account_types/8256/

التي تظهر شحن بضاعة معينة بمواصفات وأسعار محددة (عودة، 2011). ترتبط هذه الخدمة بالتجارة الدولية فتسهل عمل المستورد (طالب فتح الاعتماد)، إذ ترفع من درجة الثقة في المستورد من خلال تعهد المصرف بدفع قيمة الاعتماد للمصدّر (المستفيد) عند استلام مستندات مطابقة للشروط المتفق عليها بين المستورد والمصدّر.

توفر هذه الخدمة جميع المصارف العاملة في الأراضي الفلسطينية تحت ما يسمى بخدمات الشركات، وتتشابه المصارف في العمولة المفروضة على هذه الخدمة، والتي تتراوح بين 0.4% كحد أدنى و0.75% كحد أعلى من قيمة الاعتماد المستندي. وتقدم المصارف العاملة في الأراضي الفلسطينية خدمات اعتمادات مستندية متطابقة. ومن الجدير بالذكر أن عجز الميزان التجاري عام 2011 الذي فاق 2 مليار دولار في الأراضي الفلسطينية (ماس، 2013)، انعكس بشكل جلي على الفرق بين قيمة كل من الاعتمادات الصادرة والواردة على القطاع المصرفي الفلسطيني. حيث بلغت قيمة الاعتمادات المستندية الصادرة (المرتبطة بالواردات) 163.1 مليون دولار حتى منتصف 2011، بينما بلغت قيمة الاعتمادات الواردة (المرتبطة بالصادرات) 8 مليون لنفس الفترة (عودة، 2011).

خطابات الضمان/الكفالات

يعرف خطاب الضمان أو الكفالة المصرفية بأنه تعهد خطي يصدره المصرف (الكفيل) يكفل بمقتضاه عميله (المكفول) بدفع مبلغ الكفالة لطرف ثالث (المستفيد) لدى استلام طلب خطي من المستفيد بالدفع خلال مدة صلاحية الكفالة. ويصدر المصرف خطاب الضمان لعملائه لتقديمه للجهات التي يتعاملون معه، خاصة الجهات الحكومية والمؤسسات العامة، فهي تحل محل التامينات النقدية. كما أنها توفر على العملاء مشقة استرداد تلك التأمينات بسبب مماطلة المستفيد، أو إساءة استعمال حق الاحتفاظ بالتأمينات النقدية. ومن جانب آخر، تضمن للمستفيد بأن المكفول سوف يلتزم بتوفير الخدمة او البضاعة المتفق عليها في العقد المبرم بينهما ضمن الفترة الزمنية المتفق عليها، وإلا كان من حق المستفيد تسييل الكفالة كتعويض له عن الخسائر التي قد يتكبدها بسبب عدم التزام المكفول بتنفيذ العقود المبرمة. ومن أهم أنواع الكفالات التي تقدمها المصارف الفلسطينية كفالات حسن التنفيذ وكفالات الصيانة وكفالات دخول العطاءات (عودة، 2011).

4-5 تنافسية أسعار الخدمات المصرفية

يهدف هذا القسم إلى مقارنة أسعار ورسوم الحصول على الخدمات المصرفية في البنوك العاملة في فلسطين مع نظيراتها في الأردن وإسرائيل. وقد وقع الاختيار على عشرة خدمات رئيسية تقدمها هذه المصارف في الدول الثلاث أهمها الشيكات، الحسابات، الحوالات، والبطاقات.

جدول (19) المقارنة بين عمولات خدمات متعددة بين أكبر أربع مصارف في الأراضي الفلسطينية

العمولات	البنك العربي	بنك فلسطين	بنك القاهرة عمان	بنك الاردن
إدارة حساب جاري	7 شيقل بغض النظر عن عدد الحركات	أول ثلاث حركات مجاناً 4-20 حركة 2 دولار دولار واحد لكل حركة لاحقة غير مسعرة	أول 20 حركة 2 دولار دولار واحد لكل حركة لاحقة غير مسعرة	2 دولار
اصدار دفتر شيكات	7 دولار	7 دولار	7 دولار	7 دولار
اصدار اعتماد مستندي	0.75%	150 دولار حد أدنى 0.75% حد أعلى	50 دولار حد أدنى	حسب الموافقة الإدارية
تسديد الفواتير نقداً	مجاناً	2 شيقل	0.5 دولار او 2 شيقل	2 شيقل
إصدار ATM لأول مرة	مجاناً	30 شيقل	مجانا	مجانا
إصدار ATMبدل فاقد	7 دولار	30 شيقل	7 دولار	مجانا
خدمات صراف آلي	2 شيقل شهرياص	مجاناً	0.35 دولار شهريا	1.2 شيقل شهري
إصدار/تجديد فيزا ذهبية	60 دولار (5 دولار استبدال)	30 شيقل	70 دولار	30 دينار
إصدار/تجديد فيزا فضية	مجاناً	30 شيقل	35 دولار	20 دينار
حوالة صادرة إلى مصارف داخل فلسطين				
أقل من 3000$	4 دولار	4 دولار	4 دولار	4 دولار
3001-20000$	10 دولار	10 دولار	10 دولار	10 دولار
200001-100000$	30 دولار	30 دولار	30 دولار	30 دولار

المصدر: إعداد الباحث

يوضح الجدول (20) العمولات التي تجنيها بعض البنوك العاملة في الأردن وإسرائيل بالنسبة لنفس الخدمات العشر. وعند المقارنة مع البنوك الأردنية فإننا نجد بعض الاختلاف في أسعار هذه الخدمات. مثلاً يكلف إصدار دفتر شيكات في البنوك الفلسطينية 7 دولار بينما كانت تكلفة هذه الخدمة في البنوك الأردنية تتراوح بين 2.8–4.2 دولار. أما في بنك لئومي الإسرائيلي فإن هذه الخدمة تقدم مجانا.

جدول (20) العمولات التي تجنيها مصارف مختارة في الأردن وإسرائيل على حزمة من الخدمات

العمولات	العربي الاردن	القاهرة عمان الاردن	بنك لئيومي
فتح حساب جاري	1 دينار	2 دينار	مجانا
اصدار دفتر شيكات	2 دينار	3 دينار	مجانا
فتح اعتماد مستندي	الحد الأدنى 60 دينار والحد الأعلى 3.75%	الحد الأدنى 25% والأعلى 0.5%	
عمولة تسديد الفواتير نقداً	مجاناً	2 دينار	مجاناً
عمولة إصدار ATM لأول مرة	مجانا	مجاناً	مجاناً
اصدار بدل فاقد لبطاقات الصراف الآلي	5 دنانير	5 دينار	
فيزا فضية (رئيسية)	لا يوجد عمولة	25 دينار	56 شيقل
فيزار ذهبية (رئيسية)	50 دينار	50 دينار	100 شيقل
عمولة خدمات الصراف الآلي		0.5 دينار شهريا	1.5 شيقل شهرياً
الحوالات الصادرة محلياً			مجاناً لمعظم البرامج التي يقدمها البنك
لغاية 3000 دولار	5 دنانير	5 دنانير	
لغاية 20000 دولار	5 دنانير	5 دنانير	
لغاية 100000 دولار	5 دنانير	5 دنانير	

المصدر: إعداد الباحث

أما بالنسبة لخدمات الحسابات فإن عمولة ادارة حساب جاري في البنوك الفلسطينية يكلف 2 دولار شهريا بالإضافة إلى دولار واحد عن كل 20 حركة غير مسعرة. أما في إسرائيل

فإن هذه الخدمة تقدم أيضاً مجانا، وكذلك الأمر بالنسبة للبنك العربي في الأردن، فيما تلكف هذه الخدمة 1.4 دولار في بنك القاهرة عمان في الأردن.

وفيما يتعلق بخدمات البطاقات المصرفية على أنواعها، فيلاحظ بشكل عام أن أسعار هذه الخدمات أفضل في فلسطين منها في الأردن. أما في إسرائيل فالحصول على هذه البطاقات يتم أيضا بدون عمولة لمعظم البرامج التي يقدمها بنك ليئومي، أو بعمولة مخفضة (56 شيقل) وهي عمولة متدنية قياساً بكل من فلسطين والأردن.

5-5 السياسة التسويقية للمصارف الفلسطينية

حسابات التوفير المرتبطة بجوائز هي حسابات توفير تتيح الفرصة للمدخرين لربح جوائز نقدية وعينية قيّمة، يتم السحب عليها بشكل دوري. وينتشر هذا النوع من الخدمات المصرفية في العديد من دول العالم مثل المملكة المتحدة والسويد وجنوب إفريقيا والعديد من دول أمريكا اللاتينية والشرق الأوسط. وتناولت العديد من الدراسات موضوع حسابات التوفير المرتبطة بجوائز Prize Linked Savings، وأشارت أهم هذه الدراسات إلى أن حسابات التوفير التقليدية المرتبطة بفائدة لا تجذب العملاء من ذوي المدخرات قصيرة الأجل والقليلة بحيث تجني عائد فائدة يكاد لا يذكر (Tufano et. al, 2008, Kearney et.al, 2010). لذا، فإن حسابات التوفير المرتبطة بجوائز تشكل عامل جذب يشجع العملاء على فتح حسابات توفير والحصول على فرصة، ولو ضئيلة، لربح جائزة كبيرة. كما اتفق المصرفيون حول العالم على أن هذا النوع من الحسابات يناسب العملاء الذين لم يسبق لهم أن تبنوا خطة توفير. وقد طرح First National Bank في جنوب إفريقيا خدمة حساب توفير يربح مليون راند شهرياً، فجذب هذا الحساب 750,000 حساب جديد بقيمة 1.2 مليار راند خلال عامين (Tufano et. al, 2008).

اختلف الباحثون على فاعلية هذا النوع من الحسابات، لكن المعضلة تكمن في قصر خدمات حسابات التوفير في هذا النوع من الحسابات فقط، دون إتاحة حسابات توفير أخرى أو تقليدية (تجني فائدة). وهذا ما حدث في الأراضي الفلسطينية، فقد تخلت المصارف العاملة

في الأراضي الفلسطينية عن دفع الفوائد على حسابات التوفير قبل عدة أعوام واكتفت بتقديم خدمات حسابات التوفير المرتبطة بالجوائز.

ومن المرجح أن استمرار تنامي حصة حسابات التوفير من ودائع العملاء في القطاع المصرفي الفلسطيني في الأعوام الأخيرة يعني استجابة العملاء لهذا النوع من الحسابات. وقد أكد العديد من موظفي المصارف الفلسطينيين نجاح هذه السياسة في الأراضي الفلسطينية، بالأخص بعد تدني معدلات الفائدة على حسابات التوفير.

من ناحية أخرى تتبنى المصارف الفلسطينية سياسة تسويقية تعتمد، بشكل حصري، على الحظ في السحب على جوائز عينية ونقدية. على سبيل المثال، تعتمد بعض المصارف نظام الجوائز النقدية بشعار "وفر واربح ألف دولار كل ساعة" أو جوائز عينية مثل "وفر واربح كيلو ذهب" والكثير من الشعارات الأخرى التي تنم عن الافتقار إلى سياسات تسويقية متنوعة. حيث أصبح ما يميز حسابات التوفير من بعضها في مصرف ما هو الجوائز التي يتم تعيينها لكل حساب توفير، فحساب توفير الأطفال يطرح جائزة Ipad (كمبيوتر لوحي) يتم السحب عليها كل شهر بينما يطرح حساب توفير الشباب جائزة ألف دولار شهرياً لأربعة أشخاص. وتحتدم المنافسة بين المصارف في الأراضي الفلسطينية على طرح أفكار جوائز عينية ونقدية جديدة.

وتدفع تلك السياسات التسويقية العملاء إلى اختيار مصرف ما بناء على ما يقدمه من جوائز بدلاً من تنافسية أسعار الفائدة لديه أو تميز الخدمات التي يقدمها. إلا أن المصارف توفر خدمات دفع فواتير الماء والكهرباء مجاناً في فروعها، ودفع الفواتير في كل المحال التجارية التي توفر خدمات palpay، وخدمة وديعة تستحق الفائدة عليها فور إيداع المبلغ، والأهم من ذلك كله أسعار الفائدة التنافسية التي تطرحها بعض المصارف. وهذه كلها نقاط قوة تستطيع المصارف استخدامها في التسويق لخدماتها المختلفة.

في حين لا تلجأ المصارف الإسرائيلية إلى سياسات التسويق المعتمدة على الحظ والجوائز، وإنما على نوعية وتعدد الخدمات التي تقدمها. حيث تقدم المصارف الإسرائيلية مجموعة

واسعة ومتنوعة من البرامج التي تستهدف قطاعات محددة من العملاء. وتختلف هذه البرامج من حيث المزايا التي توفرها للعملاء، وبما يتناسب مع احتياجات كل فئة. وتتعدد الخدمات ذات العلاقة بالحسابات الجارية وحسابات التوفير والودائع. وتخصص المصارف الإسرائيلية حسابات ذات مزايا محددة لكل فئة من العملاء، كالحرفيين والعمال والمتقاعدين ورجال الأعمال والشباب والطلاب وغيرهم. ويختلف كل نوع من هذه الحسابات عن الآخر بالمزايا المواتية لحاجات الفئة المستهدفة. فحساب الطلاب التي تتيحه المصارف الإسرائيلية الكبرى يوفر عدة مزايا لفئة الطلاب في إسرائيل، إذ يمكن للطالب صاحب حساب طلاب أن يحصل على قرض يصل حتى 100 ألف شيكل بموجب هذا الحساب. في حين توفر بعض المصارف لأصحاب حساب طلاب فرصة الحصول على بطاقة ائتمانية معفاة من أية عمولات لمدة ثلاثة أعوام. أما حسابات الموظفين فهي مصنفة حسب صافي الدخل الشهري الذي يتلقاه الموظف، بحيث يمنح كل نوع من حسابات الموظفين امتيازات تلائم أصحاب الدخل المستهدفين. تتيح حسابات الموظفين في أحد المصارف الإسرائيلية فرصة تقسيط دفعات الضريبة والفواتير والتأمين المتراكمة أو أي دفعة مستحقة على صاحب الحساب تزيد على 10 آلاف شيكل حتى 24 قسط دون فائدة مستحقة. كما يتيح هذا الحساب للموظفين ممن يزيد دخلهم عن 4 آلاف شيكل شهري إمكانية الحصول على تسهيلات ائتمانية تساوي عشرة أضعاف الراتب. كذلك، تقدم عدة مصارف إسرائيلية حسابات جارية تخص الصغار (أقل من 18 عام)، يحصل عملاؤها على عدة مزايا تتراوح بين إيداع المصرف مبلغ من المال كمائة أو مائتي شيكل فور فتح الحساب، وتقديم إعفاءات من رسوم إدارة الحساب للحد الأدنى من الحركات التي يعينها المصرف ورسوم استخدام بطاقة الصراف الآلي ورسوم إصدار البطاقة الائتمانية لأول ثلاثة أعوام.

أما حسابات التوفير والودائع لأجل في القطاع المصرفي الإسرائيلي فيصعب حصرها تحت تصنيفات معينة، إذ تتيح المصارف الإسرائيلية تشكيلة واسعة جداً من خدمات التوفير والودائع أو تركيبة من الاثنتين معاً. ونكتفي بالمقارنة من جانب الحد الأدنى لقيمة الوديعة أو حساب التوفير. ويبلغ الحد الأدنى في بعض المصارف خمسين شيكل فقط وتتراوح مدة استحقاق الوديعة من أسبوع حتى عدة سنوات. وتتيح بعض حسابات الودائع لأجل امتياز ارتفاع الفائدة المدفوعة بنسبة معينة في كل سنة تتلو انقضاء فترة الاستحقاق في حال بقاء

الأموال في الحساب. وبشكل عام، تتيح المصارف الإسرائيلية خيارات متعددة تضع العملاء أمام خيارات كثيرة يمكنهم الاختيار فيما بينها. فهناك خيار الاستفادة من ربط الفائدة على الوديعة أو حساب التوفير مع سعر الفائدة على الدولار الأمريكي المقرة من قبل البنك الفدرالي الأمريكي، أو الحصول على فائدة ثابتة يقرها المصرف، أو فائدة مرتبطة بمؤشر الأسعار، أو تركيبة من الأخيرتين يمكن اختيار أحدهما للعام الأول والأخرى للأعوام اللاحقة. وتتيح المصارف الإسرائيلية على مواقعها الإلكترونية شرح مفصل عن الودائع وحسابات التوفير المختلفة إلى جانب ملف خاص بماهية الفائدة وكيفية حسابها لكل نوع من هذه الحسابات.

على سبيل المثال يقدم بنك ديسكاونت الإسرائيلي ثلاثة عشر برنامجاً مختلفاً تستهدف قطاعات مهنية ومجتمعية مختلفة مثل (الأطباء، العاملين في سلك التعليم، الطلاب، العائلات، الأخوة، الأزواج الشابة، المتقاعدين، الجنود المتقاعدين، الجنود الحاليين، الموظفون العموميون، الأطفال، والعائلات التي لديها مولود جديد). وتقدم هذه البرامج مزايا وخصومات مختلفة، فمثلاً يقدم برنامج الأطباء المزايا التالية للعملاء:

- ✧ إعفاء من عمولة الإيداع.
- ✧ إعفاء من عمولة الحركات المالية داخل إسرائيل
- ✧ خصومات مختلفة على تحويل الأموال
- ✧ إعفاء من عمولة بطاقة الصراف الآلي
- ✧ 15 دفتر شيك مجاني كل سنة
- ✧ طاقم مختص فقط بعملاء هذا البرنامج
- ✧ معاملة خاصة للتداول في الأسهم.

أما بنك هبوعليم فيقدم برامج خاصة بالفئات العمرية المختلفة (14-16، 16-18، 18 فما فوق) كما يقدم حسابات خاصة بالطلاب والجنود المتقاعدين والحاليين والقطاعات المهنية المختلفة. كما يتيح المصرف الوصول إلى مختلف الخدمات المصرفية بطرق مختلفة، أما مباشرة عن طريق الفرق أو عن طريق الاتصال الهاتفي أو عن طريق الانترنت، وتختلف

العمولة حسب الطريقة التي يختارها العميل. أما بالنسبة لخدمات حسابات التوفير، تكتفي بعض المصارف الإسرائيلية بالتسويق لحسابات التوفير بأنواعها بإعفاء العملاء من بعض الرسوم مثل إصدار دفاتر شيكات مجانية أو إعفاء من رسوم معينة لثلاثة سنوات بالإضافة إلى تقديم أسعار صرف تنافسية للعملات الأجنبية. ويلاحظ من الأمثلة المطروحة أن تعدد مسميات الحسابات الجارية في القطاع المصرفي الإسرائيلي ينطوي على توفير حسابات جارية بمزايا مختلفة تلبي حاجات الفئات المستهدفة.

لا تختلف المصارف الإسرائيلية كثيراً عن المصارف الفلسطينية من حيث التنوع في خدمات الإقراض، أو الحد الأعلى للقروض الممنوحة. وربما تضيف المصارف الإسرائيلية بعض الخدمات التي لم تطرحها المصارف الفلسطينية مثل قرض تعلم القيادة وقرض استقبال مولود جديد في حال رغب الأم أو الأب بترك عمله/ها. لكن الفرق الجوهري في خدمات الإقراض يكمن في المعلومات التي توفرها المصارف على مواقعها الإلكترونية كشروط الحصول على القرض، والفائدة التي يطلبها المصرف على كل قرض. إذ لا تكتفي المصارف الإسرائيلية بتزويد تفاصيل القرض وشروط التقدم له على المواقع الإلكترونية بل توضح القنوات المتاحة للحصول على القرض بالإضافة إلى تزويد العملاء بتفاصيل الفائدة التي يحددها المصرف. وهنا تبرز الشفافية وسهولة الحصول عن المعلومات حول الخدمات المصرية المختلفة وأسعارها كأحد محددات التنافسية.

5-6 الانتشار (outreach)

لا بد أولاً من الإشارة إلى الفرق بين الانتشار (Outreach) والاستخدام (Usage) وذلك لتجنب الخلط بين المفهومين. فالانتشار الواسع للفروع المصرفية والصراف الآلي لا يعني بالضرورة استخداماً موازياً للخدمات المصرفية، لكنه يقيس عدد المرافق المصرفية المتاحة لوحدات الجمهور والمساحة، والتي تزيد من فرص استفادة الجمهور من خدماتها. وهناك مؤشران للانتشار هما الانتشار الديموغرافي (لكل 100.000 نسمة) والانتشار الجغرافي (لكل 1000 كيلو متر مربع) للفروع المصرفية وماكينات الصرف. إن استخدام مؤشر الانتشار الجغرافي لا يعبر عن الانتشار الحقيقي للخدمات المصرفية وذلك لصغر مساحة

الأراضي الفلسطينية، حيث تبلغ مساحة الضفة الغربية وقطاع غزة 6209 كم مربع. بلغ عدد الفروع والمكاتب 237 فرعاً عام 2013 بزيادة خمسة فروع عن العام 2012 بواقع 38.2 فرع لكل 1000 كم مربع، أما بالنسبة لماكينات الصراف الآلي، فقد بلغ عددها 488 ماكينة في نهاية 2013 بزيادة 12% عن العام 2012، أي 158.1 ماكينة لكل 1000 كم مربع.

أما بالنسبة للانتشار الديموغرافي للفروع والمكاتب في الضفة الغربية وقطاع غزة فقد بلغ 5.3 لكل 100,000 نسمة مقارنة بنسبة 15 فرع لكل 100,000 نسمة في إسرائيل. فيما بلغ الوسيط العالمي 8.5 فرع لكل 100,000 نسمة. في حين بلغ عدد ماكينات الصراف الآلي في الأراضي الفلسطينية 9 ماكينات لكل 100,000 نسمة ماكينة مقارنة ب 50 ماكينة لكل 100,000 نسمة في إسرائيل. فيما يبلغ الوسيط العالمي 17 ماكينة لكل 100,000 نسمة.

سجلت سياسة سلطة النقد الفلسطينية لتشجيع تفرع المصارف خارج اطار مراكز المحافظات الفلسطينية نجاحات هامة، برزت في بافتتاح فروع جديدة خاصة في المناطق الريفية، حيث ارتفع عدد هذه الفروع من 34 عام 2009 إلى 131 عام 2013، ولكن هذا الارتفاع رافقه انخفاض في عدد الفروع في المدن الرئيسية من 175 عام 2009 إلى 106 عام 2013. وهذا يدلل على أن البنوك قامت بنقل بعض الفروع من المدن الرئيسية إلى القرى المحيطة بها. كما يلاحظ من الجدول (21) أنه في حين ارتفع عدد حسابات الايداع بنسبة 39% بين عامي 2009–2013 فإن عدد الفروع زاد بنسبة 22% فقط خلال نفس الفترة. أي أن المصارف العاملة لا تقوم بافتتاح فروع جديدة خاصة في مناطق خارج المدن بما يتوائم مع نسبة الزيادة في عدد العملاء والمودعين. وكذلك الأمر بالنسبة لماكينات الصراف الآلي، حيث تضاعف عدد حاملي بطاقات الصراف الآلي خلال الفترة من 2009–2013 في حين زاد عدد الصرافات الآلية بنسبة 80%.

جدول (21): مؤشرات الانتشار خلال الفترة (2009– 2013)

البيان	2009	2010	2011	2012	2013
عدد الفروع	209	212	226	232	237
المدن الرئيسية	175	176	187	193	106
المناطق الريفية	34	36	39	39	131
عدد حسابات المودعين	2,011,242	2,185,779	2,545,459	2,715,338	2,748,387
عدد أجهزة الصراف الآلي	305	335	378	435	488
عدد بطاقات الصراف الآلي	68185	71684	101728	122379	132758

المصدر: سلطة النقد، التقرير السنوي 2013، ص127

5-7 التكنولوجيا في القطاع المصرفي الفلسطيني

تعاني القطاعات المصرفية في الدول العربية بشكل عام من قصور في توظيف التكنولوجيا لعدة أسباب تتعلق بالثقافة ومشاكل اللغة بالإضافة إلى انخفاض الثقة في أمان الأنظمة الإلكترونية في موضوع النقود والمصارف (صبري وآخرون، 2012). فقد بلغ تعداد آلات الصراف الآلي 10 لكل 100,000 نسمة في الدول العربية بشكل عام مقارنة بـــ 75 لكل 100,000 نسمة في الدول ذات الدخل المرتفع (البنك الدولي، 2007).

وقد تم الإطلاع على عدد المصارف التي تتيح خدمات الصراف الآلي في الأراضي الفلسطينية، تبين أن جميع المصارف تقدم هذه الخدمة. كما خلصت دراسة (صبري وآخرون، 2012) درست عينة من اثني عشر مصرفا في الأراضي الفلسطينية، أن جميع هذه المصارف تصدر بطاقات الصراف الآلي، بينما 58% من هذه العينة توفر خدمات معرفة الرصيد وبيان الحساب على الإنترنت، وأن 25% منها فقط توفر خدمة إجراء حركات على الحساب المصرفي من خلال الإنترنت البنكي. وتصدر نصف المصارف في هذه العينة بطاقات ائتمانية (فيزا كارد وماستر كارد)، وتصدر 31% منها بطاقات فيزا إلكترون. وكان هناك مصرفان فقط يتيحان خدمة تنفيذ حركات عبر الهاتف والرسالة النصية (صبري وآخرون، 2012). وأخيراً، لم يفعّل أي مصرف حتى الآن خدمة تطبيق

خاص به (Mobile Application) على الهواتف النقالة الذكية. ولا تملك المصارف العاملة في القطاع المصرفي الفلسطيني نظام للدعم المباشر (Instant Messages) على مواقعها الإلكترونية.

جدول (22): الخدمات الإلكترونية التي تقدمها المصارف الفلسطينية

الخدمة	نسبة المصارف التي تتيح الخدمة من العينة
بطاقات صراف آلي	%100
استفسار عن الحساب عبر الإنترنت	%58
تنفيذ حركات على الحساب عبر الإنترنت	%25
بطاقات ائتمانية (فيزا وماستر)	%50
فيزا إلكترون	%31
تنفيذ حركات على الحساب عبر الهاتف والرسائل القصيرة	%17
المصارف التي تملك أجهزة نقاط بيع خاصة بها	%17
المصارف الموصولة بنظام نقاط البيع	%38
الاستفسار عن الحساب عبر البريد الإلكتروني	%17
تنفيذ حركات على الحساب عبر البريد الإلكتروني	%0

المصدر: صبري وآخرون، 2012

ويوفر بنك فلسطين خدمة دفع الفواتير ومستحقات القروض palpay التي تتيح للمواطنين دفع قيمة فواتيرهم ومستحقات القروض من أقرب محل تجاري لديه هذه الخدمة أو من خلال الموقع الإلكتروني أو عبر الهاتف النقال. وتأتي هذه الخدمة ثمرة جهود تهدف إلى تطوير أنظمة الدفع الإلكترونية.

ويميل العملاء إلى التعامل مع موظفي المصرف بشكل مباشر بدلا عن استخدام وسائل التكنولوجيا المتاحة، التي من شأنها أن تسهل تعاملهم مع حساباتهم المصرفية (صبري وآخرون، 2012). وقد أشارت نفس الدراسة إلى درجة استخدام العملاء للتكنولوجيا المتاحة في ادارة حساباتهم المصرفية، حيث تبين أقل من خمس العينة من العملاء يستفيدون

من الخدمات المقدمة من خلال ادوات إلكترونية مثل التسوق على الانترنت عبر بطاقة الائتمان للدفع وخدمات الإنترنت البنكي وخدمات نقاط البيع والخدمات عبر الهاتف. أما خدمة الصراف الآلي فبلغ عدد مستخدميها 70% من العملاء في العينة المدروسة. لذا، نلاحظ أن معظم العملاء ما زالوا مترددين في الاستفادة من الخدمات الالكترونية الحديثة التي تتيحها المصارف، ربما بسبب عدم المعرفة أو/ وعدم الثقة في أمان وفعالية تلك الخدمات في تنفيذ العمليات المصرفية.

جدول (23): درجة استخدام العملاء للتكنولوجيا في القطاع المصرفي الفلسطيني

	دائماً	في بعض الأحيان	أبداً
الصراف الآلي	%70	%12	%18
بطاقة الائتمان في الدفع	%20	%16	%64
استفسار عن الحساب عبر الإنترنت	%18	%25	%57
تنفيذ حركات على الحساب عبر الإنترنت	%14	%8	%78
الشراء محلياً عبر بطاقة الفيزا إلكترون ونقاط البيع	%12	%6	%82
تنفيذ حركات على الحساب عبر الهاتف	%4	%8	%88

المصدر: صبري وآخرون، 2012

النتائج والتوصيات

تلعب خصائص القطاع المصرفي الفلسطيني والبيئة التي يعمل ضمنها دوراً أساسياً في تقليص المنافسة بين المصارف الفلسطينية. فارتفاع درجة المخاطر السياسية يدفع المصارف إلى التحفظ على منح التسيهلات خوفاً من تعثر العملاء في السداد لأسباب تتعلق بحالة عدم الاستقرار السياسي أو انقطاع رواتب القطاع الحكومي. فالتحسن الذي طرأ على حجم التسهيلات يعود إلى الإجراءات التي قامت بها سلطة النقد لتنظيم وتوجيه الائتمان، والتي أدت إلى زيادة حجم الائتمان وتحسين عمق الوساطة المالية وانخفاض حجم التعثر. وهنا تجدر الإشارة إلى ضرورة استمرار سلطة النقد في تنظيم التوظيفات الخارجية للمصارف وخفضها إلى أقل نسبة ممكنة بحيث تضمن مستوى جيداً من الاستقرار للجهاز المصرفي ولكن في نفس الوقت توظيف أكبر نسبة ممكنة من المدخرات محلياً.

كما أنه من المهم أن تلعب سلطة النقد دوراً أكبر لحث المصارف على خفض هوامش أسعار الفائدة على العملات الثلاث وخاصة الشيقل. صحيح أن ارتفاع هامش الفائدة يجد ما يبرره من وجهة نظر المصارف (ارتفاع حجم المخاطر) إلا أن ذلك يبدو مبالغا فيه، وهو يؤثر سلباً على تطور الطلب على الائتمان. وبالتالي يترتب على المصارف وسلطة النقد العمل على ايجاد وسائل أخرى لا تتعلق بسعر الفائدة يمكن من خلالها تقليص حجم المخاطر عند منح الائتمان مثل الضمانات والكفلاء. كما يلعب نظام المعلومات الائتمانية المتطور الذي تديره سلطة النقد دورا مهما في ادارة مخاطر الائتمان، حيث يقدم معلومات مفصلة عن التاريخ والسلوك الائتماني للعملاء، ويساعد البنوك على اختيار العملاء الأقل عرضة للتعثر. كل ما سبق يدلل على أن بالإمكان الحد من تأثير درجة المخاطر المرتفعة عن طريق اتخاذ إجراءات تساعد البنوك في تخفيض هامش الفائدة على القروض.

كما يقع على عاتق البنوك أن تغير في سياساتها التسويقية بما من شأنه ان يحفز المواطنين على الادخار طويل الأجل. وهذا يعني التقليص أو الاقلاع عن استخدام الجوائز النقدية والعينية لصالح تقديم معدلات فائدة مغرية وتنافسية على الادخار. هذا بالإضافة الى تنويع خدماتها وبرامجها بما يستجيب لاحتياجات الفئات المجتمعية والمهنية والقطاعات الاقتصادية المختلفة. وهذا يتطلب دراسة جادة لاحتياجات هذه الفئات وتفضيلاتها حتى تتمكن من ابتداع برامج وحسابات وخدمات جديدة تستجيب مع احتياجات تلك الفئات والشرائح. كما لا بد من تشجيع البنوك لتوسيع انتشارها الجغرافي بشكل يضمن وصول الخدمات إلى أكبر عدد ممكن من العملاء في مختلف المناطق، فليس من المقبول مثلاً أن يكون هناك فرع لبنك ما في قرية لا يتجاوز عدد سكانها ال 3000 نسمة بينما تخلو معظم مخيمات اللاجئين من ماكينة صراف آلي واحدة.

تبين الدراسة أن القطاع المصرفي الفلسطيني شهد تطورات وتحسن كبير وسريع كميا ونوعيا، حيث يتميز بنسبة تركز متوسطة ونسبة ربحية عالية، ونسبة سيولة مرتفعة تأخذ بعين الاعتبار مخاطر الائتمان ومخاطر الوضع السياسي المعقد والفريد. كما تبين أن مستوى أسعار الخدمات التي يقدمها القطاع المصرفي الفلسطيني متقاربة مع نظيره الأردني، لكنها أعلى مما هي لدى البنوك الإسرائيلية.

إلا أن هناك مجموعة من العوامل التي تحد من مستوى التنافسية في القطاع المصرفي الفلسطيني وهي:

- ارتفاع هوامش أسعار الفائدة على العملات الثلاث، وخاصة الشيقل
- غياب سياسة تسويقية فعالة واعتماد المصارف على سياسة الجوائز النقدية والعينية
- الضعف النسبي في استخدام التكنولوجيات الرقمية
- تدني نسبي في مستوى الانتشار الديموغرافي

ويعكس ارتفاع هامش سعر الفائدة في القطاع المصرفي الفلسطيني مقارنة بإسرائيل مخاطر الإئتمان ومخاطر الوضع السياسي المعقد. ففي حين يتمتع الاقتصاد الإسرائيلي بسياسات اقتصادية مستقلة وصلاحيات تكسبه مرونة في النشاط الاقتصادي والتبادل التجاري، يرزح الاقتصاد الفلسطيني تحت الاحتلال الذي طالما أثر على فرص الاستثمار والتجارة في الأراضي الفلسطينية. حيث من شأن الاحتلال والقيود التي يفرضها على الفلسطينيين زيادة المخاطر التي تشكل أكبر مخاوف المصارف وبالتالي إضاعة فرص استثمارية محتملة. ويعني ذلك أن المصارف ستزيد من تدابيرها الاحترازية لمواجهة تلك المخاطر. عن طريق تقنين الائتمان ورفع نسب الفائدة على الإقراض، وخاصة على عملة الشيقل. كما تدفع المخاطر الاستثنائية التي تواجه القطاع المصرفي سلطة النقد لاتخاذ تدابير صارمة للحفاظ على سلامة الجهاز المصرفي وتحصينه من الصدمات المالية مثل رفع نسب الاحتياطي الإلزامي وفرض احتياطي التقلبات الدورية الذي يلزم المصارف باقتطاع 15% من صافي أرباحها لتدعيم رؤوس أموالها حتى يصبح رصيد هذا الاحتياطي مساوياً 20% من رأس المال المدفوع، إلى جانب فرض نسب احتياطي إلزامي للعملات المختلفة، واحتياطي قانوني (10% من صافي الأرباح) إلى أن يصبح رصيد الاحتياطي مساوياً لرأس المال المدفوع، وحد أدنى لرأس المال 50 مليون دولار. وقد وضعت هذه الإجراءات المصارف العاملة في الأراضي الفلسطينية في تحدٍ للالتزام تعليمات سلطة النقد واضطر بعضها إلى الاندماج. وقد ينعكس هذا على شكل زيادة حواجز دخول السوق المصرفي مما يؤثر سلباً على المنافسة بين المصارف الموجودة أصلاً.

كل ذك من شأنه التاثير سلباً مستوى التنافسية في القطاع المصرفي، حيث تحجم البنوك عن تقديم أسعار فوائد تنافسية من شأنها تشجيع المواطنين على الإقتراض، حيث يمكن أن نفسر التسحن الذي طرأ على حجم التسهيلات الإئتمانية الممنوحة مؤخراً كنوع من الالتزام بقوانين وتعليمات سلطة النقد، وليس تحسناً طبيعياً في دور الوساطة المالية المرتبط بوجود فرص استثمارية حقيقية وبأسعار فائدة ومغرية وخدمات ذات جودة عالية.

أما بالنسبة لضعف السياسة التسويقية للبنوك العاملة في الأراضي الفلسطينية فقد أشرنا سابقاً إلى لجوء البنوك الى حملات الجوائز العينية والنقدية بدلاً من ابتكار خدمات مصرفية متخصصة تلائم القطاعات والشرائح المجتمعية المختلفة مهنياً وعمرياً. وعلى الرغم من توسع البنوك العاملة في الأراضي الفلسطينية في تنويع برامجها لعملائها، إلا أن تلك البرامج ظلت محدودة من جهة، كما انها غالبا ما تكون متشابهة، ولا تراعي احتياجات الفئة التي تستهدفها. كما أنها لا تقدم مزايا وخصومات تختلف عن الحسابات العادية. على غرار المصارف الإسرائيلية.

وأخيراً، ما تبين حول ضعف استخدام التكنولوجيا في القطاع المصرفي، الذي فقد خلصت ورقة بحثية أعدت بالتعاون ما بين سلطة النقد وجمعية البنوك والوكالة الأمريكية للتنمية الدولية، إلا أن التشريعات الناظمة لعمل القطاع المصرفي، وبالتحديد قانون المصارف رقم (9) للعام 2010 لا يتضمن إشارة واضحة ومباشرة فيما يتعلق بالتعاملات الالكترونية في البنوك ونظام المدفوعات الإلكترونية، وبالتالي فإنه لا يوفر الطار القانوني اللازم لتوسيع نشاطات الصرافة الإلكترونية في المقام الأول.

المراجـــــع

معهد ابحاث السياسات الاقتصادية الفلسطيني (ماس). حداد، أمين، هشام جبر، باسم مكحول. مراجعة نقدية لمشروع قانون المصارف، رام الله، 2000

وديع محمد عدنان، القدرة التنافسية وقياسها، المعهد العربي للتخطيط، الكويت، العدد الرابع والعشرون، ديسمبر 2003، السنة الثانية، ص5

محمد أشتية، جغرافيا التنمية وإعادة الاعمار في فلسطين. بكدار. القدس. 2003

معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطيني (ماس). السياسة النقدية في ظل غياب عملة وطنية وفي ظل مجلس عملة في الضفة الغربية وقطاع غزة، رام الله، 2000

معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطيني (ماس). الاسكان والقروض العقارية في فلسطين، رام الله، 2009

معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطيني (ماس). آثار تطبيق قانون المصارف على أداء القطاع الخاص، رام الله، 2008

معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطيني (ماس). الآثار الاقتصادية والاجتماعية ومخاطر التوسع في القروض الاستهلاكية في الأراضي الفلسطينية المحتلة، رام الله، 2013

عدوان، يوسف. الأراضي الزراعية في فلسطين–أسباب التقلص وسياسات الحماية، معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطيني (ماس)، رام الله، 2009

عودة، سيف الدين، دور القطاع المصرفي في تنمية الاقتصاد الفلسطيني، سلطة النقد الفلسطينية، رام الله، تشرين أول، 2011

سلطة النقد الفلسطينية: الجهاز المصرفي بين الواقع والآفاق، رام الله، 1998

البنك المركزي الأردني: التقرير السنوي 2009، 2010، 2011، 2012

البنك المركزي الأردني: تقرير الاستقرار المالي 2010، 2011، 2012

البنك المركزي الأردني: النشرة الإحصائية الشهرية تشرين ثاني 2013 المجلد 49 العدد 11

سلطة النقد الفلسطينية: التقرير السنوي 2010، 2011، 2012

سلطة النقد الفلسطينية: تقرير الاستقرار المالي 2009، 2010، 2011، 2012

سلطة النقد الفلسطينية: تقرير التضخم الربعي: الربع الثالث 2013، العدد الثامن، تشرين ثاني 2013، رام الله

جمعية البنوك الفلسطينية: دراسات مصرفية، 2012، رام الله

جمعية البنوك الفلسطينية: أرقام مصرفية، 2012، رام الله

Demirguk- Kunt et. Al, (2010) A Framework for analyzing Competition in the Banking Sector: An application to the Case of Jordan, World Bank, Washington D.C. http://elibrary.worldbank.org/doi/book/10.1596/1813-9450-5499

Claessens, Stijn, Asli Demirguc-Kunt, Harry Huizinga, (2001)How Does Foreign Entry Affect Domestic Banking Markets, Journal of Banking and Finance, 25, 5, 2001

European Central Bank, (2007) The Dynamics of Financial Spreads and Financial Structure, Brussels

Levine, Ross, (1997) Financial Development and Economic Growth: Views and Agenda, Journal of Economic Literature, Vol. XXXV, June 1997

McKinnon, Ronald I., (1973) Money and Capital in Economic Development, Washington D.C. Brookings Institute

Porter, Richard C. (1966) The Promotion of the 'Banking Habit' and Economic Development, Journal of Development Studies, 2 (July), 346-366.

Goldsmith, R. W. (1969). Financial Structure and Development. New Haven, CT: Yale University Press

Shaw, Edward, (1973). Financial Deepening in Economic Growth, New York, Oxford University Press

PricewaterhouseCoopers, (2007) Banking in 2050: How big will the emerging markets get, London

Staroselskaja, Julija,(2011) The influence of concentration on the competition in the banking industry, Vilnius university

Park, Kong H. (2012). Concentration and competition in commercial banking: how does china differ from South Korea, southeast Missori state university

Claessens, Stijn, Luc Laeven (2003) Financial Dependence, Banking Sector Competition, and Economic Growth, World Bank, Research Working Paper 3481, Washington D.C.

Barajas et. Al, (2000). The Impact of Liberalization and Foreign Investment in Colombia Financial Sector, Journal of Development Economics 63, 157-196

Randall, Ruby (1998). Interest Rate Spreads in the Eastern Caribbean, IMF working paper No. wp/98/59,

International Monetary Fund (IMF), (2006). To smooth or not to smooth, the impact of grants and remittances on the equilibrium real exchange rate in Jordan,

Tufano K J, et. al, (2008) Reductive process controlling arsenic retention: revealing the relative importance of iron and arsenic reduction. Environmental Science and Technology, 42(22): 8283–8289.

Kearney et. al, (2010) Making Savers Winners: An Overview of Prize-Linked Savings Products, National Bureau of Economic Research, Working Paper 16433, October

Palestine International Business Forum and Association of Banks in Palestine (2010), Market Demand Assessment for E-Banking Services in Palestine, Ramallah

International Monetary Fund (IMF)(2012) Israel: Financial Stability Report, 2012

Sabri, Nidal, Dima Abulaban, Dima Hanyia,(2012) Selection of Saving Currency in the Palestinian Banking System, Institute for Money, Technology, and Financial Inclusion, Ramallah,

Sabri, Nidal, Dima Abulaban, Dima Hanyia, (2012) Internet banking and ATMs applications; in context of multi currencies economy. Institute for Money, Technology, and Financial Inclusion, Ramallah,

Vaughn S. Armstrong, Cody G. Boyd Norman D. Gardner, (2007) Selection of a Currency Regime for Palestine, International Business and Economics Research Journal, Vol. 6, No.6,

Thorsten Beck and Heiko Hesse,(2006) Bank Efficiency, Ownership and Market Structure Why are Interest Spreads so High in Uganda,