

عمادة الدراسات العليا

جامعة القدس

تأثير أزمة كورونا على سلوك المعتمدين لدى البنوك الفلسطينية في  
الضفة الغربية

معتصم محمد جميل حكواتي

رسالة ماجستير

القدس - فلسطين

1442 هـ \_ 2021 م

تأثير أزمة كورونا على سلوك المعتمدين لدى البنوك الفلسطينية في الضفة الغربية

إعداد:

معتصم محمد جميل حكواتي

بكالوريوس/علوم مالية ومصرفية/ جامعة القدس المفتوحة - فلسطين

إشراف: أ. د. محمود الجعفري

قدمت هذه الرسالة إستكمالاً لمتطلبات درجة الماجستير في إدارة الأعمال من معهد

الإدارة والإقتصاد/ كلية الدراسات العليا \_ جامعة القدس

1442 هـ \_ 2021 م



جامعة القدس  
عمادة الدراسات العليا  
برنامج ماجستير إدارة الأعمال

### إجازة الرسالة

تأثير أزمة كورونا على سلوك المعتمدين لدى البنوك الفلسطينية في الضفة الغربية  
**The Impact of covid-19 crisis on Customers' Behavior at Palestinian  
Banks in the West Bank**

إسم الطالب: معتصم محمد جميل حكواتي  
الرقم الجامعي: (21811991)

المشرف الرئيسي: أ. د. محمود الجعفري

نوقشت هذه الرسالة وأجيزت بتاريخ ( 2021/7/29 ) من قبل أعضاء لجنة المناقشة المدرجة أسماؤهم  
وتواقيعهم:

التوقيع: .....	1- رئيس لجنة المناقشة: أ. د. محمود الجعفري
التوقيع: .....	2- ممتحنا داخليا: د. إبراهيم عوض
التوقيع: .....	3- ممتحنا خارجيا: د. علاء روزية

القدس - فلسطين  
1442هـ - 2021م

آية قرآنية

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

يَرْفَعُ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ وَرَحْمَاتٍ

سورة المجادلة آية (11)

## الإهداء

إلى من علماني ورباني صغيرا حتى بلغت أشدي ... إلى من يضيق المقام لقدرهما ولا

يفي اللسان حقهما ... إلى من سكب عصاره جهدهما زيتا لينيرا بها سراج حياتي ...

والذي العزيزين أطال الله في عمرهما ورزقهما الله الصحة والعافية.

إلى رفيقة دربي ... زوجتي الغالية

إلى الشموع المضيئة في حياتي ... أبنائي

إلى أخوتي وأخواتي الأعزاء

إلى جموع أهلي وأصدقائي

إلى أصدقائي المخلصين وهم كثيرون ممن شجعوني ووقفوا بجانبني طوال فترة الدراسة

إلى أساتذتي الأعزاء الذين كان لهم الفضل في إتمام دراستي

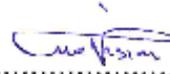
إلى كل من علمني حرفا

أهدي هذا الجهد المتواضع لهم جميعا عرفانا بدورهم وإقرارا بمساعدتهم لي ... راجيا من

المولى عز وجل أن يجد القبول والنجاح.

## إقرار:

أقر أنا معذ هذه الدراسة بأنها قدمت لجامعة القدس، لتلبل درجة الماجستير، وأنها نتيجة أبحاثي الخاصة، بلستأه ما تم الإشارة إليه حيثما ورد، وأن هذه الدراسة أو أي جزء منها لم يقدم لتلبل أي درجة علميا لأي جامعة أو معهد آخر.



..... التوقيع:

معتصم محمد جميل كواتلي

التاريخ: 2021/7/29م

## شكر وعرهان

أشكر الله عز وجل كل الشكر و أنثي عليه وأحمده حمد الشاكرين إذ من علي بنعمته ووهبني المقدره على إنجاز هذه الرسالة، وأصلي وأسلم على سيد الخلق والأنام سيدنا محمد صلوات ربي وسلامه عليه وعلى آله وأصحابه ومن تبعهم إلى يوم الدين.

الشكر والتقدير للأستاذ الدكتور محمود الجعفري لتقبله الإشراف على هذه الرسالة، وعلى سعة صدره وتعاونه، وعلى ما قدمه من دعم علمي ومعنوي حتى خرجت الرسالة بصورتها الحالية، حيث قدم لي الكثير من التوجيهات القيمة التي أثرت هذه الرسالة، وبذل الكثير من الجهد في مساعدتي على تخطي العقبات والمصاعب لإتمام هذه الرسالة، فله مني كل الشكر والإمتنان والإحترام والتقدير، كما أتوجه بجزيل الشكر وعظيم الإمتنان إلى أعضاء لجنة المناقشة الكرام الدكتور إبراهيم عوض والدكتور علاء روزية على ما قدموه من ملاحظات قيمة وتوجيهات وإقتراحات مهمة أثرت الرسالة، لهما مني جزيل الشكر والعرهان.

كما يشرفني أن أتقدم بجزيل الشكر والتقدير لكل من شارك وساعدني بشكل مباشر أو غير مباشر في إتمام هذه الرسالة.

معتصم محمد جميل حكواتي

## الملخص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على تأثير أزمة كورونا على سلوك معتمدي البنوك التي تعمل في الضفة الغربية، إستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي (الكمي الإستكشافي) بما يتوافق مع أهداف هذه الدراسة، تكون مجتمع الدراسة من جميع الزبائن لدى البنوك التي تعمل في الضفة الغربية، وكانت أداة الدراسة عبارة عن إستبانة تضمنت 51 سؤال موزعة في ستة مجالات رئيسية، ووقد تم أخذ عينة عشوائية بلغت (200) معتمد.

وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج، كان أهمها :

1- أظهرت النتائج أن هناك تأثيرا متوسط لأزمة كورونا على سلوك المعتمدين لدى البنوك التي تعمل في الضفة الغربية.

2- بينت نتائج الدراسة أن هناك تأثيرا مرتفعا لأزمة كورونا على النظام المصرفي في الضفة الغربية من وجهة نظر المعتمدين.

3- أفادت النتائج أن هناك تأثيرا سلبي مرتفع من وجهة نظر المعتمدين لأزمة كورونا على مستوى الخدمات التي تقدمها البنوك العاملة في الضفة الغربية.

4- كما أظهرت الدراسة أن الشيكات الراجعة أحد أهم المشاكل التي واجهت القطاع المصرفي من وجهة نظر المعتمدين.

وفي ضوء النتائج، توصلت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات :

1. توصي الدراسة سلطة النقد أن تتجنب الإجراءات العامة الشاملة في الأزمات المماثلة، وبدلا من ذلك أن تكون الإجراءات ذات خصوصية على قطاع معين أو شريحة معينة بوسائل أكثر كفاءة ودقة وصواب.

2. تحت الدراسة المؤسسات المصرفية الفلسطينية زيادة الإنفاق لتطوير أدوات الدفع المصرفية الإلكترونية وزيادة وسائل الأمان والثقة بما يتماشى مع التطور الذي يحدث في قطاع الصيرفة العالمية، وخلق مجال أوسع للدفع داخليا وخارجيا، وهذا يتطلب توفر بنية تحتية متطورة تضم شبكات الإتصال المختلفة، والأجهزة والتقنيات الحديثة.

3. تشجع الدراسة المؤسسات المصرفية أن تستجيب بشكل إيجابي فيما يتعلق بالتغيرات السريعة والمفاجئة التي تسببها مثل هكذا أزمات على غرار أزمة كورونا.

# **Title: The Impact of covid-19 crisis on Customers' Behaviour at Palestinian Banks in the West Bank**

**Prepared: Moatasem Mohammad Jameel Hakawati**

**Subervisor: Professor Mahmoud El-Jafari**

## **Abstract:**

The study aimed to identify the impact of the Covid-19 crisis on the behavior of customers of banks that operating in the West Bank, the study used the descriptive analytical approach (quantitative and qualitative) in line with the objectives of this study.

The study population consisted of all customers of banks operating in the West Bank, and the study tool was a questionnaire that included 51 questions distributed in six main areas, and a random sample of (200) customers was taken.

The study reached several results, the most important of which were:

- 1- The results showed that there is a moderate impact of the Corona crisis on the behavior of customers in banks operating in the West Bank.
- 2- The results of the study showed that there is a high impact of the Corona crisis on the banking system in the West Bank from the point of view of customers.
- 3- The results indicated that there is a high negative impact from the point of view of customers of the Corona crisis on the level of services provided by banks operating in the West Bank.
- 4- The study showed that returned checks are one of the most important problems facing the banking sector from the customers' point of view.

In light of the results, the study reached a set of recommendations:

1. The study recommends the Monetary Authority to avoid comprehensive general procedures in similar crises, and instead to have procedures specific to a particular sector or segment by more efficient, accurate and correct means.
2. The Palestinian banking institutions must increase spending to develop electronic banking payment tools and increase the means of safety and confidence in line with the development taking place in the global banking sector, and to create a broader field for payment internally and externally, and this requires the availability of a sophisticated infrastructure that includes various communication networks, devices and modern technologies.

3. The study encourages banking sector institutions to respond positively with regard to the rapid and sudden changes caused by crises similar to the Corona crisis.

## مصطلحات الدراسة:

هناك عدة مفاهيم تم إستخدامها في هذه الدراسة، يقدم الباحث مختصراً لتعريفات عدد من المفاهيم المستخدمة في هذه الدراسة، وهي:

### فيروس كورونا (Covid-19)

يشار إلى فيروس كورونا، بأنه سلالة واسعة من الفيروس التي قد تسبب المرض للإنسان والحيوان، ومن المعروف أن عدداً من فيروسات كورونا تسبب لدى البشر أمراضاً تنفسية، تتراوح حدتها من نزلات البرد الشائعة إلى الأمراض الأشد خطورة، مثل متلازمة الشرق الأوسط التنفسية (ميرس) والمتلازمة التنفسية الحادة الوخيمة (سارس)، ويسبب فيروس كورونا المُكتشف مؤخراً مرض كوفيد-19 (منظمة الصحة العالمية، 2020).

وهو كذلك مرض تتسبب به سلالة جديدة من الفيروسات التاجية (كورونا) وأطلق على هذا المرض سابقاً إسم ( Novel 19 ) وهو فيروس جديد يرتبط بعائلة الفيروسات نفسها التي ينتمي إليها الفيروس الذي يتسبب بمرض المتلازمة التنفسية الحادة الوخيمة (سارز) وبعض أنواع الزكام العادي (عيشوش، 2020).

### البنوك التجارية:

تلك المؤسسات التي رخص لها بتعاطي الأعمال المصرفية سواء كانت وافدة أو فلسطينية المنشأ والتي تشمل تقديم الخدمات المصرفية، لا سيما قبول الودائع بأنواعها المختلفة وإستعمالها مع الموارد الأخرى للمصرف في الإستثمار كلياً أو جزئياً بالإقراض أو بأي طريقة أخرى يسمح بها القانون، هذا ويقصد بالبنوك التجارية بأنها البنوك التي تقوم بقبول ودائع تدفع عند الطلب، أو الآجال محددة، وتزاول عمليات التمويل الداخلي والخارجي وخدمته بما يحقق أهداف خطة التنمية ودعم الاقتصاد

القومي وتباشر عمليات تنمية الإدخار والإستثمار المالي في الداخل والخارج، بما في ذلك المساهمة في إنشاء المشروعات وما تلزمها من عمليات مصرفية وتجارية ومالية، وفقا للأوضاع التي تقررها سلطة النقد الفلسطينية. (الشيخلي، 2012).

**سلطة النقد الفلسطينية:** الجهة المسؤولة عن تنظيم مهنة الصرافة في فلسطين، وتحل محل البنك المركزي، نظرا لعدم وجود بنك مركزي فلسطيني.

**المعتمد:** هو كل من يبرم تصرفا قانونيا يهدف إلى إشباع إحتياجاته الشخصية والعائلية من السلع والخدمات. (سعيد، 2018) .

**سلوك المعتمد:** مجموعة من التصرفات التي تصدر عن الأفراد، والمرتبطة بشراء وإستعمال السلع الإقتصادية والخدمات، وبما في ذلك القرارات التي تسبق وتحدد هذه التصرفات. (الشويمي، 2020).

## فهرس المحتويات

الإقرار.....	أج
الشكر والعرفان .....	ب
الملخص: .....	ت
مصطلحات الدراسة.....	خ
الفصل الأول: .....	1
1.1 المقدمة.....	1
2.1 مشكلة الدراسة.....	3
3.1 أهداف الدراسة.....	5
5.1 حدود الدراسة.....	6
الفصل الثاني: .....	7
أداء النظام المصرفي الفلسطيني وتعليمات سلطة النقد خلال جائحة كورونا .....	7
1.2 تمهيد: .....	7
2.2 إجراءات سلطة النقد خلال أزمة كورونا:.....	8
3.2 التعميمات الصادرة عن سلطة النقد الفلسطينية خلال جائحة كورونا .....	9
1.3.2 إجراءات سلطة النقد للتخفيف من الأزمة الصحية .....	12
2.3.2 آلية التعامل مع الشيكات في نظام المقاصة.....	13
3.3.2 آلية التعامل مع نظام المقاصة والشيكات المعادة خلال فترة الطوارئ: .....	13
4.3.2 سداد الاقساط المؤجلة.....	14
4.2 النظام المصرفي في ظل الجائحة: .....	15
تمهيد .....	15
1.4.2 وضع القطاع المصرفي الفلسطيني في ظل أزمة كورونا .....	16
2.4.2 سلوك المعتمدين في العمليات اليومية والسحب والإيداع في ظل أزمة كورونا .....	17
3.4.2 تأثير أزمة كورونا على الشيكات البنكية المرتجعة.....	17
1.3.4.2 تأثيرات قرارات الحكومة وسلطة النقد الفلسطينية على الشيكات .....	18
2.3.4.2 واقع الشيكات المرتجعة قبل وأثناء ازمة كورونا - دراسة مقارنة .....	18
4.4.2 تأثير أزمة كورونا على عمليات الإقراض في القطاع المصرفي.....	19
1.4.4.2 واقع القروض قبل وأثناء ازمة كورونا - دراسة مقارنة.....	20
الفصل الثالث .....	21
الدراسات السابقة والإطار النظري .....	21

21	1.3 الدراسات السابقة .....
21	1.1.3 المحور الأول: الدراسات المتعلقة بتأثير أزمة كورونا على النظام المصرفي .....
23	2.1.3 المحور الثاني: الدراسات المتعلقة بالخدمات البنكية المقدمة للمعتمدين .....
	3.1.3 المحور الثالث: دراسات متعلقة بسلوك المعتمدين في العمليات اليومية والسحب والإيداع في ظل أزمة كورونا .....
25	4.1.3 المحور الرابع: دراسات متعلقة بتأثير أزمة كورونا على عمليات الإقراض من القطاع المصرفي للمعتمدين .....
27	5.1.3 المحور الخامس: دراسات متعلقة بالشيكات المرتجعة للمعتمدين .....
28	6.1.3 التعليق على الدراسات السابقة .....
30	7.3.3 ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة .....
30	2.3 الإطار النظري .....
30	1.2.3 النظام المصرفي .....
31	1.1.2.3 النظام المصرفي الفلسطيني .....
31	2.2.3 الخدمات البنكية .....
31	1.2.2.3 خصائص الخدمات البنكية .....
32	2.2.2.3 أنواع الخدمات البنكية .....
33	3.3 القروض المصرفية أو البنكية .....
34	1.3.3.3 مصادر القروض .....
34	2.3.3.3 القروض الموجهة لتمويل نشاطات الإستثمار .....
37	4.4.3 الشيكات البنكية .....
37	1.4.4.3 الشيكات المرتجعة .....
37	2.4.3.3 الأسباب المعتمدة لإعادة الشيكات .....
39	5.3.3 النموذج النظري للدراسة .....
40	الفصل الرابع .....
40	طريقة وإجراءات الدراسة .....
40	1.4 مقدمة .....
40	2.4 منهج الدراسة .....
40	3.4 مجتمع الدراسة .....
41	4.4 عينة الدراسة .....
42	5.4 أدوات الدراسة .....

43	6.4 صدق أداة الدراسة .....
44	1.6.4 الصدق الظاهري للأداة (صدق المحكمين): .....
44	2.6.4 صدق الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة .....
46	7.4 ثبات أداة الدراسة .....
46	8.4 خطوات تطبيق الدراسة .....
47	9.4 متغيرات الدراسة .....
47	11.4 تصحيح المقياس (مفتاح المتوسطات الحسابية لنتائج الدراسة): .....
49	الفصل الخامس: .....
49	تحليل نتائج الدراسة: .....
49	1.5 مقدمة .....
49	1.5 الآثار المتوقعة لأزمة كورونا على سلوك المعتمدين لدى البنوك الفلسطينية في الضفة الغربية؟ .....
50	2.5 تأثير أزمة كورونا على النظام المصرفي في الضفة الغربية من وجهة نظر المعتمدين؟ .....
52	3.5 تأثير أزمة كورونا على الخدمات التي تقدمها البنوك الفلسطينية في الضفة الغربية للمعتمدين؟ .....
	4.5 تأثير سلوك المعتمدين بالسحوبات وآلية الدفع اليومية والإيداع لدى البنوك الفلسطينية العاملة في الضفة الغربية في ظل أزمة كورونا؟ .....
53	5.5 أثر أزمة كورونا على عمليات الاقراض في القطاع المصرفي في الضفة الغربية؟ .....
56	6.5 تعامل القطاع المصرفي في الضفة الغربية مع قضية الشيكات المرتجعة للمعتمدين؟ .....
58	7.5 طبيعة سلوك المعتمدين في البنوك الفلسطينية في الضفة الغربية في ظل أزمة كورونا؟ .....
60	الفصل السادس .....
60	النتائج والتوصيات: .....
60	1.6 ملخص النتائج والاستنتاجات .....
61	2.6 التوصيات .....
61	1.2.6 التوصيات الخاصة لسلطة النقد .....
62	2.2.6 التوصيات الخاصة للبنوك والقطاع المصرفي .....
63	3.2.6 توصيات للباحثين .....
64	قائمة المراجع .....
64	المراجع العربية .....

## فهرس الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
1.2	نسبة الشيكات المرتجة قبل وخلال أزمة كورونا	35
2.2	حجم القروض (بالمليون دولار) قبل وخلال أزمة كورونا	37
1.4	خصائص العينة الديموغرافية	58
2.4	سلم ليكرت الخماسي (Likert Scale)	60
3.4	نتائج معامل الارتباط بيرسون (Pearson correlation) لمصفوفة ارتباط فقرات كل مجال من مجال أداة الدراسة مع الدرجة الكلية له.	61
4.4	مفاتيح التصحيح	65
5.4	مفاتيح التصحيح/ مؤبيا	65
1.5	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية للآثار المتوقعة لأزمة كورونا على سلوك المعتمدين لدى البنوك الفلسطينية في الضفة الغربية.	67
2.5	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لفقرات تأثير أزمة كورونا على النظام المصرفي في الضفة الغربية من وجهة نظر المعتمدين مرتبة حسب الأهمية.	68
3.5	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لفقرات تأثير أزمة كورونا على الخدمات التي تقدمها البنوك الفلسطينية في الضفة الغربية للمتعتمدين مرتبة حسب الأهمية.	69
4.5	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لفقرات تأثير سلوك المعتمدين بالسحوبات وآلية الدفع اليومية والإيداع لدى البنوك الفلسطينية العاملة في الضفة الغربية في ظل أزمة كورونا مرتبة حسب الأهمية	71
5.5	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لفقرات أثر أزمة كورونا على عمليات الاقراض في القطاع المصرفي في الضفة الغربية مرتبة حسب الأهمية.	72
6.5	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لفقرات تعامل القطاع المصرفي في الضفة الغربية مع قضية الشيكات المرتجة للمتعتمدين مرتبة حسب الأهمية.	74
7.5	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لفقرات طبيعة سلوك المعتمدين في البنوك الفلسطينية في الضفة الغربية في ظل أزمة كورونا مرتبة حسب الأهمية.	75

## الفصل الأول:

### خلفية الدراسة

#### 1.1 المقدمة:

تبرز آثار جائحة كورونا بشكل واضح وجلي على جميع القطاعات (الإقتصادية والمالية والصحية والتكنولوجية..الخ) فقد تأثر كل قطاع بطريقة مختلفة ويواجه تحديات الجائحة أيضاً بطرق مختلفة، ويواجه قطاع الخدمات المالية تحديات قاسية في ظل هذه الازمة، فتطبيق شروط التباعد يتطلب تقليص عدد الموظفين وكذلك عدد المراجعين والمعتمدين في الفروع البنكية، وتتأثر البنوك بكافة القطاعات الإنتاجية وذلك من خلال الخدمات الهامة والحيوية التي يقدمها البنك كإستقبال الودائع ومنح القروض وتمويل المشروعات والإستيراد، والتحويل المالي للخارج، وبالتالي فإن أي تأثيرات على القطاعات الانتاجية أو سلوك المودعين سينعكس على القطاع المصرفي، من خلال احتمالية تعثر معتمدي البنوك والمؤسسات المالية، هذا ما إستدعى التعجيل بإتخاذ إجراءات إحترازية من قبل البنوك المركزية، للمحافظة على سلامة القطاع المالي وإستمراره وفق قواعد الحذر، إضافة لحماية الأفراد من مخاطر تعثرهم وتخلفهم عن التسديد، وكذلك الحفاظ على تصنيفهم الإئتماني، والمحافظة على التوازن بين حماية الإستقرار المالي ودعم النشاط الإقتصادي (صندوق النقد الدولي، 2020).

على المستوى الفلسطيني شأنه شأن باقي دول العالم تأثر القطاع المصرفي بأزمة جائحة كورونا، وفي ظل غياب بنك مركزي في الأراضي الفلسطينية، فإن سلطة النقد هي من تتولى الإشراف والرقابة على القطاع المصرفي، وقد قامت سلطة النقد بإجراءات وسنت قوانين وتعليمات للبنوك للحد من آثار وتداعيات أزمة كورونا على البنوك والمودعين على

حد سواء، ففيما يتعلق بالبنوك جاءت الإجراءات المتعلقة بالعمل والدوام كالعامل من المنزل وإغلاق بعض الفروع المصرفية طوعا بالتنسيق مع البنوك وتخفيض ساعات الدوام، وبشكل مواز أصدرت سلطة النقد قرارات عديدة تختص بالمواعين والمعتمدين أبرزها تأجيل الأقساط الشهرية لعدة أشهر لكافة المقترضين وتأجيل تسديد الاعتمادات المستندية والسحوبات المستحقة، وحظرت على المصارف تحصيل أي عمولات إضافية على الأقساط المؤجلة، وتمديد سقوف الائتمان والسقوف الممنوحة للمعتمدين، ووقف إستيفاء أي عمولة على الخدمات الالكترونية لمدة 6 أشهر ( سلطة النقد الفلسطينية، 2020 ).

في ظل إشتداد إجراءات أزمة كورونا وبالتحديد في آذار / 2020، أصدرت سلطة النقد الفلسطينية تعليمات جديدة ومهة للقطاع المصرفي، ولعل أبرز تلك الإجراءات الوقف الفوري بعمل المقاصة، وفيما يخص الشيكات يتم تأجيل تحصيلها، ووقف إستقبال المعتمدين، ليتبعها بعد ذلك تعليمات أخرى تتعلق بالشيكات ففي حال عدم توفر رصيد يتم إعتبار سبب الإرجاع الظروف الطارئة ولكن تسجل في النظام المصرفي أسباب أخرى، ويعود العمل كما في السابق بعد إنتهاء إجراءات الحد من الحركة (سلطة النقد الفلسطينية 13/2020).

وفي تموز 2020 أصدرت سلطة النقد تعليمات جديدة للتخفيف من آثار الأزمة المالية وأزمة كورونا، فقد حظرت تأجيل أقساط المعتمدين المدينين الذين لما يتأثروا من الأزمة إلى بعد الحصول على موافقة سلطة النقد، وكذلك بعض الإجراءات الخاصة بالمعتمدين ممن تضرورا من الجائحة كإعادة هيكله التسهيلات القائمة وجدولتها ومنح المعتمد المدين سقف جاري مدين مؤقت، وهيكله الإئتمان القائم على المعتمدين الذين تأثروا بالأزمة من خلال ترتيب أوضاعهم وقدرتهم على السداد، وكذلك

يحظر على المصرف عند هيكله الائتمان زيادة أسعار الفائدة أو الحصول على أي عمولة ( سلطة النقد الفلسطينية، 2020 ).

هذه الإجراءات ألقت بظلالها على القطاع المصرفي، فالإغلاق الشامل وقضية وقف تقاص الشيكات ووقف العمل بنظام التصنيف وختم الشيكات المرتجعة بختم طوارئ قد فتح الباب على مصراعيه أمام ظاهرة خطيرة تمثلت برجوع الشيكات، لقد كان لها أثر واضح على كمية ومبلغ الشيكات المرتجعة بعد القرار مباشرة، فالقرار أتاح للمودعين بسحب أرصدهم من البنوك ليتم إرجاع الشيكات وبالتالي تأجيل الدفع، فرجع الشيكات سبب حالة من الإرباك وتراجع الثقة بالنظام الاقتصادي والمصرفي على حد سواء وبالتالي خوف المودعين على أموالهم، فكان المطلوب هو طمأننة المودعين وزيادة ثقتهم في البنوك المحلية وقدرتها على الصمود خاصة أن نصفها هي بنوك عربية ولها امتداد إقليمي ورأسمال إئتماني كبير (عبد الكريم، ومرار، 2020).

## 2.1 مشكلة الدراسة:

منذ بدء أزمة كورونا في فلسطين في بداية آذار / 2020 صدر عن سلطة النقد الفلسطينية العديد من التعليمات والقرارات الخاصة بالقطاع المصرفي، فقد صدر عن سلطة النقد تعليمات خاصة للتخفيف من الأزمة الصحية (تعليمات سلطة النقد الفلسطينية رقم 04/2020: إجراءات سلطة النقد للتخفيف من الأزمة الصحية)، وكذلك تعلميان خاصان بآلية التعامل مع الشيكات في نظام المقاصة (تعليمات سلطة النقد الفلسطينية رقم 13/2020: آلية التعامل مع الشيكات في نظام المقاصة)، ليصدر بعدها تعليمات أخرى بشأن التخفيف من آثار الأزمة المالية وأزمة فايروس كورونا (تعليمات سلطة النقد الفلسطينية رقم 27/2020: بشأن التخفيف من آثار الأزمة المالية وأزمة فايروس كورونا) (سيتم تناول تلك الإجراءات والتعليمات في فصل مستقل)، هذه الإجراءات تأتي في محاولة منها للحد

من تأثيرات أزمة كورونا على القطاع المصرفي والمعتمدين على حد سواء، وكيفية التعامل مع القضايا المصرفية والمالية الخاصة بالمعتمدين وأبرزها الشيكات المرتجعة وطرق السحب والإيداع والخدمات اليومية والتسهيلات الائتمانية وقروض المعتمدين. الخ (سلطة النقد الفلسطينية، 2020).

تلك الإجراءات والتعليمات أوجدت حالة من الإرباك لدى طرفي العلاقة: القطاع المصرفي والمودعين، فالقطاع المصرفي تأثر كثيرا بالأزمة وهو بحاجة للسيولة للحفاظ على الإستقرار المالي للمصرف، وليس لديه المقدرة على مواجهة الأزمة لفترات طويلة، أما المودعين فقد تولد لديهم بعض التخوف في ظل الأزمة ومن بعض القرارات الصادرة من سلطة النقد وخاصة فيما يتعلق بالشيكات المرتجعة وجدولة قروض المعتمدين (عبد الكريم، ومرار، 2020).

وفي ضوء ما سبق تتحدد مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس التالي: ما الآثار المتوقعة لأزمة كورونا على سلوك المعتمدين لدى البنوك الفلسطينية في الضفة الغربية؟

وينبثق عن السؤال الرئيسي الأسئلة الفرعية الآتية:

1. ما تأثير أزمة كورونا على النظام المصرفي في الضفة الغربية من وجهة نظر المعتمدين؟
2. ما تأثير أزمة كورونا على الخدمات التي تقدمها البنوك الفلسطينية في الضفة الغربية للمعتمدين؟
3. كيف تأثر سلوك المودعين بالسحوبات وآلية الدفع اليومية والإيداع لدى البنوك الفلسطينية العاملة في الضفة الغربية في ظل أزمة كورونا؟
4. كيف أثرت أزمة كورونا على عمليات الإقراض في القطاع المصرفي في الضفة الغربية؟
5. كيف تعامل القطاع المصرفي في الضفة الغربية مع قضية الشيكات المرتجعة للمعتمدين؟

6. ما طبيعة سلوك المعتمدين في البنوك الفلسطينية في الضفة الغربية في ظل أزمة كورونا؟

### 3.1 أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية الى التعرف على تأثير أزمة كورونا على سلوك المعتمدين لدى البنوك الفلسطينية في الضفة الغربية. وذلك من خلال ما يلي:

1. دراسة تأثير أزمة كورونا على النظام المصرفي في الضفة الغربية من وجهة نظر المعتمدين.
2. الكشف عن تأثير أزمة كورونا على الخدمات التي تقدمها البنوك الفلسطينية في الضفة الغربية للمعتمدين.
3. معرفة تأثير سلوك المودعين بالسحوبات وآلية الدفع اليومية والإيداع لدى البنوك الفلسطينية العاملة في الضفة الغربية في ظل أزمة كورونا.
4. التعرف على أثر أزمة كورونا على عمليات الإقراض في القطاع المصرفي في الضفة الغربية.
5. الكشف عن تعامل القطاع المصرفي في الضفة الغربية مع قضية الشيكات المرتجعة للمعتمدين
6. دراسة أثر أزمة كورونا على سلوك المعتمدين في البنوك الفلسطينية في الضفة الغربية.

## 4.1 أهمية الدراسة:

1. تتبّع أهمية الدراسة من خلال تسليطها الضوء على موضوع يمس كافة شرائح المجتمع الفلسطيني، وهو تأثيرات جائحة كورونا على القطاع المصرفي وسلوك المودعين والمعتمدين في ظل هذه الأزمة، ومن المتوقع أن تخرج الدراسة بنتائج يستفيد منها أطراف العلاقة ( سلطة النقد ، البنوك، المعتمدين).
2. فيما يتعلق بسلطة النقد، من المتوقع أن يستفيد من نتائج الدراسة من خلال التعرف على الإشكاليات والصعوبات التي تواجهها البنوك والمودعين وبالتالي إصدار التعليمات بناء على مصلحة الأطراف ذات العلاقة.
3. فيما يتعلق بالبنوك، فمن المتوقع أن تستفيد من نتائج الدراسة لإطلاع البنوك على الهواجس الموجودة لدى المودعين فيما يتعلق ببعض التحديات التي تواجههم في ظل الجائحة كالتسهيلات الإئتمانية والشيكات الراجعة.
4. أما أهمية الدراسة بالنسبة للمودعين فيؤمل أن يتم معالجة الصعوبات والتحديات التي يواجهونها في ظل الجائحة، من قبل سلطة النقد والبنوك.

## 5.1 حدود الدراسة:

حددت هذه الدراسة بالحدود التالية:

- (1) الحدود البشرية: المعتمدين لدى البنوك الفلسطينية في الضفة الغربية.
- (2) الحدود المكانية: الضفة الغربية.
- (3) الحدود الزمانية: 2021.

## الفصل الثاني:

### أداء النظام المصرفي الفلسطيني وتعليمات سلطة النقد خلال جائحة كورونا

#### 1.2 تمهيد:

ينظر الى الرقابة على أنها أداة جوهرية لتحقيق الاستقرار المالي، وبناء قطاع مصرفي كفؤ وفاعل من خلال دور الوساطة المالية، لتحقيق تنمية مستدامة ونمو إقتصادي قابل للإستمرار والديمومة، والمساهمة في بناء القدرة التنافسية للمصارف في المجالات المحلية والدولية، لما يمثله الجهاز المصرفي من أهمية كبيرة في الحياة الإقتصادية والإجتماعية، ومن هذا المنطلق فإن الرقابة المصرفية التي تمارسها سلطة النقد أصبحت ضرورة تفرض نفسها، لما لها من مسؤولية مباشرة وغير مباشرة في الحفاظ على المراكز المالية للمصارف، وبالنتيجة خلق جهاز مصرفي سليم ومعافى، ليحافظ على حقوق المودعين والمستثمرين، ويضمن سلامة تنفيذ السياسة الإقتصادية ليسهم في تنمية وتطوير القطاعات الاقتصادية المختلفة.

يهدف موضوع الرقابة في البنوك المركزية الى إيجاد نظام مصرفي قادر على توظيف الموارد في المجالات المختلفة، التي تحقق القيمة المضافة والنمو الإقتصادي وديمومته والمحافظة على حقوق المودعين والمستثمرين، اذ يعد القطاع المصرفي من أهم القطاعات وأكثرها تأثراً بالقوى والإتجاهات والمتغيرات الإقتصادية والسياسية والصحية، وقد تترك آثارا على طبيعة أدوار ووظائف وخدمات المؤسسات المصرفية، مما يلعب دورا رقابيا مهما من سلطة النقد والجهات الرقابية الأخرى، لضبط الأداء المصرفي وحمايته من الأزمات والمشاكل وأي مفهوم لقيم الأداء في المصارف التجارية .

ومن أهداف رقابة سلطة النقد على البنوك التجارية حماية الموردين والمستثمرين، والتثبت من أن المنظمات المصرفية تتقيد في أعمالها وعملياتها بأحكام قانون المصرف المركزي، وقرارات مجلس

إدارته، وكذلك التوجيهات والتعاميم المبلغة إليها من الأجهزة المختصة في المصرف المركزي، والوقوف على سلامة العمليات المصرفية، والتحقق من نوعية الموجودات، وتحقيق الإستقرار النقدي، والحفاظ على جهاز مصرفي قوي وآمن ومنافس (سلطة النقد الفلسطينية، 2020).

## 2.2 إجراءات سلطة النقد خلال أزمة كورونا:

قامت سلطة النقد بإجراءات وأصدرت قوانين وتعليمات للبنوك للحد من آثار وتداعيات أزمة كورونا على البنوك والمودين على حد سواء، ففيما يتعلق بالبنوك جاءت الإجراءات المتعلقة بالعمل والدوام كالعامل من المنزل وإغلاق بعض الفروع المصرفية طوعاً بالتنسيق مع البنوك وتخفيض ساعات الدوام، وبشكل مواز أصدرت سلطة النقد قرارات عديدة تختص بالمودين والمعتمدين أبرزها تأجيل الأقساط الشهرية لعدة أشهر لكافة المقترضين وتأجيل تسديد الإعتمادات المستندية والسحوبات المستحقة، وحظرت على المصارف تحصيل أي عمولات إضافية على الأقساط المؤجلة، وتمديد سقوف الائتمان والسقوف الممنوحة للمعتمدين، ووقف إستيفاء أي عمولة على الخدمات الإلكترونية لمدة 6 أشهر (تعليمات سلطة النقد الفلسطينية رقم 04/2020: إجراءات سلطة النقد للتخفيف من الأزمة الصحية).

في ظل إشتداد إجراءات أزمة كورونا وبالتحديد في آذار / 2020، أصدرت سلطة النقد الفلسطينية تعليمات جديدة ومهمة للقطاع المصرفي، ولعل أبرز تلك الإجراءات الوقف الفوري بعمل المقاصة، وتأجيل تحصيل الشيكات، ووقف إستقبال المعتمدين، ليتها بعد ذلك تعليمات أخرى تتعلق بالشيكات ففي حال عدم توفر رصيد يتم إعتبار سبب الإرجاع للظروف الطارئة ولكن تسجل في النظام المصرفي أسباب أخرى، ويعود العمل كما في السابق بعد إنتهاء إجراءات الحد من الحركة (تعليمات سلطة النقد الفلسطينية رقم 13/2020: آلية التعامل مع الشيكات في نظام المقاصة).

وفي تموز 2020 أصدرت سلطة النقد تعليمات جديدة للتخفيف من آثار الأزمة المالية وأزمة كورونا، حيث حظرت تأجيل أقساط المعتمدين المدينين الذين لما يتأثروا من الأزمة إلا بعد الحصول على موافقة سلطة النقد، وكذلك بعض الإجراءات الخاصة بالمعتمدين ممن تضرورا من الجائحة كإعادة هيكله التسهيلات القائمة وجدولتها ومنح المعتمد المدين سقف جاري مدين مؤقت، وهيكله الإئتمان القائم على المعتمدين الذين تأثروا بالأزمة من خلال ترتيب أوضاعهم وقدرتهم على السداد، وكذلك يحظر على المصرف عند هيكله الإئتمان زيادة أسعار الفائدة أو الحصول على أي عمولة (تعليمات سلطة النقد الفلسطينية رقم 27/2020: بشأن التخفيف من آثار الأزمة المالية وأزمة فايروس كورونا).

### 3.2 التعميمات الصادرة عن سلطة النقد الفلسطينية خلال جائحة كورونا:

أصدرت سلطة النقد تقريرا تفصيليا عن الإجراءات الإدارية التي إتخذتها قبل وأثناء فترة الوباء، تمثل الجانب الإداري منها تنفيذ تعليمات الحكومة الفلسطينية مثل العمل من المنزل وإبداء مرونة لدوام الموظفين وغيرها من الاجراءات الروتينية، ويلاحظ أن سلطة النقد قد إتخذت إجراءات إستباقية قبل إعلان حالة الطوارئ مثل إلغاء جميع فعاليات القطاع المصرفي من مؤتمرات، ورش عمل، دورات تدريبية وغيرها (سلطة النقد الفلسطينية: تعميم رقم 62 و 63 لعام 2020: 2020/3/1).

واتبعت بعد ذلك بخمسة أيام بتعميم لضرورة الحد من التعامل مع المستندات وأوراق الشيكات وأوراق النقد في المحافظات التي يظهر فيها المرض، وأجازت إغلاق فروع المصارف طوعا بالتنسيق مع سلطة النقد، كما قلصت من ساعات الدوام الرسمي طوعا من البنك وتعليق دوام الفروع والمصارف يوم السبت، كذلك حثت سلطة النقد على ضرورة توعية المواطنين من الوقاية من المرض (سلطة النقد

الفلسطينية: تعميم رقم 73 و 74 لعام 2020: 2020/3/5)

وبشكل مواز، وبهدف التخفيف من الآثار الاقتصادية المحتملة للأزمة، أصدرت سلطة النقد عدة قرارات في منتصف آذار 2020 أهمها تأجيل الأقساط الشهرية الدورية لكافة المقرضين للشهور الأربعة القادمة وهي قابلة للتمديد، وللمقرضين من قطاع السياحة والفندقة للأشهر الستة القادمة وهي قابلة للتمديد، أيضا تأجيل تسديد الإعتمادات المستندية والسحوبات المستحقة خلال الأربعة الأشهر القادمة مع إمكانية التمديد، وبموجب التعليمات فقد حظرت سلطة النقد على المصارف إستيفاء أي عمولات أو فوائد إضافية على الأقساط المؤجلة، إلا أن التعميم في البند السادس قد أكد على إستمرار تسديد الأقساط على القروض والمشاريع التجارية مقابل شيكات حال ورود الدفعات وحوالات الحق، ولكن هذه التعليمات بالذات أثارت جدلا واسعا في أوساط المهتمين والمواطنين من زاوية الفوائد والعمولات الإضافية المرتبطة بتأجيل أقساط القروض.

وضمن نفس التعليمات، إعتبرت سلطة النقد تسديد القروض إختياريا من المقترض إلى البنك، وطلبت من البنوك تمديد سقوف الإئتمان والسقوف الممنوحة للمعتمدين خاصة في المشاريع الصغيرة والمتوسطة، وأيضا المتضررين من الأوضاع الإقتصادية، وبنفس الوقت حثت البنوك على توجيه التمويل للمشاريع الصغيرة للمحافظة على عجلة الإقتصاد، وطلبت أيضا توفير الإئتمان المباشر لقطاع الخدمات الصحية، وطلبت من البنوك وقف إستيفاء العمولة على الخدمات الإلكترونية لمدة ستة أشهر قادمة (سلطة النقد الفلسطينية: تعليمات رقم 4 لعام 2020: 2020/3/15).

وقد أثارت تلك التعليمات بالذات جدلا واسعا في أوساط المعتمدين من زاوية الفوائد والعمولات الإضافية المرتبطة بتأجيل أقساط القروض، وقد تولد إنطباع بأن التأجيل بدون أي كلفة إضافية، ويبدو أن تأجيل تحصيل الأقساط والذي قدر بحوالي 300 مليون دولار شهريا تحمل مضمون إيجابي للبنوك نفسها حيث أنها توفر لها نافذة إستثمارية بدون مخاطر إضافية وللمقرضين من حيث توفر

سيولة إضافية لديهم تمكنهم من الإستمرار في الإنفاق الإستهلاكي ومقابلة التزاماتهم المعيشية مما ينعكس ايجاباً على حركة الإقتصاد الكلي والدورة التجارية.

إلا أن أكثر القرارات صرامة، قد صدرت في ضوء فرض الحكومة قيود مشددة على الحركة، ومنع التنقل بين المحافظات، لمنع تفشي وباء كورونا، وتمثل في التعميم رقم 9 من سلطة النقد بتاريخ 22 آذار ليعلن عن اجراءات جديدة للبنوك، أهمها وقف عمل المقاصة وتأجيل تحصيل الشيكات إلى ما بعد فترة الإغلاق، والتوقف عن إستقبال المعتمدين الأفراد، وإغلاق مؤسسات الإقراض ومحلات الصرافة (سلطة النقد الفلسطينية: تعليمات رقم 9 لعام 2020: 2020/3/22)

وكان للتعميم الأخير أثر واضح على كمية ومبلغ الشيكات المرتجعة بعد القرار مباشرة، إذ إن درجة تأثير صعوبة الوضع الاقتصادي تفاوتت على القطاعات المختلفة، فقد أعطى القرار للمودعين فرصة لسحب أرصدهم من البنوك حتى يتم إرجاع الشيكات، وبالتالي تأجيل الدفع مما أحدث خللاً وإرباكاً في الشارع الفلسطيني وأثر سلبي على صورة الشك في ذهن المجتمع كأداة دفع تحظى بالقبول لدى الغالبية العظمى.

ومن خلال تتبع وقراءة تعميمات سلطة النقد الفلسطينية خلال أزمة كورونا يمكن تحليل وترتيب تلك الإجراءات كالتالي:

منذ بدء جائحة كورونا في بداية آذار من العام الحالي في فلسطين، إتخذت سلطة النقد الفلسطينية أول تعميم يحمل رقم (تعليمات رقم 04/2020: إجراءات سلطة النقد للتخفيف من الأزمة الصحية) والذي من خلاله إتخذ عدة خطوات للتعامل المصرفي في مواجهة تلك الجائحة، وأبرز بنوده:

### 1.3.2 إجراءات سلطة النقد للتخفيف من الأزمة الصحية:

1. تأجيل الأقساط الشهرية/ الدورية لكافة المقترضين للأشهر الأربعة القادمة قابلة للتمديد.
  2. تأجيل الأقساط الشهرية/ الدورية للقروض في قطاع السياحة والفندقة للأشهر الست القادمة قابلة للتمديد.
  3. تأجيل استحقاق الإعتمادات المستندية والسحوبات للأشهر الأربعة القادمة قابلة للتمديد.
  4. يحظر على المصارف إستيفاء أية رسوم أو عمولات أو فوائد إضافية على الأقساط المؤجلة.
  5. يستمر تسديد الأقساط المستحقة للمشاريع والقروض التجارية مقابل شيكات حال ورود الدفعات وحوالات الحق.
  6. يجوز لمن يرغب من المقترضين الإستمرار في سداد الأقساط الشهرية/ الدورية كالمعتاد.
  7. تسهيل إجراءات تمديد سقوف بطاقات الإئتمان والسقوف الممنوحة للمعتمدين والمشاريع الصغيرة والمتوسطة والعملاء الأفراد المتضررين من الأوضاع الإقتصادية.
  8. توجيه الإئتمان الجديد للمشاريع الصغيرة والمتوسطة والشركات الناشئة، ومنح سقوف إئتمانية مؤقتة للمعتمدين بما يسهم في الحفاظ على إستمرار الدورة الإقتصادية.
  9. توفير الإئتمان المباشر لقطاع الخدمات الصحية لما له من أثر مباشر في تمكين الحكومة والقطاع الخاص من التصدي للوباء.
- وفي السادس والعشرين من آذار 2020 أصدرت سلطة النقد تعميماً جديداً للمصارف يتعلق بقضية الشيكات الراجعة (تعليمات رقم 13/2020: آلية التعامل مع الشيكات في نظام المقاصة)، والذي تضمن تعليمات جديدة يمكن إجمالها في النقاط الآتية (سلطة النقد الفلسطينية، 2020).

## 2.3.2 آلية التعامل مع الشيكات في نظام المقاصة:

1. يتم تقديم الشيكات المتراكمة لدى المصارف على مراحل وفقا لتواريخ إستحقاقها.
  2. يتم تمديد حقوق إعادة الشيكات لخمسة أيام من تاريخ تقديمها الى غرفة المقاصة بدلا من ثلاثة أيام.
  3. يتم عقد جلسة مقاصة ( جلسة إعادة ) بتاريخ 30.3.2020 وذلك لمعالجة كافة الشيكات المراد إعادةتها والتي تم تقديمها من خلال غرف المقاصة قبل إعلان فترة الحد من التنقل بما في ذلك الشيكات المحسوبة على فروع المصارف العاملة في محافظة بيت لحم.
- في التاسع من نيسان للعام 2020 أصدرت سلطة النقد الفلسطينية تعميما جديدا حول (آلية التعامل مع نظام المقاصة والشيكات المعادة خلال فترة الطوارئ)، والذي تضمن نقاطا مهمة أبرزها (سلطة النقد الفلسطينية، 2020).

## 3.3.2 آلية التعامل مع نظام المقاصة والشيكات المعادة خلال فترة الطوارئ:

1. تكون فترة إعادة الشيكات المقدمة للتقاص إعتبارا من تاريخ 12.4.2020 ثلاثة أيام كحد اقصى.
2. إستمرار إعادة الشيكات المقدمة للتقاص في حال عدم وجود رصيد بسبب الظروف الطارئة، على أن يتم التبليغ.
3. تسهيل قيام الأفراد والشركات بتسديد قيمة الشيكات المستحقة خلال فترة الطوارئ من خلال الحوالات الداخلية والإيداع النقدي من خلال أجهزة الصراف الآلي.

4. تسهيل إجراءات منح تسهيل مؤقتة للشركات والأفراد بغرض تسديد قيمة الشيكات المحسوبة عليهم.

5. يستمر العمل بهذه الآلية حتى إنتهاء فترة الطوارئ بموجب المرسوم الرئاسي المعمول به اعتباراً من 4.4.2020.

6. يتم تسوية الشيكات المعادة بسبب الظروف الطارئة كما يلي :

أ. من خلال تحصيلها المباشر ما بين الساحب والمستفيد.

ب. من خلال إعادة تقديمها للمقاصة بعد مرور شهرين على تاريخ إنتهاء فترة الطوارئ

بموجب المرسوم الرئاسي أعلاه، بحيث يتم تحصيل قيمتها في حال توفر رصيد أو

إعادتها لعدم كفاية الرصيد.

7. يلغى العمل بالتعليمات رقم 14.2020 بشأن عمولة الشيكات اعتباراً من تاريخ 5.7.2020.

وفي الثلاثين من حزيران 2020، أصدرت سلطة النقد تعميماً جديداً بشأن تأجيل الاقساط الشهرية

(تعليمات رقم 23/2020: بشأن تأجيل الأقساط الشهرية/ الدورية خلال فترة الأزمة الصحية، والذي

تضمن (سلطة النقد الفلسطينية، 2020).

### 4.3.2 سداد الاقساط المؤجلة:

1- يجب على المصرف توفير الإمكانية لعملائه إختيار أي مما يلي:

أ. سداد الاقساط التي تم تأجيلها اثناء الأزمة الصحية سداداً مبكراً في أي وقت دون إستيفاء

عمولة سداد مبكر.

ب. توزيع قيمة الاقساط المؤجلة على عمر القرض، وإستثناء ذلك مما ورد في المادة (6) فقرة

(5.2) من التعليمات رقم (2) لسنة 2016 بشأن الإقراض المسؤول بالنسبة للمعتمدين

الأفراد.

2. يجب على المصرف الإسلامي منح معتمديه حتى تاريخ 31.12.2021 لتسديد قيمة الأقساط

المؤجلة ما لم يتفق الطرفان على خلاف ذلك.

في الثاني والعشرين من تموز / 2020 أصدرت سلطة النقد تعميماً جديداً حول طرق التعامل مع

الشيكات (تعليمات رقم 26/2020: بشأن الشيكات المعادة لعدم كفاية الرصيد )، والذي تضمن ما

يلي: تخفيض قيمة عمولة شيك معاد لعدم كفاية الرصيد لتصبح 20 شيكل فقط، وذلك إعتباراً من

تاريخ صدور هذه التعليمات ولحين صدور تعليمات جديدة.

## 4.2 النظام المصرفي في ظل الجائحة:

**تمهيد:**

تتناولت الدراسة في هذه الجزئية النظام المصرفي وما لحق به من تأثيرات نتيجة إنتشار جائحة كورونا

(COVID-19)، ومن أجل الكشف عن أثر هذه الجائحة، كان من الضروري دراسة أثرها على

الخدمات المصرفية المقدمة للمعتمدين لدى البنوك العاملة في فلسطين، خصوصاً في ظل السياسات

والإجراءات الصحية التي إتخذتها الحكومة الفلسطينية وسلطة النقد الفلسطينية، من أجل التقليل من

إنتشار هذا الوباء، وهذه السياسات والإجراءات والتي تمثلت في تقليل حركة المواطنين، والتشجيع على

التباعد الاجتماعي، مما إنعكس على سلوك المعتمدين والعمليات اليومية التي يحتاجون إلى القيام بها،

حيث شجعت البنوك المعتمدين على التوجه الإلكتروني نحو تنفيذ العمليات المصرفية، كما نتج عن تداعيات هذا الوباء تراجع في الدخل لدى المواطنين والمؤسسات والشركات، والذي تطلب الحصول على التمويل والقروض للوفاء بالالتزامات سواء على المستوى الشخصي أو الإستثماري للمشاريع، وكننتيجة لسياسة الإغلاقات التي فرضت عند بدأ الجائحة كان لذلك تأثيره الكبيرة على رجوع الشيكات للمعتمدين، وفيما يلي توضيح لتأثير جائحة كورونا على القطاع المصرفي وخدماته ومعتمديه.

#### 1.4.2 وضع القطاع المصرفي الفلسطيني في ظل أزمة كورونا:

يواجه القطاع المصرفي تحديات كبيرة نتيجة للوضع السياسي القائم إضافة إلى جائحة فيروس كورونا، وإستنادا إلى معطيات سلطة النقد فقد بلغ حجم التسهيلات الممنوحة حوالي 10 مليار دولار منها 8 مليار قروض، ومن بينها 81% تسهيلات للقطاع الخاص، و18% كقروض للقطاع العام، والباقي لغير المقيمين في فلسطين، ويشير الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني إرتفاع قيمة التسهيلات الائتمانية في الربع الثاني عن الربع الأول 2020 بحوالي 4%، فيما إرتفعت في الربع الأول 2020 عن الربع الرابع 2019 بحوالي 2% (الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، 2020).

لكن بالمقابل وبمنظرة حالية على القطاع المصرفي، يمكن عدم ملاحظة أثر جوهري لأزمة كورونا على الجهاز المصرفي بشكل عام، حيث المتتبع لبيانات هذا القطاع يمكن ملاحظة إستمرار نموه بشكل طبيعي، وأن البيانات المحدثة من هذا القطاع لا تبدو تحمل فروقات جوهريّة بإستثناء ظاهرة رجوع الشيكات، جميع النسب المالية والمؤشرات الكلية للقطاع البنكي مقارنة مع دول العالم الأخرى هي ضمن النسب الطبيعية، لكن يختلف الوضع في فلسطين بقضية سيطرة الإحتلال على مصادر الدخل الرئيسية للسلطة الفلسطينية وبالتالي على الإستقرار الإقتصادي، ويتطلب هذا من البنوك تحمل ضغط إضافي. (مرصد السياسات الإجتماعية والإقتصادية، 2020).

## 2.4.2 سلوك المعتمدين في العمليات اليومية والسحب والإيداع في ظل أزمة كورونا:

إن دراسة سلوك المعتمدين أصبح له أهمية بالغة لدرجة أن البعض يعتبره عنصراً رئيسياً في الإستراتيجيات التسويقية للخاصة بالمؤسسات والمنظمات، وذلك من خلال تركيز الإهتمام والجهود على المعتمدين الحاليين من أجل تحقيق أقصى قدر ممكن من رضاهم لضمان ولائهم، فرضى المعتمدين على الخدمات المقدمة يحقق إستمرارية العلاقة بين المعتمد والبنك، ويقلل من إحتتمالات إنتقالهم إلى المنافسين (فاتح، 2020).

والمعتمد أو الزبون من أكثر الأطراف أهمية للقطاع المصرفي، حيث يعد المصدر الوحيد للربح الحالي والنمو المستقبلي، والزبون الجيد هو الذي يوفر ربحاً أعلى بأقل الموارد الممكنة، لكن هذا أمر نادر الحصول، بفعل أن الزبائن تحول من مجرد متلقين إلى مشاركين فعالين، فقد يتم أخذ رأي الزبائن بالمشاركة في تصميم الخدمات البنكية التي يطلبونها، وإختيار الخصائص والتوليفات التي يحددونها، وتقوم البنوك بإنتاج هذه الخدمات، مما يجعلها أكثر شفافية وإنتاحاً على الزبائن، كما يكسبها ثقتهم وهي القيمة الأسمى التي تسعى البنوك إلى خلقها وتعظيمها إضافة إلى القيمة المادية التي تتحصل عليها بفعل زيادة عدد زبائنها ونمو حصتها السوقية، ومن هذا المنطلق أصبح المعتمد أو الزبون أهم الأصول التي تملكها البنوك، وبالتالي فالمعتمد الذي يشعر بالرضا والإشباع والولاء هو الذي يمكن البنك من الإستمرار (غباتي وآخرون، 2020).

## 3.4.2 تأثير أزمة كورونا على الشيكات البنكية المرتجعة:

تعتبر ظاهرة الشيكات المرتجعة خطيرة جدا وغير صحية حيث تؤدي إلى تباطؤ في النمو الاقتصادي وتراجع في الإستثمار وتعمق من الأزمة الاقتصادية بسبب عدم تسديدها في مواعيدها، وبالتالي فإن

عدم تحصيل قيمتها في تواريخ إستحقاقها يسبب إرباك في التدفقات النقدية و ويتسبب في عدم تمكن أصحاب الشيكات من الإيفاء بالتزاماتهم في مواعيدها (الطباع، 2020).

#### 1.3.4.2 تأثيرات قرارات الحكومة وسلطة النقد الفلسطينية على الشيكات:

1. رجوع الشيكات قد ببطء من حركة دوران الاقتصاد من التسديد والمشتريات، في هذه الظروف للخروج من حالة الكساد، فإنه يجب أن يتم زيادة الإنفاق، لكن رجوع الشيكات وعدم الصرف قد زاد الأمر تعقيدا وساهم في خلق حالة من الكساد وببطء في الأنشطة الاقتصادية.

2. رجوع الشيكات قد سبب حالة إرباك وإهتزاز الثقة بالنظام الإقتصادي والمصرفي على حد سواء وخوف المودعين على أموالهم، المطلوب هو طمأنة المودعين وزيادة ثقتهم في البنوك المحلية وقدرتها على الصمود خاصة أن نصفها هي بنوك عربية ولها إمتداد إقليمي ورأسمال إئتماني كبير (عبد الكريم ومرار، 2020).

#### 2.3.4.2 واقع الشيكات المرتجعة قبل وأثناء أزمة كورونا - دراسة مقارنة:

يبين الجدول التالي نسبة الشيكات المرتجعة من الشيكات المقدمة قبل وخلال أزمة كورونا:

الجدول رقم (1.2) يظهر نسبة الشيكات المرتجعة قبل وخلال أزمة كورونا.

أثناء أزمة كورونا (2020)	قبل أزمة كورونا				الشيكات المرتجعة
	2019	2018	2017	2016	
%37	%12.8	%11.9	%11.5	%10.5	

المصدر: سلطة النقد الفلسطينية - التقرير السنوي 2019. والجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني

(مسح أثر أزمة فيروس كورونا المستجد على مؤسسات القطاع الخاص في فلسطين، 2020)

من خلال الجدول السابق يتبين كيف إرتفعت نسبة الشيكات المرتجعة بشكل ملحوظ خلال أزمة كورونا، فبعد أن كانت تلك النسبة 10.5% خلال العام 2016، إرتفعت بشكل طفيف خلال العام 2017

لنصل الى 11.5%، ومن ثم الى 11.9% خلال العام 2018، ولتواصل إرتفاعها بشكل طفيف خلال العام 2019 لتصل قيمة الشيكات المرتجعة خلال 2019 الى 12.8%، أما في العام 2020 (خلال أزمة كورونا) فقد إرتفعت قية الشيكات المرتجعة حوال ثلاث أضعاف عما كانت عليه في العام 2019، حيث وصلت نسبة الشيكات المرتجعة في العام 2020 الى 37%.

#### 4.4.2 تأثير أزمة كورونا على عمليات الإقراض في القطاع المصرفي:

مثلت جائحة فيروس كورونا (COVID-19) أكبر إختبار للنظام المالي المصرفي، حيث يشكل هذا الوباء صدمة إقتصادية كلية عالمية غير مسبوقة، تدفع بالإقتصادي العالمي إلى ركود من حيث الحجم والمدة غير المؤكدين، ويواجه النظام المصرفي العالمي التحدي المزدوج المتمثل في الحفاظ على تدفق الإئتمان وسط تراجع النمو وإدارة المخاطر المتزايدة، هذه الصدمة الخارجية وضعت النظام المالي تحت الضغط، وقد أدت المراجعات الهبوطية للنشاط الاقتصادي المتوقع وكراهية المخاطر المتزايدة إلى إعادة تسعير وإعادة تنظيم رئيسية في الأسواق المالية العالمية، فمن ناحية يفضل مقدمو التمويل زيادة الأصول الآمنة على المدى القصير، ومن ناحية أخرى فإن مخاطر الإئتمان ترتفع بشكل حاد، ونتيجة لذلك إرتفع الطلب على رأس مال وسيولة النظام المالي (بمن معمر، 2020).

يعتبر الإئتمان المصرفي من أهم وأخطر وظائف البنوك التجارية، إذ تعتمد عليها سلامة الموجودات وقوة ومتانة وصحة المركز المالي لها، وبالتالي فإن سلامة الإئتمان المصرفي يعتمد على سلامة السياسات الإئتمانية المتبعة في البنوك التجارية، وقد عرف الإئتمان المصرفي: بأنه عبارة عن منح البنك عميله إئتمان بضمان حسن علاقته معه، أو بضمان المشاريع الجاري تمويلها، أو بضمانات شخصية أخرى، وهي تختلف من عميل الى اخر، وشكل هذا الإئتمان قد يكون على سبيل المثال لا الحصر (Maitah، 2012).

#### 1.4.4.2 واقع القروض قبل وأثناء أزمة كورونا - دراسة مقارنة:

يبين الجدول التالي حجم القروض التي كانت تقدمها البنوك قبل أزمة كورونا وحجمها خلال الأزمة (بالمليون دولار):

الجدول رقم (2.2) يظهر حجم القروض (بالمليون دولار) قبل وخلال أزمة كورونا.

أثناء أزمة كورونا (2020)	قبل أزمة كورونا				القروض
	2019	2018	2017	2016	
9210	7622	6990.3	6594.1	5632.5	

المصدر سلطة النقد الفلسطينية 2020

يلاحظ من خلال الجدول السابق إرتفاعا ملحوظا في حجم القروض خلال أزمة كورونا (2020) حيث بلغت القيمة الإجمالية للقروض في العام 2020 حوالي (9210) مليون دولار، وهو ما يزيد عن السنوات التي سبقت أزمة كورونا، حيث تراوحت حجم القروض في السنوات الأربع ما قبل كورونا (2016-2019) ما بين (5632) مليون و(7622) مليون، وهي أقل من حجم القروض خلال أزمة كورونا.

## الفصل الثالث:

### الدراسات السابقة والإطار النظري

---

#### 1.3 الدراسات السابقة:

سنعرض خلال هذا القسم الدراسات والأدبيات السابقة التي تناولت تأثير أزمة كورونا على سلوك المعتمدين تجاه القطاع المصرفي من خلال التعرف على تلك التأثيرات وسبل التصدي لها أو التخفيف منها وللاستفادة الممكنة منها في هذه الدراسة بالإضافة إلى الطريقة والإجراءات التي إعتمدت في هذه الدراسات.

#### 1.1.3 المحور الأول: الدراسات المتعلقة بتأثير أزمة كورونا على النظام المصرفي.

هدفت دراسة شين (Shean, 2020) للتعرف على المشاكل التي يواجهها البنك في ظل جائحة كورونا من حيث التسويق والإستراتيجيات لترويج الخدمات والعلامات التجارية للبنك، وتم إستخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتبين من خلال الدراسة بانه من المهم جدا أن تستجيب المؤسسات المالية بشكل جيد للغاية اليوم فيما يتعلق بالتغيرات السريعة والمفاجئة التي يسببها فيروس كورونا حيث أن ردود فعلهم ومبادراتهم اليوم ستؤدي إلى تأثير كبير على العلامات التجارية المصرفية في المستقبل، ومع ذلك هناك نقطة مهمة يجب ألا تنساها البنوك وهي أن الزيادة في إستخدام الإنترنت ووسائل التواصل الإجتماعي جيدة ولكنها ستؤدي أيضًا إلى زيادة المخاطر السيبرانية، حيث قد يقتحم المتسللون النظام المصرفي أو يتصلون بالمعتمدين للحصول على بيانات المعتمدين المشفرة مثل معلومات التعريف

الشخصية والتفاصيل المصرفية الأخرى، ومن ثم يجب على البنوك أن تكون حذرة للغاية في هذه المسألة للحد من الجرائم الإلكترونية.

أما دراسة تاسفايي (Tesfaye, 2020) فتطرق الى تأثير كوفيد 19 على النظام المصرفي في إثيوبيا وإبلاغ التدخلات والإستجابات السياسية، وإستخدمت الدراسة إطار المدخلات والمخرجات، وقد إستخدمت البيانات التاريخية لعشر سنوات من 2010 إلى 2019 للبنوك التجارية الخاصة الإجمالية من أجل إستكشاف الإتجاهات ودراسة تأثير الوباء على عوامل النجاح الحاسمة الماضية، وتم إستخدام المنهج الوصفي التحليلي، تظهر النتيجة أن الوباء له تأثير على الميزانية العمومية وبيان الدخل للبنوك، وأظهرت نتائج الدراسة أن الوباء له تأثير على كل من الميزانية العمومية وبيان الدخل للبنوك.

وأبرزت دراسة ليليسا (Lelissa, 2020) تأثير كوفيد-19 على النظام المصرفي الخاص في أثيوبيا ولإستكشاف آثار جائحة كوفيد-19 على النظام المصرفي الخاص في إثيوبيا، إستخدمت الدراسة منهج إطار المدخلات والمخرجات، وقد إستخدمت البيانات التاريخية للعشر سنوات من 2010 إلى 2019 للمصارف التجارية الخاصة الإجمالية من أجل إستكشاف الإتجاهات ودراسة تأثير الوباء على عوامل النجاح الماضية، وأظهرت النتائج أن الوباء له تأثير على كل من الميزانية العامة وبيان الدخل للبنوك، تم تم تعقب التأثير هذا العام بسبب سجل الأداء الجيد طوال فترة ما قبل الكوفيد، ومع ذلك لن يستغرق الأمر وقتاً طويلاً للشعور بتأثير الوباء في نظام البنوك الخاصة أيضاً لذلك، فإن فكرة إعتبار البنوك أقل عرضة للأزمة تم تحليلها باستخدام (تحليل سوت) وحددت الدراسة حاجة فورية للسيولة تبلغ حوالي 17 مليار بيرر للبنوك الخاصة حتى تتمكن من تلبية متطلبات السيولة للبنك الأهلي الأثيوبي، وهذا في الواقع سيواجه تحديا بسبب حشد أقل للموارد وتقليل تحصيل القروض بمقدار 10 مليار بيرر كل ربع سنة، وسيكون للإجراءات المبكرة لتحسين السيولة (ضخ الحقن)، ووضع رأس المال (تحديد حد توزيع الأرباح)، وجودة الأصول (تحديد الحد الأدنى لمستوى المخصص)، والكسب (تجنب

ضغط السعر) والتكلفة (التحكم في خسائر الصرف) أهمية قصوى للسلامة المستدامة للنظام المصرفي الخاص، بالإضافة إلى ذلك، يجب النظر بشكل منفصل إلى قدرة إمتصاص الصدمات لكل بنك في القطاع من أجل إجراء علاجي فعال، سيتم تكثيف الأعمال المصرفية بعد كوفيد-19 مع مصادر جديدة للنمو: الخدمات الإستشارية، والتجارة الإلكترونية، والرقمنة، والخدمات المصرفية الإلكترونية وما إلى ذلك وسيكون الإنترنت والرقمنة هو الطريق في المستقبل ويجب التفكير في برامج الإصلاح الشامل وإعادة هيكلة القطاع المالي من أجل استيعاب هذه التغييرات وتسريع عملية التعافي.

### 2.1.3 المحور الثاني: الدراسات المتعلقة بالخدمات البنكية المقدمة للمعتمدين.

تحدث دراسة صنداى ( Sunday, 2015 ) عن فعالية تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية في النظام المصرفي، القضية الأساسية هي ضعف تقديم الخدمات، على الرغم من إدخال تكنولوجيا الخدمات المصرفية الإلكترونية التي تهدف إلى تعزيز الكفاءة، هناك أيضا مسألة الشكاوى المستمرة من قبل المعتمدين بشأن قضايا الجودة والإستباقية للخدمة المصرفية على الرغم من تكنولوجيا الخدمات المصرفية الإلكترونية، إستفادت الدراسة من تصميم البحث المسحي، بإستخدام إستبيان منظم لجمع البيانات حول قضايا وموضوعات الخدمات المصرفية الإلكترونية وتقديم الخدمات، تم إستخدام الإختبار ذي الحدين، كشفت الدراسة أنه على الرغم من أن تقنية البنوك الإلكترونية هي نظام فعال وموثوق، إلا أن حالة التكنولوجيا المطبقة في نيجيريا وضعف رواتب الموظفين ذوي المعرفة التكنولوجية الضعيفة للمعتمدين قد إجتمعا في تقليل كفاءة تقديم الخدمات من قبل القطاع المصرفي على الرغم من التكنولوجيا المصرفية الإلكترونية ومع ذلك، فقد تمت التوصية بأن يتم الجمع بين المكافآت الجيدة والتعليم التكنولوجي والمرونة، ولكن إستخدام التكنولوجيا المبتكرة سوف تتحد لرفع أداء تكنولوجيا الخدمات المصرفية الإلكترونية.

وناقش فازيفيدوس (Vazifedoo, 2020) دراسة العلاقة بين الخدمات المصرفية وموقف المعتمدين تجاه تغيير سلوك المعتمدين، من خلال التعرف على كيفية تعامل موظفي البنك مع المعتمدين، وأسعار الخدمات، والمكان والوقت لخدمة المعتمدين والمنتجات والمعدات والعمليات، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، تم تنفيذ الدراسة المقترحة في بنكين إيرانيين في مدينة طهران بإيران، أشارت النتائج إلى أن جميع المكونات باستثناء حالة واحدة، وهي "كيفية الترويج وأوجه التعاون في السوق، لها علاقة ذات مغزى وسلبية مع سلوك المعتمدين.

في حين تناول مولتون (Moulton, 2020) طبيعة الخدمات المصرفية عبر الإنترنت بين الجمايكيين خلال جائحة COVID-19 لعام 2020، تكون مجتمع الدراسة من معتمدي البنوك المصرفية في جاماكا، من خلال استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام تصميم بحث الارتباط لهذه الدراسة. وتطرت الدراسة لستة متغيرات (الأمان والخصوصية، والمتعة المتوقعة، وسهولة الاستخدام المتوقعة، والفائدة المتوقعة، والاتصال بالإنترنت) وجدت الدراسة علاقة إحصائية إيجابية بين الفائدة المتوقعة، سهولة الاستخدام المتوقعة، وكمية المعلومات والاتصال بالإنترنت، تأثر الخدمات المصرفية عبر الإنترنت من خلال ثلاثة إرتباطات (كمية المعلومات، سهولة الاستخدام المتوقعة، و الفائدة المدركة)، وأن قرار الناس لإستخدام الخدمات المصرفية عبر الإنترنت يتأثر إيجابيا بسهولة الإستخدام المتوقعة التي لديها التأثير الأكبر على استخدام الخدمات المصرفية عبر الإنترنت.

أما دراسة (جاينثي، 2020) فسعت الى معرفة تأثير الخدمات المصرفية الإلكترونية على المعتمدين وموظفي البنوك في مدينة تشيناي، وإستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، كما تم استخدام الإستبانة كأداة لجمع البيانات، وتم توزيعها على عينة من الموظفين تكونت من (338) وأخرى من المعتمدين وعددها (362) معتمدا، يعملون في البنوك الهندية في مدينة تشيناي، وقد أظهرت النتائج أن جميع موظفي البنك بغض النظر عن مجموعة البنك لديهم شعور إيجابي للغاية تجاه الخدمات

المصرفية الإلكترونية، كما أن موظفي البنك مترددون للغاية بشأن مشاكل الخدمات المصرفية الإلكترونية، وأظهرت النتائج أن المعتمدين بغض النظر عن العمر والتعليم والمهنة يميلون نحو الخدمات المصرفية الإلكترونية، يظهر الارتفاع في استخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول وخدام الهاتف المحمول وبطاقات الخصم وبطاقات الإئتمان في نقاط البيع نجاح مسيرتنا نحو الإقتصاد غير النقدي أو النقد الأقل.

### 3.1.3 المحور الثالث: دراسات متعلقة بسلوك المعتمدين في العمليات اليومية والسحب والإيداع في ظل أزمة كورونا.

تطرق بايسو وآخرون (Baicu, 2020) الى تأثير أزمة COVID-19 على سلوك المعتمد في العمليات المصرفية للأفراد، مع التركيز بشكل خاص على القطاع المصرفي الروماني، وإستخدام الباحث المنهج الوصفي بين المستهلكين الرومانيين في مجال العمليات المصرفية للأفراد، وذلك بإستخدام المسح الميداني القائم على الإستبيان كأسلوب بحثي، تضمنت العينة النهائية 738 إجابة صالحة من مستهلكي الخدمات المصرفية للأفراد في منطقة العاصمة (بوخارست)، وتبين من خلال نتائج الدراسة أن المتغير المتعلق بإدراك تأثير جائحة COVID-19 على نمط حياة المستهلكين له تأثير مباشر وإيجابي على المتغير فيما يتعلق بالموقف تجاه الخدمات المصرفية عبر الإنترنت والهاتف المحمول، وتمت أيضا مناقشة العديد من الآثار الإجتماعية والإدارية، لأنه من الممكن أن يسود الميل إلى استخدام الخدمات المصرفية عبر الإنترنت والهاتف المحمول حتى بعد مرحلة ما بعد الجائحة، حيث يتم تطوير نماذج سلوك استهلاك جديدة.

تحدثت دراسة فلوجل (Flögel, 2020) وآخرون عن تأثير جائحة كوفيد-19 على العمليات المصرفية للأفراد في البنوك المحلية الألمانية، من خلال توفير السيولة، يمكن للبنوك المحلية دعم عملائهم ذوو الأعمال للتغلب على الإغلاق الإجتماعي وبالتالي تخفيف الآثار الإقتصادية لوباء

كوفيد-19، وأظهرت البنوك المحلية في ألمانيا مثل هذه القدرة في الأزمة المالية لعام 2008/2009 عندما قامت على عكس البنوك الكبيرة، بتمديد الإقراض وإعادة النظر في البحث حول الأزمة المالية العالمية والعلاقات المصرفية، يقدم هذا البحث تلميحات حول سلامة وقدرة الإقراض وتواصل الخدمات المصرفية للأفراد، وتناقش تأثيرها في الإضطرابات الإقتصادية المرتبطة بالفيروس، وتبدو البنوك أكثر إستعدادًا لمقاومة الأزمة مما كانت عليه في عام 2008 ومع ذلك، فإن الإضطراب (الذي يلوح في الأفق) في الإقتصاد الحقيقي عمومًا يميل إلى الضغط على جميع البنوك والبنوك الإقليمية على وجه الخصوص، لأسباب من بينها مكانتها الرائدة في الإقراض التجاري، وتمثل الأزمة فرصة للبنوك المحلية لإثبات التزامها بالمعتمدين التجاريين وتوفير إمكانية للباحثين لتحليل أداء أنواع مختلفة من البنوك.

وناقشت دراسة ديفيد (David W, 2020) تأثير COVID-19 على الصناعة المصرفية اليومية، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، حيث تبين بان COVID-19 تسببت في إضطرابات إقتصادية شكلت تحديات غير مسبوقة وغير متوقعة للبنوك والمعتمدين، على الرغم من أن التغييرات التنظيمية الأخيرة تهدف إلى تقليل الضغط الذي سيفرضه الوباء على البنوك والصناعة المصرفية اليومية، إلا أن البنوك ستتأثر مع ذلك إذا لم يتم سداد المدفوعات المتوقعة من الأسر والشركات المتضررة، إذا ثبت أن الآثار الإقتصادية للوباء حادة ومستمرة، فستكون البنوك تحت الضغط بالإضافة إلى ذلك، قد تكون بعض البنوك التي لديها مخاطر عالية بشكل خاص في القروض المتعثرة بسبب آثار الوباء عرضة للخطر، من غير المؤكد بالضبط كيف ستؤثر آثار الوباء على الصناعة المصرفية، ولكن من الممكن أن يفشل عدد من البنوك في النهاية.

في حين هدفت دراسة كورزيب (Korzeb, 2020) الى تقييم مرونة البنوك التجارية العاملة في القطاع المصرفي البولندي للآثار المحتملة الناجمة عن جائحة COVID-19 وعدم مقدرتها بأداء عملياتها

اليومية الإعتيادية، وتم إستخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع الدراسة من القطاع المصرفي في بولندا، ومن نتائج الدراسة فإن البنوك الكبيرة هي الأكثر مقاومة لعواقب الوباء، في نفس الوقت الوقت تم تحديد البنوك الأكثر ضعفا بسبب الأزمة في عملية إدارة مخاطر إستقرار النظام المالي والمساهمة في مناقشة تأثير الوباء على حالة البنوك التجارية الناشئة في الأسواق.

### 4.1.3 المحور الرابع: دراسات متعلقة بتأثير أزمة كورونا على عمليات الإقراض من القطاع المصرفي للمعتمدين.

تقيم دراسة كولاك ( Colak, 2020 ) تأثير جائحة كورونا على الإقراض المصرفي في جميع أنحاء العالم وتحديد خصائص البنك والدول التي تضخم أو تضعف تأثير تفشي الجائحة على الائتمان المصرفي، بإستخدام مجموعة بيانات تضم بنوكا من 125 دولة ومنهجية الإختلاف في الإختلافات، وجد أن عقود القروض زادت إلى حد كبير في جميع أنحاء العالم، ويعتمد هذا التأثير السلبي على الوضع المالي للبنك، وهيكل السوق المصرفي، وخصائص البلد بما في ذلك التنظيم والإشراف على النظم المصرفية، والوسيط المالي وتطوير سوق الديون، وسهولة وصول الشركات إلى رأس مال الديون، وإستجابة قطاع الصحة العامة على أزمة الجائحة.

وهدف دراسة دايسمدي ( Disemadi, 2020 ) إلى قياس أثر إنتشار مرض فيروس كورونا كوفيد-19 في إندونيسيا على الإستقرار الإقتصادي، حيث أن المشكلة التي تواجه إندونيسيا اليوم هي أن أداء وقدرة المدنيين في تنفيذ إلتزاماتهم الإئتمانية تجاه القطاع المصرفي قد تعطلت بسبب إنتشار كوفيد-19، والذي قد يعطل الأداء المصرفي في إدارة الإئتمان، ويعتبر التشجيع على تحسين وظيفة الوسيط المصرفي سياسة من شأنها أن تساهم في معالجة تأثير انتشار كوفيد-19، في هذه الدراسة تم إستخدام طريقة بحث معيارية قانونية بإستخدام البيانات الثانوية، وتشير نتائج هذه الدراسة إلى أنه وللتغلب على عدم الإستقرار الإقتصادي الناجم عن إنتشار كوفيد-19 يجب إصدار سياسات لتحفيز

الإقتصاد الوطني من خلال تطبيق لائحة هيئة الخدمات المالية، حيث تنظم هذه السياسة إعادة هيكلة الإئتمان، أي أنه يمكن تحديد جودة القروض المعاد هيكلتها بسلاسة إذا تم تقديمها للمدينين الذين تم تحديد تأثرهم بانتشار كوفيد-19، ويمكن أن يختلف تنفيذ خطة إعادة الهيكلة ويتم تحديد ذلك من خلال سياسات كل بنك إعتقاداً على تقييم ملف تعريف المدين وقدرته على الدفع.

وبحثت دراسة حسن (Hasan, 2020) في أسعار القروض العالمية المجمعة خلال جائحة كوفيد-19، ووجد أن هوامش القروض التي ترتفع بأكثر من 11 نقطة أساس إستجابة لإنحراف معياري واحد تزيد تعرض المقرض لـ كوفيد-19 وأكثر من 5 نقاط أساس مكافئة تزيد تعرض المقرض لـ كوفيد-19، وهذا يجعل الشركات عرضة لعبء يبلغ حوالي 5.16 مليون دولار أمريكي و 2.37 مليون دولار أمريكي على التوالي في مصروفات الفائدة الإضافية لقروض متوسط الحجم والمدة، ويتفاقم تأثير الوباء الشديد مع مستوى القيود الحكومية للتصدي لإنتشار الفايروس، بالإضافة الى القيود المالية للشركات والإعتماد على تمويل الديون، في حين أنه يتم تخفيفه بالنسبة للمقترضين ذوي العلاقة أو المقترضين المدرجين في بورصات متعددة أو مقرهم في البلدان التي يمكنها جذب المستثمرين المؤسسيين.

### 5.1.3 المحور الخامس: دراسات متعلقة بالشيكات المرتجعة للمعتمدين.

تناولت دراسة (المرقطن، 2017) الشيكات المرتجعة من حيث أسبابها، و تأثيرها على البنوك و الإقتصاد ودور السياسات، والإجراءات والمحددات المصرفية والتشريعية في معالجتها، ومن أجل تحقيق أهداف البحث، تم إختيار عينة من موظفي فروع البنوك العاملة في مدينة الخليل، وبلغت عينة البحث (200) موظفاً من موظفي وحدة الشيكات، والمدراء والمراقبين في هذه الفروع وتوصل البحث إلى أن أبرز العوامل التي تؤدي إلى إرجاع الشيكات هي عدم كفاية الرصيد، يليه الخطأ في التوقيع على

الشيك، يليه مشكلة في تاريخ الشيك، وتبين في نتائج الدراسة وجود تشريعات قانونية ضابطة للتعامل مع مرجعي الشيكات، و لكنها غير رادعة من وجهة نظر البنوك، كما تبين أن لعدم إدراك المعتمد للتعامل القانونية لإعادة الشيكات أثراً كبيراً في زيادة ظاهرة الشيكات المرتجعة وتبين أيضا أن البنك يحرص على عدم فتح حسابات عشوائية، و يتحفظ في التعامل مع مرجعي الشيكات في معاملات أخرى مستقبلية، كما أشارت نتائج الدراسة إلى أن إرجاع الشيكات يسبب إرباك العمل اليومي داخل البنك، ويؤدي إلى زيادة التضخم، كما يؤثر عدم توفر رصيد كافٍ للوفاء بقيمة الشيكات في حساب المعتمدين في تغيير السياسة الائتمانية للبنك، حيث تضطر بعض البنوك لكشف بعض الحسابات لأجل معين لتجنب إرجاع الشيكات، وقد أوصت الدراسة بضرورة إلزام البنوك بعدم إصدار أية دفاتر شيكات للمعتمدين المدرجة أسماؤهم على القوائم السوداء للنظام الآلي للشيكات المرتجعة، وتضمين مشروع قانون العقوبات الفلسطيني مواد تضمن ردع العميل عن عدم الوفاء بقيمة شيكاته في وقتها، كما أوصت الدراسة سلطة النقد الفلسطينية بدراسة وضع المعتمدين المدرجين على القوائم السوداء، قبل منحهم تسويات رضائية، وتحديدًا لمن عمل التسوية مسبقًا وإستمر في إصدار شيكات دون رصيد، كما أوصت الدراسة البنوك و سلطة النقد بالإهتمام بإصدار نشرات شهرية ودورية بتوعية الدراسة بأهمية الوفاء بقيمة الشيكات.

وتناولت دراسة عبد الكريم ومرار (2020) جهوزية النظام المصرفي الفلسطيني في مواجهة أزمة كورونا وفعالية الاجراءات المتخذة والقدرة على الإستمرار، وتكون مجتمع الدراسة من القطاع البنكي في الضفة الغربية، وتم إستخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتبين من خلال الدراسة الإجراءات الإدارية لسلطة النقد في إدارة الإزمة وكان واضحا قرار التساهل مع الشيكات حيث سمح لمصدري الشيكات بإرجاع شيكاتهم وقد كان له الأثر الكبير في هذه الازمة، وعندما تم العودة بالعمل السابق إنخفضت الشيكات المرتجعة ولكن لا زالت مرتفعة، فهذا القرار قد سبب إرباكا عاما في الإقتصاد الفلسطيني.

### 6.1.3 التعليق على الدراسات السابقة:

تطرقت الدراسات السابقة الى العديد من التأثيرات المحتملة لجائحة كورونا على القطاعات الاقتصادية بشكل عام وعلى القطاع المصرفي بشكل خاص، وقد تباينت تلك التأثيرات من دولة لأخرى.

في حين تأتي دراستي الحالية للتعرف على تأثير أزمة كورونا على سلوك المعتمدين لدى البنوك، من خلال دراسة القرارات الصادرة عن سلطة النقد فيما يتعلق بطرق تعامل البنوك مع المعتمدين خلال الجائحة، وبالتحديد فيما يتعلق بالتسهيلات الائتمانية والشيكات الراجعة والخدمات المصرفية.

وبالتالي لا يوجد من الدراسات السابقة ما يتناول تلك التأثيرات المحتملة، وبالتالي فإن تلك الدراسة تعالج فجوة بحثية لم تتل من الدراسة ما تستحق في ظل تداعيات الجائحة على القطاع المصرفي بشكل عام وعلى المعتمدين بشكل خاص.

### 7.3.3 ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

إن أهم ما يميز الدراسة الحالية عما سبقها من دراسات ذات الصلة هو شموليتها، إذ لم ينحصر مجالها كما هو حال معظم تلك الدراسات على جانب محدد في العلاقة ما بين المعتمد والبنك، بل تعدت ذلك وعالجت بقدر أكبر من التعمق أكثر من ركيزة كان أهمها التسهيلات الائتمانية في ظل أزمة كورونا بالإضافة إلى ملف الشيكات المرتجعة وأسبابها وطريقة معالجتها في النظام المالي الفلسطيني.

### 2.3 الإطار النظري:

**1.2.3 النظام المصرفي:** يقصد بالنظام المصرفي مجموعة المؤسسات المصرفية التي تتعامل بالإئتمان في بلد ما وبصفة عامة يمكن للنظام المصرفي أن يشمل المصارف التجارية والمصارف المتخصصة والمصرف المركزي حيث يقف هذا الأخير على قمة النظام المصرفي لأي بلد. ( يمينة و

موني، 2

### 1.1.2.3 النظام المصرفي الفلسطيني:

يتكون الجهاز المصرفي الفلسطيني من 14 مصرفاً وما مجموعه 219 فرعاً في مختلف مناطق الضفة الغربية وقطاع غزة، البنوك المحلية الفلسطينية هي 7 بنوك، كذلك أيضاً تعمل 7 بنوك عربية ضمن هذه البنوك العاملة، هناك 11 مصرفاً من إجمالي تلك البنوك هي بنوك تجارية، والباقي 3 بنوك تعمل ضمن النظام الإسلامي، بالتتابع لنمو القطاع المصرفي الفلسطيني على مدار عشرين عاماً، تشير بيانات الباحثين بناء على تقارير سلطة النقد إلى وجود نمو في القطاع المصرفي الفلسطيني. (عبد الكريم ومرار، 2020).

### 2.2.3 الخدمات البنكية:

يمكن تعريف الخدمات البنكية على أنها مجموعة من الأنشطة والمنافع الملموسة التي يعرضها البنك للبيع وتتضمن الحسابات الجارية ولأجل والتوفير، إضافة إلى التحويلات والقروض بأنواعها وتبديل العملات. (عبد المالك، 2015).

### 1.2.2.3 خصائص الخدمات البنكية:

تتصف الخدمات البنكية بعدة خصائص أهمها (أبو ميزر، 2019)

- 1- الخدمات البنكية لا يمكن تخزينها، لأنها ليست ملموسة وتنتج وتستهلك فور طلب الزبون لها.
- 2- الخدمات البنكية ليست محمية ببراءة إختراع، أي خدمة جديدة يمكن لأي بنك آخر تقديمها.
- 3- الخدمات البنكية غير قابلة للتقسيم أو التجزئة أو الإفصال عند تقديمها.
- 4- يمكن تقديم الخدمات البنكية داخل الدولة وخارجها، خاصة الحوالات المالية و البطاقات البنكية.

5- تقديم الخدمة البنكية لا يأخذ نمطاً محدداً، لأن تقديم الخدمة و تفاعل الموظف يختلف بين الزبائن.

6- جودة الخدمات البنكية غير قابلة للفحص قبل تقديمها للزبون.

### 2.2.2.3 أنواع الخدمات البنكية:

تظهر أهم الخدمات البنكية الحديثة فيما يلي ( فالي، 2017 )

1. بطاقات الدفع الإلكترونية: ومن أهم أنواعها بطاقات الائتمان Credit Cards وبطاقات الخصم Debit cards .

2. الخدمات المصرفية عن بعد: التي تتم من خلال قنوات التوزيع الإلكترونية (وحدات الصراف الآلي) حيث يتم تقديم الخدمة بشكل سريع و متميز على مدار 24 ساعة بما فيها أيام العطل وبذلك يتوفر الوقت والجهد للمعتمد وأيضاً لموظفي البنك.

3. خدمة الصيرفة بالتليفون: وهي خدمة تتيح للمعتمد فرصة للإطلاع على حساباته طوال اليوم، ومعرفة رصيده داخل البنك، والتعرف على أسعار الصرف والفائدة على الودائع، وفتح الحسابات وكل ذلك من خلال الهاتف.

4. خدمة البنك المحمول: وتسمح هذه الخدمة للمعتمد بالإتصال بحسابه عن طريق التليفون المحمول، والحصول على بعض الخدمات المصرفية حيث تم الإتفاق مع منظمة الفيزا العالمية وشركات خدمات المحمول على إصدار بطاقة إئتمانية تربط بين عالم البنوك وتكنولوجيا التليفون المحمول ويطلق علي هذه البطاقة الجديدة "موجا فيزا".

5. مقدمي الخدمات المصرفية عبر شبكة الإنترنت: مع إنتشار الإنترنت Internet التي تعد بمثابة شبكة عالمية كبرى تربط مجموعة من شبكات الحاسبات الألية دون وجود وحدة مركزية لها، ويتم الدخول عليها والتعامل معها من خلال برامج إجرائية معينة، والتقدم التكنولوجي في الخدمات المصرفية أدى إلى ظهور ما يسمى بالبنوك الألكترونية E-Banking التي نتج عنها البنوك الافتراضية حيث تمتاز الخدمة المصرفية المقدمة عبر شبكة الإنترنت بأنها خدمة في متناول اليد، ومريحة للمعتمدين، وتتوفر طوال اليوم، إضافة إلى إنخفاض تكلفتها على المصارف.

دفعت جائحة إنتشار فيروس كورونا البنوك إلى التقيد بالإجراءات الإحترازية للحد من إنتشار هذا الفيروس، فقد قامت معظم البنوك في الدول المتضررة من هذه الجائحة بتوصية معتمديها بإستخدام الدفع الإللكتروني بدلا من الدفع التقليدي، وتذكيرها بمزايا الدفع الإللكتروني لاسيما في ظل هذه الجائحة، فقد بدى واضحا تأثير هذه الجائحة على عمليات الدفع الإللكتروني (كرغلي وبلوناس، 2020).

وفي الوقت الحالي تسعى البنوك الفلسطينية كغيرها من البنوك حول العالم إلى البحث عن مختلف الوسائل والطرق لتحسين أدائها، من أجل مواكبة التطورات التكنولوجية من خلال توسيع حصتها السوقية وزيادة أرباحها بجذب أكبر عدد من المعتمدين.

### 3.3 القروض المصرفية أو البنكية:

نوع من الثقة يوليها المصرف أو الجهة المقرضة لمعتمدها بحيث يضع تحت تصرفه مبلغا معيناً من المال لإستعماله في غرض معين وخلال فترة محددة، مقابل أن يحصل البنك أو الجهة المقرضة على عائد مادي متفق عليه، مع تقديم العميل المقترض مجموعة من الضمانات تمكن الدائن من إسترداد أمواله في حال توقف العميل عن السداد. (الرزق احالم، 2019).

### 1.3.3.3 مصادر القروض:

يتكون النظام المصرفي من مجموعة المؤسسات المالية، والنقدية وهي التي تقوم بعمليات التمويل، أي هي التي تقوم بدور الوساطة بين أصحاب الفائض المالي وأصحاب العجز المالي، وموارد هذه المؤسسات المالية والنقدية في منح القروض هي (موسوعة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والتجارة، 2012):

1- موارد البنوك: هناك ثلاثة أصناف من الموارد.

أ- النقود التي خلقتها والتي تغذى ودائعها.

ب- الإدخار السائل أو قصير المدى الذي تجمعه البنوك.

ج- الموارد المقترضة للمدى الطويل ورأسمالها الخاص.

2- موارد صناديق القرض البلدي: تمول قروضها من قروض وهبات الجماعات المحلية.

3- موارد الشركات المالية: تأتي من أسواق رؤوس الأموال.

4- موارد المؤسسات المتخصصة: تأتي من أسواق رؤوس الأموال.

5- الموارد المالية للخرينة العامة: تجمع الخزينة العامة الموارد من كل نوع سيولة:

أ- موارد إدخار.

ب- موارد من عند المؤسسات المالية والخاصة من البنك المركزي الذي يتم حسابها فعندما تحصل

هذه المؤسسات على هذه الموارد تقوم بتقديمها في شكل قروض إلى زبائنها.

### 2.3.3.3 القروض الموجهة لتمويل نشاطات الإستثمار:

يشمل هذا النوع كلا من القروض متوسطة الأجل والقروض طويلة الأجل وتستعمل لتمويل

الجزء العلوي من الميزانية، أي الأصول الثابتة ووسائل العمل داخل المؤسسة.

1- عمليات القرض الكلاسيكي لتمويل الإستثمارات:

يتم في هذا الصدد التمييز بين نوعين من الطرق الكلاسيكية في التمويل الخارجي للإستثمارات، القروض متوسطة الأجل والقروض طويلة الأجل، ويربط كل نوع من هذه القروض بطبيعة الإستثمار ذاته.

أ- **القروض متوسطة الأجل:** توجه هذه القروض لتمويل الإستثمارات التي لا يتجاوز عمر إستعمالها سبع سنوات، مثل الآلات والمعدات ووسائل النقل وتجهيزات الإنتاج بصفة عامة، ونظرا لطول هذه المدة فإن البنك معرضا لخطر تجميد الأموال ناهيك عن الأخطار الأخرى المتعلقة بإحتمالات عدم السداد والتي يمكن أن تحدث تبعا للتغيرات التي يمكن أن تطرأ على مستوى المركز المالي للمقرض. ويمكن في الواقع التمييز بين نوعين من القروض متوسطة الأجل، يتعلق الأمر بالقروض القابلة للتعبئة لدى مؤسسة مالية أخرى أو لدى معهد الإصدار، والقروض غير قابلة للتعبئة.

**أولاً: القروض القابلة للتعبئة:** ونعني أن البنك المقرض بإمكانه إعادة خصم هذه القروض لدى مؤسسة مالية أخرى أو لدى البنك المركزي، ويسمح له ذلك بالحصول على السيولة في حالة الحاجة إليها دون إنتظار إجل إستحقاق القرض الذي منحه ويسمح له ذلك بالتقليل من خطر تجميد الأموال، ويحيله إلى الحد من الوقوع في أزمة نقص السيولة.

**ثانياً: القروض غير القابلة للتعبئة:** وتعني أن البنك لا يتوفر على إمكانية إعادة خصم هذه القروض لدى مؤسسة مالية أخرى أو لدى البنك المركزي وبالتالي فإنه يكون مجبرا على إنتظار سداد المقرض لهذا القرض، وهنا تظهر كل المخاطر المرتبطة بتجميد الأموال بشكل أكبر وليس للبنك أي طريقة لتفاديها.

ب- **القروض طويلة الأجل:** تلجأ المؤسسات التي تقوم بإستثمارات طويلة إلى البنوك لتمويل هذه العمليات نظرا للمبالغ الكبيرة التي لا يمكن أن تعبئها لوحدها، وكذلك نظرا لمدة الإستثمار وفترات الإنتظار الطويلة قبل البدء في الحصول على عوائد.

والقروض طويلة الأجل الموجهة لهذا النوع من الإستثمارات تفوق في الغالب سبع سنوات ويمكن أن تمتد أحيانا إلى غاية عشرين سنة، وهي توجه لتمويل نوع خاص من الإستثمارات مثل الحصول على عقارات كالأراضي والمباني بمختلف إستعمالاتها المهنية، ونظرا لطبيعة هذه القروض تقوم بها مؤسسات متخصصة لإعتمادها في تعبئة الأموال اللازمة لذلك على مصادر إدارية طويلة لا تقوى البنوك التجارية عادة على جمعها.

إن طبيعة هذه القروض تجعلها تتطوي على مخاطر عالية الأمر الذي يدفع المؤسسات المتخصصة في مثل هذا النوع من التمويل إلى البحث عن الوسائل الكفيلة لتخفيف درجة هذه المخاطر، ومن بين الخيارات المتاحة لها في هذا المجال، تشترك عدة مؤسسات في تمويل واحد أو تقوم بطلب ضمانات حقيقية ذات قيمة عالية قبل الشروع في عملية التمويل، ورغم كل هذه المصاعب تبقى صيغ التمويل الكلاسيكي من بين الطرق المستعملة بشكل شائع في تمويل الإستثمارات، ولكن ذلك لم يمنع النظام البنكي من تطوير وسائل التمويل بشكل يسمح له بتجاوز عوائق ومصاعب هذه الأنواع من القروض وتدخل طرق الإئتمان الإيجاري في هذا التطور العام لفكرة التمويل.

## 2- القرض الإيجاري:

لا شك أن طرق التمويل الكلاسيكي للإستثمارات تشكل عبئا على المؤسسات المستثمرة خاصة فيما يتعلق بالعبء المالي وطريقة تحمله ولذلك ظهرت الحاجة إلى البحث عن طرق أخرى لتمويل الإستثمارات يكون من خصائصها تجنب عراقيل طرق التمويل الكلاسيكية.

ويعتبر القرض الإيجاري فكرة حديثة للتجديد في طرق التمويل، وإن كانت هذه الطريقة لا تزال تحتفظ بفكرة القرض، فإنها قد أدخلت تبديلا جوهريا في طبيعة العلاقة التمويلية بين المؤسسة المقترضة والمؤسسة المقرضة، ورغم حداثة هذه الطريقة فإنها تسجل توسعا سريعا في الإستعمال لإقدام المستثمرين عليها بالنظر إلى المزايا العديدة التي تقدمها له.

### 4.4.3 الشيكات البنكية:

يمكن تعريف الشيك على أنه: صك محرر وفقاً لأوضاع شكلية معينة، يتضمن أمراً صادراً من شخص يسمى الساحب، إلى شخص آخر يسمى المسحوب عليه، وعادة يدفع إلى شخص ثالث يسمى المستفيد، أو لأمره، أو لحامله، مبلغاً محدداً من النقود بمجرد الإطلاع (رضوان، 2003).

### 1.4.4.3 الشيكات المرتجعة:

الشيك المرتجع هو الشيك المسحوب على بنك، تم إعادته لعدم وجود رصيد، أو عدم كفايته، أو سحب الرصيد بعد إعطاء الشيك كله، أو بعضه بما لا يكفي لصرفه، أو إصدار أمر للمسحوب عليه بالإمتناع عن الدفع في الحالات التي لا يجيزها القانون (عباد، 2012).

إن ظاهرة الشيكات المرتجعة (الشيكات بدون رصيد) هي ظاهرة عالمية، وليست ظاهرة إقليمية أو محلية، وتختلف من بلد لآخر، وذلك حسب ظروف كل بلد، و أشار الزهراني (2013) إلى أهم الأسباب التي أدت إلى ظهور هذه الظاهرة وهي:

1. عدم المعرفة التي تعتري كثيراً من المتعاملين في الشيكات، وذلك بانهم أخرجوا الشيك من وظيفته الرئيسية والمتمثلة في أنه أداة وفاء تقوم مقام النقود، وجعلوا منه أداة ضمان وإئتمان.
2. التسهيلات التي تقدمها من خلال منح دفاتر الشيكات دون مراجعات للوضع المالي للمعتمد.
3. معرفة محترفي إصدار شيكات دون رصيد بإجراءات التقاضي، وما يؤخر البت فيها لإطالة أمد القضية.

### 2.4.3.3 الأسباب المعتمدة لإعادة الشيكات:

أن أهم وأبرز الأسباب المعتمدة لإعادة الشيكات تتمثل بعدم وجود رصيد أو عدم كفايته.(العقدة، 2011).

أما باقي الأمور مثل خلل أو نقص التوقيع أو مشكلة بالحساب أو اختلاف التفتيط عن الترقيم أو أي أمور أخرى تعتبر أمور فنية ويمكن معالجتها بدون ضرر أو خسائر كبيرة .

أستخدم الشيك بدرجة كبيرة في الآونة الاخيرة كأداة إئتمان، إذ إن الظروف الإقتصادية الصعبة التي يمر بها الشعب الفلسطيني أسست لإستخدام الشيك في التعاملات المالية، فكثيرا من الشباب لا يمتلك الدخل اليومي أو المستمر، فيضطر الى إستخدام الشيك للشراء، وبسبب البطالة، وتدني مستوى الدخل، يمكن أن لا يتم الوفاء بقيمة الشيك النقدية فيصبح الشيك مرتجعاً.

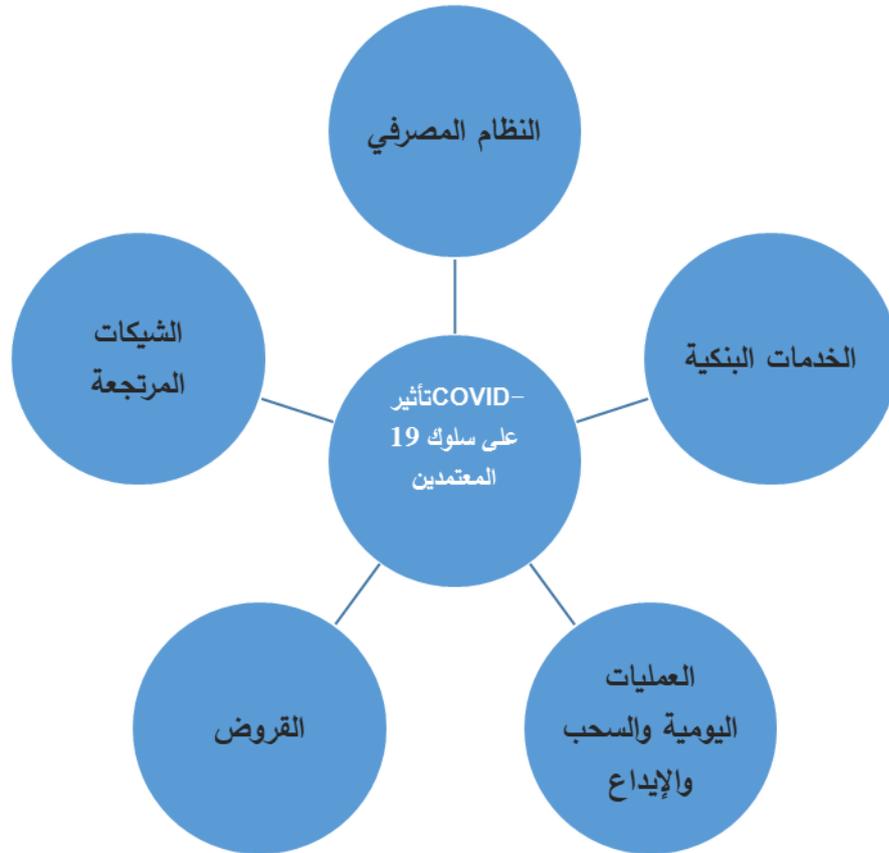
فقد بات من الواضح أن الأزمة الاقتصادية التي رافقت جائحة كورونا ستكون أصعب من التداعيات الصحية، سيما وأن بؤادر إنهيار في صفوف كثير من التجار بدأت تظهر في الأفق، بعضها مرتبط بحالة الركود التام التي تسود الأسواق، وبعضها مرتبط بسياسات وقرارات سلطة النقد في حالة الطوارئ، حيث تبرز أكبر تجليات تلك الأزمة في قضية الشيكات المرتجعة، فقد بلغ حجم الشيكات المرتجعة في البنوك بلغ 60% خلال فترة بداية الجائحة، فقد أصدرت الحكومة قراراً تزامناً مع إعلان حالة الطوارئ بالسماح بتمديد الحق المالي للشيكات والقروض أربعة أشهر، ومنح مصدر الشيك حق عدم تغطيته مالياً حتى لو كان يملك وله رصيد في البنك، وقد تزامن ذلك مع عدم وجود تدفقات نقدية نتيجة توقف عمليات البيع والشراء (المركز الفلسطيني للإعلام، 2020).

وشهدت فلسطين إرتفاع حاد في عدد وحجم الشيكات المرتجعة خلال عام 2020 وذلك بسبب جائحة فيروس كورونا وتداعياتها على مختلف الأنشطة الاقتصادية، وبحسب البيانات الصادرة من سلطة النقد الفلسطينية فقد بلغ حجم الشيكات المرتجعة خلال عام 2020 حوالي 1.632 مليار دولار، بالمقارنة مع حجم الشيكات المرتجعة خلال عام 2019 والذي بلغ حوالي 1.277 مليار دولار، حيث نلاحظ إرتفاعاً كبيراً بلغت نسبته حوالي 22% طراً على الشيكات المرتجعة في فلسطين، وتشكل قيمة الشيكات الراجعة نحو 15% من مجمل الشيكات المقدمة للتقاص الإلكتروني والتي بلغت قيمتها خلال

عام 2020 نحو 10.3 مليار دولار، وكانت أعلى نسبة شيكات مرتجعة سجلت خلال عام 2020 في شهر إبريل إذ بلغت نحو 366 مليون دولار من أصل 981 مليون دولار قدمت للتقاص في ذلك الشهر بنسبة حوالي 37% ، وذلك تزامنا مع إعلان حالة الطوارئ وتوقف سلطة النقد عن تصنيف الشيكات المرتجعة (الطباع، 2020).

### 5.3.3 النموذج النظري للدراسة:

بناء على ما تقدم من عرض لتأثير فيروس كورونا على القطاع المصرفي، فإن الدراسة تركز على أهم الجوانب ذات العلاقة بالنظام المصرفي وهي دراسة سلوك المعتمدين خلال الجائحة، ودراسة العوامل التي تؤثر عليه والتي تم تعريفها والتطرق لها في العرض السابق، بالإضافة إلى بعض الأدبيات أشارت إلى تلك العوامل، كما هو موضح في الشكل رقم (1):



## الفصل الرابع:

### طريقة وإجراءات الدراسة:

#### 1.4 مقدمة:

يتضمن هذا الفصل وصفاً مفصلاً لمنهجية الدراسة وإجراءاتها التي إتبعها الدراسة من حيث المقدمة، منهج الدراسة، وصف مجتمع وعينة الدراسة، إعداد أداة الدراسة "الإستبانة"، إجراءات التحقق من صدق أداة الدراسة وثباتها والتحليل الإحصائي لخصائص العينة "المعالجات الإحصائية" للدراسة، وفيما يلي وصف لهذه الإجراءات.

#### 2.4 منهج الدراسة:

بناءً على طبيعة البيانات والمعلومات اللازمة لهذه الدراسة، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي الإستكشافي في هذه الدراسة، وذلك لملائمته لطبيعة الدراسة والتي تحتاج إلى جمع البيانات وتصنيفها وتحليلها وتفسيرها لاستخلاص الدلالات والوصول إلى النتائج التي يمكن تعميمها، حيث أن المنهج الوصفي يرتبط غالباً بدراسات العلوم الاجتماعية والإنسانية، ويعتمد على وصف الظاهرة كما هي في الواقع، وجمع البيانات والمعلومات اللازمة عنها، وتصنيف هذه المعلومات وتنظيمها بالإضافة إلى الكتب والمراجع والدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة.

#### 3.4 مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع المعتمدين لدى البنوك الفلسطينية في الضفة الغربية، ونظراً لعدم توفر إحصائية دقيقة بعدد المعتمدين لدى البنوك الفلسطينية، بسبب ظروف الجائحة والإجراءات الصحية وبسبب تجانس وتباين أفراد المجتمع إلى حد كبير فقد تم تقدير المجتمع بعدد (1000000) معتمداً ومعتمدة لدى البنوك الفلسطينية في الضفة الغربية من العام 2021م.

#### 4.4 عينة الدراسة:

إستخدمت الدراسة أسلوب العينة العشوائية البسيطة للمعتمدين لدى البنوك الفلسطينية في الضفة الغربية من العام 2021م، تم إختيار عينة الدراسة بحيث تكون ممثلة لمجتمعها ومعنى أن تكون العينة ممثلة هو تعميم النتائج على باقي أفراد المجتمع وبالتالي تكون النتائج قريبة من المجتمع كاملاً والحصول على نتائج أفضل وأدق للدراسة، على ضوء ذلك فرضنا في هذه الدراسة أن حجم المجتمع المقدر يبلغ (1000000) معتمداً ومعتمدة، وحسب معادلة روبرت ماسون وبنسبة خطأ (0.07) بلغ عدد العينة (196) معتمداً ومعتمدة، تم توزيع (210) إستبانة، وبلغ عدد الإستبانات المستردة (200) إستبانة صالحة للتحليل الاحصائي بنسبة إسترداد وصلت إلى (95%)، وذلك كما هو واضح في الملحق (3) ومن خلال المعادلة التالية: (Saunders, 2016)

$$n = \frac{M}{[S^2 \times (N - 1) \div PQ] + 1}$$

$$n = \frac{1000,000}{[0.035714^2 \times (1000,000 - 1) \div 0.5 \times 0.5] + 1} = 196$$

ويوضح الجدول رقم (2.3) يبين توزيع خصائص العينة الديموغرافية:

جدول (1.4): خصائص العينة الديموغرافية

المتغير	مستويات المتغير	العدد	النسبة %
الجنس	ذكر	146	73.0
	أنثى	54	27.0
الحالة الاجتماعية	متزوج/ة	141	70.5
	أعزب/اء	49	24.5
	مطلق/ة	7	3.5
	أرمل/ة	3	1.5
العمر	أقل من 25 سنة	22	11.0
	25 - 40 سنة	129	64.5

24.5	49	أكثر من 40 سنة	المؤهل العلمي
18.5	37	توجيهي فأقل	
16.5	33	دبلوم	
56.5	113	بكالوريوس	
8.5	17	دراسات عليا	
3.0	6	أقل من 1500	الدخل الشهري
42.0	84	3000 - 1500	
38.0	76	4500 - 3001	
17.0	34	أكثر من 4500	
20.5	41	البنك العربي	اسم البنك
22.0	44	بنك فلسطين	
6.5	13	بنك القاهرة عمان	
7.5	15	بنك القدس	
2.5	5	بنك الأردن	
12.0	24	البنك الإسلامي العربي	
10.5	21	البنك الاسلامي الفلسطيني	
3.5	7	بنك الاسكان	
9.5	19	البنك الوطني	
0.5	1	بنك الاستثمار الفلسطيني	
1.0	2	مصرف الصفا	
2.0	4	البنك الأهلي الأردني	
2.0	4	البنك التجاري الأردني	

#### 5.4 أدوات الدراسة:

تم استخدام الإستبانة كأداة لجمع البيانات والمعلومات، حيث تم تطوير أداة الدراسة بعد الرجوع إلى الأدبيات والدراسات السابقة والكتب والمراجع العلمية والأطروحات ذات العلاقة موضع الدراسة الحالي من أجل بناء أداة الدراسة، وذلك لتقييم التأثير الأخير لأزمة كورونا على سلوك المعتمدين لدى البنوك الفلسطينية في الضفة الغربية، حيث تكونت الإستبانة من قسمين رئيسيين، كما هو موضح في الملحق رقم (2)، حيث تناول القسم الأول البيانات الأولية لأفراد عينة الدراسة وهي (الجنس، والحالة

الاجتماعية، والعمر، والمؤهل العلمي، والدخل الشهري، وإسم البنك)، في حين ضم القسم الثاني (51) فقرة كانت موزعة على ستة مجالات، حيث تكون المجال الأول من (7) فقرات تقيس تأثير أزمة كورونا على النظام المصرفي، والثاني من (7) فقرات تقيس تأثير أزمة كورونا على الخدمات البنكية المقدمة للمعتمدين، والثالث من (9) فقرات تقيس سلوك المعتمدين في العمليات اليومية والسحب والإيداع في ظل أزمة كورونا، والرابع من (7) فقرات تقيس تأثير أزمة كورونا على عمليات الإقراض من القطاع المصرفي للمعتمدين، والمجال الخامس من (9) فقرات تقيس تأثير أزمة كورونا على الشيكات المرتجعة للمعتمدين، والسادس من (12) فقرة تقيس تأثير أزمة كورونا على سلوك المعتمدين، وبذلك تكون فقرات أداة الدراسة تشترك جميعها في قياس التأثير الأخير لأزمة كورونا على سلوك المعتمدين لدى البنوك الفلسطينية في الضفة الغربية، علماً بأن طريقة الإجابة تركزت في الإختيار من سلم ليكرت الخماسي (LikertScale)، وذلك كما في الجدول (4.3):

جدول (2.4): سلم ليكرت الخماسي (Likert Scale)

لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	التصنيف
1	2	3	4	5	الترميز

#### 6.4 صدق أداة الدراسة:

صدق الإستبانة ويعني التحقق من صلاحية أداة الدراسة لقياس ما بني لقياسه، وبذلك بأن تشمل الإستبانة على جميع العناصر اللازمة للتحليل، وأن تكون فقراتها ومفرداتها واضحة لكل من يستخدمها، وقد تم تقنين فقرات الاستبانة وذلك للتأكد من صدق أداة الدراسة، وقد تم التأكد من فقرات الاستبانة بطريقتين:

#### 1.6.4 الصدق الظاهري للأداة (صدق المحكمين):

تم تصميم الإستبانة بصورتها الأولية، ومن ثم التحقق من صدق أداة الدراسة بعرضها على الدكتور المشرف والذي تفضل بتحكيم أداة الدراسة، حيث قام مشكور بإبداء رأيه وملاحظاته حولها من حيث: مدى وضوح لغة الفقرات وسلامتها لغوياً، ومدى شمول الفقرات للجانب المدروس، وإضافة أي معلومات أو تعديلات أو فقرات يراها مناسبة، بالإضافة إلى عرضها على جهات ذات الإختصاص في مجال القطاع المصرفي، وتمت الإشارة لهم في الملحق رقم (3)، تم أخذ جميع الملاحظات بعين الاعتبار عند إخراج الأداة بشكلها النهائي.

#### 2.6.4 صدق الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة:

##### أولاً: صدق الاتساق الداخلي:

تم التحقق من صدق أداة الدراسة بحساب معامل الارتباط بيرسون (Pearson correlation) لفقرات المقياس مع الدرجة الكلية لكل مجال من مجالات أداة الدراسة، وذلك كما هو واضح في الجدول (3.4).

جدول (3.4): نتائج معامل الارتباط بيرسون (Pearson correlation) لمصفوفة ارتباط فقرات كل مجال من مجال أداة الدراسة مع الدرجة الكلية له.

القوائم التوافقية			التمثيل النسبي		
الدلالة الإحصائية	قيمة (ر)	الرقم	الدلالة الإحصائية	قيمة (ر)	الرقم
0.000	0.783	26	النظام المصرفي		
0.000	0.708	27	0.000	0.429	1
0.000	0.407	28	0.000	0.600	2
0.000	0.578	29	0.000	0.565	3
0.000	0.673	30	0.000	0.566	4
الشيكات المرتجعة للمعتدين			0.000	0.507	5
0.000	0.565	31	0.000	0.588	6
0.000	0.510	32	0.000	0.555	7

0.000	0.549	33	الخدمات البنكية المقدمة للمعتمدين		
0.000	0.510	34	0.000	0.378	8
0.000	0.556	35	0.000	0.500	9
0.000	0.585	36	0.000	0.485	10
0.000	0.577	37	0.000	0.705	11
0.000	0.452	38	0.000	0.746	12
0.000	0.514	39	0.000	0.690	13
سلوك المعتمدين			0.000	0.698	14
0.000	0.614	40	سلوك المعتمدين في العمليات اليومية والسحب والإيداع		
0.000	0.520	41	0.000	0.630	15
0.000	0.478	42	0.000	0.560	16
0.090	0.440	43	0.000	0.650	17
0.000	0.700	44	0.000	0.736	18
0.000	0.698	45	0.000	0.470	19
0.000	0.749	46	0.000	0.619	20
0.000	0.458	47	0.000	0.717	21
0.000	0.692	48	0.000	0.687	22
0.000	0.759	49	0.000	0.604	23
0.000	0.700	50	تأثير أزمة كورونا على عمليات الإقراض من القطاع المصرفي للمعتمدين		
0.000	0.753	51	0.000	0.824	24
			0.000	0.798	25

\*\* دالة احصائياً عند المستوى 0.01 \* دالة احصائياً عند المستوى 0.05

من خلال البيانات الواردة في الجدول (5.3) يتضح أن جميع قيم مصفوفة ارتباط فقرات أداة الدراسة مع الدرجة الكلية لكل محور من محاور أداة الدراسة دالة إحصائياً، مما يشير إلى قوة الاتساق

الداخلي، وأنها تشترك معا في قياس التأثير الأخير لأزمة كورونا على سلوك المعتمدين لدى البنوك الفلسطينية في الضفة الغربية، على ضوء الإطار النظري الذي بني المقياس على أساسه.

#### 7.4 ثبات أداة الدراسة:

تحققت الدراسة من ثبات أداة الدراسة من خلال طريقة الإتساق الداخلي وذلك بحساب معادلة الثبات كرونباخ ألفا، حيث تعتمد هذه الطريقة (كرونباخ ألفا) على حساب تباينات الفقرات، وعلى الرغم من أن قواعد القياس في القيمة الواجب الحصول عليها غير محددة، إلا أن الحصول على قيمة ألفا أكثر أو تساوي (60%) يعتبر معقولاً، وقد بلغت قيمة ثبات أداة الدراسة عند الدرجة الكلية لأداة الدراسة (92.2%)، وبذلك تتمتع الأداة (الإستبانة) بدرجة عالية من الثبات وقابلة لاعتمادها لتحقيق أهداف الدراسة.

#### 8.4 خطوات تطبيق الدراسة:

1. تحديد موضوع الدراسة والمتمثل في التعرف على التأثير الأخير لأزمة كورونا على سلوك المعتمدين لدى البنوك الفلسطينية في الضفة الغربية.
2. بعد التأكد من صدق أداة الدراسة (الاستبانة) تم توزيع أداة الدراسة (الاستبانة) على عينة من المعتمدين لدى البنوك الفلسطينية في الضفة الغربية.
3. قام أفراد عينة الدراسة بتعبئة الاستبانة بما هو مطلوب منهم وبعد ذلك تم جمعها منهم والتحقق من صحتها.
4. تم تفرغ محتويات الإستبانة بإستخدام برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعي (SPSS)، من أجل إجراء المعالجة الإحصائية للبيانات.

#### 9.4 متغيرات الدراسة:

المتغيرات المستقلة: النظام المصرفي، الخدمات البنكية المقدمة للمعتمدين، العمليات اليومية والسحب والإيداع، عمليات الإقراض من القطاع المصرفي، الشيكات المرتجعة.  
المتغير التابع: سلوك المعتمدين.

#### 10.4 المعالجة الإحصائية:

بعد جمع الإستبيانات والتأكد من صلاحيتها للتحليل الإحصائي، تم مراجعتها وذلك تمهيداً لإجراء المعالجات الإحصائية للبيانات، وقد أدخلت للحاسوب بإعطائها أرقاماً معينة، أي بتحويل الإجابات اللفظية إلى رقمية، حيث أعطيت الإجابة أوافق بشدة (5) درجات، وموافق (4) درجات، ومحايد (3) درجات، ولا أوافق (2) درجتين، ولا أوافق بشدة (1) درجة واحدة، بحيث كلما زادت الدرجة كلما زاد أثر التأثير الأخير لأزمة كورونا على سلوك المعتمدين لدى البنوك الفلسطينية في الضفة الغربية. وقد تمت المعالجة الإحصائية للبيانات بإستخراج الأعداد، النسب المئوية، المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، والنسب المئوية، معامل الارتباط بيرسون ( Pearson correlation )، ومعادلة الثبات كرونباخ ألفا، وذلك بإستخدام برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS).

#### 11.4 تصحيح المقياس (مفتاح المتوسطات الحسابية لنتائج الدراسة):

تم إستخدام مقياس ليكرت الخماسي وهو أسلوب لقياس السلوكيات ويستعمل في الإستبيانات وبخاصة في مجال الإحصاء، ويعتمد المقياس على ردود تدل على درجة الموافقة أو الإعتراض على التأثير الأخير لأزمة كورونا على سلوك المعتمدين لدى البنوك الفلسطينية في الضفة الغربية، بناء على المتوسطات الحسابية كما في الجدول (4.4):

جدول (4.4): مفاتيح التصحيح

الدرجة	المتوسط الحسابي
منخفضة جدا	1.80 - 1.0
منخفضة	2.60 - 1.81
متوسطة	3.40 - 2.61
مرتفعة	4.20 - 3.41
مرتفعة جدا	5.00 - 4.21

جدول (5.4): مفاتيح التصحيح / مئوية

الدرجة	المتوسط الحسابي
منخفضة جدا	أقل من 36.1%
منخفضة	من 36.2% - 52.1%
متوسطة	من 52.2% - 68.1%
مرتفعة	من 68.2% - 84.1%
مرتفعة جدا	من 84.2% - 100%

## الفصل الخامس:

### تحليل نتائج الدراسة:

#### 1.5 مقدمة:

يتضمن هذا الفصل عرضاً كاملاً ومفصلاً لأهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة، حول التأثير الأخير لأزمة كورونا على سلوك المعتمدين لدى البنوك الفلسطينية في الضفة الغربية، وذلك من خلال الإجابة على أسئلة الدراسة، والتحقق من صحة فرضياتها باستخدام التقنيات الإحصائية المناسبة، إضافة إلى تحليل نتائج الدراسة ومقارنتها بالدراسات السابقة إن وجدت.

#### 1.5 الآثار المتوقعة لأزمة كورونا على سلوك المعتمدين لدى البنوك الفلسطينية في الضفة الغربية؟

تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية للآثار المتوقعة لأزمة كورونا على سلوك المعتمدين لدى البنوك الفلسطينية في الضفة الغربية، وذلك كما هو موضح في الجدول رقم (1.5) أدناه، يتضح من البيانات الواردة في الجدول (1.5) أن الآثار المتوقعة لأزمة كورونا على سلوك المعتمدين لدى البنوك الفلسطينية في الضفة الغربية جاءت بدرجة متوسطة عند الدرجة الكلية، حيث أن تأثير الأزمة على النظام المصرفي والشيكات المرتجعة بالإضافة إلى الخدمات التي تقدمها البنوك الفلسطينية كانت مرتفعة من وجهة نظر المعتمدين، أما تأثير الأزمة بالنسبة لسلوك المعتمدين في العمليات اليومية (السحب والإيداع) وعمليات الإقراض من القطاع المصرفي بالإضافة إلى سلوك المعتمدين جاءت بدرجة متوسطة.

جدول(1.5): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية للآثار المتوقعة لأزمة كورونا على سلوك المعتمدين لدى البنوك الفلسطينية في الضفة الغربية.

الرقم	المحور	متوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الدرجة
1	تأثير أزمة كورونا على النظام المصرفي	3.52	0.625	70.4%	مرتفعة
2	تأثير أزمة كورونا على الخدمات التي تقدمها البنوك الفلسطينية	3.42	0.662	68.4%	مرتفعة
3	سلوك المعتمدين في العمليات اليومية والسحب والإيداع في ظل أزمة كورونا	3.34	0.693	66.8%	متوسطة
4	تأثير أزمة كورونا على عمليات الإقراض من القطاع المصرفي للمعتمدين	3.18	0.803	63.6%	متوسطة
5	تأثير أزمة كورونا على الشيكات المرتجعة للمعتمدين	3.57	0.604	71.4%	مرتفعة
6	سلوك المعتمدين خلال أزمة كورونا	3.38	0.662	67.6%	متوسطة
	الدرجة الكلية	3.4	0.66	68%	متوسطة

ترى الدراسة أن تلك النتيجة راجعة الى عدم جهوزية القطاع المصرفي لمواجهة هكذا أزمات، وبالتالي تأثر القطاع المصرفي بالتغيرات الكبيرة خلال جائحة كورونا، حيث تأثر النمو في القطاع المصرفي خلال جائحة كورونا، وإنعكس ذلك على سياسة جذب الودائع للقطاع المصرفي.

## 2.5 تأثير أزمة كورونا على النظام المصرفي في الضفة الغربية من وجهة نظر المعتمدين؟

تم إستخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لتأثير أزمة كورونا على النظام المصرفي في الضفة الغربية من وجهة نظر المعتمدين، وذلك كما هو موضح في الجدول رقم (2.5) أدناه، تفيد البيانات الواردة في الجدول (2.5) أن تأثير أزمة كورونا على النظام المصرفي في الضفة الغربية من وجهة نظر المعتمدين عند الدرجة الكلية جاءت بدرجة مرتفعة، حيث أدت قرارات سلطة النقد إلى ببطء دوران عجلة الإقتصاد وتعاضت القرارات مع قرارات الحكومة وبالتالي أثرت الإجراءات سلباً على أداء القطاع المصرفي بالإضافة إلى أن القطاع المصرفي لم يكن على إستعداد

لمواجهة تلك الأزمة، أما الدور المجتمعي للقطاع المصرفي وأثر الجائحة على الجهاز المصرفي وتعليمات سلطة النقد خلال الجائحة بالنسبة للمعتمدين جاءت كلها بدرجة متوسطة من وجهة نظر المعتمدين.

جدول(2.5): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لفقرات تأثير أزمة كورونا على النظام

المصرفي في الضفة الغربية من وجهة نظر المعتمدين مرتبة حسب الأهمية.

الترتيب	رقم الفقرة	الفقرات	متوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الدرجة
1	5	قرارات سلطة النقد أدت إلى بطء دوران الإقتصاد من ناحية التسديد والمشتريات	3.92	1.077	78.4%	مرتفعة
2	2	تعارضت قرارات سلطة النقد مع قرارات الحكومة في ذروة الجائحة	3.85	1.065	77%	مرتفعة
3	3	ضعف استعدادات القطاع المصرفي لمواجهة مثل الأزمة الحالية	3.82	1.082	76.4%	مرتفعة
4	7	يوجد تأثير سلبي لإجراءات سلطة النقد على القطاع المصرفي	3.61	1.120	72.2%	مرتفعة
5	6	يرتفع الدور المجتمعي للقطاع المصرفي في ظل الأزمات	3.36	1.143	67.2%	متوسطة
6	4	أثر جائحة كورونا على الجهاز المصرفي قليل.	3.12	1.238	62.4%	متوسطة
7	1	تعليمات سلطة النقد خلال الجائحة كانت لصالح المعتمدين	2.94	1.380	58.8%	متوسطة
		<b>الدرجة الكلية</b>	<b>3.52</b>	<b>0.625</b>	<b>70.4%</b>	<b>مرتفعة</b>

ويعود سبب التأثير المرتفع للجائحة على النظام المصرفي إلى أن النظام المصرفي لم يكن في حسبانته مواجهة هذا التحدي الكبير والمتمثل في الجائحة والتي أفرزت تداعيات كبيرة على القطاع الاقتصادي بشكل عام، والقطاع المصرفي بشكل خاص، فإجراءات سلطة النقد خلال الجائحة أثرت سلباً على القطاع المصرفي.

### 3.5 تأثير أزمة كورونا على الخدمات التي تقدمها البنوك الفلسطينية في الضفة الغربية للمعتمدين؟

تم إستخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لتأثير أزمة كورونا على الخدمات التي تقدمها البنوك الفلسطينية في الضفة الغربية للمعتمدين، وذلك كما هو موضح في الجدول رقم (3.5) أدناه، تظهر البيانات الواردة في الجدول (3.5) أن تأثير أزمة كورونا على الخدمات التي تقدمها البنوك الفلسطينية في الضفة الغربية للمعتمدين جاء بدرجة مرتفعة عند الدرجة الكلية، حيث زادت الجائحة من صعوبة تنفيذ الخدمات البنكية نتيجة كثرة السحوبات وأثرت سياسات الإغلاق على الحد من إنتشار الخدمات البنكية وساهمت الخدمات الإلكترونية من تقليل تأثير الجائحة على المعتمدين، بالمقابل كانت الدرجة متوسطة عند ثقة المعتمدين بالبنك من ناحية الكفاءة والمصادقية والمشكلات التي تواجههم وتلبية الخدمات والمعاملات المصرفية بدقة وإتقان خلال الجائحة.

جدول(3.5): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لفقرات تأثير أزمة كورونا على الخدمات التي تقدمها البنوك الفلسطينية في الضفة الغربية للمعتمدين مرتبة حسب الأهمية.

الترتيب	رقم الفقرة	الفقرات	متوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الدرجة
1	10	زادت الجائحة من صعوبة تنفيذ الخدمات البنكية نتيجة كثرة السحوبات	3.89	1.043	77.8%	مرتفعة
2	8	تؤثر سياسة الإغلاقات للحد من انتشار الجائحة على الخدمات البنكية	3.84	1.068	76.8%	مرتفعة
3	9	الخدمات الإلكترونية البنكية كالصراف الآلي وتطبيقات البنك قللت من تأثير الجائحة على الخدمات البنكية	3.68	1.021	73.6%	مرتفعة
4	11	يعزز البنك ثقة المعتمدين به من خلال الكفاءة والمصادقية خلال الجائحة	3.25	1.246	65%	متوسطة
5	14	يهتم البنك بجل المشكلات التي تواجه المعتمدين والرد على استفساراتهم خلال الجائحة	3.17	1.130	63.4%	متوسطة
6	12	يسعى البنك إلى تلبية الخدمات المقدمة لاحتياجات المعتمدين خلال الجائحة	3.11	1.115	62.2%	متوسطة
7	13	يقوم البنك بانجاز المعاملات المصرفية بدقة وإتقان وسرعة للمعتمدين خلال الجائحة.	3.01	1.190	60.2%	متوسطة

مرتفعة	68.4%	0.662	3.42	الدرجة الكلية
--------	-------	-------	------	---------------

وجاءت هذه النتيجة منطقية، فقد تأثر بعض المعتمدين بالخدمات البنكية نتيجة توقف الرواتب لفترات طويلة، وزادت جائحة كورونا من تعقيد الخدمات البنكية نتيجة كثرة السحوبات في ظل الجائحة، وبالتالي لم تتمكن البنوك من توفير الخدمات البنكية بالشكل المطلوب نتيجة الإغلاقات المتكررة.

#### 4.5 تأثير سلوك المعتمدين بالسحوبات وآلية الدفع اليومية والإيداع لدى البنوك الفلسطينية العاملة

##### في الضفة الغربية في ظل أزمة كورونا؟

تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لتأثر سلوك المعتمدين بالسحوبات وآلية الدفع اليومية والإيداع لدى البنوك الفلسطينية العاملة في الضفة الغربية في ظل أزمة كورونا، وذلك كما هو موضح في الجدول رقم (4.5) أدناه، تفيد البيانات الواردة في الجدول (5.4) أن تأثير سلوك المعتمدين بالسحوبات وآلية الدفع اليومية والإيداع لدى البنوك الفلسطينية العاملة في الضفة الغربية في ظل أزمة كورونا جاء بدرجة متوسطة عند الدرجة الكلية، حيث جاءت منسجمة مع رغبة المعتمدين عندما يقوم البنك بإرسال إشعار للموظف عند أي حركة في حساباته، استخدام الصراف الآلي في إيداع الشيكات كما ساهمت الخدمات الإلكترونية من تخفيف الآثار على المعتمدين خلال الجائحة، بالمقابل جاءت الدرجة متوسطة عند إجراء التحويلات بين حسابات نفس الزبون، الخدمات الإلكترونية للسحب خلال الجائحة، استخدام الصراف الآلي لطلب دفتر الشيكات، معالجة المشاكل الناتجة عند استخدام الصراف الآلي بسرعة عالية، خفض تكلفة العمليات المقدمة للمعتمدين بشكل مستمر، ورفع أسعار العائد على الودائع لتحقيق الرضا للمعتمدين خلال الجائحة.

جدول(4.5): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لفقرات تأثر سلوك المعتمدين بالسحوبات وآلية الدفع اليومية والإيداع لدى البنوك الفلسطينية العاملة في الضفة الغربية في ظل أزمة كورونا مرتبة حسب الأهمية.

الترتيب	رقم الفقرة	الفقرات	متوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الدرجة
1	19	يرسل البنك إشعاراً للموظف عند أي حركة في حساباته	3.92	1.024	78.4%	مرتفعة
2	20	يتم استخدام الصراف الآلي في إيداع الشيكات خلال الجائحة للتسهيل على المعتمدين	3.51	1.134	70.2%	مرتفعة
3	18	ساهمت الخدمات الإلكترونية للإيداع خلال الجائحة من تخفيف الآثار على المعتمدين	3.42	1.014	68.4%	مرتفعة
4	22	يتم إجراء التحويلات المصرفية بين حسابات نفس الزبون عن طريق الصراف الآلي للتسهيل على المعتمد خلال الجائحة	3.37	1.067	67.4%	متوسطة
5	17	ساهمت الخدمات الإلكترونية للسحب خلال الجائحة من تخفيف الآثار على المعتمدين	3.36	1.052	67.2%	متوسطة
6	21	يتم استخدام الصراف الآلي لطلب دفتر الشيكات خلال الجائحة للتسهيل على المعتمدين.	3.31	1.114	66.2%	متوسطة
7	23	يتم معالجه المشاكل الناتجة عن استخدام الصراف الآلي من قبل المصرف بسرعة عالية خلال الجائحة	3.19	1.089	63.8%	متوسطة
8	15	يسعى البنك إلى خفض تكلفة العمليات المصرفية المقدمة للمعتمدين بشكل مستمر خلال الجائحة	2.99	1.311	59.8%	متوسطة
9	16	يقوم البنك برفع أسعار العائد على الودائع لتحقيق رضى المعتمدين خلال الجائحة	2.97	1.095	59.4%	متوسطة
		<b>الدرجة الكلية</b>	<b>3.34</b>	<b>0.693</b>	<b>66.8%</b>	<b>متوسطة</b>

وتعزى هذه النتيجة (المتوسطة) إلى أن الخدمات البنكية الإلكترونية التي توفرها المصارف في جميع المناطق، حيث يقوم البنك بتقديم خدمات بنكية إلكترونية تراعي الظروف التي أوجدتها الجائحة، فمثلاً ساهمت الخدمات الإلكترونية للسحب خلال الجائحة من تخفيف الآثار على المعتمدين، وخدمة

الإيداع إلكترونياً ساهمت في تخفيف الآثار على المعتمدين، وخدمة الصراف الآلي في إيداع الشيكات خلال الجائحة سهلت على المعتمدين.

### 5.5 أثر أزمة كورونا على عمليات الإقراض في القطاع المصرفي في الضفة الغربية؟

تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لأثر أزمة كورونا على عمليات الإقراض في القطاع المصرفي في الضفة الغربية، وذلك كما هو موضح في الجدول رقم (5.5) أدناه، يتضح من البيانات الواردة في الجدول (5.5) أن أثر أزمة كورونا على عمليات الإقراض في القطاع المصرفي في الضفة الغربية جاء بدرجة متوسطة عند الدرجة الكلية، حيث جاءت النتائج مرتفعة فيما يتعلق بكمية القروض المتعثرة للمعتمدين خلال الجائحة، التعرف على مصادر الدخل للمعتمد قبل حصوله على القرض المطلوب، بالمقابل جاءت النتائج متوسطة عندما يقوم المصرف بتحديد طرق تشغيل وإستثمار القرض الذي يحصل عليه المعتمد، تحليل القدرة الإيرادية لطالب القرض، وعند منح البنك القروض للمعتمدين تكون بأسعار منافسة وشروط وفترات تسديد ميسرة خلال الجائحة.

جدول(5.5): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لفقرات أثر أزمة كورونا على عمليات الإقراض في القطاع المصرفي في الضفة الغربية مرتبة حسب الأهمية.

الترتيب	رقم الفقرة	الفقرات	متوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الدرجة
1	28	زادت كمية القروض المتعثرة للمعتمدين خلال الجائحة	4.11	1.088	82.2%	مرتفعة
2	29	يتم التعرف على مصادر التمويل للمعتمد قبل حصوله على القرض المطلوب خلال الجائحة.	3.48	1.007	66.6%	مرتفعة
3	30	يقوم المصرف بتحديد طرق تشغيل وإستثمار القرض الذي سيحصل عليها المعتمد خلال الجائحة.	3.13	1.131	62.6%	متوسطة
4	27	يقوم البنك بتحليل القدرة الإيرادية لطالب القرض خلال الجائحة	3.01	1.082	60.2%	متوسطة

متوسطة	57.6%	1.302	2.88	يمنح البنك القروض للأفراد بأسعار فوائد منافسة خلال الجائحة	25	5
متوسطة	56.4%	1.397	2.82	يمنح البنك القروض للأفراد بشروط ميسرة خلال الجائحة	24	6
متوسطة	56.4%	1.264	2.82	يمنح البنك المستفيد من القرض فترات سداد طويلة خلال الجائحة	26	6
متوسطة	63.6%	0.803	3.18	الدرجة الكلية		

وجاءت هذه النتيجة متوسطة لعدة أسباب، أبرزها أن البنوك قامت بعدة إجراءات للتخفيف على المقترضين خلال الجائحة، ومن تلك الإجراءات يقوم البنك بمنح القروض للأفراد بشروط ميسرة خلال الجائحة، ويمنح المعتمدين قروضاً بمبالغ تتناسب وإحتياجاتهم خلال الجائحة، ويمنح البنك المستفيد من القرض فترات سداد طويلة خلال الجائحة.

#### 6.5 تعامل القطاع المصرفي في الضفة الغربية مع قضية الشيكات المرتجعة للمعتمدين؟

تم إستخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لتعامل القطاع المصرفي في الضفة الغربية مع قضية الشيكات المرتجعة للمعتمدين، وذلك كما هو موضح في الجدول رقم (6.5).  
تفيد البيانات الواردة في الجدول (6.5)، أدناه أن أهمية تعامل القطاع المصرفي في الضفة الغربية مع قضية الشيكات المرتجعة للمعتمدين جاء بدرجة مرتفعة عند الدرجة الكلية من وجهة نظر المعتمدين، حيث جاءت الدرجة مرتفعة بسبب تأثر صورة الشيك في ذهن المجتمع من كثرة الشيكات المرتجعة، وأدت قرارات سلطة النقد والأزمة الصحية إلى زيادة عدد الشيكات المرتجعة، وكانت القرارات المتبعة من البنوك وقائية وليست علاجية، ووقف العمل بالمقاصة أربعة شهور كان قرار خاطيء، بالمقابل كانت الدرجة متوسطة عند قياس وجود تشريع قانوني فعال لمرتكب إصدار شيك بدون رصيد، ووجود تثقيف وتوعية من قبل البنوك وسلطة النقد للمعتمدين كأداة وفاء وليس أداة ضمان، وتساهل البنوك في إعطاء دفتر الشيكات، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة عبد الكريم ومرار (2020).

جدول(6.5): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لفقرات تعامل القطاع المصرفي في الضفة الغربية مع قضية الشيكات المرتجعة للمعتمدين مرتبة حسب الأهمية.

الترتيب	رقم الفقرة	الفقرات	متوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الدرجة
1	37	تأثرت صورة الشيك في ذهن المجتمع بسبب زيادة عدد الشيكات المرتجعة	4.00	1.184	80%	مرتفعة
2	35	أدت قرارات سلطة النقد إلى زيادة نسبة الشيكات المرتجعة	3.86	1.066	77.2%	مرتفعة
3	33	أدت الأزمة الصحية إلى زيادة الشيكات المرتجعة لديك	3.83	1.158	76.6%	مرتفعة
4	39	الإجراءات المتبعة من قبل البنوك هي وقائية وليس علاجية	3.74	1.099	74.8%	مرتفعة
5	38	وقف العمل بالمقاصة أربعة شهور كان قرار خاطيء	3.73	1.134	74.6%	مرتفعة
6	31	أبدي دراسة لمركزي المالي وتدفقاتي المتوقعة قبل إصداري للشيكات	3.56	1.078	71.2%	مرتفعة
7	36	يوجد تشريع قانوني فعال لمركب إصدار شيك بدون رصيد	3.28	1.152	65.6%	متوسطة
8	32	يوجد تثقيف وتوعية من قبل البنوك وسلطة النقد للمعتمدين بأهمية الشيك كأداة وفاء وليس أداة ضمان	3.21	1.159	64.2%	متوسطة
9	34	يوجد تساهل من البنوك في إعطاء دفاتر الشيكات	2.93	1.123	58.6%	متوسطة
		<b>الدرجة الكلية</b>	<b>3.57</b>	<b>0.604</b>	<b>71.4%</b>	<b>مرتفعة</b>

ويمكن القول، أن قضية الشيكات المرتجعة عائدة لعدة أسباب أبرزها قيام كثير من المعتمدين بسحب أرصدهم المالية في ظل الأزمة الصحية، والقرارات الصادرة عن سلطة النقد والمتعلقة بالشيكات أثرت بزيادة نسبة الشيكات المرتجعة، وبالتالي تأثرت صورة الشيك في ذهن المجتمع بسبب عدد الشيكات المرتجعة العالية، وعليه أوجدت تلك الأزمة الناتجة عن الجائحة إزدیادا في عدد الشيكات المرتجعة بشكل كبير وملحوظ.

## 7.5 طبيعة سلوك المعتمدين في البنوك الفلسطينية في الضفة الغربية في ظل أزمة كورونا؟

تم إستخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لطبيعة سلوك المعتمدين في البنوك الفلسطينية في الضفة الغربية في ظل أزمة كورونا، وذلك كما هو موضح في الجدول رقم (7.5) أدناه، يتبين من البيانات الواردة أن طبيعة سلوك المعتمدين في البنوك الفلسطينية في الضفة الغربية في ظل أزمة كورونا جاء بدرجة متوسطة عند الدرجة الكلية، حيث جاءت الدرجة مرتفعة عند تعامل البنك مع المعلومات الخاصة بالمعتمدين، قيام الكثير من المعتمدين بسحب أرصدهم خلال الجائحة، وإستخدام البنك لوسائل الحماية والتباعد الإجتماعي وتوفير الكمامات والمعقمات للمعتمدين أيضا خلال الجائحة، بالمقابل كانت الدرجة متوسطة فيما يتعلق بإجراءات البنك والأمان التي يؤديها تجاه المعتمدين، السرعة في تلبية الخدمات، تفهم الإحتياجات الشخصية وتكييف الخدمة والرعاية للمعتمدين.

جدول(7.5): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لفقرات طبيعة سلوك المعتمدين في البنوك الفلسطينية في الضفة الغربية في ظل أزمة كورونا مرتبة حسب الأهمية.

الترتيب	رقم الفقرة	الفقرات	متوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الدرجة
1	47	يتعامل البنك مع معلوماتي الخاصة بسرية تامة	3.87	0.893	77.4%	مرتفعة
2	43	قيام الكثير من المعتمدين بسحب أرصدهم خلال الجائحة	3.70	1.022	74%	مرتفعة
3	41	يستخدم البنك وسائل الحماية والتباعد الإجتماعي بشكل فعال للمعتمدين	3.66	0.959	73.2%	مرتفعة
4	42	يوفر البنك الكمامات والمعقمات للمعتمدين داخل البنك	3.58	1.123	51.6%	مرتفعة
5	48	أثق دائما بالإجراءات التي يؤديها البنك تجاهي	3.33	1.098	66.6%	متوسطة
6	50	يشعر المعتمدين بالأمان في تعاملاتهم مع البنك خلال الجائحة	3.27	1.105	65.4%	متوسطة
7	46	يقوم موظفوا البنك بتلبية خدماتي بسرعة خلال الجائحة	3.25	1.114	65%	متوسطة
8	51	يتفهم العاملون بالبنك احتياجاتي الشخصية	3.24	1.190	64.8%	متوسطة

متوسطة	%64.6	0.976	3.23	موظفو البنك يقومون بتكثيف الخدمة لتلبية طلبي	44	9
متوسطة	%64.2	1.123	3.21	تلبي خدمات البنك إحتياجاتي خلال الجائحة	49	10
متوسطة	%62.8	1.276	3.14	يعتبر العاملون في المصرف خدمة المعتمد من أهم أولوياتهم.	40	11
متوسطة	%61.2	1.141	3.06	البنك يولي رعاية خاصة بي كمعتمد	45	12
متوسطة	%67.6	<b>0.662</b>	<b>3.38</b>	<b>الدرجة الكلية</b>		

النتائج والتوصيات:

1.6 ملخص النتائج والإستنتاجات:

بعد إجراء هذه الدراسة والتي هدفت إلى دراسة التأثير الأخير لأزمة كورونا على سلوك المعتمدين لدى البنوك الفلسطينية في الضفة الغربية، فإن الدراسة قد توصلت إلى النتائج التالية:

- أبرزت النتائج أن هناك تأثيرا متوسطا لأزمة كورونا على سلوك المعتمدين لدى البنوك الفلسطينية في الضفة الغربية.
- أكدت النتائج أن هناك تأثيرا مرتفعا لأزمة كورونا على النظام المصرفي في الضفة الغربية من وجهة نظر المعتمدين.
- أثبتت النتائج أن هناك تأثيرا مرتفعا لأزمة كورونا على الخدمات التي تقدمها البنوك الفلسطينية في الضفة الغربية للمعتمدين.
- أفادت النتائج أن هناك تأثيرا متوسطا لأزمة كورونا على سلوك المعتمدين بالسحوبات وآلية الدفع اليومية والإيداع لدى البنوك الفلسطينية العاملة في الضفة الغربية.
- أبرزت النتائج أن هناك تأثيرا متوسطا لأزمة كورونا على عمليات الإقراض في القطاع المصرفي في الضفة الغربية.
- أشارت النتائج أن هناك تأثيرا مرتفعا لأزمة كورونا على طريقة تعامل القطاع المصرفي في الضفة الغربية مع قضية الشيكات المرتجعة للمعتمدين.

## 2.6 التوصيات:

في ضوء النتائج التي توصلت لها الدراسة تم الخروج بمجموعة من التوصيات:

### 1.2.6 التوصيات الخاصة لسلطة النقد:

- 1- كان يجب على سلطة النقد تشكيل لجنة مشتركة مع المصارف لدراسة وتحليل تأثيرت الجائحة على القطاع المصرفي والخروج بقرارات تتلائم مع الواقع الذي يحيط بالتحديات التي تواجه القطاع المصرفي.
- 2- توصي الدراسة أن تتجنب سلطة النقد الإجراءات العامة الشاملة، بل تكون الإجراءات ذات خصوصية على قطاع معين أو شريحة معينة أكثر كفاءة ودقة وصواب.
- 3- كان على سلطة النقد أن تترئث قليلا بالقرارات المتعلقة بالشيكات الراجعة حيث تسببت تلك القرارات بإرباك كبير في القطاع المالي ولدى المعتمدين.
- 4- تشجيع البنوك على إستخدام التكنولوجيا الحديثة بشكل كامل لجميع المعتمدين لغرض الوصول للشمول المالي.
- 5- توصي الدراسة سلطة النقد على الحد من القرارات الإدارية المركزية التي تجعل البنوك مجتمعة عبارة عن صور طبق الأصل لبعضها، وذلك من خلال تشجيع المنافسة النزيهة بين البنوك لتقدمي خدمات مصرفية بكفاءة عالية وتكلفة أقل.
- 6- ضرورة أن تقوم سلطة النقد بتنفيذ الدور الإعلامي وأن تكون هناك زاوية إعلامية يومية لقرارات سلطة النقد والنظام المصرفي الخاصة بالمعتمدين، وذلك بسبب النقص في الدور الإعلامي للتعريف بالخدمات المالية الحديثة.

## 2.2.6 التوصيات الخاصة للبنوك والقطاع المصرفي:

- 1- تحت الدراسة المؤسسات المصرفية الفلسطينية زيادة الإنفاق لتطوير أدوات الدفع المصرفية الإلكترونية وزيادة وسائل الأمان والثقة بما يتماشى مع التطور الذي يحدث في قطاع الصيرفة العالمية، وخلق مجال أوسع للدفع داخليا وخارجيا، وهذا يتطلب توفر بنية تحتية متطورة تضم شبكات الإتصال المختلفة، الأجهزة والتقنيات الحديثة.
- 2- توصي الدراسة المؤسسات المصرفية أن تستجيب بشكل جيد فيما يتعلق بالتغيرات السريعة والمفاجئة والتحوط إتجاه عمليات سحب الأرصدة التي تسببها الأزمات على غرار أزمة كورونا.
- 3- تحت الدراسة البنوك أن يكون هناك مزيد من التدريب الخاص بالعاملين في مجال تطبيق تقنية الصيرفة الإلكترونية وترقية حالة التكنولوجيا المستخدمة في النظام المصرفي.
- 4- تعزيز أدوات التواصل الإلكتروني المباشر بين الموظفين والمعتمدين لتسهيل عملية التواصل وتقديم الخدمة وحل المشاكل عن بعد خلال الأزمات.
- 5- الحد من القرارات الإدارية المركزية التي تجعل البنوك مجتمعة عبارة عن صورة طبق الأصل لبعضها، وأن تقوم البنوك بهامش المناورة لإدارة طلبات التمويل كل على حدا، وذلك من خلال تشجيع المنافسة النزيهة بين البنوك لتقديم خدمات مصرفية بكفاءة عالية وتكلفة أقل.
- 6- تدعم الدراسة خيار تخفيض نسبة الفائدة المدينة في ظل الأزمات وذلك لتحفيز ودعم عجلة الإقتصاد بشكل جيد، وزيادة نسبة العائد على الودائع في ظل الأزمات لمواجهة عمليات السحب الكبيرة.

### 3.2.6 توصيات للباحثين:

- 1- توصي الدراسة بعمل دراسات مستقبلية من قبل الطلبة الباحثين حول تأثيرات جائحة كورونا على القطاع المصرفي ولكن بمتغيرات غير تلك التي تم تناولها في الدراسة الحالية.
- 2- التركيز في دراسات أخرى على تأثير الجائحة على قطاعات أخرى غير البنوك، كالشركات الصناعية وشركات التأمين وغيرها.

## قائمة المراجع:

### المراجع العربية:

1. أبو ميرز، دياب.(2019). جودة الخدمات المصرفية في البنوك الفلسطينية العاملة في مدينة الخليل: دراسة مقارنة بين البنوك الإسلامية والبنوك التجارية، رسالة ماجستير، جامعة الخليل، فلسطين.
2. بن حركو، غنية.(2011). واقع دراسات الجدوى وتقييم المشاريع الاستثمارية في الجزائر، رسالة ماجستير، جامعة العربي بن مهدي، ام البواقي، الجزائر.
3. بن معمر، علي.(2020). إدارة المخاطر في البنوك ومواجهة أزمة فيروس كورونا ( COVID19) الجزائر أنموذجا، مجلة التراث، المجلد 10، العدد 03، ص166-187.
4. بوداح، عبد الجليل.(2008). معالجة المخاطرة في حال منح القروض البنكية.مجلة العلوم الانسانية.
5. تعليمات سلطة النقد الفلسطينية رقم 04/2020: إجراءات سلطة النقد للتخفيف من الأزمة الصحية: <https://bit.ly/2Sjg95c>
6. تعليمات سلطة النقد الفلسطينية رقم 13/2020: آلية التعامل مع الشيكات في نظام المقاصة: <https://bit.ly/3l8c7Jb>
7. تعليمات سلطة النقد الفلسطينية رقم 27/2020: بشأن التخفيف من آثار الأزمة المالية وأزمة فايروس كورونا: <https://bit.ly/34peTTE>

8. حسين، خلدون.(2004). دور السلطة الرقابية في فلسطين في الحفاظ على نظام مصرفي آمن ومستقر: دراسة تطبيقية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة بيرزيت، بيرزيت، فلسطين.
9. حنون، رجائي.(2016). التسويق المصرفي، دار أمجد للنشر والتوزيع، عمان.
10. رضوان، فايز نعيم.(2003). القانون التجاري، دار النهضة العربية، ط4، القاهرة.
11. زائدة، دعاء محمد.(2006). التسهيلات الائتمانية المتعثرة في الجهاز المصرفي الفلسطيني: دراسة تطبيقية على المصارف الوطنية العاملة في قطاع غزة، رسالة ماجستير، الجامعة الاسلامية، غزة، فلسطين.
12. الزهراني، صالح.(2013). التشهير وتشديد العقوبات لردع المتلاعبين بالشيكات، مجلة عكاظ، العدد 13630.
13. سعدي، عزو.(2018). مقتضيات توفير الحماية للمستهلك الالكتروني في ظل قانون حماية المستهلك وقمع الغش الجزائري، مجلة آفاق للبحوث والدراسات، المجلد 2، العدد 2، ص 257-265.
14. سلطة النقد الفلسطينية.(2013). التجربة الفلسطينية في مجال تطوير البنية التحتية للقطاع المالي والمصرفي، رام الله، فلسطين.
15. السميري، نور الدين محي الدين.(2014). دور القطاع المصرفي في تعزيز المشاريع الصغيرة والمتوسطة في الاراضي الفلسطينية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الازهر، غزة، فلسطين.

16. شاهين، عبد الله.(2004). الشيكات الراجعة ودور السياسة النقدية والادارة المصرفي في

معالجتها: دراسة تحليلية مع التطبيق على الجهاز المصرفي في فلسطين، معهد أبحاث

السياسات الاقتصادية الفلسطيني- ماس.

17. شاهين، علي عبد الله.(2005). الشيكات المرتجعه ودور السياسة النقدية والإدارة المصرفية

في معالجتها، دراسة تحليلية مع التطبيق على الجهاز المصرفي في فلسطين، مجلة أربد

للبحوث والدراسات، مجلد8، عدد2، ص37-87.

18. شاهين، علي عبد الله.(2006). دور القطاع المصرفي في تنمية الاقتصاد الفلسطيني،

مؤتمر تنمية وتطوير قطاع غزة بعد الانسحاب الاسرائيلي، الجامعة الاسلامية، غزة،

فلسطين.

19. الشمري، ناظم والعبدلات، عبد الفتاح.(2008). الصيرفة الإلكترونية، الأدوات والتطبيقات

والمعوقات التوسع، عمان، دار وائل للنشر والتوزيع.

20. الشويمي، ديمة.(2020). التسويق الإلكتروني وتأثيره على سلوك المستهلك وقرار

الشراء، **Millennium Journal of Economic and Administrative**

**Sciences** 1 (1) pp 16-34:

21. الشخيلي، هديل.(2012). العوامل الرئيسية المحددة لقرار الائتمان المصرفي في البنوك

التجارية الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، عمان.

22. صندوق النقد الدولي.(2020). تقرير الرائد المالي، تاريخ الدخول للموقع

:2020/10/3

<https://www.imf.org/ar/Publications/FM/Issues/2020/04/06/fiscal-monitor-april-2020>

scal-monitor-april-2020.

23. الطباع، ماهر. (2020). مخاطر توسع ظاهرة الشيكات المرتجعة على الاقتصاد

اللسطيني، مقال منشور، وكالة وكن الاخبارية، متوفر عبر الرابط:

<https://www.wattan.net/ar/news/330662.html>

24. عباد، جمعة محمود. (2012). أثر اجراءات البنك المركزي الاردني في الحد من ظاهرة

الشيكات المرتجعة، مجلة المنارة، مجلد 18، عدد 2، ص 209-253.

25. عباد، جمعة. (2012). أثر إجراءات البنك المركزي الأردني في الحد من ظاهرة الشيكات

المرجعة، مجلة المنار، العدد 18، المجلد 4، 209 - 253.

26. عبد الكريم، نصر، ومرار، عبد الله. (2020). جهوزية النظام المصرفي الفلسطيني في

مواجهة أزمة كورونا: فعالية الاجراءات والقدرة على الاستمرار، مرصد السياسات

الاجتماعية والاقتصادية.

27. عبد المالك، عليوش. (2015). أهمية الاتصال التسويقي في تحسين الخدمة المصرفية:

دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة ميلة، رسالة ماجستير، جامعة محمد

خضير، بسكرة، الجزائر.

28. عبد المالك، وادي، وخالد، سيرين. (2020). دور البنوك في تمويل المشاريع الاستثمارية:

دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري CPA وكالة البويرة، رسالة ماجستير، جامعة اكلي

محمند اولحاج، البويرة، الجزائر.

29. عثمانى، محمد، ويس، عائشة.(2016). دور النظام المصرفي في تحقيق التنمية الاقتصادية: دراسة حالة الجزائر (2001-2014)، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة د. الطاهر مولاي سعيدة، الجزائر.
30. العجارمة، تيسير.(2005). التسويق المصرفي، دار الحامد، عمان.
31. العقدة، صالح خليل.(2011). العوامل الاقتصادية والشيكات المرتجعة، دراسة تطبيقية على السوق الأردني 2000-2009، المجلة المصرية للدراسات التجارية، مجلد 35، ع 3، ص407-436.
32. العقدة، صالح.(2011).العوامل الاقتصادية والشيكات المرتجعة، دراسة تطبيقية على السوق الأردني (2000 - 2009).
33. عودة، سيف الدين.(2011). دور القطاع المصرفي في تنمية الاقتصاد الفلسطيني، دائرة الابحاث والسياسات النقدية، سلطة النقد الفلسطينية.
34. عيشوش، عمر.(2020). دور شبكة الفيسبوك في تعزيز التوعية الصحية حول فيروس كورونا كوفيد 19 دراسة ميدانية لعينة من مستخدمي الفيسبوك صفحة أخبار فيروس كورونا والتوعية الصحية نموذجاً، مجلة التمكين الاجتماعي، المجلد 2، العدد 2، الصفحة 288-309.
35. فاتح، بوشارب.(2020). سياسات الإصلاح المصرفي وإجراءات منح القروض البنكية في الجزائر: دراسة ميدانية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمسيلة، مجلة أرساد للدراسات الاقتصادية والإدارية، مجلد 3، عدد خاص، ص 19 - 40.
36. الفراء، مرام تيسير مصطفى.(2012). دور القطاع المصرفي في تمويل التنمية الاقتصادية الفلسطينية (2011-1995)، رسالة ماجستير، الجامعة الاسلامية، غزة، فلسطين.

37. فراونة، معتر أكرم.(2014). تحليل مدى قدرة القطاع المصرفي الفلسطيني على جذب المدخرات وتأثيرها على التنمية الاقتصادية 1995 - 2012، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
38. القزويني، شاكرا.(2008). محاضرات في اقتصاد البنوك، ط4، ديوان المطبوعات الجامعية: الجزائر.
39. كرغلي، أسماء وبلوناس، عبد الله.(2021). أثر جائحة كورونا على عمليات الدفع الإلكتروني، حالة الجزائر، مجلة اقتصاديات شمال أفريقيا، المجلد 17، العدد 25، ص365 - 382.
40. لرزق، أحلام.(2019). القروض المتعثرة (الأسباب وطرق العلاج)، دراسة ميدانية بنك القرض الشعبي الجزائري (CPA) فرع المسيلة، رسالة، رسالة ماجستير، الجزائر.
41. مداحي، محمد.(2019). محاضرات في التسيير البنكي، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة آكلي محمد أولحاج، البويرة، الجزائر.
42. المرقتن، هالة نظمي.(2017). الشيكات المرتجعة ودور السياسات والإجراءات والمحددات المصرفية والتشريعية في معالجتها.
43. معهد أبحاث السياسات الاقتصادية ماس.(2014). تطور القطاع المصرفي وتنافسية خدماته في الأراضي الفلسطينية المحتلة، رام الله فلسطين.
44. نابي، سيهام، وخليفة نورة.(2017). دور النظام المصرفي في رفع الأداء الاقتصادي في ظل الأوضاع الراهنة: دراسة مقارنة بين الجزائر وتونس، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة د. الطاهر مولاي، سعيدة، الجزائر.

45. نايلي، محمد رياض.(2016). دور البنوك الإسلامية في تمويل المشاريع الاستثمارية:

دراسة حالة بنك البركة وكالة بسكرة، رسالة ماجستير، جامعة محمد خيضر، الجزائر.

46. نور الدين، تروش.(2020). مكانة قواعد الحذر في جهود البنوك المركزية

المتخذة لمواجهة كوفيد-19، *حوليات جامعة الجزائر*، المجلد 34، العدد 3،

الصفحة 296-314.

47. الهرش، أحمد.(2020). " أزمة الإغلاق الكبير: الآثار الاقتصادية لفيروس كورونا

كوفيد-19"، *مجلة بحوث الإدارة والاقتصاد*، المجلد 2، العدد 2، الصفحة 117-137

48. يمينة، باشا وموني، نعمان.(2015). دور البنوك في مكافحة ظاهرة غسيل الأموال: دراسة

حالة الجزائر، رسالة ماجستير، جامعة ألكلي محمد أولحاج، الجزائر.

### المراجع الأجنبية:

1. Alina Butu, 2020, The Impact of COVID-19 Crisis upon the Consumer Buying Behavior of Fresh Vegetables Directly from Local Producers. Case Study: The Quarantined Area of Suceava County, Romania, *Int. J. Environ. Res. Public Health* 2020, 17 .
2. Anjali Venugopala: Covid impact: Business productivity slips, individual output up (2020).
3. Baicu, C.G., Gârdan, I. P., Gârdan, D.A., Epuran, G., (2020), "The impact of COVID-19 on consumer behavior in retail banking. Evidence from Romania", *Management & Marketing. Challenges for the Knowledge Society*, Vol. 15, No. Special Issue, pp. 534-556.
4. Colak, G., & Öztekin, Ö. (2020). The Impact of COVID-19 Pandemic on Bank Lending Around the World. *Available at SSRN 3712668*.

5. David W, 2020, COVID-19 and the Banking Industry: Risks and Policy Responses, Available in: <https://crsreports.congress.gov/product/pdf/R/R46422>
6. Disemadi, H. S., & Shaleh, A. I. (2020). Banking credit restructuring policy amid COVID-19 pandemic in Indonesia. *Jurnal Inovasi Ekonomi*, 5(02).
7. Flögel, F., & Gärtner, S. (2020). The COVID-19 Pandemic and Relationship Banking in Germany: Will Regional Banks Cushion an Economic Decline or is A Banking Crisis Looming?. *Tijdschrift voor economische en sociale geografie*, 111(3), 416-433
8. Hasan, I., Politsidis, P., & Sharma, Z. (2020). Bank lending during the COVID-19 pandemic.
9. Hossein Vazifedoos, 2020, How customer satisfaction changes behavior: A case study of banking industry, *Management Science Letters* 3 (2013) 1587–1592
10. Khoo Shi Shean, 2020, COVID-19 and Malaysian Banking Industry: Problems Faced by Bank Marketing and Strategies to Promote Services and Bank Brands, *SSRN Electronic Journal* · July.
11. Korzeb, Z., & Niedziółka, P. (2020). Resistance of commercial banks to the crisis caused by the COVID-19 pandemic: the case of Poland. *Equilibrium. Quarterly Journal of Economics and Economic Policy*, 15(2), 205–234. doi: 10.24136/eq.2020.010
12. Lelissa, T. (2020). The Impact of COVID-19 on the Ethiopian Private Banking System. *Available at SSRN 3624944*.
13. Maitah , Mansoor , Zeda, Khalid and Shibani, Bashir .(2012). Factors Affecting the Usage Level of Financial Analysis by Credit Officers in

the Credit Decision in Libyan Commercial Banks, International Journal of Business and Social Science, Vol. 3 No. 10, P.106-113.

14. Tesfaye Boru, 2020, The Impact of COVID 19 on the Private Banking System, Available in: [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=3624944](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3624944)
15. Tricia Moulton, 2020, Online Banking among Jamaicans during the 2020 COVID-19 Pandemic, The Corporate International, Vol. 4, Issue 2 – 2020
16. Victor Snyder, (2020). How to Keep Employees Productive During the Coronavirus Outbreak, business 2 company

الملاحق:

## الملحق (1) إستبانة

عزيزي المشارك/ة

في البداية أتقدم لكم بالشكر والتقدير على وقتكم الثمين وإتاحة الفرصة للمشاركة في الإجابة على إستبانة هذه الدراسة ، والذي تهدف إلى قياس وتتبع التأثير الأخير لأزمة كورونا على سلوك المعتمدين لدى البنوك الفلسطينية في الضفة الغربية لذا يرجى من حضرتكم تعبئة هذه الاستمارة لما لها من أهمية في إنجاز هذا البحث وللحصول على منظور أوضح لكيفية تأثير هذه الأزمة، وإستكمالاً للحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال في جامعة القدس، علماً بأن المعلومات والإجابات عليها ستعامل بسرية تامة، ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي .

شاكرين لكم حسن تعاونكم.

الباحث / معتصم حكواتي

[Hakawati2011@hotmail.com](mailto:Hakawati2011@hotmail.com)

0599-559228

المعلومات الشخصية:

القسم الأول: يرجى وضع إشارة (✓) في المكان المناسب:

الجنس	الحالة الاجتماعية	العمر	المؤهل العلمي	الدخل الشهري
ذكر	متزوج/ة	أقل من 25 سنة	توجيهي فأقل	أقل من 1500
أنثى	أعزب/اء	25 - 40 سنة	دبلوم	1500 - 3000
	مطلق/ة	أكثر من 40 سنة	بكالوريوس	3001 - 4500
	أرمل/ة		دراسات عليا	أكثر من 4500

إسم البنك : ( ..... )

القسم الثاني: يرجى وضع إشارة ( ✓ ) في المربع الذي يتفق ورأيك/ي وذلك أمام كل فقرة من الفقرات الآتية:

الرقم	الفقرة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
<b>المجال الأول: تأثير أزمة كورونا على النظام المصرفي</b>						
1	تعليمات سلطة النقد خلال الجائحة كانت لصالح المعتمدين					
2	تعارضت قرارات سلطة النقد مع قرارات الحكومة في ذروة الجائحة					
3	ضعف استعدادات القطاع المصرفي لمواجهة مثل الأزمة الحالية					
4	أثر جائحة كورونا على الجهاز المصرفي قليل.					
5	قرارات سلطة النقد أدت إلى بطء دوران الإقتصاد من ناحية التسديد والمشتريات					
6	يرتفع الدور المجتمعي للقطاع المصرفي في ظل الأزمات					
7	يوجد تأثير سلبي لإجراءات سلطة النقد على القطاع المصرفي.					
<b>المجال الثاني: تأثير أزمة كورونا على الخدمات البنكية المقدمة للمعتمدين</b>						
8	تؤثر سياسة الإغلاقات للحد من انتشار الجائحة على الخدمات البنكية					
9	الخدمات الالكترونية البنكية كالصراف الآلي وتطبيقات البنك قللت من تأثير الجائحة على الخدمات البنكية					
10	زادت الجائحة من صعوبة تنفيذ الخدمات البنكية نتيجة كثرة السحوبات					
11	يعزز البنك ثقة المعتمدين به من خلال الكفاءة والمصداقية خلال الجائحة.					
12	يسعى البنك إلى تلبية الخدمات المقدمة لاحتياجات المعتمدين خلال الجائحة.					
13	يقوم البنك بانجاز المعاملات المصرفية بدقة وإتقان وسرعة للمعتمدين خلال الجائحة.					
14	يهتم البنك بحل المشكلات التي تواجه المعتمدين والرد على استفساراتهم خلال الجائحة.					
<b>المجال الثالث: سلوك المعتمدين في العمليات اليومية والسحب والإيداع في ظل أزمة كورونا</b>						
15	يسعى البنك الى خفض تكلفة العمليات المصرفية المقدمة للمعتمدين بشكل مستمر خلال الجائحة.					
16	يقوم البنك برفع أسعار العائد على الودائع لتحقيق رضى المعتمدين خلال الجائحة.					
17	ساهمت الخدمات الالكترونية للسحب خلال الجائحة من تخفيف الآثار على المعتمدين.					
18	ساهمت الخدمات الالكترونية للإيداع خلال الجائحة من تخفيف					

					الآثار على المعتمدين	
					يرسل البنك إشعاراً للموظف عند أي حركة في حسابه.	19
					يتم استخدام الصراف الآلي في إيداع الشيكات خلال الجائحة للتسهيل على المعتمدين.	20
					يتم استخدام الصراف الآلي لطلب دفتر الشيكات خلال الجائحة للتسهيل على المعتمدين.	21
					يتم إجراء التحويلات المصرفية بين حسابات نفس الزبون عن طريق الصراف الآلي للتسهيل على المعتمدين خلال الجائحة.	22
					يتم معالجته المشاكل الناتجة عن استخدام الصراف الآلي من قبل المصرف بسرعة عالية خلال الجائحة.	23
<b>المجال الرابع : تأثير أزمة كورونا على عمليات الإقراض من القطاع المصرفي للمعتمدين</b>						
					يمنح البنك القروض للأفراد بشروط ميسرة خلال الجائحة.	24
					يمنح البنك القروض للأفراد بأسعار فوائد منافسة خلال الجائحة.	25
					يمنح البنك المستفيد من القرض فترات سداد طويلة خلال الجائحة.	26
					يقوم البنك بتحليل القدرة الإيرادية لطالب القرض خلال الجائحة.	27
					زادت كمية القروض المتعثرة للمعتمدين خلال الجائحة.	28
					يتم التعرف على مصادر التمويل للمعتمدين قبل حصوله على القرض المطلوب خلال الجائحة.	29
					يقوم المصرف بتحديد طرق تشغيل واستثمار القرض الذي سيحصل عليها المعتمدين خلال الجائحة.	30
<b>المجال الخامس : تأثير أزمة كورونا على الشيكات المرتجعة للمعتمدين</b>						
					أبدي دراسة لمركزي المالي وتدفقاتي المتوقعة قبل إصداري للشيكات	31
					يوجد تثقيف وتوعية من قبل البنوك وسلطة النقد للمعتمدين بأهمية الشيك كأداة وفاء وليس أداة ضمان	32
					أدت الأزمة الصحية إلى زيادة الشيكات المرتجعة لديك	33
					يوجد تساهل من البنوك في إعطاء دفاتر الشيكات	34
					أدت قرارات سلطة النقد إلى زيادة نسبة الشيكات المرتجعة	35
					يوجد تشريع قانوني فعال لمركب إصدار شيك بدون رصيد	36
					تأثرت صورة الشيك في ذهن المجتمع بسبب زيادة عدد الشيكات المرتجعة	37
					وقف العمل بالمقاصة أربعة شهور كان قرار خاطيء	38
					الإجراءات المتبعة من قبل البنوك هي وقائية وليس علاجية	39
<b>المجال السادس : سلوك المعتمدين خلال أزمة كورونا</b>						

					يعتبر العاملون في المصرف خدمة المعتمد من أهم أولوياتهم.	40
					يستخدم البنك وسائل الحماية والتباعد الإجتماعي بشكل فعال للمعتمدين	41
					يوفر البنك الكمادات والمعقمات للمعتمدين داخل البنك	42
					قيام الكثير من المعتمدين بسحب أرصدهم خلال الجائحة	43
					موظفو البنك يقومون بتكليف الخدمة لتلبية طلبي	44
					البنك يولي رعاية خاصة بي كمعتمد	45
					يقوم موظفوا البنك بتلبية خدماتي بسرعة خلال الجائحة	46
					يتعامل البنك مع معلوماتي الخاصة بسرية تامة	47
					أثق دائما بالإجراءات التي يؤديها البنك تجاهي	48
					تلبي خدمات البنك إحتياجاتي خلال الجائحة	49
					يشعر المعتمدين بالأمان في تعاملاتهم مع البنك خلال الجائحة	50
					يتفهم العاملون بالبنك إحتياجاتي الشخصية .	51

**شكرا لوقتكم ولحسن لتعاونكم**

ملحق (2): أسماء المحكمين

الاسم	الرقم
سلطة النقد الفلسطينية	م 1
البنك العربي	م 2
بنك القدس	م 3
البنك الاسلامي الفلسطيني	م 4

ملحق (3) معادلة روبرت ماسون لتحديد حجم العينة

$$n = \frac{M}{\left[ \left( S^2 \times (M-1) \right) \div pq \right] + 1}$$