مجلة جامعة تشرين – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية

اسم المقال: أثر السلوك اللاعقلاني للعملاء على حركة الودائع المصرفية في سورية في ظل الأزمة الحالية
اسم الكاتب: د. أحمد العلي، علي حبقه
رابط ثابت: https://political-encyclopedia.org/index.php/library/4455
تاريخ الاسترداد: 2026/11/03 13:01 +03

الموسوعة السياسيّة هي مبادرة أكاديمية غير هادفة للربح، تساعد الباحثين والطلاب على الوصول واستخدام وبناء مجموعات أوسع من المحتوى العلمي العربي في مجال علم السياسة واستخدامها في الأرشيف الرقمي الموثوق به لإغناء المحتوى العربي على الإنترنت.
لمزيد من المعلومات حول الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political، يرجى التواصل على info@political-encyclopedia.org

استخدامكم لأرشيف مكتبة الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political يعني موافقتك على شروط وأحكام الاستخدام المتاحة على الموقع https://political-encyclopedia.org/terms-of-use

تم الحصول على هذا المقال من موقع مجلة جامعة تشرين – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية – ورفده في مكتبة الموسوعة السياسيّة مستوفياً شروط حقوق الملكية الفكريّة ومتطلبات رخصة المشاع الإبداعي التي ينضوي المقال تحتها.

مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية _ سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية المجلد (35) العدد (6) 2013
Tishreen University Journal for Research and Scientific Studies -Economic and Legal Sciences Series Vol. (35) No. (6) 2013

أثر السلوك اللاعقلاني للعملاء على حركة الودائع المصرفية في سورية في ظل الأزمة الحالية

الدكتور أحمد العلي*
علي حبقه**

(تاريخ الإيداع 17 / 7 / 2013. قُبِل للنشر في 20 / 10 / 2013)

□ ملخّص □

تفترض النظريات المالية التقليدية, عقلانية المستثمر عند اتخاذ القرار, وأنّ المستثمر يقارن دوماً بين العائد والمخاطرة, مستهدفاً تعظيم الربح, في حين أثبتت الأزمات المالية الأخيرة أن هذا الافتراض ليس صحيحاً دائماً, إذ إنه لا يمكن إهمال التحيّز السلوكي للأفراد, و تأثيره على عملية اتخاذ القرار, فكانت نشأة المالية السلوكية تفسيراً لتحركات أسعار الأسهم غير المتوقعة, في حين عجزت النظريات التقليدية عن شرح هذه التحركات. يهدف هذا البحث إلى تقديم المزيد من الحلول للإدارة المصرفية في المصارف السوريّة, من خلال استخدام نظريات المالية السلوكية, سنتناول في هذا البحث شرحاً مفصلاً لبعض أساسيات و مبادئ المالية السلوكية, و تعريف السلوك اللاعقلاني للعملاء, و تأثيراته المتمثلة في: الخوف والطمع, سلوك القطيع, التكرارات السابقة, و التفكير العاطفي, و من ثمّ دراسة أثر هذا السلوك على حركة الودائع المصرفية في سورية. توصّلنا من خلال هذا البحث إلى مجموعة من النتائج و التوصيات تلخّصت في وجود تأثير للسلوك اللاعقلاني للعملاء بأبعاده المدروسة على حركة الودائع المصرفية في سورية, كما أكدت الدراسة على ضرورة دراسة سلوكيات عملاء المصارف السورية خصوصاً في الأزمات لاستكشاف أية مخاطر مستقبلية, وضرورة العمل على تحقيق التكامل بين النماذج الكمية للإدارة المصرفية في سورية و نماذج علم المالية السلوكية.

الكلمات المفتاحية: المالية السلوكية – السلوك اللاعقلاني– الودائع

*أستاذ مساعد – قسم المصارف و التأمين – كلية الاقتصاد – جامعة دمشق – دمشق – سورية.
**طالب دراسات عليا (ماجستير) – قسم المصارف و التأمين – كلية الاقتصاد – جامعة دمشق – دمشق – سورية.

مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية _ سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية المجلد (35) العدد (6) 2013
Tishreen University Journal for Research and Scientific Studies -Economic and Legal Sciences Series Vol. (35) No. (6) 2013

The effect of irrational behavior on bank deposits transaction in Syria in the current crisis

Dr. Ahmad AL'ali*
Ali habka**

(Received 17 / 7 / 2013. Accepted 20 / 10 / 2013)

□ ABSTRACT □

Traditional theory assumes rational, utility-maximizing investors, who make their decisions by comparing risk with return. But the last financial crises prove that the investor is not always rational, because it's difficult to disregard the investor's behavioral biases, and it's influence on decision-making process. Behavioral finance explain unexpected movements of stock price while traditional theories failed to explain movements. This research aims to provide more solutions to the management of Syrian banks. We will explain the principles and fundamentals of behavioral finance, and we will define the irrational behavior: (fear & greed, heard behavior, emotional thinking and occurrences) and its effect on deposits transaction in Syrian banks. At the end, we have found that Irrational behavior affects bank deposits transaction in Syria, and we emphasize the importance of study the irrational behavior of clients in Syrian banks to discover any future and unexpected crises, and the need to achieve the integration between quantitative bank management models and behavioral finance models in Syrian bank sector.

Keywords : behavioral finance - irrational behavior - deposits

*Assistant Professor, Department of banking & insurance, Faculty of Economics, Damascus University, Damascus, Syria.
**Postgraduate Student, Department of banking & insurance, Faculty of Economics, Damascus University, Damascus, Syria.

مقدمة:

تشكّل الودائع أهم بنود ميزانية المصرف, و مصدر إيراداته الأساسي, و مغزى نشاطه, إضافة إلى أنّها مصدر السيولة لديه, و بالتالي فإن الحفاظ عليها, يعد هاجساً أساسياً للمصارف العامة والخاصة في أي نظام مصرفي, وخصوصا بعد حدوث الاختناقات المالية في عدة بلدان حول العالم, وظهور الفشل في عدة مصارف, بسبب عدم إتباع إدارات هذه المصارف لمعايير شفافة ودقيقة للمحافظة على سلامتها المالية. تطوّر الصناعة المصرفية وتعدد منتجات المصارف من الودائع, استقطب شرائح واسعة من العملاء, وهو ما يفرض على المصارف التعامل معهم بكفاءة وفعالية, لاسيما عند اختلاف سلوك هؤلاء العملاء, حسب البلد الذي ينتمون إليه أو حسب المناطق الجغرافية والعادات والتقاليد, حيث أظهرت مختلف الأبحاث أن سلوك هؤلاء العملاء يتغير مع عدة عوامل منها الوقت, نوع الصفقة, تاريخ الصفقة إذا كان في أوقات طبيعية أم أوقات أزمات, وملخص هذه التأثيرات تشكل اهتمام علم المالية السلوكية behavioral (finance science), و من هنا يأتي هذا البحث للإضاءة على أهمية سلوك العملاء اللاعقلاني في التأثير على حركة الودائع في المصارف السورية خلال الأزمة الحالية, و دور هذه الأزمة في تطوير و تضخيم سلوكيات العملاء اللاعقلانية.

مشكلة البحث:

تكمن مشكلة البحث في معرفة مدى عقلانية سلوك العملاء عند عملية اتخاذ القرار, و تأثير ذلك على حركة الودائع المصرفية في سورية خلال الأزمة, و الدروس التي يمكن أن تتعلمها الإدارة المصرفية في سورية من نظريات علم المالية السلوكية في مجال تطوير كفاءتها وقدرتها على مواجهة الأزمات, ويمكن الوقوف على جوانب المشكلة من خلال الأسئلة الآتية:

1- ما درجة تأثير عامل الخوف والطمع في هروب الودائع من المصارف السورية في الأزمة؟.
2- هل يتأثر العميل بسلوك العملاء الآخرين فيما يخص قرارات الإيداع في المصرف؟.
3- هل يغلب التفكير العاطفي على المنطقي في سلوك العميل مع المصارف السورية خلال الأزمة؟ .
4- ما درجة تأثير التعوّد والتكرار على اختيار الإيداع في المصرف ؟.

أهمية البحث وأهدافه:

تنبع أهمية البحث من حاجة الإدارة المصرفية في سورية لإتباع أساليب جديدة للحفاظ على عملاء المصرف عن طريق معرفة سلوكيات العملاء, و تأثرهم بالأخبار الواردة من السوق و الشائعات, و ردود الفعل تجاه قلة الإفصاح عن البيانات واندماجهم بسلوك القطيع. يقدم البحث إضافة نوعية و غير مسبوقة كأول بحث أجري في سورية يتناول دراسة علاقة علم المالية السلوكية مع حركة الودائع في القطاع المصرفي السوري, حيث يتناول أهمية علم المالية السلوكية في تبرير واكتشاف الأزمات الناتجة عن سلوكيات العملاء غير العقلانية في النظام المصرفي السوري. إن فشل النظريات التقليدية التي تفترض عقلانية سلوك العميل أظهرت قصوراً في الفترة الأخيرة في تحليل الأزمات, ولم تقدم مؤشرات حقيقية عن الأزمة قبل حدوثها, مما فتح الآفاق لتطور استخدام علم المالية السلوكية, و إمكانية الاستفادة منه في التنبؤ بسلوك المودع خلال الأزمات وكذلك خلال الأوقات الطبيعية تمهيداً لإسقاط نتائج هذا التنبؤ على عملية اتخاذ القرار لدى الإدارة المصرفية. إن توفر استراتيجيات جذب الودائع وقياس السيولة إلى جانب تحليل سلوكيات

العملاء يتيح للمصرف قدرة ممتازة وكبيرة لحماية نفسه من هروب الودائع, وتخفيض نسبة الفشل في سداد التعهدات والالتزامات المالية, كونه قام بالتحوّط لجميع الحالات التي قد تظهر أمامه, أي أنه أخذ بعين الاعتبار السلوك العقلاني وغير العقلاني للعملاء.

و يهدف هذا البحث إلى معرفة سلوكيات العملاء لدى المصارف السورية و الوقوف على مستوى عقلانيتها, وفي النهاية تأثير ذلك على حركة الودائع في المصارف ويمكن تلخيص أهداف البحث على الشكل الآتي:

1-الوقوف على أهمية عامل الخوف والطمع لدى العميل في اتخاذه للقرار, وأثر ذلك على حركة الودائع لدى المصارف السورية.

2-دراسة تأثير الاندماج بسلوك القطيع لدى عملاء المصارف السورية على حركة الودائع المصرفية.

3-تحديد أثر غلبة التفكير العاطفي على العقلاني لدى العميل على حركة الودائع المصرفية في سورية.

4-تحديد مدى تأثر حركة الودائع المصرفية في سورية بعامل التعوّد والتكرارات السابقة.

فرضيات البحث:

الفرضية الرئيسة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين السلوك اللاعقلاني للعملاء وحركة الودائع في المصارف السورية.

الفرضيات الثانوية:.

1-لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الخوف والطمع عند العميل وبين حركة الودائع في المصارف السورية.

2-لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين سلوك القطيع لدى العملاء وحركة الودائع في المصارف السورية.

3-لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين غلبة التفكير العاطفي على المنطقي للعملاء وحركة الودائع في المصارف السورية.

4-لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التعوّد و التكرارات السابقة, وحركة الودائع في المصارف السورية.

مجتمع وعيّنة البحث:

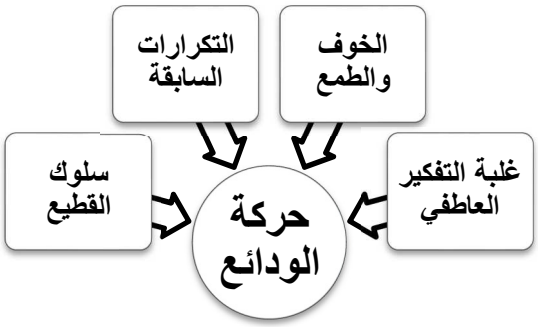
المجتمع الإحصائي المستهدف هو عملاء وموظفي المصارف العامة والمصارف الخاصة العاملة في الساحل السوري. أما عينة البحث, فتم اختيار عينة عشوائية بسيطة مكونة من /100/ مفردة, تم توزيع الاستبيانات بعدد /70/ استبياناً على العملاء, و/30/ استبياناً وزعت بالتساوي على موظفي قسم الودائع, في خمسة مصارف اثنين منها حكومية هي المصرف العقاري والمصرف التجاري السوري, وثلاثة مصارف خاصة عاملة في سورية هي : البنك العربي, بنك الأردن سورية , بنك بيبلوس.

منهجية البحث:

اعتمد الباحث على المنهج الوصفي و التحليلي في استعراض مضامين علم المالية السلوكية وأهمية علم النفس في تتبع قرارات العملاء وأثرها على حركة الودائع المصرفية, وسيتم الاعتماد على الاستبيان كأداة لجمع وتصنيف و تحليل البيانات, إحصائياً باستخدام برنامج spss, من خلال الوسط الحسابي و الانحراف المعياري و الحد الأدنى و

الأعلى للقيم و سيتم أيضاً إجراء اختبار ANOVA , وصولاً لتشكيل معادلة الانحدار المتعدد التي تحدد العلاقة بين المتغيرات المستقلة و المتغير التابع.

نموذج متغيرات البحث



الدراسات السابقة:

- **دراسة (Masomi & Ghayekhloo , 2011) بعنوان: "أهمية مؤثرات سلوك الأفراد في الاقتصاد: تأثير العوامل السلوكية على اتخاذ القرار الاستثماري في سوق طهران المالي"**: هدفت هذه الدراسة لمعرفة تأثير متغيرات و عناصر علم المالية السلوكية و مبادئ علم النفس على عملية اتخاذ القرار لدى المستثمرين في سوق طهران المالي, حيث تم الرجوع إلى 23 مؤسسة استثمارية كعينة للبحث, وتم شرح واستخدام العديد من متغيرات علم المالية السلوكية مثل: دعائم الثقة الزائدة, المقامرة, الخداع, كره الخسارة, و الشعور بالندم. خلصت الدراسة بالقول انه هناك تأثير للمتغيرات المذكورة و كان التأثير قوي بالنسبة لمتغير المقامرة. أكدت الدراسة على تأثير العديد من العوامل على عملية اتخاذ القرار لدى المستثمرين في سوق طهران المالي وكان الأثر الأكبر لمعلومات السوق في اتخاذ المستثمرين لقرارهم الاستثماري.
- **دراسة (Zaidi & Tauni ,2012) بعنوان: "تأثير الصفات الشخصية للمستثمر والتركيبة السكانية في خلق تحيزات الثقة الزائدة"**: هدفت هذه الدراسة إلى معرفة تأثير الصفات الشخصية لدى المستثمر و أثر التركيبة السكانية على خلق سلوك الثقة الزائدة لديه عند اتخاذه للقرار الاستثماري, في السوق المالي في (لاهور– باكستان), قام الباحثان بإعداد استبيان شمل 200 مستثمر في هذه السوق, و توصلت الدراسة إلى أنه توجد علاقة إيجابية بين تحيزات الثقة الزائدة و صفات الوعي, التفاؤل, في حين أن توجد علاقة عكسية بين الثقة الزائدة وصفة العصابيّة عند المستثمر, كما أشارت النتائج لوجود ترافق بين خبرة المستثمر و تحيزه للثقة الزائدة, و في النهاية أكدت الدراسة أن المستثمر في سوق لاهور ليس عقلانياً بصفة كاملة, وعليه لا تتفق الدراسة مع النظريات المالية التقليدية التي تصف المستثمر دوماً بالمستثمر الرشيد.
- **دراسة (Schaeck, 2004) : بعنوان, "المالية السلوكية و آثارها المترتبة على الإدارة المصرفية"**: هدفت هذه الدراسة لمعرفة آثار متغيرات علم المالية السلوكية و آثار السلوك اللاعقلاني على الإدارة المصرفية, وملئ الفراغ بين واقع التمويل فيما يخص انحرافات السوق, و أعمال الإدارة المصرفية مثل قرارات الاستثمار, استراتيجيات التمويل, استراتيجيات الإقراض, وحاولت الدراسة تسخير نظريات المالية السلوكية في خدمة الإدارة المصرفية, قامت الدراسة ببناء استراتيجيات للمتاجرة وفقاً للتغيرات السلوكية بهدف تقليل تكلفة الاستثمار, وفي النهاية توصلت الدراسة إلى أن باستطاعة المصارف ومؤسسات الاستثمار بناء أدوات مالية تلائم عواطف وسلوكيات العملاء وهذا ما يخفف التكاليف ويزيد من الأرباح.

الدراسة النظرية

ستتناول الدراسة النظرية مبحثين هما الودائع المصرفية و المالية السلوكية .

المبحث الأول: الودائع المصرفية, أنواعها, أهميتها ودورها كمصدر أساسي للسيولة

أولاً: ماهية الودائع المصرفية concept of deposits

هناك عدة مفاهيم توضح ماهية الودائع المصرفية:

فبحسب (الشماع) الودائع المصرفية هي "القاعدة التي تكسب منها المصارف إيراداتها و تحقق النمو, و هي فقرة في ميزانية المصرف العمومية والتي تميزه عن باقي مؤسسات الأعمال, و هي التي تولّد الاحتياطيات النقدية الفائضة (السيولة)" [1].

ويعرف (ROSE) الودائع بأنها:" هي المادة الأولية الأساسية للمصارف و المفتاح والمغزى الرئيسي لعملها, وأساس دورها المهم في الاقتصاد. "[2]

وبحسب (هندي) تعرّف الوديعة بأنها: " مبلغ يدفع بمقتضاه المودع مبلغا من المال بأحد طرق الدفع, ويلتزم المصرف مقابل ذلك برد هذا المبلغ حين الطلب أو عندما يحين أجله"[3].

أيضا يعرّف (سلطان, محمد سعيد) الوديعة المصرفية بأنها: " التزام مصرفي ويتم بموجبه قبول المصرف لمبلغ معين من المال مقابل التزامه بسداد هذا المبلغ حين الطلب أو لأجل"[4]

ويقول (HEFERNAN) " إن تقديم القروض وقبول الودائع يشكلان الخاصية المميزة للمصارف عن المؤسسات المالية الأخرى, فهي قبول مبلغ من المصرف مع التعهد برده بعد مدة أو حين الطلب وهي مصدر دخل المصرف الرئيسي"[5]

وبشكل عام: الودائع المصرفية هي مدخرات المواطنين في المصارف, فإما أن تُردّ حين الطلب, أو تُردّ بعد مرور مدة معينة أو بإخطار مسبق.

ثانياً : أنواع الودائع

يمكن تصنيف أنواع الودائع من عدة جوانب حسب أجلها أو حسب حجمها كالتالي:

- **حسب أجلها**

1- الودائع الجارية (تحت الطلب) On demand deposits:

هي الودائع التي يمكن استردادها من المصرف في أي وقت تطلب وبدون إخطار مسبق، كما أنها وساطة لتنفيذ المعاملات الجارية لأنها تستعمل كالعملة في أداء المدفوعات. تتميز بكثرة إجراء العمليات عليها إما بالزيادة أو النقصان والحالة العامة لها هي بدون فوائد. المسحوبات منها تكون من طرف العميل أو من ينوب عنه, أو لأي عميل يحصل على شيك من المودع لصرف الوديعة. تحقق هذه الودائع هدفا قوميا كونها تشكل جزءًا هاماً من النقود قيد التداول[6]. قد يتحمّل المودع جزءاً من تكلفة خدمات الإيداع، كأن يطالب بشراء دفتر شيكات، أو أن يدفع أجرة عن الشيكات المسحوبة إذا زاد عددها عن حد معين.

---

1)- الشماع, خليل. *أساسيات العمليات المصرفية*. الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية، معهد التدريب المالي والمصرفي, 2005, ص489.

2)- ROSE, P; Hudings, S. *bank management and financial services*. 6th .Ed .Mc Graw–hill co, U.S.A, 2005, P 349

3) –هندي, منير إبراهيم.إدارة البنوك التجارية, الطبعة الثالثة, المكتب العربي الحديث, 1996, ص354-355.

4) –سلطان, محمد سعيد. إدارة البنوك. دار الجامعة الجديدة, الاسكندرية, 2005, ص 231.

5)- HEFERNAN, SH. *Modern banking*. John Wiley & Sons Ltd, England, 2005, p 1.

6)- هندي, منير, مرجع سبق ذكره ص147.

2- ودائع التوفير saving deposits: اتفاق بين المصرف والعميل, ينصّ على إيداع مبلغ من قبل العميل و دفع المصرف لفائدة، وهي إما أن تكون قابلة للسحب أو تكون كذلك بعد إشعار قصير. و يزوّد المودع بدفتر توفير لاستخدامه في الإيداع والسحب واحتساب الفائدة المتراكمة دوريّاً. أحياناً المصارف تفرض أجوراً على السحب المتكرر للحد منه.

3-الودائع لأجل (الثابتة) time deposits:

الودائع التي لا تسحب إلا بعد مضي أجل معين متفق عليه مسبقاً بين المصرف والمودع, يرتفع سعر الفائدة كلما زاد أجل الوديعة. قد يكون من بين شروط الاتفاق عدم دفع المصرف للفائدة, إذا سحبت الوديعة قبل الموعد المتفق عليه، ويمكن أيضا السماح للعميل بسحب الوديعة إذا أثبت حجم الأضرار التي تلحق به إذا لم يسحبها[7], ويتراوح أجل هذه الودائع بين 14 يوماً و 10 سنين[8].

4-الودائع بإخطار:

يمكن فصل هذا النوع بتبويب خاص, هذه الودائع لا يمكن سحبها من المصرف دون إخطار مسبق, بحيث يرسل المودع إشعاراً للمصرف يخطره فيه بضرورة السحب وذلك قبل فترة محددة.

- **حسب حجمها**

1-ودائع التجزئة: هي ودائع المودعين من القطاع العائلي, والمنشآت الصغيرة والمتوسطة الحجم, ومثال على ذلك: ودائع التوفير, والودائع الجارية وبعض أنواع شهادات الإيداع[9].

2-ودائع الجملة: تتكون من ودائع المؤسسات الحكومية والمؤسسات الصناعية والتجارية, وبعض المؤسسات المالية والمصارف المراسلة. تعد هذه الودائع أكثر تعقيداً بطبيعتها وترتبط بنشاطات الإقراض.

ثالثاً: أهمية الودائع كمصدر رئيسي للسيولة المصرفية

تتعدد مصادر واستخدامات السيولة حسب نشاطات المصرف وتنوعها, وكبر حجم المصرف وانتشاره الجغرافي وبالتالي تعدد شرائح العملاء المتعاملين معه, وبالتالي يستخدم المصرف عناصر الخصوم,(مصادر السيولة), وهي ما يسمى العرض من السيولة لتمويل الأصول أي استخدامات السيولة .

الجدول (1.1), مصادر و استخدامات السيولة

عرض السيولة	الطلب على السيولة
ودائع العملاء	سحوبات الودائع من قبل العملاء
إيرادات بيع الخدمات غير الايداعية	طلبات قروض للعملاء
تسديد قروض العملاء	تسديد قروض على المصرف
بيع الموجودات	المصاريف التشغيلية والضرائب
قروض من السوق النقدي	تسديد الأرباح الموزعة نقداً

المصدر : الشماع ,خليل. ص532

7)- الشماع, خليل. مرجع سبق ذكره, ص460.

8)-MACHIRAJU, H. The modern commercial banking. ,Indiana university , 2nd edition ,new age publishers,2008,p 77.

9)- شهادات الإيداع certificate of deposits: هي ودائع لأجل , يحصل حامل الشهادة على فائدة وهي قابلة للبيع وينتفع حاملها من الفوائد المرتفعة نسبيا ويمكن الحصول على السيولة من خلالها عند بيعها قبل تاريخ الاستحقاق.

تأتي الطلبات الأكثر إلحاحاً على السيولة من خلال قيام العملاء بسحب ودائعهم, وطلبات العملاء للاقتراض من المصرف, وهذه الطلبات قد تكون من أجل قروض جديدة أو تجديد للقروض المتوفرة أساساً, ويأتي بعدها قيام المصرف بتسديد الالتزامات المترتبة عليه التي تخص الاقتراض من المؤسسات المالية الأخرى, وأخيرا تسديدات الضرائب والمصاريف التشغيلية.

أما المصادر التي يعتمد عليها المصرف لتمويل تلك الاستخدامات فتكون على شكل ودائع العملاء بشكل رئيسي, واسترداد دفعات القروض من العملاء, إضافة للتدفقات النقدية المتولدة من الخدمات غير الإيداعية وكذلك النقدية المتحصلة من خلال الاقتراض من السوق النقدي[10], وأية احتياطيات كونها المصرف من أرباحه المحتجزة.

يكون عجز السيولة إذا كانت استخدامات السيولة أكبر من مصادر السيولة في حين يعاني المصرف من فائض السيولة إذا زادت المصادر من السيولة على جانب الاستخدامات أما الفرق فيسمى صافي مركز السيولة [11]

المبحث الثاني: علم المالية السلوكية , أبرز تطوراته, أهميته

أولاً: نظرة تاريخية

أخذ علم المالية السلوكية حتى وصل لهذا المنهج الواضح, عدة مراحل زمنية بدأت بأفكار علم النفس للجماعات, طريقة التفكير, ونتائج السلوك الجماعي للأفراد, فقدم (le Bon) دراسة حول "*سيكولوجية العامة*", عام 1896. أتبع ذلك تطوراً فريداً للعالم (Selden) الذي قدم بحثاً بعنوان "*علم نفس أسواق الأسهم*" عام 1912, في إشارة إلى أهمية النوازع والدوافع العاطفية وراء عملية اتخاذ القرارات الاستثمارية, تتالت الأبحاث التي تناولت دور علم النفس في الاقتصاد في القرن الماضي حتى وصلت لذروتها في عام 1973 على يد مؤسسي علم المالية السلوكية الحقيقيين وهما Tversky تفيرسكي و Kahneman كانيمان, وهما عالمان بارعان أصدرا في السبعينات عدة أوراق عمل تناولت كيفية قيام الأفراد بتقييم العوائد المالية, و أكّدا فيها على أن الأثر السلبي للخسارة يفوق الأثر الإيجابي للربح على المستثمر عند نفس المستوى من الحجوم [12]. طُورت هذه الأفكار حتى وصلت في عام 1979 إلى نظرية سميت "نظرية التوقعات" أو prospect theory, أُخْرج علم المالية السلوكية إلى الشكل النهائي والأهم, بحيث تم جمع النظريات و وضْع النماذج على يد العالم ريتشارد ثالر Richard Thaler حيث ألّف عام 2005 كتاب علم المالية السلوكية المتقدم (advances in behavioral finance), وأكد على أنه يمكن حساب السلوك اللاعقلاني وأثبت قصور النظريات التقليدية في تقديم الحل للمشاكل المالية التي يعاني منها النظام المالي وخطا خطى كبيرة لمزج علم الاقتصاد بعلم النفس.

ثانياً: مفهوم علم المالية السلوكية

1-تعريف

- علم المالية السلوكية أو behavioral finance science هو " العلم الذي يدرس تأثير علم النفس على سلوك الأفراد أو المؤسسات المالية ومن ثم التأثير على الأسواق "[13]

---

[10])- الشماع, خليل. *أساسيات العمليات المصرفية*. الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية، معهد التدريب المالي والمصرفي, 2005, ص532.

11)-ROSE, P; Hudings, S. *bank management and financial services*. 6th .Ed .Mc Graw –hill co, U.S.A, 2005, P 349.

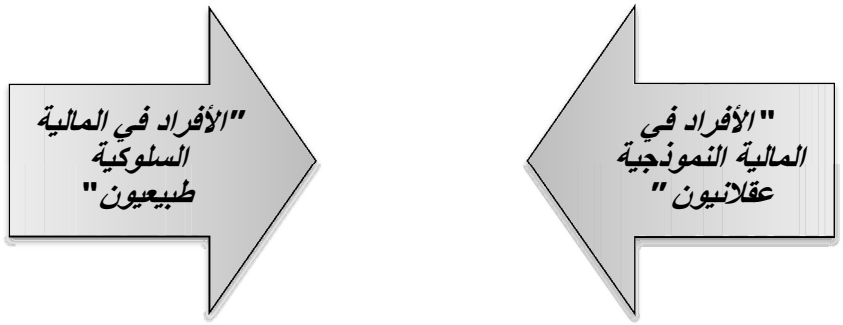
[12])-BLOOMFIELD, J. R. *Behavioral finance*. Cornell University, 2006, p5

13)-SEWELL, M. behavioral finance. University of Cambridge, February 2010, p1

- أو أنه " هو العلم الذي يفترض عدم كفاءة الأسواق والعملاء , وينص على وجود متغيرات معقدة من المواقف والآراء حول الخطر, وسط شح في المعلومات التي تصل لجميع الأطراف. " [14].
- و بشكل عام, إن **علم المالية السلوكية** هو: العلم الذي يدمج علم النفس بعلم الاقتصاد, بحيث يدرس تأثير السلوك اللاعقلاني في اتخاذ القرار الاستثماري, ويختلف مع النظريات الاقتصادية التي تفترض دوماً وجود المستثمر الرشيد.

2- مضامين علم المالية السلوكية

ظهرت الحاجة لعلم المالية السلوكية مع الانحرافات التي حدثت بالتطبيق العملي للعديد من النظريات الاقتصادية, التي اعتقدت بعقلانية الأفراد في حين يرى علم المالية السلوكية بأن الأفراد ليسوا بعقلانيين بل طبيعيين, وهذه النقطة الحساسة جداً, تشير إلى أن البشر تحكمهم العديد من الدوافع والنزعات التي تعتبر طبيعية, و يدرسها علم المالية السلوكية وعلم النفس سابقاً , بل إنه ليس من المنطق _وفقا لعلم المالية السلوكية_ اعتبار جميع الأفراد (المستثمرون أو العملاء) عقلانيون ويمكن تلخيص ذلك بجملتين مفيدتين[15] في سياق الكلام هذا:



ثالثاً : بعض أساسيات علم المالية السلوكية

يقوم علم المالية السلوكية على مجموعة من النقاط والافتراضات والتي سيتم شرح قسم مهم منها كالآتي:

1-**تأثير الاحتمالات:** يعتقد العملاء أن ظهور نتائج إيجابية حول القرار الاستثماري فيما مضى سوف تستمر بالمستقبل على نفس الوتيرة, وذلك اعتماداً على التكرارات السابقة, حيث يتأثر المستثمرون والعملاء بالبيانات السابقة الإيجابية التي تكررت ويبنون عليها في المستقبل, كأن يختار العملاء الإيداع في مصرف معين بسبب النتائج الإيجابية للنمو والأرباح التي حققها فيما مضى **أكثر من دراستهم للوضع الحالي أو المستقبلي للمصرف**, هذه القاعدة التي تسمى قاعدة (1/n) rule [16], تسهل اتخاذ القرار لدى المستثمر, لكن إذا تغيرت الأمور وتكررت الاحتمالات يميل الأفراد لاختيار الاحتمالات المتكررة كأن يظهر وجه النقش عند رمي عملة معينة 5 مرات يعتقد الشخص أن هذا الاحتمال سيظهر نفسه للمرة السادسة .

2-**الثقة الزائدة overconfidence:** يعتقد الأفراد دوماً أن بمقدورهم النجاح في العمل الذي يقومون به أي بقدرتهم على النجاح, هذا التفاؤل يعكس الثقة الزائدة غير المبنية على معطيات حقيقية, فقد تخفي الحقائق أمام المستثمرين وتجعلهم يظنون أن ما يقومون به صحيح بسبب ما يعكسه تفاؤلهم. مثال على هذا السلوك قلة التنويع في البدائل الاستثمارية المختارة, ومثال آخر اعتماد العميل على مصرف واحد في إيداع أمواله بسبب ثقته الزائدة بنجاح

14)- SCHAEK, K. Behavioral Finance: Implications for the Management of Bank. University of Southampton, USA, 2004, p1
15)-SCHAEK, K. previous reference, p2.
16)-RITTER, R.J. previous reference, p3.

هذا المصرف, أو فقط لأنه يعتقد أنه المصرف المناسب للإيداع. **بجملة أخرى الثقة الزائدة هي :** *أن يغالي الفرد بتقدير قدرته الذاتية على اتخاذ القرار المناسب* " [17]

3-سيطرة التفكير العاطفي على التفكير المنطقي Heuristics : يتخذ العملاء قرارات لا تتبع من مستوى تفكير منطقي وحسابي وعقلاني, فقط يختارون هذا البديل لأنه انجذبوا إليه, وفي حالات كثيرة قد لا يجدون مبرراً لقرارهم ومع ذلك يتمسكون به, مثلاً عند ذهاب عميل لمصرف ذو أثاث جميل ومعاملة موظفين راقية, ينجذب للإيداع في هذا المصرف دون النظر لمستوى السلامة المالية للمصرف وللأمان فيه, غلبة المشاعر العاطفية على التفكير المنطقي تلعب دوراً مهماً هنا.

4-صعوبة التغيير: عند قيام الأفراد بنفس المعاملات لفترة زمنية معينة, يرغبون في أن تستمر الأمور على نفس المنوال وعند حدوث تغير ما, لا تكون استجابتهم سريعة للتغيرات, مثلا تعوّد العميل على الذهاب لمصرف معين وسحب قرض أو إيداع وديعة يشكل له صعوبة فيما بعد لتغيير هذا المصرف.

5-سلوك القطيع herd behavior: يعمل الأفراد على تقليد بعضهم بعضاً , فعند دخول عميل في مجتمع مالي معين يرى صعوبة في الاختلاف عن سلوك الأفراد المحيطين به, و يرى من الأمان أن يتبع لنفس السلوك الموجود, حيث يعتقد أن الأمور تسير بشكل جيد هكذا, والدليل أن الجميع يقومون بالصفقات بنفس الطريقة وبشكل طبيعي, هذا التقليد غير المبني على دراسات واقعية أو على أية بيانات وتحليل, قد يشكل العديد من الأزمات المالية نتيجة الاختناقات وتراكم الصفقات في اتجاه واحد. هذه الخاصية مهمة للغاية في عمل المصارف , وخصوصاً عند سيطرة الإشاعة كأن تظهر إشاعة معينة أن المصرف x يعاني من مشاكل نقص النقدية, قد يكون ذلك صحيحاً ويعاني من مشكلة أو قد لا يكون يعاني من أيه مشاكل, هذا يدفع العملاء للسحب المتكرر والجماعي للودائع من جهة وطلب للقروض من جهة أخرى مما يوقع المصرف في أزمة فعلية, مثال آخر : ظهور إشاعة تفيد بتوقع انخفاض قيمة العملة, مما يدفع العملاء لسحب ودائعهم بالعملة المذكورة من المصرف وتهافتهم لتحويلها لعملات أخرى أو لشراء الأصول المختلفة.

6-**الخوف والطمع fear and greed:** قد يسيطر على الأفراد مشاعر الخوف من بدائل استثمارية معينة أو من إشاعات وأخبار واردة إليهم مما يدفعهم لسلوك معين دون البحث في حقيقة الأمور وتتبع البيانات الحقيقية وإجراء التحليل المنطقي والرياضي المناسب. من جهة أخرى في حال حققت قراراتهم نتائجاً إيجابية و عوائد جيدة, يحبذون الاستمرار على نفس المنوال وزيادة عوائدهم دون تثبيت أسس متينة لقراراتهم بل يعتمدون فقط على تفاؤلهم وانجذابهم لما حققوه, ويعتقدون أيضا أنهم سيحققون المزيد, مما قد يدفعهم لقرارات خاطئة ومن ثم حدوث صدمة وتحقيق خسائر كبيرة بسبب عدم تقييمهم لقراراتهم منطقياً.

7-**النظرة التفاؤلية over optimism :** الإحساس بأن القادم هو أفضل دائماً, من ناحية تحقق العوائد على العمل المنجز, وهذا متصل تماماً بالثقة الزائدة التي تم شرحها في فقرة مستقلة, هذا التفاؤل قد يقود إلى قرارات خاطئة في كثير من الأحيان[18]. أيضا تعرف النظرة التفاؤلية بأنها: " المغالاة في تقدير أداء الشركة الجيد و التقليل في تقدير أداء الشركة السيئ, أي أن الأفراد بشكل عام متفائلون بشكل زائد"[19].

17)-ROSS,S; JORDAN, B; WESTERFIELD,R. Fundamentals of corporate finance. McGraw hill publishing company ltd, New York, USA, p710.
18)-ROSS,S; JORDAN, B; WESTERFIELD,R. previous reference, p711.
19)- THALER,R.H. *Advances in Behavioral Finance*. Vo l u m e II, Princeton university press Princeton and oxford, USA, P29.

8-**الاهتمام بالشكل:** هو ترتيب وبناء البدائل أمام العميل بحيث تتساوى جميعها في المضمون, لكن تؤطّر وترتب وتظهر له بشكل مختلف, يتأثر الفرد بطريقة إظهار البديل أمامه ويختار أحد البدائل مع أن جميعهم متطابقون في المضمون.

رابعاً: "نظرية التوقعات" للسلوك اللاعقلاني: لكانيمان وتفيرسكي

أشار الباحث فيما سبق إلى أنه يعود الفضل لكانيمان وتفيرسكي في تأسيس علم المالية السلوكية, حيث أصدر الاثنان العديد من أوراق العمل حول عقلانية المستثمر وسلوكياته, وتأثير العواطف والعوامل غير المنطقية أو المستندة للتحليل في عملية اتخاذ القرار الاستثماري. أسس كانيمان وتفيرسكي عام 1979 نظرية التوقعات(Prospect theory), وفيما يلي سيتم استعراض أهم جوانب هذه النظرية لأهميتها البالغة في دراسة سلوكيات الأفراد.

- **نظرية المنفعة**

" تفترض نظرية المنفعة المتوقعة (expected utility theory) وجود تحليل عند اتخاذ القرار تحت ظروف الضغط والخطر, وتؤكد على النموذج الطبيعي للسلوك العقلاني, وأن جميع الأفراد يمتلكون الدوافع العقلانية للتصرف و يُتوقع منهم التحرك بطرق متشابهة استجابة لتلك الدوافع العقلانية وهذا صحيح , لكن السؤال يكمن في طريقة تصرف هؤلاء تحت ظروف الخطر " [20].

- **نظرية التوقعات prospect theory**

تعتمد نظرية التوقعات على نماذج علم النفس و العلم المادي معاً, وتقول إنّ الأفراد متجنبون للمخاطر في الأوساط الإيجابية, وملازمون للمخاطر عند الأزمات وأوقات الخسارة. تبين نظرية التوقعات الأثر والحافز الذي تتركه العوامل المادية على النواحي النفسية عند اتخاذ القرار, يؤكد كانيمان وتفيرسكي على أن القرار النهائي الذي يتخذه الأفراد ناتج عن **المعالجة العقلية** للمعلومات المتوفرة التي استقبلها الفرد, لا على المعلومات نفسها, أي أن اتخاذ القرار ليس مجرد هذه الحسابات الرياضية ببساطة, إنما اتحاد كل العوامل النفسية والمادية متجلية بالقرار النهائي.

سيورد فيما يلي ركائز نظرية التوقعات بشكل مختصر تجنباً للتكرار, حيث تشكل هذه النظرية بنية مهمة من مبادئ علم المالية السلوكية التي وردت سابقاً:

1-**بناء البدائل framing** :هو الأسلوب والطريقة التي تحضر وتشكل فيها البدائل لتظهر أمام متخذ القرار, كطرق التلاعب والاحتيال والخداع في إظهار البدائل, الخداع الظاهري paradox, مثال: السؤال حول إنقاذ حياة 600 إنسان ولدينا البدائل كالتالي: 1)- 200 شخص يمكن بالتأكيد إنقاذهم 2)- باحتمال1/3 سيتمكن600 من البقاء أحياء, وبنسبة 2/3 يموت 600. كانت نتائج الاستبيان نسبة 72% اختاروا الخيار الأول مع أن نتيجة الخيارين واحدة وهي بقاء 200 على قيد الحياة !, والسبب يعود للتلاعب بصيغة الاختيار.

2-اثر الانعكاس reflection effect: يعد الأفراد متجنبون للمخاطر عند وجود أرباح, في حين يلازمون المخاطر عند الخسارة, مثال: بديل أول ربح بمقدار 4000 باحتمال 80% أو ربح باحتمال أكيد 3000, يختار الأفراد الربح الأكيد (تجنب المخاطر), في حين إذا كان البديل الأول خسارة بمقدار 4000 باحتمال 80% أو خسارة مؤكدة بقيمة 3000, يلجأ الأفراد لاختيار الخسارة 4000 باحتمال 80%, أي يقبلون الخسارة الأكبر[21].

20)-KAHNEMAN, D; TVERSKY, A. *prospect theory. An Analysis of Decision under Risk*. Econometrica, 1979, p 263-291.

21)-KAHNEMAN, D; TVERSKY, A. previous reference, p 299.

3-الخسارة تؤلم أكثر lose hurts: الجو التشاؤمي الذي تخلقه خسارة دولار أكبر من الجو التفاؤلي لربح دولارين.

4-الوزن النسبي weighting: تعتمد نظرية التوقعات على الوزن النسبي عند اختيار البديل حيث يتم ضرب قيمة البديل بالوزن النسبي وبهذا تختلف عن نظرية المنفعة التي تفترض عقلانية الفرد بحيث تضرب المنفعة بالاحتمال بدلا من الوزن النسبي, يعود تحديد الوزن النسبي لعوامل نفسية تخص الفرد.

خامساً: الأزمات ميدان السلوك اللاعقلاني

أكد علم المالية السلوكية أن متغيرات السلوك اللاعقلاني المذكورة سابقاً, تؤثر في عملية اتخاذ القرار لدى الأفراد, ومن ثم في حركة أسعار الأوراق المالية، و ازدادت أهمية هذا العلم من خلال اعتماد السلوك المالي كمتغير أساسي يدخل في عملية تقييم الأوراق المالية و التنبؤ بأسعارها المستقبلية، بالتالي، لا يمكن تفسير سعر أي ورقة مالية وفق حسابات رياضية و مبادئ عقلانية, بعيداً عن دراسة كل العوامل النفسية والسلوكية المتعلقة بطبيعة الإنسان [22].

أثبت التجارب أنه في الأزمات تتزايد نزعة الأفراد بالابتعاد عن السلوك العقلاني, متمثلاً في تقليد واتباع المنحى العام في اتخاذ القرارات, والتأثر بالعواطف أكثر من الاعتماد على البيانات, إضافة لغلبة مشاعر الخوف وعدم التأكد حول المستقبل, فعلى سبيل المثال: الأزمة الحادة في سوق الأسهم السعودية عام 1996, فكانت تحقق السوق نتائج إيجابية, و لم يتوفر حينها أية مؤشرات لحدوث أزمة مما يرجع السبب لعوامل السلوك اللاعقلاني للمستثمرين. في مثال آخر: الارتفاع الذي حققه مؤشر سوق دمشق للأوراق المالية عام 2009, بزيادة نحو أكثر من 70%, عن بداية العام, أيضاً ترافق ذلك مع ارتفاع متوسط حجوم التداولات الشهرية. النقطة الثانية ازدياد عدد المستثمرين 200%, لاشك أن هذه الأرقام تعود لأسباب حداثة السوق المالي, لكن أيضاً يرجعها الوسطاء الماليون السوريون لعوامل السلوك اللاعقلاني للمستثمرين التي تتجلى في "آلية اتخاذ القرار". الأمثلة المذكورة تعبّر بوضوح عن تأثير السلوك اللاعقلاني على حركة الأسهم و خصوصاً في أوقات الأزمات, ويمكن إسقاط هذه الحالة أيضاً على حالة الودائع المصرفية, فإقبال المودعين على سحب الودائع أحد جوانب الأزمات, فما أن تسود توقعات سيئة حول البيئة الاقتصادية والسياسية للبلد حتى يتهافت المودعون للسحب, وتبدأ حلقات هروب الودائع بالتتالي وحتى دون أسباب موضوعية أو واقعية وهذا ما يبرره باحثوا علم المالية السلوكية بالفرضيات الأساسية المشار إليها فيما سبق. لا بد من الإشارة أيضاً أن التأثير قد يكون متبادلاً, فما أن تبدأ الأزمة بتطوير السلوك اللاعقلاني حتى يزداد بشكل متسلسل ويساهم في تعميق الأزمة أكثر. من المفيد الإشارة إلى أن الأزمة بحد ذاتها قد تنشأ عن متغيرات السلوك اللاعقلاني للأفراد, ويمكن أيضا أن تبدأ بأسباب موضوعية واقعية وتتعاظم آثارها وتتعمق بفعل السلوك اللاعقلاني وهذا يسمى التأثير المتبادل.

في مجال الإسقاط على الحالة السورية, عانت المصارف السورية من فوائض السيولة بسبب ضعف التوظيفات, ولكن ما إن بدأت الأزمة سادت موجة الخوف, كون سورية شهدت عقوداً من الاستقرار, دفع ذلك العملاء لسحب قسم كبير من ودائعهم وتحويلها للعملات الأخرى, ولنشاطات الاستثمار العقاري وغيرها, وهروب البعض منها للخارج أيضا, وهذا ما طرح تحديات على الإدارة المصرفية في كيفية المحافظة على العملاء من خلال تطوير استراتيجيات جذب الودائع وإدخال طرق علم المالية السلوكية ضمن هذه الاستراتيجيات وهذا ما يهدف إليه البحث, وذلك تحقيقاً للبقاء والاستمرارية في ظل هذه الظروف الخطرة للعمل المصرفي.

[22])- ROSS,S; JORDAN, B; WESTERFIELD,R. previose reference, page 713.

القسم العملي: دراسة ميدانية حول تأثير السلوك اللاعقلاني للعملاء على حركة الودائع المصرفية في سورية في ظل الأزمة الحالية.

أولا: النظام المصرفي السوري

حقق القطاع المصرفي السوري نقلات نوعية في العقد الأخير, فبعد أن اقتصر على المصرف المركزي والمصارف الحكومية الستة _ (المصرف التجاري ,الصناعي, الزراعي, العقاري, التوفير و التسليف الشعبي)_ أتى القانون /28/ لعام 2001, الذي أجاز المشرع من خلاله إنشاء مصارف خاصة على شكل شركات مساهمة, مما فتح آفاق جديدة للعمل المصرفي, وتنافسية مع المصارف العامة خلقت تحديات جديدة للحفاظ على العملاء. تبع ذلك صدور القانون /23/ لعام 2002 الخاص بإحياء مجلس النقد والتسليف, بعد غياب دوره لسنين عديدة, أسس هذان التشريعان طريقاً جديداً للقطاع المصرفي السوري, وعزز ذلك المرسوم /33/ لعام 2005 لمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب, مما شكل انطلاقة فعلية لعمل المصارف.

ثانياً: أداة البحث

سيتم اعتماد الاستبيان كأداة للبحث, كما سيتم قياس المتغيرات المستقلة الأربعة وهي أربعة عناصر لعلم المالية السلوكية (السلوك اللاعقلاني), من خلال طرح 18 سؤالاً, أما المتغير التابع وهو حركة الودائع المصرفية فسيتم قياسه من خلال سؤال واحد طرح على موظفي قسم الودائع في المصارف التي أجريت عليها الدراسة. صيغت الأسئلة بالاعتماد على دراسات سابقة تخص علم المالية السلوكية, نذكر منها دراسة (RITTER,2003) – (SEWELL,2010), وطلب من المستجوبين إضافة إشارة √ أمام الإجابة التي اختاروها.

ثالثاً: مجتمع وعينة البحث وترميز البيانات

مجتمع البحث هو عملاء وموظفي المصارف العاملة في الساحل السوري, وعينة البحث هي /100/ مفردة (30) للموظفين و (70) للعملاء. وتم اختيار عينة عشوائية بسيطة من العملاء وفي تحليل وتوصيف البيانات تم الاعتماد على البرنامج الإحصائي spss (Statistical Packages for Social Science), وتم ترميز البيانات كالآتي:

غير موافق بشدة	غير موافق	لا أعرف	موافق	موافق بشدة
درجة واحدة	درجتان	ثلاث درجات	أربع درجات	خمس درجات

تم اختيار الوسط الحسابي للوقوف على نفي أو إثبات الفرضيات كالتالي:

المتوسط بين: [1–1.99] رفض الفرضية أو السؤال بشكل عال. [2–2.49] رفض الفرضية أو السؤال بشكل جيد.

[2.5–2.99] رفض الفرضية أو السؤال بشكل متدن. [3–3.49] قبول الفرضية أو السؤال بشكل متدن.

[3.5–3.99] قبول الفرضية أو السؤال بشكل جيد. [4–5] قبول الفرضية أو السؤال بشكل عال.

النتائج والمناقشة:

1- الإحصاءات الوصفية Descriptive Statistics:

- **الإحصاءات الوصفية المتعلقة بالمتغير التابع (حركة الودائع المصرفية):**

من خلال الجدول رقم (1), نرى أن الوسط الحسابي الذي حصلنا عليه هو (4.516), وهو رقم يخولنا القول إن أغلب الإجابات على السؤال المتعلق بالمتغير التابع أتت بالموافقة وبشكل قوي, بالنسبة للانحراف المعياري فقد بلغ (0.7025), ولا يدل على فوارق كبيرة في الإجابات التي حصلنا عليها من قبل الموظفين.

-الإحصاءات الوصفية للمتغيرات المستقلة

- **الإحصاءات الوصفية المتعلقة بالخوف والطمع عند العملاء:**

من خلال الجدول (2), نرى أن الأسئلة الخمسة المتعلقة بالخوف والطمع عند العملاء وسطها الحسابي كان بين القيمتين (2.9) – (4.8) مما يخولنا القول إن أغلب العملاء الذين طرح عليهم الاستبيان يميلون إلى درجة الموافقة، أما الانحراف المعياري فيشير إلى أكبر قيمتين له وذلك في السؤال(3) والسؤال(4) وكانتا على التوالي (1.3) و (1.2), بالنسبة للسؤال الثالث فنلاحظ من خلال الانحراف المعياري الكبير الفوارق في إجابات العملاء عن ثقتهم بالنظام المصرفي خلال الأزمة, كذلك الأمر بالنسبة للسؤال الرابع فيشير الانحراف المعياري إلى فوارق في إجابات العملاء فيما يخص ردة الفعل السريعة تجاه أي انخفاض في قيمة العملة المودع بها. يشير أعلى متوسط للإجابة إلى السؤال الأول (4.8) إلى تهافت العملاء للاستثمار بأنشطة مربحة وسريعة بدلا من الاحتفاظ بها في البنوك مما يعطي أهمية كبيرة لعامل الخوف والطمع في هذا المجال.

- **الإحصاءات الوصفية المتعلقة بسلوك القطيع لدى العملاء:**

أما بالتأمل في الجدول رقم (3), فيما يخص أسئلة الاستبيان من (6) إلى (10) التي تتناول موضوع سلوك القطيع عند العملاء نرى أن متوسط إجابات العملاء والموضحة بالعمود(mean) كان بين (4.7) و (2.7) أي أن العملاء يميلون للموافقة بشكل جيد على هذه الفرضية التي تقول بتأثرهم بسلوك القطيع, وهذا تأكيد هام كما يراه الباحث عن أن الأفراد فعلا يتأثرون بالمنحى العام لاتخاذ القرار ويقلدون تصرفات بعضهم في العلاقة مع المصارف, كونهم يعتقدون أن الكل لا يخطئ, ولو حدث ذلك سيكون قراراً مبررا كون الجميع اختاره. نرى أيضا أن أكبر متوسط للأسئلة كان في السؤال رقم (7) والذي أشار بشكل واضح بمتوسط (4.7) إلى أن الأفراد يفضلون الإيداع بمصرف لديه 500 مودع على مصرف لديه 100 مودع بغض النظر عن أي عوامل أخرى مما يشير لتأثرهم بسلوك القطيع.

- **الإحصاءات الوصفية المتعلقة بغلبة التفكير العاطفي على التفكير المنطقي:**

بالنظر للجدول رقم (4), نلاحظ الأسئلة من (11) إلى (15) التي تناقش موضوع غلبة التفكير العاطفي على التفكير المنطقي لدى العملاء, فتراوح وسطها الحسابي حسب جدول المتوسط من القيمة (2.7) إلى (4.4) أي أنه أيضا تميل إجابات العملاء التي أجريت الدراسة عليهم إلى درجة الموافق على الفرضية التي تقول إن الأفراد يفكرون بشكل عاطفي أكثر من تفكيرهم المنطقي العقلاني, أي أنهم يستقبلون البيانات والمعلومات ويتخذون القرار النهائي باختيار البديل بعد أن يمزجون هذا البيانات بصبغة عاطفية بحيث يمثل قرارهم الرغبة النهائية, أي أنه ليس مجرد الحصول على البيانات الحقيقية وتمثيل ذلك مباشرة باتخاذ القرار بالإيداع أو السحب . والخلاصة تقول إن العملاء يتخذون قرارهم وفق مجموعة كبيرة من الاعتبارات العاطفية واللاعقلانية أحيانا إضافة للبيانات المتوفرة وليس فقط مجرد حسابات رياضية .

- **الإحصاءات الوصفية المتعلقة بأثر التكرارات السابقة:**

من خلال النظر بالجدول رقم (5), نرى الأسئلة من (16) إلى (18) والمتعلقة بأثر التكرارات السابقة على حركة الودائع يتبين أن لمتوسط الحسابي كان بين (3.6) –(3.8) وتشير هذه النتائج إلى أن العملاء المدرسين مالت إجابتهم إلى الموافقة بشكل جيد مما يؤكد على أهمية عامل التكرارات السابقة والتعود على حركة الودائع .

2- الإحصاءات الاستنتاجية Inferential Statistics:

يشير الجدول رقم (6) إلى قوة علاقة الارتباط الموجبة بين عناصر علم المالية السلوكية كمتغيرات مستقلة وبين حركة الودائع المصرفية كمتغير تابع, وكانت هذه العناصر كالتالي (الخوف والطمع), (سلوك القطيع), (غلبة التفكير العاطفي على التفكير المنطقي) , (التكرارات السابقة) حيث بلغت نسبة جيدة وهي (72%) تقريبا, ونلاحظ أيضا أن القوة التفسيرية للنموذج ككل بلغت تقريبا (53%) وهي نسبة مقبولة بشكل معقول, وتقول ان الخوف والطمع, سلوك القطيع , التكرارات , وغلبة التفكير العاطفي تبرر 53% من المتغير التابع وهو حركة الودائع المصرفية في حين أن (47%) تعود لعوامل أخرى لم تذكر في هذا النموذج.

اختبار الفرضيات:

- **الفرضية الرئيسة:** لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين السلوك اللاعقلاني للعملاء وحركة الودائع في المصارف السورية.

من خلال الجدول رقم (7) الذي يخص اختبار (ANOVA), نلاحظ في العمود الخاص بمعنوية النموذج القيمة التي تشير إلى (0.00), أي أن النموذج معنوي ككل ونرفض الفرضية القائلة بعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين السلوك اللاعقلاني للعملاء وحركة الودائع المصرفية حيث أن (0.00) أقل من (0.05) .

- **الفرضيات الفرعية:**

- **الفرضية الفرعية الأولى:**

نلاحظ من الجدول رقم (8) وبتحليل معنوية المعاملات أن للخوف والطمع أثر على حركة الودائع المصرفية لأنه في العمود (sig) نرى القيمة (0.015) وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.015) أقل من (0.05) ونرفض الفرضية القائلة بأنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الخوف والطمع عند العملاء وحركة الودائع المصرفية, وبلغت قيمة معامل BETA لهذا العنصر (0.051) وتشير للعلاقة الطردية بين المتغير المستقل (الخوف والطمع) و المتغير التابع (حركة الودائع المصرفية) فكلما زاد المتغير المستقل بمقدار وحدة واحدة ازداد المتغير التابع بمقدار (0.051) .

- **الفرضية الفرعية الثانية:**

نلاحظ من الجدول رقم (8) أن لسلوك القطيع أثراً على حركة الودائع المصرفية من خلال مستوى المعنوية الذي يشير إلى قيمة (0.00) , أي أنه أقل من مستوى دلالة فرضية العدم (0.05), وبالتالي نرفض الفرضية القائلة بعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين سلوك القطيع وحركة الودائع المصرفية ويشير معامل BETA المتغير المستقل إلى (0.198) أي أنه كلما زاد المتغير المستقل (سلوك القطيع), بمقدار وحدة واحدة تغير المتغير التابع (حركة الودائع المصرفية), بمقدار (0.198).

- **الفرضية الفرعية الثالثة:**

نلاحظ من الجدول رقم (8) بأن القيمة المحسوبة (0.038) أقل من (0.05) أي نرفض الفرضية التي تقول بعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل (غلبة التفكير العاطفي على المنطقي لدى العملاء) وبين المتغير التابع (حركة الودائع المصرفية), وأيضا كلما زاد المتغير المستقل بمقدار وحدة واحدة ازداد المتغير التابع بمقدار معامل BETA وهو (0.04) .

- **الفرضية الفرعية الرابعة:**

نلاحظ من الجدول رقم (8) بأن القيمة المحسوبة لمستوى الدلالة (0.04) أقل من 0.05 أي أن هناك تأثير للتكرارات السابقة على حركة الودائع المصرفية أي أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين التكرارات السابقة وحركة الودائع المصرفية, وبالنظر لمعامل BETA الخاص بالتكرارات السابقة فنرى انه يشير للرقم (0.07), مما يعني وجود علاقة طردية بين التكرارات السابقة والمتغير التابع وهو حركة الودائع المصرفية, حيث ان كل زيادة بمقدار وحدة واحدة من متغير التكرارات يؤدي لزيادة بمقدار (0.07), من المتغير التابع وهو حركة الودائع المصرفية.

3- تركيب النموذج

بعد تجميع المشاهدات, عن طريق برنامج spss, تم البدء بتفريغ الاستبيان الخاص بالموظفين, و الذي يمكّننا من قياس المتغير التابع وهو حركة الودائع المصرفية, ثم الانتقال لتفريغ الاستبيان الخاص بالعملاء والذي يمكننا من قياس المتغيرات المستقلة الأربعة, نقوم بتشكيل معادلة الانحدار المتعدد و من خلال وظيفة (liner regression) ضمن البرنامج ونبدأ بإدخال المتغير التابع والمتغيرات المستقلة وتكون النتيجة كما في الجدول رقم (8), حيث تم تشكيل نموذج معادلة انحدار[23] Y على X_1، X_2، X_3، X_4 :

$$Y = -1.913 + 0.51X_1 + 0.198X_2 + 0.041X_3 + 0.07X_4$$

Y: حركة الودائع المصرفية

X_1: الخوف والطمع

X_2 : سلوك القطيع

X_3 : غلبة التفكير العاطفي على العقلاني

X_4 : التكرارات السابقة.

الجدول رقم (1) الإحصاءات الوصفية المتعلقة بالمتغير التابع (حركة الودائع المصرفية)

Std. Deviation	Mean	Maximum	Minimum	N	Questions
.70254	4.516	5.00	2.00	30	هناك تزايداً ملحوظاً بحركات سحب الودائع خلال الأزمة الحالية
				30	Valid N (listwise)

المصدر : برنامج SPSS

[23]- **نجيب. حسين علي؛ الرفاعي. غالب عوض. *تحليل و نمذجة البيانات باستخدام الحاسوب, تطبيق شامل للحزمة spss*. الطبعة الأولى, الأهلية للنشر, عمان, 2006, ص 355.**

الجدول رقم (2) الإحصاءات الوصفية المتعلقة ببعد(الخوف والطمع عند العملاء)

Std. Deviation	Mean	Maximum	Minimum	N	Questions
.33312	4.8	5.00	3.00	70	1- تفضل نشاط سريع الربح على الاحتفاظ بوديعتك في المصرف
.79802	3.223	5.00	1.00	70	2- لا تشعر بالأمان عند الإيداع في مصرف جديد
1.3006	2.900	5.00	1.00	70	3- لا تثق بأن المصارف هي المكان الآمن لأموالك خلال الأزمة
1.2075	4.001	5.00	1.00	70	4- تسحب وديعتك مباشرة عند أول انخفاض لقيمة العملة المودع بها
.79876	4.331	5.00	1.00	70	5- لا تتأكد من البيانات المالية للمصرف قبل الإيداع
				70	Valid N (listwise)

المصدر : برنامج SPSS

الجدول رقم (3) الإحصاءات الوصفية المتعلقة ببعد(سلوك القطيع لدى العملاء):

Std. Deviation	Mean	Maximum	Minimum	N	**Questions**
.90476	4.140	5.00	2.00	70	6- تسحب وديعتك عند تهافت العملاء لسحب ودائعهم
.88873	4.714	5.00	2.00	70	7- تفضل الإيداع بمصرف لديه 500 مودع على مصرف لديه 100 مودع فقط
1.76245	2.770	5.00	1.00	70	8- تحصل على أخبار المصرف ممن تعرفهم من المودعين
.86123	2.820	5.00	1.00	70	9- تودع في مصرف وفقاً لعوامل الشهرة والاسم
.78345	4.321	5.00	2.00	70	10- تعتقد أنه من الأمان أن تسلك سلوك المودعين الآخرين في وقت الأزمات
				70	Valid N (listwise)

المصدر : برنامج SPSS

الجدول رقم (4) الإحصاءات الوصفية المتعلقة ببعد(غلبة التفكير العاطفي على التفكير المنطقي)

Std. Deviation	Mean	Maximum	Minimum	N	**Questions**
.5472	2.741	4.00	2.00	70	11-يعد استقبال الموظفين لك في المصرف من أهم عوامل اختيارك للمصرف
.3455	4.434	5.00	2.00	70	13- تفضل مصرفاً يعطي جوائز شهرية مغرية جداً بالقرعة, على مصرف يقدم زيادة في معدل الفائدة على حسابات الودائع
.72986	3.345	5.00	2.00	70	14- لا تسعى للحصول على نتائج أعمال المصرف عند اختيارك الإيداع في مصرف ما
.45673	2.819	4.00	1.00	70	15- تعتمد على حدسك وقرارك الشخصي عند اختيار الإيداع في مصرف ما

المصدر: برنامج SPSS

الجدول رقم (5) الإحصاءات الوصفية المتعلقة ببعد(التعوّد التكرارات السابقة)

Std. Deviation	Mean	Maximum	Minimum	N	Questions
.94682	3.750	5.00	1.00	70	16- لا تودع في مصرف حقق خسائر متتالية خلال 3 سنوات
.94152	3.680	5.00	1.00	70	17- لا تفضل تغيير الإيداع في المصرف الذي طالما أودعت به
.99549	3.830	5.00	1.00	70	18- تفضل الإيداع في مصرف حقق أرباح متتالية لمدة ثلاث سنوات
				70	Valid N (listwise)

المصدر: برنامج SPSS

الجدول رقم (6)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.728(a)	.531	.479	.11588

a Predictors: (Constant)، Fear & Greed، Herd Behavior، Emotional- Logical، Occurrences

المصدر: برنامج SPSS

الجدول رقم (7)

ANOVA(b)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.435	4	.109	8.379	.000a
	Residual	.337	26	.013		
	Total	.773	30			

a Predictors: (Constant), Fear & Greed، Herd Behavior، Emotional- Logical، Occurrences

b Dependent Variable: deposits transaction

المصدر: برنامج SPSS

الجدول رقم (8)

Coefficients(a)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-1.913	.411		-4.656	.000
Fear&Greed	.051	.020	.215	2.476	.015
Herd Behavior	.198	.051	.318	3.884	.000
Emotional Logical	.041	.020	.225	2.101	.038
Occurrences	.070	.034	.183	2.063	.042

a Dependent Variable: deposits transaction

المصدر : برنامج SPSS

****** Method 1 (space saver) will be used for this analysis ******

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

Reliability Coefficients

N of Cases = 70.0 N of Items = 18

Alpha = .7546

المصدر : برنامج (SPSS), تحليل الصلاحية

الاستنتاجات و التوصيات:

الاستنتاجات:

1-يؤثر الخوف والطمع عند العملاء بحركة الودائع المصرفية من خلال تأثيره على عملية اتخاذ القرار لدى العميل التي تتجلى بكثرة أوامر السحب وانخفاض طلبات الإيداع في مصارف الساحل السوري.

2-يلعب سلوك القطيع الذي يتبعه العميل دوراً مهماً في التأثير على عمليات الإيداع والسحب في المصارف العاملة في الساحل السوري , أي أن العملاء يسلكون سلوكاً متشابهاً مقلدين بعضهم بعضاً دون الاعتماد على البيانات والوقوف على حقيقة الواقع.

3-غلب التفكير العاطفي على التفكير العقلاني عند العملاء في الساحل السوري مما أثر معنويا على حركة الودائع المصرفية في هذا القطاع.

4-يعتمد العملاء في الساحل السوري على التكرارات السابقة في اتخاذهم للقرار الحالي , ما يمكن أن نسميه التعوّد أيضا , أي أنهم يعتقدون أنهم إذا اتخذوا نفس القرار الذي أجدى سابقاً سينجح ويجدي هذه المرة أيضاً.

التوصيات:

1-يوصي الباحث بتفعيل دور دراسة سلوكيات الأفراد (العملاء) من أجل التكامل مع إدارات المصرف المختلفة والتكامل مع الإدارة الكمية للوصول إلى مستوى كفاءة لهذه الإدارة يمكنها من تجاوز الأزمات ومنع هروب الودائع من المصرف من خلال الاطلاع على كيفية اتخاذ العملاء لقراراتهم وسلوكياتهم وأثرها على المصرف.

2-يوصي الباحث بضرورة اعتماد المصارف على نماذج علم المالية السلوكية لدراسة السلوك اللاعقلاني للعملاء من خلال إدخالها في النماذج المصرفية , وتخصيص إدارة مصرفية لهذا الغرض أو إلحاقها بقسم خدمة العملاء.

3-على المصرف أن يضع كل الاحتمالات عند دراسته لسلوك العملاء, وأن يتوقع سلوكاً غير منطقياً وخصوصا في أوقات الأزمات, حيث تنتشر الإشاعات ويتبعها الأفراد ويساهم هذا في هروب الودائع.

المراجع:

1- هندي, منير إبراهيم. إدارة البنوك التجارية, الطبعة الثالثة, المكتب العربي الحديث, 1996, ص354-355.

2- الشماع, خليل. *أساسيات العمليات المصرفية*. الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية ، معهد التدريب المالي والمصرفي, 2005, ص533-532, 489.

3- سلطان, محمد سعيد. *إدارة البنوك*. دار الجامعة الجديدة, الإسكندرية, 2005, ص 231-300.

4- نجيب, حسين علي؛ الرفاعي, غالب عوض. تحليل و نمذجة البيانات باستخدام الحاسوب, تطبيق شامل للحزمة spss. الطبعة الأولى, الأهلية للنشر, عمان, 2006, ص 360-339.

5- BLOOMFIELD, J. R. *Behavioral finance*. Cornell University, 2006, p5.

6- HEFERNAN, SH. *Modern banking*. John Wiley & Sons Ltd, England, 2005, p 1.

7- KAHNEMAN, D; TVERSKY, A. *prospect theory. An Analysis of Decision under Risk*. Econometrica, 1979, p 263-291.

8- LE-BON, G. *The Crowd: A Study of the Popular Mind*. The MacMillan co, New York, 1896.

9- MACHIRAJU, H. *The modern commercial banking*. ,Indiana university , 2nd edition new age publishers,2008, p191-p193.

10- MASOMI, S; GHAYEKHLOO, S. *Consequences of human behaviors' in Economic: the Effects of Behavioral Factors in Investment decision making at Tehran Stock Exchange*. International Conference on Business and Economics Research, 2011.

11- ROSE, P; HUDINS, S. *bank management and financial services*. 6th .Ed .Mc Graw –hill co, U.S.A, 2005, P 349.

12- ROSS,S; JORDAN, B; WESTERFIELD,R. *Fundamentals of corporate finance*. McGraw hill publishing company ltd, New York, USA, 2009, p710.

13- RITTER, R.J. *behavioral finance*. Pacific-Basin Finance Journal, Vol. 11, No. 4, (September 2003), Florida, USA, p3.

14- SELDEN, C. *Psychology of the Stock Market*: *Human Impulses Lead To Speculative Disasters.* Ticker Publishing, New York, 1912.

15- SEWELL, M. *behavioral finance*. University of Cambridge, February 2010, p1 .

16- SCHAEK, K. *Behavioral Finance: Implications for the Management of Bank*. University of Southampton, USA, 2004, p1.

17- THALER,R. *Advances in Behavioral Finance*. Volume II, Princeton university press Princeton and oxford, USA, 2005, P29.

18- ZAIDI, F; TAUNI, M. *Influence of Investor's Personality Traits and Demographics on Overconfidence Bias*. Institute of Interdisciplinary Business Research, Lahore, Pakistan, 2012.