

جامعة الإسكندرية

كلية التجارة

قسم المحاسبة والمراجعة

دور نموذج القياس المحاسبي لربحية العميل
في ترشيد قرارات منح الإنتمان
مع دراسة تطبيقية على البنوك التجارية

رسالة لنيل درجة الماجستير في المحاسبة

مقدمة من الباحثة

داليدا محمد عادل الدوياتي

تحت إشراف

الأستاذ الدكتور/ السيد عبد المقصود دبيان الأستاذ الدكتور/ صلاح الدين عبد المنعم مبارك

أستاذ المحاسبة والمراجعة
كلية التجارة - جامعة الإسكندرية

أستاذ المحاسبة والمراجعة
كلية التجارة - جامعة الإسكندرية

بسم الله الرحمن الرحيم

وَعَلَّمَ آدَمَ الْأَسْمَاءَ كُلَّهَا ثُمَّ عَرَضَهُمْ عَلَى الْمَلَائِكَةِ
فَقَالَ أَنْبِئُونِي بِأَسْمَاءِ هَٰؤُلَاءِ إِنْ كُنْتُمْ صَادِقِينَ ﴿٢٠﴾ قَالُوا
سُبْحَنَكَ لَا عِلْمَ لَنَا إِلَّا مَا عَلَّمْتَنَا إِنَّكَ أَنْتَ الْعَلِيمُ الْحَكِيمُ

سورة البقرة

لجنة المناقشة والحكم على الرسالة

السيد الأستاذ الدكتور/ السيد عبد المقصود دبيان
أستاذ المحاسبة والمراجعة
كلية التجارة - جامعة الإسكندرية
مشرفاً ورئيساً

السيد الأستاذ الدكتور/ سمير أبو الفتوح صالح
أستاذ المحاسبة والمراجعة
كلية التجارة - جامعة المنصورة
عضواً

السيد الأستاذ الدكتور/ صلاح الدين عبد المنعم مبارك
أستاذ المحاسبة والمراجعة
كلية التجارة - جامعة الإسكندرية
مشرفاً وعضواً

السيد الأستاذ الدكتور/ كمال الدين مصطفى الدهراوي
أستاذ المحاسبة والمراجعة
كلية التجارة - جامعة الإسكندرية
عضواً

شكر وتقدير

الحمد لله نستعينه ونستغفره، ونعوذ بالله من شرور أنفسنا، وسيئات أعمالنا، من يهده الله فلا مضل له، ومن يضلل فلا هادي له.. وأشهد أن لا إله إلا الله وحده لا شريك له، وأشهد أن محمداً عبده ورسوله-صلى الله عليه وآله وصحبه وسلم...أما بعد...

أسجد لله شكراً أولاً وآخرأً على ما أنعم علي من إتمام هذا البحث، وإن ثمة قصور فيه فإنه من عمل البشر الذي لا يمكن أن يبلغ الكمال، فالكمال لله وحده سبحانه وتعالى، وإن كان فيه من توفيق بفضل الله، وأسأل الله أن يوفقني ويهديني إلى صراطه المستقيم.

فإنه ليزيدني شرفاً أن أقدم خالص شكري وعظيم تقديري إلى أستاذي الجليل الفاضل الأستاذ الدكتور/ **صلاح الدين عبد المنعم مبارك** لتفضل سيادته بالإشراف على هذه الرسالة، ولما بذله من جهد وعناء ومشقة ولما شملني به من رعاية وحسن توجيهه، فقد كان وبحق نعم الأب وخير معلم، فلم يبخل بالوقت والجهد والإرشاد رغم أعبائه الكثيرة في سبيل الوصول بهذا البحث إلى صورته الحالية، فكان كعهده عطاء بلا حدود، وعرفانا بفضلته فإليه أتوجه بأسمى آيات الشكر والتقدير والعرفان، وأدعو الله أن يجزيه عني خير الجزاء.

كما إنني أتوجه بوافر الشكر والتقدير والإمتنان إلى أستاذي الجليل الفاضل الأستاذ الدكتور/ **السيد عبد المقصود ديبان** والذي شرفني بقبوله الإشتراك في الإشراف على هذه الرسالة ولما غمرني به من نصح وإرشاد أثناء إعداد هذا البحث، ولما بذله من جهد وعناء، فقد كان لي أباً ومعلماً، فما بخل على يوماً بوقت، ولاضن على بجهد، وقد كان لذلك أثره الكبير في إتمام هذه الرسالة، ولا أملك إلا أن أدعو له بدوام الصحة ومديد العمر وليجعله الله مناراً للعلم وأن يجزيه الله عني خير الجزاء.

كما أتوجه بأسمى آيات الشكر والتقدير إلى الأستاذ الدكتور/ **سمير أبو الفتوح صالح** على تفضل سيادته بقبول الإشتراك في لجنة الحكم على الرسالة، رغم مسؤولياته الكثيرة، وأعبائه الجسيمة، الأمر الذي تعتبره الباحثة شرفاً عظيماً لها.

كما أتوجه بالشكر والتقدير إلى الأستاذ الدكتور/ **كمال الدين مصطفى الدهراوي** على تفضل سيادته بقبول الإشتراك في لجنة الحكم على الرسالة، رغم مشاغله العديدة، وأعبائه الجمة، الأمر الذي تعتبره الباحثة فخراً وإعترافاً لها.

ولا أنسى أن أتوجه بخالص شكري وتقديري إلى الأستاذة الدكتورة / **زينات محرم** - أستاذ المحاسبة والمراجعة بكلية التجارة جامعة الأسكندرية - على ما قدمته لي من نصح وإرشاد في مرحلة إعداد الرسالة، ولا أملك إلا أن أدعو لها بدوام الصحة وأن يجزيها الله عني خير الجزاء.

كما أتوجه بخالص شكري وعميق تقديري إلى السادة: الأستاذة / دعاء إمام المدرس المساعد بقسم المحاسبة بالكلية على ما قدمته لي من عون ومساعدة، والأستاذ / أحمد القطوري المعيد بقسم الإحصاء لما قدمه لي من عون في التحليل الإحصائي للدراسة الميدانية، والسيد مدير البنك محل الدراسة والعاملين في قسم الإئتمان لما قدموه لي من معلومات للقيام بالدراسة التطبيقية.

كما أتوجه بالشكر والتقدير العميق لجميع أساتذتي في قسم المحاسبة بكلية التجارة - جامعة الأسكندرية، والذي لهم الفضل في التكوين والبناء العلمي للباحثة..وإلى أسرة قسم المحاسبة وجميع زملائي على تعاونهم الصادق وتشجيعهم المستمر لي، كما أشكر كل يد قدمت لي العون في إنجاز هذه الرسالة.

وأخيراً أسأل الله الهداية، وأستلهمه الصواب، وأن يجعل عملي هذا مقبولاً وخالصاً لوجه الكريم، والله المستعان، ولا حول ولا قوة إلا بالله العلي العظيم...

الباحثة

إهداء

إلى أمي وأبي حفظهما الله من كل سوء، وجعلهما لي سنداً وفخراً

إلى أخي وأختي بارك الله فيهما، ووفقهما لما يحبه ويرضاه

إلى زوجي ووالدته ووفقهما الله لكل خير، وجعلهما لي عوناً

إلى أولادي مريم ومروان حفظهما الله من كل شر، وجعلهما ذرية صالحة

محتويات البحث

رقم الصفحة	الموضوع
	إطار البحث
١	مقدمة البحث
٣	هدف ومشكلة البحث
٤	أهمية البحث
٥	منهج وحدود البحث
٦	خطة البحث
٧	الفصل الأول: المفاهيم الأساسية لتحليل ربحية العميل وعلاقتها بالقطاع المصرفي
١-١	التعريف بتحليل ربحية العميل ومتطلباته وأسس قياسه، ويشتمل على:
٩	١-١-١ ماهية تحليل ربحية العميل وماهية العميل
١٤	٢-١-١ العوامل المؤثرة في قياس ربحية العميل
١٩	٣-١-١ التحديات التي تعوق تطبيق تحليل ربحية العميل
٢٠	٤-١-١ متطلبات التطبيق الناجح لتحليل ربحية العميل
٢١	٥-١-١ الأخطاء الشائعة حدوثها عند تطبيق تحليل ربحية العميل
٢٣	٦-١-١ مزايا تطبيق تحليل ربحية العميل
٢-١	التعريف بالإئتمان المصرفي وعناصره ومخاطره ويشتمل على:
٢٥	١-٢-١ تعريف الإئتمان المصرفي والسياسة الإئتمانية
٢٦	٢-٢-١ المخاطر العامة والمخاطر الإئتمانية
٣٠	٣-٢-١ طرق تقييم المخاطر الإئتمانية
٣٣	٤-٢-١ مراحل التحكم في المخاطر الإئتمانية
٣٥	٥-٢-١ أثر التطورات الحديثة على القطاع المصرفي
٣٧	خلاصة الفصل الأول
٣٨	الفصل الثاني: إستقراء الدراسات السابقة التي تناولت ربحية العميل
١-٢	الدراسات التي تناولت ربحية العميل في المنظمات التجارية والخدمية عدا البنوك:
٣٩	١-دراسة (Compell et al, ١٩٩٧)
٤١	٢-دراسة (السكري ١٩٩٨)
٤١	٣-دراسة (Noone & Griffin, ١٩٩٩)
٤٢	٤-دراسة (عبد الدايم ٢٠٠٠)
٤٣	٥-دراسة (Jacobs et al, ٢٠٠١)
٤٤	٦-دراسة (Cardinales et al, ٢٠٠١)
٤٥	٧-دراسة (Niraj et al, ٢٠٠٣)
٤٦	٨-دراسة (Harvy & Mullins, ٢٠٠٣)
٤٧	٩-دراسة (Raaij et al, ٢٠٠٣)
٤٨	١٠-دراسة (Raaij, ٢٠٠٥)

محتويات البحث

رقم الصفحة	الموضوع
٤٩	١١- دراسة (Reianartz et al, ٢٠٠٥)
٥٠	١٢- دراسة (السيد ٢٠٠٥)
٥١	١٣- دراسة (Helgesen, ٢٠٠٦)
٥٢	١٤- دراسة (Helgesen, ٢٠٠٧)
٥٣	١٥- دراسة (Heitger & Heitger ٢٠٠٨)
	٢-٢ الدراسات التي تناولت تحليل ربحية العميل في البنوك التجارية:
٥٤	١- دراسة (Knight, ١٩٧٥)
٥٥	٢- دراسة (السبعان ١٩٩٦)
٥٥	٣- دراسة (Storbacka, ١٩٩٧)
٥٦	٤- دراسة (Kimball, ١٩٩٧)
٥٦	٥- دراسة (Helf, ١٩٩٨)
٥٧	٦- دراسة (Miller, ١٩٩٩)
٥٨	٧- دراسة (مصطفى ٢٠٠١)
٥٩	٨- دراسة (Zaman, ٢٠٠٢)
٦٠	٩- دراسة (Jackman & Shanhan, ٢٠٠٢)
٦١	١٠- دراسة (Garland, ٢٠٠٢)
٦٢	١١- دراسة (البتانوني ٢٠٠٥)
٦٢	١٢- دراسة (Garland, ٢٠٠٥)
٦٤	١٣- دراسة (Mattewes, ٢٠٠٦)
٦٤	١٤- دراسة (Mutanen, ٢٠٠٦)
٦٥	١٥- دراسة (Loesher, ٢٠٠٦)
٦٦	١٦- دراسة (Haenlein et al, ٢٠٠٧)
٦٨	خلاصة الفصل الثاني
٦٩	الفصل الثالث: تحليل وتقييم الدراسات السابقة وإشتقاق فروض الدراسة
٧٠	٣-١ تحليل وتقييم الدراسات التي تناولت تحليل ربحية العميل في المنظمات الصناعية والخدمية عدا البنوك
٧٧	٣-٢ تحليل وتقييم الدراسات السابقة التي تناولت تحليل ربحية العميل في البنوك التجارية
٨٤	٣-٣ إشتقاق فروض البحث
٨٦	خلاصة الفصل الثالث
٨٧	الفصل الرابع: تفعيل دور نظام التكلفة على أساس النشاط في رفع كفاءة قياس التكاليف المصرفية
	٤-١: التعريف بنظام التكلفة على أساس النشاط ومقوماته الأساسية:
٨٩	٤-١-١: تقييم نظام التكاليف التقليدي

محتويات البحث

رقم الصفحة	الموضوع
٩٠	٤-١-٢: أسباب ظهور نظام التكلفة على أساس النشاط
٩٢	٤-١-٣: مفهوم وخطوات تطبيق نظام التكلفة على أساس النشاط
٩٥	٤-١-٤: متطلبات تطبيق نظام التكلفة على أساس النشاط
٩٥	٤-١-٥: مزايا وعيوب تطبيق نظام التكلفة على أساس النشاط
	٤-٢: التعرف على خصائص التكاليف المصرفية وتفعيل دور نظام التكلفة على أساس النشاط في رفع كفاءة قياس التكاليف المصرفية:
٩٨	٤-٢-١: خصائص التكاليف المصرفية وملاءمة نظام التكلفة على أساس النشاط لها
٩٩	٤-٢-٢: تفعيل نظام التكلفة على أساس النشاط في رفع كفاءة قياس التكاليف المصرفية
١٠٧	خلاصة الفصل الرابع
١٠٨	الفصل الخامس: الدراسة الميدانية والتطبيقية
	٥-١ الدراسة الميدانية وتشتمل على:
١١٠	٥-١-١ أهداف ومنهجية الدراسة الميدانية
١١٠	٥-١-٢ مجتمع وعينة الدراسة
١١٠	٥-١-٣ أدوات وإجراءات الدراسة
١١٢	٥-١-٤ نتائج الدراسة
	٥-٢ الدراسة التطبيقية وتشتمل على:
١٢٣	٥-٢-١ محاور تطوير الجهاز المصرفي المصري
١٢٤	٥-٢-٢ الخدمات التي يقدمها البنك محل الدراسة
١٢٦	٥-٢-٣ الشروط العامة لتمويل شراء السيارات
١٢٧	٥-٢-٤ الخطوات المتبعة لأداء الخدمة
١٤٢	خلاصة الفصل الخامس
١٤٣	الفصل السادس: الخلاصة والنتائج والتوصيات
١٤٤	٦-١ خلاصة البحث
١٤٦	٦-٢ نتائج البحث
١٤٨	٦-٣ توصيات البحث
١٤٩	٦-٤ مجالات البحث المقترحة
١٥٠	مراجع البحث
١٥١	المراجع العربية
١٥٥	المراجع الأجنبية
١٦١	ملاحق البحث
١٦٢	قائمة الاستقصاء
١٦٨	الملحق الإحصائي

قائمة بالجدول التي يتضمنها البحث

رقم الصفحة	البيان	رقم الجدول
١٨	تقرير ربحية عميل البنك	(١-١)
٤٠	نموذج ربحية العميل المقترح للمصنع	(١-٢)
٥٤	صافي الدخل	(٢-٢)
٧٢	ملخص وتقييم دراسات الجزء الأول	(١-٣)
٧٩	ملخص وتقييم دراسات الجزء الثاني	(٢-٣)
٩٣	مصطلحات نظام التكلفة على أساس النشاط	(١-٤)
١٠٤	محركات الموارد	(٢-٤)
١٠٥	محركات النشاط	(٣-٤)
١١٢	توزيعات قوائم الإستقصاء	(١-٥)
١١٣	نتائج الإستقصاء عن الفرض الأول	(٢-٥)
١١٤	نتائج نتائج الإستقصاء عن الفرض الثاني	(٣-٥)
١١٥	نتائج الإستقصاء عن الفرض الثالث	(٤-٥)
١١٧	نتائج الإستقصاء عن الفرض الرابع	(٥-٥)
١٣٢	التكاليف الإضافية للفرع	(٦-٥)
١٣٣	محركات التكلفة	(٧-٥)
١٣٨	توزيع التكاليف على فئات العملاء	(٨-٥)
١٣٨	بنود مصروفات الدراسة الميدانية	(٩-٥)
١٣٩	بنود مصروفات الدراسة التطبيقية	(١٠-٥)
١٤١	تقرير ربحية عملاء قرض السيارة	(١١-٥)

قائمة بالأشكال التي يتضمنها البحث

رقم الصفحة	البيان	رقم الشكل
١٠	مصفوفة الربحية	(١-١)
١١	مصفوفة ربحية العملاء	(٢-١)
١٥	القيمة الزمنية للعميل	(٣-١)
١٦	مسار تدفق معلومات تحليل الربحية	(٤-١)
٢٤	سلسلة القيمة الكلية لربحية العميل	(٥-١)
٣٣	طرق تقييم مخاطر الائتمان	(٦-١)
٤٩	مقارنة ربحية العملاء	(١-٢)
٩١	إتجاهات تكلفة الإنتاج	(١-٤)
٩٢	تخصيص التكلفة وفقاً لـ (ABC)	(٢-٤)
٩٤	تدرج تحميل التكاليف	(٣-٤)
١٠٦	عناصر تحليل الربحية	(٤-٤)
١٢٣	هيكل الجهاز المصرفي المصري	(١-٥)
١٢٥	الهيكل التنظيمي للفرع س	(٢-٥)
١٢٩	الإدارات المساهمة في العملية المصرفية	(٣-٥)

إطار البحث

مقدمة:

تشهد البيئة الاقتصادية في الآونة الأخيرة مجموعة من التطورات والتغيرات السريعة في كثير من القطاعات وخاصة قطاع الأعمال .. الذي حدث فيه عديد من التطورات والتحديات مثل: إتباع سياسات الخصخصة.. والتحول إلى إقتصاديات السوق الحر.. وتطبيق إتفاقيات التجارة العالمية.

كما تشهد بيئة الأعمال العديد من الإندماجات بين شركات متعثرة في شركات أخرى أكثر ربحية، كذلك إندماج كثير من المصارف في مصارف أخرى أكثر ثباتاً وإستقراراً من أجل رفع كفاءة الأداء المالي، ووجود كثير من التكتلات الإقتصادية في مجالات صناعية وخدمية كثيرة، وقد أدت هذه التطورات الإقتصادية إلى زيادة حدة المنافسة.. وزيادة الإهتمام برضاء العملاء.. وسعي المنظمات للإحتفاظ بولاء العملاء القدامى.. وإكتساب ثقة عملاء جدد.. ولذلك فقد زادت الحاجة إلى التخصص والتميز سواء كان التخصص في تقديم سلعة معينة أو التميز في أداء خدمة ما.

وفي هذا الصدد حظي موضوع تحليل ربحية العميل (-Customer Profitability Analysis) (CPA) بإهتمام عدد كبير من الباحثين في السنوات الأخيرة، حيث أنه يهتم ببنود الإيرادات والتكاليف المرتبطة بخدمة العميل أو تقديم منتج معين له، ويكون العميل مربحاً للمنظمة إذا فاقت إيراداته تكاليف خدمته، ويعتبر تحليل ربحية العميل أحد تطبيقات نظام التكلفة على أساس النشاط (Activity Based Costing-ABC) الذي يهتم بتحديث الأسلوب المستخدم في حساب تكلفة المنتج وتلبية إحتياجات مستخدمي القوائم المالية سواء كانوا مستخدمين داخليين أو خارجيين بعد فشل النظام المحاسبي المستخدم في تلبية إحتياجاتهم.

فالنظام المحاسبي التقليدي (Traditional Accounting System-TAS) كان يقوم على أساس تحميل المنتجات بالتكاليف الإضافية الصناعية غير المباشرة بإستخدام معدل تحميل واحد مثل ساعات العمل المباشر أو ساعات تشغيل الآلات في توزيع التكاليف غير المباشرة على المنتجات مما يؤدي إلى تحميل المنتج بتكاليف كثيرة لم تستخدم أصلاً في إنتاجه وهذا بدوره يؤدي إلى إتباع سياسات تسعيرية و تسويقية مضللة لا تساعد في إتخاذ قرارات صحيحة تحقق الأهداف المرجوة.

وبظهور نظام التكلفة علي أساس النشاط وتطبيق شركات صناعية كثيرة له ..خاصة تلك التي تطبق نظم التصنيع المرن ونظم الجودة المختلفة.. زادت الحاجة إلى زيادة دقة حساب تكلفة المنتج من خلال تقسيم التكاليف الصناعية غير المباشرة حسب كل نشاط (Activity) الذي يستهلك أي مورد للمنظمة (Resource) والذي يختلف كل منتج في معدل إستهلاكه لكل مورد من خلال وجود مسبب التكلفة (Cost Driver).

وتأثرت المؤسسات الخدمية وخاصة القطاع المصرفي بكل التحديات والتطورات في البيئة التجارية والصناعية، وزاد معدل طلب هذا القطاع على المعلومات الدقيقة عن عملياته وعمالئه، ويعتبر الائتمان المصرفي من أهم الخدمات المصرفية التي يقدمها البنك حيث أن العائد المتولد عنها يمثل المكون الرئيسي لإيرادات أي بنك مهما تعددت وتنوعت مصادر الإيرادات الأخرى، كما أن عملية الائتمان المصرفي تعتبر الوسيط المالي في العملية الإقتصادية، وتتطوي على كثير من المخاطر .. الأمر الذي يجعلها محل إهتمام مدراء البنوك والباحثين.

ومع زيادة التقدم في تكنولوجيا المعلومات وانتشار شبكات الإنترنت زادت حدة المنافسة التي تواجهها البنوك لخدمة عملائها ، فأصبح عميل البنك يقوم بإستيفاء طلباته من البنك إلكترونياً عبر الإنترنت دون الحاجة للذهاب إلى البنك، بل ظهرت بنوك لا يوجد لها مقر أو كيان مادي مثل (compubank) .. مما يمكن هذه البنوك من تخفيض أسعار الخدمات المؤداة للعملاء نظراً لصغر هيكل تكاليفها، فلا يوجد لديها كثير من التكاليف الثابتة التي تتحملها كثير من البنوك مثل المباني والإيجار وأجور أعداد كبيرة من الموظفين وغيرها من التكاليف التي لا يستفيد بها العملاء بصورة مباشرة. كل هذه المستجدات وجهت إهتمام البنوك إلى إعادة النظر في هيكل تكاليفها الإجمالي للوقوف على التكاليف التي يمكن تجنبها، ودراسة فئات العملاء المختلفة والتعرف على الفئات التي تعظم من ربحية البنك وتقديم الخدمات المصرفية لهذه الفئات بأسعار تنافسية تحافظ على بقاء هؤلاء العملاء لديها ومحاولة إجتذاب فئات أخرى مربحة.

وتأسيساً على ما سبق يمكن القول أن نموذج تحليل ربحية العميل يلعب دوراً هاماً في ترشيد إتخاذ القرارات من خلال مقابلة الإيرادات الداخلة إلى البنك من العميل بالمصروفات الخارجة لخدمة هذا العميل، مما يوفر معلومات ملائمة عن العملاء .. الأمر الذي يدعم عملية إتخاذ القرارات ويحسن من وضع البنك بين المنافسين.

هدف البحث:

يهدف البحث إلى دراسة وتحليل نموذج ربحية العميل مع دراسة إمكانية تطبيقه على القطاع المصرفي لقياس تكلفة أداء الخدمة المصرفية لفئات العملاء المختلفة وإستخدام المعلومات الناتجة من نموذج تحليل ربحية العميل في ترشيد إتخاذ القرارات الإئتمانية وإختبار فروض البحث عملياً في مصر مما يؤثر على ترشيد عملية إتخاذ القرارات على مستوى البنك ككل.

مشكلة البحث:

نظراً لوجود العديد من التطورات الإقتصادية والتكنولوجية الكثيرة في بيئة الأعمال فقد زادت الحاجة إلى وجود معلومات دقيقة تفي بإحتياجات مستخدمي القوائم المالية الداخليين والخارجيين ، وتعتبر الربحية من أهم المؤشرات التي تقيس مدى نجاح المنظمات في القيام بأداء وظائفها المختلفة طالما أن هذه المنظمات تهدف إلى تحقيق الربح.

ويعتبر موضوع تحليل ربحية العميل من الموضوعات الحيوية التي حظيت بإهتمام أغلب الشركات العالمية للحصول على أفضل طرق القياس لمعرفة المزيج الأكثر ربحية من عملائها المختلفين أو التخصص في خدمة فئة معينة من العملاء، حيث أصبح من الصعب في الوقت الحاضر أن تلبي مؤسسة واحدة كل تفضيلات العملاء في صناعة أو خدمة ما نظراً لتعدد البدائل المطروحة، وزيادة حدة المنافسة، وكثرة أعداد العملاء، وإختلاف مستواهم الاجتماعي والثقافي.

ويحتاج تطبيق نموذج تحليل ربحية العميل في البنوك إلى وجود قاعدة بيانات قوية لديها معلومات دقيقة وتفصيلية إلى أقصى قدر ممكن مع وجود فريق عمل مدرب له القدرة على تنظيم وتبويب وتحليل البيانات وفق بنودها المختلفة مع ضرورة أن يتميز هذا الفريق بقدر كبير من المرونة والقدرة على مزج البيانات المالية وغير المالية وتحويلها إلى معلومات ملائمة تساعد في إتخاذ القرارات التنظيمية والتشغيلية والإستراتيجية الصحيحة.

و بناءً على ذلك يمكن صياغة مشكلة البحث في صورة مجموعة من التساؤلات على النحو التالي:

- ما هي أهمية ربحية العميل وفقاً لطريقة ABC في توفير معلومات ملائمة لترشيد إتخاذ القرارات؟
- ما هي أهم متطلبات تطبيق تحليل ربحية العميل في المنظمات الصناعية والخدمية؟
- هل تدرك البنوك المصرية مدى أهمية تحليل بنود تكاليف ربحية العميل في معاملاتها؟
- ما أثر تطبيق تحليل ربحية العميل في ترشيد قرارات منح الائتمان؟

أهمية البحث:

تتبع أهمية البحث من أن العميل يمثل المحور الأساسي الذي يستطيع البنك من خلاله تحقيق أرباحه المستهدفة، الأمر الذي يتطلب الوقوف على التكلفة الحقيقية لخدمة العميل سواء كانت تكاليف مباشرة أو غير مباشرة .. وهذا يتطلب ضرورة تطبيق نظام للتكاليف يتسم بالدقة والفعالية وهو ما يوفره نظام التكلفة على أساس النشاط، لذلك تتبع أهمية البحث من حاجة العاملين في البنوك إلى معلومات ملائمة ودقيقة عن عملائهم تمكنهم من إتخاذ القرارات الصحيحة في الوقت المناسب، كما يستمد البحث أهميته من إهتمامه بقرار منح الائتمان بإعتباره من أهم القرارات التي يتخذها البنك والتي تؤثر على التنمية الإقتصادية للمجتمع ككل، مما يتطلب التحقق من جودة مدخلات القرار التي تتمثل في دقة المعلومات عن العميل مما يترتب عليه ترشيد إتخاذ القرارات الائتمانية.