دور التدقيق الداخلي البنكي في التحكم في المخاطر التشغيلية – دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري، ولاية عنابة

The role of Banking internal audit in controlling operational risks - a case study of the Algerian People's Credit Bank, Annaba Province

عدنان حاج علي [1*]، أحمد بن الشيخ الحسين [2]

Adnane Hadj Ali[1], Ahmed Bencheikh Le Houcine[2]

[1] جامعة باجي مختار–عنابة– (الجزائر)، adnane.hadjali@univ-annaba.dz

2 المدرسة العليا لعلوم التسيير–عنابة– (الجزائر)، benchikh_elhoucine_ahmed@essg-annaba.dz

تاريخ الاستلام: 18-04-2024 تاريخ القبول: 10-09-2024 تاريخ النشر: 30-09-2024

ملخص:

تعتبر وظيفة التدقيق الداخلي في البنوك حجر الزاوية لتعزيز الرقابة الإدارية وتقييم الأداء، إذ تسهم في تحليل وتحسين نقاط القوة والضعف لضمان استغلال فعال للموارد، مما ينعكس إيجاباً على كفاءة الإنتاجية المصرفية، ومن أجل بلوغ أهداف الدراسة قمنا بإعداد إستمارة إستبيان، حيث تم توزيعها على كافة رؤساء المصالح، رؤساء الأقسام والمدققين العاملين في جميع الوكالات التابعين لبنك القرض الشعبي الجزائري بولاية عنابة بالإضافة المديرية الجهوية رقم 829، حيث تم توزيع 50 إستبانة، ولتحليل البيانات واختبار الفرضيات، تمت الإستعانة ببرنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS. وقد توصلت هذه الدراسة للعديد من النتائج، أهمها: أن التدقيق الداخلي يساهم بشكل كبير في تحقيق أهداف البنك وإدارة المخاطر البنكية، تتمثل المخاطر التشغيلية في البنوك في الإختلالات الناجمة عن أخطاء الموظفين وعطل في الأنظمة الآلية.

كلمات مفتاحية: التدقيق الداخلي، المخاطر التشغيلية، بنك القرض الشعبي الجزائري، إدارة المخاطر البنكية، برنامج الحزم الإحصائية SPSS.

تصنيفات JEL: C1، G21، M42

Abstract:

Internal auditing serves as an essential function within the management structure of a bank, aimed at enhancing administrative oversight and evaluating the system's compliance with management's directives. It also focuses on optimizing resource utilization to augment the bank's productivity.

For this study's objective, a questionnaire was developed, drawing on theoretical frameworks and prior research. This questionnaire was circulated among service heads, department leaders, and auditors at all branches of the Algerian People's Credit Bank in Annaba, including the regional office numbered 829. Out of 50 questionnaires distributed, The SPSS statistical software was employed for data analysis and hypothesis testing.

The findings of this study indicate that internal auditing significantly aids in the fulfillment of the bank's objectives and the management of banking risks. Operational risks in banks are primarily due to personnel errors and glitches in automated systems.

Keywords: *Internal Audit, : Operational Risks, : Algerian People's Credit Bank, : Risk Management, : SPSS statistical program.*

Jel Classification Codes: *C1, G21, M42.*

[*] **المؤلف المرسل**

1. مقدمة:

في ظل التطورات الحديثة وازدياد استخدام تكنولوجيا المعلومات، تواجه البنوك تحديات متنامية ترتبط بالمخاطر التشغيلية، مما يتطلب تطوير نظم رقابية متقدمة للحد من هذه المخاطر. بالتالي، يبرز أهمية التدقيق الداخلي كآلية أساسية لإدارة المخاطر، ليس فقط للحد منها، بل أيضًا لتوقعها ومعالجتها قبل حدوثها.

ومن بين أكثر المخاطر التي تواجه البنوك هي المخاطر التشغيلية، حيث أصبحت من أكثر المخاطر التي تلقى اهتمام من المسؤولين في المحاولة للسيطرة عليها والتقليل منها، حيث تعبر عن عدم نجاح العمليات الداخلية البنكية، سواء من حيث الأنظمة والأحداث الخارجية، وكذا الموارد البشرية، ومنه وجب على البنك تبني أساليب ومناهج حديثة من أجل تطوير أنظمتها الرقابية للحد على هذا النوع من المخاطر.

ومن هنا زاد الاهتمام بدور المدقق الداخلي، واعتباره المؤهل لإدارة هذه المخاطر البنكية بصفة عامة، بما فيها المخاطر التشغيلية، حيث يعتبر مصدرا استشاريا وتوجيهيا يساعد في تحمل مسؤوليات إدارة المخاطر، عن طريق تقليلها بالقدر الممكن، كذلك التنبؤ بها في الوقت المناسب ومحاولة التصدي لها قبل وقوعها.

- **إشكالية الدراسة:**

مما سبق يمكن طرح الإشكالية التالية:

- **كيف يساهم التدقيق الداخلي في البنوك في الحد من المخاطر التشغيلية؟**

ومن السؤال الرئيسي، تفرعت لدينا الأسئلة التالية:

- فيما تتمثل مهام التدقيق الداخلي في البنوك؟
- ما المقصود بالمخاطر التشغيلية في البنوك؟
- كيف يعمل التدقيق الداخلي داخل البنوك من أجل التقليل من المخاطر التشغيلية؟

- **فرضيات الدراسة:**

ـ تتمثل مهام التدقيق الداخلي في البنوك في التأكد من تحقيق أهداف المؤسسة وتقييم المخاطر المحتمل حدوثها.

ـ تتمثل المخاطر التشغيلية في البنوك في الأخطاء الناجمة عن الموظفين أو عطل في الأنظمة الآلية.

ـ يقوم التدقيق الداخلي بتحديد وتقييم ومعالجة المخاطر التشغيلية التي يتعرض لها البنك.

- **أهمية الدراسة:**

تبرز قيمة هذا البحث من خلال تسليط الضوء على الأهمية الجوهرية للمصارف في الاقتصاد، حيث تنحصر مهمتها في جمع المدخرات وتوظيفها في فرص استثمارية متنوعة. وعلى الرغم من ذلك، فإن هذا

الدور معرض للعديد من المخاطر، خاصة التشغيلية منها، الناجمة عن الأخطاء البشرية أو الأعطال التقنية، مما يتطلب تدخل فعال من المدقق الداخلي لضمان استقرار وكفاءة البنك.

- **أهداف الدراسة:**

– التعرف على التدقيق الداخلي ومهامه في بنك القرض الشعبي الجزائري.

ـ التعرف على أهم المخاطر التشغيلية ومسبباتها في القرض الشعبي الجزائري.

ـ إبراز دور التدقيق الداخلي في التخفيض من حدة المخاطر التشغيلية في بنك القرض الشعبي الجزائري.

- **منهج الدراسة:**

من أجل تحقيق أهداف البحث تم استخدام المنهج الوصفي في عرض الجانب النظري بالإضافة إلى المنهج التحليلي لتحليل و عرض لمختلف المعطيات والإحصائيات و النتائج.

- **الدراسات السابقة:**

في دراسة أجراها أحمد إياد صبحي أبو شعبان في عام 2016، والمعنونة بـ "**تقييم المخاطر التشغيلية من قبل المدقق الداخلي في الجامعات والكليات المتوسطة الفلسطينية بقطاع غزة**"، تم التركيز على كيفية تقييم المخاطر التشغيلية باستخدام نهج التدقيق المبني على المخاطر. من خلال استبيان وزع على المدققين الداخليين بالجامعات والكليات المتوسطة بقطاع غزة، وباستخدام الإحصاءات الشاملة وبرنامج SPSSللتحليل، تم التوصل إلى أن المدققين يأخذون في الاعتبار المخاطر المتعلقة بالموظفين، التكنولوجيا، والظروف الاقتصادية بدرجة متوسطة، بينما يولون اهتمامًا كبيرًا للمخاطر المرتبطة بالإدارة والأعمال.

في دراسة أخرى أجرتها قمار سعاد وزغدودي سارة في عام 2020 بعنوان "**دور التدقيق الداخلي في إدارة المخاطر المصرفية**"، تم إجراء بحث ميداني في بنوك برج بوعريريج وسطيف، لتقييم تأثير التدقيق الداخلي على إدارة المخاطر. وأشارت النتائج إلى وجود علاقة إحصائية مهمة بين التدقيق الداخلي وإدارة المخاطر، مؤكدةً أن التدقيق يلعب دوراً بارزاً في تخفيف المخاطر.

ودراسة بهاء الدين مسعد سعد وشيماء مهدي إبراهيم في عام 2021، تحت عنوان "**إدارة المخاطر التشغيلية وفق مقررات لجنة بازل وتأثيرها على الهامش التشغيلي**"، حيث تناول قياس وتحليل المخاطر التشغيلية بالبنوك التجارية وعلاقتها بالهامش التشغيلي، مستعرضين البيانات المالية لأبرز البنوك التجارية في مصر خلال الفترة 2013–2017. وتوصل البحث إلى وجود علاقة عكسية بين المخاطر التشغيلية والربحية، وضعف التزام البنوك المصرية بمعايير إدارة المخاطر.

يكمن تفرد بحثنا الراهن في تركيزه على تأثير التدقيق الداخلي في التحكم بالمخاطر التشغيلية بالبنوك، خاصةً بعد إجراء دراسة ميدانية شاملة في وكالات بنك القرض الشعبي الجزائري ومديريته الجهوية بعنابة، حيث بيّنت النتائج دور التدقيق الداخلي الفعال في إدارة المخاطر التشغيلية.

2. ماهية التدقيق الداخلي في البنوك:

يندرج الهدف الأساسي للتدقيق الداخلي في تحقيق عدالة العمليات وسلامة الضبط الداخلي.

1.2. تعريف التدقيق الداخلي في البنوك:

ـ يعرف بأنه "دائرة أو قسم أو فريق من المستشارين، يقدمون خدمات تأكيدية واستشارية بشكل موضوعي مستقل، مصممة لزيادة وتحسين قيمة عمليات البنوك والمساعدة في إنجاز أهدافها بصورة منهجية ومنظمة بهدف تقييم وتحسين أنشطة البنوك والمساعدة في تحقيق أهداف الإدارة بوضع أساليب منهجية لتقييم وتحسين فاعلية عمليات الحوكمة، وإدارة المخاطر والرقابة". (زروقي و حسياني، 2020، صفحة 177).

ـ كما يعرف بأنه "نشاط ضروري نتيجة للاحتياجات المتزايدة للأطراف المسيرة للبنك، من أجل فحص البيانات والسجلات المحاسبية بغية الوصول إلى معلومات تعكس الوضعية العادلة لأداء البنك، ليتم على أساس هذه المعلومات اتخاذ القرارات المناسبة، حيث يقوم بتنفيذ هذه المهمة أطراف داخلية بالبنك من أجل الوقوف على مدى دقة أنظمة الرقابة الداخلية، وقياس درجة الكفاءة التي يتم بها تنفيذ العمليات والوظائف، وكذا تقييم نظام المعلومات المحاسبية، وذلك لحماية أصول البنك وأموال المودعين" (نوي، 2020، صفحة 147).

حسب التعاريف السابقة فإن التدقيق الداخلي في البنوك هو وظيفة أساسية تقوم بمواكبة السياسة العامة المسطرة من قبل إدارة البنك، من أجل ضمان استمرارية البنك والتأكيد على سلامة مراكزها المالية، بتجنيبها قدر الإمكان المخاطر مع تحقيق فاعلية الأداء.

2.2. أهمية التدقيق الداخلي في البنوك:

هناك العديد من العوامل التي بسببها زادت الحاجة إلى اللجوء للتدقيق الداخلي من طرف البنوك، حيث نذكر منها: (نوي، 2020، صفحة 149)

– التنوع في العمليات البنكية يولد الحاجة المتزايدة للتدقيق الداخلي.

ـ الكبر والتزايد المستمر للمتعاملين مع البنك خاصة الدائمين منهم مما يستدعي وجود تدقيق داخلي من أجل الحفاظ على سمعة البنك وتنمية علاقته مع عملائه، وذلك عن طريق الرقابة والحرص على سلامة تنفيذ العمليات.

ـ استعمال تكنولوجيا المعلومات في تنفيذ جل العمليات ما يمكن أن يزيد من التلاعب بها لخلق فجوات تؤدي إلى إفلاس البنك.

ـ علاقة الرقابة الداخلية والتدقيق الداخلي بالموظفين، حيث لهما ردع الموظف المنحرف واستقطاب الموظف المتمكن.

ـ يمكن للمدقق الداخلي عبر تقاريره الدورية إبراز الوضع الصادق للحالة المالية للبنك.

3.2. أهداف التدقيق الداخلي في البنوك:

تتمثل رسالة التدقيق الداخلي في البنوك في الكشف عن العيوب التي قد تضر بعائداتها، فضلًا عن مجموعة من الأهداف الهامة التي نبرز منها: (حجاج، زعباط، و سعداوي، 2019، صفحة 137)

- _ التحقق من الالتزام الوظيفي داخل البنك بتحقيق الأهداف والالتزام بالسياسات والإجراءات المقررة ضمن فترة زمنية معينة.
- _ التأكيد على الالتزام باللوائح الداخلية للمصرف.
- _ التحقق من الامتثال للقوانين واللوائح النافذة.
- _ تقييم كفاءة وفاعلية السياسات وإجراءات الرقابة الداخلية في البنك وملاءمتها للبيئة التشغيلية.
- _ طرح توصيات لتحسين كفاءة وفعالية العمليات المصرفية، بما يضمن حماية أصول وممتلكات البنك.
- _ تقييم عمليات إدارة المخاطر والحوكمة في البنك، بما في ذلك تقييم فعالية استراتيجيات التعامل مع المخاطر.
- _ تعزيز موثوقية البيانات المالية التي يقدمها البنك.

3. أسس التدقيق الداخلي في البنوك:

من أجل تحقيق الأهداف السالفة الذكر، يجب توفر بعض الأسس والمتطلبات التي يمكن تصنيفها كما يلي:(نوي، 2020، صفحة 150)

1.3. الأسس الإدارية: تعتبر الأسس الإدارية التي يتبعها البنك أساسية لنجاح عمليات التدقيق الداخلي، وتشمل:

وضوح الأهداف الرئيسية للبنك لاسترشاد المسؤولين بها للعمل على تحقيقها.

- تحديد الأهداف العامة للبنك بوضوح لتوجيه الجهود الإدارية نحو تحقيقها.
- تحسين فعالية الرقابة والتدقيق بفضل تقسيم العمل بشكل دقيق.
- استخدام مبدأ محاسبة المسؤولية، الذي يعتمد على تقسيم العمل لضمان مساءلة كل مسؤول عن قسمه.
- إعلام الإدارة العليا بأي انحرافات كبيرة من خلال تطبيق مبدأ الإدارة بالاستثناء.

2.3. الأسس المالية والمحاسبية: يجب على التدقيق الداخلي في البنوك الانتباه إلى المعايير المالية والمحاسبية لضمان تحقيق أهدافه. وتشمل هذه المعايير:

- متابعة السيولة المالية، وهي قدرة البنك على الاحتفاظ بنسبة من ودائع العملاء كأموال نقدية أو قريبة من النقد لتلبية طلبات السحب.
- ضمان الأمان المالي، بمعنى حماية حقوق العملاء وضمان توفرها في الوقت المناسب.

- زيادة الربحية عبر إيجاد التوازن الأمثل بين معدل السيولة وتكلفة الفرص البديلة لتحقيق الربحية المثلى مع الحفاظ على مستوى مقبول من الأمان في مواجهة المخاطر.

4. ماهية المخاطر التشغيلية في البنوك:

تواجه المصارف ما يعرف بـ "مخاطر العمليات" أو "المخاطر التشغيلية"، حيث تتسم هذه المخاطر بصعوبة فهمها وتقديرها لأنها ترتبط بشكل أساسي بالعناصر البشرية. لذا، يجب على الإدارة العليا أن تضمن توفير نظام فعال لتقييم وتحليل هذه المخاطر التشغيلية.

1.4. تعريف المخاطر التشغيلية البنكية:

هناك عدة تعاريف للمخاطر التشغيلية، نستعرض أبرزها:

_ وفقاً للجنةBCBS ، تعرف المخاطر التشغيلية بأنها: "تلك المخاطر التي تنشأ من فشل العمليات الداخلية أو الأشخاص أو الأنظمة، أو من وقوع أحداث خارجية، وهذا التعريف يضم المخاطر القانونية ويستثني المخاطر الاستراتيجية والنظامية ومخاطر السمعة" (المصرفية، 2004، صفحة 8).

_ يعرف الخطر التشغيلي بأنه: "نقص في الرقابة الداخلية أو ضعف في التحكم من قبل مجلس الإدارة على العمليات البنكية، مما قد يؤدي إلى خسائر مالية نتيجة الأخطاء أو الاحتيال أو تأخر تنفيذ القرارات بشكل مناسب، أو الإدارة غير الملائمة للأعمال المصرفية وكذلك الأخطاء والأعطال في أنظمة تكنولوجيا المعلومات" (علي محمد، 2016، ص 364).

_ وتعرف أيضا بأنها: "مخاطر مرتبطة بأعطال في نظام المعلومات، وأنظمة الإبلاغ، والإجراءات المصممة للرقابة الداخلية والتصحيح في الوقت المناسب.(BESSIS, 2015, pp. 4–5) "

_ وتُفسر بأنها: "مخاطر تنشأ من العمليات اليومية للبنك، نتيجة لثغرات في نظام الرقابة أو فشل في نظام التشغيل."

_ بتعريف آخر، المخاطر التشغيلية هي: "تلك المتعلقة بالهيكل التنظيمي للبنوك، وأدائها للأنظمة الداخلية بما في ذلك استخدام التقنيات الحديثة، ومدى تطابقها مع سياسات وإجراءات البنك، بالإضافة إلى اختلال وظائف نظم المعلومات وفي نظام تقارير المخاطر الداخلية" (حسن السيسي، 2010، صفحة 242).

_ .من خلال هذه التعاريف، يتضح أن المخاطر التشغيلية قد تؤدي إلى خسائر مالية كبيرة للبنوك، بسبب الأخطاء أو الغش أو الاحتيال، أو التأخير في اتخاذ الإجراءات اللازمة، أو وجود أعطال في أنظمة تكنولوجيا المعلومات.

2.4. أنواع المخاطر التشغيلية:

وفقاً للمبادئ التي وضعتها لجنة بازل:(نصر، 2007، صفحة 10)

– **تنفيذ وإدارة العمليات:** تشير إلى الخسائر الناجمة عن الإدارة غير الصحيحة للمعاملات، وسجلات العملاء وعمليات البنك، بالإضافة إلى النقص في نظم الرقابة والتدقيق الداخلي، والفشل في تنفيذ المعاملات وإدارة الأعمال. من الأمثلة على ذلك، الأخطاء في إدخال البيانات، الوصول غير المصرح به إلى المعلومات، والنزاعات التجارية نتيجة الإهمال أو تدمير أصول العملاء.

– **العنصر البشري:** يتعلق بالخسائر التي يتسبب بها الموظفون، سواء كان ذلك عن قصد أو عن غير قصد. تشمل هذه الفئة الأفعال التي تهدف إلى الغش، سوء استخدام الممتلكات، التحايل على اللوائح التنظيمية أو سياسة الشركة من قبل الموظفين أو الإدارة، بالإضافة إلى الخسائر المتعلقة بالعلاقة مع العملاء، المساهمين، الجهات الرقابية والأطراف الثالثة. تشمل الأمثلة الاحتيال الداخلي كالاختلاس والتقارير المالية المضللة، سوء استخدام المعلومات السرية للعملاء، التواطؤ في السرقة، الرشاوي، والعقوبات المترتبة على أخطاء الموظفين.

– **الأنظمة الآلية والاتصالات:** تغطي الخسائر الناتجة عن أعطال أو فشل النظم التكنولوجية بسبب مشاكل في البنية التحتية أو تكنولوجيا المعلومات، أو نقص في توافر الأنظمة، بما في ذلك الانقطاعات أو الأخطاء الفنية، مثل تعطل أنظمة الكمبيوتر، الفشل في الشبكات الاتصالية، الأخطاء البرمجية، هجمات الفيروسات، والخسائر المالية المترتبة على الانقطاعات.

– **الأحداث المتعلقة بالبيئة الخارجية:** تشمل الخسائر الناتجة عن تدخلات الأطراف الثالثة، بما في ذلك الاحتيال الخارجي وأضرار الممتلكات والأصول، والتغييرات في القوانين التي قد تؤثر على قدرة البنك على مواصلة عملياته. من الأمثلة الاحتيال الخارجي كالسرقة، السطو المسلح، تزييف العملات والتزوير، القرصنة الإلكترونية، الاحتيال ببطاقات الائتمان، الهجمات السيبرانية، والابتزاز، إلى جانب الكوارث الطبيعية مثل الزلازل، الحرائق، والفيضانات...إلخ. (نصر، 2007، صفحة 11)

5. دور التدقيق الداخلي البنكي في إدارة المخاطر التشغيلية:

تتمثل الغاية من إدارة المخاطر التشغيلية في تقليل فرص وقوع الخسائر، ويستلزم ذلك تنفيذ سلسلة من الإجراءات المهمة. تبدأ هذه الإجراءات بتحديد القطاعات والأنشطة ذات العرضة للمخاطر التشغيلية داخل البنك. تلي ذلك مرحلة تقييم هذه المخاطر، ومن ثم التعامل معها وتحديد استراتيجيات الاستجابة المناسبة. يمثل التدقيق الداخلي عنصراً حيوياً في هذه العملية، حيث يوفر للإدارة تقييماً دقيقاً وموثوقاً لكيفية التعامل مع المخاطر التشغيلية.

ولتحقيق هذه الأهداف، يجب اتباع خطوات محددة تبدأ بتحديد الأنشطة والمجالات المعرضة للمخاطر التشغيلية في البنوك. عقب التعرف عليها، يتم تقييمها عبر قياس الخسائر المتوقعة، ليتبع ذلك تطوير استجابات فعالة لإدارة هذه المخاطر.

1.5. دور التدقيق الداخلي البنكي في تحديد المخاطر التشغيلية:

الأساليب الأساسية التي ينبغي على المدقق الداخلي استخدامها في تحديد المخاطر التشغيلية تشمل:(غضاب و برقيعي، 2018، صفحة 32)

1.1.5. التحديد المعتمد على التقييم الذاتي وتقييم المخاطر: يقوم المدقق الداخلي بتقييم العمليات والأنشطة المصرفية ضد قائمة المخاطر التشغيلية، معتمداً في ذلك على مبادرات داخلية كتحضير لوائح التدقيق أو ورش عمل لرصد نقاط الضعف والقوة في بيئة المخاطر.

2.1.5. مسح المخاطر: يتم من خلاله استكشاف مختلف الأقسام والوحدات الوظيفية للكشف عن نقاط الضعف وفقاً لتصنيف المخاطر، ما يسمح بتحديد أولويات الإجراءات التصحيحية اللاحقة.

3.1.5. التحديد عن طريق المؤشرات الرئيسية للمخاطر: تشمل البيانات الإحصائية والمقاييس التي تعكس حالة المخاطر التشغيلية في البنك وتجرى مراجعتها دورياً للكشف عن أي تغيرات قد تدل على زيادة المخاطر.

4.1.5. القياس: يتم فيه تحديد مدى تعرض البنك للمخاطر التشغيلية باستخدام أساليب متعددة، مثل تحليل البيانات المتعلقة بالخسائر التي وقعت مسبقاً لتقييم احتمالات حدوث المخاطر مستقبلاً.

2.5. دور التدقيق الداخلي البنكي في تقييم المخاطر التشغيلية:

يقوم التدقيق الداخلي بدور حيوي في تحليل وتقييم الطرق التي يتم بها قياس حجم المخاطر التشغيلية وترجيح احتمالات وقوعها. يعمل على مراجعة دقة هذه التقييمات لضمان تزويد إدارة البنك بضمان موثوق بأن المعالجات لهذه المخاطر تتم بشكل صحيح (صبحي أبو شعبان، 2016، صفحة 37) .

وبحسب معايير معهد المدققين الداخليين الأمريكيين، يتضح الدور المهم الذي يؤديه التدقيق الداخلي في تخفيف المخاطر التشغيلية في البنوك، حيث يجب على عملية تقييم المخاطر أن تشمل خمسة عناصر رئيسية وفقاً لهذه المعايير (دحدوح و درويش، 2014، صفحة 380):

_ تحديد وتصنيف المخاطر وفقاً لاستراتيجية البنوك ونشاطاتها.

_ التأكيد من قبل مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية على المستوى المقبول للمخاطر.

_ إنشاء وتنفيذ استراتيجيات للتخفيف من المخاطر بما يتماشى مع التوجهات الإدارية.

_ القيام بتقييم دوري ومتابعة مستمرة للمخاطر بناء على الأنشطة المصرفية.

_ توفير تقارير دورية لمجلس الإدارة والإدارة العليا عن نتائج عمليات إدارة المخاطر.

3.5. دور التدقيق الداخلي البنكي في معالجة المخاطر التشغيلية:

تعتمد الإدارة على التقييمات الدقيقة للمخاطر لاتخاذ القرارات المناسبة لمواجهة المخاطر التشغيلية، بناءً على احتمال حدوثها ومدى تأثيرها. في هذا السياق، يقدم التدقيق الداخلي المشورة والإرشاد للإدارة حول الاستراتيجيات الأكثر فعالية لمعالجة هذه المخاطر بتكلفة مناسبة (غضاب و برقيعي، 2018، صفحة 69) .

ويعد التدقيق الداخلي شريكاً استشارياً للإدارة، حيث يساعد في اختيار أفضل الطرق للتعامل مع المخاطر التشغيلية والاستجابة لها بكفاءة، مع تقديم التقارير اللازمة إلى لجنة التدقيق حول التدابير التي تم اتخاذها لتحسين إدارة هذه المخاطر (صبحي أبو شعبان، 2016، صفحة 37).

حيث هناك أربعة اختيارات للاستجابة للمخاطر التشغيلية غيرها من المخاطر الأخرى، وهي:(غضاب و برقيعي، 2018، صفحة 70)

ـ **تجنب الخطر**: في تحليل الفائدة والتكلفة لابد أن تلجأ البنوك إلى تجنب المجازفة إذا كان الربح المتوقع منخفض على تكلفة الخطر المتوقع لكل المخاطر.

ـ **تخفيض الخطر**: من خلال تقليل تكرار الخسارة من حيث السبب أو تقليل حدتها من حيث الأثر أو النتيجة وكلا الهدفين يمكن تدعيمهما بواسطة أنشطة التدقيق الداخلي.

ـ **التشارك في الخطر ونقله**: المشاركة في الخطر ونقله يكون محل اهتمام رئيسي إذا كان الخطر لا يمكن خفضه أو تقليله إلى درجة كافية بواسطة التدقيق الداخلي.

ـ **قبول الخطر**: إن كفاءة قبول الخطر يعتمد على موازنة الفائدة والتكلفة، أو الترشيح بين الدخل المتوقع والخطر التشغيلي، والسبب المنطقي لقبول المخاطر التشغيلية هي أن تكون الخسارة المتوقعة أقل من تكلفة إدارة الأنشطة لتخفيف المخاطر.

6. الإطار المنهجي للدراسة:

من أجل التوصل إلى معرفة دور التدقيق الداخلي البنكي في التحكم في المخاطر التشغيلية، تم الإستعانة بمجموعة من الأدوات والأساليب التي تساعد في الحصول على النتيجة النهائية، حيث سيتم التطرق في هذا المبحث للمنهجية المستخدمة لهذه الدراسة.

1.6. مجتمع وعينة الدراسة:

سيتم التطرق في هذا المطلب إلى مجتمع وعينة الدراسة كما يلي:

ـ يعرف مجتمع الدراسة بأنه: "المجموعة الكلية من المفردات أو العناصر التي يهتم بها البحث وتعمم نتائجه عليها، والمفردات أو العناصر قد تكون أشخاص أو مؤسسات أو غيرها" (دودين، 2013، صفحة 24).

ـ وتعرف العينة بأنها: "جزء صغير من المجتمع تجرى عليها التجربة أو التطبيق، إذ يتم التطبيق على العينة وتعمم على المجتمع، والسبب في اللجوء إلى العينة دون اللجوء إلى مجتمع الدراسة مثل هذا التطبيق في الغالب يتطلب الكثير من الوقت والجهد، بالإضافة إلى صعوبة التطبيق على جميع أفراد المجتمع (دودين، 2013، صفحة 24).

وهنا حسب موضوعنا، فيتكون مجتمع الدراسة من كافة الأفراد العاملة ببنك القرض الشعبي الجزائري CPAفي جميع الوكالات بولاية عنابة مع مجموعة الإستغلال، حيث بلغ عددهم 120 فرد، أما العينة فتتكون من رؤساء مصالح ورؤساء أقسام ومدققين لهم دراية بالتدقيق الداخلي وإدارة المخاطر التشغيلية في وكالات CPA السالفة الذكر، حيث تم تحديد هذه العينة على أساس إمكانية الفهم الصحيح لموضوع الدراسة من أجل الوصول للأهداف المرجوة والخروج بنتائج دقيقة، ويمكن توضيح ذلك في الجدول التالي:

الجدول رقم (01): عينة الدراسة.

رقم الوكالات	الإستبانات الموزعة	الإستبانات المستلمة	الإستبانات الصالحة للإستعمال	الإستبانات الملغاة	نسبة الإسترجاع
201	10	08	08	00	80%
204	06	04	04	00	67%
207	06	05	05	00	84%

215	10	10	07	03	100%
216	00	00	00	00	%00
217	10	09	09	00	90%
GE :829	08	08	08	00	100%
المجموع	50	44	41	03	88%

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على معطيات الإستبيان.

من خلال الجدول أعلاه، نلاحظ أنه قد تم توزيع الإستبيان على جميع أفراد العينة بوكالات رقم 201، 207، 204، 215، 217، ومجموعة الإستغلال GE رقم 829 ماعدا وكالة رقم 216 نتيجة رفضهم الإجابة على الإستبيان، فتم توزيع 50 إستبانة، تم استرجاع منها 44 إستبانة بنسبة 88% وهي نسبة جيدة للتحليل، وتم إعتماد 41 إستبانة للخضوع للدراسة كونه تم استبعاد 03 إستبانات.

2.6. متغيرات وأدوات الدراسة:

سنتطرق هنا لمتغيرات الدراسة والأدوات المستعملة:

1.2.6. متغيرات الدراسة:

يعرف متغير الدراسة على أنه أي عنصر قابل للقياس سواء كان بطريقة كمية أو كيفية، ويتميز بقابليته للتعديل والتغيير. المتغير المستقل يُعرف بأنه المتغير الذي يؤثر في جميع المتغيرات الأخرى دون أن يتأثر بها، بينما المتغير التابع هو الذي يتأثر بالمتغير المستقل.

في الدراسة التي نحن بصددها، نركز على متغيرين رئيسيين: المتغير المستقل الذي يتمثل في "التدقيق الداخلي البنكي"، والمتغير التابع المتمثل في "المخاطر التشغيلية"، والشكل التالي يوضح ذلك:

الشكل رقم (01): متغيرات الدراسة.

المصدر: من إعداد الباحثين.

2.2.6. أدوات الدراسة:

استخدمنا في هذه الدراسة:

ـ **المقابلة:** حيث قمت بزيارة ميدانية لأفراد عينة الدراسة عدة مرات من أجل جمع معلومات ومعطيات تساعدنا في إتمام الدراسة.

ـ **الإستبيان:** من أجل تحقيق أهداف الدراسة واختبار الفرضيات تم إعداد إستبانة أولية من أجل استخدامها فيجمع البيانات والمعلومات والتي تتضمن العديد من الأسئلة المتعلقة بموضوع الدراسة وفرضياتها،وقبل توزيعها خضعت للتحكيم لدى المشرف من أجل اختبار مدى ملاءمتها لجمع البيانات وتعديلها بشكل أولي حسب ما يراه المشرف، ولقد تم تقسيم الإستبانة إلى محورين أساسيين:

- **المحور الأول:** البيانات الشخصية للمبحوث، وتتكون من 06 فقرات.
- **المحور الثاني:** دور التدقيق الداخلي في التحكم في المخاطر التشغيلية، الذي بدوره قسم إلى ثلاثة أبعاد:

– **البعد الأول:** التدقيق الداخلي في البنوك، حيث يتكون من 08 فقرات.

– **البعد الثاني:** المخاطر التشغيلية في البنوك، تتكون من 08 فقرات.

– **البعد الثالث:** دور التدقيق الداخلي البنكي في الحد من المخاطر التشغيلية، وتتكون كذلك من 08 فقرات.

3.6. الأساليب المستخدمة في الدراسة:

من أجل التعامل مع إجابات أفراد العينة، والوصول إلى نتائج تجيبنا عن الإشكاليات واختبار فرضيات الدراسة، اعتمدنا على الأساليب الإحصائية التالية:

ـ **البرنامج الإحصائي SPSS:** هو أحد التطبيقات الإحصائية التي تعمل تحت مظلة ويندوز، وهو عبارة عن مجموعة من القوائم والأدوات التي يمكن عن طريقها إدخال البيانات المتحصل عليها الباحث عن طريق الإستبيانات أو المقابلات أو الملاحظات، ومن ثم القيام بتحليلها إحصائيا.

ـ **التكرارات والنسب المئوية:** تم الإعتماد عليها بهدف التفريق بين فئات العينة بناء على المعلومات الشخصية لأفرادها، ومعرفة توجه إجابات العينة إلى إجمالي العينة.

ـ **المتوسط الحسابي:** تم استخدامه في هذه الدراسة كونه مؤشر يقوم بترتيب البنود حسب أهميتها من وجهة نظر المستجوبين على الإستبيان من فئات الدراسة، حيث تم اعتماد الوسط الحسابي لإجابات المشاركين.

ـ **الإنحراف المعياري:** تم استخدامه لمعرفة مدى تشتت القيم عن متوسطها الحسابي.

ـ **اختبارألفاكرونباخ:** تم استخدامه لمعرفة ثبات فقرات الإستبانة، بحيث يتخذ قيم تتراوح من 0 إلى 1، فإن لم يكن هناك ثبات تام في البيانات فإن قيمة المعامل تكون مساوية للصفر، أما إذا كان هناك ثبات تام في البيانات، فإن قيمة المعامل تساوي الواحد، أي أن زيادة قيمة هذا المعامل تعني مصداقية البيانات.

ـ **معامل الصدق:** يساوي الجذر التربيعي لمعامل ألفا كرونباخ.

تم اختبار ثبات وصدق الإستبيان عن طريق معامل ألفاكرونباخ ومعامل الصدق، حيث يعدان أحد أهم الاختبارات الإحصائية لتحليل بيانات الإستبانة، لإضفاء الشرعية عليها، ويستخدم هذا الإختبار فيما إذا كانت أسئلة الإستبانة متناسقة فيما بينها.

الجدول رقم (02): اختبار الإستبيان باستخدام معامل ألفاكرونباخ ومعامل الصدق.

البعد	عدد الفقرات	معامل ألفاكرونباخ	معامل الصدق
1	08	0.644	0.802
2	08	0.696	0.834
3	08	0.714	0.844
المجموع	24	0.684	0.827

المصدر: من إعداد الباحثان انطلاقا من مخرجات SPSS v28.

نلاحظ من خلال الجدول، أن معاملات ألفاكرونباخ لمجموع أبعاد الإستبيان بلغت 0,684 بمعامل صدق مرتفع قدر بـ 0,827، فكان معامل ألفاكرونباخ للبعد الأول "التدقيق الداخلي في البنوك" قد بلغ 0,644 مع معامل صدق 0,802، وكان معامل ألفاكرونباخ للبعد الثاني "المخاطر التشغيلية في البنوك" قد بلغ 0,696 مع معامل صدق 0,834، أما معامل ألفاكرونباخ للبعد الثالث "دور التدقيق الداخلي البنكي في الحد من المخاطر التشغيلية" بلغ 0,714 بمعامل صدق 0,844.

وهي نسب مقبولة جدا، أكبر من 60%، ومعنى ذلك أنه إذا أعيد توزيع الإستبيان على نفس أفراد العينة سيجبون بنفس الإجابات الحالية، وأن أداة الدراسة تمتاز بصدق كبير وهو ما يجعلنا على ثقة كاملة بصحة الإستبيان وصلاحيته لتحليل وتفسير نتائج الدراسة واختبار فرضياتها.

4.6. إختبار الفرضيات ونتائج الدراسة:

في هذا الجانب سنحاول اختبار فرضيات الدراسة، حيث من خلاله يتم رفض أو قبول الفرضيات.

1.4.6. اختبار الفرضية الأولى: تتمثل مهام التدقيق الداخلي في البنوك في التأكد من تحقيق أهداف البنك وتقييم المخاطر المحتمل حدوثها.

الجدول رقم (03): اختبار الفرضية الأولى.

البعد	اختبارT	معامل الارتباط	المستوى المعنوي
1	3.090	0.789	0.000

المصدر: من إعداد الباحثين انطلاقا من مخرجات SPSS v28.

من خلال إجابات أفراد العينة على البعد الأول المتعلق بمساهمة التدقيق الداخلي في التأكد من تحقيق أهداف البنك وإدارة المخاطر البنكية، فإن الاتجاه العام للإجابات كان موافق بمتوسط حسابي 3,47 وانحراف معياري 1,132، مما يدل على إيجابية هذه العبارات.

ولاختبار هذه الفرضية، توجب أيضا استعمال اختبار T ومعامل الارتباط بيرسون من أجل توضيح العلاقة بين التدقيق الداخلي مع تحقيق أهداف البنك وإدارة المخاطر البنكية، فمن خلال الجدول أعلاه، نلاحظ أن T=3,090 أكبر من T الجدولية التي قدرت بـ1,684 ومما يدل على أن أفراد العينة موافقون على أن التدقيق الداخلي يساهم في التأكد من تحقيق أهداف البنك وإدارة المخاطر البنكية، بالإضافة إلى أن معامل الارتباط R=0,789 عند المستوي المعنوي 0,000 أقل من 0,05، وعليه **نؤكد ما جاء في الفرضية الأولى، بأن التدقيق الداخلي يساهم في التأكد من تحقيق أهداف البنك وإدارة المخاطر البنكية.**

2.4.6. اختبار الفرضية الثانية: تتمثل المخاطر التشغيلية في البنوك في الأخطاء الناجمة عن الموظفين أو عطل في الأنظمة الآلية.

الجدول رقم (04): اختبار الفرضية الثانية.

البعد	اختبارT	معامل الارتباط	المستوى المعنوي
2	4.890	0.661	0.000

المصدر: من إعداد الباحثين انطلاقا من مخرجات SPSS v28.

من خلال إجابات أفراد العينة على البعد الثاني المتعلق بكون المخاطر التشغيلية في البنوك تتمثل في الأخطاء الناجمة عن الموظفين وعطل في الأنظمة الآلية، فكان الاتجاه العام للإجابات موافق بمتوسط حسابي 4,23 وانحراف معياري 0,605، مما يدل على إيجابية هذه العبارات.

ولاختبار هذه الفرضية، توجب أيضا استعمال اختبار T ومعامل الارتباط بيرسون من أجل توضيح العلاقة بين المخاطر التشغيلية في البنوك مع الأخطاء الناجمة عن الموظفين و العطل في الأنظمة الآلية، فمن خلال الجدول أعلاه، نلاحظ أن T= 4,890 أكبر من T الجدولية التي قدرت بـ1,684 ومما يدل على أن أفراد العينة موافقون على أن المخاطر التشغيلية في البنوك تتمثل في الأخطاء الناجمة عن الموظفين و العطل في الأنظمة الآلية، بالإضافة إلى أن معامل الارتباط0,661=R عند المستوي المعنوي 0,000 أقل من 0,05، وعليه **نؤكد ما جاء في الفرضية الثانية، بأن المخاطر التشغيلية في البنوك تتمثل في الأخطاء الناجمة عن الموظفين وعطل في الأنظمة الآلية.**

3.4.6. اختبار الفرضية الثالثة: يقوم التدقيق الداخلي بتحديد وتقييم ومعالجة المخاطر التشغيلية التي يتعرض لها البنك.

الجدول رقم (05): اختبار الفرضية الثالثة.

البعد	اختبارT	معامل الارتباط	المستوى المعنوي
3	5.890	0.750	0.000

المصدر: من إعداد الباحثين انطلاقا من مخرجات SPSS V28.

من خلال إجابات أفراد العينة على البعد الثالث المتعلق بدور التدقيق الداخلي البنكي في الحد من المخاطر التشغيلية، فكان الاتجاه العام للإجابات موافق بمتوسط حسابي 3,56 وانحراف معياري 1,026، مما يدل على إيجابية هذه العبارات.

ولاختبار هذه الفرضية، توجب أيضا استعمال اختبار T ومعامل الارتباط بيرسون من أجل توضيح العلاقة بين المخاطر التشغيلية في البنوك مع الأخطاء الناجمة عن الموظفين و العطل في الأنظمة الآلية، فمن خلال الجدول أعلاه، نلاحظ أن T= 5,890 أكبر من T الجدولية التي قدرت بـ1,684 ومما يدل على أن أفراد العينة موافقون على أن التدقيق الداخلي يقوم بتحديد وتقييم ومعالجة المخاطر التشغيلية التي يتعرض لها البنك، بالإضافة إلى أن معامل الارتباط0,750 =R عند المستوي المعنوي 0,000 أقل

من 0,05، وعليه **نؤكد ما جاء في الفرضية الثالثة، بأن التدقيق الداخلي يقوم بتحديد وتقييم ومعالجة المخاطر التشغيلية التي يتعرض لها البنك.**

7. خاتمة:

تولي البنوك أهمية كبيرة لحماية ممتلكاتها وحقوقها من أجل ضمان بقائها واستمراريتها خاصة مع كبر حجمها وتعدد نشاطاتها، مما أدى لضرورة تخصيص قسم للتدقيق الداخلي كفيل بحماية حقوق وممتلكات البنك من مختلف عمليات النصب والاحتيال وضمان سلامة العمليات المحاسبية والوثائق المالية من حالات الغش والإهمال، حيث أن هذا القسم مسؤول عن تحديد وتوزيع الوظائف والمسؤوليات على العناصر البشرية المؤهلة، وله دور كبير في إدارة المخاطر البنكية.

تتناول هذه الدراسة دور التدقيق الداخلي البنكي في السيطرة على المخاطر التشغيلية بالبنوك، معتمدة في ذلك على بحث ميداني أُجري باستخدام منهجية إحصائية من خلال توزيع استمارات على وكالات بنك القرض الشعبي الجزائري في ولاية عنابة والمديرية الجهوية رقم.829: GE

- نتائج الدراسة:

- ✓ إدارة المخاطر تمثل استراتيجية علمية للتعاطي مع المخاطر المختلفة بهدف السيطرة عليها وتوجيهها بشكل فعال.
- ✓ هذه العملية تتضمن عدة خطوات رئيسية وهي: التعرف على المخاطر، تقديرها، تطوير استراتيجيات للتحكم فيها، وأخيرًا مراقبتها لضمان الفعالية.
- ✓ للتدقيق الداخلي دور أساسي في إدارة المخاطر التشغيلية حيث يتمثل في الكشف عن المخاطر، تقييمها بدقة، وتنفيذ الخطوات اللازمة لمعالجتها.
- ✓ يعتمد البنك محل الدراسة على قسم للتدقيق الداخلي على مستوى المديرية العامة فقط.
- ✓ تتمثل المخاطر التشغيلية في البنك محل الدراسة في الأخطاء الناجمة عن الموظفين أو عطل في الأنظمة الآلية.
- ✓ تعتبر وظيفة التدقيق الداخلي من بين أهم الوظائف الرقابية في البنك محل الدراسة حيث تقوم بتحديد وتقييم ومعالجة المخاطر التشغيلية التي يتعرض لها البنك.

8. قائمة الإحالات والمراجع:

- أحمد إياد صبحي أبو شعبان، (2016)، مدى قيام المدقق الداخلي بتقييم المخاطر التشغيلية في الجامعات والكليات المتوسطة الفلسطينية في قطاع غزة، مذكرة ماجستير في المحاسبة والتمويل، كلية التجارة الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- أسامة غضاب، و محمد أنيس برقيعي، (2018)، دور التدقيق الداخلي في تخفيض المخاطر التشغيلية في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة ماستر، كلية العلوم القتصادية وعلوم التسيير، قالمة، الجزائر: جامعة 08 ماي 1945 قالمة.
- المهدي حجاج، لطفي زعباط، و نعيمة سعداوي، (2019)، دور التدقيق الداخلي في تفعيل إدارة المخاطر في البنوك، المجلة الدولية للأداء الاقتصادي، العدد 03.
- حسين أحمد دحدوح، و فيصل مراد درويش، (2014)، مدى مساهمة التدقيق الداخلي في الحد من المخاطر التشغيلية في المصارف الإسلامية في سوريا (دراسة ميدانية)، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، جامعة تشرين، سوريا.
- حمزة محمد دودين، (2013)، التحليل الإحصائي المتقدم للبيانات بإستخدام (SPSS)، دار المسيرة للنشر، عمان، الأردن.
- شرف الدين نوي، (2020)، دور التدقيق الداخلي في دعم التزام البنوك التجارية بالإجراءات الحمائية للقطاع البنكي الجزائري بالمقارنة باتفاقية بازل البنكية (دراسة حالة مجموعة من مدققي حسابات البنوك في الجزائر)، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، جامعة أحمد دراية، أدرار، الجزائر.
- صلاح الدين حسن السيسي، (2010)، الرقابة على أعمال البنوك ومنظمات الأعمال (تقييم أداء البنوك والمخاطر المصرفية الإلكترونية)، دار الكتاب الحديث، الطبعة الأولى، القاهرة، مصر.
- عبد الرؤوف أحمد علي محمد، (2016)، إدارة المخاطر والأزمات، مكتبة الوفاء القانونية، الإسكندرية، مصر.
- عبد الكريم نصر، (2007)، المخاطر التشغيلية حسب متطلبات لجنة بازل II (دراسة لطبيعتها وسبل إدارتها في حالة البنوك العاملة في فلسطين)، جامعة فيلادلفيا الأردنية، الأردن.
- هشام زروقي، و عبد الحميد حسياني، (2020)، دور الممارسات الحديثة للتدقيق الداخلي في تفعيل إدارة المخاطر على ضوء معايير التدقيق الدولية (دراسة ميدانية في مؤسسة الإنجازات الصناعية والتركيب). مجلة معهد العلوم الإقتصادية ، المجلد 02 ، العدد 02.
- BESSIS, J. (2015), Risk Management In Banking, John Wiley & Sons, Fourth Edition, London, United Kingdom.