مجلة دراسات في الاقتصاد وإدارة الأعمال
ISSN : 2602-6570
المجلد 05 العدد 01 - جوان 2022

دور الرقابة الداخلية في تسيير أنشطة البنوك التجارية

– دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري (بنك CPA وكالة 217 عنابة) –

The Role of Internal Control in Managing the activities of Commercial Banks A case study of the Algerian People's Credit (CPA Bank Agence 217 -Annaba)

بن قارة إيمان

مخبر البحث والابتكار والدراسات الاقتصادية والمالية

جامعة باجي مختار عنابة – الجزائر–، benkaraimene1@gmail.com

تاريخ الاستلام: 2022/02/05 **تاريخ القبول: 2022/05/25**

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز الدور الذي تلعبه الرقابة الداخلية في تسيير أنشطة البنوك التجارية، مع تسليط الضوء على حالة القرض الشعبي الجزائري، فلضمان التسيير المحكم لأنشطة البنوك لابد من وجود نظام رقابي داخلي فعال مطبق، يسمح له بالتأكد من صدق المعلومات المالية والمحاسبية المعروضة، كذلك الوصول إلى الأهداف المسطرة وتعزيز مكانة البنك في السوق.

ومن أهم النتائج المتوصل لها كانت أن القرض الشعبي الجزائري وكالة 217 عنابة يعتمد على نظام رقابي فعال يسمح له بإكتشاف الإنحرافات والأخطاء المرتكبة فور حدوثها مع تصحيحها الفوري، مما يضمن له تسيير محكم لأنشطته وبهذا حماية أصوله.

كلمات مفتاحية: الرقابة الداخلية؛ المعلومات المالية والمحاسبية؛ أنشطة البنوك؛ البنوك التجارية؛ القرض الشعبي الجزائري.

تصنيف JEL: M40–G21.

Abstract :

This study aims to highlight the role played by the internal control in the conduct of the activities of commercial banks, with shedding light on the case of the Algerian People's Credit. To ensure the tight management of banks' activities, an effective internal control system must be in place, allowing it to verify the validity of the financial and accounting information presented, as well as to reach the established objectives and enhance the bank's position in the market.

Among the most important results reached was that the Algerian People's Credit agence 217 –Annaba relies on an effective control system that allows it to detect deviations and errors committed as soon as they occur with their immediate correction, which ensures a tight management of its activities and thus protects its assets.

Keywords : Internal control; financial and accounting information; banking activities; commercial banks; Algerian People's Credit.

Jel Classification Codes : M40–G21.

1. مقدمة

تعتبر البنوك التجارية شريان النشاط الاقتصادي، لما تقوم به من دور هام في دعم المشاريع الاستثمارية وتعبئة المدخرات، وهو ما يستوجب منها تطبيق إجراءات الرقابة الداخلية بشكل سليم وفعال، تكون مبنية على مقومات أساسية تشمل جميع الجوانب المالية، المحاسبية والإدارية لضمان إستقرار نظامها والحفاظ عل أصولها من السرقة والاختلاس.

كذلك أصبح ضروريا على البنوك الاهتمام بأدائها ومردوديتها لمواجهة كل المخاطر التي تحول دون دخولها لاقتصاد السوق والمحافظة على مكانتها مع البنوك الأخرى المنافسة، وهذا يعتمد بشكل كبير على دقة المعلومات المالية والمحاسبية المعروضة أي تنظيم داخلي جيد ومحكم قائم على رقابة داخلية مستمرة تضمن حسن تسييرها لأنشطتها.

وعلى ضوء هذه المستجدات جاءت هذه الدراسة.

إشكالية الدراسة:

ما هو الدور الذي تلعبه الرقابة الداخلية في تسيير أنشطة البنوك التجارية؟

الأسئلة الفرعية:

1) فيما تتمثل أنشطة البنوك التجارية؟
2) ماهي مقومات الرقابة الداخلية في البنوك التجارية؟
3) هل تطبق إجراءات الرقابة الداخلية بفعالية على مستوى القرض الشعبي الجزائري؟

فرضيات الدراسة:

1) تتمثل أنشطة البنوك التجارية في قبول الودائع، منح الائتمان وخصم الأوراق التجارية.
2) مقومات الرقابة الداخلي هو التركيز على الجوانب الإدارية، المحاسبية والمالية في البنوك التجارية.
3) نعم القرض الشعبي الجزائري وكالة 217–عنابة يطبق إجراءات الرقابة الداخلية بفعالية وهذا بشكل دوري ومستمر على العمليات اليومية.

أهمية الدراسة:

من خلال هذه الدراسة سنحاول إعطاء نظرة عامة عن الرقابة الداخلية على مستوى البنوك التجارية كونها تمثل العمود الفقري لجميع أنشطتها، كما سيتم تسليط الضوء على حالة القرض الشعبي الجزائري وكالة 217 عنابة في تطبيقه للإجراءات الرقابية المنصوص عليها.

منهج الدراسة:

تم الإعتماد على المنهج الوصفي كونه ملائم لإبراز جميع المفاهيم النظرية لموضوع الدراسة مع تدعيمه بمنهج دراسة الحالة حيث سيتم عرض إجراءات الرقابة الداخلية على العمليات اليومية لبنك CPA من جهة والرقابة الإدارية، المحاسبية والقانونية المعتمدة.

2. البنوك التجارية

تعتبر البنوك من أهم المؤسسات المصرفية التي تساهم في بناء اقتصاديات الدول الخاصة مع التوجه الجديد نحو نظام اقتصاد السوق، فهي تقوم بدور الوسيط بين المودعين والمقترضين وذلك بإتباع سياسة تمويل وجلب الودائع تشجيها للإدخار ومحاربة إكتناز الأموال، وتمويل الاستثمارات، إضافة إلى تغطية كل الاحتياجات ومواجهة الخسائر المحتملة التي قد تتعرض لها مختلف المؤسسات، كذلك توفير السيولة اللازمة لها إلى جانب وظائف عدة أخرى قد تختلف حسب نوع البنك أو السياسة المصرفية المنتهجة.

1.2 ماهية البنوك

1.1.2 تعريف البنك

تعددت تعريفات البنوك بتعدد الكتاب والباحثين نذكر البعض منها:

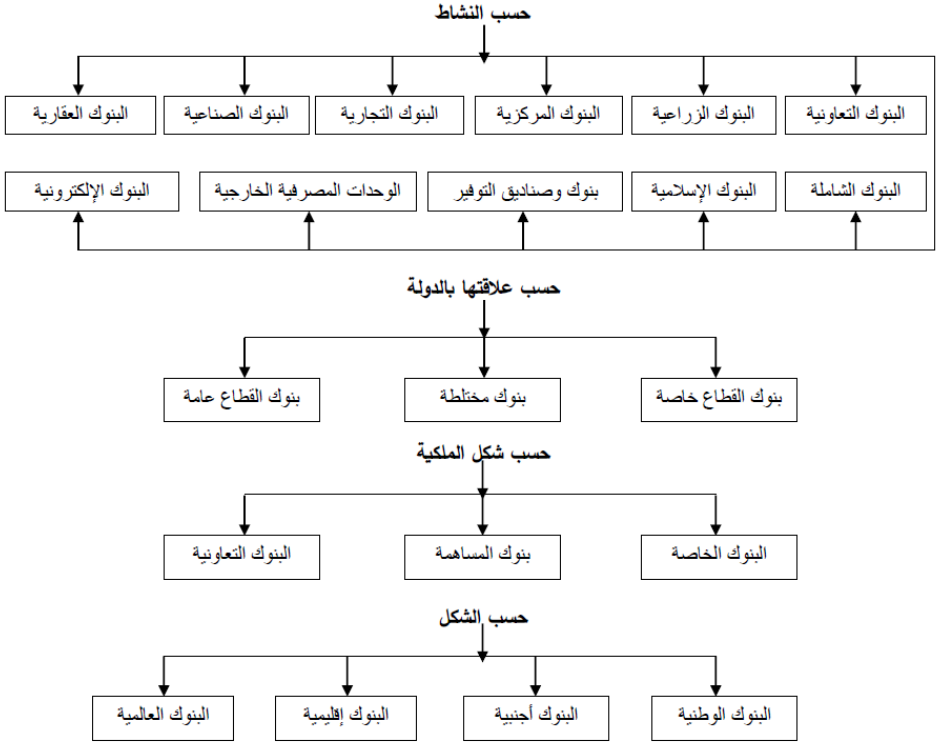
- التعريف الأول: " مؤسسة مساهمة غرض تكوينها التعامل بالنقود والائتمان، يتكفل البنك بحفظ النقود وحشد موارد المجتمع وسد حاجيات البلد من مختلف طرق الائتمان المتفاوتة الآجال وإنشاء وسائط الدفع المتداولة بين الناس." (بخراز، 2008، صفحة 1)
- التعريف الثاني: " منشأة تنصب عملياتها الرئيسية على حشر الموارد المالية والنقود الفائضة عن حاجة الجمهور ومنشآت الأعمال والدولة لغرض توظيفها أو اقراضها للآخرين وفق أسس وتقنيات معينة." (بوعتروس، 2000، صفحة 5)
- التعريف الثالث:" منشأة وظيفتها تلقي أموال الجمهور من مؤسسات وأفراد والقيام بالعمليات الاقتصادية ووضع تحت تصرف عملائها وسائل الدفع." (Sophie, 1990, p. 20)
- التعريف الربع: عرف المشرع الجزائري البنك أنه:" شخصية معنوية مهمتها العادية والرئيسية هي جمع الودائع من الجمهور، منح القروض، توفير وسائل الدفع الازمة ووضعها تحت تصرف الزبائن والسهر على إدارتها." (القانون 10–90، 1990، صفحة 2)

من خلال التعاريف السابقة يمكن إعطاء تعريف شامل للبنك على أنه : مؤسسة مالية وسيطة تسهل عملية العرض والطلب على النقود، فيقوم من لديه فائض من الثروة يزيد عن حاجته بالاحتفاظ به في البنك، ثم يقوم البنك بإقراض الشخص الذي يحتاج لسيولة أو مبلغ معين من المال مقابل ضمان يغطي قيمة المبلغ.

2.1.2 أنواع البنوك:

تتفق البنوك على أساس تكوينها وممارساتها للعمل المصرفي، إلا أنه يمكن تقسيمها إلى مجموعات مختلفة وذلك وفق أسس ومعايير مختلفة (سقير، 2000، صفحة 27).

الشكل 1: أنواع البنوك



المصدر: فائق سقير، 2000، الصفحة 27

من خلال الشكل 1 أعلاه يمكن القول أن أنواع البنوك تصنف إعتمادا على أربع أسس: حسب النشاط، حسب علاقتها بالدولة، حسب شكل الملكية وحسب الشكل.

2.2 ماهية البنوك التجارية

1.2.2 تعريف البنوك التجارية

تعدد التعريفات المتعلقة بالبنوك التجارية نذكر منها اثنان:

- التعريف الأول:" مؤسسة مالية تهدف إلى التأثير على خلق الائتمان وتوزيعه بما يحقق أهداف السياسة النقدية للدولة، كما تساهم في التنمية الاقتصادية من خلال زيادة المدخرات وتوجيهها نحو الإنتاج ودعم الصناعات بما تحتاج إليه من رأس مال." (أحمد، 2009، صفحة 224)
- التعريف الثاني:" منشأة تقوم بقبول الودائع وتوظيف النقود بأنواعها لمدة قصيرة لا تزيد في غالب الأحيان عن سنة، ومن أهم أعمالها خصم الأوراق التجارية والتسليف بضمان أوراق مالية، بضائع وفتح إعتماد." (الصيرفي، 2006، صفحة 36)

من خلال التعريفان السابقان يمكن القول أن البنوك التجارية تعتبر مؤسسات مالية وسيطة وظيفتها الأساسية قبول الودائع واستخدامها في عمليات مختلفة.

2.2.2 أهداف البنوك التجارية

تتمثل الأهداف الرئيسية للبنوك التجارية فيما يلي (محمد غنيم، 2007، صفحة 119):

- **الربحية:** يجب أن توجه البنوك أموالها نحو التوظيف في المجلات والأنشطة التي تحقق لها أكبر أرباح ممكنة، وذلك من خلال تحقيق عوائد تزيد في مقدارها من قيمة الفوائد التي يتم دفعها للمودعين كما تكفي لتغطية كل التكاليف والنفقات التي تتحملها البنوك، فضلا عن تحقيق عائد مناسب لرأسمال هذه البنوك.
- **السيولة:** تعني سيولة أي أصل سهولة تحويله إلى نقدية بأقصى سرعة وبأقل خسارة ممكنة على سبيل المثال تعتبر البضاعة أكثر سيولة من العقارات، والذمم المدينة أكثر سيولة من البضاعة، ويشير مفهوم السيولة في البنوك الى قدرة البنك على الوفاء بإلتزاماته والتي تتمثل في القدرة على الوفاء بطلبات سحب المودعين والاستجابة لطلبات الائتمان وأي طلبات ماليه أخرى.
- **الأمان:** يتسم رأس المال البنك التجاري بالصغر فإذا زادت نسبة صافي الأموال عن 10%، هذا يعني صغر حافة الأمان بالنسبة لمودعين الذين يعتمد البنك على أموالهم كمصدر للإستثمار.

فالبنك يستطيع أن يستوعب خسائر تزيد عن قيمة رأس المال، فإذا زادت الخسائر عن ذلك فقد تلتهم جزء من أموال المودعين، والنتيجة هي إعلان إفلاس البنك، لعل القارئ قد يلاحظ من خلال الدراسة والفهم لهذه الأهداف حقيقة هامة وهي التناقض بين هذه الأهداف التي تشكل في نفس الوقت قيود على عمل البنك. (هندي، 2000، صفحة 12)

3.2.2 خصائص البنوك التجارية

تتميز المصارف التجارية بالخصائص التالية (الحسيني و عبد الرحمان، 2008، صفحة 20):

- أنها أكثر أنواع المصارف مخاطرة في عملياتها مما يجعلها متحفظة في ممارسة فعاليتها فعلياً فإنها تتحمل مسؤوليات جسيمة في إدارة الأعمال،
- تعتمد هذه المصارف على رؤوس أموال قليلة مقارنة بحجم الأموال التي تتعامل بها،
- تهدف هذه المصارف بشكل أساسي إلى تحقيق الرغبة في أنشطتها وفعاليتها المختلفة، كما تسعى إلى تعزيز مركزها التنافسي في السوق العالمية،
- تواجه هذه المصارف متطلبات السيولة أكثر من غيرها من المصارف وذلك لتعاملها بالودائع تحت الطلب بشكل كبير وكذلك منحها لقروض القصيرة الأجل.
- تتصف كذلك بتعامل عدد كبير من الجمهور ومنشآت الأعمال معها مقارنة بالمنشآت المالية الأخرى ويعود السبب في ذلك إلى قدم تعاملها بالصكوك والحسابات الجارية.
- تخلق الودائع، حيث أن البنك لا يخلق أي نقود، وإنما يقتصر دوره على الموازنة بين كمية الودائع واستخدامها، أي مجرد التوزيع لموارده بين نقود سائمة لمواجهة طلبات السحب، وقروض منحها لعملائه ويحصل في مقابل ذلك على ثمن) سعر الفائدة (فالبنك يقترض ويقرض، وهو يقرض بفائدة أكبر، ويقترض بفائدة أقل، والفرق بين الفائدتين هو ربح البنك.

4.2.2 وظائف البنوك التجارية

تتمثل وظائف البنوك التجارية في قبول الودائع ومنح الائتمان وخصم الأوراق التجارية، بجانب وظائف أخرى ثانوية تتجلى فيما يلي:

- ✓ **قبول الودائع:** تتمثل هذه الوظيفة في قبول البنوك التجارية للودائع من أصحابها مع حقهم في السحب عليها في الحال بواسطة دفاتر الشيكات التي تعطى لهم، ويسمي هذا النوع من الودائع بالودائع تحت الطلب. وتعتبر الوديعة تعهدا من البنك لصاحبها بأن تدفع له أي مبلغ في شكل نقود قانونية في حدود قيمة الوديعة وذلك في أي وقت يشاء له، أو لأي شخص

آخر يعينه صاحب الوديعة ويتم ذلك بواسطة شيك يحرره هذا الأخير. أما فيما يخص الودائع لأجل فهي عبارة عن مبالغ يستهدف أصحابها من وضعها في البنك الحصول على فوائدها ما داموا ليسوا بحاجة ماسة إليها في الوقت القريب، ولا يجوز سحبها من البنك إلا بعد مدة يتفق عليها العميل مع البنك ويحدد عقد إيداعها في نهاية المدة إذا رغب المودع في إبقاء الوديعة كما يتفق في أكثر من الأحيان.

- ✓ **منح الائتمان:** إن خصوصيات القروض البنكية تتمثل في قيمتها المعتبرة بالقيمة الإسمية مضاف إليها بعض الشروط والضمانات والتي في غالب الأحيان تكون جد مكلفة، عن طريق دمج ما يعرف بعدم تماثل المعلومات وتكلفة الوكالة في عملية خلق القروض. حيث سعت البنوك عن طريق وظيفة الائتمان وما يرتبط بذلك من إمكانية الحصول على المعلومات الخاصة بالعملاء إلى خلق علاقة طويلة الأمد مع مستخدمي الموارد المالية على أساس حافز الثقة والمصالح المشتركة، حيث أن هذه العلاقة تكفل وتضمن للمقترضين تدفقات مستقرة من رؤوس الأموال حتى في حالة الطوارئ؛ في حين تخلق للبنوك مصادر مستقرة من العمولات والفوائد المعتبرة. غير أن هذه العلاقات التي تخلق من وظيفة الائتمان لم تعد حصرية بالبنوك فقط وإنما بغيرها من الوسطاء الماليين غير البنكيين. (زمولي و مطرف، 2021، صفحة 272)

3. الرقابة الداخلية في البنوك التجارية

1.3 ماهية الرقابة الداخلية

- **تعرف الرقابة:**

تعرف الرقابة على أنه" وسيلة يمكن بواسطتها التأكد من مدى تحقق الأهداف بكفاية وفاعلية في الوقت المحدد". (محمد مصطفى، 2012، صفحة 23)

- **تعريف الرقابة الداخلية:**

عرفت الرقابة الداخلية بأنها (HAMZAOUI, 2006, p. 80):

"خطة التنظيم وكل الطرق والأساليب التي تضعها إدارة تهدف إلى المحافظة على أصول المنشأة، وضمان دقة وصحة المعلومات المحاسبية، وزيادة درجة الاعتماد عليها، وتحقيق الكفاءة التشغيلية، والتحقق من إلتزام العاملين بالسياسات الإدارية التي وضعتها الإدارة".

- **أهداف الرقابة الداخلية:**

تعمل الرقابة الداخلية على تحقيق الأهداف التالية (قواسمية، 2016، صفحة 94):

- حماية الأصول؛
- تحسين الأداء؛
- ضمان نوعية المعلومات؛
- ضمان الالتزام بالسياسات والخطط والاجراءات والقوانين والأنظمة.

- أدوات الرقابة الداخلية:

إرتكازا على الأهداف العامة والأهداف التفصيلية لنظام الرقابة الداخلية، والتي تعتبر أساس لدراسة وتقييم هذا النظام، وتحقيقا لهذه الأهداف فإن نظام الرقابة الداخلية ينقسم إلى ثلاث أنظمة فرعية ومتكاملة أو متبادلة التأثير، وتعد الأنظمة الفرعية أدوات لنظام الرقابة الداخلية وهي (أحمد حلمي، 2005، صفحة 88):

- نظام الرقابة الإدارية؛
- نظام الرقابة المحاسبية؛
- نظام الضبط الداخلي.

2.3 مقومات وبيئة ضبط الرقابة الداخلية في البنوك التجارية

– مقومات الرقابة الداخلية في البنوك

لابد من توفر المقومات الرئيسة التالية في نظام الرقابة الداخلية السليم (زهير عبد الرحمان، 2009، صفحة 127):

✓ **هيكل تنظيمي إداري:**

ولتحقق فاعلية الرقابة الداخلية يجب أن يتسم الهيكل التنظيمي في المنشأة بما يلي:

- أن يمثل هذا الهيكل الخطط التنظيمية لتحقيق أهداف المنشأة؛
- ضرورة الترابط والتنسيق بين الأهداف الرئيسية والفرعية؛
- وضوح خطوط السلطة والمسؤولية؛
- مرونة وبساطة الخطط الموضوعة مع الثبات النسب.

✓ **نظام محاسبي سليم:**

ولتحقيق فاعلية الرقابة الداخلية، يجب أن يتسم النظام المحاسبي بما يلي:

- أن يقوم النظام المحاسبي على مفاهيم ومبادئ تتسم بالوضوح والثبات؛

- يتضمن النظام المحاسبي طرق وأساليب وإجراءات فنية للتحقق من جدية العمليات المحاسبية والتأكد من دقتها وسلامة التبويب لها؛
- شمول النظام المحاسبي على مجموعة مستنديه (داخلية وخارجية)؛
- إتباع مبدأ تقييم العمل؛
- يجب أن يعتمد النظام المحاسبي على مجموعة مناسبة من التقارير والقوائم المالية.

✓ **الإجراءات التفصيلية لتنفيذ الواجبات:**

يجب مراعاة تقييم الواجبات بين الدوائر المختلفة بحيث لا يستأثر شخص واحد بعميلة من أولها لأخرها.

✓ **إختيار الموظفين الأكفاء ووصلهم في المراكز المناسبة:**

وما يتضمن ذلك من وصف دقيق لوظائف المشروع المختلفة، برنامج مرسوم لتدريب العاملين في المشروع بما يتضمن حسن إختيارهم ووضع كل موظف في المكان المناسب.

✓ **رقابة الأداء في إدارة المشروع ومراحله المختلفة:**

وهنا يجب الالتزام بمستويات الأداء المخطط لها والمرسومة، وإذا ما وجد أي إنحراف عن هذه المستويات، فيجب مباشرة دراسته ووضع الإجراءات الكفيلة لتصحيحه، ويتم أداء الرقابة إما بالطريقة المباشرة أو غير مباشر.

✓ **إستخدام كافة الوسائل الآلية:**

ويتم ذلك بطريقة تكفل التأكد من صحة ودقة البيانات المحاسبية المسجلة في الدفاتر والسجلات، والمحافظة على أصول المشروع من أي تلاعب أو اختلاس.

- **بيئة الضبط والرقابة الداخلية في البنوك**

ويتجسد ذلك من خلال (سمايلي، 2018، صفحة 176):

✓ أنظمة الضبط والرقابة؛
✓ التدقيق الداخلي؛
✓ التدقيق الخارجي؛
✓ إدارة المخاطر؛
✓ إدارة الإمتثال.
✓

3. إجراءات الرقابة الداخلية على مستوى القرض الشعبي الجزائري (وكالة 217–عنابة)

1.3 التعريف بنك CPA وكالة 217–عنابة

تعتبر وكالة القرض الشعبي الجزائري مؤسسة مالية مهامها الرئيسية هي جمع النقود الفائضة عن الحاجات وإقراضها للغير تحت نظم وأسس معينة.

أنشأت وكالة القرض الشعبي الجزائري الكائن مقرها بولاية عنابة بالأدق شارع 62 بن بولعيد مصطفى، لغرض ترقية وتطوير بعض الأنشطة الصناعية والزراعية منها في منطقة عنابة، كما تتفتح وكالة القرض الشعبي الجزائري على مهام جديدة تتجسد في منح قروض التجارة الخارجية ، تنقسم وكالة عنابة 217 إلى خمسة مصالح بالإضافة إلى الإدارة العامة.

2.3 إجراءات الرقابة الداخلية على بعض أنشطة القرض الشعبي الجزائري (وكالة 217–عنابة)

تقسم إجراءات الرقابة الداخلية الدورية على مستوى بنك CPA وكالة 217–عنابة إلى:

- **الرقابة على العمليات اليومية للوكالة:**

هي عملية إدارية ومحاسبية تتم داخل الوكالة، حيث يقوم بها أكثر من شخص وفقا لدليل إجراءات محدد من قبل البنك (أنظر الملحق1).

ويكون عمل كل موظف مكملا للأخر، وكل عامل يقوم بتقديم يومية العمليات التي قام بها مصحوبة بتوقيعه، إلى مصلحة المراقبة أين يختص بمراقبة العمليات، حيث يقوم المسؤول على المصلحة بتتبع كل عملية ومقارنتها بالوثائق المبررة لها، وبعد إتمام المراقب لعمله يمضي عليه ويتم إرساله لمدير الوكالة للمصادقة عليه.

- **الرقابة الإدارية والمحاسبية:**
  - **فيما يخص الصندوق:**

يقوم المراقب بالتأكيد من إستقبال وإرسال الأموال من طرف الوكالة للبنك المركزي وهذا يحدث في كل صباح ويجب أن لا تقبض كل الأموال (النقدية) بل يجب مقارنتها بدفتر الاحتياجات ولا يجوز أن تتجاوز الأموال المكدسة الاحتياجات وإذا تجاوزت يجب أن تكون مبررة. حيث يقوم المراقب في هذه الحالة بمطابقة أو مقارنة بين الموجودات الحقيقية في خزينة البنك (الوكالة 217 عنابة) مع دفتر اليومية ونظام الإعلام الآلي، مع مطابقة أصناف النقود من طرفه، كمثال على ذلك وجود 100 ورقة نوع 500 دينار في دفتر أموال الصندوق يجب أن يكون أيضا 100 ورقة في الحقيقة وهنا المراقب هو الذي يتأكد من ذلك.

كذلك يجب أن يتأكد المراقب من وجود تبرير للنقود المكدسة إما لطلب من الزبائن أو تسديدات متوقعة إلى غيرها من التبريرات حيث الزائد يرسل إلى البنك المركزي كما يتأكد المراقب من وجود مراقب دائم للصندوق في الوكالة .

ويجب أن يتأكد المراقب كذلك من عدم وجود تشطيب وحشو كبير للمعلومات في الدفتر الخاص بأموال الصندوق

- **فيما يخص حساب الخزينة:**

يوجد على مستوى وكالة البنك: حساب البنك المركزي، حساب الخزينة العمومية، حساب البنوك التجارية الأخرى. وتكون الرقابة هنا بمقارنة الأرصدة (أي ما دخل وما خرج من هذه الحسابات) بين الوكالة والمتعاملين المذكور أعلاه والمقارنة تكون بين الارصدة الموجودة في دفتر اليومية ونظام الإعلام الآلي، حيث يجب الإلتزام بعدم تجاوز أرصدة الحسابات للسقوف المحددة من طرف المديرية الجهوية للإستغلال، كذلك يجب على المراقب أن يتأكد من مطابقة الأرصدة الموجودة في حساب دفتر اليومية مع البيان الأخير لحساب الصكوك البريدية ومع نظام الإعلام الآلي.

- **فيما يخص الشباك والمعاملات :**

يقوم المراقب بمراقبة دورية لكيفية إستقبال الزبائن من طرف الموظفين وهذا للمحافظة على بقاء الزبائن وتعاملهم مع البنك، مع وضع كل وثائق السحب والإيداع في متناول الزبائن لعدم حدوث فوضى مع زيادة الطلب عليها (أنظر الملحق 2).

كذلك يقوم بمراقبة سير العمليات العامة المتمثلة في خصم وتحويل النقود من حساب إلى حساب (أنظر الملحق 3).

ومعرفة هل يقوم الموظفون بعملهم على أكمل وجه مع مراقبة إذا كان يتم توزيع بطاقات للزبائن حسب ترتيبهم في الاقتراب من الموظف لإنهاء أعمالهم.

- **العمليات المدرة للإيراد :**

هنا يتأكد المراقب من عمليات الأوراق المالية، حيث يقوم بمراقبة وضع الشيكات والأوراق المالية للتحصيل، التأكد من إرسال الشبكات والأوراق للتحصيل، مراقبة إحترام الآجال المحددة للتحصيل بكل أنواعه، مراقبة سجل التحصيل الذي يتم وضع فيه إسم المحصل مع رقم الشيك وتفقد الصكوك والأوراق المالية هل هي صالحة أم لا .

- **خصم الصكوك والأوراق المالية:**

هنا يقوم المراقب بالتأكد من أن الشيك أو الورقة المالية له خط خصم (لأن إذا كان لا يوجد له خط خصم فإنه لا يستطيع خصم الورقة)، كذلك يجب ألا يتم خصم أكبر من السقف الموضوع له (خط الخصم)، أيضا كما هو في التحصيل يجب يتفقد الصكوك والأوراق المالية من ناحية الصلاحية.

- **حسابات متنوعة:**

يجب أن يتأكد المراقب من عدم إستخدام هذه الحسابات من طرف الزبائن أكثر من مرتين في العام الواحد، كمثل: يقوم أحد الزبائن بإرسال مبلغ من المال إلى أحد أقاربه وهذا الأخير ليس له حساب لدى الوكالة فيضعه في هذا الحساب بإسم هذا القريب.

- **مراقبة الأعمال الإدارية:**

هنا يتأكد المراقب من مطابقة حسابات الوكالة أنها تتماشى مع الحسابات المتحصل عليها من مديرية المحاسبة العامة لهذه الوكالة.

- **الرقابة القانونية:**

وتخص هذه الرقابة الجانب القانوني وهي كما يلي:

- **تقديم الاعتراضات:**

عند تقديم إعتراض من العملاء فيما يخص مثلا فقدان صكوك تخصه، وهنا تقوم الوكالة بإعطاء صكوك أخرى ولكن بعد تقديم طلب رسمي والرقابة تمكن هنا في أخذ العمولة من هذا العميل أم لا.

- **حجز أشياء (أموال) المدين:**

وفي هذه الحالة يتم إغلاق حساب العميل، وذلك بطلب من المحضر القضائي الذي تلقى شكوى من إحدى المؤسسات أو الأفراد بأنه دائن لذلك الشخص، وتكون الرقابة للتأكد من توقيف الحساب، وأيضا إقتطاع عمولة بسبب هذا الأمر.

في الرقابة القضائية يقوم المراقب بالتأكد من إقفال حساب العملاء الذين لم يسددوا مستحقات مصلحة الضرائب، ولكن بعد التأكد من طلب المحضر القضائي بعد رفع دعوى من طرف مصلحة الضرائب، وأيضا مراقبة اقتطاع عمولة من هذا الزبون.

4. تقييم فعالية إجراءات الرقابة الداخلية على مستوى بنك CPA وكالة 217–عنابة

في لمحاولة تقييم فعالية نظام الرقابة الداخلية على مستوى بنك CPA وكالة 217 –عنابة، تم إجراء مقابلة مع مدير الوكالة والمراقب الداخلي بها وطرح مجموعة من الأسئلة عليهما. يتم عرضها مع تحليل إجاباتهم من خلال الجدول 1 الموالي.

الجدول 1: عرض وتحليل نتائج المقابلة

الأسئلة	الإجابات	التحليل
ما هي درجة الأهمية التي توليها إدارة الوكالة لنظام الرقابة الداخلية؟	تولي إدارة الوكالة أهمية كبيرة لتعزيز فعالية هذا النظام خصوصا من خلال تواجد كيان يعمل على تقوية هذا النظام ألا وهو مصلحة المراقبة.	أكد المراقب الداخلي أن إدارة البنك تولي اهتمام كبير لهذا النظام من خلال تخصيص مصلحة خاصة به داخل الوكالة.
هل تلتزم إدارة الوكالة بدراسة وتقييم نظام الرقابة الداخلية الخاص بها؟ لمن تسند هذه المهمة؟	نعم، تحرص الإدارة على القيام من حين إلى آخر بدراسة نظام الرقابة الداخلية للتمكن من فهم وتقييم وتحديد نقاط القوة والضعف، وتسند هذه المهمة للمراقب الداخلي.	يقوم المراقب بتقييم نظام الرقابة الداخلية من حين لآخر بأمر من الإدارة لمعرفة مدى كفايته وفعاليته.
ما هي الأدوات المعتمدة لفحص نظام الرقابة الداخلية؟	من أهم الأدوات المستخدمة في ذلك إستبانة الموظفين للحصول على المعلومات المطلوبة من أجل فهم واقع العمليات ومن أجل التأكد من الالتزام بالإجراءات والسياسات والقوانين والأنظمة.	الأداة المستخدمة لفحص نظام الرقابة الداخلية في الوكالة هي الإستبيان وهي أداة فعالة للحصول على المعلومات.
هل تساهم خبرة وكفاءة المراقب الداخلي في تحسين نظام الرقابة الداخلية؟	إن توفر الخبرة والكفاءة اللازمة لدى المراقب الداخلي يجعله ملم بالإجراءات والأنظمة واللوائح الخاصة بالمؤسسة، وتمكنه من إكتشاف نقاط الضعف في نظام الرقابة الداخلية وإقتراح الحلول الملائمة، بالإضافة إلى القدرة على تمييز مؤشرات الغش والتلاعبات.	إكتساب عدد كافي من سنوات الخبرة يمكن المراقب الداخلي من تحسين نظام الرقابة الداخلية.

هل يتم رفع تقارير دورية للمديرية الجهوية للاستغلال للقرض الشعبي الجزائري؟	نعم يتم رفع تقارير دورية للمديرية الجهوية للاستغلال عن أوجه القصور لتفادي تعرض البنك للضرر حيث تعتبر هذه التقارير من خطوات الرقابة على الأداء في البنوك.	رفع تقارير دورية عن أوجه القصور من شأنه وضع الإدارة العامة في واقع النظام للعمل المشترك على علاجها.
ماهي الصعوبات التي تواجه المراقب الداخلي عند محاولة تحسين أنظمة الرقابة في الوكالة؟	– تقييد صلاحيات المراقب الداخلي من طرف الإدارة، – إستمرار إرتكاب الأخطاء المكتشفة في نظام الرقابة الداخلية بالرغم من تأكيدات المراقب الداخلي.	تواجد بعض الصعوبات التي تواجه المراقب الداخلي يعيق من مهمته في تفعيل أنظمة الرقابة الداخلية.
ما دور الرقابة الداخلية في تسيير بنك CPA؟	تعتبر الرقابة الداخلية من الأساليب الفعالة في التسيير الجيد للبنك من خلال الإعتماد عليها في اتخاذ القرارات الصحيحة.	الرقابة الداخلية من الوظائف الإدارية التي لا يمكن الاستغناء عنها لضمان حسن سير بنك CPA.

المصدر: من إعداد الباحثة إستنادا إلى مقابلة مع مدير الوكالة والمراقب الداخلي بالبنك

من خلال الجدول 1 أعلاه يمكن إستنتاج أن الوكالة تطبق نظام الرقابة الداخلية بفعالية، والذي يعد أحد العوامل الأساسية في نجاح بنك CPA، حيث أنه كلما كان النظام سليم ومحكم كلما قل إحتمال وجود إنحرافات، وزاد إحتمال تحقيق الأهداف المسطرة.

ومن خلال الإجابة المشتركة المتحصل عليها يمكن القول أن الرقابة الداخلية تحرص على سلامة التنفيذ الجيد للخطة الموضوعة سنويا وعلى مدى الإلتزام بتنفيذها.

5. خاتمة

تعد الرقابة الداخلية من الوظائف الإدارية الضرورية، فهي بمثابة وظيفة تسييرية هامة ينبغي القيام بها في كافة مجالات النشاط البنكي، حيث تعتبر ضمانا لتحقيق الأهداف المخططة، وكشف الإنحرافات فور حدوثها، والعمل على تصحيحها، بالإضافة إلى تحديد نقاط القوة والضعف بالنسبة للبنك، فهي تلعب دورا مميزا في حسن تسيير البنوك التجارية وتحقيق أهدافها.

فمن خلال هذه الدراسة تم التوصل إلى مجموعة من **النتائج** كالآتي:

- تعتبر وظيفة الرقابة الداخلية من الوظائف الإدارية الأساسية التي يعتمدها البنك لضمان السير الجيد لنشاطاته؛
- تتمثل أنشطة البنوك التجارية في قبول الودائع، منح الائتمان وخصم الأوراق التجارية؛
- من مقومات الرقابة الداخلية هو التركيز على الجوانب الإدارية، المحاسبية والمالية في البنوك التجارية؛
- يطبق القرض الشعبي الجزائري وكالة 217–عنابة وظيفة الرقابة الداخلية بفعالية ويوليها إهتمام كبير ؛
- فعالية الرقابة الداخلية بنك CPA وكالة 217 عنابة تظهر جليا من خلال تقارير المراقب الداخلي عن أوجه القصور ونقاط الضعف في نظام الرقابة الداخلية؛
- يطبق القرض الشعبي الجزائري وكالة 217–عنابة إجراءات الرقابة الداخلية بفعالية وهذا بشكل دوري ومستمر على العمليات اليومية؛
- الصعوبات التي تعترض المراقب الداخلي بنك CPA وكالة 217 عنابة عند دراسة نظام الرقابة الداخلية تعرقل من فعالية هذا النظام.

بناءا على النتائج المتوصل لها، فإنه يمكن إيجاز أهم **التوصيات** فيما يلي:

- ينبغي على بنك CPA وكالة 217 عنابة زيادة الإهتمام بالرقابة الداخلية من خلال إجراء دورات تدريبية بشكل مستمر للمراقبين الداخليين؛
- وجوب مشاركة كافة المستويات الإدارية بنك CPA وكالة 217 عنابة في عملية الرقابة الداخلية؛
- العمل على جعل نظام الرقابة الداخلية بنك CPA وكالة 217 عنابة أكثر تكاملا وإنسجاما بالقضاء على الحواجز التي تضعها الإدارة على عمل المراقب الداخلي؛
- العمل على تصحيح الأخطاء من قبل إدارة بنك CPA وكالة 217 عنابة لتفادي عدم وقوعها مجددا.

6. قائمة المراجع

−Hamzaoui, M. (2006). audit et gestion des risques des entreprises et controle interne. France: village mondial.

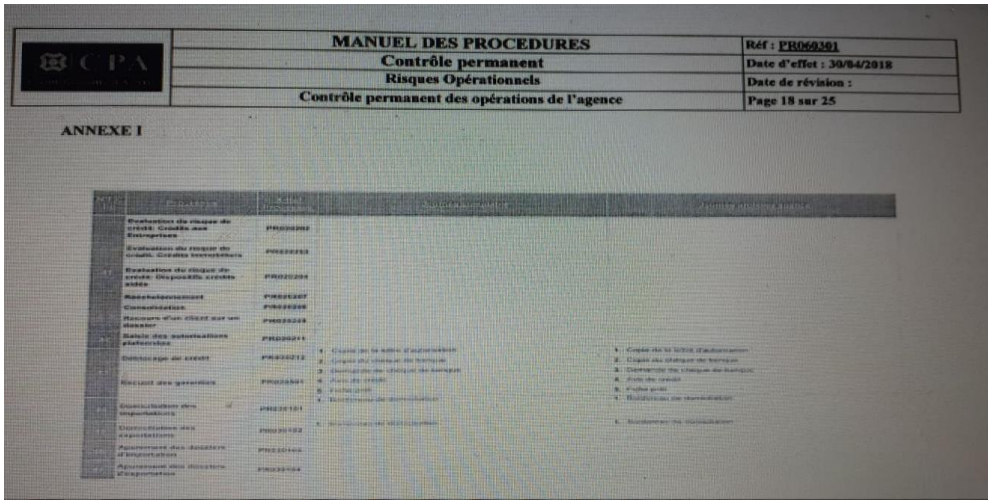
-Sophie, R. (1990). Le petit Bertz de la nouvelle fianace. paris: edition retz.

- القانون 10−90. (18 أفريل, 1990). قانون النقد و القرض. (العدد 16، المحرر) الجريدة الرسمية.
- أحمد محمد غنيم. (2007). إدارة البنوك. مصر: المكتبة العصرية.
- جمعة أحمد حلمي. (2005). المدخل إلى التدقيق الحديث. مصر: دار صفاء للنشر و التوزيع.
- عاطف زهير عبد الرحمان. (2009). الرقابة على الأعمال الإدارية. الأردن: دار الراية للنشر والتوزيع.
- عبد الحق بوعتروس. (2000). الوجيز في البنوك التجارية. قسنطينة، الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.
- فائق سقير. (2000). محاسبة البنوك. الاردن: دار المسيرة.
- فلاح حسين الحسيني، و مؤيد عبد الرحمان. (2008). إدارة البنوك. الاردن: دار وائل للنشر.
- محمد سمير أحمد. (2009). الجودة الشاملة و تحقيق الرقابة في البنوك التجارية. عمان، الاردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- محمد عبد الفتاح الصيرفي. (2006). إدارة البنوك. عمان، الاردن: دار المناهج للنشر.
- مصطفى ابراهيم محمد مصطفى. (2012). نحو منهج متكاملرللرقابة على المصارف الاسلامية. أطروحة دكتوراه. القاهرة، الجامعة الأمريكية المفتوحة، مصر.
- منير ابراهيم هندي. (2000). إدارة البنوك. مصر: مركز داتا للطباعة المكتب العربي الحديث.
- نوفل سمايلي. (2018). دور بنك الجزائر في تعزيز النزاهة الوظيفية لمكاغحة جريمة تبييض الأموال. مجلة دراسات في الاقتصاد وإدارة الأعمال، 11.
- هدى زمولي ، وعواطف مطرف. (2021). مكانة البنوك وتغير دورها في ظل تطقر الأنظمة المالية والمصرفية. مجلة دراسات في الاقتصاد وإدارة الأعمال، 272.
- هيبة قواسمية. (2016). دور التدقيق الداخلي في تفعيل حوكمة البنوك –دراسة حالة البنوك التجارية–. أطروحة دكتوراه. عنابة، جامعة باجي مختار عنابة، الجزائر.

– يعدل فريدة بخراز. (2008). تقنيات وسياسات التسيير المصرفي. الجزائر، الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.

7. ملاحق

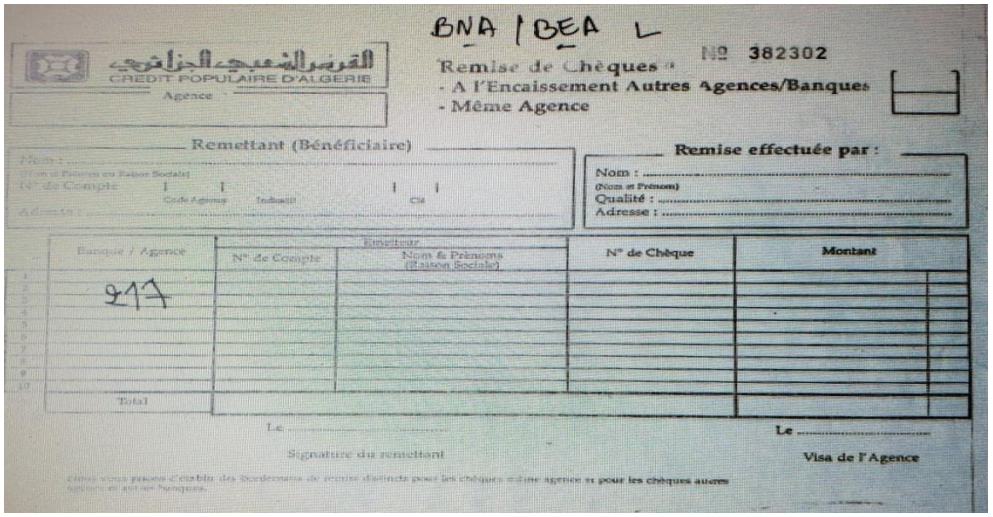
الملحق 1: نموذج لواجهة دليل إجراءات الرقابة الداخلية ببنك CPA وكالة 217 عنابة



MANUEL DES PROCEDURES	Réf : PR060301
Contrôle permanent	Date d'effet : 30/04/2018
Risques Opérationnels	Date de révision :
Contrôle permanent des opérations de l'agence	Page 18 sur 25

ANNEXE I

الملحق 2: نموذج لوثيقة السحب والإيداع



BNA / BEA

القرض الشعبي الجزائري
CREDIT POPULAIRE D'ALGERIE

Remise de Chèques N° 382302
- A l'Encaissement Autres Agences/Banques
- Même Agence

Agence

Remettant (Bénéficiaire)

Remise effectuée par :
Nom :
(Nom et Prénom)
Qualité :
Adresse :

Banque / Agence	Emetteur N° de Compte	Emetteur Nom & Prénoms (Raison Sociale)	N° de Chèque	Montant
217				
Total				

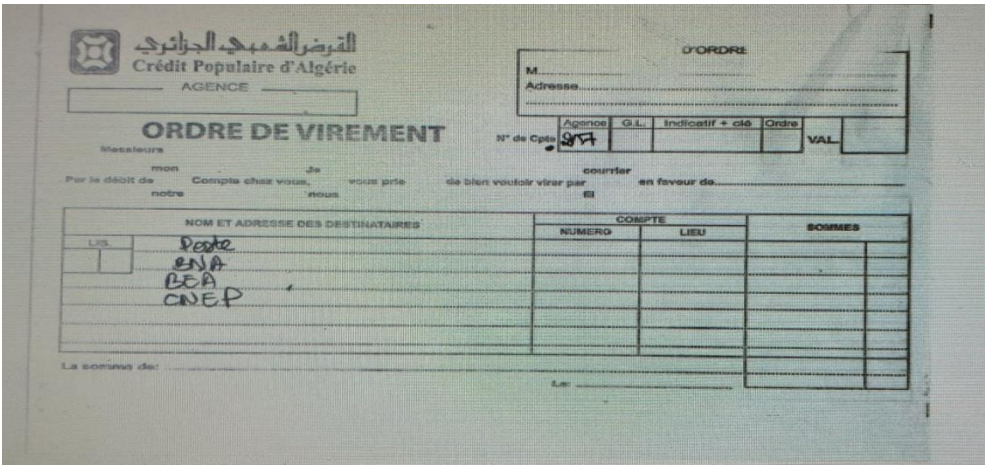
Le

Le

Signature du remettant

Visa de l'Agence

الملحق 3: نموذج لوثيقة تحويل النقود من حساب إلى حساب


القرض الشعبي الجزائري
Crédit Populaire d'Algérie
AGENCE
ORDRE DE VIREMENT
D'ORDRE
M.....
Adresse.....
N° de Cpte | Agence | G.L. | Indicatif + clé | Ordre | VAL
Messieurs
Par le débit de mon / notre Compte chez vous, Je / nous vous prie de bien vouloir virer par courrier / El en faveur de.....
NOM ET ADRESSE DES DESTINATAIRES | COMPTE (NUMERO, LIEU) | SOMMES
Les
Poste
ENA
BEA
CNEP
La somme de:
Le: