

## القياس المحاسبي لتكلفة جودة الخدمات المصرفية الإسلامية في اليمن

(دراسة تطبيقية على بنك التضامن الإسلامي الدولي)

### Accounting Measurement for the Cost of Islamic Banking Services Quality In Yemen

(Applied study on Tadhamon Bank)

إعداد الدكتورة: الهام محمد علي الرضا

أستاذ مساعد، مركز النوع الاجتماعي والتنمية، جامعة صنعاء، الجمهورية اليمنية

Email: [dr.elham864alrda@gmail.com](mailto:dr.elham864alrda@gmail.com)

#### الملخص:

هدفت هذه الدراسة الى معرفة "القياس المحاسبي لتكلفة جودة الخدمات المصرفية الإسلامية في اليمن دراسة تحليلية على بنك التضامن الإسلامي الدولي حيث يتم التطرق الى النظام الفعال للقياس المحاسبي لجودة تكلفة الخدمات المصرفية الإسلامية وكيفية تطوير الخدمات المصرفية وتحديثها وتخفيض تكلفتها بما يخدم التطور في القطاع المصرفي الإسلامي والذي ناجم عن ضعف نظام الأتمتة وعدم توافر البيانات المحاسبية والإحصائية الكافية. واعتمدت الدراسة على منهج الدراسة على الأسلوب الاستقرائي والوصفي التحليلي والتاريخي والاستنباطي من خلال تطبيق القياس المحاسبي لتكلفة جودة الخدمات المصرفية الإسلامية على بنك التضامن الإسلامي الدولي في اليمن للعام المالي 2012 م نظرا لتوفر بيانات مالية كاملة خلال هذا العام والازدهار الذي كانت تمر به البنوك خلال تلك الفترة. وقد خلصت الرسالة إلى أنه لا يوجد نظام للجودة في مصرف التضامن الإسلامي الدولي، إضافة الى ضعف الاهتمام من قبل إدارة مصرف التضامن الإسلامي الدولي وكوادره الفنية بتكلفة الجودة. كما أنه عند الاطلاع على القوائم المالية للسنة المالية المنتهية في 2012/12/31م اتضح أن المصرف لا يوجد لديه نظام للتكاليف عند احتساب تكاليف الخدمات المصرفية المقدمة من قبل المصرف، وإنما يتم قيد جميع التكاليف على مصروفات إدارية وعمومية وإهلاك، وتبين ان الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة وتقلل نسب الهدر والضياع والفشل في تقديم الخدمات المصرفية بما يوفر تكاليف المواد والعمل والأجور والوقت والمصاريف وهي عناصر التكاليف الأساسية في الحاضر والمستقبل مما يساعد المصرف على القدرة على المنافسة في السوق المحلية والخارجية. وخلصت الدراسة الى ضرورة اهتمام مصرف التضامن الإسلامي الدولي بتكاليف الجودة من حيث قياسها والإفصاح عنها في القوائم المالية لإن الاهتمام بتكلفة الجودة وإعطائها المكانة الملائمة، سوف يؤدي بالتأكيد إلى زيادة حصة المصرف في السوق المحلية والخارجية، وضرورة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المصرف من أجل تحقيق التفوق التنافسي على باقي المصارف الإسلامية والبنوك التجارية.

**الكلمات المفتاحية:** تكاليف الجودة، مركز التكلفة، تكاليف مباشرة والتكاليف الغير المباشرة، تكاليف التقييم، تكاليف الوقاية (المنع)، تكاليف الفشل الداخلي، تكاليف الفشل الخارجي.

## Accounting Measurement for the Cost of Islamic Banking Services Quality In Yemen

(Applied study on Tadhamon Bank)

**Dr. Elham Mohammed Ali Alrada**

Assistant Professor, Gender and Development Center, Sana'a University, Yemen

### Abstract:

This study aimed to know the accounting measurement of the cost of the quality of Islamic banking services in Yemen, an analytical study on Al-Tadhamn Islamic International Bank, where the effective system of accounting measurement for the quality of the cost of Islamic banking services is addressed and how to develop banking services, modernize and reduce their cost in order to serve the development in the Islamic banking sector, which This is caused by the weakness of the automation system, and the study relied on the study's approach on the inductive and descriptive analytical, historical and deductive method and the field study through the application of the accounting measurement of the cost of the quality of Islamic banking services on the Islamic Tadhamn Bank The International Bank in Yemen for the fiscal year 2012, given the availability of complete financial data during this year, the prosperity that banks were going through during that period. The study's concluded there is no quality system in Al- Tadhamn Islamic International Bank, in addition to the lack of interest on the part of the management of Al- Tadhamn Islamic International Bank and its technical cadres in the cost of quality, as well as the absence of legislation imposing measured and disclosed. Also, when looking at the financial statements for the financial year ending on December 31, 2012 AD, it became clear that the bank does not have a system for costs when calculating the costs of banking services provided by the bank, but all costs are recorded on administrative and general expenses and, leads to optimum use of available resources and reduces waste, loss and failure in providing banking services in a manner that saves the costs of materials, labor, wages, time and expenses, which are the basic elements of costs in the present and the future, which helps the bank to be able to compete in the local and foreign market. The study also concluded that Al-Tadamn Islamic International Bank should pay attention to the costs of quality in terms of measuring and disclosing them in the financial statements,

because paying attention to the costs of quality and giving it the appropriate position will certainly lead to an increase in the bank's share in the local and foreign market, and the necessity of applying the principles of total quality management in Al- Tadamn Islamic Bank from In order to achieve competitive superiority over the rest of Islamic banks and commercial banks, and the need to implement the cost accounting system in the bank while ensuring the provision of system inputs so that it is easier for any employee in the accounting department to apply the cost system and measure the cost of services.

**Keywords:** Quality costs, cost center, direct costs and indirect costs, Evaluation costs, Prevention costs, The costs of internal failure, External failure costs.

### المقدمة:

شهد العالم تطورات سياسية واقتصادية كبيرة أثر بشكل مباشر على زيادة حدة المنافسة بين المؤسسات للسيطرة على نسبة من الأسواق العالمية، مما تتطلب نظم الجودة الشاملة والمواصفات الدولية في مجال إدارة وتوكيد الجودة حاضراً ومستقبلاً، ويعد جواز سفر لمنتجات وخدمات المؤسسة في الأسواق المحلية والعالمية ومفتاح النجاح في سياق المنافسة.

كما إن استخدام محاسبة التكاليف في قطاع المصارف من الموضوعات الحديثة نسبياً، والتي تلقى اهتماماً كبيراً من المنظمات والمصارف في بعض الدول المتقدمة والنامية، ومن الطبيعي أن يكون سبب هذا الاهتمام هو الرغبة في الاستفادة من المنافع المتعددة التي تقدمها محاسبة التكاليف للمصارف في مجال قياس تكلفة جودة الخدمات المصرفية الإسلامية وتحقيق الرقابة عليها واتخاذ القرارات الإدارية الملائمة. وإن أحد أهم الإجراءات التي تسمح بتحقيق منافسة فعالة للمصارف الإسلامية ضمن سوق الأعمال المصرفية هو تخفيض تكاليف جودة الخدمات المصرفية بما يحقق أرباحاً مرتفعة للمصرف من جهة، ويكسبه قدرة تنافسية أعلى من جهة أخرى (عاشور يوسف، 2002، ص28)، ويسمح له بتطوير الخدمات المصرفية وتنويعها. وشهدت الصيرفة الإسلامية بالجمهورية اليمنية تطورات كبيرة خلال العقدين الأخيرين من القرن الماضي تزامن مع التغيرات والتطورات الاقتصادية والاجتماعية التي شهدتها المجتمع اليمني بشكل عام، ولعل أبرزها ولادة بنك التضامن الإسلامي الدولي في 1995/5/25م إلا أن هذه الولادة لم تخلُ من مجموعة من التحديات التي تؤثر على أداء هذا القطاع من الخدمات المصرفية الإسلامية، وأبرز هذه التحديات هي ازدياد حدة المنافسة بين البنوك العاملة باليمن بشكل عام الأمر الذي يدفعها لتحسين وتطوير خدماتها المقدمة لعملائها لضمان المحافظة على حصتها السوقية الحالية والسعي لكسب حصة سوقية جديدة بما يعظم ربحيتها أضف لذلك فإن الاتجاه نحو استخدام التكنولوجيا الحديثة في تقديم الخدمات يدفع هذه البنوك إلى تسريع وتحسين الخدمة المقدمة لعملائها (موقع مصرف التضامن الإسلامي <https://www.google.com/search>). لقد سعت المصارف الإسلامية اليمنية إلى تقديم خدماتها وفقاً لقواعد الشريعة الإسلامية وكانت مركز جذب لعدد كبير من عملاء البنوك الأخرى (غير الإسلامية) الذين يجدون حرجاً دينياً في التعامل مع البنوك التجارية،

واستطاعت المصارف الإسلامية في اليمن تصميم خدماتها المصرفية بما يتناسب واحتياجات عملائها، وخلال العقدين الماضيين شهدت هذه الخدمات تطوراً ملحوظاً ترتب على إثره نمو عدد المصارف الإسلامية في اليمن ليصل في نهاية عام 2010م إلى (5) مصارف ويشكل هذا الرقم (23,53%) تقريباً من إجمالي عدد المصارف الوطنية العاملة في اليمن حيث بلغت عدد المصارف الوطنية (18) مصرف. وتركيز أغلب بحوث التكاليف والمحاسبة على المشاكل الخاصة بالمنشآت الصناعية دون المنشآت الخدمية، وهو ما يستلزم ضرورة الاهتمام بدراسة واقع ومشاكل المنشآت الخدمية من حيث تكاليف جودة الخدمات وكيفية قياسها وقيدها في الأنظمة المحاسبية. وتحديد أسعار الخدمات المصرفية في معظم الأحوال لا يتم بناءً على أسس موضوعية لقياس تكاليف الموارد المستنفذة أو المستغلة في أداء الخدمة، مما أدى إلى التفاوت الكبير في أسعار نفس الخدمة بين المصارف الإسلامية (موقع مصرف التضامن الاسلامي <https://www.google.com/search>). ونظراً لأهمية هذا القطاع فإن قياس أدائه وتقويم فاعليته واختبار جودة خدماته وتلمس واكتشاف جوانب القصور فيها تعد أحد السبل الهامة للرفق وتطويره والنهوض به من أجل تحقيق أهداف التنمية في اليمن والمساهمة الفاعلة في الاقتصاد الوطني.

### مشكلة الدراسة:

حظيت مشكلة قياس التكاليف باهتمام المحاسبين بغرض تحميل وحدة الإنتاج بنصيبها العادل من التكلفة الكلية وصولاً للسعر العادل لها وتختلف حدة هذه المشكلة باختلاف مجال التطبيق، فتبدو أقل حدة في مجال المشروعات الصناعية التي تنتج إنتاجاً ملموساً، وعليه فيسهل تحديد مقدار الموارد المباشرة المستنفذة على وحدات الإنتاج الملموسة، كما يسهل إلى حد ما تحميلها بالتكاليف غير المباشرة، لكن المشكلة تزداد صعوبة في مجال المنشآت الخدمية لعدم وجود ذلك الإنتاج الملموس الذي يستفيد من عناصر التكاليف في كثير من الأحيان، لذلك ظهرت العديد من الانتقادات الموجهة للطرق التقليدية لتخصيص وتوزيع التكاليف غير المباشرة على وحدات النشاط، مثل القصور في المعلومات التي توفرها تلك الطرق للإدارة بسبب عدم وجود أو ضعف العلاقة السببية بين وحدة النشاط والموارد التي استنفذتها، وعدم دقة قياس تكلفة وحدة النشاط نتيجة عدم ارتباط التكاليف الموزعة بالموارد المستخدمة في النشاط. تكمن مشكلة الدراسة في غياب نظام فعال للقياس المحاسبي لجودة تكلفة الخدمات المصرفية الإسلامية مما يؤدي إلى ضعف قدرة الإدارة على اتخاذ القرار المناسب، وخاصةً فيما يتعلق بتطوير الخدمات المصرفية وتحديثها وتخفيض تكلفتها بما يخدم التطور في القطاع المصرفي الإسلامي، وهذا ناجم عن ضعف نظام الأتمتة، وعدم توافر البيانات المحاسبية والإحصائية الكافية عن نشاط المصارف الإسلامية التي تمثل المدخلات الأساسية لنظام محاسبة التكاليف من جهة، عدم قدرة الجهات الإدارية على الاستفادة من مخرجات النظام من جهة ثانية، لذا فإن القياس المحاسبي لتكلفة جودة الخدمات التي تقدمها المصارف الإسلامية من خلال دراسة علمية وميدانية أصبح مطلباً مهماً وذلك لتلمس جوانب القصور والضعف في هذه الخدمة والمساعدة على دعمها وتطويرها خاصة وأن خدمات هذا القطاع على حد علم الباحث لم تخضع لهذا النوع من الدراسة وبذات في اليمن، أيضاً تتمثل مشكلة الدراسة في نمطية الخدمات التي تقدمها المصارف بشكل عام الأمر الذي دفعها إلى الاتجاه نحو تحسين الخدمات بما يلائم حاجات عملائها للفوز برضاهم وولائهم بهدف تنمية الحصة السوقية لكل مصرف وصولاً لتعظيم ربحيتها، وقد تعرضت الخدمات المصرفية الإسلامية للتطور التدريجي النوعي والكمي إلا أنها في نفس الوقت لم تسلم من الانتقادات من قبل العديد من عملائها الأمر الذي يدفعها إلى تطوير وتحسين خدماتها لمعالجة تلك الانتقادات. وانطلاقاً من مشكلة الدراسة الرئيسية (كيفية القياس المحاسبي لتكلفة جودة الخدمات المصرفية الإسلامية في اليمن) تم عمل التساؤلات التالية:

**تساؤلات الدراسة:**

1. كيف يمكن التعرف على تكلفة جودة الخدمات المصرفية الإسلامية؟
2. كيف يمكن توظيف منهج اختبار الفروض للتحقق من قياس تكلفة جودة الخدمات المصرفية الإسلامية محاسبياً؟
3. ما المنافع التي يمكن أن تحصل عليها المصارف الإسلامية اليمنية من وراء قياس تكلفة جودة خدماتها والعمل على تطوير هذه الخدمات وصولاً لهدف أساسي ألا وهو زيادة حصتها السوقية لتعظيم ربحيتها وتخفيض التكاليف؟
4. كيف يمكن تقديم قاعدة بيانات لإدارات المصارف الإسلامية اليمنية من أجل تصحيح أوضاعها فيما يتعلق بتكلفة جودة الخدمات المقدمة من قبل هذه المصارف لمعالجة نقاط الضعف في هذه الجودة؟

**أهمية الدراسة:**

تتبع أهمية الدراسة من كونه يركز على ضرورة وجود نظام معلومات مؤتمت في المصارف بشكل عام والمصارف الإسلامية بشكل خاص، لتقديم المدخلات الأساسية لمحاكاة التكاليف في المصارف بأقل وقت وأقل تكلفة ممكنة، بالإضافة إلى التأكيد على أهمية منح المصارف الإسلامية هامشاً من الحرية للاستفادة من مخرجات نظام القياس المحاسبي لتكلفة جودة الخدمات المصرفية الإسلامية، لغرض تخفيض التكاليف واتخاذ القرارات المناسبة، بما يضمن منافسة فعالة للمصارف الإسلامية في السوق المحلية والخارجية

**وتستمد هذه الدراسة أهميتها مما يلي:**

- تتبع أهمية هذا الدراسة من أهمية التسويق المصرفي الذي يعتبر القياس المحاسبي لجودة الخدمات المصرفية المقدمة لعملائها أحد الركائز الأساسية التي تساعد المصارف على تحسين ربحيتها من خلال تحسين خدماتها وكسب حصة سوقية جديدة.
- إن النتائج التي سيتوصل إليها هذا الدراسة ستساعد إدارات المصارف الإسلامية في اليمن على تحسين وتطوير خدماتها المصرفية.
- حرص المصارف الإسلامية اليمنية على استمرارية تعامل عملائها معها وعدم مغادرتهم للتعامل مع البنوك التجارية وذلك من خلال العمل باستمرار على القياس المحاسبي لجودة الخدمات المقدمة للعملاء من وجهة نظرهم ومن ثم السعي لتطوير هذه الخدمات بما يتناسب مع حاجاتهم وتطلعاتهم.

**أهداف الدراسة:**

تسعى هذه الدراسة لتحقيق الهدف الرئيسي وهو القياس المحاسبي لتكلفة جودة الخدمات المصرفية الإسلامية في اليمن وبنيتق منها الأهداف الفرعية التالية:

- التعرف على تكلفة جودة الخدمات المصرفية الإسلامية المقدمة في مصرف التضامن الإسلامي الدولي.
- توظيف منهج اختبار الفروض للتحقق من قياس تكلفة جودة الخدمات المصرفية الإسلامية محاسبياً
- الكشف عن المنافع التي يمكن أن تحصل عليها المصارف الإسلامية اليمنية من وراء قياس تكلفة جودة خدماتها والعمل على تطوير هذه الخدمات وصولاً لهدف أساسي ألا وهو زيادة حصتها السوقية لتعظيم ربحيتها وتخفيض التكاليف.

- تقديم قاعدة بيانات لإدارات المصارف الإسلامية اليمنية من أجل تصحيح أوضاعها فيما يتعلق بتكلفة جودة الخدمات المقدمة من قبل هذه المصارف لمعالجة نقاط الضعف في هذه الجودة.

### فروض الدراسة:

**الفرضية الأولى:** أن عدم وجود نظام تكاليف فعال لقياس تكاليف الخدمات المصرفية الإسلامية يؤدي إلى غياب البيانات والمعلومات المحاسبية اللازمة لاتخاذ القرارات المتعلقة بتطوير الخدمات المصرفية الإسلامية وتخفيض تكاليفها.

**الفرضية الثانية:** القياس المحاسبي لتكلفة جودة الخدمات المصرفية الإسلامية وعرضها في القوائم المالية يؤدي إلى ارتفاع التكاليف وضعف القدرة التنافسية.

### منهجية الدراسة:

اعتمدت هذه الدراسة على عدة مناهج منها المنهج الاستنباطي الذي يعتمد على التفكير المنطقي، والمنهج الاستقرائي المصادر متاحة والدراسات السابقة. والمنهج التاريخي للاطلاع على خلفيات الدراسة. والمنهج الوصفي التحليلي في الحصول على قوائم وتقارير مالية وجدول لمصرف التضامن الإسلامي الدولي في اليمن للعام المالي 2012م، وإجراء الدراسة والتحليل على القوائم والتقارير المالية المختارة. (وقد تم اختيار سنة 2012 م نظرا لاستقرار لمالي الذي كان سائد حين إذن وسهولة الحصول على بيانات معقدة وقد روجعت من الجهات الرسمية والمحاسب القانوني، أما السنوات التي تليها فلا نستطيع الحصول على قوائمها المالية لعدة اسباب تتعلق بالبنك وظروف البلاد.

### مجتمع الدراسة والعينة:

الدراسة ركزت على مصرف (بنك) التضامن الإسلامي اليمني، وستكون عينة الدراسة هي القوائم المالية الخاصة ببنك التضامن الإسلامي اليمني لعام 2012 م. نظرا لتوافرها بجميع متطلبات الدراسة، إضافة الى ازدهار البنك في العمل المصرفي خلال تلك الفترة، قبل الحرب في اليمن التي أثرت على الوضع الاقتصادي في اليمن من ضمنها القطاع المصرفي.

### أداة الدراسة:

1. تحليل القوائم المالية الخاصة ببنك التضامن الإسلامي اليمني لعام 2012 م.
2. المقابلة للإدارة العامة في مصرف التضامن الإسلامي الدولي وفرعه الرئيسي في العاصمة صنعاء، ليتم الاستفسار عن الخدمات التي يقدمها المصرف لعملائه محلياً أو خارجياً، وعن أنشطة المصرف المتعلقة بوحدة التكلفة، وأيضاً الاطلاع على السجلات المحاسبية لدى المصرف والقيام بالقياس المحاسبي لتكلفة جودة الخدمات المصرفية الإسلامية.

### حدود الدراسة:

- (أ) الحدود الزمنية: يغطي الدراسة عام 2012م. نظرا لسهولة وإمكانية الحصول على البيانات لهذا العام.
  - (ب) الحدود المكانية: العاصمة صنعاء — (بنك التضامن الإسلامي) - الإطار النظري للتحليل القياسي
- لحقيق اهداف الدراسة والتحقق من فرضياتها سيتم تحديد مراكز التكلفة للمصرف الإسلامي الدولي للسنة 2012 وعرض سنة 2011 كسنة اساس دون التعرض الى تحليل فقط لمقارنة بمدى تفاوت بين السنتين (سنة 2011) بعد عرض الهيكل

التنظيمي للمصرف لدراسة التكاليف في مراكز التكلفة، وعرض لإجمالي القوى العاملة لتحديد تكاليف المصرف (المصاريف) بشكل صحيح وعكس هذه المصاريف في إجمالي المصاريف الإدارية والعمومية واحتساب التكاليف المباشرة وغير المباشرة. وقياس التكاليف الجودة وترجمتها بصور مالية تفهمها الأطراف المختلفة يعد أمراً ضرورياً لترشيد قرارات الاستثمار في مجال تحسين وتطوير الجودة، يجب قياس تكاليف الرقابة على الجودة (C) وتشمل تكاليف الرقابة على الجودة كلاً من تكاليف المنع (p)، وتكاليف التقويم (A) بحيث يكون إجمالي تكاليف رقابة الجودة = تكاليف المنع + تكاليف التقويم

$$C = A + p$$

وقياس تكاليف الفشل (F) وذلك بقياس تكاليف الفشل الداخلي (IF) وقياس تكاليف الفشل الخارجي (EF) وإنشاء نماذج للإثبات المحاسبي لعناصر تكاليف الجودة في محاولة للوصول إلى دورة محاسبية صحيحة وسليمة تأخذ بعين الاعتبار كافة بنود هذه التكاليف. وبهذا الصدد ترى الباحثة أنه سيتم اقتراح فتح حساب وسيط (أ.خ. الجودة) ح/ أرباح وخسائر الجودة، يقلل فيه جميع مفردات تكاليف الجودة في محاولة لتصنيفها في حساب واحد، يتم بعدها إقفال هذا الحساب أرباح وخسائر الفترة، وسيتم تصنيف تكاليف الجودة حسب أنواعها إلى:

- 1- تكاليف الوقاية (المنع) (ح/ ت. و). 2- تكاليف التقويم (ح/ ت. ب. ت).
3. تكاليف الفشل الداخلي ((ح/ت.ف.د)). 4- تكاليف الفشل الخارجي (ح/ت. ف.خ)

وبذلك يتم القياس المحاسبي لتكلفة جودة الخدمات المصرفية والمتضمنة عرض وتحليل كل من:

1. تصنيف تكاليف الجودة من خلال: عناصر التكاليف الرقابية وقيودها المحاسبية وعناصر تكاليف التقويم والفحص والاختبار وقيودها المحاسبية وعناصر الفشل الداخلي وقيودها المحاسبية وعناصر الفشل الخارجي وقيودها المحاسبية.
2. الإفصاح عن تكاليف الجودة وعرضها في القوائم المالية من خلال: قائمة (أ.خ) للمصرف وقائمة الدخل.

### أولاً: المصارف (البنوك) الإسلامية في اليمن

بدأت فكرة إطلاق مصارف إسلامية في اليمن تلوح في الأفق عام 1980م، وتحولت الفكرة إلى مشروع قانون في عام 1987م، لكن المشروع لم يترجم إلى واقع عملي، بل أجهض عند الولادة، ثم جُمد تماماً، وظل ميلاد مصارف إسلامية في اليمن حلماً يراود عدداً من رجال الأعمال الذين ظلوا يتحدثون ويطالبون بإنشاء مصرف إسلامي في اليمن،

وكانت هناك محاولات تلو المحاولات لإطلاق مصرف إسلامي لكنها بأب جميعها بالفشل، ويُرجع محللون اقتصاديون فشلها إلى عجز المشرع اليمني إلى إصدار قانون واضح يجيز إنشاء مصارف إسلامية، ويحدد مهامها والشروط والمعايير التي من المفترض أن تلتزم بها. ([http://www.aleqt.com/2009/7/31/article\\_250332](http://www.aleqt.com/2009/7/31/article_250332)) كما أظهرت بعض الدراسات في جامعة صنعاء أن مشروع القانون الذي أصدر عام 1987م، الخاص بالمصارف الإسلامية كان السبب الرئيسي في إعاقة ميلاد المصارف الإسلامية في اليمن، وذلك بسبب أن القانون أشترط إنشاء مصرف إسلامي وحيد وليس عدداً من المصارف الإسلامية، بل إنه (أي القانون) كان يشترط عدم وصف المصرف بالمنشأة الإسلامية، وهذا ساعد على تعثر إنشاء أي مصرف إسلامي حينها.

أستمر الوضع كما هو عليه منذ مطلع الثمانينيات إلى منتصف التسعينيات، حتى صدر أول قانون لإنشاء المصارف الإسلامية في عام 1996م، وبعد الاطلاع على التجارب العربية، بدأت المصارف الإسلامية اليمنية بالظهور، وبدأ عملها في السوق اليمنية بصعوبة بالغة، حيث لم يكن هناك إعلام يوضح دورها في دعم التنمية الاقتصادية والاجتماعية ومميزاتها، وكانت البنوك التجارية وخاصة الحكومية هي المسيطرة على سوق الصيرفة اليمنية، حيث كان المواطن اليمني يفضل إيداع أمواله لدى البنوك التجارية الحكومية، نظراً لما تقتضيه الحماية الحكومية وعدم الثقة في البنوك التجارية الأخرى الخاصة، والجدول رقم (1) يوضح عدد المصارف الإسلامية في اليمن.

### جدول رقم (1) أسماء المصارف الإسلامية في اليمن

م	البنك	تاريخ التأسيس	تاريخ بداية النشاط
1-	المصرف الإسلامي اليمني للتمويل والاستثمار	1995م	1995/6/8م
2-	مصرف التضامن الإسلامي الدولي	1995م	1996/7/20م
3-	مصرف سباء الإسلامي	1996م	1997/4/1م
4-	مصرف اليمن البحرين الشامل	2002/2/17م	2003/2/20م
5-	بنك الكريمي الاسلامي	2010/1/1	2010/6/2

المصدر: إعداد الباحثة (1).

### ثانياً: التنظيم الإداري والموارد البشرية

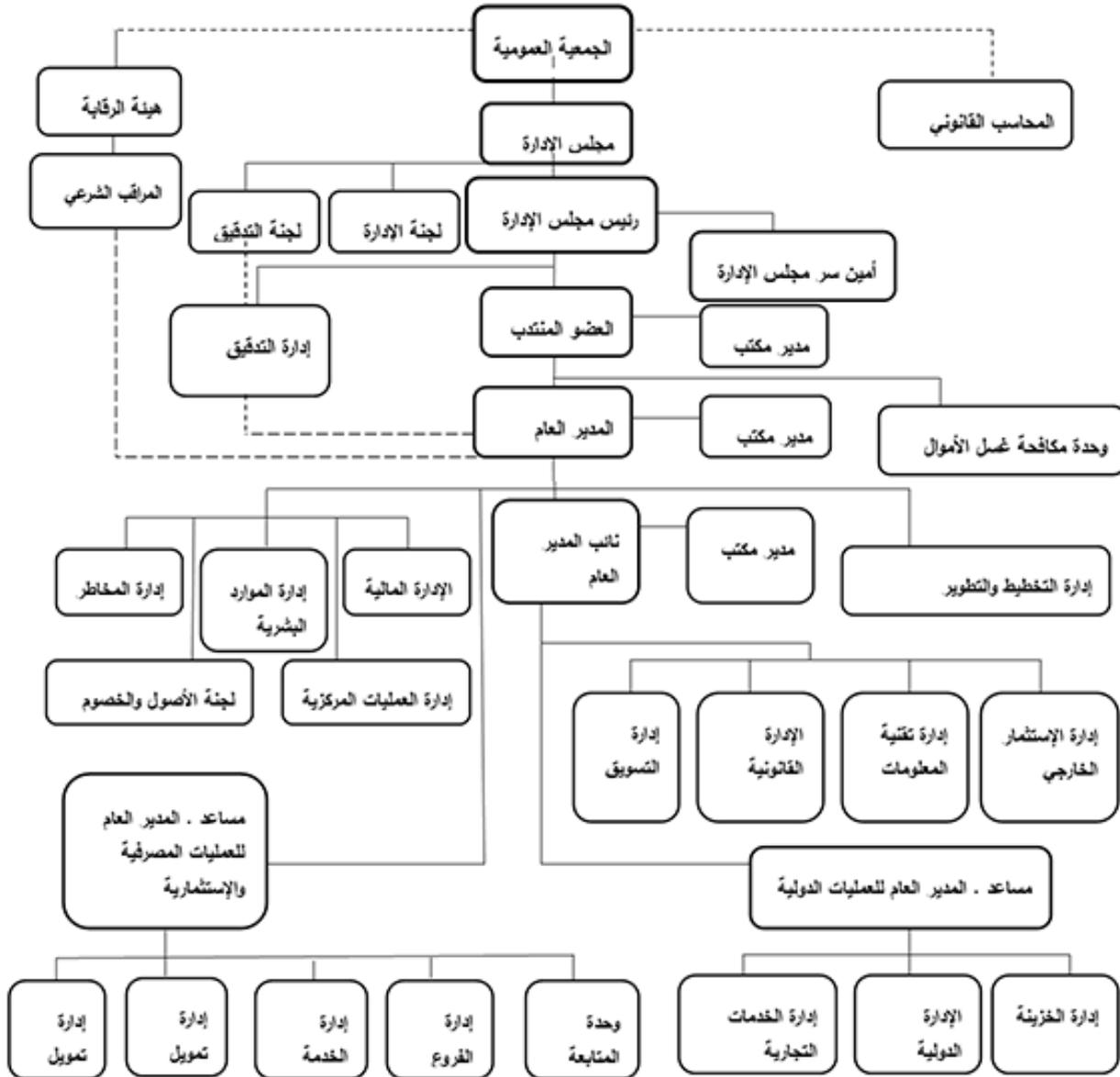
انسجاماً مع اهتمام إدارة المصرف بالتنظيم المستمر لهيكلة التنظيمي وتأهيل العاملين فيه بما يحقق استيعاب التطورات المتلاحقة في مجال التمويل المصرفي الإسلامي بما يتواءم مع الاحتياجات الحالية والمستقبلية للمصرف، وتقديم خدماته بأفضل صورة ممكنة من حيث الكفاءة والجودة. وشهد عام (2012م) عمليات استكمال واستحداث عدد من الإدارات المساعدة ضمن الهيكل التنظيمي للمصرف منها، (إدارة الأصول وإدارة العمليات المركزية) ورفدها بالكوادر اللازمة، وكذلك تنظيم وعقد عدد (99) دورة تدريبية خلال العام، منها عدد (10) دورات تدريبية خارجية في مختلف المجالات ذات الصلة بخدمات المصرف وتنمية المهارات والتأهيل العلمي والوصول للجودة الشاملة، وشارك في هذه الدورات عدد (693) مشارك ومشاركة<sup>(2\*)</sup> (التقرير السنوي لمصرف التضامن الإسلامي عن عام 2012م)

1 - بناء على بيانات المصارف نفسها

2 - بيانات تم الحصول عليها بناء على سجلات وبيانات في مصرف التضامن الإسلامي، للعام 2012 م

## ثالثاً: الهيكل التنظيمي لمصرف التضامن الإسلامي الدولي

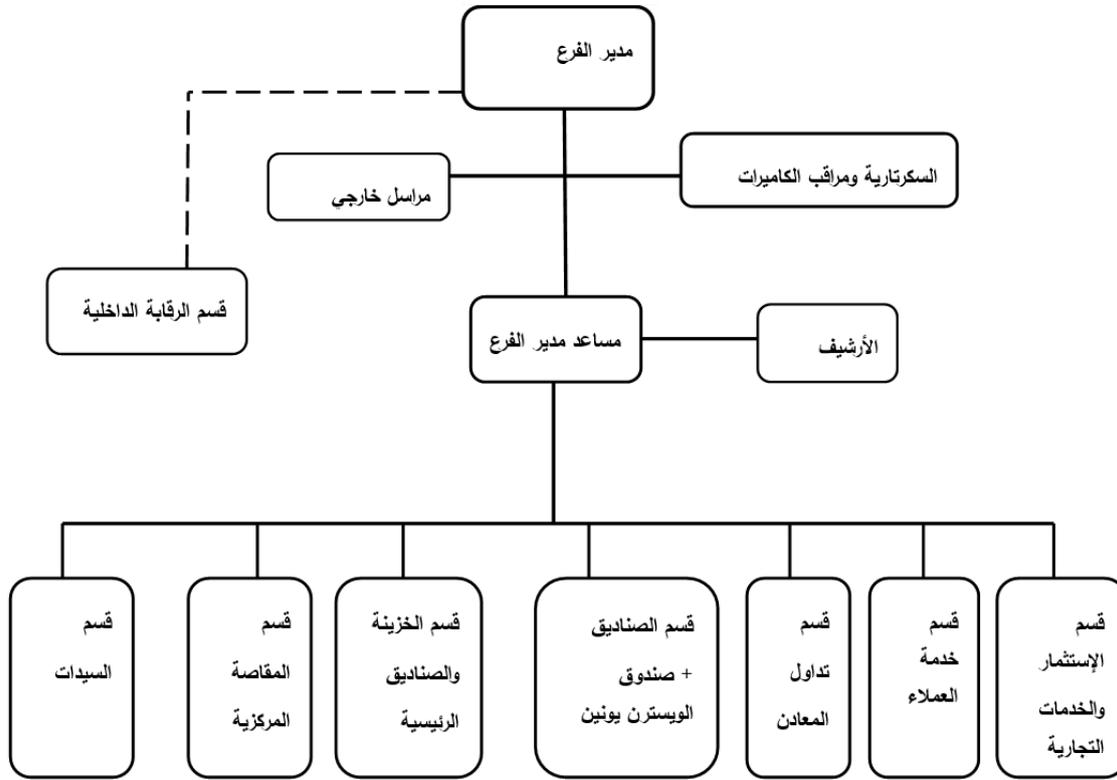
1- الشكل رقم (1) يوضح الهيكل التنظيمي لمصرف التضامن الإسلامي الدولي الإدارة العامة.  
شكل رقم (1) الهيكل التنظيمي لمصرف التضامن الإسلامي الدولي (الإدارة العامة)



المصدر: التقرير السنوي للمصرف، (التقرير السنوي للمصرف التضامن الإسلامي للعام 2012م).

2- الشكل رقم (2) يوضح الهيكل التنظيمي لمصرف التضامن الإسلامي الدولي فرع صنعاء.

## شكل رقم (2) الهيكل التنظيمي لمصرف التضامن الإسلامي الدولي (فرع صنعاء)



المصدر: التقرير السنوي للمصرف، (التقرير السنوي للمصرف التضامن الإسلامي للعام 2012م).

## رابعاً: تحديد مراكز التكلفة للمصرف التضامن الإسلامي الدولي

للقيام بالدراسة يجب تحديد مراكز التكلفة في مصرف التضامن الإسلامي الدولي، ولا بد من دراسة الهيكل التنظيمي للمصرف، وتم تحديد الإدارة العامة وفرع صنعاء، والشكل رقم (1) و(2) يوضحاً الهيكل التنظيمي للإدارة وفرع صنعاء، مع العلم أن المصرف لا يوجد لديه قسم أو إدارة لاحتساب تكلفة الخدمات المصرفية للمصرف، وإنما يتم قيد التكلفة كمصاريف إدارية وعمومية وإهلاك. وبالرجوع إلى الهيكل التنظيمي لمصرف التضامن الإسلامي (الإدارة العامة وفرع صنعاء) يمكن تبويب مراكز التكلفة في المصرف على النحو التالي:

## ■ مراكز إنتاج الخدمات المصرفية

وتضم مراكز إنتاج الخدمات المصرفية كلا من العمليات في إدارة الخدمات التجارية، والعمليات في قسم الاستثمار المحلي والخدمات التجارية في الفروع، والعمليات في إدارة الاستثمار الخارجي، والعمليات في إدارة الخدمات الإلكترونية (البطاقات الإلكترونية، وبطاقات الدبب كارد)، والعمليات في إدارة الخزينة (قسم المتاجرة، قسم الصرف الأجنبي، قسم إدارة السيولة)، وإدارة العمليات المركزية، والعمليات في الإدارة الدولية، وقسم الخزينة وقسم الصناديق الرئيسية و صندوق الويسترن يونين، وقسم المقاصة المركزية.

### ■ مراكز الخدمات المساعدة

وتتضمن مراكز الخدمات المساعدة، الإدارة المالية وإدارة التدقيق الداخلي وإدارة المخاطر ولجنة الأصول والخصوم وإدارة التخطيط والتطوير وإدارة التسويق وإدارة تقنية المعلومات والمراقب الشرعي ووحدة مكافحة غسل الأموال.

### ■ مراكز الخدمات الإدارية

وتتضمن إدارة الموارد البشرية والإدارة القانونية وأمين سر مجلس الإدارة وهيئة الرقابة الشرعية ولجنة التدقيق ولجنة الإدارة ومدراء المكاتب ومجلس الإدارة والإدارة العليا وأتاعاب المحاسب القانوني.

### خامساً: إجمالي القوى العاملة في الإدارة العامة والمركز الرئيسي (فرع صنعاء)

لتحديد تكاليف المصرف بالشكل الصحيح وعكس هذه المصاريف من إجمالي المصاريف الإدارية والعمومية، من خلال طرح أسئلة لبعض المدراء في المصرف لتحديد التكاليف المباشرة وغير المباشرة، لذا تم حصر القوى العاملة في المصرف في الإدارة العامة وفرع صنعاء، بحسب الإدارة أو القسم وعدد المختصين في كل هذه الإدارات والأقسام، وتحديد هذه التكاليف بحسب الأنشطة، تكاليف مباشرة وغير مباشرة، والجدولين رقم (2) ورقم (3) يوضح ذلك<sup>(3\*)</sup>:

### جدول رقم (2) القوى العاملة في الإدارة العامة

ملاحظات	نوع التكلفة	عدد الموظفين	البيان
	غير مباشرة	1	رئيس مجلس الإدارة
	غير مباشرة	1	العضو المنتدب
هناك أيضاً تكاليف مباشرة	غير مباشرة	1	المدير العام
هناك أيضاً تكاليف مباشرة	غير مباشرة	1	نائب المدير العام
هناك أيضاً تكاليف مباشرة	غير مباشرة	1	مساعد المدير العام للعمليات الدولية
هناك أيضاً تكاليف مباشرة	غير مباشرة	1	مساعد المدير العام للعمليات المصرفية
	غير مباشرة	1	أمين سر مجلس الإدارة
	غير مباشرة	3	مدراء المكاتب
	غير مباشرة	1	المراقب الشرعي
	غير مباشرة	17	إدارة التدقيق الداخلي
	غير مباشرة	3	وحدة مكافحة غسل الأموال
	غير مباشرة	3	إدارة التخطيط والتطوير

<sup>3</sup> - لم يوضح من خلال البيانات التي تم الحصول عليها نوع الجنس (ذكر - أنثى) بالنسبة للموظفين في حينه حيث كانت اعداد اجمالية والان البيانات كانت تخص عام 2012 بصعب اعادة التحقق منها لأنها لفترة سابقة.

غير مباشرة	17	الإدارة المالية
غير مباشرة	26	إدارة الموارد البشرية
غير مباشرة	7	إدارة المخاطر
مباشرة	9	إدارة العمليات المركزية
غير مباشرة	11	لجنة الأصول والخصوم
مباشرة	3	إدارة الاستثمار الخارجي
مباشرة	23	إدارة تقنية المعلومات
غير مباشرة	4	الإدارة القانونية
غير مباشرة	5	إدارة التسويق
مباشرة	13	إدارة الخزينة
مباشرة	16	الإدارة الدولية
مباشرة	22	إدارة الخدمات التجارية
غير مباشرة	3	وحدة المتابعة
غير مباشرة	9	إدارة الفروع
مباشرة	14	إدارة الخدمة الإلكترونية
مباشرة	3	إدارة تمويل الشركات
مباشرة	5	إدارة تمويل الأفراد
	224	الإجمالي

المصدر: اعداد الباحثة (4\*) .

### جدول رقم (3) القوى العاملة في المركز الرئيسي (فرع صنعاء)

ملاحظات	نوع التكلفة	عدد الموظفين	البيان
هناك أيضاً تكاليف مباشرة	غير مباشرة	1	مدير الفرع
هناك أيضاً تكاليف مباشرة	غير مباشرة	2	مساعد مدير الفرع
	غير مباشرة	1	السكرتارية ومراقب الكاميرات

4 - بناءً على المعلومات التي تم الحصول عليها من الموارد البشرية في المصرف عن طريق المقابلات.

غير مباشرة	2	قسم الرقابة الداخلية
مباشرة	13	قسم الاستثمار والخدمات التجارية
مباشرة	11	قسم خدمة العملاء
مباشرة	2	قسم تداول المعادن
مباشرة	13	قسم الصناديق وصندوق الويسترن يونيون
مباشرة	12	قسم الخزينة والصناديق الرئيسية
مباشرة	2	قسم المقاصة المركزية
مباشرة	9	قسم السيدات
غير مباشرة	1	مراسل خارجي
غير مباشرة	2	الأرشيف
71		الإجمالي

المصدر: اعداد الباحثة (5)

من الجدولين السابقين يمكن تحديد نسبة التكلفة المباشرة إلى التكلفة غير المباشرة والجدول رقم (4) يوضح ذلك:

جدول رقم (4) نسبة التكاليف المباشرة وغير المباشرة في الإدارة العامة وفرع صناعة

ملاحظات	النسبة	عدد الموظفين	البيان
<b>الإدارة العامة</b>			
	49%	110	- تكاليف مباشرة
	51%	114	- تكاليف غير مباشرة
	100%	224	- الإجمالي
<b>المركز الرئيسي (فرع صناعة)</b>			
	90%	64	- تكاليف مباشرة
	10%	7	- تكاليف غير مباشرة
	100%	71	- الإجمالي

المصدر: بناءً على الجدولين السابقين رقم (2) ورقم (3).

5 - بناءً على المعلومات التي تم الحصول عليها من الموارد البشرية في المصرف عن طريق المقابلات.

يظهر الجدول رقم (4) أن نسبة التكاليف المباشرة في الإدارة العامة للمصرف تساوي (49%)، وأن نسبة التكاليف المباشرة في المركز الرئيسي (فرع صنعاء) تساوي (90%) ونسبة المركز الرئيسي (فرع صنعاء) سيتم استخدامها وعكسها على جميع الفروع، مع العلم أن نسبة القوى العاملة في الإدارة العامة وفرع صنعاء تساوي (38%) من إجمالي القوى العاملة، والمعادلة التالية توضح ذلك:  $71 + 224 = 38\%$

777

من الزيارة الميدانية والاطلاع على بعض البيانات التي أستطاع الدراسة الحصول عليها من المصرف، مع العلم أنه كانت هناك صعوبة بلاغة في الحصول على البيانات المطلوبة وبالذات المصروفات التحليلية على مستوى الإدارة العامة والفروع، نظراً للسياسة المتبعة في المصرف حول سرية البيانات، هذا ما أدى إلى استخدام النسب سابقة الذكر، وللتوضيح فالمصرف عند قيامه بقيد المصروفات يتم قيدها بشكل عام مصاريف إدارية وعمومية، ولا يتم قيدها بحسب مراكز التكلفة، ولا يوجد نظام تكاليف معتمد في المصرف للقيام بهذه العملية والجدول رقم (5) يوضح هذه المصروفات:

جدول رقم (5) المصروفات الإدارية والعمومية للمصرف القيمة ريال يمني

ملاحظات	عام 2011م	عام 2012م	البيان
	2,909,501,000	2,942,350,000	مرتبات وأجور وما في حكمها
	555,191,000	606,016,000	إهلاك وإطفاء ممتلكات ثابتة
	261,582,000	292,466,000	إيجارات
	103,997,000	221,605,000	إصلاح وصيانة
	78,860,000	195,964,000	دعاية وإعلان
	27,538,000	186,750,000	نقل وانتقالات
	146,977,000	127,889,000	نظافة وحراسة
	93,802,000	91,146,000	مياه وكهرباء
	109,891,000	76,639,000	تأمين
	51,364,000	66,218,000	قرطاسيه وأدوات مكتبية
	107,923,000	551,345,000	زكاة
	70,860,000	57,446,000	اشتراقات
	38,397,000	41,791,000	تلكس وهاتف وبريد وفاكس
	34,952,000	26,122,000	أتعاب مهنية
	44,077,000	23,689,000	تبرعات ومساعدات

	41,118,000	22,814,000	مصرفات سيارات
	5,060,000	6,261,000	ضيافة واستقبال
	22,989,000	3,825,000	مصرفات نظم المعلومات
	729,792,000	1,086,028,000	أخرى
	<b>5,433,871,000</b>	<b>6,626,364,000</b>	<b>الإجمالي</b>

المصدر: التقرير السنوي للمصرف (التقرير السنوي للمصرف التضامن الاسلامي 2011م، 2012م..)

#### سادساً: احتساب التكلفة لمصرف التضامن الإسلامي الدولي

1- في هذه الفقرة تتناول الباحثة عرض ومناقشة الفرضية الأولى: "أنعدم وجود نظام تكاليف فعال لقياس تكاليف الخدمات المصرفية الإسلامية يؤدي إلى غياب البيانات والمعلومات المحاسبية اللازمة لاتخاذ القرارات المتعلقة بتطوير الخدمات المصرفية الإسلامية وتخفيض تكاليفها".

ومما سبق سيتم عكس هذه المصرفوات وتحديد التكلفة للمصرف، بحيث أنه سيتم تحويل المصاريف المباشرة إلى تكلفة، أما التكاليف غير المباشرة ستكون مصاريف إدارية وعمومية بحسب ما تم قيده في المصرف، وسيتم احتساب التكلفة المباشرة للإدارة بواقع (49%) والتكلفة غير المباشرة بواقع (51%)، أما فيما يخص الفروع سيتم احتساب التكلفة المباشرة بواقع (90%) والتكلفة غير المباشرة بواقع (10%)، كما تم الإشارة إلى هذه النسب في الجدول رقم (4) السابق، والجدول رقم (6) الآتي والذي سيوضح عملية احتساب التكلفة للمصرف.

#### جدول رقم (6) احتساب التكلفة المباشرة وغير المباشرة للمصرف القيمة ريال يمني للعام المالي 2012م

م	مراكز التكلفة	اجمالي المصرفوات	نسبة التكلفة		التكلفة	
			مباشرة	غير مباشرة	مباشرة	غير مباشرة
1.	الإدارة العامة	4,071,280,133	49%	51%	1,994,927,265	2,076,352,686
2.	فرع صنعاء	459,487,381	90%	10%	413,538,643	45,948,738
3.	فرع تعز	233,628,057	90%	10%	210,265,251	23,362,806
4.	فرع عدن	130,317,794	90%	10%	117,286,015	13,031,779
5.	فرع الحديدة	170,015,363	90%	10%	153,013,827	17,001,536
6.	فرع المكلا	110,117,083	90%	10%	99,105,374	11,011,708

5,605,356	50,448,207	%10	%90	56,053,563	7. فرع الشحر
8,578,020	77,202,183	%10	%90	85,780,203	8. فرع إب
11,067,411	99,606,700	%10	%90	110,674,111	9. فرع شارع تعز
11,441,808	102,976,274	%10	%90	114,418,082	10. فرع الشيخ عثمان
6,827,147	61,444,321	%10	%90	68,271,467	11. فرع سيئون
8,284,910	74,564,194	%10	%90	82,849,104	12. فرع ذمار
13,786,156	124,075,403	%10	%90	137,861,559	13. فرع حده
13,770,999	123,938,987	%10	%90	137,709,985	14. فرع حوض الأشراف
4,182,174	37,639,563	%10	%90	41,821,737	15. فرع عدن مول
10,267,857	92,410,714	%10	%90	102,678,571	16. فرع الحصبة
4,574,775	41,172,976	%10	%90	45,747,751	17. فرع تريم
10,944,114	98,497,029	%10	%90	109,441,143	18. فرع شارع هائل
4,052,141	36,469,267	%10	%90	40,521,408	19. فرع القطن
7,006,862	63,061,758	%10	%90	70,068,620	20. فرع عمران
5,020,380	45,183,417	%10	%90	50,203,797	21. فرع عتق
7,823,879	70,414,910	%10	%90	78,238,789	22. فرع بيت بوس
7,250,378	65,253,405	%10	%90	72,503,784	23. فرع المدينة
4,667,451	42,007,063	%10	%90	46,674,514	24. فرع حرض
<b>2,331,861,254</b>	<b>4,294,502,746</b>			<b>6,626,364,000</b>	<b>الإجمالي</b>

المصدر: إعداد الباحثة حسب البيانات المتاحة (\*6).

يتبين من الجدول رقم (6) ما يلي:

1. بلغت التكاليف المباشرة (4,294,502,746) ريال يمني.
2. بلغت التكاليف غير المباشرة (2,331,861,254) ريال يمني.

<sup>6</sup> - بيانات التي تم الحصول عليها من مصرف التضامن الاسلامي للعام 2012 م.

3. بلغت نسبة التكاليف المباشرة إلى إجمالي التكاليف (65%).

4. بلغت نسبة التكاليف غير المباشرة إلى إجمالي التكاليف (35%).

كما إن النتائج أعلاه توضح أن ثلثي التكاليف في مصرف التضامن الإسلامي الدولي تكاليف مباشرة، وثلث التكاليف غير مباشرة. بعد إن تم احتساب وتحديد التكاليف المباشرة وغير المباشرة لمصرف التضامن الإسلامي الدولي، سنقوم بعرض قائمة الدخل للعام المالي المنتهية في 31 ديسمبر 2012م والمعدة من قبل المصرف في تقريرها السنوي، وقد قام مدقق الحسابات المستقل (محاسب قانوني) جرانت ثورنتون (تقرير المحاسب القانوني لمصرف التضامن الدولي للسنة المنتهية 2012) بمراجعة الحسابات والمركز المالي، وأصدر التقرير السنوي وقائمة الدخل وقائمة المركز المالي بتاريخ 21 إبريل 2013م، مع العلم إن الجمعية العمومية اجتمعت بتاريخ 19 مايو 2013م، وقد تم الحصول على نسخة من هذا التقرير السنوي للعام 2012م، وسيتم في هذا الجزء عرض قائمة الدخل المعدة بحسب ما تم إصدارها من قبل المصرف للتوضيح طريق قيد المصروفات، والجدول رقم (7) يوضح ذلك:

جدول رقم (7) قائمة الدخل لمصرف التضامن الإسلامي الدولي للسنة المنتهية في 31 ديسمبر 2012م القيمة بالريال اليمني

31 ديسمبر 2011	31 ديسمبر 2012	إيضاحات	البيان
7,395,593,000	6,301,249,000	38	إيرادات تمويل عمليات وعقود المراجعة والإستصناع
10,001,045,000	20,658,695,000	39	إيرادات من الاستثمارات المشتركة الأخرى
17,396,638,000	26,959,944,000		الإجمالي
(11,757,264,000)	(14,160,821,000)		يخصم: عائد أصحاب حسابات الاستثمارات المطلقة والادخار
5,639,374,000	12,799,123,000		صافي الإيرادات:
1,941,364,000	1,794,731,000	40	إيرادات عمولات وأتعاب خدمات مصرفية
(46,345,000)	(50,890,000)	-	يخصم: مصروفات عمولات وأتعاب خدمات مصرفية
(1,296,981,000)	(2,530,135,000)		
28,387,000	_____	41	خسائر عمليات النقد الأجنبي
108,382,000	_____	-	
(341,593,000)	(2,456,715,000)	-	أرباح استثمارات في شركات زميلة
_____	_____	-	أرباح غير محققة من الاستثمارات المحتفظ بها لغرض المتاجرة
446,485,000	240,774,000	42	الانخفاض في الاستثمارات المالية المتاحة للبيع
	439,860,000		

			أرباح بيع الممتلكات الثابتة إيرادات عمليات أخرى
6,479,073,000 (2,871,126,000)	10,236,748,000 (1,110,437,000)	43	إجمالي أرباح النشاط يخصم:
(5,433,871,000)	(6,626,364,000)	44	المخصصات مصروفات إدارية وعمومية وإهلاك
(1,825,924,000)	2,499,947,000		صافي ربح (خسارة) السنة
(1,826,636,000) 712,000	2,482,566,000 17,381,000		موزعة كالتالي: مساهمي المصرف حقوق المساهمين غير المسيطرين
(1,825,924,000)	2,499,947,000		صافي ربح (خسارة) السنة
(91.3)	125	45	نصيب السهم من حصة المساهمين في صافي ربح (خسارة) السنة

**المصدر: التقرير السنوي للمصرف (التقرير السنوي للمصرف التضامن الإسلامي 2011م، 2012م).**

من الجدول رقم (7) والمتمثل في قائمة الدخل المعدة من قبل المصرف التضامن الإسلامي الدولي للعام المالي المنتهي في 2012/12/31م، يتبين أن المصرف لا يوجد لديه نظام لعمليّة احتساب تكلفة الخدمات المقدمة، وتعتبر جميع التكاليف ومصروفات إدارية وعمومية وإهلاك.

وعند قيامنا بتطبيق عمليّة احتساب التكلفة للخدمات المصرفية والتي تم احتسابها سابقاً في الجدول رقم (7) على قائمة الدخل المنتهية في 2012/12/31م، والجدول رقم (8) التالي الذي يوضح قائمة الدخل المعدلة.

**جدول رقم (8) قائمة الدخل المعدلة لمصرف التضامن الإسلامي الدولي للسنة المنتهية في 31 ديسمبر 2012م القيمة بالريال اليمني**

31 ديسمبر 2011م	31 ديسمبر 2012م	إيضاحات	البيان
7,395,593,000	6,301,249,000	38	إيرادات تمويل عمليات وعقود المرابحة والإستصناع
10,001,045,000	20,658,695,000	39	إيرادات من الاستثمارات المشتركة الأخرى
17,396,638,000	26,959,944,000		الإجمالي يخصم:
(11,757,264,000)	(14,160,821,000)		عائد أصحاب حسابات الاستثمارات المطلقة والادخار

(3,532,016,150)	(4,294,502,746)		تكاليف الخدمات المصرفية (تكاليف مباشرة)
2,107,357,850	8,504,620,254	40	صافي الإيرادات:
1,941,364,000			إيرادات عمولات وأتعاب خدمات مصرفية
(46,345,000)	1,794,731,000	—	يخصم:
(1,296,981,000)	(50,890,000)	41	مصرفات عمولات وأتعاب خدمات
28,387,000	(2,530,135,000)	—	مصرفية
108,382,000	—	—	خسائر عمليات النقد الأجنبي
(341,593,000)	(2,456,715,000)	42	أرباح استثمارات في شركات زميلة
—			أرباح غير محققة من الاستثمارات المحتفظ
446,485,000	240,774,000		بها لغرض المتاجرة
	439,860,000		الانخفاض في الاستثمارات المالية المتاحة
			للبيع
			أرباح بيع الممتلكات الثابتة
			إيرادات عمليات أخرى
2,947,056,850	5,942,245,254		إجمالي أرباح النشاط
(2,871,126,000)		43	يخصم:
(1,901,854,850)	(1,110,437,000)	44	المخصصات
	(2,331,861,254)		مصرفات إدارية وعمومية وإهلاك
			(تكاليف غير مباشرة)
(1,825,924,000)	2,499,947,000		صافي ربح (خسارة) السنة
			موزعة كالتالي:
(1,826,636,000)	2,482,566,000		مساهمي المصرف
712,000	17,381,000		حقوق المساهمين غير المسيطرين
(1,825,924,000)	2,499,947,000		صافي ربح (خسارة) السنة
(91.3)	125	45	نصيب السهم من حصة المساهمين في
			صافي ربح (خسارة) السنة

المصدر: إعداد الباحثة.

تبيين من قائمة الدخل المعدلة للمصرف في الجدول رقم (8) ما يلي:

1- بلغت صافي الإيرادات للمصرف عن السنة المنتهية في 2012/12/31 مبلغ (8,504,620,254) ريالاً يمينياً، مقارنةً بما تم إظهاره في قائمة الدخل المعدة في جدول رقم (7) من قبل المصرف والتي بلغ فيها صافي الدخل (12,799,123,000) ريالاً يمينياً في الجدول رقم (8)، وهذا يوضح أنه عند احتساب التكلفة للخدمات المصرفية يؤدي إلى تضخيم الأرقام والعوائد الحقيقية في قائمة الدخل، هذا يعطي انطباع وقرارات مستقبلية خاطئة للمستثمرين والإدارة.

2- بلغ إجمالي أرباح النشاط للمصرف عن السنة المنتهية في 2012/12/31 مبلغ (5,942,245,254)، مقارنةً بما تم إظهاره في قائمة الدخل المعدة في الجدول رقم (7) من قبل المصرف والتي بلغ فيها أرباح النشاط (10,236,748,000) ريالاً يمينياً، وهذا أيضاً يؤكد أنه عند احتساب التكلفة للخدمات وقيد المصروفات وتحميلها على مراكز التكلفة، يؤدي إلى إظهار قائمة الدخل بشكل مشوه وغير واقعي، عند قيام الإدارة العليا باتخاذ القرارات المستقبلية وأيضاً المستثمرين.

3- عند قيام المصرف بقيد المصروفات وتحميلها على الخدمات المصرفية ومراكز التكلفة، سيؤدي مستقبلاً إلى تخفيض التكاليف، حيث سيتم التعرف على التكاليف غير الضرورية والتي بإمكان المصرف عدم إنفاقها والتخلي عنها.

4- عند وجود نظام فعال للتكاليف في المصرف، سيؤدي إلى تحميل تكاليف الخدمات المصرفية الإسلامية بحسب مراكز التكلفة، والتعرف على تكلفة كل خدمة مقدمة، وبالتالي تطوير الخدمات المصرفية الإسلامية، وتوفير البيانات اللازمة لاتخاذ القرارات المتعلقة بتطوير الخدمات المصرفية الإسلامية.

وبذلك تحققت الفرضية الأولى للدراسة بأن أنعدم وجود نظام تكاليف فعال لقياس تكاليف الخدمات المصرفية الإسلامية يؤدي إلى غياب البيانات والمعلومات المحاسبية اللازمة لاتخاذ القرارات المتعلقة بتطوير الخدمات المصرفية الإسلامية وتخفيض تكاليفها.

#### سابعاً: القياس المحاسبي لتكلفة جودة الخدمات المصرفية

في هذه الفقرة تتناول الباحثة عرض ومناقشة الفرضية الثانية: "أن القياس المحاسبي لتكلفة جودة الخدمات المصرفية الإسلامية وعرضها في القوائم المالية يؤدي إلى ارتفاع التكاليف وضعف القدرة التنافسية".

لقد شهد العالم في السنوات الأخيرة تحولات اقتصادية كبيرة انعكست بشكل مباشر على زيادة المنافسة بين المصارف الإسلامية والبنوك التجارية للاستحواذ على نسبة من الأسواق العالمية، مما تتطلب الاهتمام بتطبيق نظم الجودة والمواصفات الدولية في مجال إدارة الجودة حاضراً ومستقبلاً، لأن تطبيق نظام الجودة يعد جواز سفر لخدمات المصارف الإسلامية في الأسواق العالمية. كما إن الاهتمام بتطبيق أنظمة إدارة الجودة يجب أن يرافقه اهتمام مماثل في قياس تكلفة جودة الخدمات المصرفية، وللعلم فإنها أصبحت تمثل نسبة لا بأس بها قياساً بإيرادات المصارف، لكن هذا الاهتمام لم يرق إلى درجة مقبولة من الوعي المالي والتكاليفي. لذلك أصبح القياس المحاسبي للتكاليف المرتبطة بالجودة والإفصاح عنها في القوائم المالية أمراً هاماً لأصحاب رأس المال والمستثمرين والمنفعين، والمخططين والإدارة المالية من هذه الخدمات، لأن ذلك يوفر الأساس السليم في إتخاذ القرارات الملائمة والخاصة بتحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء.

### 1- تصنيف تكاليف الجودة لمصرف التضامن الإسلامي وقيدتها محاسبياً

من واقع البيانات والمعلومات التي تم الحصول عليها من المصرف سيتم تصنيف هذه التكاليف وقيدتها محاسبياً قدر المستطاع وإقبالها في حساب وسيط (أ.خ الجودة) على النحو التالي:

#### ❖ تصنيف عناصر تكاليف الوقاية

الجدول رقم (9) يوضح عناصر تكاليف الوقاية والقيمة المالية لكل عنصر.

جدول رقم (9) عناصر تكاليف الوقاية لمصرف التضامن الإسلامي الدولي للعام المالي 2012م القيمة ريال يمني

م	البيان	2012م	2011م
-1	استهلاك نظام الجودة	صفر	صفر
-2	نفقات تنفيذ التدقيق الداخلي	11,200,000	9,160,000
-3	نفقات تنفيذ التدقيق الخارجي	5,455,160	6,718,350
-4	أجور ومرتببات الإداريين	30,370,000	20,296,000
-5	الإيجار المحسوب	12,427,914	12,180,012
-6	استهلاك الموجودات الثابتة	22,527,852	20,952,751
-7	نفقات الصيانة والتعويضات	13,802,416	12,422,344
-8	تكاليف القرطاسية	4,685,312	4,451,046
-9	تكاليف التدريب الداخلي	8,812,253	7,490,415
-10	تكاليف التدريب الخارجي	9,049,812	8,144,830
	<b>الإجمالي</b>	<b>118,330,719</b>	<b>101,815,748</b>

المصدر: إعداد الباحثة، من واقع المركز المالي (المركز المالي للمصرف التضامن الإسلامي 2011م و2012م)

#### ❖ القيود المحاسبية لعناصر تكاليف الوقاية

- القيود المحاسبية لتنفيذ التدقيق الداخلي:

يقوم المصرف بإجراء تدقيق الإجراءات وذلك من خلال عدد محدد من المرات خلال السنة، وبالتالي يلزم هذا

التدقيق ساعات عمل محددة كل شهر يجب اقتطاعها من الأجور بالقيود المحاسبية التالية:

11,200,000 من حـ / (ت. و) نفقات تدقيق داخلية.

11,200,000 إلى حـ / الأجور.

إثبات تكاليف الوقاية (المنع).

11,200,000 من حـ / (أ. خ) الجودة.

11,200,000 إلى حـ / (ت. و) نفقات تدقيق داخلية.

إقفال تكاليف الوقاية (المنع).

#### - القيود المحاسبية لتنفيذ التدقيق الخارجي

يتم صرف إتعاب التدقيق الخارجي بأمر صرف مباشر صادر عن قسم المحاسبة في المصرف، لذا يتم إجراء القيود المحاسبية التالية:

5,455,160 من حـ / (ت. و) نفقات التدقيق الخارجي.

5,455,160 إلى حـ / الصندوق.

إثبات دفع مبالغ مقابل تكاليف الوقاية (المنع).

5,455,160 من حـ / (أ. خ) الجودة.

5,455,160 إلى حـ / (ت. و) نفقات التدقيق الخارجي.

إقفال تكاليف الوقاية (المنع).

#### - القيود المحاسبية مقابل أجور ومرتبات الإداريين

يجب احتساب نسبة من أجور ومرتبات هؤلاء الإداريين وتحميلها على تكاليف الجودة، لذا يتم إجراء القيود المحاسبية التالية:

30,370,000 من حـ / (ت. و) أجور ومرتبات الإداريين.

30,370,000 إلى حـ / الأجر.

إثبات تكاليف الوقاية (المنع).

30,370,000 من حـ / (أ. خ) الجودة.

30,370,000 إلى حـ / (ت. و) أجور ومرتبات الإداريين.

إقفال تكاليف الوقاية (المنع).

#### - القيود المحاسبية مقابل الإيجار المحسوب

يجب احتساب إيجار هذه الأقسام من خلال إيجاد مساحة هذه الأقسام في أجرة المتر المربع ويتم تحميلها محاسبياً من خلال القيود التالية:

12,427,914 من حـ / (ت. و) الإيجار المحسوب.

12,427,914 إلى حـ / الإيجار.

إثبات تكاليف الوقاية (المنع).

12,427,914 من حـ / (أ. خ) الجودة.

12,427,914 إلى حـ / (ت. و) الإيجار المحسوب.

إقفال تكاليف الوقاية (المنع).

- القيود المحاسبية مقابل استهلاك الموجودات الثابتة

يتم حصر موجودات هذه الأقسام وحساب أقساط الإهلاك الخاصة بها على حساب تكاليف الجودة ويتم تحميلها محاسبياً من خلال القيود التالية:

22,527,852 من حـ / (ت. و) إهلاك الموجودات الثابتة.

22,527,825 إلى حـ / إهلاك الموجودات الثابتة.

إثبات تكاليف الوقاية (المنع).

22,527,852 من حـ / (أ. خ) الجودة.

22,527,852 إلى حـ / (ت. و) إهلاك الموجودات الثابتة.

إقفال تكاليف الوقاية (المنع).

- القيود المحاسبية مقابل نفقات الصيانة والتعويضات

تحمل نفقات الصيانة والإصلاح لهذه الموجودات ضمن هذه الأقسام إلى تكاليف الوقاية بنسبة معينة من إجمالي نفقات الصيانة، أيضاً يتم تحميل التعويضات والمسموحات التي تقدم للعملاء مقابل الخدمات المرفوضة، ويتم تحميلها محاسبياً من خلال القيود التالية:

13,802,416 من حـ / (ت. و) نفقات الصيانة والتعويضات.

13,802,416 إلى حـ / نفقات الصيانة والتعويضات.

إثبات تكاليف الوقاية (المنع).

13,802,416 من حـ / (أ. خ) الجودة.

13,802,416 إلى حـ / (ت. و) نفقات الصيانة والتعويضات.

إقفال تكاليف الوقاية (المنع).

- القيود المحاسبية مقابل تكاليف القرطاسية

يتم تقدير مسحوبات هذه الأقسام من القرطاسية وتحمل على حساب تكاليف الجودة وفق القيود التالية:

4,685,312 من حـ / (ت. و) تكاليف القرطاسية.

4,685,312 إلى حـ / تكاليف القرطاسية.

إثبات تكاليف الوقاية (المنع).

4,685,312 من حـ / (أ. خ) الجودة.

4,685,312 إلى حـ / (ت. و) تكاليف القرطاسية.

إقفال تكاليف الوقاية (المنع).

### - القيود المحاسبية مقابل تكاليف التدريب المحلي

يتم احتساب أجور الساعة الإضافية للمدرب المحلي ليتم تحميلها على تكاليف الجودة وفق القيود التالية:

8,812,253 من ح / (ت. و) تكاليف دورات تدريبية محلية.

8,812,253 إلى ح / الأجر والمرتببات.

إثبات تكاليف الوقاية (المنع).

8,812,253 من ح / (أ. خ) الجودة.

8,812,253 إلى ح / (ت. و) تكاليف دورات تدريبية محلية.

إفقال تكاليف الوقاية (المنع).

### - القيود المحاسبية مقابل تكاليف التدريب الخارجي

فيما يخص التدريب الخارجي فإنه يتم دفع قيمتها بموجب صرف من قسم المحاسبة وتحميلها مباشرةً على تكاليف الجودة وفق القيود التالية:

9,049,812 من ح / (ت. و) تكاليف دورات تدريبية خارجية.

9,049,812 إلى ح / الصندوق.

إثبات تكاليف الوقاية (المنع).

9,049,812 من ح / (أ. خ) الجودة.

9,049,812 إلى ح / (ت. و) تكاليف دورات تدريبية خارجية.

إفقال تكاليف الوقاية (المنع).

### ❖ تصنيف عناصر تكاليف التقييم (الفحص والإختبار)

تتمثل عناصر تكاليف التقييم في نوعين من المصاريف:

أ. الرواتب والأجور التي لها علاقة بتكاليف التقييم.

ب. نفقات الرقابة والتقييم.

والجدول رقم (10) يوضح عناصر تكاليف التقييم والقيمة المالية لكل عنصر.

جدول رقم (10) عناصر تكاليف التقييم لمصرف التضامن الإسلامي الدولي للعام المالي 2012م القيمة ريال يمني

م	البيان	2012م	2011م
-1	أجور ومرتببات إدارة المراجعة والتفتيش	45,720,000	44,905,600
-2	أجور ومرتببات قسم الجودة	3,780,000	3,780,000

30,740,000	32,400,000	أجور ومرتببات التقييم والفحص الفني للخدمات المصرفية	-3
79,425,600	81,900,000	الإجمالي	

المصدر: إعداد الباحثة من واقع المركز المالي (المركز المالي للمصرف التضامن الاسلامي 2011م و2012م)

#### ❖ القيود المحاسبية لعناصر تكاليف التقييم

##### - القيود المحاسبية لأجور ومرتببات إدارة المراجعة والتفتيش

تختلف نسب تحميل هذه الأجور على تكاليف الجودة وذلك تبعاً لساعات عمل محددة كل شهر يجب اقتطاعها من الأجور، ويتم تحميلها بنسبة قد تصل إلى (50%) بالقيود المحاسبية التالية:

45,720,000 من حـ / (ت.ت) أجور إدارة المراجعة والتفتيش.

45,720,000 إلى حـ / الأجور.

إثبات تكاليف التقييم.

45,720,000 من حـ / (أ.خ) الجودة.

45,720,000 إلى حـ / (ت.ت) أجور إدارة المراجعة والتفتيش.

إفقال تكاليف التقييم.

##### - القيود المحاسبية لأجور ومرتببات قسم الجودة

وللعلم فإن مصرف التضامن الدولي الإسلامي قام بإنشاء قسم الجودة حديثاً وهو ضمن إدارة التخطيط والتطوير، ويوجد به موظف واحد فقط، ويهدف هذا القسم إلى وضع إجراءات وإصدار الوثائق المتعلقة بنظام الجودة، وإجراءات التدقيق الداخلي لهذا النظام بما يمكن من إنتاج الخدمات بدقة وسرعة متناهية يفوق توقع العملاء، ويحسن ويطور من مستوى الأداء وجودة الخدمة، ولتحقيق هذه الأهداف يمارس القسم المهام التالية:

✓ تهيئة خطط الجودة وتنفيذها.

✓ تحديد نقاط السيطرة على عمليات الخدمات المصرفية والاستثمارية المقدمة للعملاء.

✓ تحديد أدوات الرقابة والقياس (غير معمول بها حالياً).

✓ إجراء عمليات التدقيق الداخلي للجودة، والتفتيش والقياس، والمشاركة في المراجعة الإدارية (غير معمول بها حالياً).

✓ التعامل مع الخدمات غير المطابقة.

✓ الحفاظ على سجلات الجودة.

✓ طلب الإجراءات التصحيحية ومتابعتها.

✓ تحديد ومتابعة تنفيذ الإجراءات الوقائية لمنع حدوث حالات عدم المطابقة.

- ✓ التنسيق والتعاون مع ممثل الإدارة في تحديد وتنفيذ حالات التطوير والتحسين.
- ✓ المشاركة في أعمال لجنة الأيزو في البنك متى دعت الحاجة لذلك.
- ✓ إحتساب تكاليف الجودة (غير معمول بها حالياً).

ويتم تحميل هذه الأجرور بالقيود المحاسبية التالية:

3,780,000 من ح / (ت.ت) أجرور ومرتببات قسم الجودة.

3,780,000 إلى ح / الأجرور.

إثبات تكاليف التقييم.

3,780,000 من ح / (أ.خ) الجودة.

3,780,000 إلى ح / (ت.ت) أجرور ومرتببات قسم الجودة.

إقفال تكاليف التقييم.

#### - القيود المحاسبية لأجرور ومرتببات التقييم والفحص الفني للخدمات المصرفية:

يتم تحميلها بنسبة استفاة القسم منها بالقيود المحاسبية التالية:

32,400,000 من ح/(ت.ت) أجرور ومرتببات التقييم والفحص الفني للخدمات.

32,400,000 إلى ح / الأجرور.

إثبات تكاليف التقييم.

32,400,000 من ح / (أ.خ) الجودة.

32,400,000 إلى ح / (ت.ت) أجرور ومرتببات التقييم والفحص

الفني للخدمات.

إقفال تكاليف التقييم.

#### ❖ تصنيف عناصر تكاليف الفشل الداخلي

تتمثل عناصر تكاليف الفشل الداخلي في تكلفة أخطاء التقييم والفحص الفني للخدمات المصرفية الإسلامية وتكون نتيجة التالي:

أ- الفرق بين رسوم تقديم الخدمة المصرفية المقبولة من قبل العملاء، ورسوم الخدمة المصرفية المرفوضة أو التي بها عيب.

ب- الزيادة في تكلفة الخدمة المصرفية نتيجة زيادة هدر المواد أو الوقت، أو عند توقف المصرف عن تقديم الخدمة.

ج- الغرامات والتعويضات المترتبة على المصرف نتيجة التأخر في تنفيذ الخدمات المطلوبة.

والجدول رقم (11) يوضح عناصر تكاليف الفشل الداخلي والقيمة المالية لكل عنصر.

جدول رقم (11) عناصر تكاليف الفشل الداخلي لمصرف التضامن الإسلامي الدولي للعام المالي 2012م القيمة ريال يمني

م	البيان	2012م	2011م
1-	تكاليف انخفاض رسوم الخدمات المصرفية	146,633,000	76,297,000
2-	تكاليف هدر زائد للمواد أو الوقت	168,201,000	230,460,000
3-	تكاليف الغرامات والتعويضات	176,820,000	160,979,000
	<b>الإجمالي</b>	<b>491,654,000</b>	<b>467,736,000</b>

المصدر: إعداد الباحثة، من واقع المركز المالي (المركز المالي لمصرف التضامن الإسلامي للعام 2011م، 2012 م).

❖ القيود المحاسبية لعناصر الفشل الداخلي

— القيود المحاسبية للفرق بين رسوم تقديم الخدمة المصرفية المقبولة من العملاء، ورسوم الخدمة المصرفية المرفوضة أو التي بها عيب، ويتم معالجتها محاسبياً على النحو التالي:

146,633,000 من حـ / (ت. ف. د) انخفاض رسوم الخدمة المصرفية.

146,633,000 إلى حـ / تكلفة الجودة الفنية.

إثبات تكاليف الفشل الداخلي.

146,633,000 من حـ / (أ. خ) الجودة.

146,633,000 إلى حـ / (ت. ف. د) انخفاض رسوم الخدمة المصرفية.

إقفال تكاليف الفشل الداخلي.

— القيود المحاسبية للزيادة في تكلفة الخدمات المصرفية نتيجة زيادة هدر المواد أو الوقت، أو عند توقف المصرف عن تقديم الخدمة، ويتم معالجتها محاسبياً على النحو التالي:

168,201,000 من حـ / (ت. ف. د) هدر زائد للمواد أو الوقت.

168,201,000 إلى حـ / تكلفة الخدمة المصرفية.

إثبات تكاليف الفشل الداخلي.

168,201,000 من حـ / (أ. خ) الجودة.

168,201,000 إلى حـ / (ت. ف. د) هدر زائد للمواد أو الوقت.

إقفال تكاليف الفشل الداخلي.

— القيود المحاسبية للغرامات والتعويضات المترتبة على المصرف نتيجة التأخر في تنفيذ الخدمات المطلوبة، ويتم معالجتها محاسبياً على النحو التالي:

176,820,000 من ح / (ت. ف. د) الغرامات والتعويضات.

176,820,000 إلى ح / تكلفة الجودة الخفية.

إثبات تكاليف الفشل الداخلي.

176,820,000 من ح / (أ. خ) الجودة.

176,820,000 إلى ح / (ت. ف. د) الغرامات والتعويضات.

إقفال تكاليف الفشل الداخلي.

#### ❖ تصنيف عناصر تكاليف الفشل الخارجي

تتمثل عناصر تكاليف الفشل الخارجي عن النفقات الناتجة عن احتجاجات العملاء، إذا تم اكتشاف عدم المطابقة من قبل العميل، وبالتالي إما أن يرفض العميل الخدمة المصرفية أو أن يطلب تخفيض سعرها، أو يفرض غرامة مالية على المصرف نتيجة عدم التزامه بتقديم الخدمة بالشكل المطلوب أو المرضي للعميل، وتكون نتيجة التالي:

أ. عند تخفيض قيمة رسوم الخدمة.

ب. عند رفض العميل الخدمة المصرفية.

ج. عند قبول العميل الخدمة المصرفية بالعيب الموجود.

د. عند تأخير إنجاز الخدمة المصرفية في الوقت المحدد.

والجدول رقم (12) يوضح عناصر تكاليف الفشل الخارجي والقيمة المالية لكل عنصر.

#### جدول رقم (12) عناصر تكاليف الفشل الخارجي لمصرف التضامن الإسلامي الدولي للعام المالي 2012م القيمة ريال يمني

م	البيان	2012م	2011م
-1	تكاليف تخفيض قيمة رسوم الخدمة	12,483,000	7,514,000
-2	تكاليف رفض العميل الخدمة المصرفية	18,351,000	20,685,000
-3	تكاليف قبول العميل الخدمة المصرفية بالعيب الموجود	15,930,000	18,428,000
-4	تكاليف تأخير إنجاز الخدمة المصرفية في الوقت المحدد	35,858,876	31,479,253
	<b>الإجمالي</b>	<b>82,622,876</b>	<b>78,106,253</b>

المصدر: إعداد الباحثة، من واقع المركز المالي (المركز المالي لمصرف التضامن الإسلامي للعام 2011م، 2012 م).

#### ❖ القيود المحاسبية لعناصر الفشل الخارجي

— القيود المحاسبية عند تخفيض رسوم الخدمة المصرفية، ويتم معالجتها محاسبياً على النحو التالي:

12,483,000 من ح / (ت. ف. خ) نفقات احتجاج العميل.

12,483,000 إلى ح / العميل.

إثبات تكاليف الفشل الخارجي.

12,483,000 من د / (أ. خ) الجودة.

12,483,000 إلى د / (ت. ف. خ) نفقات احتجاج العميل.

إقفال تكاليف الفشل الخارجي.

– القيود المحاسبية عند رفض العميل الخدمة المصرفية، ويتم معالجتها محاسبياً على النحو التالي:

18,351,000 من د / (ت. ف. خ) رسوم قيمة الخدمة المصرفية.

18,351,000 إلى د / الصندوق.

إثبات تكاليف الفشل الخارجي.

18,351,000 من د / (أ. خ) الجودة.

18,351,000 إلى د / (ت. ف. خ) رسوم قيمة الخدمة المصرفية.

إقفال تكاليف الفشل الخارجي.

– القيود المحاسبية في حالة قبول العميل الخدمة المصرفية بالعيب الموجود، ويتم معالجتها محاسبياً على النحو التالي:

15,930,000 من د / (ت. ف. خ) حسم ممنوح لسوء الجودة.

15,930,000 إلى د / العميل.

إثبات تكاليف الفشل الخارجي.

15,930,000 من د / (أ. خ) الجودة.

15,930,000 إلى د / (ت. ف. خ) حسم ممنوح لسوء الجودة.

إقفال تكاليف الفشل الخارجي.

– القيود المحاسبية في حالة تأخر إنجاز الخدمة المصرفية في الوقت المحدد، ويتم معالجتها محاسبياً على النحو التالي:

35,858,876 من د / (ت. ف. خ) غرامات التأخير.

35,858,876 إلى د / العميل.

إثبات تكاليف الفشل الخارجي.

35,858,876 من د / (أ. خ) الجودة.

35,858,876 إلى د / (ت. ف. خ) غرامات التأخير.

إقفال تكاليف الفشل الخارجي.

2- الإفصاح عن تكاليف الجودة لمصرف التضامن الإسلامي وعرضها في القوائم المالية:

❖ تقرير تكاليف الجودة (أ.خ):

بعد الانتهاء من جميع المعالجات المحاسبية لجميع عناصر التكلفة، والتي سيتم ترحيلها وإقفالها في (حساب الأرباح والخسائر)

د/ (أ. ح) الجودة، والجدول رقم (13) يوضح ذلك:

جدول رقم (13) قائمة (أ.خ) تكلفة الجودة لمصرف التضامن الإسلامي الدولي للعام المالي 2012م

تقرير تكاليف الجودة للسنة المنتهية في 31 / 12 / 2012م		
31 ديسمبر 2011م	31 ديسمبر 2012م	البيان
		1. تكاليف الوقاية (المنع):
9,160,000	11,200,000	- نفقات التدقيق الداخلي.
6,718,350	5,455,160	- نفقات التدقيق الخارجي.
20,296,000	30,370,000	- أجور ومرتببات الإداريين.
12,180,012	12,427,914	- الإيجار المحسوب.
20,952,751	22,527,852	- استهلاك الموجودات الثابتة.
12,422,344	13,802,416	- نفقات الصيانة والتعويضات.
4,451,046	4,685,312	- تكاليف القرطاسية.
7,490,415	8,812,253	- تكاليف التدريب الداخلي.
8,144,830	9,049,812	- تكاليف التدريب الخارجي.
		الإجمالي
101,815,748	118,330,719	2. تكاليف التقييم (الفحص والاختبار):
44,905,600	45,720,000	- أجور ومرتببات المراجعة والتفتيش.
3,780,000	3,780,000	- أجور ومرتببات قسم الجودة.
30,740,000	32,400,000	- أجور ومرتببات التقييم والفحص الفني للخدمات.
		الإجمالي
79,425,600	81,900,000	3. تكاليف الفشل الداخلي (*):
76,297,000	146,633,000	- تكاليف انخفاض رسوم الخدمات المصرفية.
230,460,000	168,201,000	- تكاليف هدر زائد للمواد أو الوقت.
160,979,000	176,820,000	- تكاليف الغرامات والتعويضات.
		الإجمالي

7 - معظم الأنظمة المحاسبية قيمتها وأثرها على نتيجة الأعمال، لذلك يتم وفق مدخل تكلفة الجودة احتساب قيمتها بشكل مفصل وأخذ التقارير اللازمة عن هذه المجموعة من التكاليف لاتخاذ القرارات والإجراءات المناسبة، وتشمل تكاليف الفشل نوعين من التكاليف، (تكاليف داخلية وتكاليف خارجية)

467,736,000	491,654,000	4. تكاليف الفشل الخارجي:
		- تكاليف تخفيض رسوم الخدمة.
7,514,000	12,483,000	- تكاليف رفض العميل الخدمة المصرفية.
20,685,000	18,351,000	- تكاليف قبول العميل الخدمة المصرفية بالعييب
18,428,000	15,930,000	الموجود.
31,479,253	35,858,876	- تكاليف تأخير إنجاز الخدمة المصرفية في الوقت
		المحدد.
78,106,253	82,622,876	الإجمالي
<b>727,083,601</b>	<b>774,507,595</b>	<b>إجمالي تكاليف الجودة</b>

المصدر: إعداد الباحثة.

#### ❖ قائمة الدخل

بعد الانتهاء من المعالجات المحاسبية لجميع عناصر التكلفة، وترحيلها إلى قائمة (أ.خ) تكلفة الجودة، يجب إقفال هذا الحساب في حساب أرباح وخسائر (ح/أ.خ) للفترة المنتهية للمصرف في 2012/12/31م بالقيود المحاسبية التالي:

774,507,595 من ح / (أ.خ).

774,507,595 إلى ح / (أ.خ) الجودة.

إقفال قائمة (أ.خ) تكلفة الجودة في حساب أرباح وخسائر الفترة.

وسيتم تخفيض إجمالي عناصر تكلفة الجودة من إجمالي تكاليف الخدمات المصرفية (تكاليف مباشرة)، الظاهرة في الجدول رقم (8) لقائمة الدخل المعدلة لمصرف التضامن الإسلامي الدولي عن السنة المنتهية في 2012/12/31م، وسيتم عرض قائمة الدخل للمصرف في جدول رقم (14) على النحو التالي:

**جدول رقم (14) قائمة الدخل بعد إظهار تكلفة الجودة لمصرف التضامن الإسلامي الدولي للسنة المنتهية في 31 ديسمبر 2012م القيمة بالريال اليمني**

31 ديسمبر 2011م	31 ديسمبر 2012م	إيضاحات	البيان
7,395,593,000	6,301,249,000	38	إيرادات تمويل عمليات وعقود المرابحة والإستصناع
10,001,045,000	20,658,695,000	39	إيرادات من الاستثمارات المشتركة الأخرى
17,396,638,000	26,959,944,000		الإجمالي يخصم:

(11,757,264,000)	(14,160,821,000)		عائد أصحاب حسابات الاستثمارات المطلقة والادخار
(2,804,932,549)	(3,519,998,151)		تكاليف الخدمات المصرفية (تكاليف مباشرة) تكلفة الجودة
(727,083,601)	(774,504,595)		
2,107,357,850	8,504,620,254	40	صافي الإيرادات: إيرادات عمولات وأتعاب خدمات مصرفية
1,941,364,000	1,794,731,000	—	يخصم:
		41	مصروفات عمولات وأتعاب خدمات مصرفية
(46,345,000)	(50,890,000)	—	
(1,296,981,000)	(2,530,135,000)	—	خسائر عمليات النقد الأجنبي
28,387,000			
108,382,000		42	أرباح استثمارات في شركات زميلة
(341,593,000)			أرباح غير محققة من الاستثمارات المحتفظ بها لغرض المتاجرة
	(2,456,715,000)		الانخفاض في الاستثمارات المالية المتاحة للبيع
446,485,000	240,774,000		أرباح بيع الممتلكات الثابتة
	439,860,000		إيرادات عمليات أخرى
2,947,056,850	5,942,245,254		أرباح النشاط
(2,871,126,000)	(1,110,437,000)	43	يخصم:
(1,901,854,850)	(2,331,861,254)	44	المخصصات مصروفات إدارية وعمومية وإهلاك (تكاليف غير مباشرة)
(1,825,924,000)	2,499,947,000		صافي ربح (خسارة) السنة
(1,826,636,000)	2,482,566,000		موزعة كالتالي:
712,000	17,381,000		مساهمي المصرف حقوق المساهمين غير المسيطرين
(1,825,924,000)	2,499,947,000		صافي ربح (خسارة) السنة
(91.3)	125	45	نصيب السهم من حصة المساهمين في صافي ربح (خسارة) السنة

المصدر: إعداد الباحثة.

## من قائمة (أ.خ) تكاليف الجودة المتمثلة في الجدول رقم (13) يتضح التالي:

— إن إجمالي تكاليف الجودة للسنة المالية المنتهية في 2012/12/31م بلغت (774,507,595) ريال من إجمالي التكلفة (مصروفات إدارية وعمومية وإهلاك) الظاهرة في قائمة الدخل للمصرف التضامن الإسلامي (6,626,364,000) ريال، بنسبة تساوي (11,67%)، كما أنها تساوي (2,63%) من إجمالي إيرادات المصرف (29,435,309,000 ريال) لنفس العام، هذا يدل على أن تكلفة الجودة معقولة ومنطقية، وفي مقدور المصرف تحملها وإظهار في القوائم المالية، والمصرف يتحملها سنوياً ضمن المصاريف العمومية، وهذا سوف يساعد المصرف على الحصول على خدمة بجودة عالية، والقدرة على التميز والمنافسة.

— يتضح من قائمة تكاليف الجودة أن تكاليف الفشل الداخلي هي التكلفة الأكبر حيث بلغت (63%) من إجمالي تكاليف الجودة، هذه التكاليف يمكن تخفيضها مستقبلاً لأنها تمثل تكاليف هدر للمواد والوقت والتعويضات الناجمة عن الأخطاء الناجمة عن تقديم الخدمات، التي هي في متناول إدارة المصرف.

— يتضح من قائمة تكاليف الجودة أن تكاليف التقييم (الفحص والاختبار) هي التكلفة الأقل حيث بلغت (10,57%) من إجمالي تكاليف الجودة.

— مما سبق يمكن تنفيذ الاعتقاد السائد أن الحصول على خدمة بجودة عالية يزيد من التكاليف، لأن قياس تكاليف الجودة محاسبياً يؤدي إلى الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة وتقلل نسب الهدر والضياع والفشل في تقديم الخدمات المصرفية، بما يوفر تكاليف المواد والعمل والأجور والوقت والمصاريف وهي عناصر التكاليف الأساسية في الحاضر والمستقبل، مما يساعد المصرف على القدرة على المنافسة في السوق المحلية والخارجية.

— لذلك أصبح القياس المحاسبي للتكاليف المرتبطة بالجودة والإفصاح عنها في القوائم المالية أمراً هاماً لأصحاب رأس المال والمستثمرين والمنفعين والمخططين والإدارة المالية من هذه الخدمات، لأن ذلك يوفر الأساس السليم في اتخاذ القرارات الملائمة والخاصة بتحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء.

— ومن قائمة الدخل بعد أظهار تكلفة الجودة لمصرف التضامن الإسلامي الدولي في الجدول رقم (14) يتضح التالي:

— أن صافي أرباح السنة المنتهية في 2012/12/31م لمصرف التضامن الإسلامي الدولي، البالغة (2,499,947,000) لم تتأثر لا بالزيادة ولا بالنقص.

— أن تكلفة الجودة تمثل تكاليف مباشرة، بالتالي تم خصمها من التكاليف المباشرة للفترة كالتالي:

4,294,502,746 تكاليف مباشرة

(-) 774,507,595 تكلفة الجودة (تكاليف مباشرة)

3,519,995,151

— أن إجمالي تكاليف الفترة (المصاريف الإدارية والعمومية والإهلاك) للسنة المنتهية في 2012/12/31م لم تتأثر لزيادة ولا بنقص.

— أن تكلفة الجودة هي تكاليف يتم صرفها سنوياً من قبل المصرف، وتقيد تحت بند مصروفات عمومية، إي أنها لا تعد تكلفة ضافية على المصرف كم يعتقد البعض.

— المصرف حتى تاريخ إعداد هذا الدراسة لا يوجد لديه نظام للتكاليف بشكل عام، ولا يوجد نظام للجودة. وبذلك لم تحققت الفرضية الثانية للدراسة: "أن القياس المحاسبي لتكلفة جودة الخدمات المصرفية الإسلامية وعرضها في القوائم المالية يؤدي إلى ارتفاع وزيادة التكاليف وضعف القدرة التنافسية "

### النتائج:

توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

- لا يوجد نظام للجودة في مصرف التضامن الإسلامي الدولي.
- تحتل تكاليف الفشل الداخلي والوقاية الأهمية النسبية الأعلى من بين أنواع تكاليف الجودة، كونها تساهم بشكل فعال في الحد من حدوث التكاليف الأخرى للجودة.
- ضعف الاهتمام من قبل إدارة مصرف التضامن الإسلامي الدولي وكوادره الفنية بتكلفة الجودة، مما تسبب في القصور في قياسها محاسبياً والإفصاح عنها في القوائم المالية، فضلاً عن عدم وجود تشريع يفرض قياسها والإفصاح عنها.
- عند الاطلاع على القوائم المالية للسنة المالية المنتهية في 2012/12/31م لمصرف التضامن الإسلامي الدولي، اتضح أن المصرف لا يوجد لديه نظام للتكاليف عند احتساب تكاليف الخدمات المصرفية المقدمة من قبل المصرف، وإنما يتم قيد جميع التكاليف على مصروفات إدارية وعمومية وإهلاك.
- تبين عند القياس المحاسبي لتكلفة جودة الخدمات المصرفية الإسلامية في مصرف التضامن الإسلامي الدولي إن إجمالي تكاليف الجودة تشكل نسبة (2,63%) من إيرادات المصرف، وتشكل (11,67%) من إجمالي التكاليف.
- يتضح من قائمة تكاليف الجودة أن تكاليف الفشل الداخلي هي التكلفة الأكبر حيث بلغت (63%) من إجمالي تكاليف الجودة، هذه التكاليف يمكن تخفيضها مستقبلاً لأنها تمثل تكاليف هدر للمواد والوقت والتعويضات الناجمة عن الأخطاء الناجمة عن تقديم الخدمات، التي هي في متناول إدارة المصرف.
- اتضح أن الحصول على خدمة بجودة عالية يزيد من التكاليف، لأن قياس تكاليف الجودة محاسبياً يؤدي إلى الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة وتقلل نسب الهدر والضياع والفشل في تقديم الخدمات المصرفية، بما يوفر تكاليف المواد والعمل والأجور والوقت والمصاريف وهي عناصر التكاليف الأساسية في الحاضر والمستقبل، مما يساعد المصرف على القدرة على المنافسة في السوق المحلية والخارجية.
- إن إدخال التكنولوجيا والتقنيات الحديثة في العمل المصرفي الإسلامي أصبح واقعاً لا مفر منه يستلزم الاهتمام بتطوير الكادر وتدريبه بما يواكب هذه التكنولوجيا.

### التوصيات:

على ضوء النتائج التي تم التوصل إليها تقدم الدراسة بالتوصيات التالية:

- ضرورة اهتمام مصرف التضامن الإسلامي الدولي بتكاليف الجودة من حيث قياسها والإفصاح عنها في القوائم المالية، لإن الاهتمام بكلف الجودة وإعطائها المكانة الملائمة سوف يؤدي بالتأكيد إلى زيادة حصة المصرف في السوق المحلية والخارجية.
- ضرورة وجود نظام للتكاليف لدى مصرف التضامن الإسلامي الدولي.
- ضرورة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في مصرف التضامن الإسلامي الدولي، من أجل تحقيق التفوق التنافسي على باقي المصارف الإسلامية والبنوك التجارية.
- ضرورة تطبيق نظام تحديد الكلف على أساس الأنشطة (ABC) في احتساب كلف الجودة بتحليلها حسب الأنشطة كونه يمثل أفضل الأنظمة في تحديد وتحليل هذه الكلف.
- ضرورة قيام مصرف التضامن الإسلامي الدولي بقياس وقيد تكاليف الجودة محاسبياً وإظهارها في القوائم المالية.
- ضرورة الدعم والإدراك المحاسبي بمفهوم وأهمية وأثر كلف الجودة لجميع الكوادر الإدارية والهندسية والفنية لدى المصرف على حدٍ سواء، للوصول إلى إمكانية تطبيق كلف الجودة بفاعلية وكفاءة.
- ضرورة تطبيق نظام محاسبة التكاليف في المصرف مع ضمان توفير مدخلات النظام بحيث يسهل على أي موظف في قسم المحاسبة تطبيق نظام التكاليف وقياس تكلفة الخدمات، وأيضاً منح الإدارة حرية كافية للاستفادة من مخرجات نظام التكاليف واتخاذ القرارات المناسبة لتحقيق تخفيض التكاليف وزيادة الربح.
- الاهتمام بتطوير وتدريب وتوسيع إدراك العاملين في المصرف وتطوير قدراتهم الإبداعية والابتكارية لمواكبة عصر الانفتاح الاقتصادي وتكنولوجيا المعلومات وتطوير البرامج وتكييفها مع متطلبات العملاء وإمكانياتهم.
- أخذ توقعات وتطلعات العملاء بعين الاعتبار عند قياس تكلفة جودة الخدمات المصرفية، ووضع المعايير لتقديم الخدمات المصرفية.
- تقديم الخدمات المصرفية الإسلامية بشكلها الصحيح والمطلوب ومن أول مرة، يعطي بُعد الاعتمادية الأهمية كأهم بُعد من أبعاد الجودة لدى العملاء، فالعملاء يحكمون من خلال تأديتها بالطريقة الصحيحة والمرضية، بالإضافة إلى التفاعل بين مقدم الخدمة والعملاء.
- ضرورة إلزام المصارف الإسلامية بتطبيق معايير محددة تنظم عملية تطبيق أنظمة التكاليف بشكل عام، وأنظمة الجودة بشكل خاص.
- إجراء المزيد من البحوث المحاسبية من قبل الباحثين اليمنيين والمهتمين بمهنة المحاسبة، والتي يمكن الاعتماد عليها في عملية بناء وتطوير تكاليف الجودة وطرق قياسها محاسبياً، وعرضها في القوائم المالية.

### المراجع:

- عاشور يوسف. (2002). مقدمة في إدارة المصارف الإسلامية. الطبعة 1. الرنتس للطباعة والنشر. غزة. فلسطين.
- التقرير السنوي للمصرف التضامن الإسلامي للعام 2012م.
- التقرير السنوي للمصرف التضامن الإسلامي 2011م، 2012م..

- المركز المالي للمصرف التضامن الاسلامي 2011م و2012م
- تقرير المحاسب القانوني لمصرف التضامن الدولي للسنة المنتهية 2012
- المراجع الإلكترونية:
- موقع مصرف التضامن الاسلامي تم زيارة الموقع في تمام الساعة 3 بتاريخ 1/1/ 2012  
<https://www.google.com/search->
- تم الاطلاع في تمام الساعة 9 بتاريخ 2013/1/29  
[http://www.aleqt.com/2009/7/31/article\\_250332.](http://www.aleqt.com/2009/7/31/article_250332)

**Doi:** [doi.org/10.52133/ijrsp.v3.31.2](https://doi.org/10.52133/ijrsp.v3.31.2)