جامعة الدكتور يحي فارس – بالمدية-
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية

واقع تبني المسؤولية الإجتماعية في البنوك
"دراسة حالة البنك الأهلي الاردني"

مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر في العلوم الاقتصادية

تخصص مالية وبنوك.

من إعداد الطالبتين:

- خديجة عزايج.
- أمينة عبدات.

تحت إشراف الأستاذ:

- محمد بولصنام.

أعضاء لجنة المناقشة:

د.غزازي عماد الدين	جامعة المدية	رئيسا
د.محمد بولصنام	جامعة المدية	مشرفا/مقررا
د.بلكحل محمد أمين	جامعة المدية	ممتحنا

السنة الجامعة : 2017/2016

تمهيد الفصل:

نتيجة للتطورات في الظروف الاقتصادية و الاجتماعية و السياسية، شهدت العقود الأخيرة تطورا في النظرة لأهداف مجتمع الأعمال و للفكر الاقتصادي اثر تحديد هذه الأهداف، ففي الفكر الاقتصادي التقليدي يكمن هدف المؤسسات في تحقيق أكبر قدر ممكن من الربح و الذي بدوره سيؤدي إلى تنمية المجتمع.

و قد تعددت تعاريف المسؤولية الاجتماعية إلا أنها تنصب في هدف واحد وهو خدمة الصالح الداخلي و الخارجي للمؤسسة ،كما اختلف العلماء بين مؤيد ومعارض لها سنعرض كل ذلك في هذا الفصل.

وحتى نلقي الضوء على مختلف هذه النقاط قمنا بتقسيم هذا الفصل إلى ثلاثة مباحث كالاتي :

المبحث الأول: مدخل للمسؤولية الاجتماعية .

المبحث الثاني: أساسيات حول المسؤولية الاجتماعية.

المبحث الثالث: إستراتيجية و أسس المسؤولية الاجتماعية و تقييمها.

المبحث الأول: مدخل المسؤولية الاجتماعية

في إطار هذا الم بحث ، ضبط ل لمفاهيم التي ستأتي في طيات الدراسة و المفاهيم الرئيسية لها ، و بالتأكيد المفهوم المحوري للدراسة ألا هو"المسؤولية الاجتماعية" وأهميتها بالنسبة لمجتمع.

المطلب الأول: نشأة و تطور المسؤولية الاجتماعية

من الصعب تحديد تاريخ محدد بذاته يمكن اعتباره بداية ظهور المفهوم المعاصر لفكرة المسؤولية الاجتماعية، فمنذ ما يزيد قليلا على نصف القرن الماضي لم يكن اصطلاح المسؤولية الاجتماعية هو أحد المصطلحات المستخدمة في أدب إدارة الأعمال بل إن حتى توجيه الفكر صوب هذا الاتجاه لم يكن واردا على الإطلاق، في هذه المرحلة أعتبر مجرد اقتراح إلى حين ظهور اصطلاح المسؤولية الاجتماعية لأول مرة في إدارة الأعمال في عام 1923.

و ظلت هذه الفكرة إلى أن ظهر في بداية الخمسينات و بداية الستينات من القرن الم اضي، حيث بدأ المفهوم يستغل مساحة لفتت الأنظار و شدت الانتباه و هذا كان أشبه بمولد جديد و فلسفة الإدارة هو" المسؤولية الاجتماعية"

و في ما يلي توضيح لمراحل تطور المسؤولية الاجتماعية:

1 – الثورة الصناعية و الإدارة العلمية:

تمثل الثورة الصناعية حدثا بارزا في الحياة الإنسانية حيث كانت بداية استخدام المخترعات العلمية في منظمات الأعمال التي كانت في حينها مركزة الجهود على المخترعات العلمية في منظمات الأعمال التي تعمل تحسين أدائها الاقتصادي من منظور الاهتمام بالبيئة الداخلية للعمل و محاولة جني أكبر كمية من الأرباح ليعاد قسم منها في التوسع أو إنشاء مصانع جديدة.

وفي هذه المرحلة كان هناك استغلال غير اعتيادي لجهود العاملين و الموارد البشرية بشكل عام حيث تشغيل الأطفال و النساء و عموم العاملين لساعات طويلة في ظل ظروف عمل قياسية و أجور متدنية.[1]

[1] محمد الصيرفي، **المسؤولية الاجتماعية للإدارة**، دار الوفاء لدنيا الطباعة و النشر، الطبعة الأولى،2007،ص 15.

نستنتج من كل هذا أن المستفيد بالدرجة الأساس هم المالكون و لا يوجد أي اهتمام بالعاملين أو المجتمع ككل، لم يكن هناك أي وعي بيئي لأن الثورة الصناعية كانت في بدايتها و أن وفرة المياه و المساحات الشاسعة و الموارد الطبيعية غير المستغلة لم تثر انتباه المجتمع إلى خطورة التلوث و المشاكل البيئة الأخرى.

و بدافع زيادة كفاءة استغلال الموارد و خصوصا القوى العاملة تدفع البعض من رجال الأعمال و المالكين للمصانع لدراسة الوقت و الحركة و طريقة انجاز العمل الأفضل مع التركيز على تحفيز العمال بالوسائل المادية و ذلك من خلال تحسين الأجور المدفوعة للعاملين مقابل بذل مجهود أكبر لإعطاء منتوج أكبر و هنا نستطيع القول أن إدارات المنظمات قد وعت جانبا بسيطا من المسؤولية الاجتماعية تجسد في تحسين العاملين. [1]

2 -مرحلة توسع حجم المؤسسات:

تتميز هذه المرحلة بالتخصص في العمل و الاستنزاف الكبير للموارد الطبيعية نظرا لكبر حجم المؤسسات و ضخامتها، و تركيز معظمها على الربح مهملة بذلك كل الجوانب الاجتماعية و البيئية و الأخلاقية في نشاطها.

3 -مرحلة تأثير الفكر الاشتراكي:

في هذه المرحلة برزت الشركات في تحمل مسؤوليتها الاجتماعية، وقد دفعت هذه الأفكار الغرب إلى ضرورة إعادة النظر و تبني عناصر المسؤولية الاجتماعية، كما برزت العديد من المطالب العاملين خاصة فيما يتعلق بظروف العمل و التقاعد و الضمان الاجتماعي و أخطار العمل و الاستقرار الوظيفي. [2]

4 -مرحلة الكساد الاقتصادي:

إن إهمال إدارات المؤسسات الصناعية لبعض مسؤولياتها الاجتماعية اتجاه أطراف متعددة من المستفيدين جعلها في تضاد مع مصالح هؤلاء بحيث أن هدفها كان تسويق أكبر كمية من المنتجات دون الأخذ بعين الاعتبار المستهلك و مصالحه المتعددة، إن حصول الكساد العالمي الكبير و انهيار الشركات

[1] طاهر محسن منصور الغالبي، صالح مهدي محسن العامري،الطبعة الأولى ، **المسؤولية الاجتماعية و أخلاقيات الأعمال** ، دار وائل للنشر، الاردن، 2005،ص 55

[2] محمد بولصنام، **واقع و آفاق الإفصاح الاجتماعي في الجزائر"دراسة حالة قطاع الاتصالات"**، أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر،2015،ص29

الصناعية و تسريح آلاف العاملين الكبير و انهيار الشركات الصناعية و تسريح آلاف العاملين الذين وجدوا أنفسهم فجأة بدون دخل يعيشون منه أدى إلى اضطرابات كثيرة نجم عنها دعوات مهمة لتدخل الدولة لحماية مصالح العاملين و إيجاد فرص بديلة لهم.[1]

5 –مرحلة ما بعد الحرب العالمية الثانية:

تعزز في هذه المرحلة دور النقابات خاصة في المطالبة بتحسين ظروف العمل وسن القوانين التي تحمي العاملين و تعزز مشاركتهم في مجلس الإدارة كما تعزز في هذه المرحلة أيضا النظام الاشتراكي.

إن هذه الأحداث انعكست بشكل كبير على المؤسسات حيث تم تحديد حد أدنى للأجور و اشتراك العاملين بالإدارة و تحديد نظم التأمين الاجتماعي و الصحي و قوانين معالجة حوادث العمل و ظهور جمعيات حماية المستهلك خاصة في الدول الغربية، و هذا ما يفسر نقلة نوعية في تبني المسؤولية الاجتماعية من قبل المؤسسات.

6 –مرحلة بروز جماعات الضغط:

برزت هذه الجماعات بشكلها الأولي في مراحل سابقة و لكنها أصبحت في الفترة الأخيرة قوة لا يستهان بها من حيث تأثيرها على قرارات الشركة حيث تمثل جماعات الضغط مصالح شريحة واسعة من المستفيدين كجمعيات لحماية المستهلك، جمعيات حماية البيئة و يتمثل تأثيرها في فرض خيارات عل الشركات مباشرة أو في شكل ضغوط على الحكومات والتي تنعكس على المؤسسات بشكل غير مباشرة.

تعززت المسؤولية الاجتماعية في المرحلة و أصبحت أكثر تجسيدا حيث تم تطوير معايير واضحة و مؤشرات قياس كمية من قبل المنظمات الدولية خصوصا المتعلقة بالتنمية المستدامة.

7 –مرحلة ميلاد الميثاق العالمي المسؤولية الاجتماعية:

تم في عام 1999 الاقتراح الأول للميثاق العالمي للمسؤولية الاجتماعية من قبل الأمين العام للأمم المتحدة سابقا السيد كوفي عنان في خطابة أمام المنتدى الاقتصادي العالمي، في حين أطلق الميثاق بمرحلة النهائية في مقر الأمم المتحدة في نيويورك في 26جويلية 2000، و هو عبارة عن عبارة مبادرة مواطنة طوعية

[1] طاهر محسن منصور الغالبي، صالح مهدي محسن العامري، **المسؤولية الاجتماعية و أخلاقيات الأعمال، مرجع سابق**، ص57.

متعلقة بالشركات يعرض تسهيلا و تعهدا من خلال عدة آليات(سياسة الحوار، المعرفة ، شبكات محلية و مشاريع الشراكة...) و يعتمد هذا الميثاق على المسؤولية الاجتماعية العامة بما في ذلك شفافية الشركات و القوى العاملة و المجتمع المدني للبدء و المشاركة في الأداء الجوهري المتعلق بمتابعة المبادئ المستند عليها الميثاق و هي: حقوق الإنسان، العمل، البيئة، محاربة الفساد و غيرها .

8 -مرحلة اقتصاد المعرفة و عصرنه المعلوماتية:

تميزت هذه المرحلة ببروز ظواهر جديدة كالعولمة، الخصخصة و اتساع نمو قطاع الخدمات و ازدهار تكنولوجيا المعلومات و انتشار شبكات المعلومات حيث ولدت صناعة المعلوماتية و شبكات الانترنت أنواعا جديدة من الانتهاكات والتجاوزات التي ترتبط بالطبيعة الرقمية للاقتصاد الجديد.

كل هذه التطورات فرضت على الشركات تطوير مبادرات الاجتماعية و البيئية خصوصا و أن انهيار بعض الشركات العملاقة في الاقتصاد الأمريكي مثل اترون ، قد كشف من عدم التزام بالمسؤولية الاجتماعية من حيث الإفصاح المحاسبي الصادق عن موقفها المالي و أصولها الحقيقية ، الأمر الذي ألحق أضرارا بالغة بالمالكين و المستهلكين و المجتمع على حد السواء[1]

و منه يمكن تلخيص مراحل تطور المسؤولية الاجتماعية كالآتي:

[1] محمد بولصنام، **واقع و آفاق الإفصاح الاجتماعي في الجزائر"دراسة حالة قطاع الاتصالات"**، مرجع سابق، ص ص30، 31.

الجدول رقم: (1-1) يوضح المراحل التاريخية لاتجاهات المديرين نحو المسؤولية الاجتماعية

الاتجاهات	إدارة تعظيم الأرباح 1920-1980	إدارة الوصاية من أواخر العشرينات إلى بداية الستينات	إدارة نوعية الحياة من أواخر الستينات إلى الوقت الحاضر.
1 -التوجه	المصلحة الذاتية المطلقة	المصلحة الذاتية مصالح المساهمين	-المصلحة الذاتية الواعية. - مصالح المساهمين. - مصلحة المجتمع.
2 - القيم الاقتصادية.	- ما هو جيد لي جيد لبلدي. - أقصى الأرباح. - مسائلة الإدارة من قبل المالكين.	- ما هو جيد للمؤسسة جيد لبلدي. - الربح الملائم. - النقود مهمة ولكن الأفراد مهمين أيضا. - للعمل حقوق محدودة يجب الاعتراف بها. - مسائلة الإدارة من قبل المالكين، المساهمين، الزبائن، العاملين، الموردين.	- ما هو جيد لمجتمعنا جيد لبدلنا. - الربح ضروري ولكن الأفراد أهم من النقود. - كرامة العامل يجب أن تحترم. - مسائلة الدارة من قبل المالكين، المساهمين والمجتمع.

الاتجاهات	إدارة تعظيم الأرباح 1920-1980	إدارة الوصاية من أواخر العشرينات إلى بداية الستينات	إدارة نوعية الحياة من أواخر الستينات إلى الوقت الحاضر.
3 - القيم الاجتماعية.	– مشكلات العاملين يجب تركها في البيت. – أدير أعمالي كما أشاء. – التميز العنصري في العمل.	– نعترف إن للعاملين حاجات أبعد من الحاجات الاقتصادية. – جماعات الإقليمية لديهم موقعهم في المجتمع ولكن موقعهم ادني مني.	– احترام العلاقات الاجتماعية. – مشاركة الجماعة أساسية لنجاحنا. – المساواة.
4 - القيم البيئية	– تجاهل البيئة.	– يمكن التحكم في البيئية ومعالجاتها.	– المحافظة على البيئة من أجل نوعية الحياة.
5 - القيم التكنولوجية	– التكنولوجيا مهمة	– التكنولوجيا مهمة ولكن الأفراد مهمين أيضا.	– الأفراد أكثر أهمية.

المصدر: نجم عبود نجم، أخلاقيات الإدارة ومسؤولية الأعمال في شراكات الأعمال، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الأردن – عمان ، 2005، ص 203.

المطلب الثاني: مفهوم المسؤولية الاجتماعية

شهد تعريف المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تغيرات جوهرية على مر الزمن و لا يزال يتطور مع تقدم المجتمع و تطور توقعاته إذ لا يوجد تعريف يحظى بقبول عالمي، كما لا يوجد توافق في الآراء بشأن قائمة نهائية للقضايا التي يشملها و القاسم المشترك بين أكثرية التعاريف هي أن المسؤولية الاجتماعية مفهوم تدرج بموجبه المؤسسات الشواغل الاجتماعية و البيئية في السياسات والأنشطة الخاصة بأعمالها قد تحسين أثرها في المجتمع، و فيما يلي أهم التعاريف للمسؤولية الاجتماعية :

- عرف "Durker" المسؤولية الاجتماعية على أنها التزام المنشاة اتجاه المجتمع الذي تعمل فيه [1]

-و عرفها "holmes" عل أنها التزام على منشأة الأعمال اتجاه المجتمع الذي تعمل فيه و ذلك عن طريق المساهمة في مجموعة كبيرة من الأنشطة الاجتماعية مثل: محاربة الفقر و تحسين الخدمات الصحية و مكافحة التلوث و خلق فرص العمل و غيرها[2]

- و يرى روبنز "robbbins" أن المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تستند إلى اعتبارات أخلاقية مركزة على أهداف بشكل التزامات بعيدة الأمد تفي بها المؤسسة بما يعزز صورتها في المجتمع[3]

-كما عرفها"Boven" بأنها التزام من قبل رجال الأعمال و منظماتهم في أن يرسموا تلك السياسات و أ، ينجزا تلك القرارات و أن يسلكوا كل السبل الممكنة من أجل انجاز و تحقيق أهداف معينة وقيم مرغوبة و توقعات منتظرة لأفراد المجتمع[4].

- عرفها البنك الدولي: على أنها التزام أصحاب النشاطات الاقتصادية بالمساهمة في التنمية المستدامة من خلال العمل مع موظفيهم و عائلاتهم و المجتمع المحلي و المجتمع ككل لتحسين مستوى معيشة السكان بأسلوب يخدم الاقتصاد و التنمية في آن واحد.[5]

- تعريف مجلس الأعمال العالمي للتنمية المستدامة: على أنها التزام المستمر من قبل منشآت لأعمال بالتصرف أخلاقيا و المساهمة في تحقيق التنمية الاقتصادية و العمل على تحسين نوعية الظروف المعيشية للقوى العاملة و عائلاتهم إضافة إلى المجتمع ككل

- تعريف الاتحاد الأوربي: هي الطريقة التي يجب أن تعمل بها المؤسسات لدمج الاهتمامات و القضايا الاجتماعية و البيئية و الاقتصادية في صنع القرار و استراتيجيات و سياسات و قيم ثقافة

[1] محمد الصيرفي، **المسؤولية الاجتماعية للإدارة**، مرجع سابق، ص 15

[2] طاهر محسن منصور الغالبي، صالح مهدي محسن العامري، **المسؤولية الاجتماعية و أخلافيات الأعمال**، مرجع سابق، ص 49

[3] وائل محمد صبحي إدريس، طاهر محسن منصور الغالبي، **الإدارة الاستيراتيجية المفاهم العمليات**، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، الأردن 2011، ص202

[4] محمد الصيرفي، **بحوث إدارة محكمة(2)** ، الطبعة الأولى ، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر،الاسكندرية مصر، 2006، الأردن، ص 30

[5] نهال المغربل، ياسمين فؤاد، **المسؤولية الاجتماعية للرأس المال في مصر**، بعض التجارة الدولية ورقة عمل (138)، مصر، سبتمبر2008، ص3.

المنظمة و العمليات و الأنشطة داخل المنظمة و العمليات و الأنشطة داخل المنظمة و بشفافية و محاسبة ليتم تطبيق القوانين و التعليمات التي لها علاقة بمكافحة الفساد و الرشوة وتلتزم بالحفاظ على الصحة والسلامة و حماية البيئة و حقوق الإنسان و العمال[1].

من خلال التعاريف السابقة يمكننا أن تستنتج مفهوم للمسؤولية الاجتماعية على" أنها التزام المنظمة اتجاه المجتمع الذي تعمل فيه من خلال تطبيق القوانين والتعليمات التي لها علاقة بمكافحة الفساد و الرشوة و محاربة الفقر و تحسين الخدمات الصحية و خلق فرص عمل و حل مشاكل المجتمع من اجل تعزيز صورتها و تحقيق أرباح اقتصادية و كذا الفوائد الاجتماعية".

المطلب الثالث: أهمية و أهداف المسؤولية الاجتماعية

الفرع الأول: أهميتها.

إن أهمية المسؤولية الاجتماعية ترجع إلى سببين هما:[2]

- **سبب داخلي:** حيث يكون من المهم أن تسهم ثقافة المؤسسة في تشكيل ما تتبناه من ممارسات و قيم ينبغي أن تكون نابعة من الإدارة العليا، و يدرك الموظفين أهمية مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة لأنه يضع سياسات المؤسسة و لوائحها وقيمها في منظور السليم و لكن هذا لا يبقى حاجة الموظفين للتوجيه و الإرشاد بخصوص هذا المفهوم و هو ما يمكن لإطار المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة أن يقدمه.
- **سبب خارجي:** تتعرض المؤسسة لضغوط متزايدة من أصحاب المصالح و المستثمرين فيها لرفع مستوى أدائها و يسعى المستثمرون لذلك من أجل ضمان الاستدامة وهنا تستطيع المسؤولية الاجتماعية أن تطرح قواعد جديدة للعمل.

وكون هناك اتفاق عام أن المسؤولية بحدود معينة تمثل صيغة عملية مهمة و مفيدة للمنظمات و الوفاء بها تحقق العديد من الفوائد لها و للمجتمع و الدولة و أهمها ما يلي[1]:

---

[1] صيافي نوال، **المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة و الموارد البشرية**، كلية علوم الاقتصادية و علوم التسيير، رسالة ماجستير ، جامعة ابوبكر، تلمسان، 2010، ص 20.

[2] بيترهيوز ،المسؤولية الاجتماعية للشركات، توفير العائدات على الاستمارة، المواطنة و مبادلات المسؤولية، تقرير معهد من نيفرت سبنيو نجعان المؤتمر السنوي الثاني حول المسؤولية الاجتماعية للشركات،"الاستثمار و ممارسات العمل المسؤول ، القاهرة، مصر، مارس 2010، ص 23

1) بالنسبة للمؤسسة:

- تحسين صورة المنظمة في المجتمع و خاصة لدى العملاء و العمال خاصة.
- تحسين مناخ العمل السائد.
- التجاوب الفعال الذي تمثله المسؤولية الاجتماعية مع التغيرات الحاصلة في حاجات المجتمع.

2) بالنسبة للمجتمع:

- زيادة التكافل الاجتماعي.
- تحقيق استقرار اجتماعي لتوفر العدالة الاجتماعية.
- تحسين نوعية الحياة في المجتمع.

3) بالنسبة للدولة:

- تحقيق الأعباء التي تتحملها الدولة.
- يؤدي الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية إلى تعظيم عوائد الدولة و ذلك بسبب وعي المؤسسات بأهمية المساهمة العادلة و الصحية في تحمل التكاليف الاجتماعية.
- القضاء على البطالة و المساهمة في تطور التكنولوجي.

الفرع الثاني: أهداف المسؤولية الاجتماعية

نتناول في هذا الفرع هدف من أهداف المؤسسة الذي يتمثل في المسؤولية الاجتماعية التي تنظر إليها كأساس مهم في تحقيق العلاقة مع المجتمع، من ناحية نظرتها اتجاه تحقيق العلاقة مع المجتمع ومن حيث نظرتها اتجاه تحقيقها.

تسعى المسؤولية الاجتماعية في في البنوك إلى بلوغ العديد من الأهداف مما يتطلب الموازنة بين عاملين: [2]

---

[1] طاهر خميرة، **المسؤولية البيئية و الاجتماعية، مدخل لمساهمة المؤسسة الاقتصادية في تحقيق التنمية المستدامة حالة سونطراك**، رسالة ماجستير تخصص اقتصاد و تسيير البيئة، كلية علوم اقتصادية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة ، 2006-2007، ص79.

[2] طاهر خامرة، **المسؤولية البينية و الاجتماعية، مدخل المساهمة المؤسسة الاقتصادية في التنمية المستدامة حالة سونطراك**، مرجع سابق ص ص 82-83 .

العامل الأول: أن تضع درجة من الانسجام و التوافق فيما بين أهدافها و أهداف الأفراد العاملين فيها.

العامل الثاني: أهداف لما ينسجم مع أهداف المجتمع و مدى قبوله لتلك الأهداف إذ أن الأنظمة ما هي إلا جزء صغير من المجتمع.

كما تساعد المسؤولية الاجتماعية في: [1]

-تحديد و قياس صافي المساهمة الاجتماعية الفترية للشركة و التي تشمل على عناصر داخلية و خارجية لها تأثير على جميع قطاعات المجتمع.

-مساعدة إدارة الوحدة الاقتصادية في وضع البرامج الاجتماعية و تحديد مساهمتها اللازمة للأهداف التي تسعى لتحقيقها...الخ.

-تحقيق رفاهية المجتمع بتحسين الظروف البيئية.

-رعاية شؤون العاملين و تحقيق الرفاهية لهم.

-توفير الأمن و الرعاية الصحية و الاجتماعية للمجتمع و هو ما ينعكس بدوره على نشاط و خدمة المؤسسة.

[1] محمد بولصنام، **واقع الإفصاح الاجتماعي في الجزائر"دراسة حالة قطاع الاتصالات"**، مرجع سابق، ص ص47-48.

المبحث الثاني: أساسيات حول المسؤولية الاجتماعية

بعد تعرفنا على المسؤولية الاجتماعية في المبحث السابق نشأتها و تعريفها و أهدافها ، نتطرق في هذا الفصل إلى أهم محاور المتعلقة بها و أساسياتها .

المطلب الأول: مبادئ المسؤولية الاجتماعية

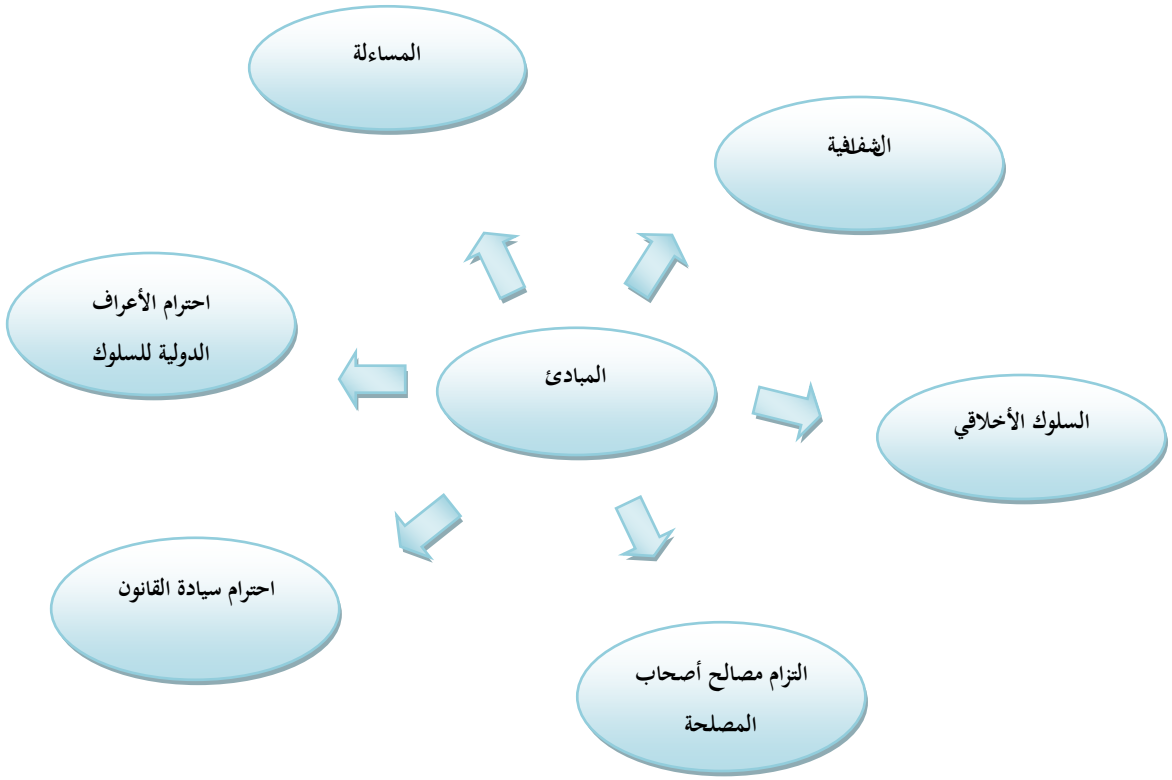
تستند المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات على مبادئ الأساسية التالية:[1]

- **مبدأ احترام السيادة القانون:** أن تلتزم الدولة بجميع القوانين و اللوائح التنفيذية و الإعلانات و المواثيق و القرارات و الخطوط الإرشادية عند قيامها بتطوير سياستها و ممارستها للمسؤولية الاجتماعية.
- **مبدأ احترام مصالح الأطراف المعنية:** أن تقر المؤسسة و تتقبل أن هناك تنوعا بالمصالح للأطراف المعنية و تنوعا في أنشطة و منتجات المؤسسة على الأطراف المعنية.
- **مبدأ القابلية للمساءلة:** أن تكتشف المؤسسة و بشكل منتظم للجهات المتحكمة و السلطات و الأطراف المعنية بطريقة واضحة و حيادية السياسات و القرارات و الإجراءات التي تتحمل مسؤوليتها بشكل مباشر.
- **مبدأ الشفافية** : إن تصفح المؤسسة على نحو واضح و دقيق و تام عن سياستها و قراراتها و أنشطتها بها في ذلك التأثيرات المعروفة المحتملة على البيئة و المجتمع، وأن تكون هذه المعلومات متاحة للأشخاص المتأثرين أو المحتملة تأثيرهم من قبل المؤسسة.
- **مبدأ احترام الحقوق الأساسية للإنسان** : أن تنفذ المؤسسة السياسات و الممارسات التي من شأنها احترام الحقوق الموجودة في الإعلان العالمي لحقوق الإنسان.

و يمكن تلخيصها في الشكل التالي:

[1] صالح سعيداني، **المسؤولية الاجتماعية و دورها في مشاركة قطاع الخاص في التنمية"حالة تطبيقية على المملكة العربية السعودية، المؤتمر الدولي حول القطاع الخاص في التنمية** ، بيروت ، لبنان، 2009، ص9

الشكل(1-1):مبادئ المسؤولية الاجتماعية



المصدر: صالح الحموري، رولا المعايطة ، **المسؤولية المجتمعية للمسؤولية للمؤسسات**، دار الكنوز المعرفة للنشر والتوزيع،عمان، 2015، ص17.

المطلب الثاني:أبعاد المسؤولية الاجتماعية (عناصرها)

الفرع الأول:أبعادها.

لقد عرف كارل 1919 المسؤولية الاجتماعية على أنها التزام يتوجب على قطاع الأعمال القيام به اتجاه المجتمع، وأن من شأن هذا الالتزام أن يعمل على تعظيم الآثار الايجابية لنشاطات المؤسسات على المجتمع، و تخفيض الآثار السلبية لتلك النشاطات إلى أكبر قدر ممكن.[1]

[1] طاهر محسن منصور الغالبي، **إدارة استراتيجيات منظمات الأعمال المتوسطة و الصغيرة**، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، عمان، الأردن،2009، ص. ص 87-88

الشكل رقم (1–2): هرم المسؤولية الاجتماعية لمنظمة الأعمال.



المصدر: Ariche B. Carroll :"**Responsabilité the pyramid of Corporate Social Toward Moral Management of Organisationnel Stakeholders**, Business Horizons, Indiana Université, July / August 1991, P. 42

وإزاء الالتزام المشار إليه في تعريف كارل أعلاه فان على المؤسسات القيام بأربع أشكال من المسؤولية و يمكن إيضاحها من خلال ما يعرف "بهرم المسؤولية الاجتماعية" و هي مرتبة على النحو التالي: [1]

1) المسؤولية الإنسانية أو التطوعية:

و هي المنافع و المزايا التي يرغب المجتمع أن يحصل عليها من المنظمة مباشرة مثل الدعم المقدم للمشروعات المجتمع المحلي بكافة أشكالها و التي تهدف إلى المحافظة على نوعية الحياة.

2) المسؤولية الأخلاقية: و تمثل المساهمات أو الأنشطة التي يتوقع أن تقوم بها المنظمة اتجاه المجتمع دون أن تكون هذه المساهمات أو الأنشطة قد فرضت بنص قانوني.

[1] طاهر محسن منصور الغالبي، **إدارة استراتيجيات منظمات الأعمال المتوسطة و الصغيرة**، مرجع سابق، ص ص 87–88.

3) المسؤولية القانونية: و تتمثل جملة التشريعات التي تحمي المجتمع و المنصوص عليها من خلال القوانين و التي من الواجب أن تنصاغ إليها منظمات الأعمال و تلتزم بها.

4) المسؤولية الاقتصادية: تمثل قيام منظمات أعمال بإنتاج السلع و الخدمات التي يحتاجها المجتمع و توفيرها بالسعر المرضي للمجتمع و المستثمر معا و بما يحقق في نفس الوقت الديمومة للمنظمة.

الفرع الثاني: عناصرها

حاول بعض الباحثين تحديد عناصرها المسؤولية الاجتماعية في إطار عام يمكن أن يعطي مجموعة من الأبعاد، و يرون أن تكيف بقياسات مختلفة وفق اعتبار طبيعة عمل المنظمة و نشاطها و حسب تأثير فئات أخرى يمكن تلخيصها في الجدول التالي:

الجدول رقم (1-2): عناصر المسؤولية الاجتماعية

العنصر	بعض ما يجب أن تدركه من دوره اجتماعي اتجاهه
-المالكون	-تحقيق أكبر الأرباح —تعظيم قيمة السهم —زيادة قيمة المؤسسة —رسم صورة محترمة في المجتمع —سلامة الموقف القانوني و الأخلاقي
-العاملون	-أجور و مرتبات مجزية —فرص ترقية متاحة و جيدة —ترتيب و تطوير مستمر — ظروف عمل صحيحة مناسبة —عدالة وظيفية مشاركة بالقرارات —خدمات و امتيازات أخرى.
-الزبائن	-منتجات بأسعار مناسبة و نوعية جيدة —إعلان صادق و أمين -منتجات أمينة عند الاستعمال متاحة و ميسورة للحصول على المنتج أو الخدمة —التزام بمعالجة الأضرار إذا ما حدثت — إعادة تدوير بعض الأرباح لعالم فئات من الزبائن — التزام أخلاقي بعدم مخالفة قواعد العمل.
-البيئة	-رسالة المنظمة هي تقليل المخاطر البيئية —وجود مدونات أخلاقية خاصة بالبيئة —اشتراك ممثلي البيئة في مجلس الإدارة —مكافآت و حوافز للعاملين المتميزين بالأنشطة البيئية — حماية التنوع البيئة و البيئة...الخ

العنصر	بعض ما أن تدركه من دوره الاجتماعي اتجاهه
–المجتمع المحلي	دعم البنى التحتية –احترام العادات و التقاليد –محاربة الفساد الإداري و الرشوة –دعم مؤسسات المجتمع المدني...
–الحكومة	الالتزام بالتشريعات و القوانين –تسديد الالتزامات الضريبية
–الموردون	استمرار التعامل العادل بأسعار عادلة مقبولة للمواد المجهزة –تطوير المواد المجهزة –تسديد الالتزام و الصدق بالتعامل –تدريب المجهزين على مختلف أساليب تطوير العمل
–المنافسون	–منافسة عادلة و نزيهة و عدم إلحاق الضرر بمصالح الآخرين –عدم سحب العاملين من الآخرين بطرق غير نزيهة
–الأقليات و ذوي الاحتياجات الخاصة	–عدم التعصب و نشر روح التسامح نحو الأقليات –المساواة في التوظيف و العدالة إلى الوصول للمناصب العليا –تجهيزات المعوقين ...
–جماعات الضغط الأخرى	– التعامل الجيد مع جمعيات حماية المستهلك و النفايات –التعامل مع الصحافة و وسائل الإعلام – الصدق و الشفافية

الم

صدر:محمد الصيرفي، **المسؤولية الاجتماعية للإدارة**، مرجع سابق، ص ص 69-72

المطلب الثالث:المسؤولية الاجتماعية بين مؤيد و معارض

إن الجدل القائم بين كل من مؤيدي ومعارضي المسؤولية الاجتماعية لا يزال على أشده فالمعارضون يعتقدون أن الدور الاجتماعي للرجال الأعمال قد يشتت تركيزهم إلى الجوانب الاقتصادية فهم يؤكدون وجهة نظرهم التي تقوم على النظرية الاقتصادية

وفي المقابل فإن المؤيدين للمسؤولية الاجتماعية يدون أ، هناك ثمة مصالح كبيرة للشركات و أصحاب الأعمال في تبني مذهب المسؤولية الاجتماعية.

و يمكن توضيح الاختلاف بين كلا من مؤيدي و معارضي المسؤولية الاجتماعية في الجدول التالي:

الجدول رقم (1–3): اختلاف المسؤولية الاجتماعية بين مؤيد و معارض

المؤيدون	المعارضون
1. تسبب منظمات الأعمال في العديد من المشاكل و بالتالي من الواجب عليها المساهمة في حلها. 2. تعتبر منظمات الأعمال جزءا من الجميع ولهذا يجب عليها أن تساهم في تطوره. 3. لدى منظمات الأعمال العديد من الموارد التي تؤهلها للمساعدة في حل بعض مشاكل المجتمع 4. منظمات الأعمال تمثل شريك في المجتمع مثلها مثل الحكومة 5. مشاركة منظمات الأعمال في بعض القضايا الاجتماعية تقلل من تدخلات الدولة و تكون النتيجة النهائية حرية أكبر و مرونة أعلى في صناعة القرار لدى المنظمات.	1. يتمثل دور منظمات الأعمال في تعظيم عوائد الملاك فقط. 2. هناك احتمال لحدوث صراع المصالح. 3. تفتقر منظمات الأعمال للخبرة في إدارة برامج المجتمع. 4. في التحليل النهائي سوف يدفع المجتمع ثمن مساهمة منظمات الأعمال في حل المشاكل الاجتماعية على شكل أسعار مرتفعة. 5. تمتلك العديد من المنظمات الأعمال قوة كبيرة و أي تدخل من قبلها في المجالات الاجتماعية سيزيد من قوتها و تأثيرها.

المصدر:أحمد سامي عادلي إبراهيم القاضي، **المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في مصر كشركات مساهمات**، كلية التجارة، جامعة أسبوط،2010، ص 12.

المبحث الثالث: إستراتيجية و أسس المسؤولية الاجتماعية و تقييمها

من خلال ما تطرقنا إليه في الفصلين السابقين من تعريف للمسؤولية الاجتماعية وأهميتها بالنسبة للمؤسسات و عناصرها أبعادها: (الاقتصادية ، السياسية ،الأخلاقية ، القانونية)، كما تعرفنا على وجهة نظر كل من المعارضين و المؤيدين لها.

سنؤشر في هذا المبحث إلى إستراتيجية المسؤولية الاجتماعية كما سنتعرف على الأسس التي بنية عليها، و تقييمها في الأخير.

المطلب الأول:تكامل المسؤولية الاجتماعية و إستراتيجية

تسعى المؤسسات من خلال التخطيط الاستراتيجي إلى تقييم بيئتها من خلال المسح البيئي و تحديد الفرص و التهديدات المحيطة بها، وكذا تحديد نقاط القوة و الضعف التي تعتبرها، من خلال ما يتوفر من معلومات يستطيع المديرين التمكن من اتخاذ القرار المناسب حول كيفية الاستفادة من نقاط القوة وكذا كيفية تجنب التهديدات و تلاقي نقاط الضعف .

و يوضح الشكل التالي أن هناك أربع استراتيجيات أساسية تصف درجات التزام المؤسسات اتجاه معايير المسؤولية الاجتماعية:

وعادة ما تتبع المؤسسات إستراتيجية معينة تعد بمثابة منهج استراتيجي للمشاركة الاجتماعية و التعامل مع قضايا المسؤولية الاجتماعية و تجدر الإشارة إلى أن إتباع المنظمة لأي من تلك الاستراتيجيات يعتمد في الأساس على مدى قناعة إدارة المنظمة بالدور الملقى على عاتقها اتجاه المجتمع، و بضرورة أن ينعكس ذلك الدور على كافة أنشطتها و قراراتها، إلى الذي يكون هناك نوع من التكامل بين إستراتيجية المنظمة و المسؤولية الاجتماعية.

و تعرف الاستراتيجيات الأربع للمسؤولية الاجتماعية كالآتي :[1]

[1] May steve, George cheney and Juliet Ropert. 2007, the Debate over corporate social responsibility, Oxford. England . Newyork. NY Oxford University press.

❖ **الإستراتيجية المبادرة(الإستباقية)** :و هي أن تأخذ المؤسسة القيادة في مجال المبادرة الاجتماعية للإبقاء بمستلزمات المسؤوليات الاقتصادية القانونية و الأخلاقية و التقديرية حسب الحالة السائدة.

❖ **الإستراتيجية الكيفية:** وهي أن تعمل المؤسسة الاقتصادية وفق الحد الأدنى المقبول و المطلوب للإبقاء بالمنظمات و المسؤوليات الاقتصادية و الأخلاقية و القانونية.

❖ **الإستراتيجية الدفاعية:** وهي أن تعمل المؤسسة الاقتصادية و فق الحد الأدنى للقبول المطلوب قانونيا للإبقاء بالمتطلبات و المسؤوليات الاقتصادية و الاجتماعية.

❖ **الإستراتيجية التعويضية:** وهي قيام المؤسسة الاقتصادية بمحاربة الطلبات الاجتماعية.

المطلب الثاني: مجالات و أسس المسؤولية الاجتماعية

الفرع الأول: مجالاتها

يمكن تقسيم مجالات المسؤولية الاجتماعية وفقا للفئات الأطراف المستفيدة إلى قسمين :[1]

أولا: داخل المنظمة: وذلك من ناحية بناء فلسفة العمل و أهدافه و سلطاته و مسؤوليته و العلاقات القائمة و أسلوب تشغيل العاملين و إجراء العمل و الخدمات المقدمة للعاملين بالمنظمة.

ثانيا: خارج المنظمة: وتشمل الجهود المبذولة من جانب المنظمة اتجاه الأطراف الخارجية لها سواء كانت موجهة نحو العملاء أو الحكومة أو الجماهير أو البيئة المحلية و القومية علاوة على علاقة المنظمة بالمتنافسين لها.

كما يمكن إيجاز الأفكار التي تقوم عليها المسؤولية الاجتماعية في عدة مجالات إلى مايلي[2]:

01 - في مجال حقوق الإنسان:

على المؤسسات أن تدعم وتحترم حقوق الإنسان المعلنة عالميا.

02 - في مجال معايير العمل:

-أن تؤيد المؤسسات حرية المشاركة وتعترف اعترافا فعليا بحق المساواة الجماعية.

[1] محمد الصيرفي، **المسؤولية الاجتماعية للإدارة**، مرجع سابق، ص 18.

[2] نجم عبود نجم، **أخلاقيات الإدارة والمسؤولية في شركات الأعمال**، مرجع سبق ذكره، ص 62.

- إزالة كل أشكال العنف والعمل الإجباري.

- الإلغاء الفعلي لعمالة الأطفال.

- إزالة التمييز فيما يتعلق بالتوظيف والموظفين.

03 - في مجال البيئة:

القيام بتخفيض انبعاثات غاز الاحتباس الحراري وأي ملوث أخر للغلاف الجوي، وكذلك تخفيض الغازات المحروقة ، الحفاظ على الموارد الطبيعية، حماية التنوع البيولوجي، معالجة المياه والأوحال المساهمة في تنمية الطاقات وترقيتها، المساهمة في الجهود الوطنية للتشجير.

04 - في مجال الأمن:

تخفيض عدد حوادث العمل.

- ترقية مستوى عال من الآمن.

- تجنب إلغاء كل متسبب في الحوادث.

- ضمان سلامة وأمن التجهيزات.

- تكوين العمال في مجال الآمن الصناعي.

05 - في مجال الصحة:

- تخفيض الأمراض المهنية.

- تحسين ظروف العمل وتوفير الرعاية الصحية للعمال وآسرتهم.

- تزويد الهياكل الصحية الموجودة بأدوات لتشخيص الأمراض.

06 - في مجال محاربة الفساد:

على المؤسسات أن تعمل ضد كل أشكال الفساد وبما في ذلك الرشوة والابتزاز.

07 -التعليم ومحو الأمية:

كتوفير الكتب مدرسية وتجهيزات بيداغوجية لفائدة الطلبة المحتاجين.

08 -في مجال التكوين المهني:

يهدف الى توفير للشباب والبنات بصفة خاصة ضحايا التسرب المدرسي فرصة للاندماج في سوق العمل

و غيرها من المجالات التي مست جوانب عديدة مثل مجال الفلاحة و مجال الشباب و الرياضة...الخ

الفرع الثاني: أسس نجاحها

لقد أصبح من الضروري أن يتوافر لدى منظمات الأعمال حتى تنجح في أدائها لمسؤوليتها الاجتماعية مجموعة من الأسس والتي قد تتمثل في ما يلي:[1]

- ✓ إذا كانت المنشأة في بداية أدائها للمسؤولية الاجتماعية فمن الأفضل أن تبدأ بالمسائل الصغيرة أو التي يمكنها أدائها بذاتها مثل تدريب الموظفين و الرعاية الاجتماعية لهم أو التفاعل مع الأنشطة الحفاظ على البيئة.
- ✓ ألا تتخذ منظمات الأعمال قيامها بالمسؤولية الاجتماعية كوسيلة من وسائل الدعاية أو المظهر الخارجي.
- ✓ أنه من الضروري وضع أوليات لقضايا المسؤولية الاجتماعية دون ضرورة القيام بها دفعة واحدة، مع الأخذ في الأولويات بأكثر الأعمال صلة بأهداف المنظمة.
- ✓ أن يكون توجه المؤسسات لأداء المسؤولية الاجتماعية نابعا من قيم أخلاقية راسخة تبني عليها الاستراتيجيات الخطط و الأهداف.
- ✓ الأخذ بمبدأ التعاون و التنسيق و التشاور بين المنظمة و المنظمات الأخرى.

[1] أحمد سامي عادلي ابراهيم القاضي، **البنوك العاملة في مصر**، مرجع سابق، ص 19

المطلب الثالث: تقييم المسؤولية الاجتماعية

هناك أربعة مؤشرات يتم من خلالها تقييم المسؤولية الاجتماعية:[1]

1) مؤشر الأداء الاجتماعي للعاملين بالمنظمة:

و يشمل جميع تكاليف الأداء بخلاف الأجر الأساسي الذي تقدمه المنظمة للعاملين فيها بغض النظر عن مواقعهم التنظيمية أو نوع أو طبيعة أعمالهم و تقوم المنظمة بالتزام بتوفير كافة العوامل اللازمة لخلق و تعميق حالة الولاء و انتماء العاملين كالاهتمام بحالتهم الصحية و تدريبهم و تحسين ووضعهم الثقافي و الاهتمام مستقبلهم عند انتهاء فترة خدماتهم و ما إلى ذلك.

2) مؤشر الأداء الاجتماعي لحماية البيئة:

و يشمل كافة تكاليف الأداء الاجتماعي المضحى بها لحماية أفراد المجتمع و المحيط الذي يعمل المؤسسة داخل محيط الجغرافي حيث تحاول جاهدة رد الأضرار عن البيئة المحيطة و المتولدة من أنشطتها الصناعية، و هذه تشمل على تكاليف حماية تلوث الهواء و البيئة البحرية و المزروعات والأعشاب الطبيعية و تلوث المياه وما إلى ذلك.

3) مؤشر الأداء الاجتماعي للمجتمع:

و يتضمن كافة تكاليف الأداء التي تهدف إلى إسهامات المؤسسة في خدمة المجتمع مشتملة بذلك على التبرعات و المساهمات للمؤسسات التعليمية و الثقافية و الرياضيات و الخيرية ثم تكاليف الإسهامات في برامج التعليم و التدريب الاجتماعي و مشاريع التوعية الاجتماعية.

4) مؤشر الأداء الاجتماعي لتطوير الإنتاج:

وتشمل كافة تكاليف الأداء التي تنصب في خدمة المستهلكين حيث تضمن تكاليف الرقابة على وجودة الإنتاج و تكاليف البحث و التطوير ثم التكاليف ضمانات المتأتية ما بعد البيع و تدريب و تطوير

[1] صيافي نوال، **المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة و الموارد البشرية**، مرجع سابق،ص ص 45،46.

العاملين و غيرها من الخدامات التي تحقق حالت الرضا عن المنافع المتأتية من المنتجات و الخدمات المقدمة للمستهلكين.

خلاصة الفصل:

من خلال ما تطرقنا إليه في هذا الفصل توصلنا إلى أنه لا يوجد تعريف موحد متفق عليه للمسؤولية الاجتماعية إلا أنها اشتركت في هدف أو أكثر بتفاعلها و اتجاهها لخدمة المجتمع ،فقد احتلت موقعا هاما في عالم الأعمال اليوم كما تزايد الاهتمام بها و أصبح لها أولوية في معظم الدول.

إن الالتزام بمبادئ المسؤولية الاجتماعية و أبعادها على الصعيد الفرد و على مستوى المؤسسات المالية تعتبر ذات أهمية بالغة لمختلف أطراف المجتمع فقد أصبحت تتبوأ حيزا هاما و مساحة كبيرة من الأهمية على جميع الأصعدة و المجالات المحلية و تحظى باهتمام رفيع المستوى من قبل البنوك، التي تحاول تعزيز فرص نجاحها في مجتمعها من خلال الاهتمام بدورها الاجتماعي.

تمهيد الفصل:

يتم من خلال هذا الفصل إسقاط الدراسة النظرية على واقع عملي للبنك الأهلي الأردني، فإستراتيجية البنك تستند على منهجية متحفظة اعتمدها منذ نشأته كركيزة أساسية جسدت مسيرة نجاحه في ظل التحديات و المخاطر التي واكبت و عززت كيانه باعتباره ذو قيمة تاريخية و زيادة الصناعة البنكية و المسؤولية الاجتماعية ليؤكد التزامه و مسؤوليته اتجاه مساهميه و عملائه، و باعتمادنا على التقارير السنوية المقدمة من طرف البنك، نستعرض فيها ما حققه البنك الأردني من مستويات متميزة من الأداء المصرفي و العمل التنموي مع مراعاة التكامل بين الأبعاد الاجتماعية و البيئية و البشرية بالإضافة للبعد الاقتصادي لذلك قسمنا هذا الفصل إلى ثلاث مباحث:

المبحث الأول: نبذة عن البنك الأهلي الأردني

المبحث الثاني: الموارد البشرية و المجتمع كمجالات المسؤولية الاجتماعية في البنك الأهلي الأردني

المبحث الثالث: البيئة و العملاء كمجالات المسؤولية الاجتماعية في البنك الأهلي الأردني

المبحث الأول: نبذة حول البنك الأهلي الأردني

تعتبر المسؤولية الاجتماعية إحدى أهم المجالات التي خاضها البنك الأهلي الأردني لذلك نتطرق في هذا المبحث إلى تعريفه و هيكله و أهم الأهداف التي يرتكز عليها.

المطلب الأول: تعريف البنك الأهلي الأردني[1]

"هو بنك تجاري أردني تأسس عام 1955, و يعتبر البنك الأهلي هو أول بنك أردني من حيث النشأة ومقره الرئيسي في عمان الأردن، و كان رأس المال الأولي عند التأسيس 350000 دينار أردني، و توسع و أصبح له حضور إقليمي في لبنان، فلسطين، قبرص،لندن".

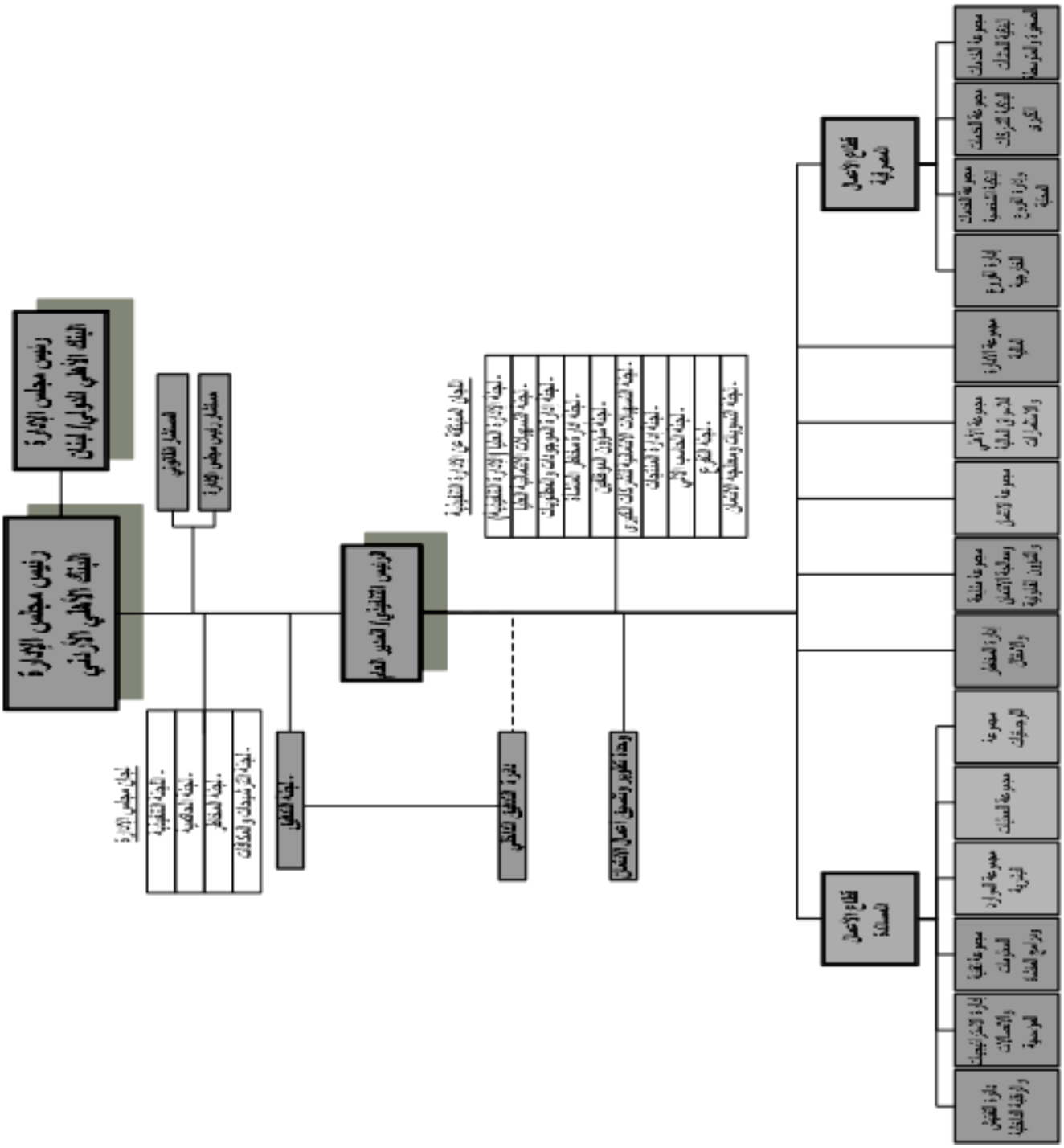
يقوم البنك الأهلي الأردني بدور رائد في مجال خدمة الأفراد و الاقتصاد الوطني ككل فهو ليس مجرد مؤسسة مالية تهدف إلى الربح بل هو مؤسسة تهدف إلى رفع الوعي الادخاري لدى المواطن الأردني حيث أن الثقافة الادخارية لا تزال ضعيفة البنك الأهلي الأردني من أوائل المؤسسات المالية في الأردن بل هو أول بنك أردني الأصل ومنذ أكثر من خمسين عام لا زال البنك الأهلي الأردني يخدم الأفراد والشركات ويرقى بالاقتصاد الوطني مع مجموعة من البنوك الأخرى.

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للبنك[2]

[1] http://www.ahli.com/arabic/http://www.phpbbarabia.com/directory/ahli.com20 /05/2017 .

[2] البنك الأهلي الأردني، **التقرير السنوي 2016**،ص181.

الشكل(3–1): التسلسل الإداري (بما في ذلك لجان المجلس و الإدارة التنفيذية)



المصدر: البنك الأهلي الأردني، **التقرير السنوي**،2016،ص181.

المطلب الثالث: أهداف البنك الأهلي الأردني

كل الأطراف التي لها مصلحة في البنك ستستفيد من نمو المصرف المستمر ولتحقيق طموحها فبالنسبة إلى الأهداف الإستراتيجية التالية[1]:

1 -**المساهمون:**

-ضمان استثمار آمن و تعظيم حقوق المساهمين.

-تزويد المساهمين بكافة المعلومات المؤسسية بشفافية و دقة و بشكل دوري لضمان العدالة بينهم جميعا عبر الاجتماعات و التقارير السنوية و غيرها.

-تنظيم العلاقة مع أصحاب المصالح الأخرى و الجهات الرقابية و الإشرافية.

2 -العملاء:

-تقديم تجربة فريدة مع باقة من الحلول و الخدمات و المنتجات المصرفية وغير المصرفية المبتكرة و غير المسبوقة.

-الحفاظ على علاقة متميزة عبر أنظمة إدارة متفوقة لها تعزز الميزات التنافسية التي يعد من أهمها السرية التامة لجميع حسابات العملاء وودائعهم و أماناتهم، وبرامج المكافآت و غيرها.

3 -الموارد البشرية:

-تطوير القدرات والتمكين و توفير الفرص و تنويعها لضمان مستقبل مؤسسي واعد.

-تعزيز المزايا التنافسية الممنوحة لهم ضمن بيئة عمل مثالية.

-التواصل الدائم على الصعيد الداخلي و الخارجي عبر عدة قنوات.

-تعزيز الانخراط المجتمعي.

4 -المجتمع و البيئة:

-خدمة وتعزيز هدف التنمية الاقتصادية و الاجتماعية و البيئية المستدامة من خلال منتجات و خدمات و برامج تعود بالفائدة المباشرة على مختلف قطاعات المجتمع و على البيئة و رعاية الاحتياجات الاجتماعية و الثقافية و الوطنية للبلاد.

[1] البنك الأهلي الأردني، **التقرير السنوي 2016**، ص10

5 -الجهات الرسمية و الرقابية:

-الامتثال التام لقوانين و تعليمات الجهات الرقابية الرسمية و الإفصاح بشفافية.

-دعم الجهود الرسمية في مختلف المجالات و على جميع الأصعدة بما يخدم المجتمع.

6 -الموردون:

-بناء علاقات طويلة الأمد مبنية على الشفافية وجودة الأداء.

-الحفاظ على شراكات فعالة لمزيد من الجهود و الكفاءة في إدارة القيمة و تحسين الكفاءة الإنتاجية.

7 -الشركاء(الإعلام و منظمات المجتمع المدني):

-بناء علاقات شراكة إستراتيجية.

-التعاون المثمر و التواصل الدائم بشفافية.

و يمكن إيجازها فيما يلي بالنسبة ل:

- حاملي الأسهم: اعلى العوائد المتنامية
- لموظفين و الإدارة : حياة مهنية مستقرة ومنتجة، ومكافآت مجزية
- لعملاء: منتجات مصرفية جديدة على نطاق واسع، خدمة مميزة وأسعار معتدلة
- لمجتمع: مساهمة فاعلة في التنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية
- لمنظمين: الجدارة ، والأمانة ، والتطابق مع بازل 2.

المبحث الثاني: الموارد البشرية و المجتمع كمجالات المسؤولية الاجتماعية في البنك الأهلي الأردني

تضمنت تقارير المسؤولية الاجتماعية للبنك الأهلي الأردني لعام 2016 التزام البنك بكل من الموارد البشرية والمجتمع وتغطية الأثر المجتمعي لذلك.

المطلب الأول: التزامات البنك اتجاه الموارد البشرية الأردني[1]

ارتكزت برامج الموارد البشرية لعام 2016 على نشر وتعزيز ثقافة الأداء، و تواصل الاهتمام بتدريب و رفع كفاءة الموظفين لأعلى مستوى بالمعرفة المصرفية و المهارات الشخصية و التقنية و تأهيل الموظفين لاستلام مهام وظائفهم الجديدة من خلال تدريبهم على النظام البنكي الجديد.

و كما تم إعادة اعتماد مجموعة من تعليمات الموارد البشرية بعد مراجعتها لتواكب التغييرات التي طرأت على المؤسسة لتقديم الخدمات الذاتية للموظفين و تسهيل إجراءات العمل و تمكين الموظفين من تلقي تلك الخدمات بسرعة و كفاءة ضمن ضوابط رقابية شاملة وتتمثل هذه الخدمات هي:

شؤون التأمين:

في إطار تقديم كل ما هو جديد لموظفيها و تعزيز مدى الرضا الوظيفي، فقد تم العمل على تطوير و تحسين نظام التأمين الصحي و إجراء تعديلات انعكست ايجابيا على موظفينا تمثلت ب:

منح الموظفين و عائلاتهم تغطيات إضافية كان من أبرزها رفع الحد الأقصى السنوي للمعالجة داخل المستشفى وإلغاء السقوف التأمينية للمعالجات خارج المستشفى، تغطية الأمراض الخلقية للمواليد الجدد...إلى غير ذلك

وقد كان البنك الأردني من المؤسسات الرائدة في صرف جهاز فحص نسبة السكر بالدم مجانا لموظفيه و عائلاتهم الذين يعانون من مرض السكري بحيث يتم صرف 50 شريحة فحص شهريا.

كما تم رعاية مؤتمر التأمين الصحي الشامل الذي نظمته الجمعية الأردنية للتأمينات الصحية، و ذلك امتدادا لدعم البنك للفعاليات الوطنية و منها الصحية لتطبيق نظام التأمين الصحي الشامل أكثر (كعمليات التأمين على الحياة و الحوادث الشخصية) لجميع الأردنيين.

[1] البنك الأهلي الأردني،**التقرير السنوي 2016**، مرجع سابق، ص 35

المطلب الثاني: التزامات البنك اتجاه المجتمع[1]

أولا: الالتزامات المهنية.

– الالتزام بتقديم مقترحات و برامج و منتجات و خدمات تسهم بصورة مباشرة أو غير مباشرة في التنمية الاجتماعية و تحسين و توسيع فرص الاستفادة من الخدمات البنكية من قبل قاعدة أكثر اتساعا

– الالتزام بأن تتقيد إعلانات البنك و نشاطه الدعائي دائما للتقاليد الثقافية المحلية و تسهم بطريقة ايجابية في تعزيز القيم الجماعية و تنوير المجتمعات المحلية و إشاعة الثقافة البنكية الراقية

– عدم تقديم أي برامج أو خدمات تهدف إلى خدمة مصالح فئوية، على أساس سياسي و طائفي...

ثانيا: التزامات تضامنية.

– التزام بتمويل برنامج سنوي مدروس للدعم الاجتماعي للهيئات التطوعية العاملة في المجتمعات المحلية و كذلك لدعم الهيئات و المبادرات الثقافية، و نشر الكتب و دعم النشاطات الثقافية الأخرى

– تشجيع المبادرات الاجتماعية و الإنتاجية و العلمية و تحسين مستوى معيشة الفئات الأقل حظا.

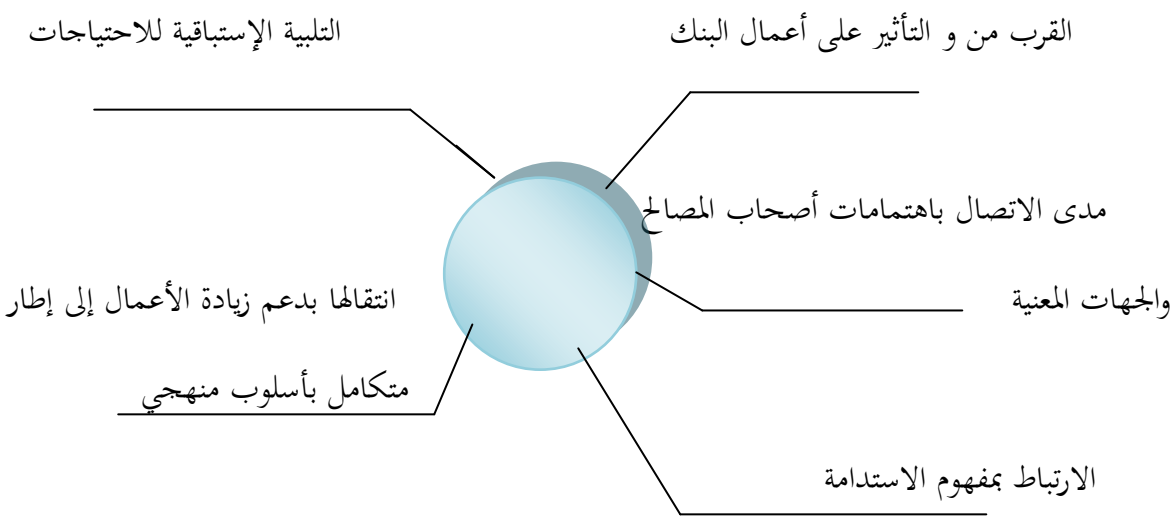
المطلب الثالث: الأثر المجتمعي[2]

من خلال ما استمده البنك من أولويات من مجموع الأبعاد التي اعتمدها في عام 2015، محققين بذلك نجاحا كبيرا من إسهامات مجتمعية بارزة نذكرها في الشكل التالي:

[1] البنك الأهلي الأردني، **التقرير السنوي2016**، مرجع سابق،ص 53

[2] البنك الأهلي الأردني، **التقرير السنوي2016**، مرجع سابق،ص236

الشكل رقم(3-2):أبعاد أولويات إستراتيجية البنك الأهلي للمسؤولية المجتمعية.

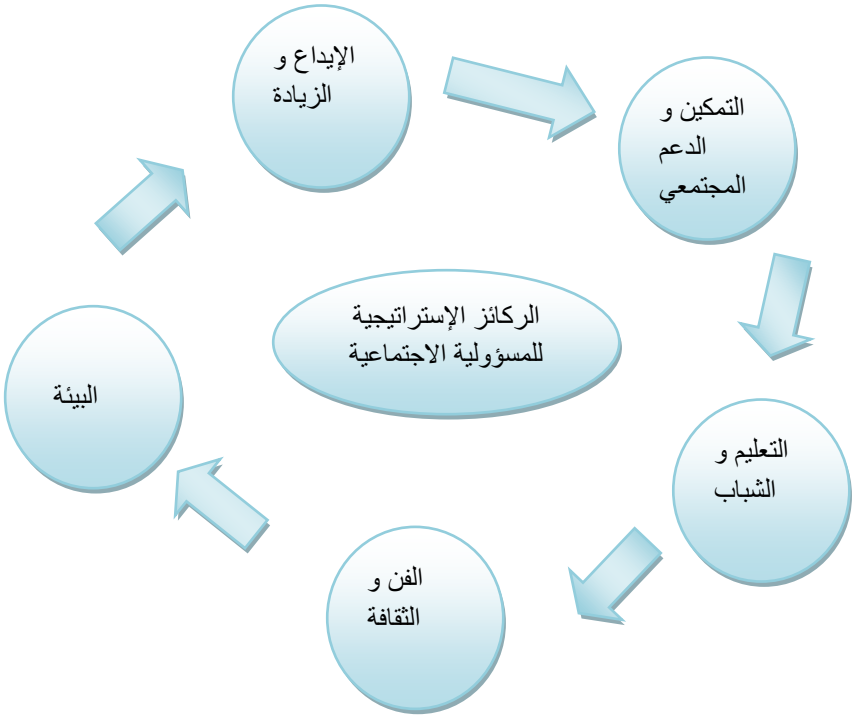


المصدر: البنك الأهلي الأردني، **التقرير السنيوية2016**، مرجع سابق،ص236

وإذ تميزت إستراتيجية البنك بمرونتها و قدرتها على استيعاب الاحتياجات و مواكبة النهج العالمي المتبع في مجال الخدمة المجتمعية و العمل الخيري و الإنساني فقد مضى البنك في عام 2016 قدما بحمل المسؤولية قولا و فعلا، متولين القيام بدور محوري في إرساء مبادئ و فعاليات التنمية المستدامة عبر الالتفات لقضايا المجتمع بتماشي مع أولويات التنمية الوطنية و بالقياس مع أفضل الممارسات العالمية.

هذا و قد تنوعت المساهمات التي قدمها البنك سواءا منفرد أو بالشراكة مع عدد من مؤسسات المجتمع المدني خلال العام 2016 من خلال دائرة المسؤولية الاجتماعية التي استحدثها البنك الأهلي خلال عام 2015، لتغطية مختلف القطاعات و الشرائح المجتمعية التي وقف في مقدمتها كل من المحاور التالية بمبادرات و برامج فعالة لمعالجة التحديات التنموية، ولتحقيق المزيد من الفواق الايجابية الملموسة المستدامة على صعيد التمكين و التطوير الاجتماعي الاقتصادي البيئي:

الشكل الرقم (3-3): الركائز الإستراتيجية للمسؤولية الاجتماعية.



المصدر: البنك الأهلي الأردني، **التقارير السنوية2016**، مرجع سابق،ص237

المبحث الثالث: البيئة و العملاء كمجالات المسؤولية الاجتماعية في البنك الأهلي الأردني

تضمنت التقارير الاجتماعية للبنك الأهلي لسنة(2011-2016) كل من رضا العملاء و انجازاته في البيئة.

المطلب الأول: الالتزامات اتجاه العملاء

يتمثل التزام البنك اتجاه العملاء في رضاهم عن الخدمات و منتجات البنك الأهلي الأردني[1]:

- حقق البنك الأهلي الأردني نموا في كل من التسهيلات الائتمانية و ودائع العملاء خلال عام 2011 بنسبة عكست الكفاءة العالية في إدارة الموجودات و المطلوبات و جودة التوظيف ,حيث بلغت التسهيلات الائتمانية المباشرة بالصافي حوالي 1,178 مليار دينار و بنسبة نمو 10,5 بالمائة.
- تعزيز رضا العملاء الحاليين و مواصلة الاحتفاظ بهم واستقطاب عملاء جدد.
- تعزيز رضا العميل...مدخل استراتيجي لتعزيز الميزة التنافسية وسبب النمو و الاستدامة بالاعتماد على:
- تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة.
- بناء علاقة وطيدة مع العملاء أساسها الشفافية و الاحترام المتبادل وتعزيز قنوات الاتصال بينهم.
- تعزيز حضور البنك و توسيع شبكة فروعه لتصل عام 2012 إلى:
- 70فرع لخدمة العملاء إلى جانب مراكز الأعمال.
- 150 جهاز صراف آلي موزع على أنحاء المملكة.
- إعادة تصميم فروع البنك وتحديثها حرصا على راحة العملاء و تسهيل عملية خدمتهم بكفاءة وجودة عاليتين.
- تهيئة الفروع كمراكز بيع لتقديم خدمات مصرفية مناسبة و مميزة.
- التمييز في خدمة العميل.
- إدارة التنوع في المنتجات و الخدمات(عمليات الابتكار و التحديث).
- السياسات الداخلية :تطبيق سياسة جودة الخدمات و تطوير سياسات وإجراءات البنك الداخلية وذلك لمنح العملاء أفضل الخدمات المصرفية ضمن أعلى مستويات السرعة و الدقة و الجودة.

[1] البنك الأهلي الأردني، **التقرير السنوي2011**، ص237

- طرح بطاقة فيزا بلاتنيوم الائتمانية والتي تتيح مجموعة من المزايا كالخصومات وبرامج التأمين الشامل خلال السفر.
- تطوير مراكز الاتصال وذلك لتقديم خدمات متميزة و متواصلة لعملائه.
- توسيع وتنويع القطاعات البنكية لخدمة اكبر شريحة ممكنة من العملاء.
- طرح برامج توعية للعملاء تستهدف زيادة وعيهم بأهمية القنوات الالكترونية.
- طرح منتج قرض الادخار الأول من نوعه في السوق الأردنية,وهو قرض يمكن المشترك خاصة من الموظفين الشباب و موظفي القطاعات و المغتربين الأردنيين و غيرهم من الحصول على قرض شخصي متوسط الأجل تتراوح مدته مابين سنة إلى سبعة سنوات مقابل تأمينات نقدية تعتبر بمثابة تأمينات التوفير.ويتيح القرض مزايا عديدة أبرزها الادخار الإجباري ، و الاقتراض بأسعار فائدة منخفضة و منافسة ،بالإضافة إلى استفادة المشترك من جميع مزايا حسابات التوفير.
- افتتاح العديد من الفروع الجديدة للبنك في العاصمة عمان و المحافظات و إعادة هيكلة البعض منها أو نقل مواقعها.
- المشاركة في معرض يوم الإسكان الأردني, بحيث عمل البنك على عرض باقة من خدماته ومنتجاته المصرفية من خلال جناح البنك في المعرض مجيبا على أسئلة الحضور فيما يتعلق ببرامج القروض المتوفرة التي تشمل القرض السكني للمساهمة في تحقيق أحلامهم.
- تعزيز حضور البنك الأهلي الأردني من خلال تعزيز قنوات الإعلام الاجتماعي له ,حيث تم إطلاق وإنشاء صفحات للبنك على أشهر ثلاثة مواقع لشبكات التواصل الاجتماعي فيسبوك,توتير و اليوتيوب.وهذا لمواكبة التطورات التقنية و لتوطيد العلاقة مع العملاء و الاقتراب منهم بما يتماشى و توجهاتهم الحالية.

و انطلاقا من اهتمام البنك الأهلي الأردني بالعملاء و حرصه على تعزيز مدى رضاهم عن الخدمات والمنتجات التي يقدمها البنك فقد تم خلال العام 2016 العمل على برامج أهمها[1]:

جودة الخدمة:

– العمل على تفعيل دراسة رضا العملاء واستخراج النتائج المتعلقة بها.

[1] البنك الأهلي الأردني ، **التقرير السنوي 2016**مرجع سابق ، ص 37

– العمل على تفعيل دراسة و قياس استطلاع رأي العملاء عن الخدمات المقدمة بالفرع و استخراج النتائج المتعلقة بها.

– الاستمرار بإدارة شكاوي العملاء الواردة بالإضافة إلى تعزيز الاستجابة إلى اعتراضات العملاء خلال الفترة من انطلاقنا بالنظام الجديد و لغاية تاريخه.

– إجراء دراسات التعرف على مدى تطابق الخصائص الخاصة بالمنتج مع توقعات العملاء لكل من منتج حسابات تحت الطلب ومنتج العملاء المميزين و إعداد النتائج المتعلقة بها و تزويدها إلى دائرة تطوير المنتجات.

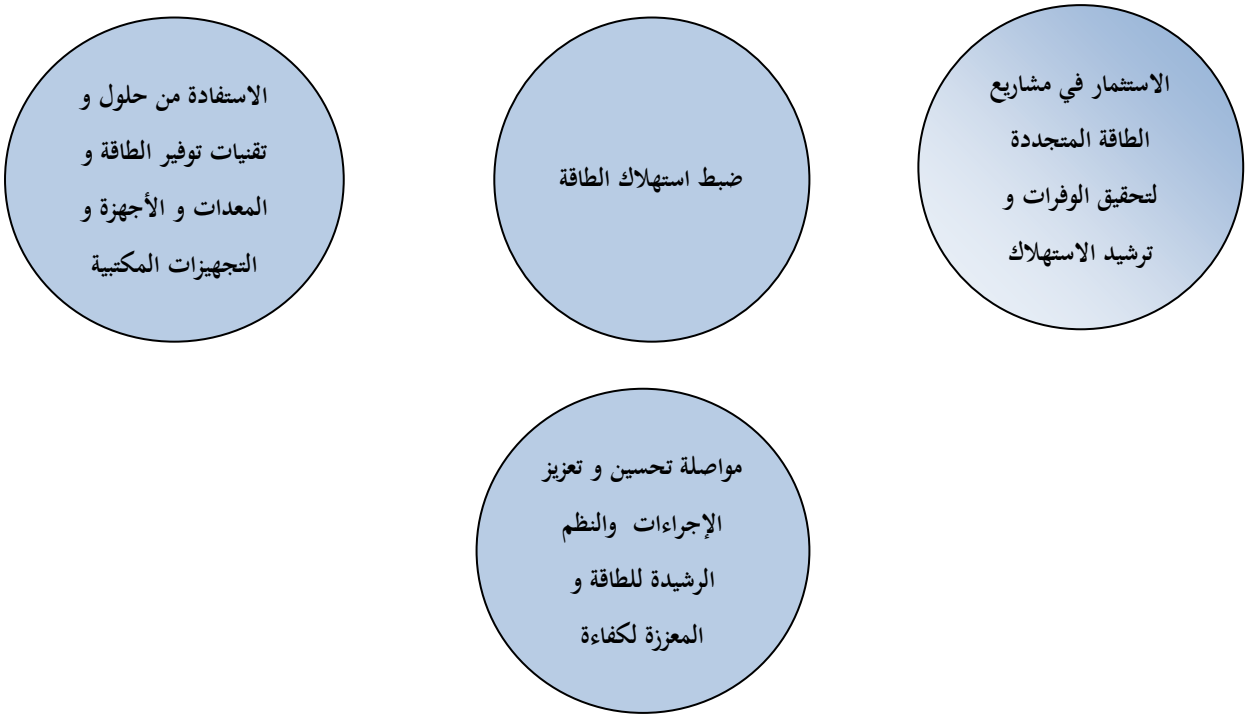
المطلب الثاني: التزامات اتجاه البيئة

تضمنت التقارير الاجتماعية المتعلقة بالبنك الأهلي الأردني الخاصة بالجانب البيئي التي تتضح من خلال التغير الحقيقي الذي يبدأ من الداخل، ومنه ارتئ بنك الأهلي الأردني أن يبدأ بعائلة من خلال مجموعة من الأنشطة لخلق بيئة أفضل للجميع.

أولا : مجالات و حدود مسؤولية البنك الأهلي و مساهمته البيئية [1] :

1 – الطاقة:

الشكل رقم(3–4):مشاريع البنك الأهلي الأردني في الطاقة



المصدر:البنك الأهلي الأردني، **التقرير السنوي 2016**، ص267

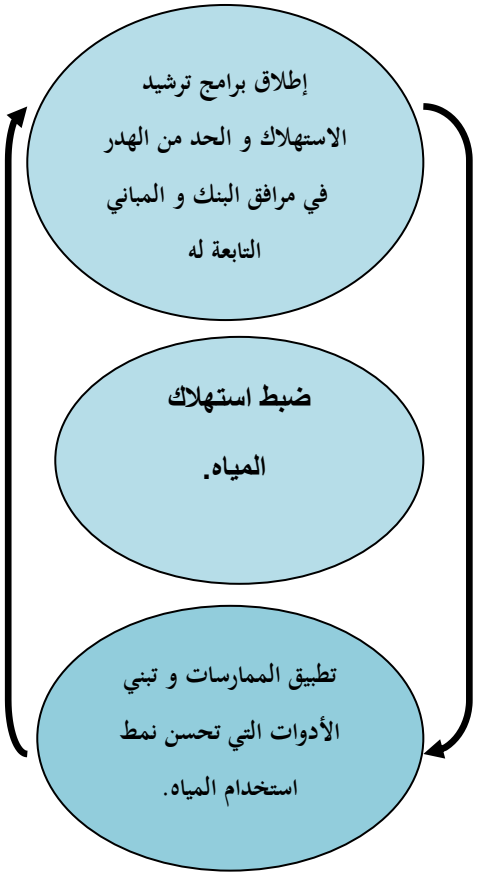
قام البنك الأهلي الأردني بوضع سياسة التغيير التي يتخذ منها شعارا له. وذلك للارتقاء ببيئة العمل لديه لتصبح أكثر انسجاما مع البيئة ,حيث تم اعتماد مجموعة من الإجراءات التي طبقها فعلا للوصول للاستخدام الأمثل لموارده المتاحة مع التقليل من الآثار السلبية لعملياته التشغيلية و ذلك من خلال:

- ضبط استهلاك الطاقة.
- الاستثمار في مشاريع الطاقة المتجددة لتحقيق الوافرات و ترشيد الاستهلاك.
- الاستفادة من تقنيات توفير الطاقة.
- تحسين النظم الرشيدة للطاقة و المعززة للكفاءة.

[1] البنك الأهلي الأردني، **التقرير السنوي 2016**، مرجع سابق، ص ص 267-269.

2- المياه:

الشكل رقم(3-5):مشروع البنك الأهلي الأردني في المحافظة على المياه

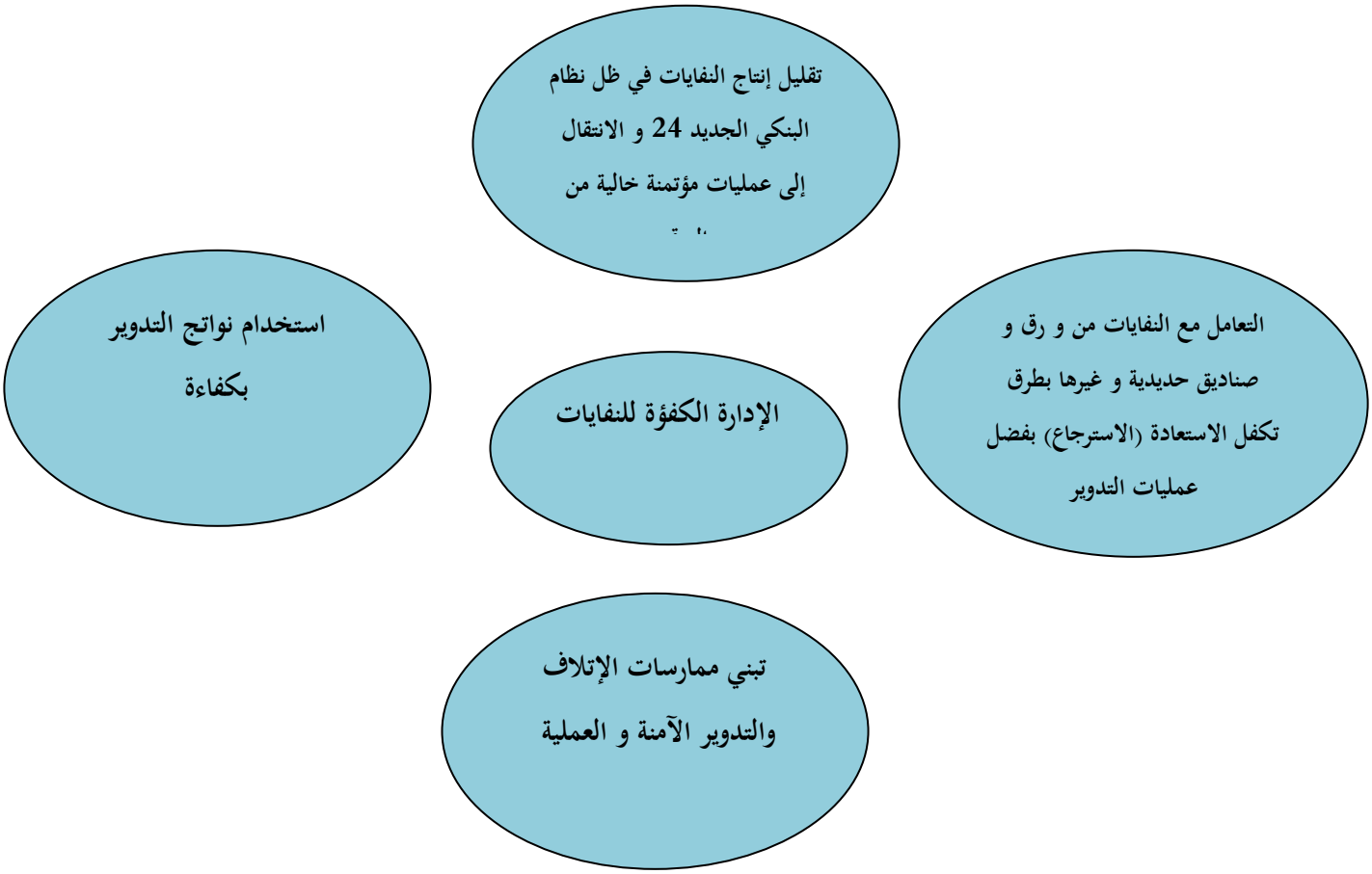


المصدر:البنك الأهلي الأردني، **التقرير السنوي 2016**، ص268

قام البنك الأهلي الأردني بضبط استهلاك المياه من خلال إطلاق برامج ترشيد الاستهلاك و الحد من الهدر في المرافق و المباني التابعة له، و كذا تطبيق الممارسات و تبني الأدوات التي تحسن نمط استخدام المياه.

3-النفايات:

الشكل رقم (3-6): مساهمة البنك الأهلي الأردني في حماية البيئة



المصدر: البنك الأهلي،**التقرير السنوي 2016**،ص268.

بما أن التنمية المستدامة تستدعي متابعة مختلف آثار و انعكاسات أنشطة وعمليات البنك ومن ضمنها الجانب البيئي، فقد اهتم البنك الأهلي الأردني بشؤون البيئة,حتى أصبحت غايته في هذا المجال تدور حول تحقيق أجواء بنكية صديقة للبيئة و تقليل الآثار البيئية السلبية لعمليات التشغيل لديه, وذلك عبر تعزيز مجموعة من السلوكيات أهمها:

- التعامل مع النفايات من ورق و صناديق حديدية و غيرها بطرق تكفل الاستعادة (الاسترجاع) بفضل عمليات التدوير
- استخدام نواتج التدوير بكفاءة.

– تقليل إنتاج النفايات في ظل النظام البنكي الجديد 24 و الانتقال الى عمليات مؤتمنة خالية من الورق.

– تبني ممارسات الإتلاف و التدوير الآمنة و العلمية.

4–النقل:

الشكل رقم(3–7):مشاريع بنك الأهلي الأردني في مجال النقل



المصدر:البنك الأهلي الأردني، **التقرير السنوي 2016، ص269**.

قام البنك الأهلي بضبط مصاريف النقل من خلال توفير الإرشاد والتوجيه، لأنشطة دائرة النقل وكذا تطبيق برامج التحول البيئي ضمن أسطول المركبات التابع للبنك خاصة فيما يتعلق بنوع و حجم استهلاك الوقود.

ثانيا : مجال الحلول و المنتجات و الخدمات البنكية و غير البنكية ذات البعد البيئي

1- الحلول المالية الصديقة للبيئة:[1]

يعتبر قرض الأهلي صديق البيئة برنامجا تمويليا و ائتمانيا فريدا باعتباره الأول من نوعه على مستوى المملكة و الذي يساهم في تحقيق وفرة اقتصادية فريدة و وطنية ، و الذي يمكن عملاء البنك و غير العملاء من قطاعات الأفراد و الشركات الصغرى و المتوسطة من الحصول على احتياطاتهم من هذه المنتجات بسهولة و سرعة و تمويل بنسبة 100% و ضمن فترات سداد تصل مدتها إلى 48 شهرا و بفائدة نسبتها 0 % ، و تعتبر بطاقة الأهلي صديقة البيئة (البطاقة الخضراء) من أهم المزايا التي يقدمها هذا القرض و بفائدة تصل شهرية تصل إلى 2 % مع فترة صلاحية تبلغ 5 سنوات و دون أية رسوم للإصدار.

تم تصميم و إطلاق قرض الطاقة المتجددة للشركات الصغرى و المتوسطة بالتعاون مع البنك المركزي الأردني ليتيح الفرصة أمام الشركات الصغرى و المتوسطة و الكبرى للتوفير على المدى الطويل من خلال خفض مصاريف فواتير الكهرباء ، و يقدم القرض للشركات تمويلا يصل إلى 90 % من قيمة الاستثمارات في مشاريع الطاقة المتجددة أو الاستثمار في كفاءة الطاقة و ذلك بسقف يصل إلى 500 ألف دينار ، و بسعر فائدة ثابت طيلة فترة القرض بنسبة 5 % كحد أعلى ، بالإضافة لفترة سماح تصل لغاية سنة ، مع إمكانية تسديد قيمة القرض على فترة تمتد لغاية 10 سنوات ، و تعتبر بطاقة "أعمالي الائتمانية " من المزايا المقدمة للحاصلين على القرض .

2- الحلول غير المالية :

- الخدمات الاستشارية المجانية لمشاريع الطاقة النظيفة و المتجددة
- الخدمات الإشرافية على تطبيق و تنفيذ مشاريع الطاقة المتجددة والاستثمار في كفاءة الطاقة
- خدمات الدراسة الأولية لفرص توفير الطاقة ، إلى جانب الدعم في مجال تحديد الأنظمة و مواصفاتها الفنية المساعدة في تحليل و اختيار أفضل العروض ، و الحصول على الإرشاد اللازم للموافقات المطلوبة ، و ذلك لمشاريع الطاقة المتجددة و الاستثمار في كفاءة الطاقة المستفيدة من برنامج صندوق تشجيع الطاقة المتجددة " حلول الطاقة النظيفة" الذي تم أطلقه بالتعاون مع كل من برنامج التنافسية الأردني الممول من الوكالة الأمريكية

[1]- البنك الأهلي الأردني ، **التقرير السنوي 2016**مرجع سابق ، ص ص 272-273 .

للتنمية الدولية و صندوق تشجيع الطاقة المتجددة التابع لوزارة الطاقة و الثروة المعدنية و غرفة صناعة عمال و جمعية إدامة للطاقة و المياه و البيئة .

ثالثا : التزام البنك الأهلي الأردني بتطبيق الإجراءات القانونية للمحافظة على البيئة

يعتبر البنك الأهلي جزءا محوريا في منظومة الاستدامة و في عملية التنمية و التقدم التي تعتبر البيئة أساسا فيها، فقد حرص البنك خلال عام 2016 على تعزيز دوره في المساهمة الفعالة في النهوض بالبيئة الأردنية و الحفاظ على مواردها.

كما قد تسنى للبنك القيام بدوره كما خطط له بفضل سياسته العامة المنسجمة مع البيئة في فيه، و إلى جانبها الخطة التي اتبعها و التي استقى خطوطها العريضة من كل من متطلبات قانون حماية البيئة الأردني ، أهداف إستراتيجية وزارة البيئة ، فضلا عن الأجندة الوطنية للتنمية المستدامة ، و مبادئ الميثاق العالمي للأمم المتحدة ، و التي يلتزم البنك خلالها بالمشاركة في تحقيقها عبر موجوداته المستمرة و إجراءاته البيئية التي ينفذها وفقا الأفضل الممارسات العالمية ، و ذلك على ثلاث أوجه تتمثل في ما يلي :

الشكل رقم(3–8): التزامات البنك اتجاه البيئة

إتباع نهج احترازي إزاء التحديات البيئية و التحفيز على تبنيه على مستوى البنك و المجتمع المحيط	تعزيز نطاق مبادرات و برامج و أنشطة المسؤولية المؤسسية الاجتماعية التي تخدم قضايا البيئية	تطوير تكنولوجيات و البنية التحتية البنكية المعتمدة و التي تعتبر صديقة

المصدر:البنك الأهلي الأردني، **التقرير السنوي 2016**،ص273.

المطلب الثالث : الأثر البيئي

قطع البنك الأهلي الأردني خلال 2016 شوطا كبير بخصوص ما يتعلق بإدارته البيئية إذ بدأت هذه الأخيرة بالتراجع و اخذ منحنى التقلص و ذلك بفضل السياسة و الإستراتيجية المتعلقة بالمسؤولية البيئية حيث استلهم البنك الأهلي الأردني في وقت سابق من الرؤية الرامية ليكون بنك صديقا للبيئة ، يؤدي دورا محوريا في تحفيز المملكة لتعزيز نهج الحوكمة البيئية من أجل الوصول لاقتصاد و نمو اخضر .

و في هذا السياق حرص البنك الأهلي الأردني خلال عام 2016 على مواصلة جهوده المتمحورة حول المشاركة في تهيئة بيئة ذات عناصر نظيفة و مستدامة ، ليس فقط على الصعيد الداخلي بل على صعيد بيئة المحيطة و المجتمع المحلي ، و ذلك عبر مبادرته و برامجه و خدماته و منتجاته الصديقة للبيئة سواء البنكية و غير البنكية ، إضافة لآليات عمله ، و التي تدعم جميعها الجهود الوطنية الرامية لحماية البيئة و الحفاظ على مواردها بالاستخدام الرشيد و إيجاد البدائل الفعالة لها ، الأمر الذي يمهد للوصول إلى الاقتصاد الأخضر المنشود الذي يقود بدوره لتنمية مستدامة شاملة ، و بالتالي خلق غد أفضل لأجيال المستقبل .[1]

[1]-البنك الأهلي الأردني ، **التقرير السنوي 2016**مرجع سابق ، ص 165.

خلاصة الفصل:

من خلال ما تطرقنا إليه في هذا الفصل الذي شمل دراسة تطبيقية للمسؤولية الاجتماعية في البنك الأهلي الأردني الذي أكد أن هذه الأخيرة ليست صدقة أو عمل تطوعي و هي ليست عملية منح أو عطاء دون مقابل، إنما هي عملية استثمارية لها عوائد و فوائد على مستوى الكلي و الجزئي و كفاءة الأطراف المقدمة و المستقبلة للنشاطات و المبادرات كما أن ما يقوم به البنك من دور اجتماعي يساهم في دعم استقرار المجتمعات وهذا من شأنه أن يحقق مصالح للبنك، إضافة إلى مشاركته في التنمية البشرية ، بالارتكاز على الإستراتيجية المتسمة بالشمولية و الكفاءة في تلبية الاحتياجات و المبنية على مبادئ الجودة الشاملة.

بالإضافة إلى التطور النوعي في الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية و الذي انتقل من مجرد سردها في تقارير إلى محاولة تفصيلها في تقارير اجتماعية منفصلة.

تمهيد الفصل

تعد المؤسسات التي تتعامل بالنقود مؤسسات ائتمانية مالية مجال عملها سوق الائتمان أو السوق المالي و تمثل البنوك أحد أنواعها ، و نظرا لتميز هذه المؤسسات عن باقي المؤسسات المالية بأنها صانعة السيولة فإنها تحصل على مكانة هامة في الهيكل الائتماني في النظم الاقتصادية المعاصرة لما تؤديه من دور هام و فعال في توجيه العمليات المصرفية في الدولة ، فهي تشكل الإطار الحركي للاقتصاد من خلال تقديم خدمات تجارية تتمثل في العمليات المتعلقة بالديون و القروض ، و هي وسيط بين طالبي و عارضي رأس المال ، و المهمة الأساسية لهذه الوساطة المالية هي تدبير الأموال اللازمة لأصحاب العجز المالي ،كما أنها تلعب دورا هاما في التنمية الاقتصادية و تعد المسؤولية الاجتماعية أحد أهم مجالات أنشطة البنوك التي تؤدي من خلالها واجباتها نحو المجتمع للمشاركة في مكافحة الفقر و توزيع الثروة و ا لإسهام في نشر العدالة ، فلا يقتصر نشاط البنوك على ما تزاوله من أعمال بنكية فقط و إنما يتعداه إلى القيام بدور اجتماعي ذو درجة عالية من المسؤولية الاجتماعية . ومع الاتجاه العلمي المتزايد للاهتمام بأداء المسؤولية الاجتماعية تغيرت النظرة للبنوك من مجرد أنها وحدات اقتصادية تهدف إلى تحقيق الربح إلى أنها شريك في المجتمع لها دور اجتماعي من خلال الإسهام في مشروعات خدمة المجتمع وتنميته، فقد دلت الأبحاث العلمية أن البنوك الأكثر حساسية ببيئتها الاجتماعية استطاعت أن تكون أكثر ربحية في الأجل الطويل وتستخدم البنوك عدة منتجات للوفاء بمسؤوليتها الاجتماعية مثل التبرعات، تمويل الحرف الصغيرة و المتوسطة ...الخ

وحتى نلقي الضوء على مختلف هذه النقاط قمنا بتقسيم هذا الفصل إلى ثلاثة مباحث كالآتي:

المبحث الأول: عرض عام حول البنوك .

المبحث الثاني :وظائف و أهمية البنوك و أهدافها

المبحث الثالث: المسؤولية الاجتماعية في البنوك.

المبحث الأول: ماهية البنوك

لقد احتلت البنوك أهمية بالغة في مختلف المؤسسات الاقتصادية وازدادت أهميتها من يوم لآخر، وفي ظل هذه الظروف ما فتئت البنوك تطور إمكانياتها ووسائل عملها فتعددت مفاهيمها وأنواعها وفقا لمجالات استخدام هذه البنوك.

المطلب الأول: نشأة وتعريف البنوك

الفرع الأول: نشأة البنوك

نشأت البنوك كمحصلة لظروف ومتطلبات اقتضتها التطورات الاقتصادية على مر السنين، ولعل البنوك في أوربا وإيطاليا هم أول من طرق هذا الباب ، فلقد كان التجار ورجال الأعمال يودعون أموالهم لدى البنوك بقصد حفظها مقابل إيصالات يحررها الصيارفة لحفظ حقوق أصحاب الودائع

وهكذا نشأت الوظيفة الكلاسيكية الأولى للبنوك على إيداع الأموال ، فإذا كان المودع ذهبا سيعطي الصائغ الإيصال ويأخذ الذهب ، ومع مرور الزمن أصبح الناس يقبلون الإيصال فيما بينهم كوسيلة للتبادل ويبقى الذهب مكدس في خزائن الصائغ ، ولقد تنبه الصائغ إلى هذه الحقيقة فصار يعرض ما لديه من الذهب مقابل فائدة وهكذا أنشئت الوظيفة الكلاسيكية الثانية للبنك وهي الإقراض[1] ، أما خلق النقود أو إصدارها فقد نشأت عندما صار القرض يأخذ شكل إيصال يحرره الصائغ بدلا من الذهب الحقيقي ويعطيه للمقترض وخاصة بعدما أصبح الناس يثقون بهذه الإيصالات لأنها قابلة للاستبدال بالذهب في أي وقت يشاءون ، كما دلتهم على ذلك تجاربهم العديدة جراء تعاملهم بالبضائع ، وقيام الصائغ بهذه

الأعمال كان نتيجة لتطور استغرق زمنا طويلا واكبه ازدياد كبير في ثقة جمهور المتعاملين مع الصائغ مما حول مؤسسته إلى النواة الأولى للبنوك التجارية ، ولعل أول بنك قام كان بالبندقية سنة 1157 ، ثم توالى ظهور البنوك بعد ذلك فظهر بنك أمستردام سنة 1609 وبنك إنجلترا سنة 1694 وبنك فرنسا سنة 1800 .

[1]– زياد سليم رمضان ، محفوظ أحمد جودة ، **إدارة البنوك** ، الطبعة الثانية ، دار المسيرة للنشر ، عمان ، الأردن ،1996 ، ص 1.

الفرع الثاني : تعريف البنوك

يعرف الجهاز البنكي لبلد ما بأنه المؤسسات المصرفية والأنظمة والقوانين التي تعمل في ظلها هذه المؤسسات ، كما يعرف البنك بأنه " مكان التقاء عرض الأموال بالطلب عليها ، بمعنى أنها تعمل كأوعية تتجمع فيها الأموال والمدخرات ليعاد إقراضها إلى من يستطيع ويرغب في الاستفادة وإفادة المجتمع منها عن طريق استثمارها " ، فالمؤسسة المالية في هذه الحالة تعمل كهمزة وصل بين المدخرين والمستثمرين . وهذا التعريف شامل تشترك فيه مع البنك مؤسسات كثيرة مثل : شركات التأمين وصناديق التوفير وبعض التعاونيات.[1]

أما البنوك التجارية فهي البنوك التي تتعامل بالائتمان وتسمى أحيانا ببنوك الودائع ، وأهم ما يميزها هو قبول الودائع تحت الطلب و الحسابات الجارية ونتج عن ذلك ما يسمى بخلق النقود ، وهناك تعريفات أخرى للبنوك التجارية متعددة منها :

- يعرف البنك بأنه المنشأة التي تقبل الودائع من الأفراد والهيئات تحت الطلب أو لأجل ثم تستخدم هذه الودائع في منح القروض والسلفيات .[2]

- ويعرف أيضا بأنه مؤسسة مالية تنصب عملياتها في تجميع النقود الفائضة عن حاجة الجمهور أو مؤسسات الأعمال لغرض إقراضها للآخرين وفق أسس معينة أو استثمارها في أوراق مالية محددة .[3]

ويمكن تعريف البنك التجاري أو بنك الودائع بأنه المؤسسة التي تتعامل في الدين أو الائتمان ، فبنك الودائع يحصل على ديون الغير ويعطي مقابلها وعودا بالدفع تحت الطلب أو بعد أجل قصير ، وهذا الائتمان الذي يقدمه البنك يدخل ضمن أصوله لأنه يمثل حقا له من قبل الغير .[4]

[1]-زياد سليم رمضان محفوظ احمد جودة،**إدارة البنوك** ، مرجع سابق،ص2.

[2]-محمد إسماعيل هاشم ،**مذكرات في النقود والبنوك** ، دار النهضة للنشر، بيروت ، لبنان ، 1996 ، ص 5 .

[3]-فلاح حسن عداي الحسيني ، عبد الرحمن الدوري ، **إدارة البنوك : مدخل كمي واستراتيجي معاصر** ، الطبعة الثانية ، دار وائل للنشر ، عمان الأردن ، 2000 ، ص 13.

[4]-صبحي تادرس قريصة، مدحت محمد العقاد، **النقود و البنوك** ، دار النهضة العربية بيروت ،لبنان ،1984 ، ص 78.

المطلب الثاني: أنواع البنوك

لا تقوم البنوك جميعها بأعما ل بنكية من نوع واحد، كما أنه ا ليست كلها خاضعة لنظام واحد ولقد اقتضى تعدد الفعاليات البنكية من حيث الاختصاص ومن حيث الأقدمية والحداثة أن تصنف إلى الأنواع التالية :

أولا: البنوك التقليدية

1: البنوك التجارية

هي التي تقوم بالأعمال التجارية المعتادة من تلقي (الودائع وتوظيفها وخصم الأوراق التجارية ومنح القروض وما شابه ذلك وأهم ما يميز البنوك التجارية عن غيرها من البنوك الأخرى هو قبولها للودائع تحت الطلب والحسابات الجارية مما يجعلها على استعداد لدفع هذه الأموال إلى أصحابها في أي وقت أثناء الدوام الرسمي للصرف .[1]

2: البنك المركزي

هو المؤسسة التي تتكفل بإصدار النقود في كل الدول ، و هو الذي يترأس النظام النقدي ، و لذلك يشرف على التسيير النقدي و يتحكم في البنوك العاملة في الاقتصاد ، و يعتبر البنك المركزي بنك البنوك و بنك الحكومة ، حيث يعودون إليه عندما يحتاجون للسيولة، فهو يقوم بإعادة تمويل البنوك عند الضرورة ، كما يقوم بتقديم التسبيقات الضرورية للحكومة في إطار القوانين و التشريعات السائدة ، لذلك يقال أن البنك المركزي هو الملجأ الأخير للاقتراض .[2]

3: البنوك الإسلامية

البنك الإسلامي هو مؤسسة مصرفية هدفها تجميع الأموال والمدخرات من كل من لا يرغب في التعامل بالربا (الفائدة) ثم العمل على توظيفها في مجالات النشاط الاقتصادي المختلف وكذلك توفير الخدمات

[1]–رشاد العصار ،رياض الحلبي، **النقود و البنوك** ،دار الصفاء ، عمان ،2000، ص69.

[2]–محمد سحنون ، **الاقتصاد النقدي و المصرفي** ، الطبعة الأولى ، بهاء الدين للنشر و التوزيع ، الجزائر ، 2003 ، ص 94 .

البنكية المتنوعة للعملاء لما يتفق مع الشريعة الإسلامية ويحقق حكم أهداف التنمية الاقتصادية والاجتماعية في المجتمع.[1]

ثانيا: البنوك الحديثة

1: البنوك الشاملة

هي كيانات البنك التي تسعى دائما وراء تنويع مصادر التمويل وتعبئة أكبر قدر ممكن من المدخرات من كافة القطاعات وتوظف مواردها وتمنح الائتمان البنكي لجميع القطاعات، كما تعمل على تقديم كافة الخدمات المتنوعة والمتجددة التي قد لا تستند إلى رصيد بنكي، بحيث نجدها ما بين وظائف البنوك التجارية التقليدية ووظائف البنوك المتخصصة وبنوك الاستثمار والأعمال ومن ثم فإن البنوك الشاملة هي بنوك غير متخصصة تجمع بين وظائف متعددة. [2]

2: البنوك الالكترونية

هي مؤسسات مالية شبكية تؤدي خدماتها باستخدام الأساليب الالكترونية ويمثل الانترنت أهم أشكالها، ويمكن الحصول على خدماته عن طريق الضغط على مجموعة أزرار في الهاتف أو الكمبيوتر من أي مكان.

هناك ثلاث صور للبنوك الالكترونية هي على التوالي:

2-1الموقع الالكتروني : ويمثل الحد الأدنى من النشاط الالكتروني المصرفي يقدم من خلال البنك سيولة إعلامية حول خدماته ومنتوجاته المصرفية.

2-2 الموقع الاتصالي: بموجبه يسمح البنك بتبادل الاتصال بينه وبين زبائنه ضمن البريد الالكتروني وأمثلة ذلك تعبئة استمارات أو تقديم طلبات أو غيرها.

2-3الموقع التبادلي: يمثل صورة متقدمة للبنك الالكتروني يمارس من خلاله البنك خدماته وأنشطته في بيئة إلكترونية وأمثلة ذلك تمكين الزبون من الاطلاع على حساباته أو تحويله إلكترونيا.

[1]-نصر الدين فضل المولى محمد، **المصارف الإسلامية**، دار العلم للطباعة والنشر، الطبعة الأولى، (1405-1985)، ص 24.

[2]-عبد الحميد عبد المطلب، **البنوك الشاملة وعملياتها وإدارتها**، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، مصر، 2003، ص 19.

الفرع الثالث: البنوك المتخصصة

تهتم البنوك المتخصصة أساسا في العمليات البنكية ذات الأجل الطويل والمتوسط سواء من حيث الموارد التي تحصل عليها من مصادر مختلفة، أو من حيث أوجه الاستخدام و التوظيفات المختلفة التي تقابل هذه الموارد ونذكر منها[1]:

أولا: البنوك الصناعية

تختص هذه البنوك بتمويل النشاط الصناعي في المجتمع بهدف النهوض بالصناعة وإنشاء المؤسسات الصناعية وتقديم المساعدات للصناعات القائمة في شكل مواد خام أو آلات وتوفير السلف الصناعية بضمان عيني وشخصي بآجال مختلفة. فهي تقوم على تقديم التمويل اللازم لإنشاء المشروعات الصناعية وعمليات التوسع فيها، وهذا النشاط التمويلي للبنوك الصناعية يأخذ الطابع طويل الأجل، حيث أنه يساهم في التكوين الرأسمالي للمشروعات ومن ثم يكون سداده، مما يتحقق من فوائض مالية لدى هذه المشروعات والذي عادة ما يستغرق فترة ذات طابع طويل الأجل، كما تقوم البنوك الصناعية بتمويل العمليات الجارية للوحدات الصناعية عن طريق توجيه جزء من مواردها نحو تمويل شراء المواد الخام والمنتجات نصف المصنعة وتامة الصنع لتلك الوحدات الصناعية.

ولما كانت استخدامات البنوك الصناعية يغلب عليها الطابع متوسط وطويل الأجل، فإن الأمر يتطلب أن تتوافر لها موارد من ذات الطبعة أي طويلة الأجل ولذا نجد أن موارد البنوك الصناعية تتمثل في حقوق الملكية من رأس المال واحتياطات ومخصصات مختلفة ومبالغ مقترضة من البنك المركزي وودائع وقروض من مؤسسات محلية ودولية .[1]

ثانيا: البنوك الزراعية

تقوم هذه البنوك على تقديم التمويل الزراعي بغرض تحقيق التوسع الأفقي والرأسي في القطاع الزراعي، وتحقيق أعلى معدلات للتنمية الزراعية في المجتمع، ومما لا شك فيه أن القرض الزراعي يحتل أهمية خاصة في الدول النامية ويرجع ذلك إلى الأهمية النسبية الكبيرة التي يحتلها القطاع الزراعي كمصدر رئيسي للإنتاج

[1]- إسماعيل احمد الشناوي وعبد النعيم مبارك، **اقتصاديات النقود والبنوك والأسواق المالية**، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2000، ص ص 291-292 .

واستيعاب قوة العمل في هذه الدول ويندرج جانبا هاما من عمليات البنوك الزراعية تحت سوق النقد حيث تقوم هذه البنوك بتقديم تسهيلات ائتمانية لأغراض تمويل النشاط الزراعي، وهي موسمية بطبيعتها أي قصيرة الأجل، كما يقوم على جذب قدر كبير من ودائع القطاع الزراعي أفرادا وتعاونيات زراعية، وهي ودائع معظمها لا يتجاوز عام. [1]

ومن البديهي أن نشاط البنوك الزراعية في العمليات البنكية طويلة الأجل تحتاج إلى موارد ملائمة، أي متوسطة وطويلة الأجل ولذا نجد أن هذه البنوك تقوم على إصدار سندات متوسطة وطويلة الأجل والاقتراض من البنك المركزي والبنوك الأخرى لآجال متوسطة وطويلة الأجل، فضلا عن تدعيم رأس المال والاحتياطات والمخصصات بها، ومن هنا جاء تصنيف نشاط البنوك الزراعية في مجال سوق رأس المال.

ثالثا: البنوك العقارية

تقوم البنوك العقارية بتقديم القرض اللازم لتمويل شراء الأراضي وإقامة المباني والتعمير وإنشاء المدن الجديدة ومعظم نشاطات البنوك العقارية يغلب عليها الطابع طويل الأجل، حيث تصل آجال بعض القروض العقارية إلى ثلاثين عاما في بعض الأحيان وغالبية هذه القروض تسدد على أقساط سنوية أو نصف سنوية بعد إعطاء فترة سماح لإعطاء المقترض فرصة لاستكمال مشروعه وبدء تحقيق موارد يتم منها السداد.

المطلب الثالث: موارد البنوك و استخداماتها[2]

الفرع أول: موارد البنوك (الخصوم).

تستقي البنوك مواردها التي تعتمد عليها في مزاولة نشاطها من مصادر مختلفة إذ تتألف موارد البنك من رأسمال مدفوع واحتياطاته وما تمده البنوك الأخرى من قروض وما يسلمه الأفراد والمشروعات إليه من ودائع على اختلاف أنواعها وتشكل المصدر الرئيسي للأموال التي يعتمد عليها البنك في مزاولة عملياته إذ ليست وظيفة رأسمال والاحتياطات في حقيقة الأمر سوى توفير قدر من الحماية للمودعين.

[1] -إسماعيل احمد الشناوي و عبد النعيم مبارك ،**اقتصاديات النقود و البنوك و الأسواق المالية** ،مرجع سابق ، ص ص 297-303 .

[2] -عقيل جاسم عبد الله ،**النقود و البنوك** ، دار الحامد ، عمان ،1999 ، ص ص 244-245 .

1-الرأسمال المد فوع والاحتياطات:

رأسمال المدفوع هو عبارة عن مجموع المبالغ التي يدفعها مساهمو البنك بالفعل مساهمة منهم في رأسماله أما الاحتياطات فهي عبارة عن المبالغ التي اقتطعها البنك على مر السنين من أرباحه فتراكمت لديه في صورة احتياطي، والاحتياطي على نوعين احتياطي قانوني ويلزم القانون البنك بتكوينه، واحتياطي خاص ويكون البنك مختارا لتعزيز مركزه المالي وتدعيم رأسماله ويتجاوز الاحتياطي قيمة رأسمال في البنوك القديمة الناجحة.

2-الاقتراض:

قد يستمد البنك قدرا من موارده عن طريق الاقتراض من غيره من البنوك، فقد يقرض البنك التجاري من البنك المركزي أو من غيره من البنوك الوطنية أو الأجنبية وقد تعتمد البنوك التجارية على الاقتراض كمصدر أساسي لمواردها في النظم البنكية الحديثة.

3-الودائـع:

تستمد البنوك الشطر الأعظم من مواردها مما يودعه الأفراد و مشروعات رجال الأعمال و المؤسسات لديها من الأموال ،إن أهم ما يميز البنوك التجارية عن غيرها من المؤسسات التي تحترف الاقتراض ((بنوك الادخار مثلا))و مقدرة البنوك التجارية على خلق الجانب الأكبر من مواردها التي تستعملها في مزاولة نشاطها بمناسبة ما تزاوله من عمليات التسليف و الاستثمار وتتلقى البنوك التجارية من عملائها عدة أنواع من الودائع تصدرها في المعتاد الودائع الجارية و تليها في الأهمية ودائع الأجل ((الودائع الثابتة))،فالودائع الجارية ((ودائع تحت الطلب)) يحتفظ بها الأفراد و المشروعات بأرصدة نقدية بقصد استعمالها كأداة لتسوية الالتزامات عن طريق التعامل بالشيكات و يلتزم البنك بدفعها مباشرة عند الطلب ،أما الودائع الأجل فتتألف من أموال الادخار و التوفير التي يحتفظ بها أصحابها كرصيد لمواجهة الطوارئ أو بقصد تكديس الأموال لاستثمارها مستقبلا ولا يلتزم البنك بدفع قيمة هذه الطائفة من الودائع إلا في ميعاد معين ولهذا يدفع البنك فائدة عليها نظرا لتمتعه بحرية في استثمارها.

الفرع الثاني : استخدامات البنوك لمواردها(الأصول)[1]

1- الأرصدة النقدية الحاضرة:

تتألف الأرصدة النقدية الحاضرة من نقود قانونية التي يحتفظ بها البنك في خزائنه كالبنكنوت وأوراق النقد والمسكوكات والأرصدة الدائنة التي يحتفظ بها لدى البنك المركزي وتتمتع الأرصدة النقدية الحاضرة بطبيعة الحال بأقصى درجات السيولة ولكنها مع ذلك لا تدر على بنك دخلا ولهذا تحاول البنوك أن تقلل من مقدارها في الظروف العادية إلى أقل قدر قد يتفق مع مقتضيات الأمن واحترام القانون.

2- الحوالات المخصومة:

تلي الحوالات المخصومة الأرصدة النقدية الحاضرة من حيث السيولة ولذلك يطلق عل هذا النوع من الأصول اصطلاح الحوالات الثانوية وتضم الحوالات:

2-1-أذونات الخزينة: عبارة عن سندات حكومية قصيرة الأجل تصدر في المعتاد عن البنك المركزي وتقبل البنوك على شراء هذه الأوراق رغم ضآلة ما تدره من دخل فلا بأس أن تستثمر البنوك بعض أموالها في هذه الأصول نظرا لما تدره وما تتمتع به من سيولة.

2-2- الأوراق التجارية: هي عبارة عن صكوك تتضمن التزام بدفع مبلغ من النقود يستحق الوفاء عادة بعد وقت قصير، ويقبلها العرف التجاري كأداة لتسوية الديون<الكمبيالة مثلا >، ويقبل التجار بالتعامل بهذه الأوراق كأداة لتسوية الديون نظرا لسهولة تحويلها إلى نقود قبل حلول أجل الوفاء، بتقديمها للخصم لدى البنك.

3- محفظة الأوراق المالية:

تستثمر البنوك التجارية شطرا من مواردها في شراء الأوراق المالية نظرا لما تدره هذه الأوراق من دخل مرتفع إلا أن هناك مخاطر تتعرض لها البنوك عند استثمارها لشطر كبير من مواردها في هذه الأوراق نظرا لتأثر

1-عقيل جاسم عبد الله، **النقود والبنوك**، مرجع سابق، ص 256.

قيمتها لتقلبات سعر الفائدة الطويل المدى وتقلب الأوضاع الاقتصادية وأهم هذه الأوراق (**اذونات الخزينة الأوراق التجارية المخصومة، الأسهم والسندات**). [1]

4-القروض والسلفيات:

تستثمر البنوك التجارية جانبا هاما من مواردها في السلف التي تقدمها لعملائها و يعتبر السلف من أهم بنود أصولها و ينقسم السلف إلى سلف مضمونة و سلف غير مضمونة فالأولى قروض أو اعتمادات مكفولة بتأمين شخصي أو عيني يطمئن البنك إلى استخلاص حقه منه في حالة عجز المدين عن السداد بما يتضاءل معه احتمال تعرض البنك إلى الخسارة، و الثانية السحب على المكشوف قروض اعتمادات يقدمها البنك لعملائه بلا ضمان اعتمادا منه على ما أشتهر عن العملاء من الثقة في الوفاء بالتزاماته و لهذا تتوخى البنوك الحيطة البالغة لتقديم هذه الأنواع من السلف عن طريق ما يسمى بالضمانات.

[1]- عقيل جاسم عبد الله، **النقودوالبنوك**، مرجع سابق، ص 260.

المبحث الثاني: وظائف وأهمية البنوك وأهدافها.

المطلب الأول: وظائف البنوك.

تقوم البنوك بصفة عامة والبنوك التجارية بصفة خاصة بوظائف نقدية وأخرى غير نقدية متعددة ويمكن تقسيمها لكل إلى وظائف كلاسيكية قديمة وأخرى حديثة

الفرع الأول: الوظائف التقليدية.

وتشمل هذه الوظائف على ما يلي[1]:

- قبول الودائع على اختلاف أنواعها (الودائع الجارية، ودائع التوفير والودائع لأجل).
- تشغيل موارد البنك على شكل قروض واستثمارات متنوعة مع مراعاة مبدأ التوفيق بين سيولة الأصول و ربحيتها و ضمانها وأمنها و من أهم أشكال هذا التشغيل في ما يلي:
- منح القروض والسلفيات المختلفة و فتح حسابات جارية مدينة.
- تحصيل الأوراق التجارية وحصصها والتسليف بضمانها.
- التعامل بالأوراق المالية (أسهم وسندات) بالبيع والشراء سواء لمصلحة البنك أو عملائه.
- تمويل التجارة الخارجية من خلال فتح الاعتمادات المستندية .
- تقديم الكفالات وخطابات الضمان للعملاء.
- التعامل بالعملات الأجنبية بيعا وشراء والشيكات السياحية الحوالات الداخلية منها والخارجية
- تأجير الخزائن الآمنة للعملاء لحفظ المستندات والأشياء الثمينة.
- تحصيل الكمبيالات والأوراق التجارية وخصمها و التسبيق بضمانها.
- تحصيل الشيكات المحلية عن طريق غرفة المقاصة،وصرف الشيكات المسحوبة عليها.

[1] – خالد أمين عبد الله، **العمليات المصرفية**، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر،الإسكندرية،2000، ص 36.

الفرع الثاني: الوظائف الحديثة.

نظرا لاتساع أعمال البنوك و زيادة نشاطها فقد تغيرت النظرة للبنك من مجرد مكان لتجميع الأموال و إقراضها إلى المؤسسات التي تهدف إلى تأدية خدمات للمجتمع و الازدهار الاقتصادي، و هذا أدى إلى ظهور وظائف حديثة للبنك و نذكر منها: [1]

- إدارة الأعمال و الممتلكات للعاملين و تقييم الاستثمارات المالية و الاقتصادية لهم.
- تمويل الإسكان الشخصي من الإقراض العقاري.
- تشجيع ادخار المناسبات وتقديم تسهيلات ائتمانية للمدخرين.
- سداد المدفوعات نيابة عن العميل وتحصيل فواتير الكهرباء والغاز والهاتف من خلال حسابات تفتحها المؤسسات المعنية ويقوم المشتركون بإيداع فواتيرهم فيها.
- تقديم خدمات البطاقة الائتمانية.
- مساعدة الشركات على بيع الإصدارات الجديدة من أسهمها (أو سنداتها) عن طريق قيامها بتلقي طلبات الاكتتاب في هذه الأوراق المالية من الجمهور.
- خلق بعض أدوات الاستثمار المالي مثل شهادات الإيداع.
- المساهمة في خطط التنمية الاقتصادية عن طريق الإقراض للمشاريع التنموية.

المطلب الثاني: أهمية البنوك.[2]

أولا: أهمية البنوك في التبادل وتوجيه الادخار نحو الاستثمارات:

إن البنوك ضرورية لعملية التبادل ولا غنى عنها وذلك لما توفره من أساليب وأدوات تؤدي إلى تبسيط وتسريع وزيادة المبادلات مثل استعمال الشيك، وأيضا ضرورية لتوجيه الادخار نحو الاستثمار أي نحو من يحتاج إلى رأس المال سواء كان ملموسا كالمعدات والمكان أو غير ملموسا كالتدريب والتكوين ولا يتم ذلك إلا نتيجة الادخار ، ويكون الادخار فردي أي (فائض الدخل) أو ادخار المنشأة (أرباح متراكمة) أو ادخار

[1] -خالد امين عبد الله،**العمليات المصرفية**، مرجع سابق، ص 37.

[2] -شاكر قزويني،**محاضرات في اقتصاد البنوك**، الطبعة الثانية، ديوان المطبوعات الجامعية، الساحة المركزية، بن عكنون، الجزائر، 1992، ص 57.

حكومي (فائض الميزانية) فكل هذه المدخرات تمثل أموالا كبيرة يتطلب توجيهها نحو الاستثمار وجود منشأة مالية كبيرة .

ثانيا: أهمية البنوك للتامين ضد الحوادث:

إن البنوك لازمة للتأمين ضد الحوادث أي تغطية كلفتها بالتعويض وفي ذلك حماية للمؤمن (فرد، منشأة إدارة حكومية)وبالتالي للاقتصاد الوطني فمثلا احتراق متجر هل يقضي على صاحبه ويشطبه من الحياة؟

كلا إن التعويض الذي تدفعه شركة التأمين يساعد التاجر وبسرعة على البدء من جديد وللبنك كذلك أهمية على صعيد الاقتصاد الحديث الرأسمالي أو الاشتراكي ففي النظام الرأسمالي يعتبر البنك أحد الركائز المهمة أما في الاقتصاد المخطط فيعتبر أحد الأدوات المهمة لتنفيذ السياسة الاقتصادية بجوانبها المالية والنقدية.

المطلب الثالث:أهداف البنوك.

يهدف النشاط المالي في البنك إلى تعظيم ثروة ملاك المشروع أو بمعنى آخر تعظيم قيمة السهم في سوق الأوراق المالية مما يؤدي لتعظيم ثروة أصحاب حق الملكية و تعظيم الثروة هذا يأتي عن طريق الإيرادات و تخفيض المصروفات أو كلاهما .[1]

1- أهداف البنوك المركزية:

إن الهدف الرئيسي للبنوك المركزية لا يقتصر على تحقيق أقصى ربح ممكن في أي نظام اقتصادي بل هدفها يتمثل في : [2]

- العمل على سلامة واستقرار النظام النقدي في الدولة.
- العمل على تحقيق أفضل معدلات النمو الاقتصادي.
- تطبيق سياسة نقدية وبنكية كفيلة بدعم الاقتصاد القومي.

2- أهداف البنوك التجارية:

2-1 توفير السيولة: حيث ينبغي أن يكون البنك مستعدا للوفاء بالودائع التي تستحق عند الطلب في أي لحظة وتلبية احتياجات المقترضين في الوقت المناسب، وإذا لم تتوفر السيولة فهذا يؤثر على سمعة البنك أي (الإفلاس).

[1] -محمد عبد الفتاح الصيرفي، **ادارةالبنوك**، الطبعة الأولى، دار المناهج للنشر،عمان،الأردن،2006، ص 19.

[2] -زياد سليم رمضان، محفوظ أحمد جودة،**الاتجاهات المعاصرة في إدارة البنوك**، مرجع سابق، ص 174.

2-2 تحقيق الأمان: يتسم رأسمال البنك التجاري بالصغر، وهذا يعني صغر حافة الأمان بالنسبة للمودعين الذين يعتمد البنك على أموالهم كمصدر للاستثمار، فالبنك لا يستطيع أن يستوعب خسائر تزيد عن قيمة رأس المال فإذا زادت الخسائر عن ذلك فقد تلتهم جزء من أموال المودعين وبالتالي إعلان إفلاس البنك.[1]

2-3 تعظيم الربح: كما أنه للبنوك التجارية أهداف أخرى نذكر منها: نمو الموارد والحصص في السوق البنكي الانتشار الجغرافي، هيكل العملاء، كفاءة وفعالية الجهاز البنكي.

[1] -هندي منير إبراهيم،**إدارة الأسواق والمنشآت المالية**، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 1999، ص 95.

المبحث الثالث: المسؤولية الاجتماعية في البنوك.

إن نجاح البنوك في ظل البيئة التنافسية لا يعتمد فقط على قدرتها على المعرفة في الجانب الاقتصادي بل كذلك على قدرتها في معالجة القضايا الاجتماعية فقدرة البنك على تحقيق الأرباح حتى في وقت ا لأزمات يتطلب منها خلق بيئة عمل مناسبة و عادلة للعاملين فيها و معالجة القضايا التي تهتم بالمجتمع .

المطلب الأول : مجالات المسؤولية الاجتماعية في البنوك .[1]

أولا: المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه العاملين :

لقد أصبح رضا العاملين منذ تجارب الهاو ثورن في العشرينات من العوامل الأساسية المؤدية لتحقيق الكفاءة ، وعلى ذلك حتى يمكن الوصول إلى نقطة رضا العاملين في المؤسسة فيجب أن يكون هناك التزام من قبل المؤسسة بمسؤوليتها الاجتماعية اتجاه العاملين .

ولقد ساهمت مبادئ تايلور و معاصريه و المتمثلة في مبد أ اختيار الرجل المناسب،مبد أ التدريب.....إلخ في توجيه الاهتمام بالعنصر البشري حيث كانت تلك المبادئ تهدف إلى زيادة الإنتاجية و الوصول إلى الطريقة المثلى للأداء.

و في ضوء ما سبق أصبح هناك التزام من قبل البنوك بممارسة درجة من المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين وذلك من خلال مجموعة من العوامل مثل:

1-احترام العنصر البشري :[2]

إن احترام شخصية و كرامة كل موظف هي أساس تطور بيئة العمل المبنية على أساس الثقة المتبادلة و الولاء الذي يثريه مساهمة كل فرد ، وعلى ذلك يجب على البنك :

1-1أن يطبق إجراءات تعيين و إدارة العاملين التي تعتمد على العدالة و السلوك المتسق مما يحدد من سوء استخدام السلطة و التمييز .

---

[1]-احمد سامي عدلي إبراهيم القاضي،**المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في مصر كشركات مساهمات مصرية**، كلية التجارة، جامعة أسيوط2010، ص 22.

[2]-مظلوم حمدي محمد، **النقود و البنوك**،دار النهضة العربية، مصر، 1998، ص 32 .

1-2بسبب الجنس أو الأصل العرقي أو الدين أو المعتقدات السياسية أو الانتماءات النقابية أو اللغة أو السن.

1-3أن يعطي لجميع الموظفين حق التعبير عن شخصيتهم و الإبداع في العمل .

1-4أن يعمل على تسيير العمل من خلال تبسيط المنتجات و الإجراءات ووسائل الاتصال.

2-تقيم العاملين وتحفيزهم :

يجب على البنك أن يطبق مبدأ العدالة و المساواة و الجدارة في تقييم و تحفيز العاملين و تحقيق التقدم المهني لهم و يتطلب ذلك من البنك القيام بمايلي :

2-1-وضع البرامج التدريبية التي تركز على الاحتياجات الفردية و ذلك إيمانا منه بأن معرفة احتياجات العاملين تعد أمرا حيويا في وضع الخطط التدريبية .

2-2-تبني نظم لتقييم سلوكيات و مهارات و خبرات و قدرات العاملين و ذلك طبعا لمعايير الشفافية فضلا عن تقييم جدارتهم بغية تحفيزهم و إثابتهم بصورة عادلة من أجل الوصول إلى نتائج أفضل .

2-3-خلق الظروف المواتية لكل موظف من أجل الاضطلاع بدوره على أكمل وجه مما يحقق التطوير المستمر لمهارات العاملين وتطوير قدراتهم على العمل بروح الفريق الواحد و المشاركة في تحقيق أهداف البنك

3-توفير السبل للحوار المتبادل بين البنك و العاملين به :

إن الحوار المتبادل هو الأساس الذي تبنى عليه العلاقات الوطيدة ، و من ثم يجب على البنك أن يعمل على :

3-1-تطوير وسائل تبادل المعلومات و الخبرات التي من شأنها تحقيق التكامل بين وحدات البنك المختلفة .

3-2-حث المسؤولين على التعرف على احتياجات العاملين و الاستفادة من مقترحاتهم و آرائهم المختلفة لتحقيق النمو و الازدهار .

3-3-تشجيع الدور الاستراتيجي للاتصالات الداخلية لمساعدة العاملين على المشاركة الفعالة و الواعية في تطوير البنك .

3-4-إرساء قنوات الاتصال على معايير المصداقية و الشفافية و الاكتمال و سهولة الاتصال.

ثانيا: المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه العملاء .

لقد أصبح هناك التزام من قبل البنك بممارسة درجة من المسؤولية الاجتماعية تجاه المتعاملين معه ، و من أمثلة أنشطة و مجالات المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه المتعاملين معه مايلي:

1–تيسير سياسات و إجراءات تقديم الخدمات لعملاء البنك .

2–تقديم الخدمة لعملاء البنك في الوقت و المكان المناسب لهم .

3–اعداد بحوث و دراسات لمعرفة دوافع و سلوكيات عملاء البنك عند التعاملات البنكية .

4–بث الثقة عند المتعاملين في تصميم و تكوين و جودة الخدمات المقدمة .

5–الاهتمام بشكاوي العملاء و الرد عليها و إعلانها .

6–شرح و توضيح شروط التعامل مع البنك و تحديد العوائد بوضوح لا لبس فيها .

7–الحفاظ على أمن و سلامة العملاء و أموالهم و كافة البيانات و المعلومات المتعلقة بهم و المتاحة لهم.

ثالث: المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه المجتمع و البيئة :

1–المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه المجتمع : يجب على البنكان يقوم بتحديد احتياجات المجتمع و يسعى للمساهمة في الوفاء بها و يمكن أن يحقق البنك ذلك كالآتي :

1–1–قيام البنك في المساهمة في الوفاء باحتياجات المجتمع ورعاية أنشطته:وذلك من خلال قيامه بما يلي:

– ممارسة أنشطته وفقا لإجراءات تتسم بالشفافية والمسؤولية ومن ش أنها تجنب أي تعارض شخصي أو مؤسسي محتمل في المصالح.

– تحديد أهمية الاحتياجات الاجتماعية التي يسعى إلى الوفاء بها، على أن يكون من بينها تقدير وحماية التراث الفني والتاريخي والثقافي.

–التحقق من أن المنح التي يقدمها البنك لأي جهة لا ترتبط بتحقيق المصالح التجارية.

1-2-دعم المؤسسات التي لا تهدف إلى تحقيق الربح:

يجب أن يكون هناك اعتراف من البنك بدور المؤسسات التي لا تهدف إلى الربح في دفع عجلة التنمية العادلة في المجتمع،ولذا فيجب على البنك القيام بما يلي:

-المشاركة في كيانات لا تهدف إلى الربح وتسعى فقط إلى تحقيق المنفعة العامة وخدمة المجتمع.

-التشجيع على تنفيذ البرامج التي من شانها تحقيق الرفاهية الاجتماعية.

-دعم الكيانات التي تعنى بالشؤون الاجتماعية بالإضافة إلى دعم عمليات الشراكة بغية تنفيذ المشروعات التي تعود بالنفع على المجتمع.

-تشجيع إقامة شبكة من الكيانات الاجتماعية للقيام بمبادرات تخدم الطبقات الفقيرة.

1-3-قيام البنك بإقامة حوار مع المؤسسات التي تمثل المصالح :[1]

إن إقامة الحوار مع المؤسسات المختلفة له أهمية إستراتيجية كبيرة لتحقيق النمو الدائم في نشاط البنك، لذا يجب على البنك القيام بما يلي:

-الحفاظ على قنوات اتصال مفتوحة مع المؤسسات التي تمثل أصحاب المصالح وذلك بهدف التعاون لتحقيق المصالح المشتركة وتجنب التعارض المحتمل في المصالح.

-النظر بعين الاعتبار للملاحظات التي يثيرها مختلف مؤسسات المجتمع بشأن أنشطته.

-إحضار وإشراك المؤسسات التي تعد أهم ممثلي أصحاب المصالح في الأمور التي تخصها.

2- المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه البيئة:

تعد حماية البيئة أحد المحاور الرئيسية لتعهد البنك بالاضطلاع بمسؤولياته هذا ويتمثل أحد جوانب المسؤولية الاجتماعية للبنك في حرصه على عدم ضياع الموارد هباء و الاهتمام بالآثار البيئية للقرارات التي يتخذها،لذا يجب على البنك أن يحرص على القيام بما يلي:

[1] - احمد سامي عدلي إبراهيم القاضي،**المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في مصر كشركات مساهمات مصرية**، مرجع سابق،ص 23.

2-1-الاستعداد للحوار وتبادل الآراء مع المسؤولين عن البيئة والمهتمين بها.

2-2-الالتزام التام بالتشريعات الخاصة بالبيئة.

2-3-السعي الدائم لإيجاد الحلول الجديدة والفعالة التي تتعلق بالبيئة حتى من خلال طرح منتجات وخدمات محددة للعملاء.

2-4-الاستخدام الأمثل والفعال للموارد:وذلك من خلال:

-تنفيذ نظام فعال للتعامل مع البيئة،والسعي إلى الاستخدام الواعي للموارد التي يحتاجها للقيام بأنشطته من خلال تحسين كفاءة هذه الأنشطة.

-يجب أن يكون هناك سعي دائم من البنك إلى حماية البيئة وذلك من خلال متابعة البيانات والمعلومات الخاصة بالبيئة وزيادة وعي العاملين بها.

2-5-تعميم الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية في جميع الجهات المتعاملة مع البنك: من خلال قيام البنك بما يلي:

-توعية موردية بالفرص والمخاطر البيئية والاجتماعية والأخلاقية الناتجة عن أنشطتهم.

-سعي البنك إلى توجيه سياسات الموردين والمتعاقدين معه نحو حماية البيئة واحترام حقوق الإنسان وكذلك حقوق العاملين.

ولعل ابسط مثال على المسؤولية الاجتماعية لبعض البنوك تجاه البيئة هو قيامها بوضع سلات مهملات في الشوارع، والتأمل بدقة في ذلك يرى أن وبالإضافة إلى كونها مسؤولية اجتماعية للبنك (الحفاظ على البيئة) فإنها أيضا نوعا من الدعاية للبنك حيث يشعر العميل بان ذلك البنك يساهم في خدمة المجتمع مما يدفعه إلى التعامل مع ذلك البنك و تكون المحصلة النهائية لما سبق هو زيادة عدد عملاء البنك و بالتالي رفع الأداء بالنسبة للبنك و زيادة أرباحه.

المطلب الثاني : دوافع البنوك لممارسة المسؤولية الاجتماعية[1] :

يوجد العديد من القوى و العوامل الضرورية التي يجب الاهتمام بتدعيمها بما يعمل على مساعدة البنوك على ممارسة مسؤوليتها الاجتماعية ، و من أهم هذه القوى و العوامل نذكر ما يلي :

أولا: تكوين الاتجاهات الإيجابية لدى المسؤولين في البنك نحو أهمية المشاركة الاجتماعية :

و يتم ذلك من خلال توفير برامج التنمية الإدارية و برامج التهيئة المبدئية و التي تعمل على مساعدتهم على استيعاب أبعاد المفهوم الموسع للمسؤولية الاجتماعية خاصة في تلك العناصر :

1–إن التكاليف التي يتحملها البنك نتيجة المساهمة في حل المشاكل الاجتماعية ستكون لها أثار إيجابية على مكانة البنك في المجتمع و لو على المدى البعيد .

2–إنه يجب على البنوك أن توازن بين كل من أهدافها الاقتصادية و أهدافها الاجتماعية حتى تتمكن من الوفاء بمسؤوليتها الاجتماعية .

3–إن مساهمة البنك في حل المشاكل الاجتماعية سيتم أخذها في الاعتبار عند الحكم على مدى كفاءة إدارة البنك .

4–إن هناك مسؤولية على البنك تجاه مختلف الأطراف ذات المصلحة و ليس فقط إمام المساهمين .

ثانيا : الاهتمام بالقضايا و المشاكل الاجتماعية في المجتمع يتكامل مع أعمال البنك :

و هناك العديد من المتغيرات التي تعمل على تدعيم هذا العامل لدى المسؤولين بالبنك و من أمثلتها ما يلي:

1–يمثل عملاء البنك و المستفيدون من خدماته جزءا هاما من عناصر المجتمع و هؤلاء بدورهم لن يستمر تعاملهم مع البنك إذا لم يحافظ البنك على متطلبات المجتمع و احتياجاته و يتفاعل مع مشاكله و أزماته

2–إن المجتمع بعناصره المختلفة يمثل صاحب الفضل الأول في نشأة البنك و ممارسته لأوجه نشاطه المختلفة و مساعدته على تحقيق الأرباح ، مما يتطلب المحافظة على عناصره و الاهتمام بمتطلباته وفاءا لفضله في نشأة البنك و استمرارية نجاحه .

[1] –أحمد سامي عدلي إبراهيم القاضي، **المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في مصر كشركات مساهمات مصرية** ، مرجع سابق ، ص 27 .

ثالثا : تشجيع الأفراد و المؤسسات بالمجتمع على المشاركة في أنشطة المسؤولية الاجتماعية :

و ذلك من خلال توجيه أنشطتهم و تصرفاتهم بما يساعد البنك على الاستفادة منها للوفاء بمسؤوليته الاجتماعية و بجب الاهتمام بهذا العامل لما له من أهمية كبرى و ذلك من خلال ما يلي :

1–استفادة البنك من خلال ما يقدمه الأفراد و المؤسسات و أجهزة المجتمع من أفكار ومقترحات .

2–التعاون بين البنك و غيره من المؤسسات من أجل المساهمة في توفير العديد من مجالات المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع .

رابعا : تطوير و تنمية التوجيهات المصرفية بما يخدم أداء البنك لمسؤوليته الاجتماعية :

هناك جانبين أساسيين لمصادر تلك التوجيهات و هي كما يلي :

الجانب الأول :و يتمثل في اللوائح و القوانين الحاكمة لنشاط البنك بصفة خاصة و هي مجموعة القواعد و الأسس و المبادئ التي يضعها مؤسسو البنك و تستند إليها الإدارة عند ممارسة تلك العمليات و ا لأنشطة بحيث تتضمن :

1–الهيكل القانوني للبنك و الشكل الذي يأخذه لإتمام أعماله ، و المؤسسات و الهيئات التي لها حق الرقابة و الإشراف على البنك بالإضافة إلى الهيئات الاستثمارية .

2–إدارة البنك ، حيث يتم تحديد أعضاء مجلس الإدارة و تحديد الصورة العامة لتنظيم أعمال البنك و اختصاصاته و أنشطته المختلفة .

3–أهداف البنك و أغراضه و العمليات البنكية و الأنشطة الاقتصادية و الاجتماعية التي يقوم بها البنك بمختلف أنواعها .

و تؤثر تلك القوانين أو اللوائح و القرارات المتخذة ، فقد تتيح قدرا كبيرا من مشاركة البنك في مجال المسؤولية الاجتماعية و تعمل على توسيع قاعدة المستفيدين .

الجانب الثاني : و يتمثل في البيئة البنكية المحيطة بالبنك ، حيث تقوم البنوك بممارسة أنشطتها و تقديم خدماتها في بيئة بنكية متعددة الأنظمة مما يلقي عليها عبئا كبيرا في مثل هذه البيئة التي أنشئت البنوك فيها منذ زمن بعيد و تقدم خدماتها بناءا على تجارب و خبرات متعددة .

خامسا : تنمية و تطوير كفاءة الكوادر البنكية :

حيث أن قيام إدارة البنك بممارسة مجالات المسؤولية الاجتماعية يتطلب العديد من المهارات اللازم توافرها في القائمين بهذه الأنشطة حتى يتسنى لها الوفاء بمسؤوليتها الاجتماعية بشكل مناسب ، و نذكر بعض من هذه المهارات فيم يلي :

1–المهارة العلمية و هي تتمثل في مقدرة ا لأفراد على استخدام التفكير المنطقي و مبادئ البحث العلمي في القيام بعملية اتخاذ القرار ، و تناول ما يواجه البنك من قضايا و مشكلات اجتماعية .

2–المهارة الفنية و التطبيقية و تشير إلي مقدرة الأفراد على استعمال ما يمتلكونه من معلومات و بيانات بجانب الممارسات السابقة في تناول ما يواجه البنك من مشكلات اجتماعية .

3–المهارة السلوكية و هي تعني مدى تفهم الأفراد للعوامل الإنسانية التي تحكم علاقات ا لأفراد ببعضهم البعض و علاقتهم بعملهم و مجتمعهم ، و بيان أثر ذلك على ما يواجه البنك من مشكلات

و في ضوء ذلك يجب على إدارة البنك الاطمئنان إلى توافر هذه القدرات و المهارات لدى الأفراد اللذين يوكل إليهم ممارسة أنشطة المسؤولية حتى يتسنى لها الوفاء بمسؤوليتها الاجتماعية بشكل مناسب .

المطلب الثالث : تجارب بعض الدول للمسؤولية الاجتماعية في البنوك .

إن البنوك تعتبر المساهم الأول في تحمل المسؤولية الاجتماعية و حسن أدائها من خلال مشاركتها المادية و غير المادية في أنشطة العمل الاجتماعي إلا أنه يكون هناك خلط كبير في بعض البنوك بين المسؤولية الاجتماعية و العمل التطوعي ، و ذلك راجع إلى عدم وضوح مفهوم المسؤولية الاجتماعية و بطء انتشار ثقافتها ، إلا أنه قد برزت في الآونة الأخيرة بعض التجارب في بعض البنوك للمسؤولية الاجتماعية ، و فيما يلي عرض لعدد من تجارب بعض البنوك للمسؤولية الاجتماعية :

أولا : تجربة بنك مصر[1]

يولي بنك مصر منذ إنشاءه عام 1920 اهتماما كبيرا لدعم خطط التنمية الاجتماعية في مصر حيث تعد المسؤولية الاجتماعية إحدى أهم المحاور الرئيسية التي يؤمن بها البنك و التي من خلالها يشارك في العديد من الأنشطة الداعمة للتنمية الاجتماعية في مصر لذا قرر بنك مصر إنشاء مؤسسة غير هادفة للربح هي (**مؤسسة بنك مصر لتنمية و خدمة المجتمع**) و هي مسجلة بوزارة التضامن الاجتماعي تحت رقم **7045 –2007** القاهرة و تعتبر تلك المؤسسة ذات كيان قانوني مستقل عن البنك ، يديرها مجلس الأمناء

و تتمثل رؤية هذه المؤسسة في تحقيق الزيادة في مجال التنمية الاجتماعية مع التأثير الإيجابي على المجتمع المصري بصفتها (**ذراع بنك مصر لتحقيق المسؤولية الاجتماعية**)

أما رسالة المؤسسة فهي المساهمة الإيجابية في تنمية المجتمع من خلال مشاريع تقوم المؤسسة بتنفيذها بنفسها أو من خلال شركاء متخصصين من الجمعيات ا لأهلية و مؤسسات المجتمع المدني المعينة بالتنمية ، و توجه خاصة للشباب و المرأة في مجالات التعليم ، خلق فرص العمل ، زيادة التنافسية للمنتجات و الخدمات إضافة إلى المشروعات في قطاع الصحة مع تشجيع مشاركة العاملين ببنك مصر في أنشطة المؤسسة و تعمل مؤسسة بنك مصر لتحقيق العديد من الأهداف مثل :

1–التركيز على مجالات التعليم ، خلق فرص العمل ، زيادة التنافسية للمنتجات و الخدمات ، التنمية الاقتصادية الصحة و حماية البيئة .

2–مساندة و دعم المجتمع المدني في تنفيذ المشروعات في مجالات عمل المؤسسة .

3–مساندة و دعم الأنشطة التنموية ذات التأثير الفعال في خدمة المجتمع و البيئة .

4–تقديم المنح الدراسية لطلبة الجامعة المتفوقين .

5–تقديم الدعم لمراكز البحث العلمي ، المدارس ، الجامعات و المستشفيات العامة .

6–إقامة المشاريع التي تحقق التكافل الاجتماعي في مصر

ثانيا : تجربة البنك الأهلي سوسيتيه جنرال [1]

[1]-http://www.banque Misr . com / sites / ArBM/Pages /csr1.aspx.31/01/2017.17h:15.

بعد التزام البنك الأهلي سوسيتيه جنرال تجاه تطوير و تنمية المجتمع أحد أسس الالتزام المهني للعاملين في البنك ، بدأت رؤية البنك تجاه المسؤولية الاجتماعية منذ عدة سنوات التي هي رؤية أساسها التنوع الذي يهدف إلى إعداد تأثير في مجالات مختلفة من المجتمع مواكبا الاهتمام في ذات الوقت بالبعد الثقافي الداعم للمستقبل ففي المجال الطبي قام البنك بتمويل شراء العديد من المعدات الطبية و إهدائها لعدد من المستشفيات العامة لمساعدة المرضى المحتاجين التي تقدم لهم الخدمة الطبية مجانا ، و في مجال الرعاية الاجتماعية هناك يوم اليتيم الذي نظمه البنك لأيتام دار الأورمان خلال عام 2009 لنضع البسمة على هؤلاء الأطفال خلال شهر رمضان و خلال عام 2010 تم تشكيل فريق عمل من مختلف القطاعات مهمته تنظيم العمل الخيري الذي يرعاه البنك و الذي توسع ليشمل ثلاث نشاطات خيرية لهذا العام و هي تنظيم يوم اليتيم خلال شهر رمضان مع توسيع النشطات الترفيهية للأطفال و توفير احتياجاتهم ،كذلك توفير الاحتياجات الأساسية لإحدى قرى الصعيد من خلال توفير التمويل اللازم لإقامة المشروعات الخدمية بها ، و قام رئيس مجلس الإدارة و العضو المنتدب بدعوة جميع العاملين بالبنك الأهلي سوسيتسه جنرال لأن يشاركوا في هذه الأنشطة بفاعلية ليعكسوا مدى التزام البنك تجاه المجتمع

ثالثا : تجربة البنك التجاري الدولي [2]

قام البنك التجاري الدولي في ماي 2010 ، بتأسيس مؤسسة البنك التجاري الدولي ، و هي مؤسسة 2010 حيث أن هذه المؤسسة تسمح بالتركيز بشكل أكبر على مبادرات التنمية المستديمة ذات و تتمثل رسالة المؤسسة في كونها مؤسسة أهلية غير هادفة للربح و متخصصة في تحسين مستوى خدمات الصحة و التغذية للأطفال الأقل حظا في مصر و تعمل المؤسسة جاهدة من خلال برامج شاملة للتنمية المستدامة على تعظيم إمكانية الحصول على الرعاية الصحية و الترويح للمبادرات المجتمعية الإيجابية الرامية الى التغيير

أما أهداف المؤسسة تسعى إلى القيام بمساهمات قيمة في مجالات الصحة و التغذية للأطفال من خلال مبادرات تتضمن على سبيل المثال و ليس الحصر ما يلي :

1-شراء المعدات الطبية للمستشفيات .

[1]-http://www.citezencommmitmentweek . com country/index.php = Egypt . 25/03/2017 . 14h:30.
[2]-http://www.cibfoundationegypt.org//ndexArb.html . 15/05/2017.10h:02.

2–تحديد و تحديث البنية التحتية بالمستشفيات .

3–توفير العلاج الطبي و الجراحي للأطفال الفقراء .

4–معاونة البرامج الغذائية بالمدارس .

5–دعم الأطفال من ذوي الاحتياجات الخاصة .

6–رفع وعي أفراد المجتمع بالأمور المتعلقة بالصحة و التغذية .

خلاصة الفصل :

إن نجاح البنوك في ظل البيئة التنافسية لا يعتمد فقط على قدرتها في معالجة القضايا المالية فقدرة البنوك على تحقيق الأرباح حتى في وقت الأزمات و الركود يتطلب منها خلق بيئة عمل مناسبة و عادلة للعاملين فيها و معالجة القضايا التي تهم المجتمع و القيام بدور مؤثر في بيئة عملها و مساعدة الحكومة و المجتمع المدني على بناء مجتمعات أفضل .

إن قيام البنوك بمسؤوليتها الاجتماعية يؤدي إلى تحسين صورتها و سمعتها خاصة إذا كانت تقوم ببرامج اجتماعية ملموسة يشعر بأهميتها المجتمع مما يؤدي إلى خلق ولاء للبنك و الإقبال على خدماته و حتى يكون البنك مركزا صالحا لابد أن لا يقتصر دوره الاجتماعي على الأنشطة الخيرية بل أنه يمتد إلى ما هو أبعد من ذلك ليشمل شتى نواحي التنمية.

يجب أن تصبح المسؤولية الاجتماعية أساس البنوك و جزءا لا يتجزأ منها و أن تندرج ضمن الأنشطة اليومية المعتادة ، فتطبيقها يعود بالنفع على البنوك و يسهل في الوقت ذاته تكوين مجتمعات أفضل بما يكفل حقوق الإنسان و يسهل جهود التنمية في الدولة .

الفهرس	الصفحة
شكر وعرفان	
الإهداء	
قائمة المحتويات	**I-III**
قائمة الجداول	
قائمة الأشكال	
ملخص	
مقدمة عامة	ا-ز
الفصل الأول:الإطار النظري للمسؤولية الاجتماعية	
تمهيد الفصل	**2**
المبحث الأول: مدخل المسؤولية الاجتماعية	**3**
المطلب الأول : نشأة و تطور المسؤولية الاجتماعية	**3**
المطلب الثاني: مفهوم المسؤولية الاجتماعية	**8**
المطلب الثالث: أهمية وأهداف المسؤولية الاجتماعية	**10**
المبحث الثاني: أساسيات حول المسؤولية الاجتماعية	**13**
المطلب الأول : مبادئ وأهداف المسؤولية الاجتماعية	**13**
المطلب الثاني: هرم المسؤولية الاجتماعية (عناصرها)	**15**
المطلب الثالث: المسؤولية الاجتماعية بين مؤيد و معارض	**17**
المبحث الثالث :إستراتيجية و أسس المسؤولية الاجتماعية و تقييمها	**19**
المطلب الأول : تكامل المسؤولية الاجتماعية و إستراتيجية المنظمة	**19**
المطلب الثاني : مجالات و أسس نجاح المسؤولية الاجتماعية	**20**
المطلب الثالث : تقييم المسؤولية الاجتماعية	**23**
خلاصة الفصل	**24**
الفصل الثاني : البنوك و المسؤولية الاجتماعية	
تمهيد الفصل	**26**
المبحث الأول: عرض عام حول البنوك	**27**
المطلب الأول: نشأة و تعريف البنوك	**27**

المطلب الثاني: أنواع البنوك	**29**
المطلب الثالث: موارد البنوك واستخداماتها	**32**
المبحث الثاني: وظائف و أهمية البنوك و أهدافها	**36**
المطلب الأول: وظائف البنوك	**36**
المطلب الثاني : أهمية البنوك	**37**
المطلب الثالث: أهداف البنوك	**38**
المبحث الثالث: المسؤولية الاجتماعية في البنوك	**40**
المطلب الأول: مجالات المسؤولية الاجتماعية المسؤولية الاجتماعية	**40**
المطلب الثاني: دوافع البنوك لممارسة المسؤولية الاجتماعية	**45**
المطلب الثالث: تجارب بعض الدول للمسؤولية الاجتماعية في البنوك	**47**
خلاصة الفصل	**51**
الفصل الثالث: دراسة حالة البنك الأهلي الأردني	
تمهيد الفصل	**53**
المبحث الأول: نبذة عن البنك الأهلي الأردني	**54**
المطلب الأول: تعريف البنك الأهلي الأردني	**54**
المطلب الثاني: الهيكل الوظيفي للبنك الأهلي الأردني	**55**
المطلب الثالث: أهداف البنك الأهلي الأردني	**56**
المبحث الثاني: الموارد البشرية و المجتمع كمجالات المسؤولية الاجتماعية في البنك الأهلي الأردني	**57**
المطلب الأول: التزامات البنك اتجاه الموارد البشرية	**58**
المطلب الثاني: التزامات البنك اتجاه المجتمع	**59**
المطلب الثالث: الأثر المجتمعي	**60**
المبحث الثالث: البيئة و العملاء كمجالات المسؤولية الاجتماعية في البنك الأهلي الأردني	**61**
المطلب الأول: التزامات اتجاه العملاء.	**61**
المطلب الثاني: التزامات اتجاه البيئة	**64**
المطلب الثالث: الأثر البيئي	**71**

خلاصة الفصل	72
الخاتمة العامة	74
قائمة المراجع	78

1. قائمة المراجع باللغة العربية:

اولا: الكتب:

1. إسماعيل احمد الشناوي وعبد النعيم مبارك، **اقتصاديات النقود والبنوك والأسواق المالية، الدار الجامعية** ، الإسكندرية، 2000.

2. خالد امين عبد الله، **العمليات المصرفية**، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر، الإسكندرية ، 2000.

3. رشاد العصار ،رياض الحلبي، **النقود و البنوك** ،دار الصفاء ، عمان ،2000.

4. زياد سليم رمضان ، محفوظ أحمد جودة ، **إدارة البنوك** ، الطبعة الثانية ، دار المسيرة للنشر ، عمان ، الأردن ،1996.

5. شاكر قزويني، **محاظرات في اقتصاد البنوك** ، الطبعة الثانية ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الساحة المركزية ، بن عكنون ، الجزائر ، 1992.

6. صالح الحموري، رولا المعايطة ، **المسؤولية المجتمعية للمسؤولية للمؤسسات**، دار الكنوز المعرفة للنشر والتوزيع،عمان، 2015

7. صبحي تادرس قريصة، مدحت محمد العقاد، **النقود و البنوك** ، دار النهضة العربية بيروت ،لبنان ،1988.

8. طاهر محسن منصور الغالبي، **إدارة استراتيجيات منظمات الأعمال المتوسطة و الصغيرة**، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، عمان، الأردن،2007.

9. طاهر محسن منصور الغالبي، صالح مهدي محسن العامري، **المسؤولية الاجتماعية و أخلاقيات الأعمال**،الطبعة الأولى، دار وائل للنشر،الأردن،2005.

10. عبد الحميد عبد المطلب، **البنوك الشاملة وعملياتها وإدارتها**، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، مصر، 2003.

11. عقيل جاسم عبد الله ، **النقود و البنوك** ، دار الحامد ، عمان ،1999.

12. فلاح حسن عداي الحسيني ، عبد الرحمن الدوري ، **إدارة البنوك : مدخل كمي واستراتيجي معاصر** ، الطبعة الثانية ، دار وائل للنشر ، عمان ، الأردن ، 2000.

13. محمد إسماعيل هاشم ، **مذكرات في النقود والبنوك** ، دار النهضة للنشر، بيروت ، لبنان ، 1996 ،

14.محمد الصيرفي، **المسؤولية الاجتماعية للإدارة**، دار الوفاء لدنيا الطباعة و النشر، الطبعة الأولى،2007.

15.**محمد** سحنون ، **الاقتصاد النقدي و المصرفي** ، الطبعة الأولى ، بهاء الدين للنشر و التوزيع ، الجزائر ، 2003

16.محمد عبد الفتاح الصيرفي ، **ادارة البنوك** ، الطبعة الأولى ، دار المناهج للنشر ، عمان ، الأردن ، 2006.

17.مظلوم حمدي محمد، **النقود و البنوك** ،دار النهضة العربية ، مصر ، 1998

18.نجم عبود نجم، **أخلاقيات الإدارة ومسؤولية الأعمال في شراكات الأعمال**، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الأردن – عمان ، 2005.

19.نصر الدين فضل المولى محمد ، **المصارف الإسلامية** ، دار العلم للطباعة و النشر ، الطبعة الاولى ،(1405-1985)

20.هندي منير إبراهيم ، **إدارة الأسواق والمنشآت المالية** ، دار وائل للنشر ، عمان ، الأردن،1999.

21.وائل محمد صبحي إدريس، طاهر محسن منصور الغالبي، **الإدارة الاستيراتيجية المفاهيم العمليات**، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، الأردن،2011.

ثانيا:الرسائل العلمية:

1.أحمد سامي عدلي إبراهيم القاضي ، **المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في مصر كشركات مساهمات مصرية** ،كلية التجارة ، جامعة أسيوط ، 2010.

2.اياد محمد عودة ، **قياس التكاليف الاجتماعية و مدى مساهمتها بتحقيق الرفاهية الاجتماعية ، دراسة ميدانية على فنادق ذات خمسة نجوم في الأردن**، رسالة ماجيستير جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا ، الأردن ، 2008 .

3.ضرباني نوال، **المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة و الموارد البشرية**، كلية علوم الاقتصادية و علوم التسيير، رسالة ماجستير ، جامعة أبوبكر، تلمسان، 2010.

4.طاهر خميرة، **المسؤولية البيئية و الاجتماعية، مدخل لمساهمة المؤسسة الاقتصادية في تحقيق التنمية المستدامة حالة سونطراك**، رسالة ماجستير تخصص اقتصاد و تسيير البيئة كلية علوم اقتصادية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة 2007.

5.الغالي طاهر ، العامري صالح ، **المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال و شفافية نظام المعلومات ، دراسة تطبيقية لعينة من المصارف التجارية الأردنية** ، المؤتمر العربي الثاني في الإدارة ،2001.

6.فؤاد محمد الحسين الحمدي ، **الأبعاد التسويقية للمسؤولية الاجتماعية للمنظمات و انعكاساتها على رضا المستهلك ، دراسة تحليلية لأراء عينة من المديرين و المستهلكين في عينة من المنظمات المصنعة للمنتجات الغذائية في الجمهورية اليمنية** ، أطروحة لاستكمال رسالة الدكتوراه ، جامعة المستنصرية ، بغداد ، العراق ، 2003.

7.**محمد** بولصنام، **واقع و آفاق الإفصاح الاجتماعي في الجزائر"دراسة حالة قطاع الاتصالات"** ، أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر،2015.

8.بيترهيوز ، **المسؤولية الاجتماعية للشركات، توفير العائدات على الاستمارة، المواطنة و مبادلات المسؤولية**، تقرير معهد من نيفرت سبنيو نجعان المؤتمر السنوي الثاني حول المسؤولية الاجتماعية للشركات،"الاستثمار و ممارسات العمل المسؤول ، القاهرة، مصر، مارس 2010.

ثالثا: مجلات و ملتقيات وتقارير:

1.**البنك** الأهلي الأردني، التقرير السنوي2011-2016

2.صالح سعيداني، **المسؤولية الاجتماعية و دورها في مشاركة قطاع الخاص في التنمية"حالة تطبيقية على المملكة العربية السعودية، المؤتمر الدولي حول القطاع الخاص في التنمية**، بيروت،لبنان،2009.:

3.محمد الصيرفي، **بحوث إدارة محكمة(2)** ، الطبعة الأولى ، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية مصر، 2006، الأردن.

4.نهال المغربل، ياسمين فؤاد، **المسؤولية الاجتماعية للرأس المال في مصر** ، بعض التجارة الدولية ورقة عمل (138)، مصر، سبتمبر،2008.

2. المراجع باللغة الأجنبية

اولا: الكتب:

1. May steve, George cheney and Juliet Ropert., the Debate over corporate social responsibility, Oxford. England . Newyork. NY Oxford University press,2007.
2. Ariche B. Carroll :"**Responsabilité Toward Moral the pyramid of Corporate Social Management of Organisationnel Stakeholders**, Business Horizons, Indiana Université, July / August 1991.

ثانيا: المواقع الالكترونية:

1. http://www.banque Misr.com / sites / ArBM/Pages /csr1.aspx.31/01/2017.17h:15.
2. http://www.citezencommmitment week . com country/index.php = Egypt . 25/03/2017,14h:30
3. http://www.cibfoundationegypt.org//ndexArb.html, 15/05/2017.10h:02.
4. http://www.ahli.com/arabic/http://www.phpbbarabia.com/directory/ahli.com20 /05/2017 .

المستخلص:

يهدف هذا البحث إلى التوصل إلى مفهوم المسؤولية الاجتماعية للبنك باعتباره من أهم مقومات النجاح، وكذلك التعرف على أسس نجاح المسؤولية الاجتماعية في البنوك، بالإضافة إلى نشر هذه ثقافة الالتزام لدى البنوك.

ولتحقيق أهداف البحث اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، كما سيتم الاعتماد على عدة مراجع عربية وحتى أجنبية، بغية إثراء الموضوع واضفاء مصداقية أكبر.

كما توصلت الدراسة إلى أن البنوك تقوم بمجموعة من الأنشطة لتحقيق النمو المستدام في نشاط البنك، كما أنها تحافظ على قنوات الاتصال المفتوحة مع المؤسسات التي تمثل أصحاب المصالح، وكل هذا من أجل تحقيق نمو وازدهار في المجتمع فيطلب من البنوك اللجوء إلى تطبيق المسؤولية الاجتماعية بصفة دائمة.

وقد أوصت الدراسة بضرورة المتابعة والمراقبة المستمرة من طرف البنوك للاحتياجات الاجتماعية ولمختلف الضروريات الاجتماعية حتى يتم تطبيقها في الواقع، كما ينبغي على البنوك القيام بالإجراءات والوسائل اللازمة لترك الأثر داخل المجتمع، كما يتطلب استخدام الشفافية في تطبيق المسؤولية الاجتماعية للبنوك اتجاه المؤسسات من أجل ضمان سيرها وسهولتها وجعل تحسين ظروف المجتمع من أولويات البنك نظرا لأهمية ذلك في المساهمة في تطويره.

Résumé:

Cette recherche vise à atteindre le concept de la responsabilité sociale de la banque comme l'un des ingrédients les plus importants pour le succès, ainsi que la reconnaissance sur la base du succès de la responsabilité sociale dans les banques, ainsi que de diffuser cette culture de l'engagement auprès des banques.
Pour atteindre les objectifs de l'étude de recherche a été basée sur l'approche descriptive et analytique, et comptera sur plusieurs références arabes et même étrangers, afin d'enrichir le sujet et donner une plus grande crédibilité.
L'étude a également montré que les banques sont une gamme d'activités pour atteindre une croissance durable dans l'activité de la banque, car il garde les voies de communication ouvertes avec les institutions représentant les parties prenantes, et tout cela pour parvenir à la croissance et à la prospérité dans la société demande aux banques de recourir à l'application de la responsabilité

sociale sur une base permanente .
L'étude a recommandé un suivi continu par les banques et le suivi des besoins sociaux et les différents besoins sociaux jusqu'à ce qu'ils soient appliqués en fait, que les banques devraient mener les procédures et les moyens nécessaires pour laisser l'impact au sein de la communauté, et nécessite l'utilisation de la transparence dans l'application de la responsabilité sociale des banques envers les institutions afin d'assurer le bon fonctionnement et la facilité et de faire améliorer les conditions de la communauté des priorités de la Banque, compte tenu de son importance pour contribuer à son développement.

الإهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

((قل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنونو ستردون إلى عالم الغيب و الشهادة فينبئكم بما كنتم تعملون)) الآية 105 من سورة التوبة

صدق الله العظيم

إلهي لا يطيب الليل إلا بشكرك ولا يطيب النهار إلى بطاعتك .. ولا تطيب اللحظات إلا بذكرك .. ولا تطيب الآخرة إلا بعفوك .. ولا تطيب الجنة إلا برؤيتك

الله جل جلاله

إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة .. ونصح الأمة .. إلى نبي الرحمة ونور العالمين.

سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم

إلى من بها أكبر وعليها أعتمد .. إلى شمعة متقدة تنير ظلمة حياتي إلى من بوجودها أكتسب قوة ومحبة لا حدود لها.. إلى من عرفت معها معنى الحياة

إلى التي غمرتني بمحبتها .. و رعتني بحنانها.. و شغفت بي طالبة جامعية جعلني الله فداها إلى كل بذرة حنان و أمل أمدتني بـها ..

** أمـــي الغاليـــة **

إلى من كلله الله بالهيبة والوقار .. إلى من علمني العطاء بدون انتظار .. إلى من أحمل أسمه بكل افتخار .. أرجو من الله أن يمد في عمرك.

**أبي العزيز **

إلى كل أخواتي: محمد نجيب، يزيد، فيصل.

إلى جداي و جدتاي و أعمامي و عماتي وزوجاتهم و أولادهم و أخوالي وخالاتي و أزواجهم و كل عائلة :عبدات

إلى صديقات الدراسة :زينب، جهيدة.

إلى من ساعدتني في إعداد هذه المذكرة صديقتي: خديجة

و إلى جميع زملاء الدراسة و إلى كل من ساهم في انجاز هذا العمل من قريب و من بعيد و

إلى كل من كان دعائهم سر نجاحي .

أمينة

الإهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

((و قل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون و ستردون إلى عالم الغيب و الشهادة فينبئكم بما كنتم تعملون)) الآية 105 من سورة التوبة

صدق الله العظيم

إلهي لا يطيب الليل إلا بشكرك ولا يطيب النهار إلى بطاعتك .. ولا تطيب اللحظات إلا بذكرك .. ولا تطيب الآخرة إلا بعفوك .. ولا تطيب الجنة إلا برؤيتك

الله جل جلاله

إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة .. ونصح الأمة .. إلى نبي الرحمة ونور العالمين.

سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم

إلى من بها أكبر وعليها أعتمد .. إلى شمعة متقدة تنير ظلمة حياتي إلى من بوجودها أكتسب قوة ومحبة لا حدود لها.. إلى من عرفت معها معنى الحياة

إلى التي غمرتني بمحبتها .. و رعتني بحنانها.. و شغفت بي طالبة جامعية جعلني الله فداها إلى كل بذرة حنان و أمل أمدتني بـها ..

** أمـــي الغاليـــة **

إلى من كلله الله بالهيبة والوقار .. إلى من علمني العطاء بدون انتظار .. إلى من أحمل أسمه بكل افتخار .. أرجو من الله أن يمد في عمرك.

**أبي العزيز **

إلى الذي كان لي رفيقا طيبا..مساعدا ناصحا..و يسألني باستمرار عن أحوالي وتطوراتي وطموحاتي

** خطيبي إسماعيل **

إلى كل أخواتي خاصة: ملك، وإلى أختي وزوجها سليم و ابنة أختي ميار سديم، وإلى طاطا العزيزة زهرة البيت

و إلى أخي العزيز و الوحيد :محمد

إلى جداي و جدتاي و أعمامي و عماتي وزوجاتهم و أولادهم و أخوالي وخالاتي و أزواجهم و كل عائلة :عزايج

إلى الذي تمنيت حضوره عمي الغالي والمغترب :بوزيد

إلى صديقاتي:فاطمة الزهراء ، فتيحة

إلى من ساعدتني في إعداد هذه المذكرة صديقتي: أمينة

و إلى جميع زملاء الدراسة و إلى كل من ساهم في انجاز هذا العمل من قريب و من بعيد و

إلى كل من كان دعائهم سر نجاحي

خديجة



الآية 255 من سورة البقرة

الإهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

((قل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون))

صدق الله العظيم

إلهي لا يطيب الليل إلا بشكرك ولا يطيب النهار إلى بطاعتك .. ولا تطيب اللحظات إلا بذكرك .. ولا تطيب الآخرة إلا بعفوك .. ولا تطيب الجنة إلا برؤيتك الله جل جلاله

إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة .. ونصح الأمة .. إلى نبي الرحمة ونور العالمين.

سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم

إلى من بها أكبر وعليها أعتمد .. إلى شمعة متقدة تنير ظلمة حياتي إلى من بوجودها أكتسب قوة ومحبة لا حدود لها.. إلى من عرفت معها معنى الحياة

إلى التي غمرتني بمحبتها .. و رعتني بحنانها.. و شغفت بي طالبة جامعية جعلني الله فداها إلى كل بذرة حنان و أمل أمدتني بـها ..

** أمـــي الغاليـــة **

إلى من كلله الله بالهيبة والوقار .. إلى من علمني العطاء بدون انتظار .. إلى من أحمل أسمه بكل افتخار .. أرجو من الله أن يمد في عمرك.

**أبي العزيز **

إلى الذي كان لي رفيقا طيبا..مساعدا ناصحا..و يسألني باستمرار عن أحوالي وتطوراتي وطموحاتي

** خطيبي إسماعيل **

إلى كل أخواتي خاصة: ملك، وإلى أختي وزوجها سليم و ابنة أختي ميار سديم، وإلى طاطا العزيزة زهرة البيت

و إلى أخي العزيز و الوحيد :محمد

إلى جداي و جدتاي و أعمامي و عماتي وزوجاتهم و أولادهم و أخوالي وخالاتي و أزواجهم و كل عائلة :عزايج

إلى الذي تمنيت حضوره عمي الغالي والمغترب :بوزيد

إلى صديقاتي:فاطمة الزهراء ، فتيحة

إلى من ساعدتني في إعداد هذه المذكرة صديقتي: أمينة

و إلى جميع زملاء الدراسة و إلى كل من ساهم في انجاز هذا العمل من قريب و من بعيد و

إلى كل من كان دعائهم سر نجاحي

خديجة

فهرس الأشكال:

الرقم	العنوان	الصفحة
1–1	مبادئ المسؤولية الاجتماعية	13
2–1	هرم المسؤولية الاجتماعية لمنظمة الأعمال	14
1–3	التسلسل الإداري (بما في ذلك لجان المجلس و الإدارة التنفيذية)	53
2–3	أبعاد أولويات إستراتيجية البنك الأهلي للمسؤولية المجتمعية	58
3–3	الركائز الإستراتيجية للمسؤولية الاجتماعية.	59
4–3	مشاريع البنك الأهلي الأردني في الطاقة	63
5–3	مشروع البنك الأهلي الأردني في المحافظة على المياه	64
6–3	مساهمة البنك الأهلي الأردني في حماية البيئة	65
7–3	مشاريع بنك الأهلي الأردني في مجال النقل	66
8–3	التزامات البنك اتجاه البيئة	68

فهرس الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
1–1	يوضح المراحل التاريخية لاتجاهات المديرين نحو المسؤولية الاجتماعية	7–6
2–1	عناصر المسؤولية الاجتماعية	16–15
3–1	اختلاف المسؤولية الاجتماعية بين مؤيد و معارض	17



كلمة شكر

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم:

"من لم **يشكر** الناس لم يشكر الله"رواه البخاري

الحمد لله الذي بفضله وعونه تم إنجاز هذا العمل ولولاه ما كان

ليكون.

ثم نتقدم بالشكر الجزيل إلى الأستاذ المحترم "محمد بولصنام"

المشرف علينا الذي أفادنا وساعدنا بتوجيهاته وإرشاداته

القيمة لإنجاز هذا العمل.

كما نتقدم بالشكر الجزيل إلى كل الأساتذة المحترمين الذين

لم يبخلوا علينا بتقديم النصائح طيلة مشوارنا الجامعي

الذي دام خمس سنوات.



على ضوء ما تم التوصل إليه من معلومات نظرية و عمل تطبيقي اتضح أن المسؤولية الاجتماعية في البنوك قضية مهمة على كل المستويات، و الدور المنتظر من البنوك هو دورها المحوري الذي يتوافق مع ما تملكه من قدرات و إمكانيات، حيث أن مكانتها هي التي تحدد مكانة الاقتصاد لما لها من تأثير كبير على المجتمع الذي تنشط فيه، وهذه المسؤولية لا تقتصر البعد الاقتصادي فقط بل تتعدى إلى البعد القانوني و الأخلاقي والبعد الإنساني، إذ أصبح على البنك أن يولي مسؤوليته الاجتماعية اهتماما متزايدا سوءا بالمشاركة المباشرة في الأنشطة المجتمعية أو الحد من الآثار المرتبطة بأعمالها أو تكوين المسيرين و العاملين في مجال المسؤولية الاجتماعية.

حيث أن نشاط البنك محل الدراسة له آثار بيئية و اجتماعية تشمل أطراف عدة من الجماهير أهمها: المجتمع، البيئة، العمال و الزبائن، مما بتطلب من المؤسسة الإيفاء بمسؤوليتها اتجاههم.

انطلاقا مما تم تناوله في البحث يمكن تقديم مجموعة من الاستنتاجات و التوصيات على النحو التالي:

نتائج الدراسة:

تتضمن مجالات المسؤولية الاجتماعية في البنوك الأنشطة ذات المضمون الاجتماعي التي يقوم بها البنك وهذه المجالات على وجه التحديد هي: البيئة و المجتمع و العملاء و الموارد البشرية.

تؤثر المسؤولية الاجتماعية على أداء البنوك المالي و الاقتصادي تأثيرا يعود عليها بالعديد من المنافع لها ومن أهمها ما يلي:

- تحسين أداءها المالي.
- تقليل تكاليف التشغيلية.
- تحسين صورة البنك في المجتمع.

تكمن أهم أنشطة المسؤولية الاجتماعية للبنك الأهلي الأردني في: الموارد البشرية و المجتمع والبيئة مخلفة بذلك أثرا يخدم مصالح المجتمع.

استنتاجات :

من خلال دراسة مختلف العناصر الواردة في البحث تم التوصل إلى الاستنتاجات التالية:

– إن المسؤولية الاجتماعية للبنوك تمس جميع نواحي الحياة الاجتماعية و هو ما يضمن تنمية اقتصادية للمجتمع متوازنة و مستدامة.

– أنه من بين العوامل المهمة في نجاح البنك أن يكون مرتبطا ارتباطا عضويا ببيئته الاجتماعية، و قد دلت الأبحاث العلمية أن البنوك أكثر إرهافا في حساسيتها لبيئتها الاجتماعية قد استطاعة فعلا أن تكون أكثر ربحية في الأجل الطويل.

– إن الالتزام المستمر بتطبيق المسؤولية الاجتماعية من البنوك يقتضي بضرورة الإيمان بقضية المسؤولية الاجتماعية، رئيسا و مرؤوسا، و إن هذا الأمر يبقى واجبا تؤديه نحو المجتمع و ليس تفضلا عليه.

– بالرغم من وجود مؤشرات جيدة على اهتمام البنك الأهلي الأردني بالمسؤولية الاجتماعية إلا أن نسبة مساهمتها للخدمات الإنسانية و الاجتماعية ضئيلة لا تتناسب مع آمال و طموحات المجتمعات التي تنشط فيها.

– تلعب البنوك دورا رائدا في مجال المسؤولية الاجتماعية إذ استطاعت أن تقدم يد العون للمجتمع في ميادين شتى كالتعليم و الصحة.

التوصيات:

بناءا على ما تم التوصل إليه من نتائج سالفة الذكر نعرض جملة من التوصيات تمكن البنوك الجزائرية من إتباعها كمنهج تطبيقي ناجح للوصول إلى أهدافها المرجوة و تحقيق التنمية المستدامة، و هذه التوصيات يمكن تلخيصها فيما يلي:

– إقناع البنوك الجزائرية بضرورة تبني المسؤولية الاجتماعية لأنها خيار لابد منه،فهو في صالحها وليست تكاليف مفروضة عليها.

–ضرورة وجود إدارات متخصصة في المسؤولية الاجتماعية داخل البنوك في حد ذاتها.

– دعم الدولة لتطبيق المسؤولية الاجتماعية و البيئية من طرف المؤسسات و البنوك من خلال القوانين و التشريعات الملزمة و الإجراءات التحفيزية.

– نشر الوعي في وسط المجتمع بأهمية و مساهمة المسؤولية الاجتماعية و البيئية في رفاهيته و تطوره، و تنشيط الجمعيات التي تعمل على حماية المجتمع أو حماية البيئة و غيرها، مما يدفع البنوك بالالتزام بذلك.

– ضرورة اعتماد حوكمة البنوك كآلية للالتزام بالمسؤولية الاجتماعية و محاربة الفساد المالي.

–الاستفادة من تجارب البنوك الرائدة في مجال المسؤولية الاجتماعية والبيئية.

– تعميق و تطوير المناهج الدراسية في الجامعات التي لها صلة بالموضوع و خاصة كليات الإدارة و الاقتصاد، كي تعمل في مجال اختصاصها للمساهمة في تطبيق المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات على جميع المستويات.

– المساهمة في توفير الاحتياجات الأساسية للمجتمع، و محاربة الفقر و البطالة من خلال تمويل المشروعات الحقيقة الإنتاجية التي تخلق فرص العمل و تحقق قيمة مضافة.

– على البنك الأهلي الأردني وضع قوانين تنظم المسؤولية الاجتماعية المرتبطة بأعماله .

–يمكن للبنك الأهلي الأردني توسيع نشاطه و ترويج خدماته البنكية بشكل أكبر للاستفادة من الأعمال التي يعرضها .

آفاق الدراسة:

من خلال دراساتنا تم التعرض إلى بعض العناصر الهامة المتعلقة بالموضوع، لكن نظرا لضرورة الالتزام بحدود الدراسة لم يتم التوسع فيها، لذلك يمكن اقتراحها كمحاور للدراسات المستقبلية يتمثل أهمها فيما يلي:

–التفكير الأخلاقي و المسؤولية الاجتماعية.

– دور المسؤولية الاجتماعية في خلق ميزة تنافسية للمؤسسة.

– نموذج مقترح لقياس منافع الأنشطة الاجتماعية في البنوك الجزائرية.

– دراسة مدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية في البنوك الخاصة و مقارنتها مع البنوك العامة .

– دراسة مدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية في البنوك الأجنبية و مقارنتها مع البنوك الجزائرية .

مع تغير بيئة العمل العالمية ، فإن متطلبات النجاح و المنافسة تغيرت أيضا ، إذ أصبح إلزاما على البنوك أن تضاعف جهودها و أن تسعى نحو بناء علاقات استراتيجيه أكثر عمقا مع المستهلكين والعاملين و شركاء العمل و دعاة حماية البيئة والمجتمعات المحلية و المستثمرين ، حتى تتمكن من المنافسة و البقاء في السوق .

و بالتالي أصبح تقويم أداء البنوك يتعدى الأداء الاقتصادي و المالي إلى بيان مقدار ما ساهمت به في نطاق الاهتمام بالنشاط الاجتماعي وهنا تصبح مسؤولة اجتماعيا و تقاس على هذا الأساس.

لقد أصبح هناك اتفاق وتوجه عام بالأخذ بمفهوم المسؤولية الاجتماعية للبنوك وذلك من أجل تحسين الأداء وزيادة فعاليته، فلم تعد البنوك تعتمد في بناء سمعتها على مراكزها المالية فحسب، ولم يعد تقييمها يعتمد على ربحيتها فقط، فقد ظهرت مفاهيم حديثة تساعد على خلق بيئة عمل قادرة على التعامل مع التطورات المتسارعة في الجوانب الاقتصادية والتكنولوجية والإدارية عبر أنحاء العالم .وكان من أبرز هذه المفاهيم مفهوم "المسؤولية الاجتماعية للبنوك ."وقد أصبح دور ها في القطاع الخاص و العام محورياً في عملية التنمية، وهو ما أثبتته النجاحات التي تحققها الاقتصاديات المتقدمة في هذا المجال، وقد أدركت بنوك القطاع الخاص و العام أنها غير معزولة عن المجتمع، وتنبهت إلى ضرورة توسيع نشاطاتها لتشمل ما هو أكثر من النشاطات الإنتاجية، مثل ما يهم المجتمع والبيئة، وإلى ضرورة الأخذ بعين الاعتبار الأضلاع الثلاثة التي عرّفها مجلس الأعمال العالمي للتنمية المستدامة وهي النمو الاقتصادي والتقدم الاجتماعي وحماية البيئة.

و على هذا الأساس يمكن طرح الإشكالية الرئيسية التالية :

ما واقع تبني البنوك للمسؤولية الاجتماعية في البنوك ؟

الأسئلة الفرعية:

1-ما هي أهم مجالات المسؤولية الاجتماعية المطبقة في البنوك ؟

2-هل أن قيام البنوك بممارسة درجة من المسؤولية الاجتماعية يؤثر على أدائها الاقتصادي و المالي؟

3- ما هي أهم الأنشطة التي يمارسها البنك الأهلي الأردني في مجال المسؤولية الاجتماعية ؟

الفرضيات:

1-تتمثل أهم مجالات المسؤولية الاجتماعية المطبقة في البنوك : المسؤولية الاجتماعية للبنك اتجاه المجتمع و البيئة ، و المسؤولية الاجتماعية للبنك اتجاه العملاء ،ومسؤوليته اتجاه العاملين.

2-تؤثر المسؤولية الاجتماعية على أداء البنوك ماليا و اقتصاديا بتحسين صورتها أمام الأطراف ذوي العلاقة.

3-تكمن أهم أنشطة المسؤولية الاجتماعية للبنك الأهلي الأردني في: الموارد البشرية و المجتمع، مخلفة بذالك أثرا يخدم مصالح المجتمع.

أهمية الدراسة:

يمثل البحث الحالي إسهاما متواضعا يربط بين كل من المسؤولية الإجتماعية للبنوك ، وما يترتب على ذلك الدور من تأثير على أداء تلك البنوك والذي ينعكس بدوره بالتأثير على العاملين بالبنك من جهة والمجتمع ككل من جهة أخرى ، كما أصبحت البنوك الآن في أمس الحاجة للاهتمام بالجوانب الأخلاقية والمسؤولية الاجتماعية إذ يعد هذا الحقل الآن موضع اهتمام خاصة اتجاه الأفراد العاملين بها.

أهداف الدراسة:

في ضوء المشكلة البحثية وأهمية البحث يمكن صياغة الأهداف البحثية كالآتي :

1-تقديم معالم نظرية حول البنوك ومدى تبنيها لمفهوم المسؤولية الاجتماعية .

2-الوقوف على مدى اهتمام العاملين في هذه البنوك بمجالات المسؤولية الاجتماعية.

3-التعرف على دوافع البنك التي ستجرى عليه الدراسة و مدى مساهمته في أنشطة المسؤولية الاجتماعية .

4-نشر ثقافة الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية في جميع الجهات المتعاملة مع البنوك.

5-تحليل عناصر المسؤولية الاجتماعية للبنوك وبيان أثر ذلك على أدائها.

6- التوصل إلى عدد من النتائج والتوصيات التي يمكن أن تكون ذات فائدة سواء للباحثين المهتمين بهذا المجال ، أو لكلا من الإدارة والعاملين في البنك محل الدراسة، وذلك من أجل تنمية سلوكهم بالشكل الذي يمكنهم من الوفاء بمسؤوليتها الاجتماعية تجاه الأطراف ذات المصلحة.

أسباب اختير الموضوع :

1-الاهتمام الشخصي بالموضوع و ارتباطه بمجال تخصص مالية و بنوك .

2-أهمية الموضوع لما لتطبيق المسؤولية الاجتماعية من أهمية في البنوك .

3-ضرورة التأكيد على الدور الذي تلعبه البنوك تجاه المجتمع .

المنهج المتبع:

من اجل الإلمام بجميع جوانب البحث و الوصول إلى هدف الدراسة و الإجابة على مختلف الأسئلة المطروحة ،اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي :

1-المنهج الوصفي : و هذا من خلال محاولتنا في الجزء النظري التطرق إلى عرض الإطار ألمفاهيمي لكل من المسؤولية الاجتماعية و البنوك .

2-المنهج التحليلي: في ضوء طبيعة الدراسة و الأهداف التي نسعى إلى تحقيقها فان المنهج التحليلي نتمكن من خلاله التوصل إلى نتائج منطقية تدعم الفرضيات الواردة في الدراسة.

إضافة إلى الاستعانة من أجل تحليل التقارير السنوية و الاجتماعية للبنك الأهلي الأردني.

هيكل الدراسة :

بغية الإلمام بجوانب الموضوع قمنا بتقسيمه إلى ثلاثة فصول كالآتي:

من خلال الفصل الأول حاولنا إيضاح الإطار العام للمسؤولية الاجتماعية من حيث النشأة و التطور و إعطاء تعريف شامل لها و كذا التطرق لأهمية و أهداف المسؤولية الاجتماعية في المبحث الأول ، أما في

المبحث الثاني فتطرقنا لأساسيات حول المسؤولية الاجتماعية التي تشمل مبادئ و أبعاد و عناصر المسؤولية الاجتماعية و القيام بمقارنة بين مؤيدي و معارضي المسؤولية الاجتماعية ، أما المبحث الثالث توصلنا إلى اتجاهات و أسس نجاح المسؤولية الاجتماعية و تقيمها .

أما الفصل الثاني حاولنا الإلمام بالإطار العام للبنوك و المسؤولية الاجتماعية من خلال إعطاء لمحة حول البنوك و نشأتها و تعريفها و ذكر أنواعها في المبحث الأول و الوظائف و الأهمية و الأهداف في المبحث الثاني أما في المبحث الثالث تطرقنا إلى المسؤولية في البنوك و دوافع البنوك لممارستها و كذا تجارب إحدى بنوك الدول لتطبيق المسؤولية الاجتماعية .

و في الأخير نختم هذه الدراسة بتقديم مجموعة من النتائج و التوصيات.

الدراسات السابقة

1- دراسة الغالي طاهر والعامري صالح، المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال وشفافية نظام المعلومات(2001) [1].

هدفت الدراسة إلى محاولة توضيح العلاقات الممكنة بين المسؤولية الاجتماعية وشفافية نظام المعلومات في البنوك التجارية الأردنية.

وقد توصلت الدراسة إلى ضرورة وأهمية إدراك دور المسؤولية الاجتماعية في تطور المنظمات ووعيها بدورها الجديد في ظل نظام اقتصادي منفتح عالميا، و إن هناك نمط يحمل المسؤولية الاجتماعية في المصارف التجارية و الأردنية هو النمط الذي يوازي بين التزامات الاقتصادية والمتطلبات المجتمع ،كما ان الجزء الأكبر من البنوك في عينة الدراسة قد كانت ذات أنظمة معلومات متوسطة الشفافية.

1- الغالي طاهر ، العامري صالح ، **المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال و شفافية نظام المعلومات ، دراسة تطبيقية لعينة من المصارف التجارية الأردنية** ، المؤتمر العربي الثاني في الإدارة ، 2001

كما أوصت الدراسة بضرورة زيادة الوعي إدارات البنوك والمنشئات الأخرى بأهمية المسؤولية الاجتماعية ودورها في تحقيق الازدهار الاجتماعي بالتالي نوع من الاستقرار وتوفير مناخ اقتصادي أفضل.

2-دراسة فؤاد محمد الحسين الحمدي ،الأبعاد التسويقية للمسؤولية الاجتماعية للمنظمات وانعكاسات على رضا المستهلك (2003) [1].

هدفت الدراسة إلي بحث على مدى التزام المنظمات المصنعة للمنتجات الغذائية في اليمن بالأبعاد التسويقية للمسؤولية الاجتماعية وانعكاساتها على رضا المستهلك كما هدفت أيضا إلى تحديد درجة رضا المستهلك ومدى تقيمه للأنشطة التي تقوم بها تلك المنظمات تجاه حقوقه كمستهلك ولتحقيق أهداف الدراسة تم توزيع 140 استمارة استبيان تم توزيعها على عينة من المستهلكين في أمانة العاصمة صنعاء .وقد توصلت الدراسة إلى أن درجة التزام منظمات عينة الدراسة تجاه المتغيرات التسويقية للمسؤولية الاجتماعية كانت أعلى قليلا من الوسط ،وان رضا المستهلكين حول ما تقوم به تلك المنظمات كان ضعيفا كما أوصت الدراسة بضرورة إعادة النظر في السياسات والخطط التي تتبناها المنظمات المصنعة للمنتجات الغذائية , وضرورة التزام المنظمات بسياسة تسعيرة محددة من قبل الدولة .

3-اياد محمد عودة ،قياس التكاليف الاجتماعية و مدى مساهمتها بتحقيق الرفاهية الاجتماعية ، (2008) [2].

هدفت الدراسة إلى استعراض مشكلات ومعايير قياس تكاليف المسؤولية الاجتماعية وترجمتها في تقارير مالية في الشركات الصناعية الأردنية و محاولة تصميم نموذج التقارير لتكاليف المسؤولية الاجتماعية، وتوصلت الدراسة إل بتقديم نموذج لتجميع وتبويب و قياس التكاليف الاجتماعية، وفقا لمبدأ الإفصاح المحاسبي من وجهة نظرا لمنشاة وفقا لأ ساس الإنفاق الفعلي، كما طرحت الدراسة الأفكار النظرية و مصادر توفير المؤشرات الخاصة بالمقارنة و القياس المكملة في هذا الجانب

2- فؤاد محمد الحسين الحمدي ، **الابعاد التسويقية للمسؤولية الاجتماعية للمنظمات و انعكاساتها على رضا المستهلك ، دراسة تحليلية لأراء عينة من المديرين و المستهلكين في عينة من المنظمات المصنعة للمنتجات الغذائية في الجمهورية اليمنية** ، أطروحة الدكتوراه ، جامعة المستنصرية ، بغداد ، العراق ، 2003.

3-اياد محمد عودة ، **قياس التكاليف الاجتماعية و مدى مساهمتها بتحقيق الرفاهية الاجتماعية ، دراسة ميدانية على فنادق ذات خمسة نجوم في الأردن،** رسالة ماجيستير جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا ، الأردن ، 2008 .

4- ضيافي نوال ،المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة و الموارد البشرية ، 2010.

هدفت الدراسة إلى معالجة قضايا تهم المجموعات التي تشكل مجتمعات المن ظمات و الاعتماد على مدخلات صديقة للبيئة و المجتمع ، و توصلت إلى تبني المنظمات للمسؤولية الاجتماعية تحقق فوائد عديدة للمجتمع كتقديم سلع صحية و المحافظة على البيئة .[1]

5-محمد بولصنام، واقع الإفصاح الاجتماعي في الجزائر دراسة حالة قطاع الاتصالات،2015.

هدفت الدراسة إلى إبراز واقع المسؤولية الاجتماعية في شركات الاتصالات الجزائرية و التعرف على أسس وأساليب الإفصاح عن معلومات المسؤولية الاجتماعية في القوائم المالية، كما هدفت إلى معرفة معوقات الإفصاح الاجتماعي لهذه الشركات كماولة لرسم آفاق لتطور هذا المفهوم.

كما ابرزت الدور الذي تلعبه شركات الاتصالات الجزائرية في خدمة المجتمع عن طريق دعمها لأبعاد المسؤولية الاجتماعية للعمال،تحسين المنتج، المجتمع، البيئة.

ما يميز بحثي عن دراسات السابقة ملخص في الجدول التالي:

أوجه الشبه	أوجه الاختلاف
- من حيث الأهداف من كل منهما يهدف إلى تقديم معالم نظرية قيد البحث. - التوصل إلى نتائج و توصيات التي يمكن أن تكون ذات فائدة سواء للباحثين المهتمين بهذا المجال. - من حيث المنهج, كلاهما منهج وصفي تحليلي. -كلا منهما يتشبهان في بعض الجوانب النظرية	- دراستنا متعلقة بالبنوك في ظل تبني المسؤولية الاجتماعية. -بحثنا يتضمن ربط العلاقة بين البنوك والمسؤولية الاجتماعية. -الفرق في المدة الزمنية للدراسة.

1-ضيافي نوال ، المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة و الموارد البشرية ، رسالة تخرج لنيل شهادة الماجيستير ، تخصص تسيير الموارد البشرية ، جامعة ابوبكر بالقايد ، تلمسان ، 2010 .