جامعة يحى فارس –المدية–

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية و علوم التسيير

قسم: العلوم الاقتصادية

الموضوع:

نموذج تقييم التزام البنوك التجارية بالمسؤولية الاجتماعية

دراسة حالة مقارنة بين البنك الأهلي الأردني والبنك الوطني الجزائري

(2017-2021)

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر أكاديمي في العلوم الاقتصادية

تخصص: اقتصاد نقدي وبنكي.

من إعداد الطالبتين :

- بن خالد إبتسام؛
- جديد خولة؛

تحت إشراف الأستاذ:

د. محمد بولصنام

لجنة المناقشة :

أ.د عماد غزازي	**أستاذ**	**جامعة المدية**	**رئيسا**
أ.د محمد بولصنام	**أستاذ**	**جامعة المدية**	**مشرفا و مقررا**
د.عبد الغني كحلة	**أستاذ محاضر ب**	**جامعة المدية**	**ممتحنا**

السنة الجامعية : 2024/2023

بسم الله الرحمان

الرحيم

شكر وتقدير

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم "من لا يشكر الناس لا يشكره الله "

أول شكر لله سبحانه وتعالى على ما أسبغه علينا من نعم، وعلى تيسير السبيل، فله الحمد والشكر في كل وقت وحين.

كما نتقدم بالشكر الخاص إلى الأستاذ الدكتور المشرف " محمد بولصنام " على كل ما قدمه لنا من توجيهات ومعلومات قيمة ساهمت في إثراء موضوع دراستنا

في جوانبها المختلفة.

كما نتقدم بجزيل الشكر إلى أعضاء اللجنة الموقرة.

مع كل الشكر والتقدير لجميع من ساعدونا في الحصول على البيانات اللازمة لإتمام هذا العمل.

شكرا كذلك لكل من علمنا حرفا، كلمة، مقياسا.

شكرا لكل الأساتذة المحترمين.

إهداء

من قال انا لها.... نالها

وانا لها وإن أبت رغما عنها اتيت بها

لم تكن الرحلة قصيرة ولا ينبغي لها أن تكون، ولم يكن الحلم قريبا

ولا طريق كان محفوفا بالتسهيلات لكنني فعلتها ونلتها.... اهدي هذا النجاح

الى الذي زين اسمي بأجمل الألقاب، من دعمني بلا حدود واعطاني بلا مقابل

الى من علمني الدنيا كفاح وسلاحها العلم والمعرفة، الى من غرس في روحي مكارم الاخلاق وسندي وقوتي وملاذي بعد الله...الى فخري واعتزازي (والدي)

الى أعظم امرأة بين نساء الكون الى من جعل الله الجنة تحت أقدامها و احتضنني قلبها قبل يدها و سهلت لي الشدائد بدعائها الي، و شمعة التي كانت لي في الليالي سر قوتي و نجاحي و مصباح دربي الي وهج حياتي(والدتي)

الى ضلعي الثابت وامان أيامي، الى ملهمي ونجاحي الى من شددت عضدي بهم فكانوا لي ينابيع ارتوي منهم الى اخواتي الأعزاء:" وفاء، يوسف، عبد الرحمان، كريمة"

الى منبع سعادتي الأولاد اخواتي "عبد الله، كوثر، رنيم"

وأحب ان اختم الإهداء الى أصحاب الفضل العظيم صديقات الرحلة والنجاح الى من وقفو بجانبي كلما اوشكت اتعثر "أمينة، فتحية، إشراق، رانيا"

الى من قاسمتني في انجاز هذا العمل صديقتي "جديد خولة"

الى كل من ذكرتهم ذاكرتي ولم تذكرهم مذكرتي

الحمد الله الذي ما تقينت به خيرا و املا إلا اغرقني سرورا

بن خالد ابتسام

إهداء

ما سلكنا البدايات إلا بتيسيره وما بلغنا النهايات إلا بتوفيقه وما خلقنا الغايات إلا بفضله.

فالحمد لله حبا وشكرا وامتنانا على البدء و الختام.

وآخر دعواهم أن الحمد لله رب العالمين.

بدأتها بطموح وأنهيتها بنجاح خطوة الألف ميل اليوم عديتها بعد سنوات من الدراسة والتعب والعمل الجاد ها قد بدأت رحلتنا في كوكب الطموح والتحدي سنة بحلوها ومرها مشاعر مختلطة بين فرحة النجاح وحزن الوداع.

وبكل حب أهدي ثمرة نجاحي وتخرجي:

إلى من أفضلها على نفسي يا أعظم أسباب نجاحي "أمي"، ها قد وصلت يا أمي للموعد المنتظر، ها انا أكمل طريقنا الذي بدأناه سويا لأصل له وحدي بدونك كم تمنيت عناقك بشدة لأشعر بالدفيء في يوم تخرجي، فشكرا يا من ربيتني على المبادئ الطيبة والطموح العالي رحمك الله يا أمي ويا أعز ما أملك.

إلى من كلل العرق جبينه و من علمني أن النجاح لا يأتي إلا بالصبر و الإصرار، إلى النور الذي أنار دربي و السراج الذي لا ينطفي نوره بقلبي أبدا ، إلى من أحمل إسمه بكل فخر إلى ذلك الرجل العظيم "أبي".

إلى من وهبني الله نعمة وجودهم في حياتي إلى عقد متين من كانو عونا لي في رحلتي، وإلى من شد الله بهم عضدي فكانو خير معين

" إخوتي "

للأصدقاء الأوفياء و رفقاء السنين و أصحاب شدائد و الأزمات " إكرام ، فتحية "

إلا التي أخرجت أجمل ما في داخلي و شجعت على الوصول ، إلى من وقفت بجانبي كلما أوشكت أن أتعثر شريكتي بهذا العمل

"إبتسام "

ها أنا اليوم أختم كل ما ممرت فيه بفخرونجاح الحمد لله من قبل وبعد.

جديد خولة

المستخلص

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف وتحليل ممارسات المسؤولية الاجتماعية في البنوك التجارية، وذلك من خلال دراسة حالة بنك الأهلي الأردني وبنك الوطني الجزائري. تم تحقيق هذا الهدف من خلال تحليل الأنشطة التي تقوم بها البنوك في مختلف مجالات المسؤولية الاجتماعية، باستخدام أسلوب تحليل المحتوى للتقارير السنوية وتقارير الاستدامة خلال الفترة الممتدة من عام 2017 إلى 2021.

وتوصلت الدراسة إلى أن البنكين، بنك الأهلي الأردني وبنك الوطني الجزائري، يتميزان بكونهما روادًا وسباقين في ممارسات المسؤولية الاجتماعية، مما يعزى إلى المساهمة الكبيرة التي قدماها في مختلف مجالات المسؤولية الاجتماعية، سواء تجاه الموظفين، المجتمع، البيئة، وكذلك العملاء. بالإضافة الى الاختلاف الواضح بين طرق الإفصاح في البنكين محل الدراسة.

الكلمات المفتاحية: المسؤولية الاجتماعية، البنوك التجارية، البنك الأهلي الأردني، البنك الوطني الجزائري

This study aimed to explore and analyze social responsibility practices in commercial banks, through a case study of the Jordan National Bank and the National Bank of Algeria. This goal was achieved by analyzing the activities carried out by banks in various areas of social responsibility, using the content analysis method for annual reports and sustainability reports during the period extending from 2017 to 2021.

The study concluded that the two banks, the Jordan National Bank and the National Bank of Algeria, are distinguished by being pioneers and pioneers in social responsibility practices, which is attributed to the great contribution they made in various areas of social responsibility, whether towards employees, society, the environment, as well as customers. In addition to the clear difference. Explaining the methods of disclosure in the two banks under study.

Keywords: social responsibility, commercial banks, Jordan National Bank, National Bank of Algeria



فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

الموضوع	الصفحة
الشكر	
الاهداء	
المستخلص	
فهرس المحتويات	I
فهرس الأشكال	V
فهرس الجداول	VI
مقدمة	أ
الفصل الأول مدخل عام حول المسؤولية الاجتماعية	
تمهيد	1
المبحث الأول: التطور التاريخي لمفهوم المسؤولية الاجتماعية.	2
المطلب الأول: التدرج التاريخي لمفهوم المسؤولية الاجتماعية	2
المطلب الثاني: مفهوم المسؤولية الاجتماعية	6
الفرع الأول: تطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة	6
الفرع الثاني: مفاهيم حول المسؤولية الاجتماعية	7
المطلب الثالث: نظريات المسؤولية الاجتماعية	10
المبحث الثاني: أساسيات المسؤولية الاجتماعية	14
المطلب الأول: أهمية المسؤولية الاجتماعية	14
المطلب الثاني: عناصر وأبعاد المسؤولية الاجتماعية	16

الفرع الأول: عناصر المسؤولية الاجتماعية	16
الفرع الثاني: أبعاد المسؤولية الاجتماعية	21
المطلب الثالث: استراتيجيات المسؤولية الاجتماعية	22
المبحث الثالث: المسؤولية الاجتماعية بين تأييد والمعارضة	24
المطلب الأول: الحجج المؤيدة للقيام بمهام المسؤولية الاجتماعية	24
المطلب الثاني: الحجج المعارضة للقيام بمهام المسؤولية الاجتماعية	26
المطلب الثالث: أسباب الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية	29
خلاصة الفصل	31
الفصل الثاني الإطار مفاهيمي للبنوك التجارية وعلاقتها بالمسؤولية الاجتماعية	
تمهيد	33
المبحث الأول: ماهية البنوك التجارية	34
المطلب الأول: نشأة البنوك التجارية وتطورها	34
المطلب الثاني: تعريف البنوك التجارية	36
المطلب الثالث: أهمية البنوك التجارية وأهدافها	38
الفرع الأول: أهمية البنوك التجارية	38
الفرع الثاني: أهداف البنوك التجارية	39
المبحث الثاني: أساسيات حول البنوك التجارية	40
المطلب الأول: وظائف البنوك التجارية	40
المطلب الثاني: أنواع البنوك التجارية	43
المطلب الثالث: سمات البنوك التجارية	46
المبحث الثالث: البنوك التجارية وعلاقتها بالمسؤولية الاجتماعية	48
المطلب الأول: مجالات المسؤولية الاجتماعية في البنوك	48

المطلب الثاني: مؤشرات قياس الأداء الاجتماعي للبنك	52
المطلب الثالث: معوقات وركائز الأساسية لنجاح المسؤولية الاجتماعية في البنوك	55
الفرع الأول: المعوقات التي تمنع ممارسة المسؤولية الاجتماعية	55
الفرع الثاني: أسس نجاح المسؤولية الاجتماعية للبنوك	56
خلاصة الفصل	58
الفصل الثالث: الإفصاح الكمي المسؤولية الاجتماعية في البنوك محل الدراسة	
تمهيد	61
المبحث الأول: تعريف بالبنوك محل الدراسة	62
المطلب الأول: نبذة البنك الأهلي الأردني	62
الفرع الأول: نشأة البنك الأهلي الأردني	62
الفرع الثاني: تعريف البنك الأردني وإنجازاته	63
المطلب الثاني: هيكل التنظيمي للبنك الأهلي الأردني.	67
المطلب الثالث: تقديم البنك الوطني الجزائري	71
الفرع الأول: نشأة البنك الوطني الجزائري	71
الفرع الثاني: تعريف البنك الوطني الجزائري وإنجازاته	73
المطلب الرابع: هيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري	76
المبحث الثاني: الإفصاح الكيفي للمسؤولية الاجتماعية للبنوك محل الدراسة	80
المطلب الأول: الاهتمام بجانب العملاء.	80
الفرع الأول: الاهتمام بنك الأهلي الأردني بالعملاء	80
الفرع الثاني: اهتمام البنك الوطني الجزائري بالعملاء	84
المطلب الثاني: الاهتمام بالمجتمع المحلي	87

الفرع الأول: البنك الأهلي الأردني بالمجتمع المحلي	87
الفرع الثاني: اهتمام البنك الوطني الجزائري بالمجتمع المحلي	90
المطلب الثالث: الاهتمام بجانب البيئة	92
الفرع الأول: اهتمام البنك الأهلي الأردني بالبيئة	92
الفرع الثاني: اهتمام البنك الوطني الجزائري بجانب البيئة	95
المطلب الرابع: الاهتمام بجانب العمال	95
الفرع الأول: اهتمام البنك الأهلي الأردني بجانب العمال	95
الفرع الثاني: اهتمام البنك الوطني الجزائري بالعمال	98
المبحث الثالث: الإفصاح الكمي للمسؤولية الاجتماعية في البنوك محل الدراسة	101
المطلب الأول: الإفصاح الكمي للمسؤولية الاجتماعية في البنك الأهلي الأردني	101
المطلب الثاني: الإفصاح الكمي للمسؤولية الاجتماعية في البنك الوطني الجزائري	104
المطلب الثالث: دراسة مقارنة بين البنوك محل الدراسة	107
الفرع الأول: مقارنة مجالات المسؤولية الاجتماعية في البنكين محل الدراسة	107
الفرع الثاني: مقارنة الإفصاح الكلي للمسؤولية الاجتماعية خلال 2017 -2021	111
خلاصة الفصل	114
الخاتمة	115
قائمة المراجع	118

فهرس الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
(1-1)	اصحاب المصلحة الأساسية	12
(2-1)	اصحاب المصلحة غير الأساسية	12
(3-1)	هرم المسؤولية الاجتماعية لcarroll	22
(1-2)	أنواع البنوك التجارية	46
(2-2)	مجالات المسؤولية الاجتماعية للبنك	52
(3-2)	مؤشرات قياس الأداء الاجتماعي للبنك	54
(1-3)	المحاور الأساسية لاستراتيجية البنك الأهلي الأردني	65
(2-3)	ملكية البنك الأهلي الأردني	66
(3-3)	هيكل التنظيمي للبنك الأهلي الأردني	68
(4-3)	هيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري	77
(5-3)	منحنى يوضح تحليل المحتوى تقارير الاستدامة للبنك الأهلي الأردني	102
(6-3)	منحنى يوضح تحليل المحتوى تقارير للبنك الوطني الجزائري	105
(7-3)	المجالات المسؤولية الاجتماعية للبنوك محل الدراسة	108
(8-3)	الإفصاح الكلي للمسؤولية الاجتماعية للبنوك محل الدراسة	112

فهرس الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
(1-1)	الحجج المؤيدة والمعارضة للمسؤولية الاجتماعية	27-28
(1-3)	تحليل اهتمام بالعمال والبيئة والعملاء والمجتمع	101
(2-3)	تحليل اهتمام بالعمال والبيئة والعملاء والمجتمع	104
(3-3)	تحليل مجالات المسؤولية الاجتماعية في البنكين	107
(4-3)	الإفصاح الكلي للمسؤولية الاجتماعية خلال سنوات	111



مقدمة عامة

في عصر يتسم بتعقيدات اقتصادية واجتماعية متزايدة، تتحمل البنوك التجارية دوراً أكبر من مجرد تقديم الخدمات المالية، تزايدت المسؤوليات التي تقع على عاتقها تجاه العملاء، المجتمع، والبيئة التي تعمل فيها، مما يبرز أهمية تبني مفهوم المسؤولية الاجتماعية. يجب على البنوك أن تدمج هذه المبادئ في استراتيجياتها لتحقيق التوازن بين الربح وتلبية تطلعات المجتمع. تشمل مسؤولياتها تقديم الخدمات المالية بشكل عادل، ودعم التنمية المستدامة، والالتزام بالمعايير الأخلاقية والقوانين المحلية والدولية. تعتبر المسؤولية الاجتماعية جزءاً أساسياً من مهمتها كمؤسسات مالية، وتلعب دوراً حيوياً في بناء مجتمعات أكثر استدامة وعادلة.

المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات أصبحت موضوعًا مهمًا بالفعل في العديد من الأوساط العلمية والأكاديمية، وهي تطرح تحديات وفرصًا عديدة أمام المؤسسات الاقتصادية. يتنوع نطاق هذه المسؤولية بين الجوانب الاجتماعية والبيئية، ويتطلب من المؤسسات تبني ممارسات إدارية وأخلاقية تعكس التزامها بالمجتمع والبيئة، تنوعت البحوث في إطار المسؤولية الاجتماعية والبيئية وطرحت وجهات نظر متعددة، تمثلت في مختلف الاتجاهات الفكرية للتعامل مع المجتمع من جهة، وعكست هذه العلاقة الطبيعية التطور الاقتصادي والاجتماعي الذي شهدته مختلف الدول على الصعيد الدولي. هذا جعل المؤسسات تتبنى المسؤوليات الاجتماعية باعتبارها بعداً جديداً من أبعاد التنافسية بين المؤسسات في العالم، وبالتالي يمكن أن تكون مصدراً للفرص والابتكار وتعزيز القدرة التنافسية. هذا يتم من خلال التزام المؤسسات الاقتصادية بتوفير البيئة المناسبة، وعدم تبديد الموارد، والقيام بعمليات التوظيف والتدريب ورفع القدرات البشرية.

المسؤولية الاجتماعية تعكس التزام البنوك التجارية بتحقيق التوازن بين مصالحها التجارية والاحتياجات والتوقعات المتزايدة للمجتمع. تتجلى هذه المسؤولية في تقديم الخدمات المالية بطريقة شفافة وعادلة، ودعم التنمية المستدامة من خلال تمويل المشاريع البيئية والاجتماعية. بالإضافة إلى ذلك، تتضمن المسؤولية الاجتماعية للبنوك دعم الشمول المالي ومكافحة الفقر، والتزامها بالمعايير الأخلاقية والقوانين المحلية والدولية. من خلال تنفيذ هذه الإجراءات، تلعب البنوك دوراً مهماً في بناء مجتمعات أكثر استدامة وتنمية.

يعتبر البنك الوطني الجزائري والبنك الأهلي الأردني من أبرز البنوك، حيث يوفر كلاهما مجموعة شاملة من الخدمات المالية للعملاء. يتميز البنك الوطني الجزائري بقيادته في قطاع الخدمات المالية والمصرفية في الجزائر، في حين يتمتع البنك الأهلي الأردني بسمعة مرموقة وتاريخ طويل في تقديم خدمات مصرفية متنوعة في المملكة الأردنية الاهلية يلتزم

كلا البنكين بمعايير عالية من الجودة والشفافية في خدماتهما المالية، ويسعيان دائمًا إلى دعم النمو الاقتصادي وتعزيز الاستقرار المالي في بلديهما.

الإشكالية

من خلال ما سبق تتبلور معالم اشكاليتنا والتي يمكن صياغتها في السؤال المحوري التالي:

كيف تتم عملية تقييم التزام البنوك التجارية بالمسؤولية الاجتماعية في البنكين محل الدراسة؟

وباعتبار أن هذا الإشكال عبارة عن سؤال شامل، فقد حاولت تفكيكه إلى تساؤلات فرعية تمثلت في:

1. ما هو مفهوم المسؤولية الاجتماعية؟
2. ما هي مجالات تطبيق المسؤولية الاجتماعية في البنوك التجارية، وما هي المؤشرات المناسبة لقياس أدائها في هذا المجال؟
3. ما هي الاختلافات الرئيسية في ممارسات المسؤولية الاجتماعية بين البنكين المدرجين في الدراسة؟

بهدف دراسة الموضوع والإجابة على الإشكالية الرئيسية والاسئلة الفرعية، سوف نقوم بصياغة فرضيات محتملة من أجل اختبار صحتها بإثباتها أو نفيها كما يلي:

الفرضية الأولى: المسؤولية الاجتماعية هي تكامل الابعاد الاقتصادية والاجتماعية والبيئية في استراتيجيات المؤسسات، ومع التركيز على تحقيق التوازن بين الربحية والمسؤولية اتجاه المجتمع والبيئة.

الفرضية الثانية: يتم اختيار المجالات المناسبة لتطبيق المسؤولية الاجتماعية من خلال تحليل احتياجات المجتمع وتحديد الأولويات الاجتماعية والبيئية، كما يمكنها استخدام مؤشرات كيفية وكمية لقياس أدائها الاجتماعي.

الفرضية الثالثة: يكمن الفرق بين البنكين في مستوى الإفصاح في التقارير المالية والسنوية وهذا يعكس التباين في مدى التزام كل بنك مبادئ المسؤولية الاجتماعية.

أسباب اختيار الموضوع

هناك مبررات كثيرة موضوعية وذاتية دفعتنا للبحث في هذا الموضوع، وأهم هذه المبررات نلخصها فيما يلي:

الأسباب الموضوعية

- حداثة الموضوع في البنوك الأجنبية والبنوك الجزائرية.
- حاجة ومتطلبات البيئة الاقتصادية لمثل هذه لدراسات.
- الحاجة إلى البحوث المتعلقة مفهوم المسؤولية الاجتماعية.

الأسباب الذاتية

- توفر الرغبة والاهتمام الشخصي لدراسة لموضوع.
- توافق موضوع الدراسة مع طبيعة التخصص.
- تقديم إضافة علمية.

أهمية الدراسة

جاء اختيار موضوع هذا البحث بناء على أهميته علمية وعملية والتي تتمثل فيما يلي:

الأهمية العلمية: البحث يهدف إلى تعزيز المعرفة الأكاديمية حول المسؤولية الاجتماعية في قطاع البنوك التجارية من خلال تقديم إطار نظري وتحليل مقارن لممارسات البنوك الوطني الجزائري والأهلي الأردني. كما يسعى البحث أيضًا إلى تطوير منهجيات الإفصاح والقياس الكيفي والكمي للمسؤولية الاجتماعية في هذا السياق، مما يسهم في تطوير أدوات البحث وزيادة فهمنا لدور البنوك في تحقيق المسؤولية الاجتماعية.

الأهمية العملية: توضح هذه الدراسة كيفية التزام البنوك التجارية بالمسؤولية الاجتماعية، من خلال تحليل أداء البنك الوطني الجزائري والبنك الأهلي الأردني. يظهر البحث أن البنك الوطني الجزائري يفتقر إلى اهتمام كبير بالمسؤولية الاجتماعية، بينما يعتبر البنك الأهلي الأردني أحد الرواد في هذا المجال.

أهداف الدراسة

من خلال البحث نحاول الوصول إلى الأهداف التالية:

-تعريف وتوضيح أهمية المسؤولية الاجتماعية في القطاع المالي.

- استعراض تطور المفهوم وتطبيقاته في السياقات المختلفة.
- تحليل دور البنوك التجارية في تعزيز المسؤولية الاجتماعية.
- دراسة التأثيرات المتبادلة بين البنوك التجارية والمجتمع المحيط بها.
- تقديم نبذة تاريخية ووصف هيكلية وأهداف كل بنك (البنك الوطني الجزائري والبنك الأهلي الأردني).
- تحليل السياسات والاستراتيجيات الخاصة بكل بنك فيما يتعلق بالمسؤولية الاجتماعية.
- تقييم كيفية الإفصاح عن ممارسات المسؤولية الاجتماعية للبنوك محل الدراسة
- دراسة جودة وشفافية التقارير والمعلومات المقدمة من طرف البنكين.
- قياس وتقييم البيانات الكمية المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية للبنك الأهلي الأردني والبنك الوطني الجزائري.
- مقارنة ممارسات المسؤولية الاجتماعية بين البنك الوطني الجزائري والبنك الأهلي الأردني.
- تحديد أوجه التشابه والاختلاف في تطبيق وتبني مبادئ المسؤولية الاجتماعية.
- تقديم توصيات لتحسين ممارسات الإفصاح والمسؤولية الاجتماعية في كلا البنكين.

منهج الدراسة

بغية الوصول الى الأهداف الموجودة وللإجابة على الإشكالية المطروحة استعنا بالمناهج المعتمدة في الدراسات فاستخدمنا:

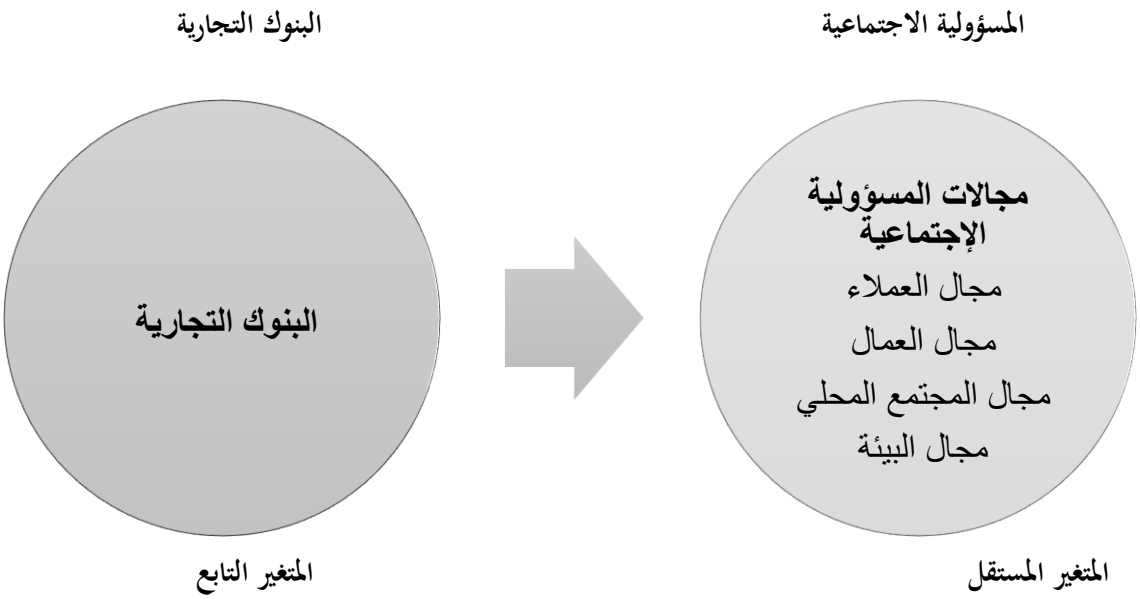
- المنهج وصفي تحليلي: لتوضيح الإطار النظري للمسؤولية الاجتماعية بصفة عامة في وصف نشأتها وتطورها، مفهومها، نظريتها، مبادئها ونطاقها...، وعرض البنوك التجارية وواقع التزامها بالمسؤولية الاجتماعية.
- المنهج الدراسة: إسقاط الجانب النظري على واقع كل من البنك الأهلي الأردني والبنك الوطني الجزائري محل دراسة.

حدود دراسة

وتشمل الحدود الموضوعية، المكانية، والزمنية ويمكن تلخيصها فيما يلي:

- الحدود الموضوعية: يتمثل الموضوع بالتزام البنوك التجارية بالمسؤولية الاجتماعية وأي البحث يهتم في كيفية تطبيق البنوك التجارية للمسؤولية الاجتماعية.
- الحدود المكانية: دراسة ميدانية للبنك الأهلي الأردني والبنك الوطني الجزائري، وذلك من خلال تقارير السنوية وتقارير الاستدامة المصرح بها عبر موقع الالكتروني للبنكين كوسيلة لجمع البيانات والمعلومات.
- الحدود الزمنية: الاعتماد على التقارير السنوية وتقارير الاستدامة لبنك الأهلي الأردني والبنك الوطني الجزائري وذلك من خلال الفترة 2112-2121.

نموذج الدراسة



الدراسات السابقة

- **دراسة ضياني نوال "المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة والموارد البشرية"** رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، تخصص تسيير الموارد البشرية، جامعة أبو بكر بلقياد بتلمسان،2112_2111.

وهدفت هذه الدراسة إلى تأصيل المفاهيم الأساسية للمسؤولية الاجتماعية وتوعية المؤسسات بأهمية تبنيها نظرا لمساهمتها في تطوير المجتمع ومعالجة مشاكله، كما هدفت أيضا إلى عرض عدد من أبعاد المسؤولية الاجتماعية اتجاه العمال وأهمية الالت زام بها نظرا لمساهمتها في خلق مجتمع داخلي متماسك بالإضافة إلى التوصل إلى عدد من التوصيات المفيدة التي تساهم في حث المؤسسات على تبني المسؤولية الاجتماعية اتجاه مختلف الفئات المستفيدة سواء ذات الطابع الخاص أو الطابع العام، من بين النتائج التي توصلت اليها الباحثة من خلال دراستها الى أن أهمية تبني المسؤولية الاجتماعية من قبل المؤسسات حيث تحقق فوائد متعددة للمجتمع وتساهم في تقديم السلع الصحية والمحافظة على البيئة، بالإضافة إلى زيادة ولاء العاملين وبناء علاقات إيجابية مع المساهمين والمستهلكين والعمال. كما ينبغي أن تلقى المحاسبة على المسؤولية الاجتماعية اهتمامًا كاف يًا، معا في ذلك الإفصاح عن الأنشطة الاجتماعية التي تقوم بها المؤسسة مثل رعاية صحة العمال ومكافحة تلوث البيئة. وتظهر العديد من الأبعاد الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية تجاه العمال، أهمية أخذها في الاعتبار لتحقيق أهداف المؤسسة وزيادة ولاء واهتمام الموظفين بها، بينما تساهم في تحقيق أهداف المؤسسة في ظل التنافس وتحديات البيئة.

- **دراسة مقدم وهيبة "تقيم مدى استجابة منظمات الاعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية –دراسة تطبيقية على عينة من مؤسسات الغرب الجزائري**، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص تسيير، جامعة وهران،2113-2112.

هدفت هذه الدراسة إلى التعريف مفهوم المسؤولية الاجتماعية من الجانب النظري والتطبيقي خصوصا وأنها من المفاهيم الإدارية التي ما تزال بحاجة إلى البحث و الدراسة، بالإضافة إلى مواكبة التطورات التي تحصل في علم الإدارة كذلك تقديم دليل علمي للباحثين و الطلبة يعرض تفاصيل مفهوم المسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال و تعريف رجال الأعمال بثقافة المسؤولية الاجتماعية، تتوصل هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج المهمة حيث يتبين أن تحليل ودراسة البيئة الخارجية يعتبر أمراً أساسياً في الإدارة، نظراً لتأثير متغيرات البيئة الخارجية على ممارسات وثقافة المنظمة وبالتالي على أدائها. كما تظهر الدراسة أن مبادئ المسؤولية الاجتماعية جزء لا يتجزأ من التعاليم الإسلامية، مدعمة بالآيات القرآنية والأحاديث الشريفة والقواعد الفقهية، وليست مستحدثة كما هو الحال في الأنظمة الوضعية. وتوضح الدراسة أيضاً أن برامج المسؤولية الاجتماعية تشمل ثلاثة أبعاد: البعد الاقتصادي والاجتماعي والبيئي، وبالتالي، يعتبر المشاركة في برامج تغطي هذه الأبعاد الثلاثة مثالية للوصول إلى منظمة مسؤولة اجتماعيا.

- **قدري إبراهيم "أثر المسؤولية الاجتماعية في الأداء–دراسة تطبيقية على شركات المساهمة السورية"**، أطروحة دكتوراه، قسم إدارة الاعمال، كلية الاقتصاد، جامعة دمشق، سوريا ،2112-2112.

هدفت الدراسة إلى استكشاف مدى ممارسة المسؤولية الاجتماعية في الشركات المساهمة السورية وتقييم مستوى رضا العاملين فيها، بالإضافة إلى قياس تأثير المسؤولية الاجتماعية ورضا العاملين على الأداء. كما هدفت الدراسة أيضًا إلى فحص ما إذا كان رضا العاملين يوسط العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة وأدائها، توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أظهرت المقابلات أن غالبية المدراء يعتقدون أن لديهم فهمًا للمسؤولية الاجتماعية، لكن هناك تباين في آرائهم حول فائدتها وتطبيقها. بعض المدراء لم يكن لديهم فهم واضح لأبعاد المسؤولية الاجتماعية، والقليل منهم يرون علاقة بينها وبين الأداء المالي. يشير بعضهم إلى أنها قد تكون غير واقعية في المجتمع المحلي. ولم يتم التوصل إلى اتفاق بشأن أهميتها.

- **دراسة منار سلمان إبراهيم الدليمي دور الدولة في دعم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات–دراسة تحليلية مقارنة**، رسالة ماجستير، جامعة منصورة، كلية الحقوق، مصر،2121.

هدفت هذه الدراسة الى تحقيق حداثه موضوع المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات ودور الدولة في دعمها توجه انظار المؤسسات الكبرى نحو تبني فكره المسؤولية الاجتماعية في أنشطتها، والوقوف على واقع التطبيقي لفكره المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات ودور الدولة في دعمها من اجل تنمية المجتمع ورفع من مستوى الاقتصادي للبلاد وتوفر الرغبة والاهتمام الشخصي لدراسة الموضوع، توصلت الدراسة إلى عدة نتائج رئيسية بخصوص المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات؛ فقد أظهرت عدم وجود تعريف موحد للمسؤولية الاجتماعية، لكن يمكن تعريفها بتقديم المؤسسات للمجتمع وفقًا لتوقعاته، وزاد الاهتمام بها في معظم البلدان، مما يؤكد على أولويتها في تحقيق التنمية المستدامة، وأظهرت الفوائد المتعددة التي يمكن تحقيقها للمجتمع والمؤسسات على

حد سواء، من خلال تقديم سلع وخدمات صحية، والحفاظ على البيئة، وزيادة ولاء الموظفين، وتعزيز المصداقية، وبناء علاقات جيدة مع أصحاب المصلحة.

هيكل الدراسة

لإتمام هذه الدراسة ومعالجة مشكلة البحث واختيار الفرضيات، قمنا بتقسيمها إلى فصلين نظريين وفصل تطبيقي، تسبقهما مقدمة تشتمل على مختلف جوانب موضوع البحث ومشكلته، تليها خاتمة تحتوي على نتائج البحث وتوصيات مستمدة من هذه النتائج، تليها آفاق البحث.

فصل الاول الإطار النظري الذي عنوناه " مدخل عام حول المسؤولية الاجتماعية"، تضمن ثلاث مباحث. في المبحث الأول، حاولنا تقديم تطور التاريخي لمفهوم المسؤولية الاجتماعية. أما المبحث الثاني، فقد عرضنا فيه اساسيات المسؤولية الاجتماعية، وفي المبحث الثالث المسؤولية الاجتماعية بين تأييد ومعارضة.

اما الفصل الثاني الذي كان عنوناه " الإطار المفاهيم للبنوك التجارية وعلاقتها بالمسؤولية الاجتماعية"، تضمن ثلاث مباحث. في المبحث الأول، حاولنا تقديم ماهية البنوك التجارية. اما المبحث الثاني، فقد عرضنا فيه اساسيات حول البنوك التجارية، وفي المبحث الثالث البنوك التجارية وعلاقتها بالمسؤولية الاجتماعية.

وأما الفصل الثالث، فقد تم تخصيصه للدراسة التطبيقية، حيث تم التطرق إلى دراسة مقارنة بين المسؤولية الاجتماعية في البنوك التجارية (البنك الوطني الجزائري وبنك الأهلي الأردني). يتضمن الفصل ثلاث مباحث أيضًا. في المبحث الأول، تم تقديم نظرة عامة حول البنك الوطني الجزائري والبنك الأهلي الاردني، وفي المبحث الثاني، الإفصاح كيفي للبنوك محل دراسة. بينما تم تخصيص المبحث الثالث للإفصاح الكمي للبنوك محل دراسة والدراسة المقارنة بين البنك الوطني الجزائري وبنك الأهلي الأردني.

تمثل الأفاق المستقبلية للبحث فرصًا للتوسع في دراسة المسؤولية الاجتماعية في البنوك التجارية وتطبيقها على نطاق أوسع، مع التركيز على الالتزام البنوك التجارية بالمسؤولية الاجتماعية.

صعوبات الدراسة

موضوع الدراسة حديث فلقد واجهتنا صعوبات ومشاكل جمة في مسيرة إعدادنا البحث، أردنا الإشارة إليها بغية لفت نظر الباحثين من أجل تفاديها مستقبلا، كما نود لفت انتباه المسؤولين على مصادر المعلومات بضرورة تزويد الباحثين بالمعلومات الكافية لتسهيل مهمة انجاز بحوثهم العلمية، لدلك اعترض عملنا مجموعة من الصعوبات مرتبة حسب حدتها كما يلي:

- قلة المراجع المتعلقة مباشرة بموضوع الدراسة.
- صعوبة الحصول على المعلومات خاصة المتعلقة بالجانب التطبيقي.
- غياب تقارير الاستدامة في البنك الوطني الجزائري.
- ضمان صحة النتائج وقابليتها للتطبيق العملي.
- جمع البيانات وتحليلها تطلب وقتا طويلا.



الـفـصــل الأول

مــدخــل عـــام حـــول الـــمـــســؤولـيــة الاجـتـمـاعـيـة

تمهيد

تعتبر المسؤولية الاجتماعية واحدة من أبرز المفاهيم في الوقت الحالي، حيث ظهرت وتطورت نتيجة لزيادة الضغوط على المؤسسات. فلم تعد أهدافها تقتصر على تحقيق الأرباح فقط، بل باتت تتضمن أيضًا تبني دور إيجابي تجاه القوى العاملة والمجتمع الذي تنشط فيه.

أشار العديد من الباحثين إلى ضرورة تحقيق توازن داخل المؤسسات بين مصالحها ومصالح المجتمع. ويمكن تحقيق ذلك فقط من خلال الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية بجميع أبعادها، ووضع استراتيجيات فعالة لتحسين سمعة المؤسسة في المجتمع الذي تعمل فيه، واعتبار ذلك جزءًا من سياستها. وهذا ما دفع المؤسسات للسعي نحو تحقيق المسؤولية الاجتماعية في مختلف مجالاتها، سواء كان ذلك عبر التعامل مع أصحاب المصلحة أو الحفاظ على البيئة الطبيعية أو دعم المجتمع بشكل عام، كون ذلك جوهريًا لتحقيق النمو وضمان استمراريتها.

والآن يتعين على المؤسسات أكثر من وقت مضى تحمل جزء من مسؤولياتها تجاه المجتمع وتحتم عليها اعتماد رؤية جديدة مبنية على مفهوم سد الحاجة الفعلية للمجتمع، يجب أن تكون لديها القدرة على تحسين المجتمع بشكل مستمر ووضع استراتيجيات تلبي توقعات الأطراف المعنية مما يحقق توازنا وتكاملا يعود بالفائدة على مؤسسات والمجتمع.

وبناء على ما سبق سيتم التطرق في هذا الفصل إلى مدخل عام حول المسؤولية الاجتماعية سوف من خلال المباحث التالية:

- **المبحث الأول**: تطور التاريخي لمفهوم المسؤولية الاجتماعية؛
- **المبحث الثاني**: أساسيات المسؤولية الاجتماعية؛
- **المبحث الثالث**: المسؤولية الاجتماعية بين تأييد ومعارضة؛

المبحث الأول: التطور التاريخي لمفهوم المسؤولية الاجتماعية

المؤسسات الاقتصادية ليست بمؤسسات خيرية، وأن هدفها الرئيسي هو تحقيق أقصى قدر من الربح. ومع ذلك، في العصر الحالي، نرى تغيرًا في تقييم المؤسسات، حيث لم يعد يعتمد فقط على مدى ربحيتها. بناء سمعة المؤسسات لم يعد يقتصر على أداءها المالي فقط، بل ظهرت مفاهيم جديدة تسهم في خلق بيئة عمل قادرة على التعامل مع التحديات الاقتصادية والتكنولوجية والإدارية المتسارعة في جميع أنحاء العالم. من بين هذه المفاهيم الجديدة، ظهر مفهوم **المسؤولية الاجتماعية**، الذي يذكر المؤسسات بمسؤولياتها الاجتماعية والأخلاقية. يهدف ذلك إلى ضمان أن الربح لا يكون عائدًا على أنشطة غير مقبولة أخلاقيًا أو قانونيًا. فيعود تاريخ ظهور هذا المفهوم إلى منتصف التسعينيات من القرن الماضي، ومنذ ذلك الحين، أصبح له تأثير كبير على الساحة الاقتصادية الوطنية والعالمية.ويرجع العديد من الباحثين ظهور المسؤولية الاجتماعية كرد فعل على التحولات العالمية والاحتجاجات ضد العولمة. سنحاول من خلال هذا المبحث التعرف على التدرج التاريخي ومفهوم المسؤولية الاجتماعية، النظريات المفسرة لها.

المطلب الأول: التدرج التاريخي لمفهوم المسؤولية الاجتماعية

المنهج التقليدي لمفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة ينص على أن الهدف الرئيسي للمؤسسة هو تحقيق أقصى قدر من الأرباح، وذلك ضمن الإطار القانوني المحدد. يستمد هذا المنهج أساسه من النظرية الاقتصادية الكلاسيكية. ومع ذلك، في بداية الخمسينات من القرن الماضي، بدأ هناك اتجاه قوي، خاصة في المجتمعات الرأسمالية، يدعو إلى أهمية أن تلتزم المؤسسات بمسؤولياتها تجاه المجتمع الذي تعمل فيه. وبناءً على ذلك، أصبحت الإدارة مضطرة إلى الاعتراف بأهمية المسؤولية الاجتماعية بجانب مسؤوليتها الاقتصادية.

أولا: الجذور التاريخية لظهور فكرة المسؤولية الاجتماعية

المسؤولية الاجتماعية، بطبيعتها، ليست ثابتة بل تتميز بالديناميكية والواقعية، وتتطور باستمرار لتتناسب مع المتغيرات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية والبيئية. على الرغم من ذلك، يُعتبر من الصعب تحديد مراحل دقيقة لتطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة بسبب تداخل الأحداث والتأثيرات المتبادلة.مع ذلك، يمكن للمتابع لهذه الأحداث أن يلاحظ تغيرات هامة وإضافات نوعية التي أدت إلى إثراء المفهوم. ففي البداية، نشأت فكرة المسؤولية الاجتماعية كنتيجة لمجموعة من المشكلات والأزمات التي كانت مرتبطة بنظرة المؤسسة إلى مصالحها الذاتية على حساب المجتمع الذي تعمل فيه.وبسبب هذه الأزمات، أصبح من الصعب

على المؤسسات الاستمرار في التصرف بحرية. فظهور ظروف جديدة ووعي اجتماعي وبيئي ومفاهيم حديثة، كلها أسهمت في تطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية.[1]

ويمكن تلخيص هذا التطور في المراحل التالية:[2]

1. **مرحلة الثورة الصناعية والإدارة العلمية:** تتميز هذه المرحلة بوجود استغلال غير عقلاني لجهود العاملين والموارد البشرية، حيث تم تشغيل الأطفال والنساء لساعات طويلة وفي ظروف عمل قاسية وأجور متدنية، ولا وجود لاهتمام بالعاملين والمجتمع والوعي البيئي، وهذا يرجع لكون الثورة في بدايتها ووفرة المياه والمساحات الشاسعة والموارد الطبيعية غير المستغلة لم تثر انتباه المجتمع. بدافع زيادة كفاءة استغلال الموارد وخاصة القوى العاملة اتجه البحث في هذه المرحلة في كيفية تحسين إنتاجية العاملين وكان ذلك من خلال دراسة الوقت وطريقة انجاز العمل الأفضل بالتركيز على تحفيز العاملين مقابل جهد كبير يبذلونه لإعطاء إنتاج كبير، ويمكن القول أن في هذه المرحلة هناك وعيا بسيطا بالمسؤولية الاجتماعية يتجسد في تحسين ظروف العاملين.
2. **مرحلة العلاقات الإنسانية تجارب هوث ورون:** بدأ في هذه المرحلة الاهتمام بالمستفيد الأول والقرب للمالكين وهم العاملون، نظرا لتزايد استغلال العاملين وإصابات العمل الكثيرة وأدى هذا إلى بروز تيارات تطالب بتأمين السلامة والأمان في العمل وتقليص ساعات العمل، أي ضرورة الاهتمام وإعادة النظر في ظروف العمل، وقد كان ثمرة هذا الشعور هو تجارب ها وثورن وهي دراسات حاولوا من خلالها معرفة تأثير الاهتمام بالعاملين وبظروف العمل على الإنتاج والإنتاجية. وقد أبدت المؤسسات اهتماما بالعاملين لغرض زيادة الإنتاج وبذلك زيادة أرباح المالكين، ومن هنا نجد أن المسؤولية الأساسية للمؤسسة هي تحقيق الربح الملائم الذي يحقق المصلحة الذاتية ومصالح الأطراف الأخرى.
1. **مرحلة ظهور خطوط الإنتاج و تضخم المؤسسات:** إن التطورات التي ادخلها HenryFord بابتكاره لخط الانتاج والذي افرز إنتاج كميات كبيرة وضخمة من السيارات أدى إلى تضخم وكبر حجم المؤسسات الصناعية وزيادة عدد العاملين فيها،

---

[1]. طاهر محسن منصور الغالبي، صالح مهدي محسن العامري، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال، الطبعة الأولى، دار وائل، الأردن ،2005، ص55.

[2]. طاهر محسن منصور الغالبي، صالح مهدي محسن العامري، مرجع نفسه، ص56.

– Henry Ford: هنري فورد ولد في 30 يوليو 1863 في ديربورن (ميشيغان، الولايات المتحدة) وتوفي في 7 أبريل 1947 في نفس المدينة، هو رجل صناعة أمريكي.

لأن العامل يتخصص في جزء بسيط جدا من العمل ولا يحتاج إلى تدريب طويل ليتقنه، فضال عن التلوث البيئي الذي تزايد جراء العمليات الصناعية وما تبقى من فضلات الإنتاج والغازات التي انعكست بمجملها على صحة وسلامة أفراد المجتمع، كذلك ننسى بداية الاستنزاف الموسع للمواد الطبيعية كالغابات وغيرها، وبالتالي هذا يعني عدم مراعات المسؤولية الاجتماعية من قبل المؤسسات.

وكذلك مرت بعدة مراحل الأخرى وهي: [1]

2. **مرحلة تأثير أفكار الاشتراكية:** وفي هذه المرحلة، يتمثل التطور المهم في تحديد أفكار الاشتراكية للمؤسسات الخاصة. فبدأت فكرة الاشتراكية تعدُّ تحديًا للمؤسسات الخاصة، حيث أصبحت هذه الفكرة تعني ضرورة على المؤسسات تحمل مسؤولية لأطراف أخرى بالإضافة إلى المالكين. تعتبر هذه الأفكار من العوامل البارزة التي دفعت المؤسسات في العالم الغربي إلى اعتماد العديد من عناصر المسؤولية الاجتماعية. كتقاعد والضمان الاجتماعي وإصابات العمل والاستقرار الوظيفي.
3. **مرحلة الكساد الاقتصادي الكبير والنظرية الكينزية:** حصول الكساد الاقتصادي الكبير وانهيار المؤسسات الصناعية وتسريح آلاف من العاملين أدى إلى اضطرابات كثيرة مما أدى إلى تدخل الدولة لحماية مصالح العاملين وإيجاد فرص عمل بديلة لهم، حيث ظهرت نظرية كنيز الشهيرة التي تدعو إلى تدخل الدولة بحد معقول لإعادة التوازن الاقتصادي. كل ما سبق ذكره علاوة على تأثير أفكار الاشتراكية التي بدأت تنتشر، أدى إلى بناء أرضية للتوجهات الأولى لتأصيل أفكار وتحديد عناصر المسؤولية الاجتماعية.
4. **مرحلة بعد الحرب العالمية الثانية والتوسع الصناعي:** تعد هذه المرحلة من المراحل الحاسمة في انتشار مفهوم المسؤولية الاجتماعية بصورته الحديثة، فالحرب العالمية الثانية شكلت تجربة مهمة في تدخل الدولة في مجالات عديدة وتوجيه الاقتصاد في الدول المتحاربة، كما تعزز دور النقابات وتعالت أصواتها بالمطالبة بتحسين ظروف العمل وسن القوانين التي تحمي العاملين وتعزز مشاركتهم في مجالس لإدارة، فالمشاركة بالقرار وتحديد حد أدنى للأجور وظهور جمعيات حماية المستهلك هو ما أدى إلى قفزة حقيقية في ضرورة تبني المسؤولية الاجتماعية من قبل المؤسسات وليس طرحا نظريا فقط.

[1]. الطاهر خامرة، المسؤولية البيئية والاجتماعية مدخل لمساهمة المؤسسة الاقتصادية في تحقيق التنمية المستدامة، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2007، ص ص76، 77.

وفي أخير ظهرت عدة مراحل الأخرى لتطور فكرة المسؤولية الاجتماعية ومنها:[1]

5. **مرحلة ظهور جماعات الضغط**: تميزت هذه المرحلة بتعاظم قوة النقابات، فقد أصبحت قوة لا يستهان بها من حيث تأثيرها في قرارات المؤسسة وزيادة عدد الإضرابات وتعرض الكثير من المؤسسات إلى خسائر كبيرة، كما كان لتطور وسائل الاتصال دورا في توعية المجتمعات في بعض الدول مثل بريطانيا وألمانيا هذا ما أدى إلى تعميق الوعي بالمسـؤولية الاجتماعية، كما تعالت أصوات تدعو إلى حماية البيئة ونشر الوعي البيئي كمحاولة للحد من التلوث الحاصل جراء العمليات الصناعية التي اتسعت بشكل كبير، كما تميزت هذه المرحلة بكثرة القضايا أمام المحاكم الأسباب تتعلق بجوانب مهمة من الانتهاكات التي تقوم بها المؤسسات تجاه المجتمع كعدم صالحية لمنتجات والإضرار بصحة وسالمة المستهلك كقضايا التسمم الغذائي أو إصابات العمل أو الانتهاكات البيئية المختلفة.

6. **مرحلة القوانين والمدونات الأخلاقية**: لقد تجسدت النداءات والاحتياجات في المراحل السابقة في تشكيل قوانين ودساتير أخلاقية، بدأت الدول قبل المؤسسات بصياغتها وتبنيها، وبدأت الأهداف الاجتماعية والاستعداد لالتزام بالقيم الأخلاقية بالظهور في شعارات المؤسسات ورسائلها بشكل واضح وهذا ما سعى إليه الميثاق العالمي **Global Compact**، والذي يطرح مجموعة من المبادئ الرئيسـية ويكرس مفاهيم التعاون بين قطاع الأعمال والمجتمعات التي تعمل فيها وتركز هذه المبادئ على العناصر التالية: حقوق الإنسان، المبادئ والحقوق الأساسية في العمل، حماية البيئة.

7. **مرحلة اقتصاد المعرفة وعصر المعلوماتية**: تتميز هذه المرحلة بتغير طبيعة الاقتصاد من ظهور الاقتصاد الحر والعولمة وعنصر الخصـخصـة والتطور التكنولوجي الرقمي الكبير، وانتشـار كذلك نظام المعلومات وشـبكة الانترنت، وظهور المنافسـة بين المؤسسات أدى هذا بالمؤسسات بدمج عنصر المسؤولية الاجتماعية ضمن استراتيجياتها وأهدافها نظرا لما يلعبه هذا العنصر من دور في تحقيق المؤسسات لمكاسب اقتصادية واجتماعية.

[1]. طاهر محسن منصور الغالبي، مرجع السابق، ص ص59، 60.

المطلب الثاني: مفهوم المسؤولية الاجتماعية

شــهد مفهوم المســؤولية الاجتماعية تحولات جوهرية عبر الزمن، ويتغير بشــكل ملحوظ مع تقدم المجتمع، لم يقتصــر على الأنشطة التطوعية بل توسع ليشمل التخطيط والبرامج الاستراتيجية، مما يعكس تطورا يتسم بأبعاد أكبر. من هنا سوف نتطرق لعدة التعاريف للمسؤولية الاجتماعية.

الفرع الأول: تطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة

للمسؤولية الاجتماعية عدة مفاهيم فكرية تتمثل فيما يلي:

1. المفهوم الكلاسيكي: ويرجع هذا المفهوم للعالم الاقتصادي أدم سميث قد ركز من خلال هذا المفهوم بشكل أساسي على أن كافة المؤسسات تسعى لتقديم أفضل الخدمات لعموم المجتمع وتحقيق أعلى ربح ممكن وبما ينسجم مع الأحكام القانونية والقواعد الأخلاقية السائدة. وبالتالي فإن الإطار الفلسفي لهذا الاتجاه نحو المسؤولية الاجتماعية يعبر عنه بالسلوك والقيم الشخصية لمديري المؤسسات والتي هي تعبر عن المعتقدات والاتجاهات التي تقودهم لتكوين قاعدة لما يختزنونه من المعلومات وذلك لاعتماد السلوك الذي ينتهجونه. [1]

2. المفهوم الإداري: مع التطورات الحاصلة والطبيعة الجديدة للمؤسسات، ظهرت فجوة كبيرة فيما يتعلق بالمفهوم الكلاسيكي للمسؤولية الاجتماعية والأهداف التي تسعى المؤسسة لتحقيقها، مثل الحصول على أكبر حصة سوقية وخلق صورة وسمعة إيجابية للمؤسسة. أجرى العديد من الباحثين دراسات وتحليلات لهذا الأمر، من بينها التحليل الذي قام به Berle، حيث وصــل إلى أن قوة صــنع القرار المتعلقة بحدود المســؤولية الاجتماعية يجب أن تكون مرتبطة بالمســيرين أكثر من ارتباطها بالمستثمرين.في بحث آخر أجراه عالم عام 1956، أشار إلى أن المسؤولية الاجتماعية تظهر في المؤسسات من خلال موازنة إدارة المؤسسة بين عدد العناصر المتفاعلة معها والتي تؤثر بشكل كبير في مساعدة المسيرين على تقديم المزيد من الفوائد العامة نحو المجتمع.

يضيف الاقتصادي Samuelson Paul أن المؤسسات الكبيرة في الوقت الحاضر لا تتعهد بتحقيق مسؤوليتها الاجتماعية فقط، بل يجب أن تسـعى جاهدة لتحقيق الأفضـل.ومع تبلور الأفكار، اتخذ المفهوم الإداري للمسـؤولية الاجتماعية بعدًا وعمقًا في

[1]. محمد الصيرفي، المسؤولية الاجتماعية للإدارة، الطبعة الأولى، دار الوفاء، الإسكندرية ،2007، ص ص29، 30.

- (**Milton Berle**):كان كاتب من أمريكا. من مواليد يوم 12 يوليه 1908 في نيويورك، مات في 27 مارس.2002.

تحديده، وقد تعزز هذا المفهوم بمجموعة الأفكار التي طرحتها لجنة التطوير الاقتصـادي، حيث يمثل علاقة المؤسـسـة بالزبائن والمجتمع ككل، ويعتمد على فكرة أن المؤسسة نظام مفتوح يحقق منفعتها الذاتية بمعاودة تحقيق منافع للمجتمع.[1]

3. **المفهوم البيئي**: اختلفت تسميات هذا المفهوم فالبعض أطلق عليه نموذج البيئة الاجتماعية، وآخرون يسمونه النموذج النوعي لحياة المديرين وآخرون يقولون بأنه نموذج وجهة النظر العامة فضلا عن تسميات أخرى كله تتطلب حول اعتبار هذا المفهوم الأكثر حداثة وارتباط بالبيئة بالتالي يمكننا القول عنه بأنه البيئي الحديث للمسـؤولية الاجتماعية، ظهر هذا المفهوم في عام 1960و يتمثل بشعور المديرين في كون مسؤوليتهم الاجتماعية لا تقتصر فقط على داخل المنظمة بل تمتد إلى فئات وأطراف متعددة تتمثل بعموم المجتمع. وفي هذا المجال قام كل من Ralph Nader and John Kenneth Galbraith بدراسـة تأثير الشـركات الصـناعية الكبيرة وخصـوصـا في مجال صـناعة السـيارات وقد خرجنا بنتيجة مفادها (عندما تكون المصـلحة الاجتماعية العامة هي القضية فليس هنالك أي حق طبيعي يترك أو يعلو على تلك المصلحة) ومعنى ذلك انه يجب أن توضع المصلحة العامة للمجتمع فوق أي اعتبار ذاتي أي ألا يتجاوزه أي هدف أو معيار.[2]

الفرع الثاني: مفاهيم حول المسؤولية الاجتماعية

تطلب المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة ديناميكية وتكيُّف مستمر لمواكبة التحولات الاقتصادية والاجتماعية المستجدة. ولذلك، يعتبر تحدي تحديد مفهوم دقيق وشامل للمسؤولية الاجتماعية أمرًا غير سهل، حيث إنه يتضمن درجة عالية من التعقيد.

---

[1]. ضيافي نوال، المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة والموارد البشرية، رسالة الماجستير، الكلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة تلمسان، الجزائر،2009-2010، ص17.

- **Samuelson Paul** :بول أنتوني سـام ويلسـون: ولد في 15 مايو 1915 في غاري (إنديانا، الولايات المتحدة) وتوفي في 13 ديسـمبر 2009 في بلمونت (ماساتشوستس)، هو اقتصادي أمريكي.

-**John Kenneth Galbraith**: من مواليد 15 أكتوبر 1908 في محطة إيونا فيأونتاريو (كندا)، وتوفي في 29 أبريل 2006 (عن عمر يناهز 97 عامًا) في كامبريدج (الولايات المتحدة)، هو اقتصادي أمريكي كندا.

-**Ralph Nader**: من مواليد 27 فبراير 1934 في وينستيد، كونيتيك، هو محامٍ أمريكي، ومبلغ عن المخالفات، وناشط وسياسي من أصل لبناني.

[2]. محمد الصيرفي، مرجع سابق، ص33، ص34.

وفقا لتعريف مقدم من مجموعة من الباحثين، يتم تحديد هذا المفهوم على النحو التالي:[1]

عرفها (Drucker): "بأنها التزام المؤسسة تجاه المجتمع العاملة به، وأن هذا الالتزام يتسع باتساع شريحة الأصحاب المصالح في هذا المجتمع وتباين وجهاتهم".

كما عرفها (strier 1979): "فقد أشار إلى أن كون المسؤولية الاجتماعية ممثلة لتوقعات المجتمع لمبادرات المؤسسات في إطار مجالات عديدة تقع تحت أبعاد المسؤولية الاجتماعية التي تتحملها المؤسسات اتجاه المجتمع ".

وعرفها (Robbins): بأنها " المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تستند إلى اعتبارات أخلاقية مركزة على الأهداف بشكل التزامات بعيدة الأمد نفي به المؤسسة بما يعزز صورتها في المجتمع ".

وعرفها (Carroll): "أنها التزام المؤسسة بان تضع نصب عينيها خلال عملية صنع القرارات الآثار والنتائج المترتبة عن هذه القرارات الآثار والنتائج المترتبة عن هذه القرارات على النظام الاجتماعي الخارجي بطريقة تضمن إيجاد توازن بين مختلف الأرباح الاقتصادية المطلوبة والفوائد الاجتماعية المترتبة عن هذه القرارات".

كما عرفها (Holmes): بأنها هي التزام على المؤسسة تجاه المجتمع الذي تعمل فيه وذلك عن طريق المساهمة بمجموعة كبيرة من الأنشطة الاجتماعية مثل محاربة الفقر وتحسين الخدمات الصحية ومكافحة التلوث، وخلق فرص عمل وحل مشكلة الإسكان والمواصلات وغيرها[2].

كما عرفتها بعض المنظمات الدولية كما يلي:

عرفها المجلس العالمي للأعمال من أجل التنمية المستدامة: عرف مجلس الأعمال العالمي للتنمية المستدامة المسؤولية الاجتماعية على أنها الالتزام المستمر من قبل شركات الأعمال بالتصرف أخلاقيا والمساهمة في تحقيق التنمية الاقتصادية والعمل على تحسين نوعية الظروف المعيشية للقوى العاملة وعائلاتهم والمجتمع ككل. ويرى كذلك أن المسؤولية الاجتماعية للشركات هي التزام

[1]. طاهر محسن منصور الغالبي، مرجع سابق، ص ص49، 50.

مؤسسات الأعمال المتواصل بالسلوك الأخلاقي وبالمساهمة في التنمية الاقتصادية وفي الوقت ذاته تحسين نوعية حياة القوى العاملة وأسرها فضلاً عن المجتمعات المحلية والمجتمعات عامة.

كما عرفها البنك الدولي مفهوم المسؤولية الاجتماعية لرجال الأعمال على أنها التزام أصحاب النشاطات التجارية بالمساهمة في التنمية المستدامة من خلال العمل مع موظفيهم وعائلاتهم والمجتمع المحلي والمجتمع ككل لتحسين مستوى معيشة الناس بأسلوب يخدم التجارة ويخدم التنمية في آن واحد.

وعرفتها الغرفة التجارية العالمية المسؤولية الاجتماعية على أنها جميع المحاولات التي تساهم في تتطوع الشركات لتحقيق تنمية بسبب اعتبارات أخلاقية واجتماعية.

وعرفها منتدى قادة الإعمال الدولي: عرف المسؤولية المجتمعية هي أن تقود مؤسستك للعمل بانفتاح وشفافية مع موظفيك وعلاقاتك الخارجية المجتمعية من أجل استدامة مؤسستك في المجتمع وديمومة مؤسستك مع كافة المساهمين.

كما عرفتها المفوضية الأوربيةُ: بأن المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات بالتطوع الذاتي للمؤسسات في المساهمة في خلق مجتمع وبيئة أفضل.

وعرفتها المنظمة العالمية للمعايرة: أن المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات هي طريقة عمل المؤسسة التي من خلالها تدمج الاهتمامات والقضايا الاجتماعية والبيئية والاقتصادية في صنع القرارات والتقيد بإعداد التقارير حسب المواصفات التي تتعلق بالبيئة أيزو 14000والمعايير العالمية للمساءلة ال اجتماعية3SA0001 والدليل الاسترشادي لكتابة التقارير المستدامة.

كما عرفتها منظمة الأمم المتحدة: تعرف منظمة الأمم المتحدة المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات على أنها توسّعا لمفهوم باستخدام عبارة" تحلي المؤسسات بروح المواطنة العالمية"، وفقا لمبادئ المتفق عليها عالمياً في ممارسات ودعم السياسات العامة الملائمة في مجالات حقوق الإنسان، وحماية البيئة.[1]

وعليه مما تقدم يمكن أن نعرف المسؤولية الاجتماعية على أنها: هي التزام وسلوك أخلاقي يتضمن مبادرات وسياسات تمارسها المؤسسة في المجتمع، على المستوى الاقتصادي، القانوني، الإنساني والأخلاقي، والذي من خلاله تقوي الروابط بينها وبين المجتمع، مما

[1]. طاهر أمينة، "أثر المسؤولية الاجتماعية على ولاء الزبون في شركة تيلواز"، مجلة تكامل الاقتصادي، المجلد الثامن، العدد الرابع، شلف (الجزائر)، ص102.
– سلسلة أيزو 14000 هي مجموعة من نظم الإدارة البيئية التي ظهرت بهدف تحقيق مزيد من التطوير والتحسين في نظام حماية البيئة مع عمل توازن مع احتياجات البيئة التي ظهرت بهدف تحقيق مزيد من التطوير والتحسين في نظام حماية البيئة مع عمل توازن مع احتياجات البيئة الاقتصادية.

يعزز مكانتها في أذهان المستهلكين والمجتمع ككل والذي ينعكس بدوره على نجاحها وتحسين أدائها المستقبلي بشكل يحقق التنمية المستدامة للمجتمع.

المطلب الثالث: نظريات المسؤولية الاجتماعية

نظريات المسؤولية الاجتماعية هي مجموعة من النظريات التي تسعى لفهم دور الفرد والمؤسسات في المجتمع والمسؤولية التي يتحملونها تجاه الآخرين والبيئة والمجتمع بشكل عام. تعتمد هذه النظريات على مجموعة متنوعة من المفاهيم والمبادئ التي تهدف إلى تحقيق التوازن بين الاحتياجات الفردية والاجتماعية.

من أهم النظريات الممهدة للتأصيل العلمي والشرح الاصطلاحي لمفهوم المسؤولية الاجتماعية نذكر ما يلي:

1. **النظرية النيوكلاسكية**: هي نظرية رافضة لفكرة المسؤولية الاجتماعية أساسها "لا شيء سوى أعلى الأرباح للمالكين" ورائد هذه النظرية الاقتصادي الأمريكي **Milton Friedman** الحائز على جائزة نوبل في الاقتصاد والذي يشير إلى أن ممارسة المسؤولية الاجتماعية يكون من خلال القرارات الموجهة لتحسين المردودية والربحية لفائدة المساهمين وأن مبدأ تعظيم قيمة المساهم هو الهدف الاجتماعي المناسب للمؤسسات لأنه يعاد لتعظيم الثورة الاجتماعية للمؤسسة. وبعبارة أخرى فان المؤسسات المستدامة هي تلك التي تسعى لتحقيق هدفها الوحيد المتمثل في تعظيم الأرباح المساهمين على مدى الطويل، من هذا المنظور يتعين على المؤسسات أن تحترم الحد الأدنى من الإخلاص والولاء، أن تسعى إلى تحقيق مكاسب ملموسة ومالية.[1]
2. **نظرية الوكالة** :ظهرت نظرية الوكالة بفضل مساهمة الباحثان "**Michael Jensen et William Meckling**" اللذان يعتبران المؤسسة سوق حرة وعقد العمل ما هو إلا عقد تجاري، والوكالة معناه أن شخصا يسند مصالحه لشخص آخر كما هو الحال بالنسبة للمؤسسة عند قيام المساهمين بإسناد مهام التسيير إلى المدراء وتفسر هذه النظرية العلاقة بين المسيرين والمساهمين في إطار حوكمة المؤسسات كما يمكن أن تشمل هذه النظرية على مجموع أصحاب المصالح المتعاملين

---

[1]. ضيافي نوال، مرجع سابق، ص 14.

– ميلتون فريدمان، ولد في 31 يوليو 1912 في بروكلين (نيويورك) وتوفي في 16 نوفمبر 2006 في سان فرانسيسكو، هو اقتصادي أمريكي.

–**Michael Jensen** : مايكل كول جنسن، ولد في 30 نوفمبر 1939 في روتشستر وتوفي في 2 أبريل 2024، هو اقتصادي أمريكي

- **William H. Meckling** : كان ويليام إتش. ميكلينج (من مواليد 1922 –توفي في 15 مايو 1998) اقتصاديًا أمريكيًا.

–**Milton Friedman**: ولد في 31 يوليو 1912 في بروكلين (نيويورك) وتوفي في 16 نوفمبر 2006 في سان فرانسيسكو، هو اقتصادي أمريكي .

مع المؤسسة حيث تستند مسؤوليتها على المسيرين باعتبارهم وكلاء تربطهم علاقات تعاقدية مع فئات عديدة من الجهات الفاعلة :المساهمين، الدائنين، الزبائن، المستهلكين، الموردين، المجتمعات المحلية والمؤسسات غير الحكومية...الخ وحسب هذه النظرية فإن أصحاب المصالح لهم قدرة التأثير على القرارات الاستراتيجية للمسيرين.[1]

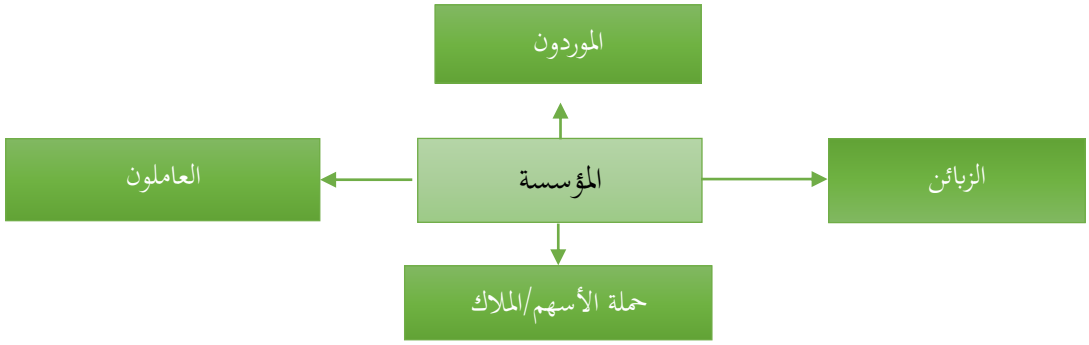
3. **نظرية أصحاب المصالح**: يعتبر أصحاب المصالح مجالا من المجالات المهمة التي تمارس فيها المؤسسات دورا اجتماعيا وهم الأفراد أو المجموعات أو المؤسسات التي تتأثر مباشرة بسلوكيات ووجود المؤسسة ولهم حصة أو فائدة منها أو من أدائها وحسب هذه النظرية تعتبر المؤسسة نتيجة لعلاقات مختلفة بين مجموع أصحاب المصالح الذين لا ينحصرون فقط في مجموع المساهمين وإنما مجموع الفاعلين المشمولين بنشاطات وقرارات المؤسسة والمسؤولية اتجاه المجتمع تصبح مسؤولية اتجاه أصحاب المصلحة.

ويمكن أن نستنتج ثلاثة اتجاهات مختلفة من هذه النظرية: الاتجاهين الوصفي والفعال حيث يقومان على الرؤية التعاقدية للعلاقة مؤسسة وأصحاب المصلحة، فهي تصف طبيعة هذه العلاقة والفائدة التي تعود على المؤسسة عند انتهاج ردود مصممة خصوصا لتوقعاتهم، أما الاتجاه المعياري في حدد الالتزامات الأخلاقية للمؤسسة اتجاه أصحاب المصلحة فالأداء الاجتماعي نتيجة لإدارة المسؤوليات المحددة لأصحاب المصلحة.

كما يمكن التمييز بين نوعين من أصحاب المصلحة، النوع الأول الأصحاب المصلحة الأساسين الذي لهم علاقة مباشرة بالنشاط الاقتصادي ولهم عقد ظاهر مع المؤسسة: المساهمون، المصارف، العاملون، الزبائن والموردون وهم موضحين في الشكل التالي:

[1]. خلف الله حسام الدين،"ممارسات المسؤولية الاجتماعية في البنوك التجارية-دراسة مجموعة بي ان بي بريبا المصرفية، مجلة الرسالة الدراسات والبحوث الإنسانية، المجلد الثامن، العدد الرابع، تونس،2024، ص665.

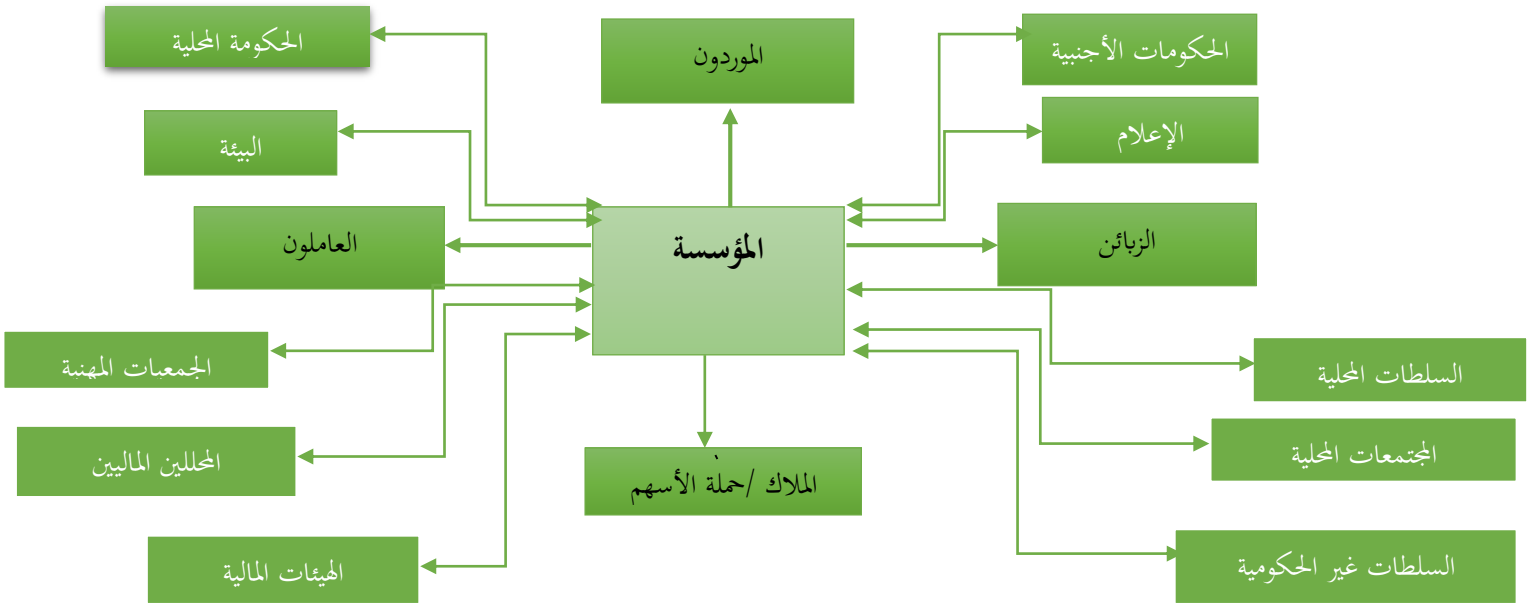
الشكل(1-1): الاصحاب المصلحة الاساسية



المصدر: مقدم وهيبة، تقيم مدى استجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية-دراسة تطبيقية على عينة من مؤسسات الغرب الجزائري، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة وهران ،الجزائر، (2013-2014)، ص76

أما النوع الثاني فهم الأصحاب المصلحة غير الأساسين الذي لهم علاقات طوعية مع المؤسسة في إطار غير قانوني كالسلطات المحلية والمؤسسات غير الحكومية. يعرض الشكل الموالي مثالا عن الأصحاب غير الأساسين:

الشكل (2-1): الأصحاب المصالح غير الأساسين



المصدر: مقدم وهيبة، تقيم مدى استجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية-دراسة تطبيقية على عينة من مؤسسات الغرب الجزائري، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة وهران،الجزائر، (2013-2014)، ص77

حيث أن نظرية أصحاب المصلحة تبحث عن دمج الأهداف الاقتصادية والاجتماعية للمؤسسة ولكن لا يمكن تطبيقها على المستوى الكلي للتنمية المستدامة، ومن هذا المنطلق ظهرت نظرية جديدة "**المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة**" تأخذ بعين الاعتبار السلع الأساسية التي تضمن استمرار وإنتاجية المجتمعات البشرية مثل إدارة النفايات...الخ، باختصار ضمان الشروط الملائمة لحياة المجتمعات البشرية مع الأخذ بعين الاعتبار المساهمة في الإنتاج والحفاظ على الموارد العالمية المشتركة كحماية البيئة، رفع العمالة...الخ[1]

[1]. مقدم وهيبة، تقيم مدى استجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية–دراسة تطبيقية على عينة من مؤسسات الغرب الجزائري، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة وهران، الجزائر، 2014/2013، ص ص76، 77.

المبحث الثاني: أساسيات المسؤولية الاجتماعية

في ظل التطور السريع للعالم وتزايد تعقيدات المشكلات الاجتماعية والبيئية، أصبحت المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات محوراً مهماً في مناقشات الأعمال والمجتمع. تتضمن المسؤولية الاجتماعية مجموعة من العناصر والأبعاد وتعتبر إستراتيجية ضرورية لتحقيق التنمية المستدامة والعدالة الاجتماعية.

المطلب الأول: أهمية المسؤولية الاجتماعية

تختلف الآراء حول تبني المؤسسات لمزيد من الدور الاجتماعي، وعمومًا هناك اتفاق على أن المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات تمثل عملية هامة ومفيدة بحدود معينة، حيث يساعد الالتزام بها على التعامل مع الانتقادات والضغوط التي تواجهها المؤسسات، وتحقيق الوفاء بهذه المسؤولية يجلب عدة مزايا للمجتمع والدولة والمؤسسة، من بينها:

1. **بالنسبة للمؤسسة**

للمسؤولية الاجتماعية عدة مزايا للمؤسسة وهي كما يلي:[1]

- تعزيز صورة المؤسسة في المجتمع، وبخاصة بين العملاء والموظفين، خاصةً إذا اعتُبر أن التزام المؤسسة بالمسؤولية يعتبر مبادرة طوعية تجاه الأطراف المباشرة أو غير المباشرة في المجتمع.
- يسهم الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة في تحسين مناخ العمل، ويعزز التعاون والترابط بين مختلف الأطراف.
- تمثل المسؤولية الاجتماعية استجابة فعالة للتغيرات الاجتماعية واحتياجات المجتمع.
- هناك فوائد أخرى تتمثل في التحسين المادي والأداء المتفوق الناتج عن تبني هذه المسؤولية.

2. بالنسبة للمجتمع:

للمسؤولية الاجتماعية دور مهم في المجتمع وهو كما يلي:[2]

- ينشأ الاستقرار الاجتماعي نتيجة لتحقيق نوع من العدالة وسيادة مبدأ تكافؤ الفرص، وهذا المبدأ يشكل جوهر المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة.

[1]. منار سلمان إبراهيم الدليمي، دور الدولة في دعم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات–دراسة تحليلية مقارنة، رسالة ماجستير، جامعة المنصورة، المصر، 2020، ص7.

[2]. حمايدي بلقاسم،بكوش كريمة، (تبني المسؤولية الاجتماعية في البنوك الجزائرية –دراسة حالة)، إدارة الأعمال و الدراسات الاقتصادية، المجلد7، العدد 2، الجزائر ،2021، ص344.

– تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمجتمع يؤدي إلى زيادة الوعي بأهمية الاندماج الكامل بين المؤسسات ومختلف الفئات ذات المصالح.

– يساهم التثقيف والوعي الاجتماعي على مستوى الأفراد في تعزيز التنمية والارتقاء بالمجتمع، مما يسهم في تحقيق الاستقرار السياسي وتعزيز الشعور بالعدالة الاجتماعية.

3. بالنسبة للدولة

تكمن المسؤولية الاجتماعية الأهمية بارزة للدولة وهي كما يلي:[1]

– تهدف إلى تخفيف الأعباء التي تتحملها الدولة من أجل تقديم الخدمات الصحية والتعليمية والثقافية والاجتماعية الأخرى.

– يساهم الالتزام بالمسؤولية البيئية في تعظيم عوائد الدولة، نظرًا لوعي المؤسسات بأهمية المشاركة العادلة والصحيحة في تحمل التكاليف الاجتماعية.

– المساهمة في التطور التكنولوجي والقضاء على البطالة، بالإضافة إلى معالجة التحديات الأخرى التي تواجه الدولة الحديثة والتي قد تجدها غير قادرة على تحملها بمفردها، بحيث تشارك المؤسسات الاقتصادية الخاصة دورها في هذا السياق.

يمكن تلخيص أهمية المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات في النقاط التالية:[2]

– تعزيز التكافل الاجتماعي وإيجاد شعور بالانتماء لدى الأفراد والفئات المختلفة.

– تحقيق الاستقرار الاجتماعي من خلال تحقيق مستوى عادل من العدالة الاجتماعية.

– تحسين جودة الحياة في المجتمع.

– تعزيز التنمية السياسية من خلال زيادة الوعي الاجتماعي بين الأفراد والمؤسسات.

– المساهمة في تعزيز صورة المؤسسة في المجتمع.

– تحفيز الشركات على اعتماد أساليب للمسؤولية الاجتماعية لتقليل مخاطر العمل وتعزيز سمعة المؤسسة.

---

[1]. منارة سلمان إبراهيم الدليمي، مرجع نفسه، ص8.

[2]. زروخي فيروز «ممارسات المسؤولية الاجتماعية في إطار وظائف الإدارة الموارد البشرية "، مجلة دراسات في علم اجتماع المنظمات، المجلد السادس، العدد الأول،2017، الجزائر، ص ص14، 15.

– التطور في مجال المسؤولية الاجتماعية لم يعد مقتصرًا على الشركات والمؤسسات الخ.

المطلب الثاني: عناصر وأبعاد المسؤولية الاجتماعية

تتمثل المؤسسات بمختلف أشكالها وأحجامها في مجموعات من الأفراد المنظمين قانونيًا وفقًا لشروط واقعية معينة، بهدف تحقيق غايات وأهداف محددة. يتأثر أداء هذه المجموعة بسلوك المؤسسة وإدارتها، ويتوجب على الأخيرة أن تأخذ في اعتبارها مصالح أفرادها وتطلعاتهم إذا كانت ترغب في الاستمرارية والتطور والبقاء.

تطور مفهوم أصحاب المصالح يعكس تغيرات في الفهم الاقتصادي والاجتماعي، حيث كان الاعتقاد السائد في السابق أن المالكين هم المستفيدون الوحيدون من وجود المؤسسة. ومع التطور، اتسعت قائمة أصحاب المصالح لتشمل العمال، البيئة، الموردون، المنافسون، وغيرهم، حيث يؤثر ويتأثر هؤلاء بالأفعال التي تتخذها المؤسسة. تعاريف أصحاب المصالح تتنوع بين من يرى أنهم مجموعة من الأفراد ومن يرى أنهم جماعات أو مؤسسات لها مصالح أو نصيب في المؤسسة، مما يعطيهم الحق في السؤال عن طبيعة أدائها.

الفرع الأول: عناصر المسؤولية الاجتماعية

يعتمد تحديد أولويات المسؤولية الاجتماعية على عدة عوامل، بما في ذلك تأثير هذه الأولويات على المؤسسة وأصحاب المصلحة والبيئة المحيطة والزمن. بناء يعتبر الزبائن من بين العناصر التي تأتي في أولية متقدمة الزبائن من بين العناصر الأساسية.

بالاعتماد على نموذج Carrollتلك الأولويات تنعكس عادة في الجهود التي تبذلها المؤسسة لضمان رضا الزبائن، وتقديم منتجات أو خدمات عالية الجودة، والاستماع إلى ملاحظاتهم، والاستجابة لاحتياجاتهم واهتماماتهم بطريقة فعالة ومسؤولة بالطبع، يجب على المؤسسات أيضًا مراعاة تأثيرها على أصحاب المصلحة الأخرى مثل الموظفين، والمجتمع المحلي، والبيئة، والمساهمين، وضمان موازنة الاهتمام بين مختلف أصحاب المصلحة بطريقة شاملة ومتوازنة فإن لكل منها توقعات خاصة تشمل الآتي:

1. **الإدارة العامة:** تتمثل توقعاتها في التالي:[1]

– **مرونة الأشخاص:** تشجيع التواصل المفتوح والاستجابة لاحتياجات الأفراد وتعزيز قدرتهم على التكيف مع التغييرات المحيطة بالمؤسسة.

[1]. ضيافي نوال، مرجع سابق، ص28.

-Carroll: هو كاتب وعالم رياضيات ولد في 27 يناير 1832وتوفي في 14 يناير 1898.

- **عضوية النقابات العمالية في السياسة العامة للمؤسسة:** تضمين وتشجيع مشاركة النقابات العمالية في صنع القرار وتطوير سياسات تعزز حقوق العمال وتعزيز العدالة الاجتماعية داخل المؤسسة.

- **تحفيز الأفراد والتماسك الاجتماعي:** توفير بيئة عمل تحفز الأفراد على الإبداع والإنتاجية، وتعزيز التعاون والتماسك الاجتماعي بين مختلف أفراد المؤسسة، مما يؤدي إلى بناء ثقافة مؤسسية تعتمد على القيم الاجتماعية.

2. **الإطارات الوسطى:** تتمثل توقعاتها في التالي: [1]

- **الاتساق في القرارات الإدارية:** يتوقع أن تتخذ الشركة قرارات متسقة تعكس القيم والمبادئ التي تعتمدها في مجال المسؤولية الاجتماعية.

- **احترام التسلسل الهرمي:** تشمل هذه التوقعات احترام هيكلية التنظيم وسلطة القيادة، والتعامل مع القرارات بطريقة تتوافق مع التسلسل الهرمي للسلطة.

- **المشاركة في الإدارة:** يشمل ذلك تشجيع الموظفين على المشاركة في عمليات اتخاذ القرارات والمساهمة في تطوير استراتيجيات الشركة وسياساتها المتعلقة.

3. **العمال:** تتمثل توقعاته فيما يلي:[2]

- **ظروف العمل اللائقة:** توفير بيئة عمل آمنة وصحية، وضمان الحقوق الأساسية للعمال مثل الحرية من التمييز والعدالة في الأجور وساعات العمل. تطوير المهارات والتدريب: توفير فرص التطوير المهني والتدريب للعمال لتعزيز كفاءتهم وتحسين فرصهم في سوق العمل.

- **المشاركة والاستماع:** إشراك العمال في عمليات اتخاذ القرارات المؤثرة على حياتهم المهنية وظروف عملهم.

- **التوازن بين العمل والحياة الشخصية:** تعزيز سياسات تسمح للعمال بالتوازن بين متطلبات العمل والحياة الشخصية والعائلية.

- **التنوع والشمولية:** تعزيز بيئة عمل تحترم وتقدر التنوع وتعزز المساواة بين الجنسين.

4. **ممثلي الأفراد:** وتوقعاته تتضمن التالي: [3]

---

[1]. ضيافي نوال، مرجع سابق، ص28.

[2]. يوسف نجم، أهمية المسؤولية الاجتماعية في جذب الزبائن في البنوك الإسلامية، رسالة ماجستير، الإدارة الأعمال، الجامعة الافتراضية السورية، سوريا، 2018/2017، ص29.

[3]. ضيافي نوال، مرجع سابق، ص28.

- **الوعي والشفافية:** يشمل هذا العنصر فهم الأفراد للآثار الاجتماعية والبيئية لأفعالهم وقراراتهم، وضرورة تبادل المعلومات بشكل صريح وواضح.

- **التعاون والشراكة:** يشجع المسؤولية الاجتماعية على التعاون مع الآخرين والمشاركة في الجهود المجتمعية لتحقيق الفائدة العامة.

- **الاحترام وحقوق الآخرين:** يعني احترام حقوق الآخرين والتصرف بنزاهة واحترام في التعامل مع الآخرين دون التدخل في حقوقهم.

- **المساهمة في التنمية المجتمعية:** يشمل هذا العنصر مشاركة الأفراد في الأنشطة والمبادرات التي تعزز التنمية المجتمعية وتحسن.

5. **الموردون:** تتضمن توقعاتهم التالي:[1]

- **الامتثال القانوني والأخلاقي:** يتعين على الموردين الامتثال لجميع القوانين والتشريعات المحلية والدولية، بالإضافة إلى الالتزام بالمعايير الأخلاقية والقيم المجتمعية.

- **جودة المنتجات والخدمات:** يتعين على الموردين تقديم منتجات وخدمات عالية الجودة تلبي توقعات العملاء وتحافظ على سلامة المستهلكين.

- **المسؤولية البيئية:** يجب على الموردين اتخاذ إجراءات للحد من الآثار البيئية السلبية لعملياتهم ومنتجاتهم، مثل تقليل الانبعاثات وإدارة النفايات بشكل فعال.

- **تنمية المجتمع:** يجب على الموردين دعم تنمية المجتمعات المحلية من خلال خلق فرص عمل محلية ودعم المشاريع الاجتماعية والتنموية.

6. **المنافسون:** تتضمن توقعاتهم ما يلي:[2]

- **الاهتمام بالمجتمع:** يشمل دعم المشاريع والمبادرات المجتمعية المحلية، وتعزيز التعليم والصحة والرفاهية في المجتمعات التي تعمل بها المؤسسة.

- **الرعاية الاجتماعية للموظفين:** يتضمن توفير بيئة عمل آمنة وصحية، والتدريب والتطوير المستمر، والمساواة في الفرص، والرعاية الصحية والتأمين للموظفين.

---

[1]. ضياني نوال، مرجع سابق، ص28.

[2]. زروخي فيروز، مرجع سابق، ص18.

- **المسؤولية تجاه العملاء والمستهلكين:** يشمل ضمان جودة المنتجات والخدمات، وتقديم معلومات صادقة وشفافة، والتفاعل مع ملاحظات العملاء بشكل فعال.

7. **المجتمع:** تتضمن توقعاتهم ما يلي: [1]

- **الشفافية:** تقديم المعلومات بصورة صريحة وواضحة للجمهور حول الأنشطة والقرارات المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية.
- **الاحترام وحقوق الإنسان:** مراعاة حقوق الإنسان والقيم الأخلاقية في جميع الأنشطة التجارية والمؤسسية.
- **الالتزام بالقوانين والتشريعات:** الامتثال للقوانين والتشريعات المحلية والدولية ذات الصلة.

8. **الحكومة:** تتضمن توقعاتها ما يلي:[2]

- **الالتزام بالتشريعات والقوانين:** يتوقع من الأفراد والمؤسسات الالتزام بالقوانين والتشريعات المحلية والدولية لضمان المسؤولية والنزاهة في التعاملات.
- **المساهمة في حل المشاكل الاجتماعية:** يشمل ذلك المشاركة في مبادرات وبرامج تهدف إلى حل قضايا المجتمع مثل الفقر، التعليم، الصحة، وحقوق الإنسان.
- **احترام تكافؤ الفرص بالتوظيف:** يعني ذلك توفير فرص العمل بناءً على الكفاءة والمؤهلات دون تمييز أو تحيز، مما يعزز المساواة والعدالة في المجتمع.

9. **البنوك:** تتضمن توقعاتها ما يلي:[3]

- **قيم الأسهم:** توفير قيم مستدامة للمساهمين وضمان تحقيق عوائد مالية جيدة بطريقة أخلاقية ومسؤولة.
- **فعالية وشفافية الإدارة (الحكومة):** تحسين إدارة البنك بشكل فعال وشفاف لضمان المساءلة والشفافية.
- **شفافية المعلومات:** تقديم المعلومات بشكل صحيح ومفهوم للمساهمين والعملاء والجمهور بشكل عام.
- **مسؤولية قانونية:** الالتزام بالتشريعات واللوائح المالية والمصرفية والقانونية في جميع جوانب العمل.

---

[1]. محمد سعيداني، عبد الحق القنيعي، "المسؤولية الاجتماعية للشركات في الجزائر بين التشريع والواقع"، مجلة الصوت القانون، العدد الثالث، الجزائر، 2021، ص1139.

[2]. ضيافي نوال، مرجع سابق، ص28.

[3]. ضيافي نوال، مرجع سابق، ص28.

10. **الزبائن:** وتتضمن توقعاتهم ما يلي:[1]

- **الأسعار:** توفير أسعار عادلة ومنافسة تعكس قيمة المنتج أو الخدمة، مع تجنب الممارسات التسعيرية غير العادلة.

- **جودة المنتج:** تقديم منتجات عالية الجودة تلبي توقعات الزبائن وتتجاوزها في بعض الأحيان.

- **الابتكار:** تطوير منتجات وخدمات جديدة ومبتكرة تلبي تطلعات الزبائن وتفوق توقعاتهم.

- **الاحترام والتعامل اللطيف:** معاملة الزبائن بالاحترام والود، وتقديم خدمة عملاء متفانية ومهنية.

11. **جماعات الضغط الاجتماعي:** وتتضمن التوقعات التالية:[2]

- **التوعية والتثقيف:** يجب أن تسعى جماعات الضغط الاجتماعي إلى رفع مستوى التوعية والتثقيف بشأن القضايا الاجتماعية والبيئية والسياسية لدى الجمهور والمجتمع بشكل عام.

- **احترام دور النقابات العمالي:** من المهم أن تحترم جماعات الضغط الاجتماعي دور النقابات العمالية وتعمل على دعم حقوق العمال وتحسين ظروفهم العملية.

- **التعامل الصادق مع الصحافة:** يجب أن تتعامل جماعات الضغط الاجتماعي بصدق وشفافية مع وسائل الإعلام، وأن تكون مستعدة للتعاون مع الصحافة بشكل مباشر وصادق لنشر رسائلها وأهدافها.

12. **البيئة:** تتضمن التوقعات التالية:[3]

- **الالتزام بالتشريعات واللوائح البيئية:** تتضمن هذه المسؤولية الامتثال للقوانين والتنظيمات المتعلقة بحماية البيئة والحفاظ عليها.

- **تعزيز الوعي البيئي:** ينبغي على المؤسسات تعزيز الوعي بين موظفيها والمجتمع بشكل عام بخصوص قضايا البيئة وضرورة الحفاظ عليها.

- **المشاركة في المبادرات البيئية:** يجب أن تلتزم المؤسسات بالمشاركة في المبادرات والحملات البيئية التي تهدف إلى تحسين البيئة والحد من التلوث.

---

[1]. محمد سعيداني، مرجع سابق، ص1139.

[2]. زروخي فيروز، مرجع سابق، ص19.

[3]. محمد سعيداني، مرجع سابق، ص1139.

الفرع الثاني: أبعاد المسؤولية الاجتماعية

مساهمة Carroll في توسيع مفهوم المسؤولية الاجتماعية تميزت بتحديد أربعة أبعاد رئيسية:

1. البعد الاقتصادي

ويقتضي استخدام الموارد بشكل رشيد لتنتج المؤسسات سلعا وخدمات بجودة عالية، كما يقتضي هذا البعد المنافسة العادلة عن طريق احترام قواعد المنافسة وعدم إلحاق الأذى بالمنافسين، إضافة إلى منع الاحتكار والإضرار بالمستهلكين، كما يعتمد هذا البعد على الاستفادة من التقدم التكنولوجي واستخدامه في معالجة الإضرار التي تلحق بالبيئة.[1]

2. البعد القانوني

يشير إلى التزام المؤسسة بالقوانين والتشريعات والأنظمة المعتمدة من قبل الدولة، مما يعتبر تشجيعًا والتزامًا للمؤسسات بتبني سلوك مسؤول ومقبول في أنشطتها ومنتجاتها المقدمة للمجتمع، وضمان عدم تسببها في أي ضرر. هذا السلوك لا يؤثر فقط على العلاقة بين المؤسسة والمجتمع، بل يحمي المؤسسات بشكل عام من أساليب المنافسة غير العادلة التي قد تحدث.[2]

3. البعد الأخلاقي

يعكس القيم والمبادئ التي تراعيها المنظمة في اتخاذ قراراتها وتوجيه مسارها في الصناعة التي تعمل فيها. تهدف المنظمة إلى تجنب أي ضرر يمكن أن يلحق بالمجتمع، وتسعى للقيام بالأعمال بطريقة تتفق مع المعايير الأخلاقية وتعزز النزاهة والمسؤولية الاجتماعية. تشمل هذه الأخلاقيات مسائل مثل حقوق العمال، والحفاظ على البيئة، والتعامل العادل مع الشركاء التجاريين والمجتمع المحلي.[3]

---

[1]. محمد فلاق، المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال، الطبعة الأولى، دار اليازوري العلمية للنشر، عمان، 2016، ص53.

[2]. يوسف نجم، مرجع سابق، ص27.

[3]. جميلة العمري، محمد زرقون،"دور الأطراف الخارجية للمسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية "، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، العدد الثامن، ورقلة، 2015، ص205.

4. البعد الخيري

تعني قيام المؤسسة بمبادرات طوعية غير إلزامية بشكل إنساني وتطوعي، مثل البرامج التدريبية، التي لا ترتبط بالعمل مباشرة لصالح المجتمع بشكل عام أو لفئات خاصة مثل كبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة والشباب وغيرهم. وإدارة المؤسسات لا تستهدف ارتباط هذه البرامج المباشر بزيادة الأرباح أو الحصة السوقية أو غيرها.[1]

الشكل(3-1): هرم المسؤولية الاجتماعية ل(Carroll)



المصدر: محمد فلاق، المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال، دار اليازوري العلمية للنشر، عمان، 2016، ص53

المطلب الثالث: استراتيجيات المسؤولية الاجتماعية

تتجه المؤسسات في العصر الحديث نحو تبني المسؤولية الاجتماعية كجزء لا يتجزأ من استراتيجياتها. تُعَدُّ المسؤولية الاجتماعية واجبًا أخلاقيًا واقتصاديًا، حيث تُعزز الشركات النجاح المستدام من خلال تأثيرها الإيجابي على المجتمع والبيئة المحيطة بها. في هذه المقدمة، سنلقي نظرة على بعض استراتيجيات المسؤولية الاجتماعية التي تعتمدها المؤسسات لتحقيق التنمية المستدامة وتحقيق الريادة في مجال الأعمال.

[1]. سـامي غالب عوض العامري، إدراك إدارات البنوك لأهمية الإفصـاح المحاسـبي عن المسـؤولية الاجتماعية-دراسـة تطبيقية على البنوك العاملة في محافظة حضرموت، رسالة الماجستير، جامعة الأندلس، سوريا ،2018، ص12.

أي تتبع المؤسسات الاقتصادية أربع استراتيجيات للمسؤولية الاجتماعية، وذلك من خلال الأبعاد التي طرحها (Carroll) وتتمثل في التالي:[1]

1. **الاستراتيجية الاستباقية أو التطوعية:** تشير إلى أن المؤسسة التي تعتمدها تتولى المبادرة في تلبية الاحتياجات الاجتماعية، وتكون مصممة لتحقيق المسؤوليات الاقتصادية، والقانونية، والأخلاقية، والخيرية. كما تكون مستعدة للتعامل مع التحديات والتهديدات الخارجية، وتتيح للإدارات التي تتبنى هذه الاستراتيجية حرية نسبية في دعم الأنشطة والمبادرات التي تعزز سمعتها في السوق.
2. **الاستراتيجية التكيفية:** تتمثل في قبول المؤسسة للأنشطة الاجتماعية من خلال الإنفاق على الجوانب المتعلقة بالقيم الأخلاقية، والتي تتجاوز الشروط القانونية، والإدارات التي تعتمد هذا النهج الاستراتيجي تلبي المتطلبات الاقتصادية والاجتماعية، وتركز على القيم والعادات والسلوكيات المجتمعية المقبولة، مما يعكس التزام المجتمع الذي تعمل فيه.
3. **الاستراتيجية المانعة:** تمثل هذه الاستراتيجية رؤية تقليدية للدور الذي تمارسه المؤسسة الاقتصادية، حيث ترى إدارتها أنها غير ملزمة بتنفيذ دورها الاجتماعي، وهدفها تحقيق الأرباح عبر ممارسة دورها الاقتصادي فقط، وتقوم المؤسسة وفقًا لهذه الاستراتيجية بمحاربة جميع المطالب الاجتماعية كتكاليف يُفترض عدم تحملها.
4. **الاستراتيجية الدفاعية:** وفقًا لهذا النمط من الاستراتيجيات، تقوم المؤسسة بممارسة دورها الاجتماعي بشكل محدود للغاية، متوافقة مع المتطلبات القانونية المفروضة وبما يحميها من الانتقادات الموجهة إليها. تركز على الجوانب المتعلقة بمتطلبات المنافسة، وتستجيب بحد أدنى للضغوط الناشئة من جماعات الضغط، وتحمي البيئة وفقًا للمعايير القانونية المعتمدة.

[1]. عجاس سهام، "المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة كمدخل أساسي لتجسيد التنمية المستدامة إزاء العاملين–دراسة تحليلية سوسيولوجية "، مجلةروافد، المجلد الثاني، العدد الثاني، الجزائر،2018، ص 39.

المبحث الثالث: المسؤولية الاجتماعية بين تأييد والمعارضة

إن فكرة المسؤولية الاجتماعية مثار جدل بين المفكرين والعلماء وممارسي الإدارة، فالبعض يؤيدها والبعض الآخر يعارضها، لهذا فإن مناقشة الدور الاجتماعي للمؤسسة وطبيعة البيئة التي تعمل فيها من المواضيع التي أثارت وتثير جدلاً كبيراً في الأوساط العلمية والأكاديمية، وهنا نجد وجهتي نظر مختلفتين للمسؤولية الاجتماعية. في هذا المبحث يتم تناول واستعراض الحجج المؤيدة لقيام المؤسسة بمسؤوليتها الاجتماعية وما يقابلها من حجج مضادة ومعارضة تدعو إلى تقليصها.

المطلب الأول: الحجج المؤيدة للقيام بمهام المسؤولية الاجتماعية

تنطلق الحجج أو الآراء المؤيدة لقيام المؤسسة بمهام المسؤولية الاجتماعية ومن هنا نقوم بتلخيص أهم المبررات التي يسوقها المؤيدون للمسؤولية الاجتماعية كما يلي:

1. **تغير توقعات المجتمع من المؤسسة:** أي أن إيرادات المؤسسات لكي تنجح في الأجل الطويل يجب أن تستجيب لحاجات المجتمع وتعطي للمجتمع ما يحتاجه. كما ترى هذه النظرة ضرورة وجود علاقات جديدة بين المؤسسة والمجتمع الذي تقوم بخدمته والتي من شأنها أن تجعل أنشطة المؤسسات أكثر قربا للرغبات الاجتماعية وبمعنى الأخر أن لم تقم المؤسسات بمهامها في تحقيق المسؤولية الاجتماعية.[1]

2. **الالتزام الأخلاقي:** إن الالتزامات الأخلاقية تملي على المؤسسات أن يكون لها دورا اجتماعيا حيث أن التزام الاجتماعي يمثل حالة موازنة معقولة اتجاه النقد الموجه إلى الأعمال بكونها تهتم فقط بزيادة الأرباح و توسع الاستثمار على حساب العديد من متطلبات الأساسية للعاملين و المجتمع بشكل عام.

3. **الأرباح طويلة الأمد:** يرى الأنصار أن الأرباح على المدى البعيد يمكن أن تزداد من خلال تبني المؤسسة دورا اجتماعيا اكبر.

4. **الصورة الذهنية للجمهور:** المؤسسات تسعى لإثراء الصورة الذهنية لدى الجمهور لكسب زبائن أكثر وعاملين أفضل والوصول إلى أسواق وأرباح أكثر.

[1]. محمد الصيرفي مرجع سابق، ص39.

5. **البيئة الأفضل**: أي بيئة أفضل و نوعية حياة أرقى للمجتمع ككل، أن تطور الصناعي و التوسع في مجالات الخدمة المختلفة و زيادة الميل إلى الاستهلاك صاحبه العديد من تأثيرات السلبية الجانبية و التي لا يمكن أن تتحمل مسؤولية مكافحتها الدولة لوحدها نظرا لمحدودية مواردها و إمكاناتها، بالتالي يصبح من الضروري أن تساهم المؤسسات بتخصيص جانب من عوائدها لمواجهة و تقليل الآثار السلبية على الحياة و المجتمع.وهنا لا يمكن أن يترك المجال دون وجود أطار منظم العلاقات يستوعب مبادرات المؤسسات ومن خلال هذه المبادرات تمد الجسور الثقة والتعاون مع الدولة والمجتمع. [1]

6. **تجنب الإجراءات الحكومية**: أي تقلل من إجراءات الحكومة وقوانين المتعلقة بالتدخل في شؤون الأعمال. إن المبادرات الاجتماعية وحل المشاكل الملقاة تقليديا على عاتق الحكومة يقطع طريق على الطموحات وطروحات بعض السياسيين الراغبين في تقييد حرية الأعمال في المجتمع، إن الأحجام القيام بهذا الدور يولد الدافع لدى الحكومة بسن العديد من التشريعات والقوانين التي تقيد حرية المنافسة وازدهار الأعمال.

7. **توازن المسؤولية مع القوة**: ترى هذه النظرة توازن المسؤولية مع القوة بحيث يمارس المؤسسات ذات القوة الأكبر مسؤوليات الاجتماعية أكثر.

8. **مصلحة حملة الأسهم تقضي بضرورة ممارسة المسؤولية الاجتماعية**: أي أن تمثل الحالة الأفضل للمستثمرين و ذلك عن طريق رفع قيمة الأسهم الأمد الطويل، لما تحظى به المؤسسة من ثقة لدى المجتمع، و بما تقوم به للحد من المخاطر التي يمكن أن تعرض لها مستقبلا و لذلك فانه من لمصلحة حملة الأسهم أن تساهم المؤسسة في أنشطة المسؤولية الاجتماعية.

9. **امتلاك الموارد**: حيث أن المؤسسات وخصوصا الكبيرة منها تتمتع بموارد المالية وموارد فنية كبيرة يمكن معها أن تؤدي إنجازات اجتماعية هائلة. أن أمثلة كثيرة يمكن أن تعرض هنا، فالجامعات مثلا يمكن أن تساهم في زيادة الوعي الاجتماعي والثقافي، وتعزيز انتشار اللغات الأجنبية ودعم الأعمال الصغيرة عن طريق الاستشارات فنية والتدريبية وهي تمثل مبادرات تعزز من رصيد هذه المؤسسات التعليمية.

10. **الوقاية خير من العلاج**: المسؤولية الاجتماعية شكل من التدابير الوقائية لتجنب المشاكل الاجتماعية المعقدة التي

[1]. طاهر محسن منصور الغالبي، صالح مهدي محسن العامري، مرجع سابق، ص70.

ستحدث عاجلا أم آجلا.[1]

المطلب الثاني: الحجج المعارضة للقيام بمهام المسؤولية الاجتماعية

تنطلق الحجج أو الآراء المعارضة لقيام المؤسسة بمهام المسؤولية الاجتماعية ومن هنا نقوم بتلخيص أهم المبررات التي يسوقها المعارضون للمسؤولية الاجتماعية كما يلي:

1. **انتهاج أقصى ربح**: قدم هذه الفكرة آدم سميث سنة 1876 وتقوم هذه النظرية على أن هذه الأعمال تمارس ممارسة اجتماعية سليمة عندما تقوم بتطوير كفاءتها وتقليل التكاليف من أجل تعظيم الأرباح، إلا أن اليد الخفية للمنافسة تجبرهم على العمل ضمن مصلحة المجتمع في الأمد الطويل وذلك من خلال تخفيض التكاليف وبالتالي الأسعار ومن ثم تكون المؤسسات تكون مسؤولة اجتماعيا إذا اهتمت بمصلحتها ورتبت الأنشطة الأخرى للمؤسسات المختلفة.[2]

2. **إضعاف الغرض**: تضعف الأهداف الرئيسة الأخرى لمؤسسات إذا تم القيام بها، لكونها تستنزف طاقة ليست بالقليلة من جهد المؤسسة وإن المجتمع قد يعاني من عدم حل المشكلات الاجتماعية وعدم تحقيق الأهداف الاقتصادية أيضا.

3. **التكاليف**: المسؤولية الاجتماعية تكاليفها عالية، والتي بدورها ستنعكس على المجتمع، وبما يؤدي إلى زيادة في قيم وأسعار السلع المشترات. تحميل المؤسسة كلفة عالية جراء الأنشطة الاجتماعية المتزايدة حيث أن قدرة المؤسسة ومهما كانت مواردها فهي محددة.[3]

4. **القوة الأكبر**: سلطة إضافية أكبر ستتمتع بها المؤسسات تعزز من نفوذها وقدرتها فإذا كانت المؤسسات تمتلك الموارد الاقتصادية فإن تعزيز هذه الموارد بسلطة اجتماعية إضافية سيجعل منها قوة كبيرة في المجتمع.

5. **نقص المهارات**: أي أن رجال الأعمال ينقصهم إدراك مهارات العمل بكفاءة مع القضايا الاجتماعية، فإذا كان على المجتمع الاعتماد على أحدهم ليعمل في القضايا الاجتماعية فلماذا يمكن اختيار تلك المجموعات غير المؤهلة. وبمعنى آخر هناك محدودية في الخبرة والمهارات المتاحة لدى المؤسسات في معالجة المشكلات الاجتماعية التي تعترض عمله.

---

[1]. ثامر ياسر البكري، التسويق والمسؤولية الاجتماعية، الطبعة الأولى، دار وائل، الأردن ،2008، ص53.

[2]. محمد الصيرفي، مرجع سابق، ص43.

[3]. ثامر ياسر البكري، مرجع سابق، ص54.

6. **نقص المساءلة:** صعوبة المساءلة القانونية والمحاسبة عن الأنشطة الاجتماعية وترجع هذه الصعوبة إلى عدم وجود معايير مطورة لقياس الأداء الاجتماعي.[1]

7. **نقص الدعم الجمهور الواسع:** وتقوم هذه النظرة على أن انهماك المؤسسة في مسؤولياتها الاجتماعية ينقصه القاعدة لعريضة من دعم من خلال جميع المجموعات في المجتمع، بحيث إذا أصبحت المؤسسة منهمكة في ممارستها للمسؤولية الاجتماعية فإنها سوف تخلق نوع من الاحتكاك والتضارب بين الأطراف التي تقوم المؤسسة بممارسة المسؤولية الاجتماعية اتجاهها

الجدول رقم (1–1): الحجج المؤيدة والمعارضة للمسؤولية الاجتماعية

مع المسؤولية الاجتماعية	ضد المسؤولية الاجتماعية
1. **توقعات الجمهور (public expectation)**: إن توقعات الاجتماعية من الأعمال قد ازدادت منذ الستينات الرأي العام يدعم الاهتمام الاجتماعي بالأعمال وأيضا أهدافها الاقتصادية.	1. **انتهاج أقصى الربح (violation)**: هذا هو جوهر الرؤية التقليدية، حيث المؤسسات يجب أن تهتم بالأهداف الاقتصادية وتترك ما هو اجتماعي لمؤسسات المجتمع الأخرى.
2. **الأرباح طويلة الأمد (long-run profit)**: أن الأعمال المسؤولية الاجتماعية تميل أن تكون أكثر أرباحا طويلة الأمد. وهذه نتيجة طبيعية لعلاقات أفضل مع المجتمع وتحسن صورة الأعمال لدى الجمهور.	2. **إضعاف الغرض (dilution purpose)**: إن المتابعة الأعمال الاجتماعية يضعف الغرض الأساسي للأعمال الإنتاجية الاقتصادية، إن المجتمع قد يعاني من عدم حل المشكلات الاجتماعية وعدم تحقيق الأهداف الاقتصادية أيضا.
4. **الالتزام الأخلاقي (ethical obligation)**: أن المؤسسات يمكن ويجب أن يكون لديها ضمير وأن تراعى في مجالها وما هو غير ذلك.	3. **التكاليف (costs)**: إن اغلب الأنشطة المسؤولة اجتماعيا يجب أن يتحمل تكلفتها شخصا ما، و الأعمال قد تمرر هذه التكلفة إلى الزبائن من خلال الأسعار الأعلى .
5. **الصورة الذهنية للجمهور (public image)**: المؤسسات تسعى للإثراء الصورة الذهنية لدى الجمهور لكسب زبائن أكثر وعاملين أفضل و الوصول إلى أسواق و أرباح أكثر.	4. **القوة الأكبر (too much power)**: إن المؤسسات هي الأقوى في المجتمع، و أنها مع الأنشطة المسؤولة الاجتماعية قد تصبح أقوى مما هي عليه.
6. **البيئة الأفضل (better environment)**: إن التزام الأعمال بحل المشكلات الاجتماعية الصعبة ينتج جودة حياة الأفضل و بيئة أكثر استقرارا و اجتذابا للعاملين الماهرين.	5. **نقص المهارات (lack of skills)**: لأن قادة الأعمال موجهون نحو الأهداف الاقتصادية فإن الأعمال قد لا تكون مؤهلة لمواجهة القضايا الاجتماعية.

[1]. طاهر محسن منصور الغالبي، صالح مهدي محسن العامري، مرجع سابق، ص75.

7. **عدم تشجيع لوائح حكومية لاحقة** : إن اللوائح الحكومية تضيف تكاليف الاقتصادية و قيود إدارية على المرونة الإدارة و العمل في المؤسسات، من خلال المسؤولية الاجتماعية فان المؤسسات تزيل الحاجة لمثل هذه اللوائح.	6. **نقص المساءلة (lack of accountability)**: إن السياسيون المتابعون للقضايا الاجتماعية للقضايا الاجتماعية يساءلون عن أن قادة الأعمال تكون مثل هذه القضايا ليس ضمن خط مسؤوليتهم المباشرة.
8. **الموازنة بين المسؤولية والقوة (balance of responsibility and power)**: الأعمال لها قوة كبيرة في المجتمع مثل هذه القوة لابد لها من توازن من خلال المسؤولية الاجتماعية لكي لا تثير القلق منها و لا تبدو الأعمال تعمل ضد الصالح العام.	7. **نقص دعم الجمهور الواسع (lack of broad public support)**: عدم توفر مثل هذا الدعم لدى الجمهور و انقسامه إزاء هذه القضية أو يولد مناقشات ساخنة يجعل الأعمال في غير حاجة للدخول فيها.
9. **مصالح حملة الأسهم (stockolder interest)**:المسؤولية الاجتماعية تحسن سعر السهم في المدى الطويل، وأن سوق الأسهم ترى المؤسسة المسؤولة اجتماعيا اقل خطرا اقل عرضة لعدم رضا الجمهور.	
10. **امتلاك موارد (possession of resource)**: أن الأعمال تمتلك الموارد المالية و الخبراء الفنيين، و الموهبة الإدارية لتقديم الدعم الاجتماعي و مشروعات للجمهور.	
11. **تفوق الوقاية على العلاج (superiority of prevention overs curses)**: المشكلات الاجتماعية يجب أن تعالج قبل أن تتفاقم و تصبح خطرة و مكلفة في المعالجة و في تأثير على أهداف المؤسسة.	

المصدر: قدري إبراهيم، أثر المسؤولية الاجتماعية في الأداء –دراسة تطبيقية على الشركات المساهمة السورية، أطروحة دكتوراه، كلية علوم الاقتصادية جامعة دمشق، 2014-2015، ص58.

المطلب الثالث: أسباب الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية

يمكن تقسيم أسباب تنامي بالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات إلى صنفين من الأسباب:

1- معالجة الآثار السلبية للممارسات الاقتصادية الخاطئة (الأسباب الخارجية عن المؤسسات)

ولعل من أبرز هذه الأسباب محاولة التخفيف من الأضرار التي سببتها عولمة الاقتصاد والتي نذكر من أهما[1]:

- عدم تحقيق العدالة الاجتماعية بين دول العالم.
- إضعاف قدرة الدولة على السيطرة على اقتصادها.
- عدم قدرة الدولة على حماية المنتجين المحليين من المخاطر.
- عدم قدرة الدولة على تحسين المستوى المعيشي للعائلات الفقيرة.
- زيادة البطالة مع تكييف اقتصاديات الدول لمواجهة متطلبات التعامل في الأسواق العالمية والاستجابة لظروف العولمة كضغوط الصندوق النقد الدولي.
- عدم العدالة في توزيع المكاسب المتأتية من تحرير التجارة الخارجية.
- تزايد حدة الأزمات المالية بسبب تحرير الأسواق العالمية النقدية.
- الكوارث البيئية والفضائح الأخلاقية التي تسببت في أضرار إنسانية وبيئية جسيمة.

2- تبني المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات بهدف تحقيق مكاسب (الأسباب الداخلية للمؤسسات)

إن الأسباب السالفة الذكر هي التي أدت إلى مطالبة أو إلزام المؤسسات الاقتصادية بالمسؤولية الاجتماعية فهي إذن أسباب خارجية. أما الأسباب الداخلية أو الدوافع الخفية التي تجعل المؤسسات تتبنى برامج المسؤولية الاجتماعية فهي تلك المكاسب المتعددة

[1]. بقدور عائشة بكار أمال، المسؤولية الاجتماعية بين الإلزام والالتزام، مداخلة في الملتقى الدولي الثالث حول منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، جامعة بشار، 2012، ص3.

التي تعود عليها من خلال ذلك فهي بالأصل مؤسسات اقتصادية همها الأساسي هو تحقيق مصالحها والمحافظة على استمرارها. ومن بين المكاسب التي تستفيد منها المؤسسات من خلال اهتمامها ببرامج المسؤولية الاجتماعية نذكر[1]:

- تحسين سمعة المؤسسات.
- تسهيل الحصول على الائتمان.
- استقطاب الكفاءات البشرية.
- رفع قدرة الشركات على التعلم والابتكار.

[1]. عبد المؤمن شجاع الدين، المسؤولية الاجتماعية للشركات، مجلة جامعة الناصر، صنعاء، العدد الحادي عشر، اليمن، 2018، ص196.

خلاصة الفصل

في فصل حول المسؤولية الاجتماعية، تم تسليط الضوء على أهمية هذا المفهوم في مختلف المجالات المحلية، حيث أصبحت المؤسسات توليه اهتمامًا متزايدًا. تم التركيز على جهود المؤسسات في تحسين مستوى المعيشة ورفع رفاهية المجتمع من خلال دمج الأبعاد الاجتماعية مع الاهتمامات الاقتصادية.

تُعرف المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة كمنهجية للعمل تتيح للمؤسسات دمج الاهتمامات الاقتصادية والاجتماعية في صنع القرارات، بهدف تبني أفضل الممارسات التي تعود بالفائدة على المجتمع والمؤسسة على حد سواء.

عند التفكير في هذه التعريفات، نجد أن الاهتمام بالأفراد يشكل جزءًا أساسيًا من ممارسات المسؤولية الاجتماعية. يعكس هذا الاهتمام تحولًا في وجهة نظر المؤسسات نحو موظفيها، حيث يُعتبرون الآن شركاء أساسيين وتسعى المؤسسة لرعايتهم، وتحقيق رفاهيتهم الاجتماعية، وتوفير بيئة عمل مستقرة وآمنة، وتقديم الدعم الصحي والاجتماعي والثقافي، بالإضافة إلى العديد من الفوائد الأخرى التي تعزز الثقة والولاء وتسهم في تطوير قدراتهم وإنتاجيتهم، وبالتالي تعزيز الانتماء والاحتفاظ بهم.

وفي الختام، تم التأكيد على أهمية تحول وجهة نظر المؤسسات نحو موظفيها كشركاء أساسيين في النجاح، وكيف يعكس ذلك استراتيجيات المؤسسات في توفير بيئة عمل محفزة وداعمة للموظفين، مما يساهم في تعزيز الرفاهية الاجتماعية والاقتصادية لهم وبالتالي تعزيز الانتماء والولاء للمؤسسة.



الـفـصـــل الـثـانـــي

الإطار المفاهيمي للبنوك التجارية وعلاقتها بالمسؤولية الاجتماعية

تمهيد

تعد البنوك أحد الدعائم الرئيسية والأساسية في بناء الاقتصاد لأي دولة، وقد زادت أهميتها في العصر الحديث لتصبح شريكًا فعالًا في تطوير وتنمية مختلف قطاعات الاقتصاد الوطني، وذلك باعتبارها أداة استثمارية رئيسية. تُعد المسؤولية الاجتماعية واحدة من أهم مجالات نشاط البنوك، حيث تلعب دورًا هامًا في التنمية الاقتصادية.

وتتجلى مسـؤولية البنوك نحو المجتمع في مشـاركتها في مكافحة الفقر وتوزيع الثروة وتحقيق العدالة الاجتماعية. فعمل البنوك لا يقتصر على الأنشطة المصرفية فحسب، بل يتجاوز ذلك إلى القيام بأدوار اجتماعية من خلال ممارسة درجة من المسؤولية الاجتماعية.

مع التوجه العالمي المتزايد نحو أداء المسؤولية الاجتماعية، تغيرت النظرة للبنوك من كونها وحدات اقتصادية تسعى لتحقيق الربح فقط إلى شركاء في المجتمع يؤيدون دورًا اجتماعيًا من خلال مشاريع خدمة المجتمع وتنميته.لقد أدركت البنوك أن النموذج الاقتصـادي الذي يعتمد فقط على الكفاءة ليس أكثر تكملة من النموذج الاقتصـــادي الاجتماعي الذي يؤكد على الدور المتوازن بين الاعتبارات الاقتصادية والاجتماعية.

وتعتبر خدمات المسـؤولية الاجتماعية للبنوك ليسـت فقط واجبًا أخلاقيًا، بل هي أيضًـا أحد الوسـائل التي تسـتخدمها البنوك لتحســين الإنتاجية وتعظيم الأرباح. فقد أظهرت الأبحاث العامة أن البنوك التي تظهر أعلى حســاســية للبيئة الاجتماعية تكون أكثر ربحية في المدى الطويل.تستخدم البنوك عدة منتجات لتلبية مسؤولياتها الاجتماعية مثل التبرعات، وتمويل المؤسسات، وتمويل الخدمات الصحية والتعليمية.

المبحث الأول: ماهية البنوك التجارية

يتكون القطاع المالي من مجموعة من المؤســـســـات المالية البنكية وغير البنكية، وتحتل البنوك التجارية في هذه المجموعة مكانة خاصة وهامة جدا، نظرا لمساهمتها الفعالة في تنمية الاقتصاد الوطني وتمويله بالموارد اللازمة لتحريك عجلته. ونظرا لأهمية الدور الذي تؤديه البنوك التجارية، وخصوصية نشاطها الذي يختلف عن نشاط غيرها من المؤسسات الاقتصادية، كان لابد من التطرق إلى نشأتها مفهومها، ومن أجل ذلك سيتم تقسيم هذا المبحث إلى ثلاث مطالب يتناول المطلب الأول نشأة البنوك لبنوك التجارية، ويتضمن المطلب الثاني مفهومها، أما المطلب الثالث فنتحدث فيه عن أهميتها وأهدافها.

المطلب الأول: نشأة البنوك التجارية وتطورها

نشأة البنوك أو المصارف في شكلها الحالي، لم يظهر دفعة واحدة مكتملة المعالم انما كانت وليدة تطور طويل امتد من النظم البدائية الأولى وصولا للنظام الحالي، ويرجع نشؤها إلى 34 قرنا قبل الميلاد (الحضارة السومارية)، حيث ارتبط ظهورها باستعمال النقد في التداول والحاجة لأماكن آمنة. ويوجد ارتباط قوي بين تطور النقود وإنشـــاء البنوك. رغم أن هناك عدة أنواع من البنوك، و لكن اكثرها أهمية البنوك التجارية، و بنوك الادخار و المنشآت التي تقوم بالاستثمارات المصرفية، و على أي حال فان اهتمامنا الأول هو البنوك التجارية Commercial Banks ذلك لأنها البنوك الوحيدة إلي تستطيع آن تزيد أو تنقص عرض النقود، و عادة فان لفظ بنك يشير إلى البنوك التجارية ما لم يكن هناك إشارة صريحة لخلاف ذلك.

ترجع نشأة البنوك التّجارية إلى الفترة الأخيرة من القرون الوسطى، حين قام التجار والمـــرابين والصياغ في أوربا بقبول أموال المودعين مقابل إصدار إيصالات وشهادات إيداع بمبلغ الوديعة، وقد لاحظ الصيارفة أن تلك الإيصالات أخذت تلقى قبولا عاما في التداول للوفاء ببعض الالتزامات، وأن أصحاب هذه الودائع لا يتقدمون لسحب ودائعهم دفعة واحدة بل بنسب معينة، وتبقى باقي الودائع مجمدة لدى الصراف مما أوحى له بالقيام بإقراضها، ومن هنا أخذ البنك بهذا الشكل يدفع فوائد إلى أصحاب الودائع لتشجيع المودعين، ولم يعد الغرض من عملية الإيداع هو حفظ الوديعــة فحسب، بل التطلع إلى الحصول على فائدة، وبهذا تطور نشاط البنك في مجال تلقي الودائع مقابل فائدة، وتقديم القروض بناء على هذه الودائع لقاء فائدة أيضا.[1]

[1]. العاني ايمان، البنوك التجارية وتحديات التجارة الالكترونية، رسالة ماجستير، جامعة قسنطينة،2006،2007، ص3.

وهناك ثلاث أسباب رئيسية توضح لماذا لم تنشا البنوك مبكرا عن ذلك:[1]

1. إن حجر الزاوية في البنوك هو الائتمان، فالبنوك تســـتطيع أن تعمل وذلك فقط عندما تكون هناك ثقة من جانب عامة الأفراد، وغياب العدالة و قوانين الملكية الملائمة، و تطبيق قوانين بالنســـبة للمجتمع، و في ظل العجز الناتج من وســـائل الاتصال البدائية و ووسائل الانتقال غير مؤكدة.
2. لم تكن حاجة البنوك كمؤسسات تخلق الائتمان، فخلال القرون الطويلة من سقوط روما إلى عصر النهضة فقط كان هناك اهتمام قليل بالتجار، والنوع الوحيد من النقود الذي كان يمكن قبوله هو المعادن ولما كان نظام الاقتطاع يقوم على الأســاس الاكتفاء الذاتي بدلا من تخصــص والتبادل، فان القليل من النقود كانت مطلوبة عل أي حال، فالعملة المســكوكات كانت كافية.
3. يضاف إلى ذلك أنه لم يكن هناك قروض من الممكن أن تكون مربحة، كما أن العلماء والحكام ورجال الدين عارضو من زمن بعيد الحصول على فائدة.

ويذكر المؤرخون أن أول بنك تجار يظهر في عام 1557م بمدينة البندقية، ولاحقًا أُســـس بنك في مدينة أمســـتردام في عام 1609، وبنك هامبرغ بألمانيا 1619، وبنك إنجلترا عام 1694، ثُم انتشــرت البنوك في كافة دول العالم. ومنذ القرن الثامن عشــر للميلاد صــار عدد البنوك يزداد بشــكل تدريجي، وفي القرن التاسـع عشـر للميلاد مع ظهور الثورة الصـناعية في أوروبا أدى ذلك إلى دخولها في عصر الإنتاج الذي احتاج إلى الكثير من المال، فظهرت الحاجة إلى وجود بنوك تشبه الشركات المساهمة التي انتشرت أعمالها بشــكل كبير؛ مما دفعها إلى افتتاح فروع لها، كما شــهدت هذه الفترة ظهور بنوك متخصــصــة في الائتمانات الصــناعية، والزراعية، والعقارية.[2]

[1].سامي خليل، اقتصاديات النقود والبنوك، شركة الكاظمة للنشر والتوزيع والترجمة، القاهرة، 1981، ص160.

[2]. العاني ايمان، مرجع سابق، ص20.

المطلب الثاني: تعريف البنوك التجارية

توجد تعاريف متنوعة للبنوك التجارية وفقًا للمنظور الذي ينظر إليها من قبل الباحثين والدارسين في هذا المجال. ورغم التنوع في التعاريف، إلا أننا سنركز هنا على تحديد معانيها اللغوية والاقتصادية، بالإضافة إلى فهمها القانوني.

1. **البعد اللغوي**

يُرجع أصل كلمة "مصرف" في اللغة العربية إلى كلمة "الصرف"، وتعني "بيع النقد بالنقد". وتشير إلى المكان الذي يتم فيه عملية الصرف، بينما تقابلها كلمة "بنك"، والتي مصدرها الكلمة الإيطالية (Banco)، وتعني "مصطبة" أو المنضدة التي كان يجلس عليها الصرافون لتحويل العملات في البداية المصطبة التي يجبس عبيها الصرافون لتحويل العملة، حيث كان صاغة والصيارفة خاصة في إيطاليا يمارســون عملهم المتمثل في انجاز الاتجار بالنقود بالجلوس في الطاولات في الموانئ والأماكن العامة. ثم تطور معنى الكلمة لتشمل المنضدة ذاتها والتي يتم فوقها تبادل العملات، وفي النهاية أصبحت تعني المكان الذي يتم فيه تلك العمليات التجارية بالنقود ومن جانب آخر، كلمة "مفلس" في اللغة العربية هي "Bankrupt"، وكانت تستخدم لوصف الشخص الذي أفلس، حيث كانت عادةً تُكسر منضدة الصراف عند إفلاسه، ومن ثم يحرم بعد ذلك من مزاولة مهنة الصراف.[1]

2. **البعد الاقتصادي**

هناك تعاريف متعددة للبنوك التجارية بناءً على المدلول الاقتصـادي، وعلى الرغم من التنوع في التعاريف، فإنها عمومًا تصـب جميعًا في نفس المعنى العام. من بين هذه التعاريف:

- تعرف البنوك التجارية "على أنها عبارة عن مؤسـسـات ائتمانية غير متخصـصـة تضـطلع أسـاسـا بتلقي ودائع الأفراد القابلة للسحب لدى الطلب أو بعد اجل قصير، والتعامل بصفة أساسية في الائتمان قصير الأجل.[2]
- تعتبر البنوك التجارية "هي عبارة عن مؤسسات مالية تجارية ن الغرض من قيامها تحقيق أكبر قدر ممكن من الأرباح بأقل نفقة ممكنة ذلك بتقديم خدماتها المصرفية أو خلقها نقود ودائع.[3]
- يعرف البنك التجاري بأنه " المنشأة المصرفية والائتمانية التي تسير تدفق مختلف الأرصدة المالية والنقدية من وحدات الاقتصادية واليها، يعتبر البنك التجاري منشـأة من نوع الخاص يتمثل عليها الرئيسي في قبول أنواع مختلفة من خصـوم والتي تمثل موارده

[1]. سليمان ناصر، التقنيات البنكية وعمليات الائتمان، الطبعة الأولى، ديوان المطبوعات الجامعية، ورقلة، 2013، ص9.

[2]. سليمان ناصر، مرجع نفسه، ص 20.

[3]. إبراهيم المصري، الاقتصاد النقدي، الطبعة الأولى، دار الحكمة للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2014، ص98.

المالية ومن استخدام تلك موارد المالية في الحصول على تشكيلة متنوعة من الأصول تحقق للبنك العائد الذي يمكنه من مقابلة التزاماته و تغطية التكاليف".[1]

3. **البعد القانوني**

فقد وضع التشريعات العديد من التعاريف والإطارات التنظيمية لمختلف المؤسسات المالية وغير المالية في المجتمع. ومن بين هذه المؤسسات تشمل البنوك التجارية التي تتمتع بتعاريف محددة في معظم تشريعات الدول.

وفي مصر عرف المشرع المصري البنوك التجارية بأنها: "البنوك التي تقوم بقبول الودائع تدفع عند الطلب الآجال محددة، تزاول عمليات التمويل الداخلي والخارجي وخدمته بما يحقق أهداف خطة التنمية، دعم الاقتصاد الأوربي وتباشر عمليات التنمية الادخار و الاستثمار المالي في الداخل و الخارج بما في ذلك مساهمة في إنشاء المشروعات".[2]

أما في تشريع الجزائري قانون رقم 06-88 عدلت هذه المادة بمقتضى القانون 06-88 في المادة 17 على أنه يعد بنكا كل مؤسسة قرض تقوم لحسابها الخاص بحكم وظيفتها الاعتيادية بالعمليات التالية:[3]

- تمنح القروض كيفما كانت مدتها وشكلها؛
- تقوم بعمليات الصرف والتجارة الخارجية مع مراعاة التنظيم والتشريع المعمول به في هذا المجال؛
- تتولى تسيير الدفع؛
- توظيف القيم المنقولة وجميع العوائد المنقولة؛
- ترشد وتساعد وعلى العموم تقدم جميع الخدمات الكفيلة بتسهيل نشاط زبائنها؛

[1]. محمود عبد الرزاق، اقتصاديات النقود والبنوك والأسواق المالية، الطبعة الأولى، الدار الجامعية-الإسكندرية، مصر، 2013، ص 269.

[2]. عبد الغفار الحنفي، عبد السلام أبو قحف، الإدارة الحديثة في البنوك التجارية، المكتب العربي الحديث، إسكندرية، مصر، 1993، ص25.

[3]. أسية محجوب، البنوك التجارية والمنافسة في ظل البيئة المعاصرة-حالة البنوك التجارية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، جامعة 8 ماي 1954، قالمة، 2010-2011، ص26.

المطلب الثالث: أهمية البنوك التجارية وأهدافها

البنوك التجارية تعدّ جزءًا حيويًا من النظام المالي في أي اقتصاد، حيث تؤدي دورًا أساسيًا في تمويل النشاط التجاري وتقديم خدمات مالية متنوعة للأفراد والشركات. ومن هنا سوف نتطرق في هذا المطلب إلى أهمية وأهداف البنوك التجارية.

الفرع الأول: أهمية البنوك التجارية

تقدم البنوك التجارية مجموعة واسعة من الخدمات الشخصية لعملائها، تشمل على سبيل المثال الاحتفاظ بالثروات والأوراق المالية في خزائن خاصة، وإصدار خطابات الضمان وتسديد أقساط التأمين، وتنفيذ عمليات تحويل المرتبات، بالإضافة إلى خدمات بيئية مثل الاستثمار المستدام والمساهمة في مبادرات الحفاظ على البيئة، بالإضافة إلى تعزيز الوعي المصرفي وتقديم النصائح المالية والتثقيف المالي للعملاء.

على أن أهمية البنوك التجارية من الناحية الاقتصادية في المجتمع تفوق مزايا هذه الخدمات الفردية فالأمر الذي لا شك فيه أن البنك ذاكفاية العالية يعتبر من أهم العناصر التي تساعد على ازدهار النشاط الاقتصادي، وبالإضافة إلى ما تقدم نجمل مزايا البنك السليم في النقاط التالية: [1]

1. خلق البنوك للنقود الائتمانية يعني أنها تخلق بديلا للنقود المعدنية وفي هذا اقتصاد في الجهد والوقت.
2. البنوك تساعد على سهولة تنقل رأس المال حيث تعمل على التقريب بين المقرض والمقترض وذلك بأقل تكلفة ممكنة.
3. البنوك تعتبر من أهم العناصر التي تشجع الأفراد على الادخار ومحاربة الاكتناز ذلك عن طريق خلق الوعي المصرفي والوعي الادخاري لدى الأفراد.
4. تشجيع البنوك على عادة الادخار يعتبر ذا فائدة اقتصادية للمجتمع، خاصة في المجتمعات النامية التي تعاني من نقص في عنصر رأس المال. فعندما تجمع البنوك المدخرات، يتسنى توجيهها نحو رؤوس الأموال، مما يسهم في توفير الطاقة الاستثمارية التي تدعم التنمية الاقتصادية.

[1]. سليمان ناصر، مرجع سابق، ص ص99، 100.

الفرع الثاني: أهداف البنوك التجارية

تتمثل الأهداف البنوك التجارية إلى:

الهدف الرئيسي: سواء كانت بنوك (مملوكة لأفراد) أو عامة (مملوكة بواسطة الدولة) فإن هدفها الرئيسي هو أكبر ما يمكن من أرباح لدائنها وأصحابها (حامل اسمها) بالإضافة للأهداف الثانوية مثل المساهمة والمشاركة في العملية التنموية في البلاد، السعي لتقديم خدمات أفضل لزبائنها.

بالإضافة إلى ما سبق يمكن للبنوك أهداف الأخرى على غرار:[1]

- تحقيق أقصى ربحية من خلال زيادة الإيرادات طالما أن الجانب الأكبر من التكليف هو من النوع الثابت. وأن أي انخفاض في الإيرادات كفيل بأن يصحبه انخفاض أكبر في الربح
- تجنب التعرض لنقص شديد في السيولة، لما لذلك من تأثير كبير على ثقة المودعين فيه.
- تحقيق أكبر قدر من الأمان للمودعين على أساس رأس مال صغير، ولا يكفي لتحقيق الحماية المنشودة لهم.

[1]. كموم عبد القادر، تسويق الخدمات المصرفية، مجلة دراسات الاقتصادية، جامعة الجزائر 3، العدد 29، ص 32.

المبحث الثاني: أساسيات حول البنوك التجارية

تقوم البنوك التجارية بصـفة معتادة بقبول ودائع تدفع عند الطلب وآجال محددة، كما تمنح القروض بما يحقق أهدافها ويدعم الاقتصـاد الوطني بالإضـافة مباشـرة عمليات تنمية الادخار والاسـتثمار، بما في ذلك إنشـاء المشـروعات وما تطلبه من عمليات بنكية ولهذا سوف نبرز أساسيات البنوك التجارية.

المطلب الأول: وظائف البنوك التجارية

تغيرت وظائف البنوك التجارية، حيث لم تعد مجرد أماكن لتجميع الأموال وإقراضـها فحسـب، بل أصـبح من الصـعب الآن تحديد كافة الخدمات التي تُقدمها، نظراً لتعددها وتنوعها نتيجة للتطورات المسـتمرة والاسـتخدام المتزايد للتكنولوجيا الحديثة، وبالتالي يمكن تقسيم هذه الخدمات إلى وظائف تقليدية وأخرى حديثة.

1- الوظائف التقليدية

وتتمثل فيما يلي:[1]

1. فتح الحسابات الجارية وقبول والودائع على اختلاف أنواعها (تحت الطلب، وادخار، ولأجل، وخاضعة لإشعار).
2. تشغيل موارد البنك مع مراعاة مبدأ التوفيق بين السيولة والربحية والضمان أو الأمن ومن أهم أشكال التشغيل الاستثمار ما يلي:

- منح قروض والسلف المختلفة وفتح الحسابات الجارية المدينة.
- تحصيل الأوراق التجارية وخصمها والتسليف بضمانها.
- التعامل بالأوراق المالية من أسهم وسندات بيعا وشراء لمحفظتها أو لمصلحة عملائها.
- تمويل التجارة الخارجية من خلال فتح الاعتمادات المستندية.
- تقديم الكفالات وخطابات الضمان للعملاء.
- التعامل بالأوراق المالية من أسهم وسندات بيعا وشراء لمحفظتها أو لمصلحة عملائها.
- تقديم الكفالات وخطابات الضمان.
- التعامل بالعملات الأجنبية بيعا وشراء، والشيكات السياحية، والحوالات الداخلية منها والخارجية.
- تحصيل شيكات المحلية عن طريق غرفة المقاصة.

[1].محمد مصطفى السنهيري، إدارة البنوك التجارية، الطبعة الأولى،دار الفكر الجامعي،المصر،2013،ص ص84،85 .

- صرف الشيكات المسحوبة عليها.
- المساهمة في إصدار الأسهم وسندات الشركات المساهمة.
- تأجير الخزائن الآمنة لعملائها لحفظ المجوهرات والمستندات والأشياء الثمينة.

2- الوظائف الحديثة

تحولت وظيفة البنك من مجرد مكان لتجميع الأموال وإقراضـها، إلى مؤسـسـة هدفها الأول وقبل كل شـيء تقديم خدمات ضرورية للمجتمع، حيث تسعى من وراء ذلك إلى جذب المتعاملين بشتى الوسائل، مع مراعاة أن جذب متعامل واحد يعتبر ركيزة في حد ذاتها. ولتحقيق هذه الأهداف، أصبح البنك التجاري يقدم العديد من الخدمات الحديثة، ومنها:[1]

أ- **تقديم خدمات استشارية للمتعاملين:** حيث أصبحت البنوك التجارية تشارك في إعداد الدراسات المالية المطلوبة للمتعاملين لمشاريعهم، والتي تحدد حجم التمويل المثالي وكيفية السداد، ومدى اتفاقها مع سياسة المشروع في الشراء والبيع والتحصيل.

ب- **تشجيع الادخار المناسب:** حيث تسعى البنوك التجارية لتشجيع المتعاملين على الادخار لمواجهة نفقات الزواج، التعليم، السفر، إلخ، من خلال تقديم فوائد وتسهيلات ائتمانية.

ج- **خدمات البطاقة الائتمانية:** وتتيح هذه البطاقة لحاملها الحصول على ائتمان يطلبه، ومن ثم يستطيع العميل الحصول على بضـائع من المتاجر أو الاسـتمتاع ببعض الخدمات الأخرى، مع سـداد قيمة ما يشـتريه إلى البنك خلال فترة زمنية معينة بدون فوائد.

د- **خدمات الكمبيوتر:** حيث تستخدم البنوك الكمبيوتر لتزويد المتعاملين بكشوف توضح أوضاعهم المالية والضرائب المرتبة على إيراداتهم، بالإضافة إلى مراقبة الموجودات في حساباتهم وغير ذلك من الخدمات.

هـ- **مساعدة الشركات في بيع إصداراتها الجديدة:** حيث تقوم البنوك بمساعدة المؤسسات في جمع طلبات المكتتبين لأسهمها الجديدة عندما تطرحها للاكتتاب العام، وتستلم الدفعات الأولى من تلك الأسهم مقابل عمولة.

[1]. بن علقمة مليكة، محاضـــرات في الاقتصـــاد البنكي، كلية العلوم الاقتصـــادية والتجارية و علوم التســـيير، جامعة فرحات عباس-ســـطيف-، الجزائر، 2020/2019، ص32.

عندما تأخذ البنوك هذه الخطوة، تصبح من مؤسسات سوق رأس المال الأولية، حيث تقدم خدمات لكل من المستثمر والشركة المصـدرة، مما يسـهل عملية الاكتتاب بينهما. ينطلق تقديم هذه الأنواع الحديثة من الخدمات من مبدأ رفع حجم عمليات البنك عن طريق تقديم خدمات مفيدة، مما يعود على البنك بالعديد من الفوائد، منها[1]:

- **الدعاية والإعلان للبنك**: حيث يتم تعزيز سمعة البنك ونشره في السوق من خلال الإعلانات والدعايات، مما يزيد من شهرته وتواجده في الوسط المالي.
- **تداول المساهمات بين المتعاملين**: تسهم البنوك في تسهيل عمليات التداول بين المستثمرين والشركات المصدرة، مما يعزز السوق المالية ويزيد من نشاطها.
- **جذب متعاملين جدد**: من خلال تقديم خدمات متنوعة ومفيدة، يتم جذب المزيد من المتعاملين الجدد إلى البنك، مما يزيد من قاعدة عملائه ويعزز مكانته في السوق.
- **زيادة موارد البنك**: يتزايد الثقة في البنك بفضـل تقديمه لخدمات مفيدة وموثوقة، مما يؤدي إلى زيادة موارده المالية وقدرته على توفير الخدمات بشكل أفضل.
- **زيادة توظيفات البنك**: مع توسع نشـاط البنك وزيادة قاعدة عملائه، يصبح من الضـروري زيادة عدد الموظفين لتلبية الطلب المتزايد على الخدمات المصرفية.
- **زيادة العوائد**: بفضـل زيادة حجم الأعمال والتعاملات، يتوقع أن تزيد العوائد المالية للبنك مع تقديمه للخدمات الجديدة والمنفعة للعملاء والشركات.

[1]. بن علقمة مليكة، مرجع سابق، ص33.

المطلب الثاني: أنواع البنوك التجارية

تعتبر البنوك التجارية عنصرا حيويا في دعم الاقتصاد المحلي والعالمي، حيث تضم عدة أنواع تعد أكثر شيوعا واستخداما من قبل الأفراد والشركات الصغيرة وتنقسم كالتالي:

أ- من حيث نشاطها ومدى تغطيتها للمناطق الجغرافية

تتمثل فيما يلي: [1]

1. البنوك التجارية العامة

ويقصد بها تلك التي يقع مركزها الرئيسي في العاصمة أو في إحدى المدن الكبرى، وتباشر نشاطها من خلال فروع أو مكاتب على مستوى الدولة أو خارجها، وتقوم هذه البنوك بكافة الأعمال التقليدية للبنوك التجارية، وتمنح الائتمان قصير ومتوسط الأجل.

2. البنوك التجارية المحلية

ويقصد بها تلك البنوك التي يقتصر نشاطها على منطقة جغرافية محدودة نسبية مثل مدينة أو ولاية أو إقليم محدد، وتتميز هذه البنوك بصغر الحجم.

ب- من حيث حجم النشاط

تتمثل فيما يلي:[2]

1. بنوك الجملة

ويقصد بها تلك البنوك التي تتعامل مع كبار العملاء والمنشآت الكبرى.

[1]. محمد الصيرفي، إدارة المصارف، الطبعة الأولى، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية،2007، ص28.

[2]. محمد الصيرفي، مرجع سابق، ص29.

2. بنوك التجزئة

وهي عكس بنوك الجملة حيث تتعامل مع صغار العملاء والمنشآت الصغرى لكنها تسعى لاجتذاب أكبر عدد منهم. وتتميز هذه البنوك بما تتميز به متاجر التجزئة، فهي منتشـــرة جغرافيا، وتتعامل بأصـــغر الوحدات المالية قيمة من خلال خلق المنافع الزمنية والمكانية ومنفعة التملك والتعامل للأفراد وبذلك فان التجزئة تسعى إلى توزيع خدمات البنك من خلال المستهلك النهائي.

ج- من حيث عدد الفروع

تتمثل فيما يلي:

1. بنوك ذات فروع

تتم العمليات المصرفية من خلال فروع في مكان واحد أو أكثر من مكان، وبذلك تتم الرقابة على هذه الفروع من خلال المركز الرئيسي للبنك، حيث تقوم الفروع بكافة الأعمال التقليدية للبنوك التجارية وتقديم الائتمان قصير الأجل ومتوسط الأجل كما تتعامل في مجالات الصرف الأجنبي وغيرها من العمليات المصرفية.[1]

2. بنوك السلاسل

وهي عبارة عن سلسلة من البنوك نشأت نتيجة نمو حجم البنوك التجارية وزيادة حجم نشاطها واتساع نطاق أعمالها وتتكون السلسلة من عدة فروع منفصلة عن بعضها إداريا، ولكن يشرف عليها مركز رئيسي واحد يقوم برسم السياسات العامة التي تلتزم مختلف وحدات السلسلة بها كذلك فهو ينسق بين الوحدات وبعضها.[2]

3. بنوك المجموعات

تشبه الشركات القابضة حيث تأسس عدة بنوك أو شركات مالية، وتمتلك معظم رأسمالها وتدير سياستها وتوجهها. يتميز هذا النوع من البنوك بطابع احتكاري، وأصبح مميزاً في هذا العصر، حيث انتشرت في الولايات المتحدة ودول غرب أوروبا[3].

[1]. محمود حسين الوادي وآخرون، النقود والمصارف، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص ص107 ، 108.
[2]. محمد الصيرفي، مرجع سابق، ص30.
[3]. محمد الصيرفي، مرجع سابق، ص30.

4. بنوك فردية

تعتبر منشآت صغيرة يمتلكها أفراد أو شركات أو أشخاص، ويقتصر نطاق عملها عادةً على منطقة صغيرة. تمتاز هذه البنوك عن غيرها بتوجيه مواردها نحو أصول سيولة مثل الأوراق المالية والأوراق التجارية المخصومة، وغيرها من الأصول التي يمكن تحويلها إلى نقد بسرعة ودون خسائر. يعود السبب في ذلك إلى عدم قدرتها على تحمل مخاطر توظيف أموالها في قروض متوسطة أو طويلة الأجل بسبب حجم مواردها الصغير. تعتمد هذه البنوك في نشاطها على خبرة أصحابها أو مديريها في المجال المصرفي، بالإضافة إلى ثقة المتعاملين بها، وهي تنشط بشكل رئيسي في الدول الرأسمالية فقط[1].

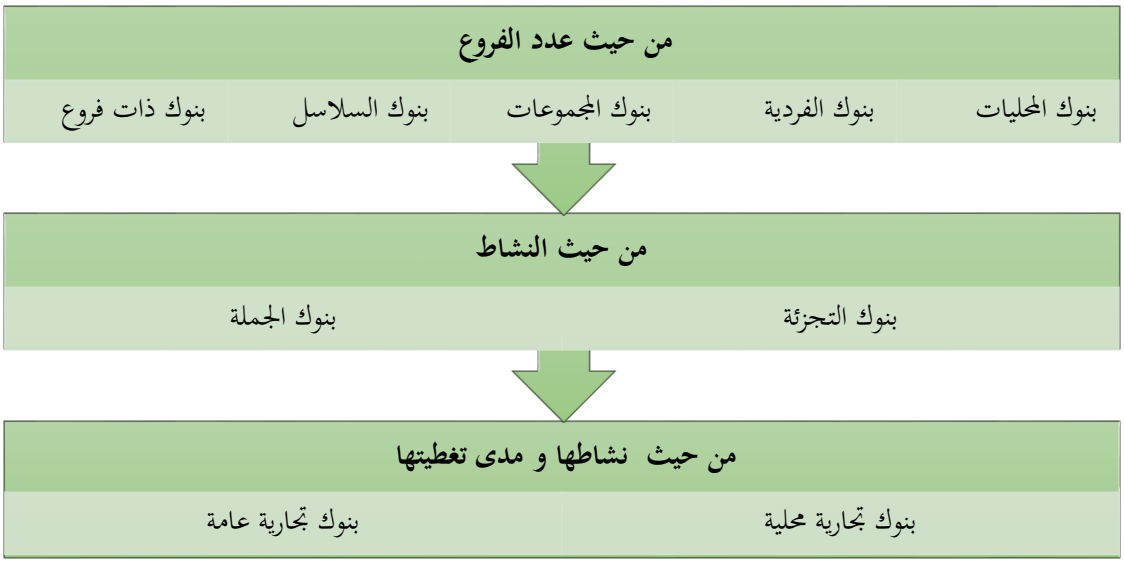
5. بنوك المحليات

تتميز المحليات في الوقت الحاضر بدور متعاظم في التنمية الاقتصادية والاجتماعية، وخاصة بعد أن أقدمت العديد من الدول على منح السلطات المحلية استقلالاً ذاتياً في تصريف شؤونها والقيام بمشروعاتها. ومع تزايد الأعباء الملقاة على المحليات، أصبحت الإعانات التي تمنحها الحكومة المركزية لا تمثل سوى القليل مما تحتاجه. ونظراً لصغر وضآلة حجم السلطات المحلية، فإنها لا تستطيع أن تدخل كمؤسسة مقترضة في سوق المال. بنوك المحليات يمكن أن تكون إحدى المنشآت المملوكة للسلطة المركزية، مثل مكتب الأشغال العامة في إنجلترا، وبنك المقاطعات التركي، أو تكونمؤسسات خاضعة لسيطرة السلطات المحلية في الدولة. تتفاوت فيها قوانين المناطق الجغرافية، فإن البنك يخضع للقوانين المحلية وإشراف سلطات الرقابة على البنوك في منطقة عمله[2].

[1]. أسيا محجوب، مرجع سابق، ص29.

[2]. أسيا محجوب، مرجع سابق، ص29.

الشكل(2-1): أنواع البنوك التجارية



المصدر: من إعداد الباحثتين بالاعتماد على كتاب محمد الصيرفي، إدارة المصارف، الطبعة الأولى، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية،2007.

المطلب الثالث: سمات البنوك التجارية

البنوك التجارية تتميز بثلاث سمات أساسية تميزها عن غيرها من المؤسسات، وتتعلق هذه السمات بالربحية، والسيولة، والأمان. وأهمية هذه السمات تعود إلى تأثيرها الملموس على تشكيل السياسات الخاصة بالأنشطة الرئيسية للبنوك، والتي تشمل قبول الودائع، وتقديم القروض، واستثمار الأوراق المالية وتتمثل في التالي:

1) **الربحية**

يتكون الجانب الأكبر من مصروفات البنك من تكاليف ثابتة تتمثل في الفوائد على الودائع وهذا يعني وفقا لفكرة الرفع المالي أن أرباح البنوك أكثر تأثرا بالتغير في إيراداتها، مقارنة مع مؤسسات الأخرى. فإذا ما زادت إيرادات البنك بنسبة معينة ترتب على ذلك زيادة أرباح بنسبة أكبر والعكس صحيح، فقد تتحول أرباح البنك إلى خسائر قد تعرضه للإفلاس وهذا يقتضي من البنك ضرورة لزيادة الإيرادات وتجنب حدوث انخفاض فيها.[1]

[1]. إسماعيل إبراهيم عبد الباقي، إدارة البنوك التجارية، دار غيداء للنشر والتوزيع، عمان، 2015، ص14.

2) **السيولة**

تعني السيولة قدرة البنك التجاري على ممارسة التزاماته بشكل فوري وذلك من ن خلال الاحتفاظ بأرصدة نقدية سائلة وبسرعة دون تحقيق خسارة في قيمتها، حيث تستخدم السيولة النقدية في تلبية طلبات المودعين عند السحب على ودائعهم وعند قيام البنك بمنح الائتمان للحكومة أو للأفراد، وعلى ذلك نميز نوعين من السيولة: [1]

- **السيولة الحاضرة**: التي تتكون من نقود حاضرة في خزائن البنك المركزي وأرصدة نقدية مودعة لديه.
- **السيولة شبه نقدية**: التي تتمثل في الاحتياطات الثانوية لدى البنك التجاري كأذون الحزين وأوراق النقدية لدى البنك المركزي.

3) **الأمان**

رأس مال البنك يتميز بصغر حجمه، حيث لا تتجاوز نسبة رأس مال البنك 10% من أصوله. وبما أن المصارف التجارية غير قادرة على استيعاب خسائر تتجاوز رأس المال المملوك لها، فإن أي خسائر من هذا النوع تعني خسارة جزء من أموال المودعين وبالتالي إفلاس المصرف التجاري. ولذا، تسعى المصارف التجارية إلى توفير أقصى قدر من الأمان للمودعين من خلال تجنب المشروعات ذات المخاطر العالية، وتنويع المناطق الجغرافية التي يعمل فيها المصرف، لتقليل مخاطر العسر المالي.[2]

إذا ما نظرنا إلى السمات الثلاثة السابقة نجد هناك تعارض فيما بينها، ويعود هذا التعارض إلى إن الملاك يأملون في تحقيق أقصى عائد، بغض النظر عن السيولة ودرجة الأمان، أما المودعون فيأملون في أن يحتفظ البنك بقدر كبير من السيولة وان يواجه موارده المالية إلى استثمارات تنطوي على حد أدني من المخاطر وهذا ينعكس سلبا على الربحية.

[1]. أسية محجوب، مرجع سابق، ص30.

[2]. سحنون خالد، مدخل الى إدارة البنوك، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير، جامعة ابن خلدون، تيارت، الجزائر، 2023/2022 ص 7.

المبحث الثالث: البنوك التجارية وعلاقتها بالمسؤولية الاجتماعية

تشير المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات إلى الالتزام بممارسات أخلاقية وشفافة، والمساهمة في تحقيق الرفاهية الاجتماعية والبيئية بجانب الأرباح المالية. يتطلب ذلك من البنوك التجارية أن تكون على دراية بتأثيرها على المجتمع والبيئة وأن تتخذ إجراءات لتقديم قيمة مضافة للمجتمع وباختصار، البنوك التجارية تلعب دورًا حيويًا في المجتمع وتتحمل مسؤولية كبيرة تجاه الأفراد والشركات والبيئة. تحقيق التوازن بين الأرباح المالية والمسؤولية الاجتماعية يعد تحديًا مستمرًا يتطلب الالتزام والتفكير الاستراتيجي. لها سوف نتطرق في المبحث إلى مجالات المسؤولية الاجتماعية للبنك ومؤشرات قياس الأداء الاجتماعي وأخيرا أسس ودوافع نجاحه.

المطلب الأول: مجالات المسؤولية الاجتماعية في البنوك

إن اتساع المجالات المسؤولية الاجتماعية راجع إلى بيئة البنك التي تضم كثير من الجماعات ذات المصالح الخاصة في أنشطة البنك، وان تبني أهداف هذه الأخيرة يجب أن يؤخذ بعين الاعتبار نظرا لطبيعة هذه المجاميع على أهداف البنك ومصالحه الخاصة لقد سعى الكثير من الباحثين إلى تحديد العناصر المشكلة لمحتوى المسؤولية الاجتماعية ولكنهم اختلفوا في ترتيب هذه العناصر وهذا راجع إلى الاختلاف في بيئة الدراسة وطبيعة النشاط الممارس، عموما حدد العناصر الأساسية للمسؤولية الاجتماعية في ستة عناصر:

1. **المسؤولية الاجتماعية الاتجاه العاملين**

يمثل الإنفاق على الموارد البشرية في المؤسسة استثمارا حقيقيا تجني ثماره في الأجلين القصير والبعيد، حيث تمثل العمالة مجالا داخليا من مجالات المسئولية الاجتماعية، تلتزم الشركة فيه بتوفير الخدمات اللازمة لتحسين جودة حياة العاملين وذلك من خلال:

- توفير البرامج التدريبية اللازمة بالداخل والخارج، والإنفاق على بعض العاملين الراغبين في إكمال دراساتهم العليا وذلك لتنمية مهاراتهم الفنية والإدارية.
- المساهمة في التأمينات الاجتماعية عن العاملين بنسبة معينة من رواتبهم وأجورهم للحصول على مرتب تقاعد مناسب بعد الخروج على المعاش.
- وضع نظام تأميني خاص بالمشاركة مع العاملين.
- وضع نظم للرعاية الصحية والعلاج بالمستشفيات ولدى الأطباء، ودفع نفقات الأدوية الطبية للعاملين وعائلاتهم.
- وضع نظم للحوافز والمكافآت سواء في المناسبات الدينية أو غيرها.
- إقامة سكن للعاملين أو على الأقل مساعدتهم ماديا في الحصول على سكن مناسب.

- توفير وسائل انتقال من مناطق السكن إلى مكان العمل وبالعكس.
- المساعدة ماديا في تأدية المناسك الدينية مثل العمرة والحج.
- إقامة مصايف للعامين أو مساعدتهم ماديا في القيام برحلات ترفيهية ورياضية.
- توفير الأمن الصناعي والعمل على تفادي الحوادث بالشركة.
- توزيع حصة على العاملين من الأرباح السنوية الموزعة.

تهدف هذه الأنشطة الاجتماعية تجاه العاملين إلى توفير مناخ مناسب يشجع على بذل لمزيد من الجهد والعطاء، وكذلك الانتماء والولاء لصالح المؤسسة وإدارتها، مما سيترتب عليه تحقيق منافع وعوائد اقتصادية مباشرة وغير مناسبة للمؤسسة في الحاضر والمستقبل، وهذا يجعلها أيضا تعمل على خلق فرص عمل جديدة لأفراد المجتمع.[1]

2. المسؤولية الاجتماعية الاتجاه المجتمع

يجب على البنك أن يقوم بتحديد احتياجات المجتمع ويسعى لمساهمة في الوفاء بها، ويمكن أن يحقق البنك ذلك كالأتي:

- قيام البنك المساهمة في الوفاء باحتياجات المجتمع ورعاية أنشطته، وذلك من خلال قيامه بما يلي: ممارسة أنشطته وفقا إجراءات تتسم بالشفافية والمسئولية ومن شأنها 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 إلى جهة لا ترتبط بتحقيق المصالح التجارية.
- دعم المؤسسات التي تهدف إلى تحقيق الربح: يجب أن يكون هناك اعتراف من البنك بدور المؤسسات التي تهدف إلى الربح في دفع عجلة التنمية العادلة في المجتمع، ولذا فيجب على البنك أن يقوم بما يلي: المشاركة في كيانات التي تهدف إلى الربح وتسعى فقط إلى تحقيق المنفعة العامة وخدمة المجتمع، التشجيع على تنفيذ البرامج التي من شأنها 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 لقيام بمبادرات تخدم الطبقات الفقيرة.

[1]. فؤاد احمد عيسى، المسؤولية الاجتماعية للقطاع الخاص في مصر–دراسة حالة تطبيقية لقياس وتقييم المسئولية الاجتماعية للشركات، رسالة ماجستير، مصر، ص 17.

- إقامة حوار مع المؤسسات التي تمثل أصحاب المصالح يُعتبر إستراتيجية هامة لتحقيق النمو المستدام في نشاط البنك. لذا ينبغي على البنك أن يولي اهتمامًا خاصًا للحفاظ على قنوات اتصال مفتوحة مع هذه المؤسسات، وذلك من خلال التعاون لتحقيق المصالح المشتركة وتجنب التعارض المحتمل في المصالح.
- يجب أن يأخذ البنك في الاعتبار ملاحظات المؤسسات المختلفة في المجتمع بشأن أنشطته، ويجب عليه مشاركتها والتفاعل معها بشكل فعّال. بالإضافة إلى ذلك، يجب على البنك أن يشارك هذه المؤسسات المهمة في الإخطار بالأمور التي تتعلق بها وتؤثر عليها، وأن يتبنى مبادرات تشجيعية لضمان تفاعل مستدام وبناء علاقات طويلة الأمد مع هذه الشركاء المحوريين.[1]

3. المسؤولية الاجتماعية الاتجاه العملاء

تعتبر أهمية كبيرة لكل البنوك بدون استثناء ومن الأداء الاجتماعي الموجه للعملاء هو تقديم منتجات وخدمات بأسعار ونوعيات مناسبة، والإعلان لهم بكل صدق وأمانة على تقديم المنتجات صديقة لهم وأمينة بالإضافة إلى تقديم إرشادات واضحة بشأن استخدام المنتج أو الخدمة الاتزان البنك بمعالجة الأضرار التي بعد البيع والتطوير المستمر للمنتجات والخدمات المقدمة، بإضافة إلى الالتزام الأخلاقي ذات الطابع التنموي.[2]

4. المسؤولية الاجتماعية الاتجاه المساهمين

تعد الالتزامات اتجاه المساهمين أقصى درجات الاهتمام تكمن أهمها في الحصول على المعلومات المتعلقة بالبنك في الوقت المناسب وبصورة منتظمة، حماية أصولهم بالمحافظة على البنك وموجوداتها إشراكهم في اتخاذ القرار، معاملتهم معاملة متكافئة ومنحهم حقوقهم المالية بكل شفافية.[3]

---

[1]. احمد سامي عدلي إبراهيم القاضي، المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في مصر كشركات مساهمة مصرية (مجالاتها، تأثير على الأداء) –دراسة تحليلية، رسالة ماجستير، كلية التجارة – جامعة أسيوط، مصر،2010، ص21.

[2]. جميلة لعمري، محمد زروقون، مرجع سابق،ص205.

[3]. خاوي محمد، المسؤولية الاجتماعية في البنوك التجارية في الجزائر–دراسة حالة بنك التنمية المحلية، مجلة التنمية والاقتصاد التطبيقي، جامعة مسيلة، العدد 01، 2022، ص20.

5. المسؤولية الاجتماعية الاتجاه الموردين

ينظر إلى علاقة بين الموردين والبنك على أنها علاقة مصالح متبادلة لذلك يتوقع الموردين أن يحترموا أعمال البنك وتطلعاتهم ومطالبهم المشروعة المتمثلة في توريد الاستمرار وخاصة بالنسبة للمواد الأولية اللازمة للعمليات الإنتاجية أسعار عادلة ومقبولة للمواد المجهزة، بالإضافة إلى تسديد الالتزامات، والصدق التعامل تدريب مختلف الطرق العمل.[1]

6. المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة

تعد مشكلة البيئة من المشكلات الدولة الحديثة نسبيا في تاريخ المجتمعات البشرية بعد أن اتضح جليا بأن أثار المساس بالبيئة لا تنحصر في مجال معين بل يتعدى إلى مجالات عديدة أخرى، حيث أصبحت حمايتها من أهم المحددات الأساسية لتحقيق التنمية المستدامة، و أيضا جزء لا يتجزأ من المسؤولية الاجتماعية للبنوك و حيث أصبح معروفا أن جميع أنواع البنوك ذات اثر سلبي متباين على البيئة بجميع مكوناتها، فيمكن لبنوك حفاظا على الموارد الطبيعية و ضمان الحقوق الأجيال القادمة في نصيب عادل من تلك الموارد أن تؤدي دورا مهما في تحضير الأعمال من خلال الاهتمام بالبيئة و التقليل من الآثار السلبية لأنشطتها و من بين الأنشطة البيئية

ما يلي: تبني مواصفات أداء بيئية و قواعد و مقاييس معيارية للعمليات و الإدارة تخضع لأقصى درجات حماية البيئة، إيجاد وسائل بديلة أو طاقة بديلة صديقة للبيئة كالطاقة الشمسية الهوائية..الخ.[2]

وعلى سبيل مثال، وضع صناديق المحمولة في الشوارع يُعتبر نموذجا على العمل الخفيف الذي يقوم به بعض البنوك كجزء من مسؤوليتها الاجتماعية تجاه البيئة. وعلى الرغم من أن هذا الإجراء يُعتبر تنفيذًا لالتزام اجتماعي بالحفاظ على البيئة، إلا أنه أيضًا يعتبر نوعًا من الدعاية للبنك.[3]

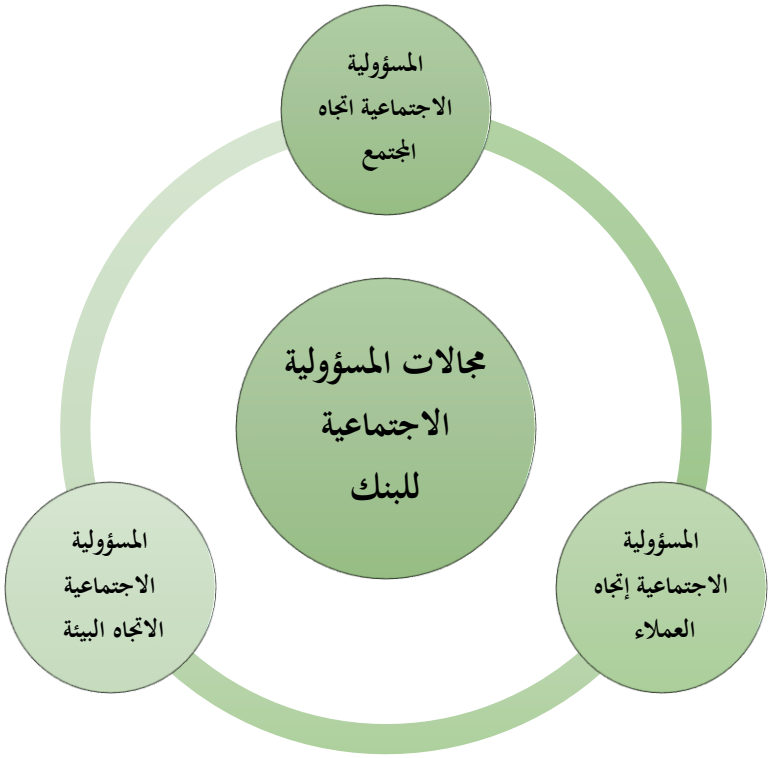
---

[1]. جميلة العمري، محمد زروقون، مرجع سابق، ص206.

[2]. خلف الله حسام الدين، الحمزة احمد، ممارسات المسؤولية الاجتماعية في البنوك التجارية–دراسة مجموعة بي ان بي باريبا المصرفية، مجلة الرسالة الدراسات والبحوث الإنسانية، جامعة تونس، العدد 04، 2024، ص667.

[3]. فؤاد احمد عيسى، مرجع سابق، ص18.

الشكل (2-1): مجالات المسؤولية الاجتماعية للبنك



المصدر: من إعداد الباحثتين بالاعتماد على مقال جميلة لعمري، محمد زروقون، دور الأطراف الخارجية للمسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية- دراسة حالة، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، ورقلة، العدد 08، 2015.

المطلب الثاني: مؤشرات قياس الأداء الاجتماعي للبنك

مؤشرات قياس الأداء الاجتماعي للبنك تعتبر أدوات هامة لتقيم وتتبع تأثير البنك على المجتمع والبيئة بشكل شامل، تتنوع هذه المؤشرات وتشمل عدة جوانب كما يلي:

1. مؤشر الأداء الاجتماعي للعاملين

تحقيقًا للظروف والشروط الصحية المناسبة للعاملين داخل هيكل العمل، يجب على البنوك الالتزام بمعايير العدالة والمساواة وتكافؤ الفرص، والاهتمام الكامل بحاجاتهم ومتطلباتهم الشخصية والمهنية. ينبغي للإدارة أن تكون عونًا للعاملين في تخطيط وتطوير مسارهم المهني، وتوفير البيئة الملائمة لتحقيق طموحاتهم وتطلعاتهم، لا يقتصر دور البنك على توفير الأجور فحسب، بل ينبغي لها أن تولي اهتمامًا خاصًا ببناء الولاء والانتماء لدى العاملين. يجب أن يتضمن هذا الاهتمام الاعتناء بالصحة العامة للموظفين، وتوفير التدريب المناسب

لهم، وتحسين مستوى ثقافتهم المؤسسية. بالإضافة إلى ذلك، يجب على الإدارة أن تكون حاضنة لمستقبل الموظفين، وأن تهتم بخططهم وتطلعاتهم بعد انتهاء فترة عملهم[1].

2. مؤشر الأداء الاجتماعي لحماية البيئة

مؤشـر الأداء الاجتماعي في مجال حماية البيئة يشـمل جميع التكاليف الاجتماعية التي يتحملها البنك لحماية أفراد المجتمع والبيئة المحيطة داخل نطاق نشاطها الجغرافي. يسعى البنك بكل جد واجتهاد للتصدي للأضرار التي تسببها أنشطتها الصناعية على البيئة المحيطة. وتشـمل هذه الجهود التكاليف المرتبطة بحماية جودة الهواء والحفاظ على البيئة البحرية والمحافظة على المزروعات والأعشـاب الطبيعية، بالإضـافة إلى مكافحة تلوث المياه باختصـار يعكس مؤشـر الأداء الاجتماعي في مجال حماية البيئة الجهود والتضـحيات التي يبذلها البنك للحفاظ على البيئة المحيطة وصـحة وسـلامة المجتمع الذي تخدمه، وذلك من خلال التركيز على مكافحة التلوث والحفاظ على الثروات الطبيعية للأجيال الحالية والمستقبلية.[2]

3. مؤشر الأداء الاجتماعي للمجتمع

يتضمن الأداء الاجتماعي للمجتمع جميع التكاليف التي تسهم في خدمة المجتمع، بما في ذلك التبرعات والمساهمات للمؤسسات التعليمية والثقافية والرياضية والخيرية، بالإضافة إلى تكاليف المشاركة في برامج التعليم والتدريب الاجتماعي ومشاريع التوعية الاجتماعية.[3]

[1]. نوال زمالي، المسؤولية الاجتماعية (المفهوم، الأبعاد، المعايير)، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة تبسة (الجزائر)، العدد 27، 2016، ص 307.

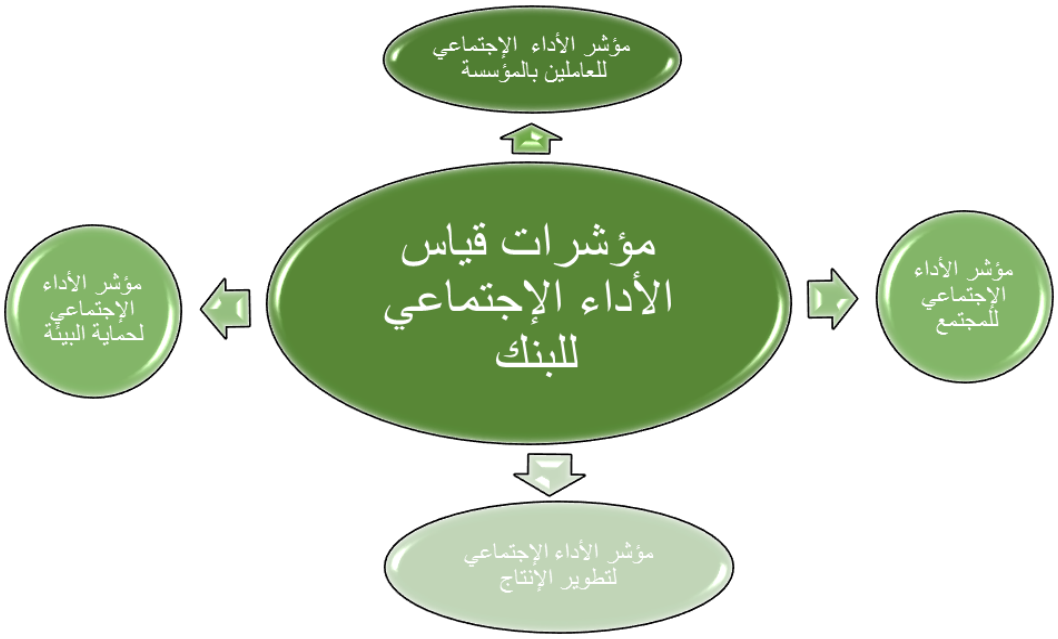
[2]. داود خيرة، قراءة في أدبيات المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال، مجلة البحوث والدراسات العلمية، جامعة يحي فارس (المدية) العدد 13، 2019، ص ص18،19.

[3]. لطيفة رجب، فوزية بوعشة، التحسين بأهمية تبني فلسفة المسؤولية الاجتماعية مدخل أساسي لتحسين أداء منظمات الأعمال، مجلة الحدث للدراسات المالية والاقتصادية، جامعة الشريف مساعديه (سوق أهراس)، العدد 6، 2021، ص15.

4. مؤشر الأداء الاجتماعي لتطوير الإنتاج

يتضمن جميع التكاليف المتعلقة بخدمة المستهلكين، بما في ذلك تكاليف ضمان جودة الإنتاج وتكاليف البحث والتطوير، بالإضافة إلى تكاليف الضمانات بعد البيع وتدريب وتطوير الموظفين، وغيرها من الخدمات التي تهدف إلى تحقيق رضا المستهلكين عن المنتجات والخدمات التي يقدمها.[1]

الشكل (2-2): مؤشرات قياس الأداء الاجتماعي للبنك



المصدر: من إعداد الباحثتين بالاعتماد على مقال داود خيرة، قراءة في أدبيات المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال، مجلة البحوث والدراسات العلمية، جامعة يحي فارس (المدية) العدد 13، 2019.

[1]. رضا موسى، يوسف شرع، المسؤولية الاجتماعية للشركات الصناعية كآلية لتجاوز تحديات جائحة كورونا (عرض تجارب بعض الشركات الدولية)، مجلة إضافات اقتصادية، جامعة غرداية (الجزائر)، العدد 2 ،2021، ص275.

المطلب الثالث: معوقات وركائز الأساسية لنجاح المسؤولية الاجتماعية في البنوك

تمثل المسؤولية الاجتماعية للبنوك مفهومًا مهمًا في البيئة المالية الحديثة، وتعكس الالتزام الأخلاقي والاجتماعي للبنوك تجاه المجتمعات التي تخدمها وسوف نتطرق في هذا المطلب إلى معوقات التي تمنع ممارسة المسؤولية الاجتماعية وأهم ركائز نجاحها.

الفرع الأول: المعوقات التي تمنع ممارسة المسؤولية الاجتماعية

هناك بعض المعوقات التي تحول دون ممارسة المؤسسات لأداء دورها الاجتماعي وهي:[1]

1. **المعوقات الإدارية**

ومن أهمها ما يلي:

- عدم توفر بعض البنوك على إدارة العلاقات العامة.
- نقص الخبرة لدى الذين يشغلون إدارات وأقسام الشركات فيما يتعلق بالأمور الاجتماعية والأخلاقية.
- ضعف الاحساس بالمسؤولية الاجتماعية والأخلاقية، الذي هو فالواقع مرتبط بفلسفة الادارة العليا تجاه المجتمع والبيئة المحيطة، وضعف الاهتمام ببرامج المسؤولية الاجتماعية.
- إهمال الإدارات العليا في عملية اشتراك المستويات الإدارية الأخرى في عملية اتخاذ القرارات الاستراتيجية المتعلقة بموضوع المسؤولية الاجتماعية.
- عدم وجود اتصالا فاعلا من قبل الإدارات مع الجمهور.

2. **المعوقات القانونية**

وتتلخص في التالي :

- الالتزام بنشاطات محددة تنص عليها القوانين والأنظمة.
- عدم وجود صيانة سياسية اجتماعية أخلاقية، التي هي وظيفة من وظائف التخطيط الاستراتيجي.
- عدم وضع دستور اجتماعي أخلاقي في البنوك.
- عدم احترام التشريعات والقوانين والأنظمة في سبيل تحقيق المكاسب المادية.

[1]. أم كلثوم جماعي، سمير بن عبد العزيز، الركائز الأساسية لنجاح المسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال، الملتقى الدولي الثالث حول منظمات الأعمال و المسؤولية الاجتماعية، جامعة بشار ،14و15فيفري 2012،ص ص 17،19.

3. المعوقات المالية

نذكر منها ما يلي:

- هدف بعض البنوك هو تعظيم الأرباح فقط.

- الاعتقاد بأن ايلاء الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية يؤدي إلى خفض أرباح البنك وإضعافها في المنافسة الدولية.

- نقص الموارد المالية التي تحول دون الاسهام في نشاطات المسؤولية الاجتماعية.

- صعوب الجمع بين العمل المربح وعمل الشركة المتجاوبة اجتماعيا

الفرع الثاني: أسس نجاح المسؤولية الاجتماعية للبنوك

قد أصبح من الضروري أن يتوافر لدى البنوك حتى تنجح في أدائها لمسؤوليتها الاجتماعية مجموعة من الأسس والتي قد تتمثل فيما يلي:[1]

-إذا كان البنك في بداية أدائه للمسؤولية الاجتماعية فمن الأفضل أن يبدأ بالمسائل الصغيرة أو التي يمكنه أدائها بذاتها مثل تدريب الموظفين والرعاية الإجتماعية لهم أو التفاعل مع أنشطة الحفاظ على البيئة.

- تتخذ البنوك قيامها بالمسؤولية الاجتماعية كوسيلة من وسائل الدعاية أو المظهر الخارجي.

-ومن الضروري وضع أولويات لقضايا المسؤولية الاجتماعية دون ضرورة القيام بها دفعة واحدة، مع الأخذ في الأولويات بأكثر الأعمال صلة بأهداف البنك.

- أن يكون توجه البنك لأداء المسؤولية الاجتماعية نابعا من قيم أخلاقية راسخة تبنى عليها الاستراتيجيات والخطط والأهداف.

- الأخذ بمبدأ التعاون والتنسيق والتشاور بين البنك والبنوك الأخرى ذات العلاقة للقيام بمشاريع مشتركة ذات أهداف متسعة للمجتمع

- الأخذ بالاستمرارية في تنفيذ مشاريع المسؤولية الاجتماعية وفقا لقدرات البنك مع العمل على تنمية هذه المشاريع لتصبح على المدى الآجل كيانات كبرى.

[1]. ثائر خلف خشان فزع الخالدي، تأثير المسؤولية الاجتماعية على ربحية الشركات الصناعية –دراسة حالة تطبيقية على شركات القطاع الصناعي الأردني لمدرجة في بورصة عمان، رسالة مقدمة الى كلية دراسات العليا لاستكمال لمتطلبات الحصول على درجة ماجستير في إدارة الاعمال مالية، جامعة مؤنة،2015، ص24.

ويوجد عديد من أسس الأخرى تتمثل فيما يلي:[1]

-أن أكبر المعوقات التي تواجه البنوك الراغبة بالمساهمة في برامج المسؤولية الاجتماعية، هي رغبه هذه البنوك في مساهمه بالمشاريع كبيرة وضخمة وذات إنجازات عالية، ولا ضرر في ان يكون التعويض على الأمد البعيد، لكي يتم البدء في مثل هذه البرامج يجب ان تكون الانطلاقة من خلال اهداف صغيره وتتوسع مع مرور الزمن لتحقيق مشاريع وبرامج كبيرة.

-على البنوك ان تقوم بتحديد استراتيجية واضحة اتجاه الدور الاجتماعي الذي تسعى الى تبنية والعمل الذي تسعى اليه من اجل مساهمتها في معالجة المجتمع بدل من الشكاوى والانتقادات السلبية الموجودة.

-عدم اعلان عن برامج الاجتماعية الابعد بدأ بتنفيذها، لان كثير من البرامج يعلن عنها ولكن لا تستمر لعدم استطاعة المسئولين بتنفيذها وفق ما تم الاعلان عنه مما يؤدي على توقف مثل هذه البرامج مستقبلا.

-جعل هذه البرامج الاجتماعية قائمة بذاتها في تغطية كافة مصاريفها بنفسها من اجل استمرارها بتقديم خدمات للمجتمع.

-كل بنك او شركة كبيره او صغيرة قادرة على ان تقدم شيئا لمجتمع من غير النظر الى حجم البرنامج الذي يقدم بل ينظر الى الأهمية العائدة لمجتمع.

[1]. لقويرة سميرة، واقع تبني المسؤولية في البنوك العربية-دراسة حالة بنك الجزيرة السعودي، مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية، العدد03، الجزائر،2023، ص252.

خلاصة الفصل

في هذا الفصل، يتناول البحث البنوك التجارية في المجتمع وعلاقتها بالمسؤولية الاجتماعية. يركز البحث على دور البنوك كمؤسسات مالية رئيسية في تقديم الخدمات المالية وتعزيز النمو الاقتصادي، بالإضافة إلى دورها في تحقيق التنمية المستدامة وتحسين مستوى المعيشة.

والمسؤولية الاجتماعية للبنوك ليست مجرد واجب أخلاقي، بل هي قرار استراتيجي يتبناه البنك وينفذه بواسطة سياسات وأنشطة اجتماعية مختلفة، وذلك وفقًا لبرامج وسياسات يجب أخذها بعين الاعتبار. يتم تحديد مدى مسؤولية البنك من خلال أدائه الاجتماعي والمنفعة المحققة للمجتمع، بالإضافة إلى دعم الجوانب الاجتماعية للبيئة والمساهمة في التنمية الاجتماعية، والابتعاد عن فلسفة تحقيق الربح كهدف وحيد.

ويتطلب من البنك إنجاز أعمال مسؤولة اجتماعياً تجاه الأفراد العاملين والمتعاملين .من خلال تحقيق توقعات الأداء الاجتماعي للمجتمع في ذلك مسؤوليتها الاجتماعية العامة وتجاه أفرادها العاملين والمتعاملين بشكل خاص.

توضح الخلاصة أيضًا أن التزام البنوك بالمسؤولية الاجتماعية ليس فقط مسألة أخلاقية، بل يمكن أن يؤدي إلى فوائد مالية طويلة الأمد من خلال بناء علاقات أقوى مع العملاء والمجتمعات المحلية وتقليل المخاطر وزيادة الاستدامة المؤسسية.



الفـصـل الـثـالـث

الإفـصـاح الـكـمـي المسؤولية الاجتماعية في البنوك

مـحـل الـدراسـة

تمهيد

تعتبر البنوك من أبرز الجهات المسؤولة عن تحقيق التنمية المستدامة ودعم المجتمعات التي تعمل فيها، كما تتمثل المسؤولية الاجتماعية للبنوك عنصر مهما في تحقيق التوازن بين مصالحها التجارية وتلبية الاحتياجات الاجتماعية والبيئية للمجتمعات المحلية.

ويعتبر البنك الأهلي الأردني والبنك الوطني الجزائري نموذجين مميزين في بيئتين مختلفين يستحقان الاهتمام، إذا سنقوم في هذا الفصل بتحليل دور هذين البنكين في دعم التنمية المستدامة وتحقيق التوازن بين الأهداف الاقتصادية والاجتماعية والبيئية وسنتناول أيضا سياساتهم وممارساتهم التي تعزز المسؤولية الاجتماعية والتأثير على المجتمعات المحلية.

سوف نحاول إسقاط مختلف المفاهيم النظرية على واقع البنك الأهلي الأردني والبنك الوطني الجزائري من خلال المباحث التالية:

- **المبحث الأول**: تعريف البنوك محل دراسة؛
- **المبحث الثاني**: الإفصاح الكيفي للمسؤولية الاجتماعية للبنوك محل دراسة؛
- **المبحث الثالث**: الإفصاح الكمي للمسؤولية الاجتماعية للبنوك محل دراسة؛

المبحث الأول: تعريف بالبنوك محل الدراسة

في سياق دراسة المسؤولية الاجتماعية، تنظر البنوك إلى تأثيرها على المجتمع والبيئة وتعمل على تنفيذ ممارسات مسؤولة ومستدامة. تتضمن هذه الممارسات دعم التنمية المستدامة، وتحقيق المساواة المالية والاجتماعية، وتعزيز الحوكمة المؤسسية والشفافية.

ومن خلال هذا المبحث سوف نتطرق إلى تقديم البنك الأهلي الأردني والبنك الوطني الجزائري.

المطلب الأول: نبذة البنك الأهلي الأردني

يعتبر البنك الأهلي الأردني واحدًا من البنوك الرئيسية في الساحة البنوك الأردنية، حيث يحتل مكانة بارزة بين البنوك التجارية في الأردن، لذلك يجب تقديم البنك بكل معاني التفصيل.

الفرع الأول: نشأة البنك الأهلي الأردني

يعتبر أحد بنوك المملكة الأردنية الهاشمية الذي ساهم لأكثر من 66 عام بشكل كبير في نمو وتطور القطاع المالي في الأردن، حيث وضع استراتيجيات تستند على رؤيته الطموحة لقيادة القطاع المصرفي الأردني نحو التنمية الاقتصادية المستدامة. ونركز على تقديم مجموعة كبيرة من الخدمات والمنتجات المصرفية التي تقدم قيمة مضافة وكفاءة لتحقيق أعلى مستوى من رضا العملاء وتلبية الاحتياجات المتغيرة لعملائنا من الأفراد والشركات الصغرى والمتوسطة والشركات الكبرى.[1]

حيث كان أول بنك أردني تأسس في عمان في العام 1955 وأعتبر أول بنك أردني النشأة، وكان سادس شركة مساهمة عامة في المملكة. وقد أدى البنك دوراً محورياً في تطوير الجهاز المصرفي وتنميته، ما جعله داعماً اقتصادياً، ومسؤولاً مجتمعياً، فضلاً عن كونه الشريك المثالي للحياة المصرفية للكثير من الناس على مر عقوده الستين التي بلغها في العام 2015، وذلك بفضل قيادته الحكيمة، وإدارته المتطورة، وقيمه الأصيلة الراسخة ورؤيته الطموحة التي تنصب لما بعد الستين نحو بلوغ الريادة المحلية وعرف البنك ببنائه المؤسسي السليم المرتكز على مفهوم الاستدامة، وعلى القدرة على مواكبة التطورات المتلاحقة في الأردن والعالم.[2]

[1]. البنك الأهلي الأردني، تقرير الاستدامة، 2018، ص7.

[2]. الموقع الرسمي للبنك الأهلي الأردني، www.ahli.com/ar/ تم الاطلاع عليه 2024/04/21 على الساعة 20:49 .

الفرع الثاني: تعريف البنك الأردني وإنجازاته

تحتل البنوك الرائدة مثل البنك الأهلي الأردني مكانة مهمة في النظام المصرفي، فهي تؤدي دورًا حيويًا في تمويل النشاط الاقتصادي وتلبية احتياجات العملاء. يُعتبر البنك الأهلي الأردني من بين هذه البنوك الرائدة، حيث يقدم خدمات مالية متنوعة وشاملة لعملائه وسوف نتطرق إلى مفهوم البنك وخدماته.

1. تعريف البنك الأهلي الأردني

البنك الأهلي الأردني هو مؤسسة مالية متخصصة بتقديم خدمات متميزة من خلال التركيز على احتياجات العملاء والكفاءة والإبداع، حيث يحتل مكانة قيادية في مجال الخدمات المالية ومُعترف بها في الشرق الأوسط، وواحد من أكبر مجموعات المالية في الأردن وأكثرها ربحية، ويعتبر البنك الأهلي الأردني من أوائل المؤسسات المالية في الأردن فهو ليس مجرد مؤسسة مالية تهدف إلى الربح بل هو مؤسسة تهدف إلى رفع الوعي الادخاري لدى المواطن الأردني.[1]

2. خدمات البنك الأهلي الأردني

يلتزم البنك الأهلي بتقديم خدمات استثنائية لعملائه من شأنها أن تعكس جوهر هوية البنك ومبادئه، ولديه مجموعة متنوعة من الخدمات التي تركز على دعم المجتمعات المحلية لمساعدة العملاء على إدارة أموالهم بأمان وتقديم خدمات المشورة والاستشارات عند الحاجة. وتشمل خدماته القروض وبطاقات الخصم المباشر وبطاقات الائتمان والحوالات الواردةً لخدمة والصادرة وبيع ورشاء العملات وخدمات أكثر شمولا لخدمة العملاء من كافة الشرائح.

ويتميز البنك بامتلاكه لقطاعات بنكية عديدة متخصصة تخدم مختلف الشرائح والفئات عبر الخدمات والحلول والمنتجات المبتكرة وذات الكفاءة والقيمة المضافة، سواء كانت مصرفية أو غير مصرفية (المسؤولة وذات البعد التنموي)، والتي تلبي الاحتياجات المتنوعة، كما أنه يتميز بأسلوب تقديم الخدمة والسرعة في تقديمها ضماناً لرضى عملائه.

[1]. موقع بنك الأهلي الأردني، ww.wikipedia.org/ar/ تم الاطلاع 2024/04/27 على الساعة 18:09.

وكما يحرص البنك على تحقيق رضى عملائه، فإنه يحرص أيضاً على تحقيق رضى طاقاته البشرية، مولياً إياها أهمية كبيرة بالتركيز على الكادر النسائي لإيمانه بضرورة تمكين المرأة. وفي هذا السياق، طور البنك برامج عديدة لبناء قدرات موظفيه وتعزيزها، إلى جانب برامج بناء قدرات الكوادر الوطنية من مختلف الفئات بما فيها ذوي الاحتياجات الخاصة.

يمكن تلخيص خدماته في القروض، بطاقات الخصم والائتمان، وخدمات الحوالات وصرافة العملات، مع التركيز على دعم المجتمعات المحلية وتمكين المرأة. يتميز بتقديم حلول مصرفية مبتكرة وكفاءة في الخدمة، مع التزام بالمسؤولية الاجتماعية وتعزيز قدرات الكوادر الوطنية، مع التركيز الأساسي على رضا العملاء وتلبية احتياجاتهم بسرعة وفعالية.[1]

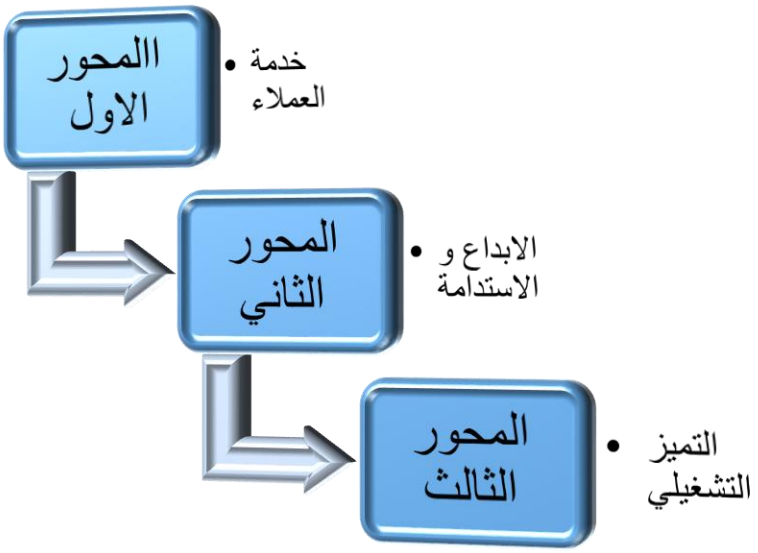
3. استراتيجية البنك الأهلي الأردني

ينمو البنك بأدائه الاقتصادي بشكل مستدام، دفع البنك عملياته لتكون أكثر مرونة من خلال تحويل خدماته ومنتجاته إل حلول رقمية مبتكرة، وخلق تجربة مميزة لعملاء البنك الأهلي بما يتلاءم مع إطار الازدهار المشترك. من هذا نرى أن الإستراتيجية البنك الأهلي الأردني تتم من خلال ثلاث محاور الرئيسة:[2]

[1]. الموقع الرسمي للبنك الأهلي الأردني، www.ahli.com/ar/ تم الاطلاع عليه 2024/04/23 على الساعة 19:08.

[2]. البنك الأهلي الأردني، تقرير الاستدامة، 2018، ص8.

الشكل (3–1): المحاور الأساسية لاستراتيجية البنك الأهلي الأردني.



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على تقرير الاستدامة 2018، ص16.

✓ **الأهداف استراتيجية للبنك الأهلي الأردني**

تتمثل فيما يلي:[1]

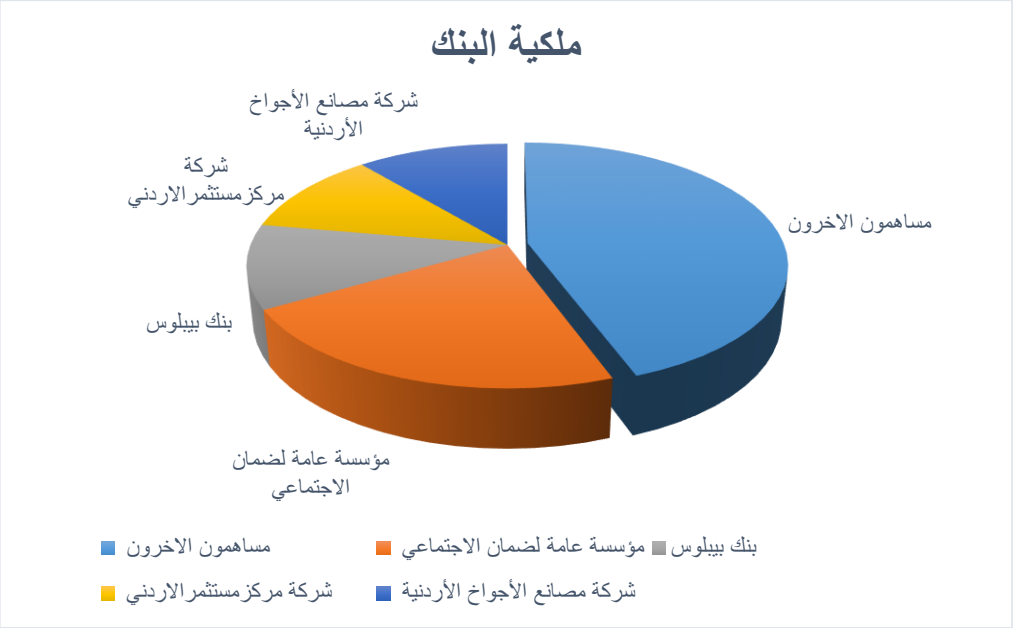
- نمو الأداء الاقتصادي المستدام طويل الأمد؛
- تعزيز العلاقة مع أصحاب المصلحة؛
- التحول الرقمي؛
- تقديم حلول مبتكرة؛
- اعتماد عمليات مرنة؛
- تعزيز تكامل البيانات؛
- تعزيز تجارب العملاء.

[1]. البنك الأهلي الأردني، تقرير الاستدامة، 2020-2021، ص9.

4. ملكية البنك الأهلي الأردني

يمتلك البنك الأهلي وضعًا تنافسيًا قويًا في السوق، ويتميز بامتلاكه لاحتياطيات ضخمة. بعد عملية الاندماج، أصبح البنك ثالث أكبر بنك في الأردن من حيث رأس المال، الذي بلغ 42 مليون دينار (ما يعادل 59.2 مليون دولار) حيث يتم تقسيم حسب الشكل أدناه:[1]

الشكل(3-2): ملكية البنك الاهلي الأردني.



المصدر: من الإعداد الطالبتين بالاعتماد عن تقرير الاستدامة 2021/2020

توزع نسبة رأس المال بنك بيبلوس كالتالي:

- نسبة 10.38% تمثل مبلغ 19,074,510 دينار أردني.

نسبة رأس المال للشركة المركز المستثمر الأردني:

- نسبة 5.50% تمثل مبلغ 10,108,381 دينار أردني.

[1].زياد أبو موسى، واقع وآفاق الاندماج المصرفي في البنوك التجارية الأردنية، دراسة حالة البنك الأهلي الأردني وبنك الأعمال، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة الجزائر، 2005-2006، ص166.

نسبة رأس المال لشركة مصانع الأجواخ الأردنية:

- نسبة 6.45% تمثل مبلغ 11,854,685 دينار أردني.

نسبة رأس المال للمؤسسة العامة لضمان الاجتماعي:

- نسبة 10% تمثل مبلغ 18,375,000 دينار أردني.

والنسبة المتبقية للمساهمين الآخرين هي الفارق بين إجمالي نسب رؤوس الأموال والمبالغ المعلنة أعلاه.[1]

5. شبكة الفروع

البنك يعمل عبر شبكة واسعة من 49 فرعًا ومكتبًا نقديًا في الأردن، بالإضافة إلى خمسة فروع في فلسطين (جنين، طولكرم، نابلس، رام الله، بيت لحم، الخليل)، ووحدة مصرفية دولية في ليماسول (قبرص)، وأحد عشر فرعًا في لبنان (عمان، الزرقاء، المفرق، البرقاء، مادبا، معان، الكرك، الطفيلة، العقبة) تحت إدارة الشركة التابعة الجديدة (البنك الأهلي الدولي). البنك يسعى إلى التوسع المستمر، سواء على المستوى الإقليمي أو الدولي، من خلال زيادة مصادر الأموال وتوسيع مجالات استخدامها.[2]

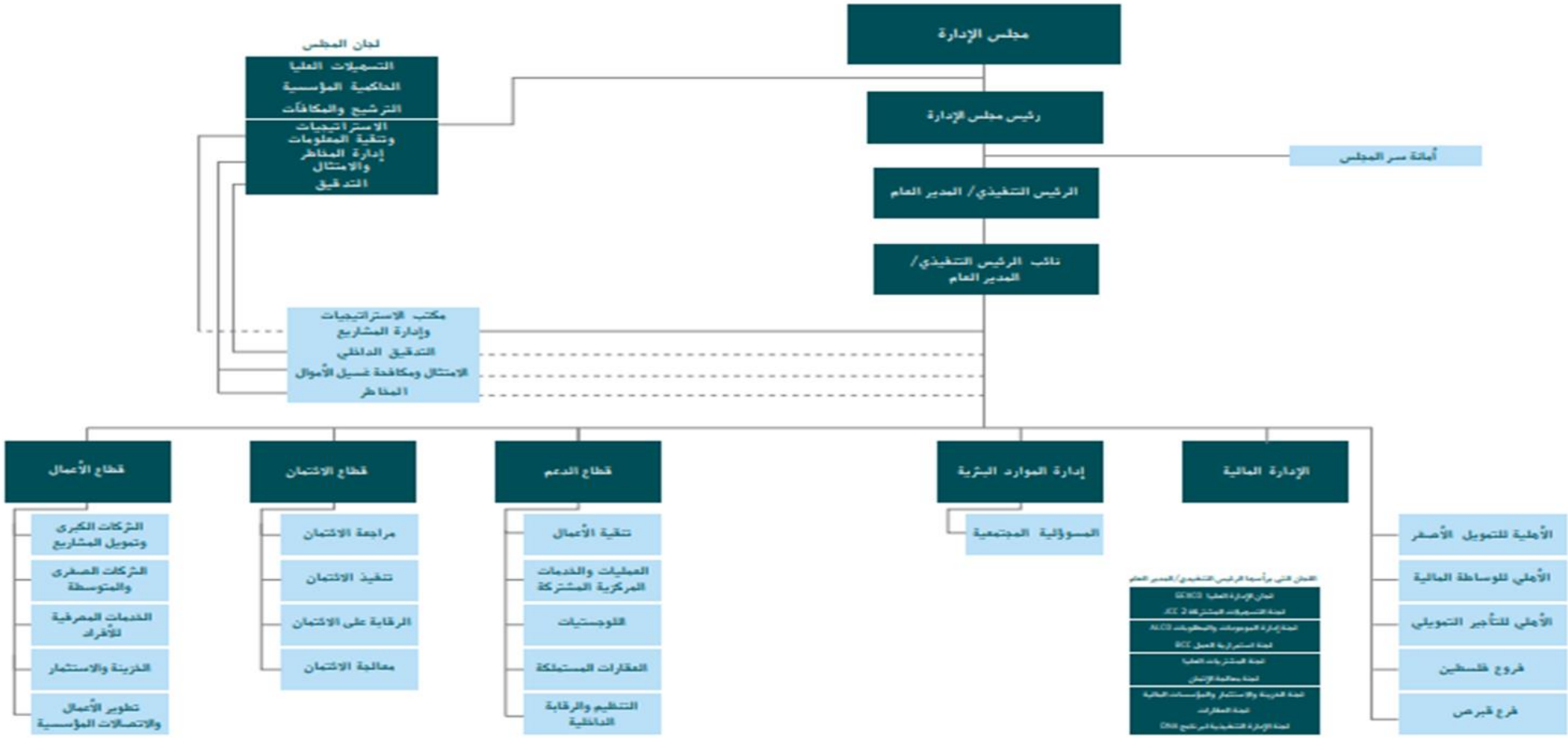
المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للبنك الأهلي الأردني

الهيكل التنظيمي للبنك الأهلي الأردني يعكس كيفية تنظيم وتوجيه الأقسام والوحدات داخل البنك. لهذا سوف نتطرق الى الهيكل التنظيمي وعناصر الأساسية في الهيكل:

[1]. البنك الأهلي الأردني، تقرير الاستدامة 2021/2020، ص10.

[2]. زياد أبو موسى، مرجع سابق، ص166.

الشكل (3-3): هيكل التنظيمي للبنك الاهلي الاردني



المصدر: الموقع الرسمي للبنك الأهلي الأردني، www.ahli.com/ar/ تم الاطلاع عليه 2024/04/23 على الساعة 19:08 .

➢ **مكونات الهيكل التنظيمي للبنك الأهلي الأردني:** يتكون الهيكل التنظيمي للبنك من:

- **مجلس الإدارة:**

مجلس الإدارة يتحمل مهام تحديد الأهداف استراتيجية للبنك الأهلي ووضع الخطط الواضحة لضمان المسؤولية والمساءلة والإشراف ومراقبة أداء البنك وأنظمة الضبط الداخلية فيه. بموجب القانون، يجب أن يضم مجلس الإدارة 11 عضواً على الأقل تنتخبهم الهيئة العامة على أن يكون من بينهم 4اعضاء مستقلين. ويوجد حالياً 13عضواً في مجلس الإدارة، من بينهم 4أعضاء مستقلين. كما أن جميع أعضاء مجلس الإدارة غير تنفيذيين. قام المجلس بتشكيل سبعة لجان: وهي لجنة الحاكمية المؤسسية، لجنة التدقيق، لجنة الترشيح والمكافآت، لجنة إدارة المخاطر، لجنة الامتثال، لجنة التسهيلات ولجنة الاستراتيجيات وحاكمية تكنولوجيا المعلومات.[1]

- **الإدارة التنفيذية:** تتألف إدارة التنفيذية من 9 لجان، لكل منها مسؤولياتها الرئيسية الخاصة التي تسهم في تحقيق أهداف البنك.

تتمثل فيما يلي:[2]

- **لجنة الإدارة العليا:** تتمثل في توجه وتدير أداء إدارات البنك لتحقيق المزيد من النمو والربحية للبنك وإعداد الإستراتيجية العامة للبنك واقتراح الاستراتيجيات الخاصة لجميع الوحدات العاملة في البنك.
- **لجنة التسهيلات المشتركة:** أعلى سلطات الإدارة التنفيذية وتستمد صلاحياتها من موافقات مجلس الإدارة.وتتخذ قرارات إدارة التسهيلات الائتمانية للعملاء من الشركات الكبرى وتمويل الشركات الصغرى والمتوسطة، وتكون القرارات مبنية على إجمالي التعرضات الائتمانية للعملاء ودرجة تصنيف المخاطر من وكالة موديز، وتتكون من أربعة أعضاء برئاسة الرئيس التنفيذي/ المدير العام.
- **لجنة إدارة الموجودات والمطلوبات:** دارة الموجودات والمطلوبات من حيث: مواءمة الآجال، دراسة مخاطر أسعار الفائدة، دراسة مخاطر السيولة، متابعة النسب القانونية، مراقبة كلف التمويل، الأرباح والنمو وكافة الأمور المتعلقة بإدارة الموجودات والمطلوبات.

[1]. البنك الأهلي الأردني، تقرير الاستدامة 2020-2021، ص26.

[2]. البنك الأهلي الأردني، تقرير الاستدامة 2020-2021، ص ص24، 25.

- **لجنة فريق إدارة الأزمات:** هي مجموعة من المدراء التنفيذيين المعنيين باتخاذ القرارات المتعلقة بإدارة وتفعيل خطط التعافي واستمرارية العمل في حالة الأزمات ومن وظائف اللجنة ترشيح متحدث رسمي باسم البنك للتعامل مع وسائل الإعلام وكما تعنى اللجنة بتنسيق جهود التواصل مع الجهات ذات العلاقة.
- **اللجنة العليا للمشتريات:** لها الصلاحية بالشراء للمبالغ التي تزيد عن 100,000دينار ولا تتجاوز مبلغ مليون دينار.
- **لجنة معالجة الائتمان:** اللجنة المختصة بالنظر في محفظة الديون المتعثرة.
- **لجنة الخزينة والاستثمار والمؤسسات المالية:** تتمثل في مراجعة السياسة الاستثمارية لإدارة الاستثمارات المحلية والأجنبية للبنك والموافقة عليها قبل رفعها للاعتماد من قبل مجلس إدارة البنك.
- **لجنة العقارات:** تتمثل في بيع وشراء العقارات. تحديد قيمة المزادات العقارية.
- **اللجنة التوجيهية لتكنولوجيا المعلومات:** ضمان التوافق الاستراتيجي لتكنولوجيا المعلومات لتحقيق الأهداف الاستراتيجية للبنك بطريقة مستدامة

- **لجنة الإدارة المخاطر:**

تعتبر عملية إدارة المخاطر عملية تكاملية ضمن كافةً المستويات الإدارية ابتداء من مجلس الإدارة والإدارة العليا وصولا إلى كافة دوائر الوحدات التنظيمية وبحيث تشمل جميع دوائر وموظفي البنك. حيث تشمل الوظائف الرئيسية للدائرة تحديد وقياس ومراقبة جميع المخاطر المحتملة التي يتعرض لها البنك الأهلي أو قد يتعرض لها، والتحوط من تلك المخاطر للتخفيف من تأثيرها على أنشـطة البنك المختلفة وضمان إدارة هذه المخاطر بما يتماشى مع استراتيجية البنك؛ وبالتالي، تعظيم حقوق المساهمين.[1]

- **لجنة الإدارة الامتثال ومكافحة غسل الأموال:**

تعتبر إدارة الامتثال ومكافحة غسل الأموال بضمان امتثال للبنك لكافة القوانين والتعليمات وأفضل الممارسات العالمية المعمول بها والصادرة عن الجهات ذات الاختصاص سواء محليا أو دوليا، ولهذه الغاية قام البنك الأهلي بتبني تطبيق السياسات وإجراءات العمل ذات العلاقة بالامتثال ومكافحة غسـل الأموال وتمويل الإرهاب لغايات منع وحماية البنك من مخاطر غسـل الأموال وتمويل الإرهاب أو أي من الجرائم المالية التي من الممكن أن يتعرض لها. تواصل وحدة مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب التزامها بحماية

[1]. البنك الأهلي الأردني، تقرير الاستدامة 2020-2021، ص 29.

البنك من مخاطر غسل الأموال وتمويل الإرهاب من خلال تقييم ومراجعة النهج القائم على المخاطر، وتحديث سياسات أو إجراءات الامتثال للقوانين واللوائح المعمول بها وأفضل الممارسات العالمية، وتحقيق مستوىً مناسب من العناية الواجبة بناء على مستوى مخاطر العملاء، وإجراء دورات تدريبية تتناول موضوعات الامتثال المختلفة.[1]

- **لجنة الإدارة التدقيق الداخلي:**

يعتبر التدقيق الداخلي نشاط مستقل وموضوعي يقدم تأكيدات وخدمات استشارية بهدف إضافة قيمة المؤسسة وتحسين عملياتها، ويساعد هذا النشاط في تحقيق أهداف المؤسسة من خلال إتباع أسلوب منهجي منظم لتقييم وتحسين فاعلية عمليات الرقابة وإدارة المخاطر والحوكمة. بالإضافة إلى خطة التشغيلية قامت دائرة التدقيق الداخلي بالعديد من المهام الإضافية التي كان لها تأثير على تعزيز البيئة الرقابية سواء كان ذلك على مستوى فروع البنك الداخلية والخارجية والشركات التابعة.[2]

المطلب الثالث: تقديم البنك الوطني الجزائري

هو أحد البنوك الرائدة في الجزائر وأكبرها يقدم خدمات مالية متنوعة للأفراد والشـركات لذلك جيب تقديم البنك بكل معاني التفصيل.

الفرع الأول: نشأة البنك الوطني الجزائري

يعتبر البنك الوطني الجزائري أول البنوك التجارية التي تم تأسيسها في الجزائر المستقلة، حيث أنشئ بموجب المرسوم 66-178 برأس مال قدره 20 مليون دينار جزائري، وقد جاء ليحل محل سلسلة من البنوك الأجنبية التي كانت في الحقبة الاستعمارية، وقد تطور هذا البنك منذ نشأته على النحو التالي:[3]

سـنة 1966: تم إنشـاء أول بنك تجاري وطني، البنك الوطني الجزائري، في 13 يونيو 1966. وقام بجميع أنشـطة البنك الشامل وكان مسؤولا أيضا عن تمويل الزراعة.

[1]. البنك الأهلي الأردني، تقرير الاستدامة 2020-2021، ص39.

[2]. البنك الأهلي الأردني، التقرير السنوي2017، ص34.

[3]. الموقع الرسمي للبنك الوطني الجزائري، www.bna.dz، تم الاطلاع عليه 2024/04/16 على الساعة 15.04.

سنة 1982: إعادة هيكلة البنك الوطني الجزائري، وهذا بإنشاء بنك جديد متخصص "بنك الفلاحة والتنمية الريفية "مهمته الأولى والأساسية هي التكفل بالتمويل وتطوير القطاع الفلاحي.

سنة 1988: القانون رقم 01-88 الصادر بتاريخ 12 جانفي 1988، المتضمن توجيه المؤسسات الاقتصادية نحو التسيير الذاتي، كان له تأثيرات أكيدة على تنظيم ومهام البنك الوطني الجزائري منها:

- خروج الخزينة من التداولات المالية وعدم تمركز توزيع الموارد من قبلها؛
- حرية المؤسسات في التوطين لدى البنوك؛
- حرية البنك في أخذ قرارات تمويل المؤسسات؛

ســـنة 1990: القانون رقم 10-90 الصـــدر بتاريخ 14 أفريل 1990 المتعلق بالنقد والقرض، سمح بتغيير جذري للنظام البنكي بالتوافق مع التوجهات الاقتصادية الجديدة للبلاد، هذا القانون وضع أحكاما أساسية من بينها انتقال المؤسسات العمومية من التسيير الموجه إلى التسيير الذاتي.

على غرار البنوك الأخرى يعتبر البنك الوطني الجزائري كشـــخص معنوي، يؤدي كمهنة اعتيادية كافة العمليات المتعلقة بإستقطاب الموارد، عمليات القروض وأيضا وضع وسائل الدفع وتسييرها تحت تصرف الزبائن.

ســـنة 1995: البنك الوطني الجزائري أول بنك حاز على اعتماده بعد مداولة مجلس النقد والقرض بتاريخ 05 ســـبتمبر 1995.

سنة 2009: في شهر جوان 2009، تم رفع رأسمال البنك الوطني الجزائري من 14600 مليار دينار جزائري إلى 41600 مليار دينار جزائري.

سنة 2018: في شهر جوان 2018، تم رفع رأسمال البنك الوطني الجزائري من 41600 مليار دينار جزائري إلى150000 مليار دينار جزائري.

سنة 2020: إطلاق نشاط "الصيرفة الإسلامية".

الفرع الثاني: تعريف البنك الوطني الجزائري وإنجازاته

البنك الوطني الجزائري هو أحد أكبر البنوك في الجزائر ويعتبر من البنوك الحكومية. ويعمل البنك الوطني على تقديم مجموعة واسعة من الخدمات المالية والبنكية.

1. تعريف البنك الوطني الجزائري

يعتبر البنك الوطني الجزائري بنكا تجاريا، حيث تم إنشاؤه بحسب المرسوم 66-78 بتاريخ 1966/06/13 على شكل شركة وطنية تسير بواسطة القانون الأساسي لها والتشريع التجاري وكذا التشريع الذي يخص شركات التضامن ما لم تتعارض مع القانون الأساسي المنشئ لها.

ولقد ضم هذا البنك جميع البنوك ذات الأنظمة المشابهة له والمتمثلة في كل من:[1]

- بنك التسليف العقاري الجزائري-التونسي في جويلية 1966.
- بنك التسليف الصناعي والتجاري في جويلية 1967.
- بنك باريس الوطني في جانفي 1968.
- بنك باريس وهولندا في جوان 1968.

يعتبر البنك الوطني الجزائري بحكم الزمن أقدم بنك وطني، إذ يحتوي على ما يقارب 200 وكالة باختلاف فئاتها (وكالة رئيسية، وكالة من الصنف أ وكالة من الصنف ب، وكالة من الصنف ج حيث يتم تصنيف الفئة على أساس: رقم الأعمال، حجم الوكالة، عدد العمال، حجم العمليات...) كما يحتوي على أكثر من مليون ونصف حساب، الشيء الذي يمنحه مكانة رئيسية على مستوى الجهاز المصرفي الجزائري، مما يدفعه للتجديد والحداثة قصد الحفاظ على مكانته وتشريف صورته الخدماتية.

ولقد أسس ليعمل كبنك ودائع قصيرة وطويلة الأجل، كما وجد ليكون أداة لتحقيق سياسة الحكومة في التخطيط المالي بوضع القروض على المدى القصـــير، والمســـاهمة مع الهيئات المالية الأخرى لوضـــع القروض الطويلة والمتوســـطة الأجل، إذ يقوم إلى جانب العمليات المصرفية التقليدية بتمويل القطاع الاقتصادي العمومي صناعيا كان أم زراعيا.

[1]. موقع البنك الوطني الجزائري، ecomedfot.blogspot.com، تم الاطلاع عليه 2024/04/16 على الساعة 16.20.

2. رأس مال البنك الوطني الجزائري

البنك الوطني الجزائري "BNA" شركة ذات أسهم برأسمال قدره 150.000.000.000.00 دينار جزائري، والذي مقره في شارع 08، شي غيفارة، الجزائر العاصمة، وهو أول بنك تجاري وطني في الجزائر.[1]

3. خدمات البنك الوطني الجزائري

يقدم البنك الوطني الجزائري مجموعة من المنتجات والخدمات المصرفية، بالإضافة إلى منتجات التأمين "البسيطة والمتوافقة مع اللوائح المعمول بها وبأسعار تنافسية " بهدف إرضاء جميع زبائنه، يدعم البنك الوطني الجزائري المستثمرين والمتعاملين الاقتصاديين في تحقيق مشاريعهم من خلال عروض تمويل ملائمة ومرافقة ذات جودة، مما يساهم بشكل فعال في التنمية الاقتصادية للبلاد.[2]

4. شبكة الفروع

تضم محفظة البنك ثلاثين (30) فرعا ومساهمة منها ستة (06) في الخارج:[3]

أ– في الجزائر

✓ **المؤسسات المالية:**

- شركة إعادة تمويل الرهن العقاري SRH.
- شركة إدارة البورصة والأوراق المالية SGBV.
- شركة المقاصة الجزائرية SAC.
- شركة الاستثمار المالي CELIM SICAV.
- الشركة الوطنية للتأجير المالي SNL .

✓ **شركات التأمين والضمانات:**

- شركة ضمان الودائع البنكية " SGDB ".

[1]. البنك الوطني الجزائري، التقرير السنوي 2021، ص07.
[2]. البنك الوطني الجزائري، التقرير السنوي 2021، ص07.
[3]. البنك الوطني الجزائري، التقرير سنوي 2021، ص ص 09، 10 .

- صندوق ضمان قروض الاستثمار "CGCI ".

- شركة ضمان القرض العقاري "SGCI ".

- صندوق الضمان المتبادل لضمان مخاطر قروض المرقيين الشباب "FCMGRCJ".

- صندوق الضمان التعاضدي للقروض المصغرة ANGEM.

- صندوق الضمان التعاضدي لمخاطر القروض CNAC.

- الشركة الجزائرية الخليجية للتأمين على الحياة AGLIC.

- الشركة الجزائرية لتأمين وضمان الصادرات CAGE.

✓ **شركات الخدمات البنكية:**

- شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك SATIM.

- شركة AMNAL للخدمات ووسائل الأمن.

- معهد التكوين البنكي IFB.

- المعهد الجزائري للدراسات العليا المالية IAHEF.

- مركز ما قبل المقاصة بين المصارف CPI.

- شركة ما بين المصارف لإدارة الخدمات العقارية SIGESIM.

- شركة الخدمات المصرفية "SSB".

✓ **شركات نشطة في ميادين أخرى:**

- شركة الاستثمار الفندقي "SIH".

- شركة "SOPRI EL BNAI" للتطوير العقاري.

- شركة الرأسمال الاستثماري صندوق الاستثمار الجزائري "AIF".

ب- في الخارج

- البنك الجزائري للتجارة الخارجية "BACE".

- بنك المغرب العربي للاستثمار والتجارة "BAMIC".

- برنامج تمويل التجارة العربية "PFCA".

- الشركة الإسلامية لتنمية القطاع الخاص "SIDSP".

- جمعية الاتصالات المالية العالمية بين البنوك "SWIFT".

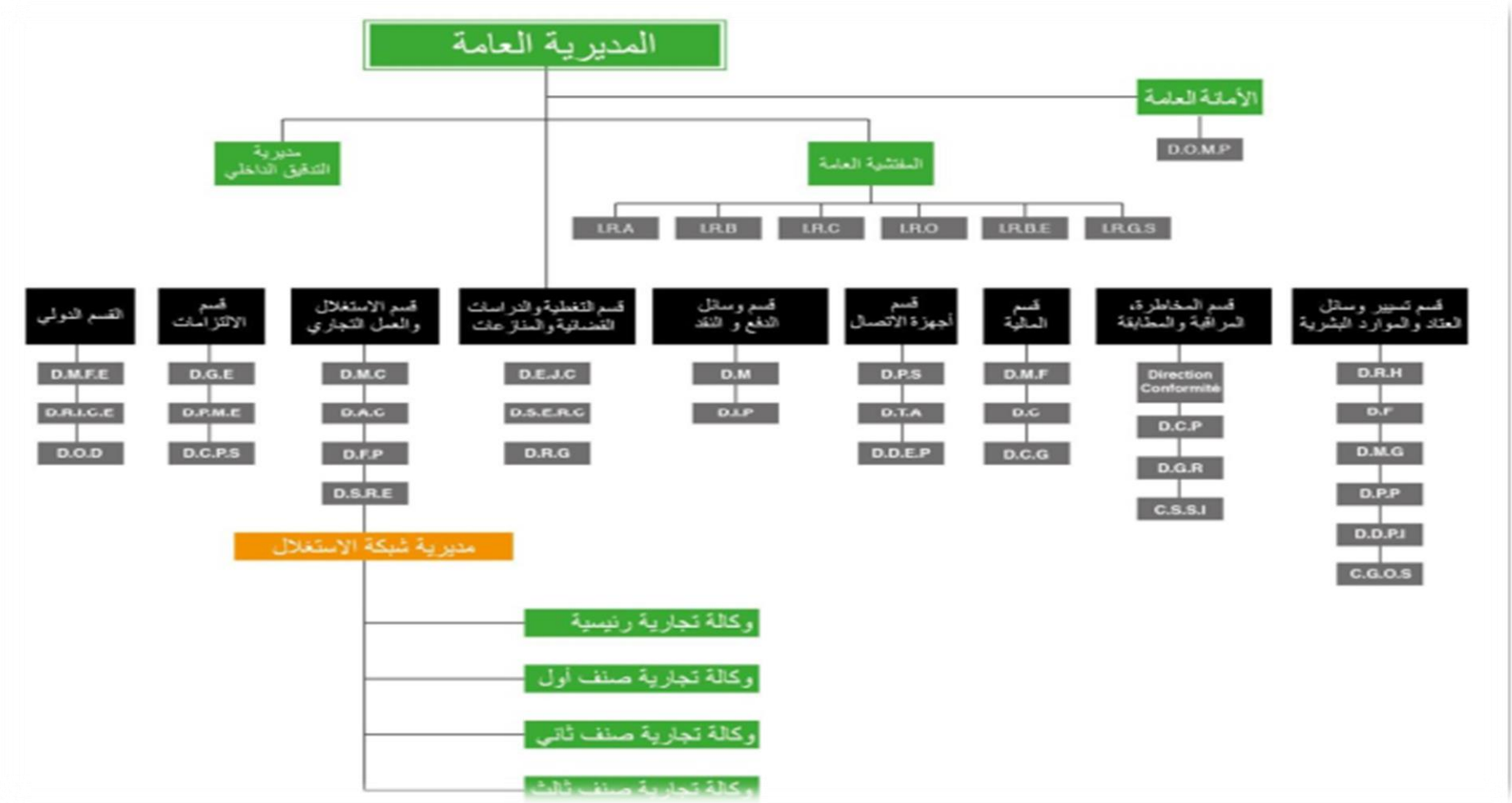
- شركة المغرب العربي للتجارة "MARTCO" (قيد التصفية).

المطلب الرابع: الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري

لتقديم خدماته المصرفية المتنوعة وتنظيم إجراءات العمليات داخل فروعه، يعتمد البنك الوطني الجزائري على الهيكل تنظيمي.

التي يتمثل في الشكل الاتي:

الشكل (3–4): هيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري



المصدر: الموقع الرسمي للبنك الوطني الجزائري، www.bna.dz، تم الاطلاع عليه 2024/04/26 على الساعة 13.04.

ويتضمن الهيكل التنظيمي عدة مصالح وأقسام كالتالي:[1]

- **الهياكل الملحقة بالمديرية العامة :مديرية** تنظيم المناهج والإجراءات.

- **المفتشية العامة:** المفتشية الجهوية-الجزائر العاصمة، المفتشية الجهوية– البليدة، المفتشية الجهوية-قسنطينة، المفتشية الجهوية-وهران، المفتشية الجهوية– بجاية، المفتشية الجهوية-الجنوب الكبير.

- **مديرية التدقيق الداخلي.**

- **الهياكل التابعة للقسم الدولي:** مديرية التحركات المالية مع الخارج، مديرية العلاقات الدولية والتجارة الخارجية، مديرية العمليات المستندية.

- **الهياكل الملحقة بقسم الالتزامات:** مديرية المؤسسات الكبرى، مديرية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مديرية القروض للأفراد والقروض الخاصة.

- **الهياكل الملحقة بقسم الاستغلال والنشاط التجاري:** مديرية التسويق والاتصال، مديرية التنشيط التجاري، مديرية دعم شبكة الاستغلال، مديرية التمويل التشاركي.

- **هياكل الملحقة بقسم التغطية والدراسات القانونية والمنازعات:** مديرية الدراسات القانونية والمنازعات، مديرية المتابعة والتغطية وتحصيل القروض، مديرية تحصيل الضمانات.

- **الهياكل التابعة لقسم وسائل الدفع والنقد:** مديرية النقد، مديرية وسائل الدفع.

- **الهياكل الملحقة بقسم أجهزة الإعلام:** مديرية الإنتاج والخدمات، مديرية التكنولوجيات والهندسة، مديرية تطوير الدراسات والمشاريع.

- **الهياكل الملحقة بقسم المالية:** مديرية السوق المالي، مديرية مراقبة التسيير، مديرية المحاسبة.

- **الهياكل التابعة لقسم المخاطر، المراقبة والمطابقة:** مديرية المطابقة، مديرية المراقبة الدائمة، مديرية تسيير المخاطر، خلية أمن الأنظمة المعلوماتية.

---

[1]. الموقع الرسمي للبنك الوطني الجزائري، www.bna.dz، تم الاطلاع عليه 2024/04/16 على الساعة 03: 13.

- **الهياكل الملحقة بقسم تسيير وسائل العتاد والموارد البشرية**: مديرية الموارد البشرية، مديرية التكوين، مديرية الوسائل العامة، مديرية المحافظة على الأملاك، مديرية تطوير التراث العقاري، مركز تسيير الخدمات الاجتماعية.

المبحث الثاني: الإفصاح الكيفي للمسؤولية الاجتماعية للبنوك محل الدراسة

الإفصاح الكيفي حول المسؤولية الاجتماعية للبنوك التجارية يعد أمرًا حيويًا في العصر الحالي، حيث تتطلع المجتمعات إلى دور أكثر فعالية وشفافية بما في ذلك البنوك. يعني الإفصاح الكيفي تقديم معلومات مفصلة عن المبادرات والأنشطة التي تقوم بها البنوك للوفاء بالتزاماتها الاجتماعية والبيئية. أي تهدف المسؤولية الاجتماعية للبنوك إلى تحقيق التوازن بين مصالحها التجارية والمجتمعات التي تخدمها، وتشمل مجموعة واسعة من الجوانب مثل دعم التنمية المستدامة، وتحقيق المساواة والعدالة المالية، وتعزيز الحوكمة المؤسسية والشفافية.

بالإضافة إلى ذلك، يلتزم العديد من البنوك كالبنك الوطني الجزائري والبنك الأهلي الأردني بالمسؤولية الاجتماعية لهذا سوف نتطرق إلى عدة جوانب الذي تهتم بيها البنوك.

المطلب الأول: الاهتمام بجانب العملاء.

تولي البنوك اهتماماً كبيراً لجانب العملاء، حيث تسعى بجد دائم لتقديم خدمات وتجربة مريحة لعملائه. تتضمن هذه الجهود تقديم خدمة العملاء بشكل فعال وفعّال، حيث يتم توفير دعم مستمر ومتميز للعملاء لتلبية احتياجاتهم ومتطلباتهم بشكل كامل.

الفرع الأول: اهتمام البنك الأهلي الأردني بالعملاء

تواصل دائرة المسؤولية الاجتماعية جهودها في تعزيز دور البنك الأهلي الأردني في مجال المسؤولية الاجتماعية، الذي التزم به البنك على مدى السنوات الأخيرة. واعتباراً من البنك، يُعتبر العميل أحد الأسس الرئيسية، حيث يركز البنك بشكل كبير على خصوصية العميل وأمان معلوماته، ويدرك تماماً أهمية هذه الجوانب في بناء علاقات قوية وموثوقة مع عملائه.

وتمثلت أهم إنجازات وأنشطة الدائرة خلال السنوات التالية:

- **سنة 2017**

تمثلت إنجازاته فيما يلي:[1]

– البنك الأهلي يقدم دعمًا لبرنامج الرعاية من خلال جميع فروعه، مستقبلاً الراغبين بالانضمام وتقديم الاشتراكات بشكل ميسر، مع إمكانية التقسيط لعملاء البنك دون تحصيل أي عمولات أو فوائد.

[1]. البنك الأهلي الأردني، تقرير الاستدامة 2017، ص ص30،33.

- ينظم البنك الأهلي الأردني ورشة عمل حول أدواته وخدماته للدفع الإلكتروني عبر نظام "إي فواتيركم " لحوالي 100 عميل من قطاع شركات الكبرى والشركات الصغرى المتوسطة.
- نظم البنك الأهلي الأردني حملة ترويجية خاصة بحساب توفير «شباب الأهلي " بهدف تعزيز التواصل مع العملاء وخاصة فئة الشباب .
- في عام 2017، شهد البنك الأهلي الأردني انخفاضًا بنسبة 36٪ في إجمالي عدد الشكاوى الموثقة، وانخفضت الشكاوى الواردة من الكيانات التنظيمية بنسبة 32٪. يُظهر هذا التطور التزام البنك بتحسين رضا العملاء وحفظ أمان معلوماتهم، من خلال توعية العملاء بخدماته ومنتجاته وآليات التعامل مع الشكاوى، والبحث عن حلول جذرية لها لتقليل تكرارها.

- **سنة 2018**

إنجازاته تمثلت في:[1]

- قام البنك بالدعم المستمر لسيدات الأعمال في تسويق منتجاتهن قامت دائرة المسؤولية المجتمعية بدعم market Farmers بالإضافة إلى العديد من الإبرازات وإشراك عدد من عملائه ضمن "مبادرة النشميات" لعرض منتجاتهن مما ساهم في توفير فرص البيع الجديدة لهن .
- البنك يقدم مجموعة شاملة من الحلول المصرفية الشخصية، بدءًا من الخدمات الاستشارية وانتهاءً بمساعدة العملاء في إدارة أموالهم بأمان، لتلبية حاجياتهم الشخصية وفقًا لأنماط حياتهم وأهدافهم المختلفة. البنك أصبح يقدم خدمات الاستشارات والدعم كمستشارين، يساعدون العملاء في شراء منازلهم واتخاذ القرارات المالية المناسبة لهم.
- يقدم البنك مجموعة متنوعة من المنتجات والخدمات من خلال مجموعة مخصصة تتناسب مع احتياجات نمط عملائهم، بما في ذلك حسابات وبطاقات والقروض، بالإضافة إلى الخدمات غير المالية مثل صناديق الأمانات ومنتجات ضمان البنكي خاص بيهم.
- إستراتيجية البنك الأهلي الأردني تركز على تجربة العملاء، حيث يسعى البنك لضمان تقديم تجربة استثنائية للعملاء طوال رحلتهم المصرفية. يتميز البنك بشعاره "أنتم أهلي"، الذي يبرز أهمية عملاء البنك كأفراد مهمين ينتمون إلى عائلته. وفي عام 2018، حقق البنك معدل رضا عملاء يبلغ 79٪.

[1].البنك الأهلي الأردني، تقرير الاستدامة 2018، ص ص20، 21.

- البنك يمتلك وحدة خاصة لمعالجة شكاوى العملاء. تقدم الوحدة تقرير شهري يوضح طبيعة الشكاوى ويقترح توصيات للحد منها، وتوزع هذه التقارير للإدارات المعنية. تم رفع معدل الاستجابة للشكاوى في البنك إلى ٩٨٪ في عام2018.

- **سنة 2019**

تمثلت فيما يلي:[1]

- إستراتيجية الرئيسية للبنك الأهلي الأردني تركز على تلبية احتياجات العملاء ومعالجة شكاويهم بفعالية. يضم البنك وحدة مستقلة للشكاوى تحت إدارة الامتثال، تعنى بشكاوى العملاء بشكل شامل وتقوم بإعداد تقارير شهرية توضح طبيعة الشكاوى وتصنيفها والزمن المطلوب لحلها. تُوزع هذه التقارير والتوصيات على الإدارات المعنية لتحسين الخدمات وتقليل عدد الشكاوى.
- طور البنك الأهلي الأردني تطبيق "الأهلي موبايل" الجديد لتوفير تجربة مصرفية شاملة ومريحة للعملاء، حيث يقدم مجموعة شاملة من الخدمات مثل إي فواتيركم وإدارة البطاقات وتحويل الأموال، بالإضافة إلى مجموعة من خدمات عالم العميل. يتميز التطبيق بواجهة مستخدم مميزة وميزات متطورة لضمان تجربة مميزة للعملاء.
- في عام 2019 حقق البنك انخفاضاً كبيراً بنسبة 53%في عدد الشكاوى المستلمة، ورفعنا معدل الاستجابة إلى 100% وحافظنا على معدل رضا العملاء بنسبة 7%.
- قام البنك بتطوير وإطلاق أدوات تتبع داخلية متخصصة لإدارة شريحة العملاء الحصريين وتحديد احتياجاتهم المصرفية للمبيعات المباشرة.
- أنشأ البنك أدوات لرقمنه العديد من الخدمات بهدف تعزيز وتحسين تجربة العملاء، وذلك من خلال زيادة الخدمات المقدمة الكترونيا بحيث تكون سهلة ومتاحة للعميل. ومن أهم المشاريع الأولية التي تم تنفيذها:
  - طلبات تأجيل القروض.
  - طلبات تأجيل سداد بطاقات الائتمان.
  - لعملاء الذين لديهم بطاقات موافق عليها مسبقا .
  - جدولة التواصل مع العملاء.
  - تحديث بيانات العملاء .

[1]. البنك الأهلي الأردني، تقرير الاستدامة 2019، ص ص29، 32.

– ضمن البنك الأهلي الأردني حماية خصوصية العملاء ومعلوماتهم الشخصية من خلال تنفيذ إجراءات أمان وخصوصية متعددة. يُولي البنك اهتمامًا كبيرًا لضمان سلامة المعاملات عبر الأنظمة المختلفة مثل الخدمات المصرفية عبر الإنترنت والهاتف المحمول وأجهزة الصراف الآلي، بهدف كسب ثقة العملاء وحماية معلوماتهم الشخصية بأقصى درجات العناية.

- **سنة 2021/2020**

تمثلت إنجازاته فيما يلي:[1]

– يعد التركيز على العميل من قبل البنك الأهلي الأردني أحد أهدافه الإستراتيجية لتقديم خدمة عالية الجودة وتحقيق رضا العملاء.

– ضمان البنك الأهلي تطبيق أعلى معايير خصوصية العملاء واعتماد متطلبات امتثال جميع إداراتنا وموظفينا لجميع القوانين واللوائح المتعلقة بمتطلبات السرية المصرفية.

– حرص البنك الأهلي الأردني على معالجة كافة شكاوى العملاء بسرية تامة، فخلال عامي 2020 و2021، بالإضافة إلى حرصه على الالتزام بخصوصية العملاء مع الالتزام بجميع القوانين واللوائح السارية.

– توفير البنك الأهلي الأردني وحدة متخصصة بتلقي ومعالجة شكاوى العملاء. وتعد هذه الوحدة تقارير شهرية توضح طبيعة الشكاوى الواردة، وتصنيفها، وتقترح التوصيات للمساعدة في الحد من الشكاوى المتكررة.

– في الأعوام 2020 و2021، قام البنك الأهلي بمراجعة سياساته وإجراءاته وتحديثها، بما في ذلك نظام شكاوى العملاء لتعزيز كفاءته وخصوصية العملاء، مما يوفر تجربة أفضل لهم. في السنة التالية، سيتم إضافة ميزة جديدة لخدمات شكاوى العملاء، حيث سيتم إرسال رسالة نصية قصيرة للعملاء لإبلاغهم بأن البنك قد استلم شكواهم بنجاح. وفي عام 2022، سيعتمد البنك على حلول تكنولوجية مثل حل تصنيف البيانات وحل النسخ الاحتياطي للأجهزة الطرفية لحماية بيانات العملاء. وسيتم أيضًا الاعتماد على حل "أمان الثقة الصفرية" لضمان أمان العمليات والخدمات للعملاء على أي جهاز وفي أي مكانوزمان.

[1]. البنك الأهلي الأردني، تقرير الاستدامة 2021/2020، ص ص49، 50.

الفرع الثاني: اهتمام البنك الوطني الجزائري بالعملاء

المسؤولية الاجتماعية في البنك الوطني الجزائري تشكل جزء أساسيا من استراتيجيته، ويهدف البنك إلى تحقيق التنمية المستدامة ودعم عملائه.

وتمثلت أهم إنجازات وأنشطة الدائرة خلال السنوات التالية:

- **سنة 2017**

تمثلت إنجازاته فيما يلي:[1]

- قام البنك تطوير نظام معلوماته، بهدف تعزيز إدارته وجودة خدماته المقدمة لعملائه.
- تعزيز دور خلية الإصغاء والاتصال المسؤولة عن رصد ومعالجة شكاوى وتظلمات عملائه وذلك عبر مختلف قنوات الاتصال، (مركز الاتصالات الهاتفية، البريد، الفاكس، الموقع الالكتروني).
- البنك واصل استراتيجيته في تطوير وتحديث شبكاته للاستفادة القصوى، مع التركيز على توطين الخدمات للعملاء من خلال سياسة التوسع الجغرافي وتحديث مقرات وكالاته، بهدف توفير أفضل الظروف لاستقبال العملاء. يتم ذلك من خلال فتح وكالات جديدة وتحويل وتحديث الوكالات الحالية لتلبية احتياجات العملاء بشكل أفضل
- قام البنك بتسريع وتيرة جهوده لتطوير منتوجات جديدةّ بما يستجيب لتطلعات عملائه، بما في ذلك:
  - خدمة الشباك البنكي عن طريق الهاتف النقال التي تسمح بالاطلاع على رصيد الحساب البنكي، بهدف تمكين مختلف المنخرطين في هذه الخدمة من تحويل الأموال ما بين وكالات البنك باستعمال هواتفهم المحمولة.
  - تسريع وتيرة مشروع إطلاق البطاقة البنكية الدولية، الخدمة التي تسمح بإصدار وقبول بطاقات الفيزا الدولية على الشبابيك الأوتوماتيكية للبنك.
  - بلورة خريطة الطريق الخاصة بإصدار خدمة «الرسائل القصيرة الخاصة بالعمليات بواسطة البطاقات النقدية» والتي من المتوقع إطلاقها في غضون عام 2018.
  - الانتهاء من مشروع اعتماد دفتر التوفير الإلكتروني.

[1]. البنك الوطني الجزائري، التقرير السنوي 2017، ص ص16،19.

– الحفاظ على ديناميكية التعميم لبطاقة للعملاء من "الأفراد".

- **سنة 2018**

تمثلت فيما يلي:[1]

– قام البنك خلال السنة بتكثيف إجراءاته لتحديث وتطوير نشاطه التجاري، بهدف التقرب أكثر من عملائه وتحسين جودة الخدمات المقدمة لهم وللمواطنين بشكل عام. من بين التدابير المهمة التي اتخذها البنك، افتتاح أول وكالة رقمية في شارع ديدوش مراد بالعاصمة، وتحويل مصالح 06 وكالات إلى مقرات جديدة لتوفير ظروف استقبال وخدمة أفضل للعملاء.

– دور خلية الاستماع والاتصال يظل حيويًا في متابعة ومعالجة شكاوى عملاء البنك، حيث تم تسجيل 406 شكاوى في نهاية السنة المالية 2018 وتم معالجتها بشكل كامل.

– خدمة الرسائل النصية القصيرة (SMS-Banking) تتيح لعملاء البنك استقبال إشعارات دورية عبر رسائل نصية على هواتفهم المحمولة، تتضمن معلومات حول رصيد الحساب، وتنبيهات حول المعاملات، والرصيد المدين، وغيرها من المعلومات ذات الصلة.

- **سنة 2019**

تمثلت فيما يلي:[2]

– واصل البنك توسيع خدماته المصرفية عن بعد لتوفير مزيد من الراحة والتطور لعملائه، من خلال إثراء عروضه وتسويق منتج جديد يُعرف بـ "BNA@tic" يعتبر هذا التطبيق جزءاً من خدمة البنك عن بُعد BEN.net، حيث يتيح للمشتركين البقاء على اطلاع دائم على حساباتهم والاستفادة من مجموعة من الوظائف الإضافية على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع.

– في إطار تعزيز العلاقة بين البنك وعملائه، واصل البنك سياسته الجوارية من خلال فتح وكالتين جديدتين وشباك أوتوماتيكي للبنك GAB، بالإضافة إلى إنشاء مديريتين جهويتين جديدتين في سيدي بلعباس وتبسة.

[1]. البنك الوطني الجزائري، التقرير السنوي 2018، ص03.

[2]. البنك الوطني الجزائري، التقرير السنوي 2019، ص46.

- **سنة 2020**

تمثلت فيما يلي:[1]

- استمرارية أنشطة البنك، ومواصلة تبادل المعلومات مع عملائه وذلك من خلال الاتصال بهم على مختلف القنوات عن بعد الموقع الإلكتروني، مواقع تواصل الاجتماعي Facebook، YouTube، LinkedIn.
- تحسيس العملاء بأولوية استخدام الخدمات عن بعد.
- في سعيه لتعزيز العلاقة مع عملائه، قام البنك بالتوسع والتحديث، حيث أنشأ مديرية جديدة في بسكرة وافتتح وكالتين جديدتين، إلى جانب تحويل وكالة أخرى إلى مقر جديد، بالإضافة إلى افتتاح 11 فضاء رقمي.

- **سنة 2021**

تمثلت إنجازاته فيما يلي:[2]

- قام البنك بفتح أول وكالة مخصصة حصرياً للصيرفة الإسلامية في حسين داي، وأطلق شباك الإسلامي في وكالة بريكة الملحقة بالمديرية الجهوية للاستغلال بسكرة. يهدف ذلك إلى توفير باقة واسعة من منتجات الادخار والتمويل وفقاً لمبادئ الشريعة الإسلامية، مع تحسين جودة الخدمة المقدمة لعملائه.
- افتتح البنك أربعة وكالات جديدة، وسبعة فضاءات الرقمية حديثة وكذلك قام بتحويل أربعة وكالات الأخرى إلى مقرات جديدة، بهدف تحسين بيئة عمل موظفين وشروط استقبال العملاء
- قام البنك بإطلاق عدة منتجات جديدة لتعزيز العلاقة مع العملاء. من بين هذه المنتجات حساب "التوفير ذو العائد التصاعدي" الذي يوفر عائدًا متزايدًا على الودائع. كما أطلق تطبيق الدفع عبر الهاتف النقال Wimpay-BNA الذي يتيح للعملاء إجراء المدفوعات بسهولة عبر الهاتف الجوال. وقدم البنك أيضًا خدمة إشعار أرصدة الحسابات الجديدة "SMS Banking" التي تمكن

[1]. البنك الوطني الجزائري، التقرير السنوي 2020، ص ص17،18.
[2]. البنك الوطني الجزائري، التقرير السنوي 2021، ص ص23،24.

العملاء من تلقي إشعارات حول حساباتهم عبر رسائل نصية. ولتوفير مزيد من الامتيازات، أطلق البنك بطاقة النخبة التي توفر مجموعة من المزايا الحصرية للعملاء المميزين.

المطلب الثاني: الاهتمام بالمجتمع المحلي

المجتمع المحلي يلعب دورًا حيويًا في تعزيز وتحفيز المسـؤولية الاجتماعية. من خلال تبني القيم والممارسـات التي تشـجع على التعاون والرعاية المتبادلة، يمكن للمجتمع المحلي تعزيز مفهوم المسـؤولية الاجتماعية. بالإضـافة إلى ذلك، يمكن للمجتمع المحلي إقامة برامج ومبادرات تعليمية وتوعوية تعزز فهم الأفراد لمفهوم المسـؤولية الاجتماعية وتوجههم نحو العمل الاجتماعي والخيري. وعندما يرى الأفراد أثر أفعالهم الإيجابي على مجتمعهم، يصـبحون أكثر ارتباطًا وتفانيًا في تحمل المسـؤولية الاجتماعية ودعم الأهداف الاجتماعية العامة.

الفرع الأول: البنك الأهلي الأردني بالمجتمع المحلي

يعتبر البنك الأهلي الأردني شريكًا فعّالًا في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المجتمع المحلي من خلال دعمه للمبادرات والبرامج التي تعمل على تحسين جودة الحياة وتحقيق التنمية المستدامة .

وتمثلت أهم إنجازات وأنشطة البنك الأهلي الأردني للمجتمع المحلي خلال السنوات التالية:

- **سنة 2017**

تمثلت إنجازاته فيما يلي:[1]

- قام البنك بتعاون الاستراتيجي مع مؤسسة نهر الأردن بدعم النشاطات وبرامج تقام في المركز الملكة رانيا للأسرة والطفل منها إطلاق ورشات عمل تدريبية مثل برنامج (افلاطون للتربية المالية) تهدف إلى تعزيز التدريبية المالية لدى شباب والأطفال.
- البنك قام بتمويل إنشاء "البيت الزجاجي" لدعم الأسر الزراعية وتمكينهم من قضاء وقت نوعي مع أطفالهم في أعمال الزراعة والري. كما قامت مبادرة "النشميات" بتثقيف النساء الرياديات حول الخدمات المصرفية وتقديم التسهيلات لدعمهن وتسويق منتجاتهن.
- التعاون الاسـتراتيجي مع البنك الملابس الخيرية سـاهم في تأمين كسـوة لعدد كبير من الأسـر العفيفة، بينما رعاية مشـروع إحياء الصوف "Pure Flet" قدم فرص عمل لسيدات المنطقة. وأخيرًا، تعاون البنك مع جمعية السباكة والطاقة التعاونية لتنظيف

[1]. البنك الأهلي الأردني، تقرير الاستدامة 2017، ص ص35،37.

- خزانات دور الرعاية وخزانات المياه في مباني البنك ودور الرعاية.

- البنك دعم عدة مشاريع ومبادرات خيرية وتنموية، بما في ذلك دعم المرأة اجتماعيا واقتصاديا من خلال شراكة مع مؤسسة الأمير تغريد، ودعم الرعاية الصحية من خلال دعم مؤسسة الحسين للسرطان وإطلاق مبادرة عالمية للتوعية بسرطان الثدي. كما دعم المشاريع التعليمية والثقافية مثل مؤتمرات تعزيز المواطنة والمبادرات الشبابية لريادة الأعمال.

- **سنة 2018**

تتمثل انجازاته فيما يلي:[1]

- بدعم الأسـر العفيفة بالتعاون مع جمعية تكية أم علي، التي ترتكز على التصـدي للفقر والجوع في عام 2018 تم رفع الكفالات الأسر العفيفة إلى 100 الأسرة في محافظات المملكة.

- دعم حملة المؤسسة الحسين للسرطان "حصالة الخير" والتي تستهدف طلاب المدارس بالتعاون مع وزارة التربية والتعليم.

- البنك قدم دعماً شـاملاً لعدة مجالات في الأردن، بما في ذلك دعم برامج مكافحة سـرطان الثدي وتعليم التمويل والثقافة المالية، وتقديم مساعدة للطلاب الفقراء من خلال صندوق الطالب الفقير. كما قام بدعم مشاريع التعليم والتنمية من خلال شراكات مع مؤسسات مثل مؤسسة الملكة رانيا للتعليم والتنمية، ودعم مبادرات ريادة الأعمال والتنمية المستدامة. وقدم البنك أيضًا دعمًا لمشاريع الزراعة المنزلية وتنمية المهارات والصناعات اليدوية للنساء وريادات الأعمال، وكذلك تسويق منتجاتهن.

- البنك استمر في دعم الطلاب وخريجي الجامعات الأردنية في التخصصات الطبية، وشجعهم على الابتكار في مجالات تكنولوجيا المعلومات والمعلوماتية الصحية. كما دعم صندوق دعم أسر الشهداء القوات المسلحة والأجهزة الأمنية من أجل استقرار الوطن، وتعاون مع مؤسسة فلسطين الدولية.

- واستمر البنك في تعاونه مع الصندوق الأردني الهاشمي للتنمية البشرية، حيث دعم مسابقة الملكة علياء للمسؤولية الاجتماعية وحملة البر والإحسان السنوية التي ينظمها الصندوق.

[1]. البنك الأهلي الأردني، تقرير السنوي 2018، ص ص40،42.

- **سنة 2019**

تمثلت فيما يلي:[1]

- في عام 2019 واصل عدد المستفيدين إلى 124،440 فردا من الأسر العفيفة تم تأمينهم بكسوة الملابس من خلال جمعه "باص جمع الملابس" المهدى من البنك الأهلي لجمع تبرعات العينية من صناديق الموزعة على كافة محافظات المملكة.
- البنك الأهلي في الأردن قام بمبادرات اجتماعية متعددة، بدعم منظمات مثل الصـندوق الأردني الهاشمي للتنمية البشـرية وجمعيات ثقافية وتراثية. كان له دور في دعم التعليم والريادة والثقافة والمجتمع المحلي، بمشاريع مثل تحسين بيئة التعليم ودعم الأعمال الشبابية والحفاظ على التراث الثقافي. كما قدم دعماً لبرامج مؤسسة ملك حسين للسرطان وشارك في حملات التوعية بسرطان الثدي، وساهم في تحديث وافتتاح متحف الأطفال لتعزيز الثقافة المالية للأطفال.

- **سنة 2020-2021**

تمثلت إنجازاته فيما يلي:[2]

- في عام 2021، انضم البنك الأهلي إلى المجلس الأثر المجتمعي "نوى" لتعزيز الأثر الإيجابي في المجتمع، كما دعم مشاريع مؤسسة الأمير تغريد للتنمية والتدريب وبرنامج الأغذية العالمي لتوفير فرص عمل، التدريب، وحلول مالية للمحتاجين، وقدم دعمًا للتعليم والتأهيل من خلال تعاونه مع أكاديمية يوريكا والجامعات الأردنية.
- في عام 2020، واصل البنك دعم حملة "العودة إلى الجامعات" لمساعدة الأيتام على تأمين احتياجاتهم الأساسية ومواصلة تعليمهم، وفي عام 2021، دعم مسابقة القراءة للأطفال لتشجيعهم على القراءة خلال العطلة الشتوية. كما شاركت 200 فتاة في أندية "مساحتي" بتوفير الأدوات والموارد اللازمة للمشاركة واستكمال الأنشطة عن بُعد، بالإضافة إلى دعم صيانة وتجديد ملعب المدرسة والحديقة في عام 2020.

[1]. البنك الأهلي الأردني، التقرير السنوي2019، ص ص110، 111.
[2]. البنك الأهلي الأردني، التقرير السنوي 2020/، ص ص 51، 52.

الفرع الثاني: اهتمام البنك الوطني الجزائري بالمجتمع المحلي

المسؤولية الاجتماعية في البنك الوطني الجزائري تشكل جزء أساسيا من إستراتيجيته، ويهدف البنك إلى تحقيق التنمية المستدامة ودعم مجتمعه المحلي.

وتمثلت أهم إنجازات وأنشطة الدائرة خلال السنوات التالية:

- **سنة 2017**

تتمثل إنجازاته فيما يلي:[1]

- مواصلة البنك الوطني الجزائري جهوده لترسيخ وتحسين صورته المجتمعية من خلال المساهمة بشكل منتظم وديناميكي، جنبا إلى جنب مع مختلف المنظمات والمؤسسات المعنية، بغية تعزيز وتطوير الأنشطة المجتمعية بما فيها تلك المتعلقة بتطوير العامل البشري، التكوين، العمل في مجال البحث العلمي، والصحة .... الخ.

- **سنة 2018**

تمثلت فيما يلي:[2]

- مواصلة البنك الوطني الجزائري جهوده الرامية لدعم مختلف الهيئات والمؤسسات من خلال عديد عمليات الرعاية والدعم، بالإضافة إلى تخصيص تبرعات لصالح الجمعيات والمؤسسات الخيرية المعتمدة التي تعمل على تعزيز التضامن وتحسين الظروف المعيشية للشرائح الفقيرة في المجتمع.
- ترجم دعم البنك في هذا الإطار خلال السنة المالية 2018عبر مشاركات عديدة للبنك الوطني الجزائري في مختلف الفعاليات، بما فيها تلك المتعلقة بأعمال التضامن، التعليم، الثقافة، الصحة والرياضة...إلخ.
- يعد البنك الوطني الجزائري اليوم بمثابة داعم رئيسي للمجتمع المدني وفاعلا أساسيا في التنمية الاقتصادية والاجتماعية لبلادنا.

[1]. البنك الوطني الجزائري، التقرير السنوي 2017، ص ص 24، 25.

[2]. البنك الوطني الجزائري، التقرير السنوي 2018، ص 21.

- **سنة 2019**

تمثلت فيما يلي:[1]

- مشاركة البنك الوطني الجزائري في العديد من نشاطات الدعم والتضامن اتجاه مختلف المنظمات والمؤسسات والجمعيات.
- افتخار البنك الوطني الجزائري برعايته لعشرات الفعاليات ذات المنفعة العامة، بما فيها تلك التي تمس قطاعات التكوين والتربية، البحث العلمي، الصحة والثقافة ... إلخ.

- **سنة 2020**

تتمثل فيما يلي:[2]

- خلال السنة المالية 2020 التي تميزت بظروف صحية استثنائية، ساهم البنك الوطني الجزائري في دعم جهود السلطات العمومية من خلال تقديم هبة نقدية لصندوق التضامن الذي أحدثته هذه الأخيرة لمكافحة فيروس كورونا.
- تجديد البنك التزامه وتفانيه من خلال قيامه بأنشطة رعاية وهبات تضامنية، تدخل ضمن سياسته الجوارية للمسؤولية المجتمعية وذلك، لصالح عدة هيئات ومنظمات تنشط في مجالات عديدة منها: التكوين، التعليم العالي، البحث العلي، الصحة والثقافة.

- **سنة 2021**

تتمثل إنجازاته فيما يلي:[3]

- البنك الوطني الجزائري أظهر تضامناً قوياً خلال الأزمات، حيث قدم مساهمات مالية لشراء مولدات الأكسجين للمستشفيات خلال جائحة كوفيد-19. كما قام بتقديم المساعدة للمناطق المتضررة من حرائق أغسطس 2021 في تيزي وزو، حيث عمل موظفو البنك على تقديم المساعدات المادية لسكان المنطقة.

[1]. البنك الوطني الجزائري، التقرير السنوي 2019، ص 25.
[2]. البنك الوطني الجزائري، التقرير السنوي 2020، ص 21.
[3]. البنك الوطني الجزائري، التقرير السنوي 2021، ص 31.

– قام البنك بتضامن مع الأنشطة الإنسانية، مثل تقديم مساعدات مالية للجمعيات الخيرية والجمعيات الرياضية للمعاقين، ودعم مرضى السرطان وفئة ذوي الهمم والمكفوفين. هذه الجهود تعكس التزام البنك بدعم المجتمع والوقوف إلى جانب المحتاجين خلال الظروف الصعبة.

المطلب الثالث: الاهتمام بجانب البيئة

يتطلع البنك إلى تحقيق توازن بين أهداف العمل والمسؤوليات البيئية لتعزيز جهود الحفاظ على البيئة وتحقيق الاستدامة.

الفرع الأول: اهتمام البنك الأهلي الأردني بالبيئة

واصلت دائرة المسؤولية الاجتماعية جهودها لتعزيز دور المتميز للبنك الأهلي الأردني في مجال المسؤولية الاجتماعية والذي التزم بها البنك في سنوات الأخيرة وتعد البيئة أحد أهم المحاور الأساسية للبنك الأهلي الأردني.

وتمثلت أهم إنجازات وأنشطة الدائرة خلال السنوات التالية:

- **سنة 2017**

تمثلت إنجازاته فيما يلي:[1]

– البنك يساهم بفعالية في دعم الحفاظ على البيئة في المملكة، مساعيه تسهم في تحقيق الاستدامة البيئية وتعزيز الفوائد الاجتماعية والاقتصادية، خاصة للفئات الأقل حظا في المجتمع.

– قدم البنك الأهلي الأردني دعمًا لنشاط "أنا صديقة للبيئة" لنادي البيئة في مدرسة الراهبات الوردية، حيث شاركت الطالبات في قطف ثمار الزيتون لزيادة الوعي بأهمية الحفاظ على البيئة في بداية موسم القطاف.

– البنك ساند جمعية الحماية الطبيعية عبر مساهمة موظفيه في زراعة 500+ شجرة حمضيات في الأغوار الوسطى، لتحقيق أهداف برنامج "القافلة الخضراء"، وتحسين المساحات الخضراء، ومكافحة التصحر، وزيادة دخل الأسر والأمن الغذائي.

– في عام 2017، التزم البنك الأهلي الأردني بتقليل آثاره البيئية بخفض استهلاك الطاقة والورق، وتعزيز إعادة التدوير.

[1] البنك الأهلي الأردني، تقرير الاستدامة 2017، ص ص 66، 68.

- البنك الأهلي الأردني ينظر إلى الطاقة النظيفة كضرورة، ونفذ مشروعًا للطاقة المتجددة في المقر لتغطية احتياجات فروعه وصرافاته وإداراته بسعة 2.5 ميغا واط، مما يدعم التحول نحو المباني الخضراء، ويهدف إلى الاعتماد المستقبلي على الطاقة النظيفة والمتجددة في جميع أنحاء الأردن.
- في عام 2017، قدم البنك تقدماً واضحاً في الأداء البيئي عبر تخفيض استهلاك الوقود والكهرباء بنسب ملموسة، وذلك بفضل مجموعة من المبادرات مثل استبدال السيارات التقليدية بالهجينة واستخدام تقنيات الإنارة والتكييف ذات الكفاءة العالية. كما قام البنك بتطبيق مبادرات لتقليل استهلاك الورق وزيادة استخدام الخدمات الإلكترونية. يقدم البنك حلولاً مالية وغير مالية صديقة للبيئة، مثل القروض لشراء منتجات بيئية وتمويل مشاريع الطاقة المتجددة بنسبة تصل إلى 80%. كما يقدم خدمات استشارية وإشراف على تنفيذ المشاريع البيئية مجانًا، بالإضافة إلى خدمات الدراسة الأولية لتحديد فرص الطاقة، مما يسهم في دعم التنمية البيئية بكفاءة وفعالية.
- البنك قدم مجموعة واسعة من الحلول والمنتجات والخدمات المصرفية وغير المصرفية ذات البعد البيئي، بما في ذلك القروض البيئية للأفراد والشركات، وقروض الطاقة المتجددة بالتعاون مع البنك المركزي، وتمويل مشاريع الطاقة المتجددة بنسبة تصل إلى 80%. كما تضمنت الحلول غير المالية خدمات استشارية وإشرافية مجانية لمشاريع الطاقة النظيفة والمتجددة، بالإضافة إلى خدمات الدراسة الأولية لتحديد فرص الطاقة.

- **سنة 2018**

تمثلت إنجازاته فيما يلي:[1]

- البنك الأهلي الأردني ملتزم بالمسؤولية البيئية ويسعى لتقليل بصمته البيئية وتقديم منتجات وخدمات صديقة للبيئة. يركز البنك في إستراتيجيته البيئية على أربع ركائز: المجال التشغيلي، المجال البشري، المنتجات والخدمات المالية وغير المالية، والموارد الطبيعية. يشارك البنك في مبادرات مثل "بصمات خضراء" لإعادة تدوير الورق وزراعة الأشجار، مؤكداً على رعاية البيئة وحمايتها وجميع مواردها.

[1].البنك الأهلي الأردني، تقرير الاستدامة 2018، ص ص 59،57.

- البنك الأهلي الأردني يسعى لتعزيز وعي البيئة ويقدم دعمًا لنشاطات نادي البيئة في مدرسة راهبات الوردية، بالإضافة إلى تقديم مجموعة متنوعة من الخدمات والاستشارات لدعم مشاريع الطاقة المتجددة.كما يقدم برنامج Go-Green لعملائه لشراء منتجات صديقة للبيئة، بالإضافة إلى تمويل المنتجات بنسبة 100٪، وأطلق محطة طاقة شمسية في عام 2018 لتغذية فروع البنك بالطاقة.

- **سنة 2019**

وتتمثل في التالي:[1]

- يواصل البنك الأهلي دعم مبادرة "بصمات خضراء" من خلال بيع أوراقه المستعملة لإعادة تدويرها، ويتبرع بالدخل للمؤسسة، التي تستخدم الأموال لتوفير الورق المجاني للمدارس المحتاجة. كما يدعم زيارة 1000 طالب إلى مركزها الثقافي، ويشاركهم في مختلف الفعاليات والبرامج الثقافية والفنية. ويقدم البنك دعمًا لشركة نوى للتنمية المستدامة، ويساهم في دعم المرحلة الثانية من مشروع "الاكتفاء الذاتي من خلال الزراعة المنزلية"، حيث استفادت منه 20 عائلة منذ عام 2018.
- يواصل البنك الأهلي التعاون مع الجمعية العربية لحماية الطبيعة لدعم برامج الحفاظ على البيئة، مثل زراعة الأشجار للأسر المحتاجة، لتمكينهم من الاستفادة منها كمصدر للغذاء والدخل. كما يساهم في بناء جيل مستقبلي يعتمد على الطاقة المتجددة من خلال دعم المشاريع التي تستخدم الموارد الطبيعية مثل الأنظمة الكهروضوئية وسخانات الطاقة الشمسية، بالإضافة إلى تقديم خدمات تدعم عملاء البنك في متابعة المشاريع البيئية
- في عام 2019، شهد البنك انخفاضًا بنسبة 15٪ في استهلاك الكهرباء وانخفاضًا بنسبة 8٪ في استهلاك الوقود مقارنة بعام 2018، مما أدى إلى تحسن شامل في انبعاثات غازات الدفيئة. وقد استخدم البنك في ذلك العام مجموعة من التدابير للحد من استخدام الورق، بما في ذلك الأنشطة التوعوية المتكررة للموظفين لتعزيز الاستهلاك المسؤول للورق وإعادة التدوير، مما ساعد في تقليل استهلاك الورق بنسبة 4.4٪ في عام 2019 مقارنة بعام 2018، والمحافظة على نسبة إعادة التدوير من إجمالي استهلاك الورق بنسبة تقريبية تبلغ 81٪ سنويًا في المتوسط.

[1].البنك الأهلي الأردني، تقرير الاستدامة 2019، ص ص 48،47.

- **سنة 2020-2021**

تمثلت إنجازاته فيما يلي:[1]

- البنك الأهلي الأردني يتبنى مبادرات بيئية واجتماعية مثل دعم البرامج البيئية والمشاريع الاقتصادية للمساهمة في تحسين حياة الأفراد والمجتمعات. يقدم البنك خدمات مالية تشجع على الاستدامة والمسؤولية الاجتماعية، بما في ذلك تمويل المشاريع الصديقة للبيئة. كما يسعى لنشر الوعي بأهمية البيئة من خلال البرامج التعليمية والمشاركة في مشاريع الزراعة وإعادة التدوير.يولي البنك اهتمامًا بتطبيق مبادئ الاستدامة في عملياته اليومية، مما يسهم في بناء مجتمع مستدام وتحقيق التنمية الشاملة للجميع .
- البنك الأهلي الأردني يسعى للحصول على شهادة LEED Gold Certification لمقرها لرئيسي الجديد، مؤكدًا الاهتمام بتصميم مبنى يتسم بالكفاءة في استخدام الموارد والحد من التأثير البيئي. تصميم المقر يعتمد على أنظمة حديثة وصديقة للبيئة، مما يقلل من استهلاك المياه والطاقة وانبعاث الغازات الدفيئة، مما يضمن بناء مبنى صحيًا وعالي الأداء ببصمة كربونية محدودة وتكاليف تشغيل منخفضة.

الفرع الثاني: اهتمام البنك الوطني الجزائري بجانب البيئة

يبدو أن اهتمام البنك الوطني الجزائري بالقضايا البيئية لم يكن بمستوى البعض الآخر من المؤسسات المالية. قد يكون هذا نتيجة لعدم وضوح السياسات البيئية للبنك أو لعدم تفضيله للتركيز على هذا الجانب. من المهم مواصلة مراقبة وتقييم سياسات البنك وضغطه لتحسين أدائه البيئي، حيث يمكن للاهتمام بالمسائل البيئية أن يساهم في بناء سمعة إيجابية للمؤسسة وتعزيز دورها في المجتمع.

المطلب الرابع: الاهتمام بجانب العمال

اهتمام البنك بالعمال يعتبر أمرا أساسيا لنجاحهم ونجاح البنك واستمرار يته، يركز البنك على عدة جوانب لتحقيق هذا الاهتمام.

الفرع الأول: اهتمام البنك الأهلي الأردني بجانب العمال

واصلت دائرة المسؤولية الاجتماعية جهودها لتعزيز دور المتميز للبنك الأهلي الأردني في مجال المسؤولية الاجتماعية والذي التزم بها البنك في سنوات الأخيرة ويعد العمال أحد أهم المحاور الأساسية للبنك الأهلي الأردني، حيث أنه يدرك مدى أهمية خصوصية العمال وأمن معلوماته .

[1]. البنك الأهلي الأردني، تقرير الاستدامة 2021/2020، ص ص 63،62.

وتمثلت أهم إنجازات وأنشطة الدائرة خلال السنوات التالية:

- **سنة 2017**

وتمثلت إنجازاته فيما يلي:[1]

- البنك الأهلي الأردني يسعى إلى بناء قدرات وطاقات مؤسسات المجتمع المدني من خلال تقديم ورش عمل تدريبية مجانية لموظفي هذه المؤسسات، مما يساهم في رفع كفاءاتهم وتقليل تكاليف التدريب.كما يقوم البنك بتكريم موظفيه في إطار برنامج تكريمي يهدف إلى تقدير جهودهم وإنجازاتهم في تطوير البنك ومساهمتهم في نجاحه.
- استمرار البنك في برنامج المنح الجامعية المقدمة لأبناء موظفين البنك.
- لضمان البنك مكانته في السوق يتبنى سياسات تعمل على دعم تطور الموظفين الشخصي ومكافأة التفوق في الأداء لجذب وتدريب والحفاظ على الموظفين الأكثر كفاءة في القطاع.
- بنك الأهلي الأردني يطور بطاقات الأداء المتوازن وأنظمة آلية لتمكين الموظفين من متابعة أهدافهم وإنجازاتهم بشـــكل دوري، مع التزامه بالشفافية المؤسسية والمساواة بين الجنسين في جميع الأمور.
- يهتم البنك أيضًا بتوفير بيئة عمل صحية وآمنة، بما في ذلك التأمين الصحي والاجتماعي وإجازة الأمومة وإمكانية الحصول على القروض لجميع الموظفين.

- **سنة 2018**

تمثلت في الإنجازات التالية:[2]

- البنك الأهلي يواصل برنامج التكريم السنوي لموظفيه، مع استمراره في تقديم المنح الجامعية لأبناء العاملين، ويعزز ثقافة المشاركة المؤسسية من خلال برنامج التطوع الداخلي "كلنا أهل"، الذي يدعم المسؤولية المجتمعية وترك الأثر الإيجابي في المجتمع المحلي.
- توفير البنك توفير بيئة عمل يكون فيها الموظفون سعداء ومزدهرين ومحققين إمكاناتهم بالكامل.

[1]. البنك الأهلي الأردني، تقرير الاستدامة 2017، ص ص 35،36.
[2]. البنك الأهلي الأردني، تقرير الاستدامة 2018، ص ص 28،29.

- البنك الأهلي الأردني يوفر لموظفيه مجموعة من المزايا التنافسية، بما في ذلك القروض المدعومة، والتأمين على الحياة والصحة، وتغطية الإعاقة وعدم القدرة على العمل، بالإضافة إلى العديد من الخدمات والمزايا الأخرى مثل صندوق الادخار وحوافز الأداء، وكذلك خيار الانضمام للنقابة العامة للعاملين في المصارف والتأمين والمحاسبة،مما يعكس التزام البنك بدعم حقوق الموظفين.
- في عام 2018، قام البنك الأهلي الأردني بتدريب موظفيه بإجمالي ساعات قدرها 24,488.8 ساعة، مستثمرًا 196,492 دينارًا أردنيًا في التدريب. يهدف البنك إلى تعزيز كفاءة موظفيه من خلال مركز التدريب، بمجموعة متنوعة من برامج التطوير الوظيفي. ويسعى أيضًا لتحويل موظفيه إلى أفضل مستشاري العملاء، وقد قام بتطوير بطاقات الأداء المتوازنة ومؤشرات الأداء لكلا لوظائف بنسبة 70٪ في عام 2018 مقارنة بعام 2017، ويوفر البنك إطارًا آمنًا لحماية حقوق الموظفين من خلال إجراءات التظلم الداخلية.

- **سنة 2019**

تمثلت إنجازاته فيما يلي:[1]

- يشجع البنك الأهلي الأردني موظفيه بشكل مستمر، يوفر لهم مزايا تنافسية، ويتبنى نهجًا متساويًا تجاه جميع الموظفين بغض النظر عن الخلفية، بالإضافة إلى دعمه لحقوق الموظفين في الانضمام إلى النقابات والمشاركة في الإجازات الوالدية والأبوية، مما يعكس التزامه بتوفير بيئة عمل تعزز التوازن بين الحياة الشخصية والمهنية.
- يعمل البنك الأهلي على تلبية معايير الصحة والسلامة لموظفيه، فإنه يدرك أهمية حماية موظفيه الذين يمثلون أهم الموجودات لديه .
- توفير البنك الأهلي الأردني متجر داخلي عبر الإنترنت للموظفين حيث يقدم مجموعة من احتياجات الموظف ضمن علامته التجارية وبأسعار مخفضة.
- في عام 2019، قام البنك الأهلي الأردني بزيادة استثماره في تدريب وتطوير الموظفين وتقديم برامج متنوعة لتعزيز مهاراتهم وكفاءتهم. كما نظمت اللجنة الاجتماعية فعاليات مختلفة لموظفي البنك وأسرهم، مما يعكس التزامه بتطوير ودعم موظفيه وأسرهم.

[1]. البنك الأهلي الأردني، تقرير الاستدامة 2019، ص ص 37،36.

- **سنة 2020-2021**

تتمثل الإنجازات في التالي: [1]

- التزام البنك بدعم حقوق الموظفين في ممارسة حرية تكوين الجمعيات والمفاوضة الجماعية.
- يقدم البنك الأهلي الأردني لموظفيه مزايا تشجعهم على العمل بكامل إمكانياتهم .
- يقدم البنك 16 راتباً أساسياً بدلا من 12 راتبا ما يشجع الموظفين على الانضمام إليه.
- ضمان حقوق الموظفين من خلال السياسات والإجراءات التالية : سياسة قروض الموظفين وسياسة مكافحة العنف والتحرش والتمييز في العمل بالإضافة إلى سياسة المكافآت والحوافز والاحتفاظ وكذلك سياسة الموارد البشرية.
- خلال السنتين 2020 و2021، قام البنك الأهلي الأردني بتعزيز برامجه التدريبية لتعزيز كفاءة وتحفيز الموظفين، ورغم انخفاض ساعات التدريب بسبب جائحة كوفيد-19، إلا أنه قدم معظم برامج التدريب عن بُعد.كما أولى البنك اهتمامًا خاصًا بتطوير الموظفين الداخليين، حيث حصل 15% من القوى العاملة على فرص تطوير وظيفي. بالإضافة إلى ذلك، زاد البنك عدد أعضاء لجنة الصحة والسلامة لتوفير بيئة عمل آمنة وصحية خلال الجائحة.

الفرع الثاني: اهتمام البنك الوطني الجزائري بالعمال

المسؤولية الاجتماعية في البنك الوطني الجزائري تشكل جزء أساسيا من إستراتيجيته، ويهدف البنك إلى تحقيق التنمية المستدامة ودعم موظفيه وحمايتهم وامن معلوماتهم.

وتمثلت أهم إنجازات وأنشطة الدائرة خلال السنوات التالية:

- **سنة 2017**

تتمثل إنجازاته فيما يلي:[2]

[1]. البنك الأهلي الأردني، تقرير الاستدامة 2021/2020، ص ص 49،48.

[2]. البنك الوطني الجزائري، التقرير السنوي 2017، ص ص 23،22.

-يسعى البنك الوطني الجزائري إلى تطوير مهارات موظفيه من خلال إستراتيجية تدريبية تهدف إلى مواكبة تطورات الساحة المصرفية وتعزيز عمليات التحديث والتطوير. وقد شهد العدد الإجمالي للموظفين تراجعًا بنسبة 4.27٪ إلى 4950 موظفًا في نهاية عام 2017. تم تنفيذ برنامج تدريبي شامل استهدف مهن محددة في مختلف القطاعات والهياكل البنكية، حيث تم تدريب حوالي 57٪ من إجمالي الموظفين، مما أدى إلى تكلفة مالية تجاوزت 157 مليون دينار، ما يعادل 2.17٪ من الكتلة الإجمالية للرواتب.

- **سنة 2018**

تمثلت إنجازاته فيما يلي:[1]

- قام البنك بتوظيف 311 عاملاً وشهد زيادة في عدد موظفيه، مما أدى إلى ارتفاع عدد العاملين في البنك إلى 5115 موظفاً. وقد قام البنك بتنفيذ سلسلة من الإجراءات التدريبية والتوجيهية لموظفيه، حيث شمل التدريب أساساً الجوانب التجارية للنشاط المصرفي وتركز على شبكة الاستغلال، وقد بلغ عدد الموظفين المدربين حوالي 2572 عاملاً بنسبة تقدر بـ 50.28٪ من إجمالي موظفي البنك، وقدرت تكاليف هذا التدريب بحوالي 143 مليون دينار، أي ما يعادل 2.09٪ من الكتلة الإجمالية للرواتب.

- **سنة 2019**

تمثلت إنجازاته فيما يلي:[2]

- قيام البنك الوطني بتوظيف 375 عاملا مغادرة 104 عاملا خلال السنة المالية 2019.

- قيام البنك الوطني الجزائري بتسطير وتجسيد برامج تكوينية داخلية وخارجية لفائدة موظفيه، شهدت مشاركة 3689 من موفي البنك مقارنة مع 2572 التي تم إحصائها خلال سنة 2018 أي بزيادة قدرها 43,4%

- **سنة 2020**

تمثلت إنجازاته فيما يلي:[3]

[1]. البنك الوطني الجزائري، التقرير السنوي 2018، ص 20.
[2]. البنك الوطني الجزائري، التقرير السنوي 2019، ص 25.
[3]. البنك الوطني الجزائري، التقرير السنوي 2020، ص 21.

- قام البنك خلال السنة المالية 2020 بتوظيف 5398 موظفًا، حيث كانت 79% منهم (4257 موظفًا) متواجدين في شبكة الاستغلال، و21% (1141 موظفًا) في الهياكل المركزية. هذه السنة شهدت انخفاضًا في أنشطة التكوين بنسبة 50.66%، بقيمة 115 مليون دينار جزائري، مما يمثل 1.32% من كتلة الأجور، نتيجة لتعليمات السلطات العمومية التي منعت كل التجعات.
- نفذ البنك عدة إجراءات لمواجهة جائحة كوفيد-19، بما في ذلك إنشاء خلية أزمة لوضع التدابير الوقائية، منح إجازات مدفوعة الأجر للعمال الأكثر عرضة للإصابة، توفير وسائل الحماية، تعليق تسجيل الحضور بالبصمة البيومترية، وتأجيل الدورات التكوينية.

▪ سنة **2021**

تمثلت إنجازاته في التالي:[1]

- بلوغ عدد عمال البنك 5385 موظفا عند نهاية السنة المالية 2021، منها نسبة كبيرة تقدر بـ 78.85% أي ما يعادل 4246 موظفا متواجد بشبكة الاستغلال، بينما يمثل العدد المتبقي البالغ 1139 موظفا 21.15% بالهياكل المركزية، مما إرتفع عدد الموظفين من الإطارات إلى 3735 عون ليبلغ نسبة 69.36% عند نهاية السنة المالية 2021 مقابل 68.78% المسجلة في سنة 2020.
- استمرت التكوينات للسنة المالية 2021 بهدف تعزيز ورفع مستوى المؤهلات الوظيفية للعمال ، وبالتالي تم تسجيل 2541 مشاركة خلال هذه السنة وهو ما يمثل زيادة قدرها 16.60% مقارنة بالسنة المالية 2020، وبذلك ارتفعت التكاليف لهذا الغرض بنسبة 93% أي ما يعادل 2.08% من كتلة الأجور.

[1]. البنك الوطني الجزائري، التقرير السنوي 2021، ص 30.

المبحث الثالث: الإفصاح الكمي للمسؤولية الاجتماعية في البنوك محل الدراسة

بعد دراسة تقارير الاستدامة للبنك الأهلي الأردني والتقارير السنوية للبنك الوطني الجزائري للسنوات 2017-2021 باستخدام أسلوب تحليل المحتوى، تم تحديد الكلمات المتكررة من العمال، البيئة، العملاء، المجتمع، والتي تشكل أساسا لتحليل المحتوى الظاهرة المدروسة. قمنا بإجراء مقارنة شاملة بين نموذج المسؤولية الاجتماعية المتبع من قبل البنك الأهلي الأردني والبنك الوطني الجزائري. تم استخدام تحليل المحتوى من خلال حساب كلمات متكررة لمعرفة مدى الإفصاح البنكين للمسؤولية الاجتماعية حيث كانت عدد صفحات تقارير الاستدامة وتقارير السنوية للبنك الأهلي الأردني 190 صفحة مقارنة بالبنك الوطني الجزائري 30 صفحة.

المطلب الأول: الإفصاح الكمي للمسؤولية الاجتماعية في البنك الأهلي الأردني

تمثل تغيرات تحليل الاهتمام بالعمال والعملاء والمجتمع والبيئة في جدول ومنحنى بياني لتقارير الاستدامة 2017-2021 كما يلي:

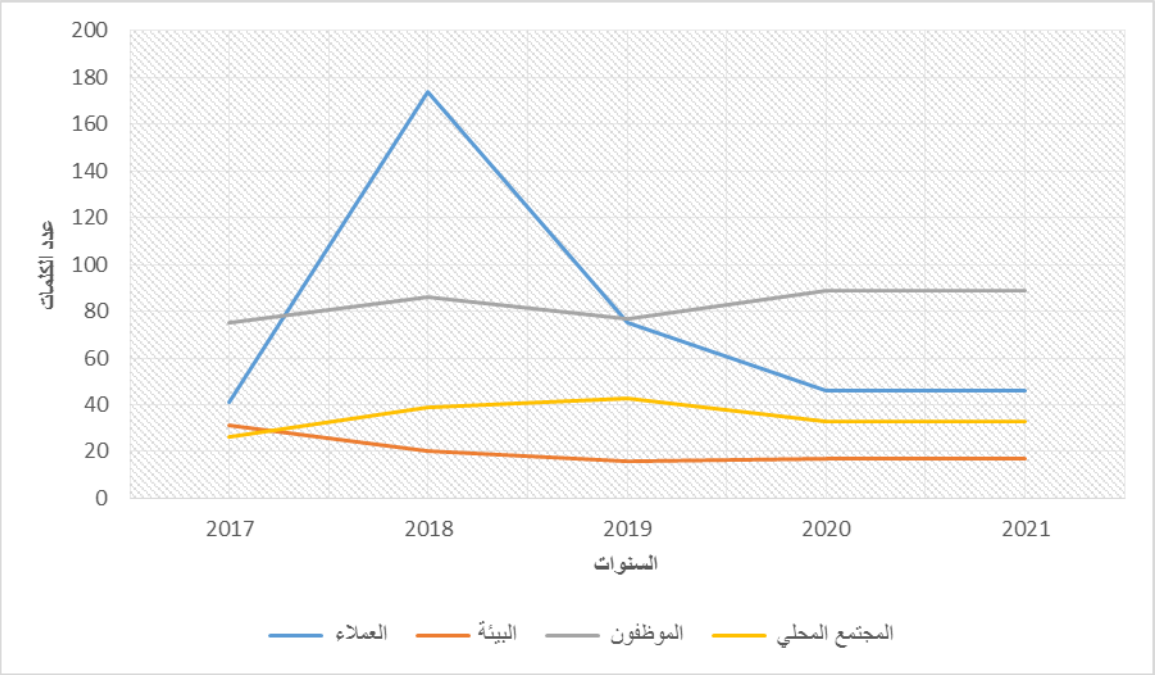
الجدول رقم (3-1): تحليل الاهتمام بالعمال والبيئة والعملاء والمجتمع.

	العملاء		العمال		البيئة		المجتمع المحلي		المجموع
2017	41	10,73%	31	16,12%	75	18.02%	26	14,94%	173
2018	174	45,54%	20	16,12%	86	20.76%	39	22,41%	319
2019	75	19,63%	16	25,50%	77	18.50%	43	24,71%	211
2020	46	12,10%	17	22,58%	89	21,39%	33	18,96%	185
2021	46	12,10%	17	19,35%	89	21,39%	33	18,96%	185
المجموع	382	100%	101	100%	416	100%	174	100%	1073

الوحدة: عدد الكلمات

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على التقارير الاستدامة للبنك الأهلي الأردني 2017-2021

الشكل(3-5): المنحنى يوضح تحليل المحتوى تقارير الاستدامة للبنك الاهلي الأردني



المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على جدول (3-1)

أولا: مجال العملاء

من خلال جدول أعلاه نلاحظ ان عدد الكلمات المعبرة عن النشـاط الخاص بالعملاء خلال سـنوات الدراسـة (2017-2021) قدرت بـــ 382 كلمة بنسبة 35,60% من الإفصاح الكلي، حيث يظهر أن اهتمام البنك بالعملاء يأتي في المرتبة الثانية بعد اهتمامه بمجال العمال، مما يعكس أهمية بناء علاقات قوية مع العملاء كجزء أسـاسـي من اسـتراتيجية النجاح في القطاع البنكي. كما أن هناك تفاوتًا في مستوى الافصاح عن العملاء بين السنوات المختلفة، حيث بلغ أقصى مستوى في الإفصاح في عام 2018 بنسـبة 45.54% مقارنة بنسـبة 10.73% في عام 2017. يُعزى هذا التفاوت إلى التنوع في الخدمات التي قدمها البنك خلال تلك السنوات، مما أدى إلى زيادة التفاعل مع العملاء وبالتالي زيادة مستوى الافصاح المسجل.

ثانيا: مجال البيئة

من الجدول الذي تم تقديمه، يمكن ملاحظة أن عدد الكلمات المخصـصـة لوصـف النشـاط البيئي خلال السـنوات الخمس (2017-2021) بلغ 101 كلمة، ممثلة نسـبة 9.41% من مجموع الكلمات المسـتخدمة في التقارير. ومن ذلك، يظهر أن مجال البيئة يأتي في المرتبة الأخيرة بعد مجال المجتمع، وهذا يشـير إلى أن مسـتوى الاهتمام بالبيئة كان متدنياً نسـبياً في التقارير، كما يمكن

ملاحظة تفاوت في مستوى الإفصاح عن البيئة بين السنوات المختلفة، حيث بلغ أعلى مستوى للإفصاح في عام 2017 بنسبة 30.69%، بينما كان الإفصاح أدنى في عام 2019 بنسبة 15.84%، يُعزى هذا التفاوت إلى التغيرات في التركيز والأولويات التي قد يكون تم تحديدها من قبل البنك في كل سنة، بالإضافة إلى التأثيرات الخارجية مثل التشريعات البيئية المحلية والدولية والمبادرات البيئية المختلفة التي قد تؤثر على مدى التفاعل مع قضايا البيئة في التقارير.

ثالثا: مجال العملاء

من خلال الجدول أعلاه، نرى أن عدد الكلمات المخصصة لوصف نشاط العمال خلال السنوات الخمس (2017-2021) بلغ 416 كلمة، وهي تمثل نسبة 38,76% من إجمالي عدد الكلمات في التقارير. هذا يشير إلى أن الاهتمام بالعمال كان ذا أولوية بالنسبة للبنك، مما يؤكد على الأهمية الكبيرة التي يوليها البنك للعنصر البشري في سياق العمل. وتتفاوت مستويات الإفصاح عن العمال بين السنوات المختلفة، حيث بلغ أعلى مستوى للإفصاح في عام 2017 بنسبة 18.02%، بينما كان الإفصاح الأعلى في السنوات 2020 و2021 بنسبة 21.39%. هذا التفاوت يعكس تأثير عدة عوامل، مثل تغيرات في سياسات التوظيف وبرامج تطوير المهارات، بالإضافة إلى التأثيرات الخارجية مثل جائحة كوفيد-19. تلك العوامل تؤثر على طبيعة الاهتمام بالعمال في مختلف السنوات، مما يظهر استجابة البنك المتغيرة للتحديات المتزايدة في بيئة العمل.

رابعا: مجال المجتمع المحلي

من خلال الجدول المقدم يظهر أن عدد الكلمات المخصصة لوصف نشاط المجتمع المحلي خلال السنوات الخمس (2017-2021) بلغ 174 كلمة وهي تمثل نسبة 16,21% من إجمالي عدد الكلمات في التقارير، وبناءًا على ذلك يأتي الاهتمام بالمجتمع المحلي في المرتبة الثالثة مما يشير إلى وجود اهتمام متوسط بهذا الجانب.ويُلاحظ أيضًا تفاوتًا في مستوى الافصاح عن المجتمع المحلي بين السنوات المختلفة حيث بلغ أعلى مستوى للإفصاح في عام 2019 بنسبة 24.71% بينما كان الإفصاح الأقل في السنة 2017 بنسبة 14.94%. يُعزى هذا التفاوت إلى عدة عواملبما في ذلك التغيرات في أولويات الشركة وبرامجها وتفاعل البنك مع الاحتياجات المحلية المتغيرةوالتغيرات في السياسات الحكومية المحلية.

من خلال التحليل، نستنتج أن تأثير مجال العمال يأتي في المقام الأول، تليه مجال العملاء في المرتبة الثانية، ثم مجال المجتمع في المرتبة الثالثة، وأخيرًا مجال البيئة. وبناءً على هذه الملاحظة، يمكننا أن نقول إن البنك الأهلي الأردني يولي اهتمامًا كبيرًا لمجال العمال، ويعمل وفقًا لمبدأ "أنتم أهلي ". تبرير هذا الاهتمام يعود إلى أن مجال العمال يُعتبر الأكثر تأثيرًا نظرًا لطبيعة نشاط البنك.

المطلب الثاني: الإفصاح الكمي للمسؤولية الاجتماعية في البنك الوطني الجزائري

يمثل تغيرات تحليل الاهتمام بالعمال والعملاء والمجتمع والبيئة في جدول ومنحنى بياني لتقارير الاستدامة 2017-2021 كما يلي:

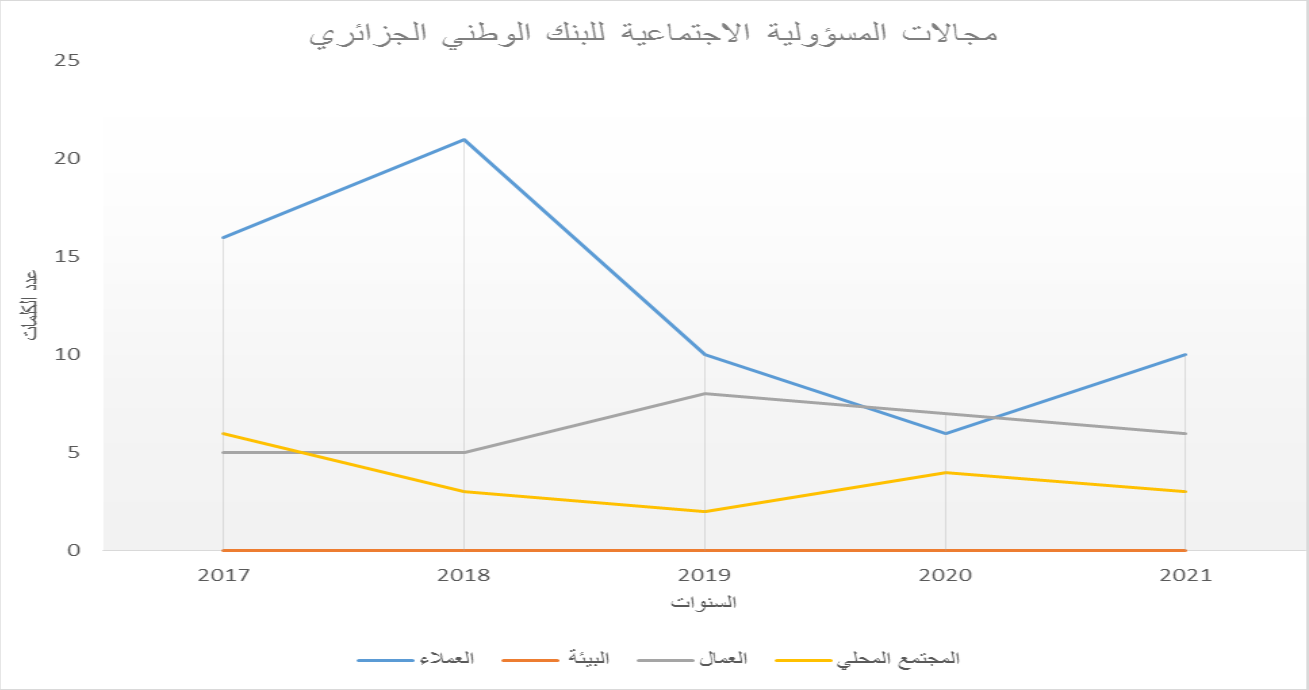
جدول(3-2): تحليل الاهتمام بالعمال والبيئة والعملاء والمجتمع.

	العملاء		العمال		البيئة		المجتمع المحلي		المجموع
2017	16	25,39%	5	16,12%	0	0%	6	33,33%	27
2018	21	33,33%	5	16,12%	0	0%	3	16,66%	29
2019	10	15,87%	8	25,50%	0	0%	2	11,11%	20
2020	6	9,52%	7	22,58%	0	0%	4	22,22%	17
2021	10	15,87%	6	19,35%	0	0%	3	16,66%	19
المجموع	63	100%	31	100%	0	0	18	100%	112

الوحدة: عدد الكلمات

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على التقارير الاستدامة 2017-2021

الشكل رقم (3–6): منحنى يوضح تحليل تقارير الاستدامة للبنك الوطني الجزائري .



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على شكل (3–2)

أولا: جانب العملاء

يبين الجدول أن البنك أولى اهتماما كبيرا لعملائه خلال فترة الدراسة من عام 2017 إلى عام 2021. فعدد الكلمات التي تعبر عن نشاط العملاء بلغ 63 كلمة، ممثلة نسبة 56,25% من إجمالي الإفصاح. هذا يشير إلى الأهمية القصوى التي يوليها البنك لبناء علاقات متينة مع عملائه كجزء أساسي من استراتيجيته في القطاع البنكي. ومع ذلك، فإن هناك تباينًا في مستوى الإفصاح حول العملاء بين السنوات المختلفة، حيث كانت أعلى نسبة في عام 2018 بنسبة 33,33%، بينما انخفضت إلى 9,52% في عام 2020. يُعزى هذا التباين جزئيًا إلى التنوع في الخدمات التي قدمها البنك خلال تلك الفترة، مما أدى إلى مستويات متفاوتة من التفاعل مع العملاء وبالتالي مستويات متباينة من الإفصاح.

ثانيا: جانب البيئة

يعكس الجدول الذي ذكرته أن البنك لم يولي أي اهتمام للبيئة خلال فترة الدراسة من عام 2017 إلى عام 2021، حيث بلغ عدد الكلمات التي تعبر عن هذا النشاط صفر كلمة، ممثلة نسبة 0% من إجمالي الإفصاح. هذا يشير إلى أن البنك لم يكن لديه

تركيز ملموس على مسائل البيئة خلال تلك الفترة. في ضوء هذا، من المنطقي إعادة صياغة النهج ليشمل اهتمامًا أكبر بالمسائل البيئية وتبني ممارسات أكثر استدامة.

ثالثا: جانب العمال

من الجدول الذي تم تقديمه، يتضح أن عدد الكلمات التي تعبر عن نشاط العمال خلال فترة الدراسة (2017-2021) بلغ 31 كلمة، مما يمثل نسبة 27,67% من إجمالي الإفصاح. يظهر بوضوح أن البنك يعتبر الاهتمام بالعمال أمرًا مهمًا حيث يأتي في المرتبة الثانية بعد الاهتمام بالعملاء. ومع ذلك، هناك تفاوت في مستوى الإفصاح عن العمال بين السنوات المختلفة، حيث بلغ أعلى مستوى في الإفصاح في عام 2019 بنسبة 25,50% مقارنة بنسبة 16,12% في عام 2017. يعزى هذا التفاوت جزئيًا إلى التنوع في الخدمات التي قدمها البنك خلال تلك الفترة، وهذه التنوعات في الخدمات التي قدمها البنك خلال تلك الفترة أدت إلى مستويات متفاوتة من التفاعل مع العمال، مما أدى بدوره إلى مستويات متباينة من الإفصاح حول نشاطاتهم ومساهماتهم في العمل.

رابعا: جانب المجتمع المحلي

من خلال الجدول المقدم، يتضح أن الاهتمام بالمجتمع المحلي كان له حضور ملحوظ خلال فترة الدراسة (2017-2021). فعدد الكلمات التي تعبر عن نشاط المجتمع المحلي بلغ 18 كلمة، وهذا يمثل نسبة 16,07% من إجمالي الإفصاح. يظهر بوضوح أن البنك يعتبر الاهتمام بالمجتمع أمرًا مهمًا، حيث يأتي في المرتبة الثالثة بعد الاهتمام بالعمال والعملاء. ومع ذلك، هناك تباين في مستوى الإفصاح عن المجتمع المحلي بين السنوات المختلفة، حيث بلغ أعلى مستوى في الإفصاح في عام 2017 بنسبة 33.33% مقارنة بنسبة 11.11% في عام 2019. يعزى هذا التفاوت جزئيًا إلى التنوع في الخدمات التي قدمها البنك خلال تلك الفترة، والتي أثرت على مستويات التفاعل مع المجتمع المحلي وبالتالي مستويات الإفصاح المتباينة.

بناءا على النتائج السابقة التي تشير إلى تأثير مختلف المجالات (العمال ،البيئة، العملاء، المجتمع المحلي) في تقارير البنك خلال الفترة من 2017 إلى 2021 نستنتج أن تأثير مجال العملاء يتصدر المرتبة الأولى بسبب دور العملاء في تحديد نجاح البنك وثقتهم بالخدمات المصرفية، بالإضافة إلى تأثير مجال العمال يحتل المرتبة الثانية حيث يعد العنصر البشري جزءًا حيويًا في تحقيق أهداف البنك وتقديم الخدمات، ويأتي في المرتبة الثالثة مجال المجتمع المحلي حيثي لعب دورًا مهمًا في تعزيز العلاقات الاجتماعية والتأثير على البيئة المحلية، وأخيرا تأثير مجال البيئة يحتل المرتبة الأخيرة، نظرًا لعدم وجود تأثير ملحوظ وربما عدم اهتمام البنك الكبير بهذا المجال في تقاريره.

المطلب الثالث: دراسة مقارنة بين البنوك محل الدراسة

تتناول هذه الدراسة مقارنة بين البنك الوطني الجزائري والبنك الأهلي الأردني فيما يتعلق بممارسات المسؤولية الاجتماعية للبنوك وتركز الدراسة على تحليل وتقييم كيفية تبني كل من البنكين لمبادئ المسؤولية الاجتماعية وتأثيرها.

الفرع الأول: مقارنة مجالات المسؤولية الاجتماعية في البنكين محل الدراسة

مقارنة مجالات المسـؤولية الاجتماعية في البنكين المشـار إليهما يسـتدعي تحليلًا شـاملاً لعدة جوانب تتعلق بالتزام البنوك بالمسؤولية الاجتماعية كما يوضح الجدول التالي:

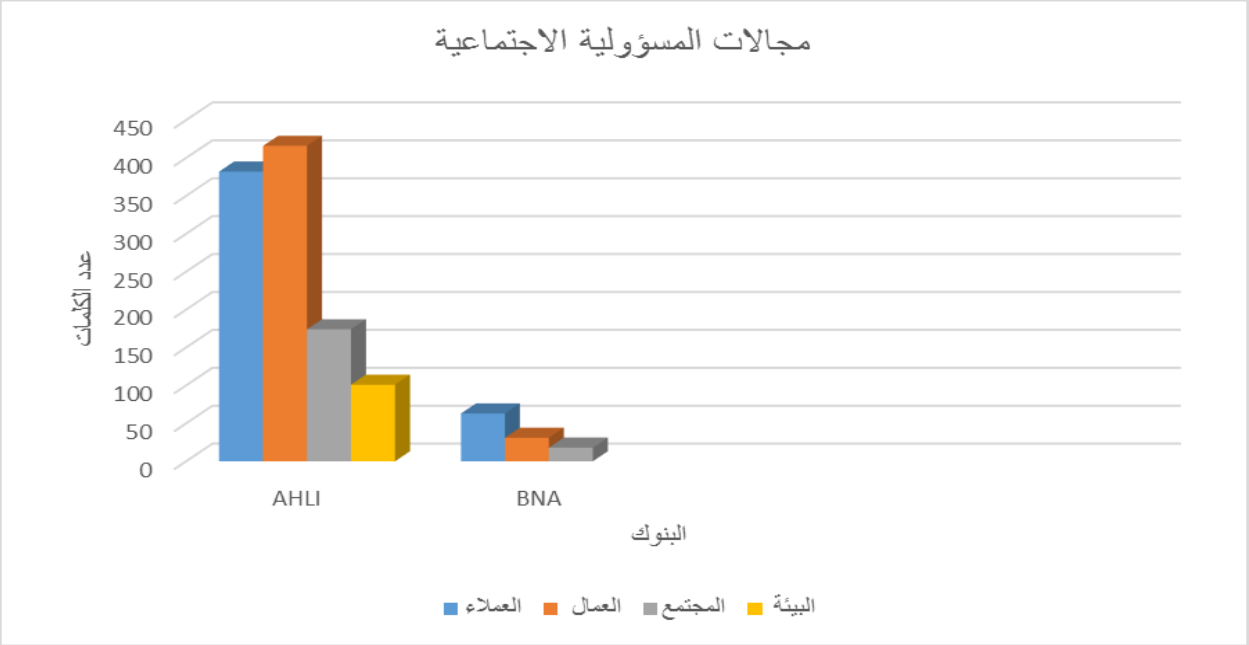
الجدول (3-3): تحليل مجالات المسؤولية الاجتماعية في البنكين

	البنك الأهلي الأردني	البنك الوطني الجزائري
العملاء	382	63
العمال	416	31
المجتمع المحلي	174	18
البيئة	101	0

الوحدة: عدد الكلمات

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على تقارير الاستدامة للبنك الأهلي الأردني وتقارير السنوية للبنك الوطني الجزائري 2017-2021

الشكل رقم (3-7): المجالات المسؤولية الاجتماعية للبنوك



المصدر: من الإعداد الطالبتين بالاعتماد على جدول (3-3)

➢ **تحليل المجالات المسؤولية الاجتماعية للبنوك محل الدارسة:**

- مجال العملاء

نلاحظ من الجدول أعلاه تحليل المجالات المسؤولية الاجتماعية للبنك الأهلي الأردني والبنك الوطني الجزائري، مع التركيز على مجال العملاء. يُلاحظ أن عدد كلمة العملاء في البنك الأهلي الأردني هو الأعلى يقدر بـ 382 كلمة مقارنة بالبنك الوطني الجزائري حيث بلغت قيمته 63 كلمة، ويعكس هذا الفرق الكبير في الاهتمام بين البنكين بشأن مجال العملاء.

يبدو أن البنك الأهلي الأردني يولي اهتمامًا كبيرًا لمجال العملاء، حيث يسعى جاهدًا لتقديم خدمات متميزة وتجربة مريحة لعملائه. يركز البنك على تلبية احتياجات ومتطلبات العملاء وتحقيق رضاهم، ويمكن تحقيق ذلك من خلال توفير خدمة عملاء ممتازة وحلول مالية مبتكرة. بالمقابل، يبدو أن البنك الوطني الجزائري لا يولي نفس الاهتمام بمجال العملاء، حيث يُعتبر الاهتمام بهذا المجال متوسطًا. قد يكون ذلك نتيجة لتوجهات البنك نحو مجالات أخرى من المسؤولية الاجتماعية أو نظرًا للتحديات الخاصة بالقطاع البنكي في الجزائر. باختصار، يظهر الجدول الفارق الكبير في اهتمام البنكين بمجال العملاء، حيث يولي البنك الأهلي الأردني اهتمامًا كبيرًا لهذا المجال بينما يكون الاهتمام بالنسبة للبنك الوطني الجزائري متوسطًا.

بإضافة هناك اختلاف كبير في أسلوب التقارير إذ يعتمد البنك الأهلي الأردني على نوعين من التقارير (السنوية والاستدامة) بينما يعتمد البنك الوطني الجزائري على التقارير السنوية فقط.

– مجال العمال

الجدول أعلاه يبيّن تحليل المجالات المســـؤولية الاجتماعية في البنك الأهلي الأردني والبنك الوطني الجزائري، مع التركيز على مجال العمال. يُلاحظ أن عدد الكلمات المرتبطة بمجال العمال في البنك الأهلي الأردني كان مرتفعًا جدًا، حيث بلغت 416 كلمة، بينما كان عدد الكلمات المتعلقة بنفس المجال في البنك الوطني الجزائري جد متدني، حيث بلغت 31 كلمة.

يبدو أن البنك الأهلي الأردني يولي اهتمامًا كبيرًا لمجال العمال، مما يشير إلى تفانيه في مساعدة ودعم موظفيه والحفاظ على بيئة عمل مواتية. وربما يعكس هذا الارتفاع في عدد الكلمات تفانيه في تطبيق معايير العمل الإنســاني وتوفير فرص متســاوية وظروف عمل ملائمة. من ناحية أخرى، يتضـــح أن البنك الوطني الجزائري لم يولِ اهتمامًا كافيًا لمجال العمال، وهو ما يمكن أن يرجع إلى عدة عوامل، بما في ذلك التركيز على جوانب أخرى من المسؤولية الاجتماعية أو القيود المالية أو الثقافية. بشكل عام، يبرز الفرق الكبير بين البنكين في مستوى الاهتمام بمجال العمال، مما يعكس الجهود المختلفة التي يقوم كل بنك بها في تحسين شروط العمل ورعاية الموظفين.

تمت دراسة تقارير السنوية وتقارير الاستدامة للبنك الأهلي الأردني، بينما يعتمد البنك الوطني الجزائري على التقارير السنوية فقط. هذا يؤكد الاختلاف الواضح في أسلوب إعداد التقارير بين البنكين، حيث يركز البنك الأهلي الأردني على تقديم تقارير متعددة تشمل التقارير السنوية وتقارير الاستدامة، بينما يقتصر البنك الوطني الجزائري على التقارير السنوية فقط.

– مجال المجتمع المحلي

عندما ننظر إلى تحليل المجالات المســـؤولية الاجتماعية للبنك الأهلي الأردني والبنك الوطني الجزائري، نجد أن الاهتمام بمجال المجتمع المحلي يختلف بين البنكين. في تقرير البنك الأهلي الأردني، وُجد أنه قد تم تخصيص 174 كلمة لهذا المجال، مما يظهر الاهتمام والتركيز الكبير من قبل البنك في دعم وتطوير المجتمع المحلي في الأردن. أما بالنســـبة للبنك الوطني الجزائري، فكان عدد الكلمات المخصـــصـــة لمجال المجتمع المحلي متدنيًا للغاية، حيث بلغت فقط 18 كلمة. هذا يشـــير إلى أن البنك الوطني الجزائري قد يكون لديه اهتمام أقل بدعم وتنمية المجتمع المحلي في الجزائر، أو ربما يركز بشـكل أكبر على مجالات أخرى من المسـؤولية الاجتماعية. باختصـار،

توضـــح هذه النتائج الفارق في المنهج الاجتماعي بين البنك الأهلي الأردني والبنك الوطني الجزائري، حيث يبرز البنك الأهلي الأردني كمؤسسة تولي اهتمامًا أكبر لتعزيز النمو المحلي.

تمت دراسة تقارير السنوية وتقارير الاستدامة للبنك الأهلي الأردني، بينما يعتمد البنك الوطني الجزائري على التقارير السنوية فقط. يؤكد هذا الاختلاف البارز في أســلوب إعداد التقارير بين البنكين، حيث يركز البنك الأهلي الأردني على تقديم تقارير متعددة تشمل التقارير السنوية وتقارير الاستدامة، بينما يقتصر البنك الوطني الجزائري على التقارير السنوية فقط.

- مجال البيئة

نلاحظ من الجدول أعلاه أن البنك الأهلي الأردني يبدي اهتمامًا ملحوظًا بمجال البيئة، حيث بلغت عدد الكلمات المرتبطة بهذا المجال 101 كلمة، وهو رقم مرتفع يشير إلى اهتمامهم بالقضايا البيئية والمسؤولية الاجتماعية بالمقابل لم يتم العثور على أي كلمات مرتبطة بمجال البيئة في تقارير أو وثائق البنك ويُفهم من هذا النقص في الكلمات أن البنك الوطني الجزائري لا يولي اهتمامًا كبيرًا بقضايا البيئة أو المسؤولية الاجتماعية المرتبطة بها. هذا قد يشير إلى ضعف في التزام البنك بالحفاظ على البيئة ودعم الاستدامة في أنشطته وتقاريره. بشكل عام يمكن القول إن البنك الأهلي الأردني يظهر التزامًا أكبر بالمسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة مقارنة بالبنك الوطني الجزائري، الذي يبدو أنه لا يولي لهذا المجال اهتمامًا بنفس القدر.

باختصـــار، يُظهر هذا الفارق البارز بين البنكين تبايناً في الأســـاليب المعتمدة في إعداد التقارير، حيث يُمكن للبنك الأهلي الأردني، من خلال تقاريره السنوية وتقارير الاستدامة، تقديم صورة أوضح وأشمل لأدائه المالي والاجتماعي والبيئي، بينما يقتصر البنك الوطني الجزائري على تقديم التقارير السنوية لنفس الغرض، وقد يكون ذلك أقل تفصيلاً في بعض الجوانب المتعلقة بالاستدامة والمسؤولية الاجتماعية.

الفرع الثاني: مقارنة الإفصاح الكلي للمسؤولية الاجتماعية خلال 2017 –2021

خلال الفترة من 2017 إلى 2021، شـهدت عمليات الإفصـاح الكلي للمسـؤولية الاجتماعية تطورًا ملحوظًا وتعمقًا. تركز هذه المقارنة على تحليل ومقارنة تقارير المسؤولية الاجتماعية التي يقدمها البنكين وذلك من خلال الجدول التالي:

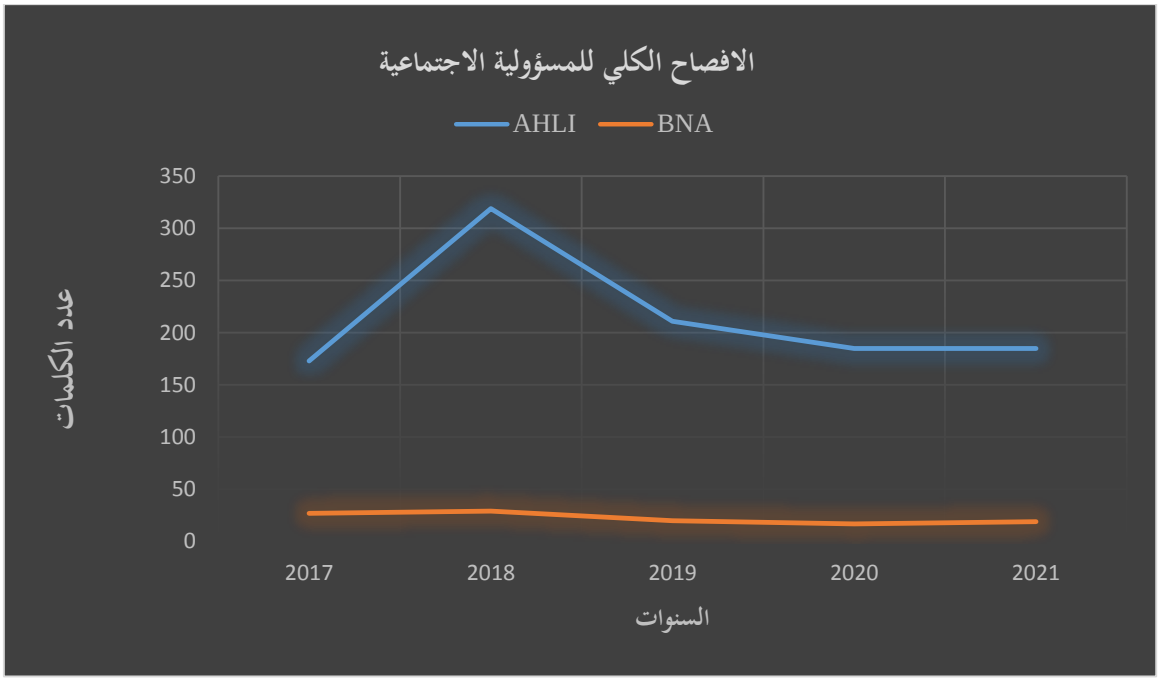
الجدول رقم (3–4): الإفصاح الكلي للمسؤولية الاجتماعية خلال السنوات

	الأهلي الأردني	الوطني الجزائري
2017	173	**27**
2018	319	**29**
2019	211	**20**
2020	185	**17**
2021	185	**19**

الوحدة: عدد الكلمات

المصدر: من إعداد الطالبتين على الاعتماد على تقارير السنوية للبنك الوطني الجزائري وتقارير الاستدامة للبنك الأهلي الأردني 2017–2021

الشكل رقم(3-8): الإفصاح الكلي للمسؤولية للبنوك محل الدراسة.



المصدر: من إعداد الطالبتين على الاعتماد على جدول (3-4)

➢ **تحليل الإفصاح الكلي للمسؤولية الاجتماعية للبنوك محل الدراسة:**

من خلال الجدول والرسم البياني السابق يمكننا ملاحظة أن مستوى الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية من قبل البنك الأهلي الأردني والبنك الوطني الجزائري خلال فترة الدراسة (2017-2021) يختلف بشكل كبير. يُعتبر البنك الأهلي الأردني من البنوك التي حققت مستويات متميزة في هذا الصدد، حيث سجل أعلى معدل للإفصاح في عام 2018 بحوالي 319 كلمة، في حين سجل أدنى معدل في عام 2017 بحوالي 173 كلمة بالمقابل يبدو أن البنك الوطني الجزائري قد سجل مستويات منخفضة جدًا للإفصاح، حيث كان أعلى معدل لديه في عام 2018 بحوالي 29 كلمة، وسجل أدنى معدل في عام 2020 بقيمة 17 كلمة، وهذا يبين أن النتائج التي تم الحصول عليها تشير إلى اختلاف كبير في مستوى الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية بين البنك الأهلي الأردني والبنك الوطني الجزائري خلال الفترة المدروسة ، حيث أن البنك الأهلي الأردني سجل معدلات إفصاح متميزة، حيث كانت أعلى قيمة للإفصاح في عام 2018 كما يبدو أن البنك قد اهتم بشكل خاص بالتقارير السنوية أو الإعلانات عن المسؤولية الاجتماعية في تلك السنوات حيث أن البنك الوطني الجزائر يسجل معدلات إفصاح منخفضة جداً حيث كانت أعلى قيمة للإفصاح في عام 2018 وهي قيمة منخفضة بالمقارنة مع البنك الأهلي الأردني ،قد يكون هناك اهتمام أقل بالإفصاح عن المسؤولية

الاجتماعية في هذا البنك أو ربما لديهم ممارسات مختلفة تجاه هذا الموضوع بشكل عام، يتضح أن البنك الأهلي الأردني يميل إلى تبني ممارســات أكثر شــفافية وإفصــاحًا بالمقارنة مع البنك الوطني الجزائري وهذا يمكن أن يؤثر على سمعتهما واســتجابة المســتهلكين والمجتمعات المحلية تجاههما.

خلاصة الفصل

بعد تناولنا لموضـوع "مدى تقييم نموذج المسـؤولية الاجتماعية للبنوك التجارية" على مسـتوى النظري في الفصـلين السـابقين، خصصنا الفصل الثالث للدراسة التطبيقية. فجاء هذا الفصل من أجل التعرف على مجالات المسؤولية الاجتماعية التي تتبناها البنوك. قمنا بدراسـة المقارنة بين المسـؤولية الاجتماعية للبنك الأهلي الأردني والبنك الوطني الجزائري تكشـف عن فارق واضـح في التزام البنوك بمبادئ المسؤولية الاجتماعية وأثرها على المجتمعين المحليين.

بدأنا بتحليل المبادئ الأساسية للمسؤولية الاجتماعية، حيث يتضح البنك الأهلي الأردني تولي اهتمامًا كبيرًا بهذه المبادئ، مما يعكس التزامها القوي بتعزيز التنمية المسـتدامة وتحسـين جودة حياة المجتمع. بينما، يظهر البنك الوطني الجزائري مسـتوى منخفضًـا من الالتزام بهذه المبادئ، مما يشـير إلى نقص في اسـتثماره في مشـاريع التنمية الاجتماعية والبيئية. وفيما يتعلق بتقييم البرامج والمبادرات، تظهر البحوث أن البنك الأهلي الأردني تنفذ مجموعة واسعة من البرامج والمبادرات التي تهدف إلى تعزيز الاستدامة الاجتماعية والبيئية، بينما يفتقر البنك الوطني الجزائري إلى البرامج الفعّالة في هذا الصـدد، مما يشـير إلى حاجته إلى مزيد من الجهود لتحسـين أدائه في هذا المجال. وفيما يتعلق بالتأثير على المجتمع، يمكن رؤية تأثير إيجابي واضح للبنك الأهلي الأردني، سواء من خلال دعم المشاريع التنموية أو المساهمة في الأنشطة الاجتماعية.

تمت دراسة تقارير السنوية وتقارير الاستدامة للبنك الأهلي الأردني، وهذا يعكس التزامه بتقديم تقارير متعددة لمساهمة أوضح في تقديم البيانات والمعلومات المتعلقة بأدائه الاقتصادي والاجتماعي والبيئي. تعتبر التقارير السنوية ذات أهمية كبيرة لتقديم نظرة شاملة عن أداء البنك على مدار العام، بينما تهدف تقارير الاسـتدامة إلى تسـليط الضـوء على الجوانب الاجتماعية والبيئية لأعمال البنك وتقديم معلومات إضافية حول جهوده في مجال المسؤولية الاجتماعية.

من جهة أخرى، يقتصـــر البنك الوطني الجزائري على تقديم التقارير الســـنوية فقط، مما يعكس اختلافاً في النهج المتبع بين البنكين. على الرغم من أن التقارير الســـنوية توفر نظرة عامة عن أداء البنك، إلا أنها قد تكون أقل تفصـــيلاً فيما يتعلق بالجوانب الاجتماعية والبيئية مقارنة بتقارير الاستدامة.



خاتمة عامة

تناولت الدراسة تطبيق المسؤولية الاجتماعية في البنوك، وتحديد أهم مجالاتها، وتبيَّن أن البنوك التجارية، كمؤسسات اقتصادية، يتأثر أداؤها بالعديد من العوامل الداخلية والخارجية.

وفي هذا السياق، فإن البنوك لم تعد تُقَيَّم فقط استنادًا إلى أدائها المالي، بل أصبحت أيضًا تُقَيَّم بناءً على مدى انسجامها مع الممارسات المستدامة والمسؤولية الاجتماعية.

اختبار الفرضيات: من خلال ما تم عرضه سابقا

الفرضية الأولى: نتائج بحثنا تثبت صحة الفرضية الأولى حيث ذكرنا ان المسؤولية الاجتماعية هي التزام وسلوك أخلاقي تتضمن مبادرات وسياسات تمارسها المؤسسة في المجتمع، على المستوى الاقتصادي، القانوني، الإنساني والأخلاقي، والذي من خلاله تقوي الروابط بينها وبين المجتمع، مما يعزز مكانتها في أذهان المستهلكين والمجتمع ككل والذي تنعكس بدوره على نجاحها وتحسين أدائها المستقبلي.

الفرضية الثانية: نتائج بحثنا تثبت صحة الفرضية الثانية حيث ذكرنا ان مجالات تطبيق المسؤولية تكون اتجاه المجتمع، العاملين والعملاء والبيئة باستخدام مؤشرات مناسبة لقياس أدائها في هذا المجال متمثلة في مؤشر الأداء الاجتماعي للمجتمع وحماية البيئة ولتطوير الإنتاج.

الفرضية الثالثة: نتائج بحثنا تثبت صحة الفرضية الثالثة حيث توصلنا الى ان هناك اختلاف كبير في أسلوب التقارير اذ يعتمد البنك الأهلي الأردني على نوعين من التقارير (السنوية والاستدامة)، بينما يعتمد البنك الوطني الجزائري على التقارير السنوية فقط.

النتائج

من خلال الدراسة النظرية والتطبيقية لموضوع الدراسة تمكنا الوصول الى النتائج التالية:

- هناك تزايد ملحوظ في اهتمام البنوك بمفهوم المسؤولية الاجتماعية بسبب تزايد وعي المجتمع وأصحاب المصلحة بأهمية هذه الممارسات.
- يتضمن مفهوم المسؤولية الاجتماعية أبعادًا متعددة تشمل المسؤولية الاقتصادية، الاجتماعية، البيئية، والأخلاقية.
- تؤدي البنوك التجارية دورًا رئيسيًا في تعزيز المسؤولية الاجتماعية من خلال تمويل المشاريع المستدامة وتقديم الدعم المجتمعي.

-هناك تفاعل متبادل بين البنوك والمجتمع، حيث تؤثر البنوك على المجتمع من خلال أنشطتها وتستفيد في المقابل من دعم المجتمع وثقته.

- البنك الوطني الجزائري لديه تاريخ طويل وسياسات واضحة في مجال المسؤولية الاجتماعية، مع التركيز على التعليم والصحة والتنمية المستدامة غير انه لا يولي أهمية كبيرة للتقرير عن هذه الأنشطة.

- البنك الأهلي الأردني يولي اهتمامًا كبيرًا للمسؤولية الاجتماعية، مع التركيز على التعليم، البيئة، ودعم الفئات المحتاجة ويولي اهتمام أكبر للتقرير لهذه الأنشطة.

- هناك تفاوت في جودة الإفصاح الكيفي بين البنكين، حيث يميل البنك الأهلي الأردني إلى تقديم تقارير أكثر تفصيلاً ووضوحًا مقارنة بالبنك الوطني الجزائري. قد يكون بسبب اهتمام البنك الأهلي الأردني بتقديم تقارير الاستدامة التي تغطي المسؤولية الاجتماعية بشكل مفصل وواضح.

-يستخدم البنكان مؤشرات متنوعة لقياس المسؤولية الاجتماعية، إلا أن هناك نقص في توحيد المعايير مما يصعب المقارنة الدقيقة.

- أظهرت البيانات الكمية أن مبادرات المسؤولية الاجتماعية لها تأثير ملموس على المجتمعات المحلية، مع بعض التفاوتات في النتائج بين البنكين.

- يتشابه البنكان في التزامهما بمبادئ المسؤولية الاجتماعية ورغبتهما في تعزيز التنمية المستدامة.

- يختلف البنكين في طريقة الإفصاح ومستوى الشفافية والتفصيل في تقاريرهم، حيث يميل البنك الأهلي الأردني إلى تبني ممارسات أكثر تطورًا في الإفصاح مقارنة بالبنك الوطني الجزائري حيث يُفصح البنك الأهلي الأردني بالتقارير السنوية والاستدامة اما البنك الوطني الجزائري تقارير السنوية فقط.

التوصيات

تتمثل التوصيات فيما يلي:

- تحسين شفافية الإفصاح الكيفي والكمي عبر تقديم تقارير مفصلة وشاملة عن أنشطة المسؤولية الاجتماعية، تبني معايير موحدة للإفصاح لتسهيل المقارنة بين البنوك المختلفة.

- تطوير استراتيجيات طويلة الأجل للمسؤولية الاجتماعية تتماشى مع أهداف التنمية المستدامة.

-تقديم برامج تدريبية لموظفي البنوك لزيادة وعيهم بمبادئ المسؤولية الاجتماعية وأهمية الإفصاح الشفاف.

-تشجيع تبني ممارسات مبتكرة في مجال المسؤولية الاجتماعية، مثل استخدام التكنولوجيا الرقمية لتعزيز الشفافية والتفاعل مع المجتمع.

- تعزيز الحوار والتفاعل مع أصحاب المصلحة، بما في ذلك العملاء والمجتمعات المحلية والجهات الرقابية.

- جمع ملاحظات أصحاب المصلحة واستخدامها لتحسين ممارسات المسؤولية الاجتماعية.

- ينبغي على البنكين محل الدراسة تحسين الشفافية والإفصاح عن تقاريرهم.

أفاق الدراسة

من المتوقع أن يسهم البحث في رفع مستوى الوعي بأهمية المسؤولية الاجتماعية للبنوك ودورها في تعزيز الثقة بين المؤسسات المالية والمجتمع. بالإضافة إلى ذلك، يمكن للبحث أن يفتح آفاقًا جديدة لتطوير السياسات والاستراتيجيات التي تساهم في تحسين الممارسات الاجتماعية للبنوك. ومن المهم أيضًا التركيز على توحيد معايير الإفصاح لضمان تقديم معلومات شفافة وموثوقة حول أداء البنوك في مجال المسؤولية الاجتماعية.

بالإضافة إلى ذلك، توفر الدراسة فرصًا لاستكشاف العوامل التي تؤثر على الإفصاح الكيفي والكمي للمسؤولية الاجتماعية وتحديد النقاط القوية والضعف في هذه العمليات. ومن خلال المقارنة بين البنكين المحللين، يمكن تحديد الأفضليات والممارسات المثلى التي يمكن تبنيها من قبل البنوك الأخرى.

بشكل عام، يعتبر البحث حول نموذج تقييم إلتزام البنوك بالمسؤولية الاجتماعية خطوة مهمة نحو تعزيز دور القطاع المصرفي في تحقيق التنمية المستدامة والمساهمة الإيجابية في مجتمعاتها المحلية والعالمية.

العناوين المقترحة

1. دور البنوك في تعزيز المسؤولية الاجتماعية : "تحليل مقارن للبنوك الأهلي الأردني والوطني الجزائري".
2. تأثير المسؤولية الاجتماعية على أداء البنوك : "دراسة حالة البنوك التجارية في الأردن والجزائر".
3. تطبيق مفهوم المسؤولية الاجتماعية في القطاع المصرفي : "دراسة مقارنة بين البنوك الأردنية والجزائرية".
4. مقارنة بين ممارسات المسؤولية الاجتماعية للبنوك : "حالة البنوك في الأردن والجزائر."
5. تحليل الإفصاح ومستوى الشفافية في التقارير السنوية للبنوك : "دراسة حالة للبنوك الأردنية والجزائرية".
6. أثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية على أداء البنوك : "دراسة مقارنة بين الأردن والجزائر".
7. تقييم ممارسات المسؤولية الاجتماعية للبنوك : "دراسة حالة للبنوك في الأردن والجزائر".
8. تحليل مدى التزام البنوك بمفاهيم المسؤولية الاجتماعية : "حالة البنوك في الأردن والجزائر".



المصادر والمراجع

I. الكتب

1. إبراهيم المصري، **الاقتصاد النقدي**، الطبعة الأولى، دار الحكمة للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2014.
2. إسماعيل إبراهيم عبد الباقي، **إدارة البنوك التجارية**، دار غيداء للنشر والتوزيع، عمان،2015.
3. ثامر ياسر البكري، **التسويق والمسؤولية الاجتماعية**، الطبعة الأولى، دار وائل، الأردن ،2008.
4. سامي خليل، **اقتصاديات النقود والبنوك**، شركة الكاظمة للنشر والتوزيع والترجمة، القاهرة،1981.
5. سليمان ناصر، **التقنيات البنكية وعمليات الائتمان**، الطبعة الأولى، ديوان المطبوعات الجامعية، ورقلة،2013.
6. طاهر محسن منصور الغالبي، صالح مهدي محسن العامري، **المسؤولية الاجتماعية واخلاقيات الاعمال**، الطبعة الأولى، دار وائل، الأردن ،2005.
7. عبد الغفار الحنفي، عبد السلام أبو قحف، **الإدارة الحديثة في البنوك التجارية**، المكتب العربي الحديث، اسكندرية، مصر ،1993.
8. محمد الصيرفي، **إدارة المصارف**، الطبعة الأولى، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الاسكندرية،2007.
9. محمد الصيرفي، **المسؤولية الاجتماعية للإدارة**، الطبعة الأولى، دار الوفاء، الإسكندرية ،2007.
10. محمد فلاق، **المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الاعمال**، الطبعة الاولى، دار اليازوري العلمية للنشر، عمان،2016.
11. محمد مصطفى السنهوري، **إدارة البنوك التجارية**، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، مصر،2013.
12. محمود حسين الوادي واخرون، **النقود والمصارف**، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان،2010.
13. محمود عبد الرزاق، **اقتصاديات النقود والبنوك والأسواق المالية**، الطبعة الأولى، الدار الجامعية-الإسكندرية، مصر،2013.

II. الاطروحات والرسائل

1- احمد سامي عدلي إبراهيم القاضي، **المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في مصر كشركات مساهمة مصرية (مجالاتها، تأثير على الأداء) –دراسة تحليلية**، رسالة ماجستير، كلية التجارة – جامعة أسيوط،2010.

2- زياد أبو موسى، **واقع وآفاق الاندماج المصرفي في البنوك التجارية الأردنية، دراسة حالة البنك الأهلي الأردني وبنك الأعمال**، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة الجزائر،2005-2006.

3- أسية محجوب، **البنوك التجارية والمنافسة في ظل البيئة المعاصرة–حالة البنوك التجارية**، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، جامعة 8ماي1954، قالمة، 2010.2011.

4- ثائر خلف خشان فزع الخالدي، **تأثير المسؤولية الاجتماعية على ربحية الشركات الصناعية –دراسة حالة تطبيقية على شركات القطاع الصناعي الأردني لمدرجة في بورصة عمان**، رسالة مقدمة الى كلية دراسات العليا لاستكمال لمتطلبات الحصول على درجة ماجستير في إدارة الاعمال مالية، جامعة مؤتة،2015.

5- سامي غالب عوض العامري، **إدراك إدارات البنوك لأهمية الإفصاح المحاسبي عن المسؤولية الاجتماعية–دراسة تطبيقية على البنوك العاملة في محافظة حضرموت**، رسالة الماجستير، جامعة الاندلس، سوريا ،2018.

6- ضيافي نوال، **المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة والموارد البشرية**، مذكرة تخرج لنيل رسالة الماجستير، جامعة تلمسان،2009-2010.

7- الطاهر خامرة، **المسؤولية البيئية والاجتماعية مدخل لمساهمة المؤسسة الاقتصادية في تحقيق التنمية المستدامة**، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2007.

8- العاني ايمان، **البنوك التجارية وتحديات التجارة الالكترونية**، رسالة ماجستير، جامعة قسنطينة،2006.

9- فؤاد احمد عيسى، **المسؤولية الاجتماعية للقطاع الخاص في مصر–دراسة حالة تطبيقية لقياس وتقييم المسئولية الاجتماعية للشركات**، رسالة ماجستير، مصر.

10- قدري إبراهيم، **أثر المسؤولية الاجتماعية في الأداء –دراسة تطبيقية على الشركات المساهمة السورية**، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه جامعة دمشق،2014-2015.

11- مقدم وهيبة، **تقيم مدى استجابة منظمات الاعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية–دراسة تطبيقية على عينة من مؤسسات الغرب الجزائري**، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، الجزائر: جامعة وهران، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2014/2013.

12- منار سلمان إبراهيم الدليمي، **دور الدولة في دعم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات–دراسة تحليلية مقارنة،** رسالة ماجيستير،جامعة المنصورة،مصر، 2020.

13- يوسف نجم، **أهمية المسؤولية الاجتماعية في جذب الزبائن في البنوك الإسلامية،** رسالة ماجستير، الإدارة الاعمال، الجامعة الافتراضية السورية، سوريا، 2018/2017.

III. الملتقيات

1- أم كلثوم جماعي، سمير بن عبد العزيز، **الركائز الأساسية لنجاح المسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال،** الملتقى الدولي الثالث حول منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، جامعة بشار،14و15 فيفري 2012

2- بقدور عائشة بكار امال، **المسؤولية الاجتماعية بين الالزام والالتزام،** مداخلة في الملتقى الدولي الثالث حول منظمات الاعمال والمسؤولية الاجتماعية، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، جامعة بشار ،2012.

IV. المجلات والدوريات

1- داود خيرة، **قراءة في أدبيات المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الاعمال،** مجلة البحوث والدراسات العلمية، جامعة يحي فارس (المدية) العدد 13، 2019.

2- رضا موسى، يوسف شرع، **المسؤولية الاجتماعية للشركات الصناعية كآلية لتجاوز تحديات جائحة كورونا (عرض تجارب بعض الشركات الدولية)،** مجلة إضافات اقتصادية، جامعة غرداية (الجزائر)، العدد 2 ،2021.

3- جميلة العمري، محمد زرقون،"**دور الأطراف الخارجية للمسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية"،** مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، العدد الثامن، ورقلة،2015.

4- حمايدي بلقاسم، بكوش كريمة، **(تبني المسؤولية الاجتماعية في البنوك الجزائرية –دراسة حالة)،** مجلة إدارة الاعمال والدراسات الاقتصادية، المجلد7، العدد2، الجزائر ،2021.

5- خاوي محمد، **المسؤولية الاجتماعية في البنوك التجارية في الجزائر–دراسة حالة بنك التنمية المحلية،** مجلة التنمية والاقتصاد التطبيقي، جامعة مسيلة، العدد01، 2022.

6- خلف الله حسام الدين،"**ممارسات المسؤولية الاجتماعية في البنوك التجارية–دراسة مجموعة بي ان بي بريبا المصرفية،** مجلة الرسالة الدراسات والبحوث الإنسانية، المجلد الثامن، العدد الرابع، تونس،2024.

7- زروخي فيروز،" **ممارسات المسؤولية الاجتماعية في إطار وظائف الإدارة الموارد البشرية** "، دراسات في علم اجتماع المنظمات، المجلد السادس، العدد الأول،2017، الجزائر.

8- طاهر امينة، "**أثر المسؤولية الاجتماعية على ولاء الزبون في شركة تيلواز**"، مجلة تكامل الاقتصادي، المجلد الثامن، العدد الرابع، شلف(الجزائر).

9- عبد المؤمن شجاع الدين، **المسؤولية الاجتماعية للشركات**، مجلة جامعة الناصر، صنعاء، العدد الحادي عشر، اليمن،2018.

10- عجاس سهام، "**المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة كمدخل أساسي لتجسيد التنمية المستدامة إزاء العاملين– دراسة تحليلية سوسيولوجية** "، مجلة روافد، المجلد الثاني، العدد الثاني، الجزائر،2018

11- كموم عبد القادر، **تسويق الخدمات المصرفية**، مجلة دراسات الاقتصادية، جامعة الجزائر 3، العدد29.

12- لطيفة رجب، فوزية بوعشة، **التحسين بأهمية تبني فلسفة المسؤولية الاجتماعية مدخل أساسي لتحسين أداء منظمات الأعمال**، مجلة الحدث للدراسات المالية والاقتصادية، جامعة الشريف مساعديه (سوق أهراس)، العدد 6، 2021.

13- لقويرة سميرة، واقع تبني المسؤولية في البنوك العربية–دراسة حالة بنك الجزيرة السعودي، مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية، العدد03، الجزائر،2023.

14- محمد سعيداني، عبد الحق القنيعي، "**المسؤولية الاجتماعية للشركات في الجزائر بين التشريع والواقع**"، مجلة الصوت القانون، العدد الثالث، الجزائر،2021.

15- نوال زمالي، **المسؤولية الاجتماعية (المفهوم، الأبعاد، المعايير)**، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة تبسة (الجزائر)، العدد 27، 2016

V. المحاضرات

1- بن علقمة مليكة، **محاضرات في الاقتصاد البنكي**، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس_سطيف_، الجزائر ،2022/2019.

2- سحنون خالد، **مدخل الى إدارة البنوك**، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ابن خلدون –تيارت–، الجزائر، 2023/2022.

VI. التقارير

1- البنك الأهلي الأردني، التقرير السنوي 2021.

2- البنك الأهلي الأردني، التقرير السنوي2017.

3- البنك الأهلي الأردني، التقرير السنوي2018.

4- البنك الأهلي الأردني، التقرير السنوي2019.

5- البنك الأهلي الأردني، تقرير الاستدامة 2017.

6- البنك الأهلي الأردني، تقرير الاستدامة 2018.

7- البنك الأهلي الأردني، تقرير الاستدامة 2020-2021.

8- البنك الأهلي الأردني، تقرير الاستدامة2019.

9- البنك الوطني الجزائري، التقرير السنوي 2021.

10- البنك الوطني الجزائري، التقرير السنوي2017.

11- البنك الوطني الجزائري، التقرير السنوي2018.

12- البنك الوطني الجزائري، التقرير السنوي2019.

13- بنك الوطني الجزائري، التقرير السنوي2020.

VII. المواقع

1- الموقع ا لرسمي للبنك الوطني الجزائري، www.bna.dz.

2- الموقع الرسمي للبنك الأهلي الأردني، www.ahli.com/ar/.

3- موقع البنك الأهلي الأردني، ww.wikipedia.org/ar/ .

4- موقع البنك الوطني الجزائري، ecomedfot.blogspot.com