المسؤولية الإجتماعية في القطاع البنكي
دراسة حالة البنك التونسي للتضامن
Social Responsibility in the Banking Sector
Case study of the Tunisian Solidarity Bank

فـراح أسامة[1]، عبد العزيز رحمة[2]
[1] جامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف، o.ferrah@univ-chlef.dz
[2] جامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف، r.abdelaziz@univ-chlef.dz

تاريخ الاستلام: 2021/05/12 تاريخ القبول: 2021/10/24 تاريخ النشر: 2021/12/12

ملخص: هدفت الدراسة للتعرف على الدور الاجتماعي الذي تقوم به البنوك بإسقاط الدراسة على البنك التونسي للتضامن، تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي والذي يعتمد على تحليل الأرقام والبيانات من خلال التقارير السنوية للبنك.

وتوصلت الدراسة إلى أن البنك يحرص على ممارسة المسؤولية الاجتماعية إتجاه العملاء والعاملين والمجتمع حسب البيانات المتوفرة في تقاريره السنوية، مقابل غياب ممارسات ملموسة بالنسبة للمسؤولية الاجتماعية للبنك اتجاه البيئة.

كلمات مفتاحية: المسؤولية الاجتماعية، البنوك، البنك التونسي للتضامن.

تصنيفات JEL : M140، G21.

Abstract: The study aimed to identify the social role played by banks by dropping the study to the Tunisian Solidarity Bank. The descriptive and analytical approach was followed, which relies on analyzing figures and data through the annual reports of the bank.

The study found that the bank is keen to exercise social responsibility towards customers, employees and society according to the data available in its annual reports, in exchange for the absence of concrete practices regarding the bank's social responsibility towards the environment.

Keywords: Social responsibility, banks, Tunisian Solidarity Bank.

Jel Classification Codes: M140, G21.

المؤلف المرسل: فراح أسامة، **الإيميل:** univ-chlef.dzo.ferrah@

1. مقدمة:

تعتبر البنوك من أهم المؤسسات المالية، فهي المحرك الأساسي للتنمية الاقتصادية والاجتماعية، ولهذا فعليها الكثير من المسؤوليات تجاه المجتمع، حيث أنها

تواجه تحديا كبيرا يتمثل بممارستها لنشاطاتها في بيئة متنامية وسريعة التغير اجتماعيا واقتصاديا وسياسيا، لهذا أصبح دورها لا ينحصر على ما تزاوله من أعمال تقليدية ومن برامج هدفها الرئيسي تعظيم الأرباح فقط، بل تعدى ذلك إلى ممارسة برامج أخرى تنبع من تحملها لمسؤوليتها الاجتماعية تجاه أصحاب المصالح (العملاء، الموظفين، المجتمع، البيئة) من خلال التزامها بالحفاظ على البيئة المحيطة بها، وعدم تبديد الموارد، ورفع القدرات البشرية والقيام بعمليات التوظيف والتدريب ومساندة الفئات الأكثر احتياجا في المجتمع، وبالتالي يتعين على البنوك أن تضع المسؤولية الاجتماعية في صلب استراتيجيتها، من أجل ضمان التنمية المستدامة التي أصبحت أمرا واقعا.

إشكالية الدراسة:

ووفقا للطرح أعلاه يمكن طرح التساؤل الرئيسي التالي: ما واقع ممارسات المسؤولية الاجتماعية في البنوك العربية؟ أخذا بالتحليل والدراسة البنك التونسي للتضامن.

التساؤلات الفرعية: يمكن طرح مجموعة من التساؤلات الفرعية التالية:

- ما المقصود بالمسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال؟
- ماذا نعني بالمسؤولية الاجتماعية في البنوك؟
- ما هي مجالات المسؤولية الاجتماعية في البنوك؟
- ما هي ممارسات المسؤولية الاجتماعية في البنك التونسي للتضامن؟

أهداف الدراسة:

- التعرف على مفهوم المسؤولية الاجتماعية في البنوك.
- تشخيص وتحليل لممارسات البنوك ممثلة في البنك التونسي للتضامن وتقييم تجربته في ميدان المسؤولية الاجتماعية سواء على المستوى الداخلي أو المستوى الخارجي.
- إبراز دور الأدوات المالية للبنوك في تعزيز المسؤولية الاجتماعية.

المنهج المستخدم:

خدمة لأهداف الدراسة سيتم الاعتماد على المنهج الوصفي الذي يصف متغيرات الدراسة ويوفر معلومات كافية تستوعب عناصر الموضوع، مع تحليل تلك المعطيات لتقديم نموذج عملي لتجربة البنك التونسي للتضامن.

2. الإطار المفاهيمي للمسؤولية الاجتماعية:

1.2 تعريف المسؤولية الاجتماعية:

إن كثرة التعاريف جعلت من الصعب تحديد تعريف معين يفي بإعطاء مضمون شامل وجامع للمسؤولية الاجتماعية، كما تزداد هذه الصعوبة إذ ما اقترنت بالعلوم السلوكية والبحث في المجتمع، وفيما يلي نعرض بعض هذه التعريفات:

عرفها **Peter Drucker** على أنها إلتزام المؤسسة تجاه المجتمع الذي تعمل فيه، ثم أضاف أنه ينبغي على كل مؤسسة أن تتحمل كامل المسؤولية فيما يخص الآثار التي تسببها للبيئة وعلى الزبائن، الموظفين وعلى أي شيء في أي مكان يمكن أن تلمسه (دلهوم و يوسف، 2021، صفحة 235).

كما عرف **البنك الدولي** المسؤولية الاجتماعية 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 ان واحد" (بسطامي و شرقي، 2020، صفحة 249).

كما عرفت **المنظمة الدولية للتقييس (ISO)** المسؤولية الاجتماعية على أنها "مسؤولية منظمات الأعمال تجاه اثار قراراتها على المجتمع والبيئة، مما يؤدي الى سلوك أخلاقي وشفاف يسهم في تحقيق التنمية المستدامة، بما في ذلك من ضمان صحة ورفاهية المجتمع، ويأخذ في الاعتبار توقعات أصحاب المصالح، كما يحترم القوانين والمعايير الدولية، ويندرج ضمن المؤسسات ككل مع مختلف قراراتها التنفيذية" (درحمون، 2018، صفحة 149).

ومع تباين وجهات نظر المنظمات والهيئات الدولية حول مفهوم المسؤولية الاجتماعية من حيث المضمون والمحتوى والجوانب التي تم التركيز عليها، إلا أنّ الملاحظ أنها قد أجمعت على أن المسؤولية الاجتماعية هي الإهتمام بالجوانب البيئية والاجتماعية والأخلاقية في إدارتها قصد الاستجابة لتطلعات ورغبات المجتمع، وعليه فقد أصبحت أهداف منظمات الأعمال الذكية والمتميزة بالإضافة إلى تحقيق الربح والنمو عوض تعظيم الربح، البحث عن البقاء والاستمرار من خلال ممارساتها للمسؤولية الاجتماعية.

2.2 تعريف المسؤولية الاجتماعية للبنوك:

تعرف المسؤولية الاجتماعية في البنوك على أنها ضرورة تحمل البنوك لمسؤوليتها تجاه أصحاب المصالح من حملة الأسهم والعملاء والموظفين والبيئة والمجتمع (خوالد و بوزرب، 2019، صفحة 371)، ولكي تتمكن البنوك من ممارسة المسؤولية الاجتماعية عليها دمج عدد من معايير الشفافية وإدارة المخاطر الاجتماعية والبيئية والاقتصادية مع مراعاة أصحاب المصلحة في سياساتهم الإدارية وعرضهم للمنتجات والخدمات **(**Truccolo, 2017, p. 19**)**، كما سيكون على البنك القيام بأنشطة معينة، أو عدم القيام بها، أو القيام بها بشكل مختلف لتكون مسؤولة اجتماعيا،

كما لا يجب على البنوك احترام الالتزامات القانونية فقط، بل عليها أن تذهب الى أبعد من ذلك من خلال الاستثمار في رأس المال البشري والبيئة وعلاقات أصحاب المصلحة (commission des communautés européenne, 2001, p. 07).

وعليه فإن وضع معايير مالية وحدها لا يكفي في البنوك المسؤولة اجتماعيا، بل يجب إعطاء مكان للمعايير التي تأخذ في الاعتبار الجوانب غير المالية، والغرض من هذه المعايير هو أن يكون لنشاط البنك أثار اجتماعية وبيئية واقتصادية في نفس الوقت، ومع ذلك عندما تصبح المعايير كثيرة، يمكن أن تعطي رسائل مشوشة تجعل تطوير نظام للمسؤولية الاجتماعية معقدا للغاية.

3.2 مجالات المسؤولية الاجتماعية للبنوك:

يمكننا توضيح مجالات ممارسة البنك لمسؤوليته الاجتماعية تجاه أصحاب المصالح كالتالي: (القاضي، 2010، صفحة 21)

- **المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه العملاء:** من خلال:
  - ✓ تيسير سياسات وإجراءات تقديم الخدمات للعملاء.
  - ✓ تقديم الخدمة للعملاء في الوقت والمكان المناسب لهم.
  - ✓ دراسة دوافع وسلوكيات العملاء عند التعاملات المصرفية.
  - ✓ الاهتمام بشكاوى العملاء والرد عليها وإعلانها.
  - ✓ الحفاظ على أمن وسلامة العملاء وأموالهم وبياناتهم.
- **المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه الموظفين:** من خلال:
  - ✓ تطبيق مبدأ العدالة والسلوك المتسق عند تطبيق إجراءات التوظيف والتعيين.
  - ✓ ضمان تكافؤ فرص التطور والنمو المهني والحصول على برامج تدريبية وتحديد المستويات الوظيفية.
  - ✓ تطبيق مبدأ الشفافية في تقييم مهارات وخبرات الموظفين.
  - ✓ تحفيز الموظفين من أجل الوصول الى نتائج أفضل.
  - ✓ توفير سبل للحوار المتبادل بين البنك والموظفين بغية معرفة احتياجاتهم والاستفادة من مقترحاتهم لتحقيق النمو.
- **المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه المجتمع:** من خلال:
  - ✓ المشاركة في كيانات لا تهدف الى الربح وتسعى فقط الى تحقيق المنفعة العامة وخدمة المجتمع.
  - ✓ التشجيع على تنفيذ البرامج المحققة للرفاهية الاجتماعية.
  - ✓ تشجيع إقامة شبكة من الكيانات الاجتماعية للقيام بمبادرات تخدم الطبقات الفقيرة.
  - ✓ النظر بعين الاعتبار لملاحظات مؤسسات المجتمع بشأن أنشطته.
- **المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه البيئة:** من خلال:

- ✓ الالتزام التام بالتشريعات الخاصة بالبيئة.
- ✓ الاستخدام الواعي للموارد التي يحتاجها.
- ✓ توعية مورديه بالفرص والمخاطر البيئية الناتجة عن أنشطتهم
- ✓ توجيه سياسات الموردين والمتعاقدين معه نحو حماية البيئة.
- ✓ تقدير البنك للموردين والمتعاملين معه الذين يعتبرون الجوانب البيئية أساسا لنشاطاتهم، ويحاولون الحد من آثارها.

3. تجربة البنك التونسي للتضامن BTS في ممارسة المسؤولية الاجتماعية:

تعتبر تونس من أوائل البلدان العربية التي سنت قانونا لتمويل القروض الصغرى والذي يعود تاريخه إلى سنة 1999 والمتعلق بإسناد القروض الصغرى والمتوسطة من قبل الجمعيات (التوهامي، 2016، صفحة 4)، وهو ما يبرر سياسة تونس المنتهجة للنهوض بالعمل المستقل من خلال إسناد قروض بنكية صغرى للباعثين الجدد في مختلف الأنشطة الإقتصادية مما يؤمن لهم مورد رزق ويدمجهم في الدورة الإنتاجية، حيث تم إحداث مؤسسة عمومية توكل لها تمويل المشاريع الصغرى وهي البنك التونسي للتضامن الذي يعتبر أول بنك تونسي متخصص في تمويل المشاريع الصغرى، ويقوم البنك بدور أساسي في مجال إسناد القروض الصغرى قصد بعث مشروع أو توسيعه والتي تغطي حاجيات المشروع، وتتراوح مدتها حسب المبلغ المسند وحسب نوعية النشاط، وعليه فالبنك التونسي للتضامن يلعب دورا مهما في المجتمع من خلال ممارسته الملموسة للمسؤولية الإجتماعية، وسنتطرق في هذا المطلب إلى مساهمات البنك التونسي للتضامن في المسؤولية الإجتماعية إتجاه أصحاب المصالح بالاستناد على تقاريره السنوية والمدرجة في الموقع الرسمي للبنك.

1.3 تقديم البنك التونسي للتضامن:

هو بنك إيداع تونسي يخضع للقانون عدد 51 لسنة 1967 المؤرخ في 07 ديسمبر 1967 والمتعلق بتنظيم مهنة البنوك، تأسس بموجب القرار الرئاسي المؤرخ في 21 ماي 1997، وتم التأسيس القانوني للبنك يوم 22 ديسمبر 1997 بانعقاد جلسته العامة التأسيسية، وهو تحت إشراف مشترك بين وزارة المالية والبنك المركزي التونسي، ويعتبر اليوم بنك شامل بمفهوم القانون التونسي رقم عدد 48 لسنة 2016 المؤرخ في 11 جويلية 2016 المتعلق بالبنوك والمؤسسات المالية، حيث انطلق البنك التونسي للتضامن سنة 1997 برأسمال قدره 30 مليون دينار تونسي، ثم تم رفع رأسماله في جوان لسنة 2000 إلى 40 مليون دينار تونسي ثم الى 60 مليون دينار تونسي سنة 2018 (البنك التونسي للتضامن، 2018، صفحة 4).

قام البنك سنة 2019 بتمويل 11686 مشروع بمبلغ قدر بـــ 238.2 مليون دينار مقابل 11442 مشروع بمبلغ استثمارات يقدر بـــ 208.4 مليون دينار سنة 2018 أي

بزيادة في حدود 14.3% من الحجم الاجمالي للاستثمارات، وساهمت المشاريع الممولة في استحداث حوالي 19000 منصب عمل من بينهم 26% من أصحاب الشهادات العليا (البنك التونسي للتضامن، 2019، صفحة 13).

كما سجل الناتج البنكي الصافي تحسنا ملحوظا بنسبة 29.3% إذ بلغ سنة 2019 ما قدره 52 مليون دينار تونسي مقابل 40.2 مليون دينار تونسي في 2018، مرفوقا بمعدل تطور سنوي بنسبة 26.1% خلال الفترة (2017-2019) (البنك التونسي للتضامن، 2019، صفحة 41)، وتمكن البنك للسنة السادسة على التوالي من تحقيق نتيجة صافية إيجابية ارتفعت من 5.8 مليون دينار تونسي خلال سنة 2018 إلى 9.2 مليون دينار تونسي خلال سنة 2019، مع تطور نسبة هامش الفائدة ب 33% خلال الثلاث سنوات الفارطة (البنك التونسي للتضامن، 2019، صفحة 41).

2.3 المسؤولية الاجتماعية في البنك التونسي للتضامن:

تتمثل مهمة البنك التونسي للتضامن في تمويل الشباب خريجي التعليم العالي ومراكز التكوين المهني، والتخصص في التمويل المنزلي من أجل ترقية المؤسسات المصغرة، كما يقوم البنك بالصيرفة الإسلامية، وتمويل جمعيات القروض الصغيرة، بهدف توفير التمويل وإنشاء مصادر دخل للأشخاص الذين لا تتوفر لديهم الموارد اللازمة أو الضمانات الكافية لإقامة نشاط خاص في مختلف القطاعات والأنشطة الاقتصادية بما يؤمن لهم الرزق ويدمجهم في دورة الإنتاج، ونظير هذه الخدمات المقدمة تحصل البنك على خطاب شكر من منظمة التقييس العالمية ISO بتاريخ 18 جوان 2014 تشكره فيها على جهوده المستمرة في التطوير والاستدامة وعلى استخدامه لمعيار المسؤولية الاجتماعية ISO 26000 (البنك التونسي للتضامن، 2020)، وتتمثل أنشطة وبرامج البنك في هذا الإطار فيما يلي:

- **المسؤولية الاجتماعية في البنك التونسي للتضامن اتجاه موظفيه:** قام البنك التونسي للتضامن خلال سنة 2019 بالاهتمام بالمـــوارد البشرية وتطويرها وتنمية قدراتها وعلى هذا الأساس قام البنك باستقطاب الكفاءات للعمل مع دعمهم بالدورات والبرامج التدريبية التي تهدف إلى تنمية مهاراتهم وتوسيع مداركهم في مجالات عديدة منها الجباية والمحاسبة والتدقيق الداخلي وإدارة المخاطر والتنظيم والحوكمة، إضافة الى التكوين عن بعد في مجال مكافحة تبييض الأموال وتمويل الإرهاب، حيث استفاد 102 متدرب من أصل 293 موظف وهو ما يمثل 34% من إجمالي العاملين بالبنك، وهذا ما يوضحه الجدول التالي:

الجدول 1: عدد الدورات التدريبية والمشتركين في برنامج تحسين أداء الموظفين للبنك للفترة (2015-2019)

2019	2018	2017	2016	2015	
102	123	105	194	57	**عدد المتدربين**
293	283	289	290	294	**عدد الموظفين**
% 34	**% 43**	**% 36**	**% 66**	**% 19**	**المعدل من إجمالي العاملين بالبنك**

المصدر: (البنك التونسي للتضامن، 2015-2019)

يشير الجدول السابق إلى عدد الدورات التدريبية وعدد المتدربين في برنامج تحسين أداء البنك خلال الفترة الممتدة من 2015 إلى 2019، حيث تظهر الإحصائيات أن سنة 2016 سجلت أكبر حصة من الدورات التدريبية وكذا عدد المتدربين، ويعود ذلك لاعتماد البنك سنة 2016 لأول مرة على خدمات الصيرفة الإسلامية ما يقابله تدريب الموظفين على أساليب العمل الجديدة، أما بالنسبة للنفقات التدريبية فقد أنفق البنك التونسي للتضامن سنة 2019 ما يقارب 71000 دينار تونسي على 194 متدرب أي بمتوسط إنفاق قدره 696,07 دينار تونسي، وهذا ما يوضحه الجدول التالي.

الجدول 2: إنفاق البنك التونسي للتضامن على التدريب المهني للفترة (2015-2019)

2019	2018	2017	2016	2015	(الوحدة دينار تونسي)
71000	106000	112000	116349	127552	**نفقات تدريبية**
102	123	105	194	57	**عدد المتدربين**
696,07	861,78	1066,66	599,73	2237,75	**متوسط الإنفاق على الفرد**

المصدر: (البنك التونسي للتضامن، 2015-2019)

يشير الجدول السابق الى أن مبالغ النفقات التدريبية لسنة 2015 هي الأكبر بالمقارنة بالسنوات الباقية حيث سجلت 127552 دينار تونسي يقابله ارتفاع متوسط الإنفاق على الموظف ليبلغ 2237 دينار تونسي، في حين سجلت سنة 2019 أقل مبلغ بقيمة 71000 دينار تونسي ومتوسط إنفاق قدره 696 دينار تونسي، ما يؤشر لوجود انخفاض في إجمالي الإنفاق ومعدلاته مقارنة بالفترة (2015-2017).

- **المسؤولية الاجتماعية في البنك التونسي للتضامن اتجاه العملاء:** حيث يدعم البنك عدة فئات من العملاء كالتالي:

✓ **اتجاه المؤسسات الصغيرة والمتوسطة:** يمول البنك التونسي للتضامن المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في عدة قطاعات تتمثل أساسا في قطاع الصناعات

التقليدية، قطاع المهن الصغرى، قطاع الفلاحة وقطاع الخدمات، وقد بلغ عدد المشاريع الممولة سنة 2019 في هذا الخصوص 11686 مشروع بقيمة 166 مليون دينار تونسي، كان لقطاع الخدمات حصة الأسد منها بـــ 4407 مشروع ممول بقيمة 95,80 مليون دينار تونسي، أي بنسبة 57% من إجمالي قيمة المشاريع الممولة، ويمكن إبراز تطور تمويل البنك التونسي للتضامن للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة حسب القطاعات عن طريق الجدول التالي:

الجدول 3: تطور تمويل البنك التونسي للتضامن للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة حسب القطاعات

للفترة (2015-2019) **(وحدة المبالغ مليون دينار تونسي)**

السنوات	القطاعات							
	صناعات تقليدية		مهن صغرى		فلاحة		خدمات	
	عدد المشاريع	مبلغ القروض	عدد المشاريع	مبلغ القروض	عدد المشاريع	مبلغ القروض	عدد المشاريع	مبلغ القروض
2015	3099	8,97	2593	25,81	632	9,18	4697	71,31
2016	3262	10,01	3564	42,72	670	7,91	5235	84,31
2017	3920	11,80	3142	44,60	1329	12,10	4774	95,80
2018	3662	12,60	2556	43,80	1287	14,90	3937	83,40
2019	3394	12,10	3059	46,90	826	11,30	4407	95,80
المجموع	**17337**	**55,48**	**14914**	**203,83**	**4744**	**55,39**	**23050**	**430,62**

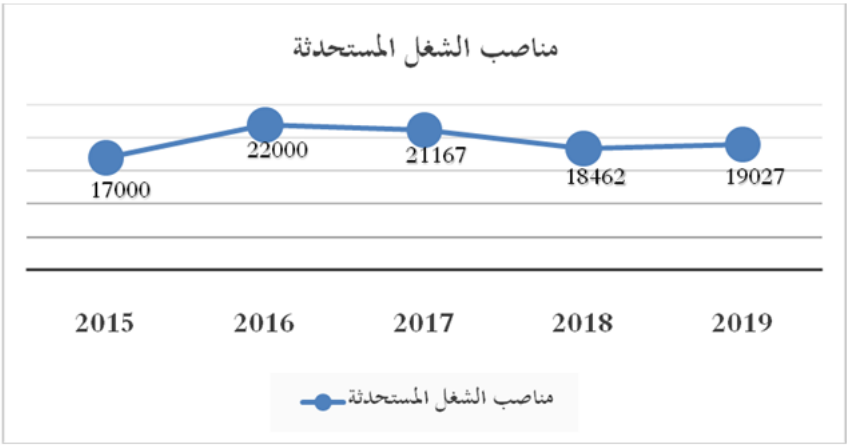
المصدر: (البنك التونسي للتضامن، 2015-2019)

ويشير الجدول السابق الى تطور تمويل البنك التونسي للتضامن للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة حسب القطاعات للفترة الممتدة من سنة 2015 الى غاية سنة 2019، حيث نجد في الصدارة قطاع الخدمات بـــ 23050 مشروع ممول بقيمة اجمالية قدرها 430,62 مليون دينار تونسي، ويعود سبب تصدر قطاع الخدمات للمشاريع الممولة من طرف البنك التونسي للتضامن الى كون أن تونس تولي عناية خاصة بهذا القطاع باعتباره يوفر مصادر جديدة للنمو، ومن خلاله تهدف الى أن تصبح مركزا إقليميا للأعمال وقطبا للخدمات الواعدة على غرار تكنولوجيات الاتصال والخدمات الصحية والنقل والخدمات السياحية.

كما كان لتمويل البنك التونسي للتضامن للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة دور في استحداث العديد من مناصب الشغل، فقد بلغت 19027 منصب شغل مستحدث سنة

2019 أي بزيادة قدرها 03% عن سنة 2018، ويمكن تبيين تطورها من خلال الشكل البياني التالي:

الشكل 1: تطور مناصب الشغل المستحدثة من تمويل البنك التونسي للتضامن للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة للفترة (2015-2019)



المصدر: (البنك التونسي للتضامن، 2015-2019)

من خلال الشكل السابق نلاحظ أن مناصب الشغل المستحدثة من تمويل البنك التونسي للتضامن للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة تراوحت بين 19027 و18462 منصب شغل للسنوات 2019 و2018 على التوالي، في حين سجل البنك 22000 و21167 منصب شغل مستحدث سنة 2016 و2017 على التوالي، وهذا راجع للبرامج الجديدة الخاصة بتمويل المشاريع الصغرى التي استحدثها البنك سنة 2016 وهي برنامج "بادر" لاستحداث نسق إحداث المشاريع وخلق مواطن الشغل، وبرنامج الشراكة مع وزارة المرأة والأسرة والطفولة، وبرنامج الشراكة مع صندوق الصداقة القطري.

كما تجدر الإشارة الى أنه وفي إطار المسؤولية الاجتماعية للبنك التونسي للتضامن اتجاه عملائه، فقد أقر البنك جملة من الإجراءات بهدف إنقاذ المشاريع والمؤسسات المتضررة من جائحة كورونا والتي نذكر أهمها كالتالي: (البنك التونسي للتضامن، 2020)

- إرجاء تسديد أقساط القروض المتعلقة بأشهر مارس الى أواخر شهر سبتمبر 2020 والذي يشمل حوالي 23 ألف عميل بمبالغ أقساط للتأجيل تقدر بحوالي 63 مليون دينار تونسي، وقد وضع البنك تحت تصرف عملاءه طلب الكتروني يتم إرساله عبر الهاتف أو الحاسوب الى البنك عبر مواقع الواب أو صفحة التواصل الاجتماعي؛
- رصد اعتمادات مالية قدرها 50 مليون دينار لإعادة تمويل المشاريع والمؤسسات المتضررة في شكل سيولة مالية لتمكين هذه المؤسسات من استئناف نشاطها؛
- رصد مبلغ مالي قدره 10 مليون دينار لدعم تمويل المشاريع والمؤسسات الناشطة في مختلف الاختصاصات الطبية وشبه الطبية.

✓ **اتجاه الشباب أصحاب الشهادات العليا من خلال البرنامج الوطني التحفيزي لبعث مقاولات صغرى في مجال الصيانة العادية للطرقات:** وهو برنامج تم تسطيره خلال سنة 2016 بالشراكة مع وزارة التجهيز والإسكان والتهيئة الترابية ووزارة التكوين المهني والوكالة الوطنية للتشغيل والعمل المستقل بخط تمويل قيمته 13 مليون دينار تونسي، الهدف منه تكثيف جهود الأطراف الشريكة في مجال دفع التنمية وتشغيل حاملي الشهادات العليا، مع منحهم بعض التفضيلات التي تمثلت في تكوين تكميلي في مجال الاختصاص والمساعدة على إعداد مخططات الأعمال، مع منحهم قرض يغطي كامل الكلفة بنسبة فائدة سنوية قدرها 2 %، إضافة إلى صفقة لثلاثة سنوات في مجال صيانة الطرقات مع وزارة التجهيز والإسكان ، وتمثلت خطة البرنامج في انتقاء 100 حامل شهادة عليا لمساعدتهم على بعث مقاولات صغرى في ثلاثة اختصاصات تتعلق بالصيانة العادية للطرقات: (البنك التونسي للتضامن، 2016، صفحة 17)

- الاختصاص الأول: وضع الإشارات -وضع زلاقات الأمان-التشوير الأفقي.
- الاختصاص الثاني: تنظيف الطرقات والحواشي وصيانة المنشآت المائية.
- الاختصاص الثالث: إصلاح الطريق.

وفي سنة 2019 استفاد من هذا البرنامج 74 مشروع بكلفة 8,791 مليون دينار تونسي، مع 231 منصب شغل مستحدث، أما العدد الإجمالي للمشاريع الممولة منذ بداية البرنامج سنة 2016 الى غاية سنة 2019 فقد بلغ 233 مشروع بكلفة إجمالية بلغت 27,869 مليون دينار تونسي و446 منصب شغل مستحدث (البنك التونسي للتضامن، 2015-2019).

✓ **اتجاه الشباب أصحاب المشاريع الصغرى من خلال برامج اعتماد الانطلاق:** وهي آلية وضعتها إدارة البنك التونسي للتضامن في إطار المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء وبالتعاون مع وزارة التنمية والاستثمار والتعاون الدولي التونسية من أجل مساعدة أصحاب المشاريع الصغرى على توفير التمويل الذاتي المطلوب وبالتالي تمكينهم من الإسراع في انجاز مشاريعهم والدخول في الإنتاج واستحداث مناصب شغل، وقد ساهمت هذه الآلية سنة 2019 من تمويل 2557 مشروع بقيمة إجمالية قدرها حوالي 17 مليون دينار تونسي، وهذا ما يوضحه الجدول التالي:

الجدول 4: تطور برامج اعتماد الانطلاق للبنك التونسي للتضامن للفترة (2015-2019)

	تراكمي لغاية 2014	2015	2016	2017	2018	2019	المجموع
عدد القروض	5038	1946	4410	3832	2182	2557	**19965**
الكلفة (مليون دينار)	16,905	6,624	15,930	24,215	21,365	17,163	**102,202**

المصدر: (البنك التونسي للتضامن، 2015-2019)

ويشير الجدول السابق الى عدد القروض المقدمة في إطار برنامج اعتماد الانطلاق والتي بلغت منذ استحداث هذا البرنامج سنة 2012 الى 19965 قرض وباعتمادات مالية تقدر بحوالي 102 مليون دينار تونسي، إلا أنه يلاحظ تدني عدد القروض المقدمة خلال الفترة 2018-2019 مقارنة بالفترة (2016-2017)، الأمر الذي يتطلب من البنك إعادة النظر في المبالغ المخصصة لهذا الجانب.

✓ **اتجاه العملاء عن طريق التمويل بصيغة المرابحة:** منذ بداية سنة 2016 انطلق البنك التونسي للتضامن في تدعيم منظومة الإقراض التقليدية بمنظومة المالية الإسلامية، وفي سنة 2019 تم تمويل 393 مشروع بصيغة المرابحة بكلفة إجمالية تقدر بـــ 19 مليون دينار تونسي، وقد انتفعت شريحة حاملي الشهادات الجامعية بنسبة 66 % من عدد التمويلات، ويوضح الجدول التالي النشاط القطاعي لآلية التمويل بالمرابحة لسنة 2019.

الجدول 5: النشاط القطاعي لآلية التمويل بالمرابحة لسنة 2019 للبنك التونسي للتضامن

	عدد المشاريع	كلفة المشاريع (مليون دينار تونسي)	عدد مناصب الشغل المستحدثة	نسبة المناصب
الفلاحة	12	0,57	23	% 02
المهن الصغيرة	90	4,370	176	% 23
الصناعات التقليدية	09	0,38	16	% 02
خدمات	282	13,680	553	% 72
المجموع	**393**	**19**	**768**	**% 100**

المصدر: (البنك التونسي للتضامن، 2019)

ويشير الجدول السابق الى النشاط القطاعي لآلية التمويل بالمرابحة لسنة 2019 في البنك التونسي للتضامن، حيث بلغ عدد مناصب الشغل المستحدثة من جراء هذه الآلية 768 منصب شغل منها 553 منصب شغل في قطاع الخدمات أي بنسبة قدرها 72%.

أما العدد الإجمالي للمشاريع المستفيدة من صيغة التمويل بالمرابحة التي قدمها البنك التونسي للتضامن منذ بداية اعتماده لصيغة التمويل الإسلامي خلال الفترة (2015-2019) فقد بلغ 2555 مشروع، وبلغت قيمتها الاجمالية حوالي 99 مليون دينار تونسي، واستطاعت هذه المشاريع استحداث 5012 منصب شغل، وهذا ما يوضحه الجدول التالي:

الجدول 6: تطور آلية التمويل بالمرابحة للفترة (2016-2019) للبنك التونسي للتضامن

	عدد المشاريع	كلفة المشاريع (مليون دينار تونسي)	عدد مناصب الشغل المستحدثة
2016	567	21,914	1222
2017	1185	41,835	2257
2018	410	16,311	765
2019	393	19	768
المجموع	**2555**	**99,06**	**5012**

المصدر: (البنك التونسي للتضامن، 2015-2019)

يشير الجدول السابق الى تطور آلية التمويل بالمرابحة للفترة (2016-2019) في البنك التونسي للتضامن، والذي نلاحظ من خلاله الارتفاع المحسوس في احصائيات سنة 2017 مقارنة بالسنوات الأخرى، حيث بلغ عدد المشاريع الممولة وفق هذه الصيغة الى 1185 مشروع بتكلفة قدرها 41,835 مليون دينار، ويعود سبب ذلك الى إقتناء البنك لتجهيزات ووسائل الإنتاج والمواد الأولية للمشاريع الصغرى في مختلف المجالات الاقتصادية بصيغة المرابحة وذلك بنسبة 59 % لقطاع الخدمات و37 % للمهن الصغرى والباقي موزع بين قطاع الفلاحة والصناعات التقليدية.

✓ **اتجاه العملاء عن طريق التمويل بصيغة الإجارة مع خيار التملك:** بالرغم من اعتماده سنة 2016 على منظومة الصيرفة الإسلامية إلا أن البنك التونسي للتضامن لم يقدم صيغة التمويل بالإجارة مع خيار التملك إلا في سنة 2017، وتركزت تمويلات البنك التونسي للتضامن الممنوحة بصيغة الإجارة في وسائل النقل بمختلف أصنافها، إضافة إلى بعض التمويلات الموجهة لدعم قطاعات الإنتاج كالنقل المبرد للأسماك واللحوم وغيرها، وفي سنة 2019 تم تمويل 712 مشروع بصيغة الإجارة بكلفة تقدر بـ 33,678 مليون دينار تونسي، وقد انتفعت شريحة أصحاب المستويات التعليمية المتدنية بنسبة 73% من عدد التمويلات، ويوضح الجدول التالي النشاط القطاعي لآلية التمويل بالإجارة لسنة 2019.

الجدول 7: النشاط القطاعي لآلية التمويل التمويل بالإجارة مع خيار التملك لسنة 2019 للبنك التونسي للتضامن

	عدد المشاريع	كلفة المشاريع (مليون دينار تونسي)	عدد مناصب الشغل المستهدفة	نسبة المناصب
الفلاحة	14	0,674	22	% 02
المهن الصغيرة	57	2,694	88	% 08
الصناعات التقليدية	08	0,337	11	% 01
خدمات	633	29,973	982	% 89
المجموع	**712**	**33,678**	**1103**	**% 100**

المصدر: (البنك التونسي للتضامن، 2019)

يشير الجدول السابق الى النشاط القطاعي لآلية التمويل بالإجارة مع خيار التملك لسنة 2019 في البنك التونسي للتضامن، حيث بلغ عدد مناصب الشغل المستحدثة من

جراء هذه الآلية 1103 منصب شغل منها 982 منصب شغل في قطاع الخدمات أي بنسبة قدرها 89%.

أما العدد الإجمالي للمشاريع المستفيدة من صيغة التمويل بالإجارة التي قدمها البنك منذ بداية تفعيل هذه الصيغة سنة 2017 فقد بلغت 1267 مشروع، وبلغت قيمتها الاجمالية حوالي 56 مليون دينار تونسي واستطاعت استحداث 1829 منصب شغل، وهذا ما يوضحه الجدول التالي:

الجدول 8: تطور آلية التمويل بالإجارة للفترة (2017-2019) للبنك التونسي للتضامن

	عدد المشاريع	كلفة المشاريع (مليون دينار تونسي)	عدد مناصب الشغل المستحدثة
2017	53	2,553	غير متاح
2018	502	19,814	726
2019	712	33,678	1103
المجموع	**1267**	**56,045**	**1829**

المصدر: (البنك التونسي للتضامن، 2015-2019)

- **المسؤولية الاجتماعية في البنك التونسي للتضامن اتجاه المجتمع:** في إطار المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع، قام البنك التونسي للتضامن في ماي 2020 بتقديم القسط الأول من اتفاقية قروض لـ 70 محضنة ورياض أطفال متضررة من فيروس كورونا، حيث وزعت القروض بمعدل 5 ألاف دينار تونسي لفائدة 70 مؤسسة خاصة بالطفولة، كما أن فترة اقتطاع القروض ستكون على امتداد 24 شهرا دون فائدة مع 06 أشهر إمهال لهذه المؤسسات لكي تستأنف نشاطها لاحقا.

وفي نفس الإطار أقر البنك التونسي للتضامن جملة من الإجراءات لمساعدة المجتمع في مجابهة جائحة كورونا، حيث ساهم البنك في دعم صندوق مكافحة كورونا بمبلغ قدره 01 مليون دينار إضافة الى مبلغ 200 ألف دينار تم تحويله الى الصندوق عن طريق الجمعية المهنية التونسية للبنوك، إضافة الى تمكين 4000 عائلة من الفئات محدودة الدخل من طرود غذائية عن طريق الاتحاد التونسي للتضامن الاجتماعي بمبلغ إجمالي قدره 250 ألف دينار تونسي.

- **المسؤولية الاجتماعية في البنك التونسي للتضامن اتجاه البيئة:** يمثل الاستثمار في الاقتصاد الأخضر إحدى الخيارات الهامة لمعالجة الإشكاليات البيئية والاجتماعية وإحداث مواطن الشغل، وفي هذا الإطار إتفق البنك التونسي للتضامن

وكنفدرالية المؤسسات المواطنة التونسية ومركز تونس الدولي لتكنولوجيا البيئة لتنسيق مجهوداتهم من خلال إمضاء إتفاقية شراكة ثلاثية تدعى projet Eco-Vert "
"تهدف الى دعم الإستثمار والمبادرة الخاصة لدى الشباب لإنجاز مشاريع صغرى في الاقتصاد الأخضر، حيث تتمثل بنود هذه الاتفاقية الثلاثية أساسا في مرافقة باعثين للمشاريع الخضراء طيلة فترة بعث مشاريعهم وتسهيل حصولهم على التمويل و ذلك من خلال استثمار و توظيف خبرات الشركاء الثلاث في هذا الميدان و القيام بمصاحبة تقنية وفنية ومالية تناغما مع مختلف البرامج الأخرى المماثلة و تحقيقا لاستراتيجية النهوض بالاقتصاد الأخضر بتونس.

4. خاتمة:

من خلال ما تناولناه في هذه الدراسة التي ركزت على تطبيقات وممارسات البنوك لمسؤولياتها الاجتماعية، والتي تطرقنا فيها لتجربة البنك التونسي للتضامن في هذا المجال، تم التوصل الى مجموعة من النتائج.

- نتائج الدراسة:

- المسؤولية الاجتماعية هي الإهتمام بالجوانب البيئية والاجتماعية والأخلاقية في إدارتها قصد الاستجابة لتطلعات ورغبات المجتمع.

- المسؤولية الاجتماعية للبنوك هي إلتزام البنك بالمشاركة ببعض الأنشطة الاجتماعية للأطراف التي ترتبط به وتتأثر بأنشطته بشكل مباشر من خلال التزام البنك بالمحافظة على عملائه وموظفيه بشكل أساس إضافة إلى ضرورة مساهمته في تحقيق رفاه المجتمع عموما.

- إن البيانات المتوفرة في تقارير البنك التونسي للتضامن تشير الى حرصه على ممارسة المسؤولية الاجتماعية بكافة مجالاتها، فعلى صعيد الموظفين العاملين في البنك، فقد داوم البنك على الانفاق عليهم لتدريبهم وتحسين مستواهم داخل البنك وخارجه،

- في إطار المسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء، يعتمد البنك التونسي للتضامن على برامج اعتماد الانطلاق لصالح أصحاب المشاريع الصغرى من أجل مساعدتهم على توفير التمويل قصد تمكينهم من الإسراع في انجاز مشاريعهم والدخول في الإنتاج واستحداث مناصب شغل.

- يعتمد البنك التونسي للتضامن في الانفاق على برامج التمويل على أدوات التمويل الإسلامية كالمرابحة والإجارة مع خيار التملك.

- على صعيد المجتمع ساهم البنك التونسي للتضامن في الحد من آثار جائحة كورونا من خلال تمكين الفئات محدودة الدخل من طرود غذائية، وكذا دعم صندوق مكافحة كورونا.

- أظهرت نتائج الدراسة غياب ممارسات ملموسة بالنسبة للمسؤولية الاجتماعية للبنك اتجاه البيئة، وهو ما أكدته التقارير السنوية للبنك.

- توصيات الدراسة:

- يتعين على البنك تحليل ما إذا كانت لديه تّأثيرات إيجابية أو سلبية معتبرة تجاه المجتمع والبيئة والاقتصاد، والبحث عن إمكانية تحقيق البنك لأكبر قدر ممكن من التأثيرات الإيجابية، مقابل التقليص من التأثيرات السلبية.
- محاولة التركيز على المشاريع الإنتاجية التنموية، لما لها من أثر على التنمية المستدامة العمل على نشر ثقافة المسؤولية المجتمعية في البنوك.
- ضرورة التزام البنوك بتوفير عنصري الشفافية والافصاح عن برامجها المنفذة في مجال المسؤولية المجتمعية.
- ابتكار مقاييس أداء، تمكن من قياس الأثر المجتمعي لبرامج المسؤولية المجتمعية في البنوك.
- ضرورة العمل على تفعيل بُعد حماية البيئة من قبل إدارة البنك محل الدراسة، لما له من أهمية كبيرة على المجتمع وخصوصاً وأن نتائج الدراسة دلت على أن بُعد المسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة غير مفعل.

5. قائمة المراجع:

- commission des communautés européenne. (2001, juillet 18). livre vert - promouvoir un cadre européen pour la responsabilité sociale des entreprises. Consulté le janvier 03, 2020, sur https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:52001DC0366&from=FR
- Truccolo, n. (2017). la reésponsabilité sociétale des banques : véritable engagement institutionnel ou simple conformisme ? Consulté le janvier 02, 2020, sur dial: https://dial.uclouvain.be/memoire/ucl/en/object/thesis%3A11164/datastream/PDF_01/view
- أبو بكر خوالد، و خير الدين بوزرب. (2019). خصوصية المسؤولية الاجتماعية في المصارف التجارية: دراسة حالة بنك الكويت الوطني. المسؤولية الاجتماعية للشركات والمؤسسات بين المقاربات النظرية والممارسات التطبيقية، 364-384.

- أحمد التوهامي. (ماي, 2016). منظومة تمويل المؤسسات الصغرى والمتوسطة في تونس. مجلة بريد الصناعة(12). تم الاسترداد من http://www.tunisieindustrie.nat.tn/fr/download/ci/ci131_ar.pdf
- أحمد سامي عدلي ابراهيم القاضي. (2010). المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في مصر كشركات مساهمة مصرية. المسابقة البحثية لعام 2010 حول موضوع المسؤولية الاجتماعية للشركات.
- البنك التونسي للتضامن. (2015-2019). تقارير سنوية للفترة (2015-2019).
- البنك التونسي للتضامن. (2016). تقرير السنوي 2016.
- البنك التونسي للتضامن. (2018). التقرير السنوي 2018.
- البنك التونسي للتضامن. (2019). التقرير السنوي 2019.
- البنك التونسي للتضامن. (2020). bts. تاريخ الاسترداد 2020 09, 15، من https://www.bts.com.tn/wp-content/uploads/2019/04/lettre-de-reconnaissane-001.jpg،
- البنك التونسي للتضامن. (2020). الصفحة الرسمية للبنك التونسي للتضامن. تاريخ الاسترداد 20 09, 2020، من فايسبوك: https://www.facebook.com/bts.bank.officiel/،
- حنان مبروك درحمون. (2018). تقييم ممارسات المسؤولية الاجتماعية في المصارف الاسلامية - دراسة تطبيقية على عينة من المصارف الإسلامية -. مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات، 43(02)، 146-159.
- فتحي بسطامي، و مهدي شرقي. (2020). دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق منظمة أعمال متميزة من وجهة نظر الإطارات -دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر بالجلفة-. مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، 14(01).
- محمد الأمين دلهوم، و أحمد يوسف. (2021). مساهمة المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الرفاهية للمجتمع: دراسة حالة شركة CISCO - شركة المراعي - شركة Intel. مجلة الاقتصاديات المالية البنكية وإدارة الأعمال، 10(01).