

دراسة تشخيصية لواقع المسؤولية الاجتماعية في المصارف الإسلامية

- تجربة بنك أبو ظبي الإسلامي -

A diagnostic study of the reality of social responsibility in Islamic banks

- ADIB Experience -

مهديد فاطمة الزهراء¹، يسعد آسيا²، يسعد وهيبة³¹ جامعة برج بوعرييج (الجزائر)، fatimazohra.mahdid@univ-bba.dz² جامعة برج بوعرييج (الجزائر)، assia.yessaad@univ-bba.dz³ جامعة برج بوعرييج (الجزائر)، ouahiba.yessaad@univ-bba.dz

تاريخ النشر: 2022/10/13

تاريخ القبول: 2022/09/25

تاريخ الاستلام: 2022/04/11

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على طبيعة المسؤولية الاجتماعية في المصارف الإسلامية على مستوى البيئة الداخلية والخارجية، مع التطرق إلى تجربة مصرف أبو ظبي الإسلامي في ممارسته للمسؤولية الاجتماعية وما هي العناصر التي ركز عليها أثناء أدائه لمسؤوليته الاجتماعية سواء اتجاه العاملين أو المتعاملين معه أو المجتمع. وذلك بالاستعانة بالمنهج الوصفي التحليلي من أجل الوقوف على أهمية وطبيعة المسؤولية الاجتماعية في المصارف الإسلامية.

وقد توصلت الدراسة إلى أن المسؤولية الاجتماعية ليست مجرد التزام بالقوانين الموضوعة في المصارف الإسلامية بل هي أساس عملها وهي من قيمها وأهدافها وغاياتها، كما تبين أن مصرف أبو ظبي الإسلامي قد عزز مسؤوليته الاجتماعية سواء اتجاه المتعاملين معه والمجتمع من خلال مساهماته الفاعلة في العديد من المجالات الإنسانية والثقافية وغيرها، أو اتجاه العاملين داخل المصرف وذلك من خلال حرصه والتزامه بتكوينهم وتدريبهم وتطوير قدراتهم.

كلمات مفتاحية: المسؤولية الاجتماعية، المصارف الإسلامية، مصرف أبو ظبي الإسلامي

تصنيف JEL: M14، J17.

Abstract:

This study aims to shed light on the nature of social responsibility in Islamic bank sat the level of the internal and external environment, while addressing the experience of Abu Dhabi Islamic Bank in its practice of social responsibility and what are the elements that it focused on during its performance of its social responsibility, whether towards its employees, clients or society.

This was done using the descriptive analytical method to determine the importance and nature of social responsibility in Islamic banks. The study concluded that social responsibility is not just a commitment to the established laws, but rather it is the basis of work in Islamic banks, and it is one of their values, objectives and commitment to their formation, training and development of their capabilities.

Keywords: social responsibility, Islamic banks, Abu Dhabi Islamic Bank.

JEL Classification: M14، J17.

1. مقدمة:

لقد ظهرت المصارف الإسلامية تلبية لرغبة وحاجات المجتمعات الإسلامية في إيجاد طريقة للتمويل تخلو من قاعدة الديون والربا التي تركز عليها أعمال المصارف التقليدية، حيث أن ظهور المصارف الإسلامية ساعد الدول الإسلامية والعربية على إحياء المنهج الإسلامي في مختلف المعاملات.

والجدير بالذكر أن المسؤولية الاجتماعية لقت اهتمام من قبل الباحثين والدارسين، لتوضيح العلاقة السببية بين المسؤولية الاجتماعية والأداء، وامتدادا لهذا التراكم المعرفي ظهر مفهوم جديد لأداء المصارف القائم على مبادئ التنمية المستدامة ومنبثقا من الإطار النظري للمسؤولية الاجتماعية المتمثل في الأداء الشامل والذي يتكون من الأنواع الثلاثة والتي تتمثل في الأداء الاقتصادي، الأداء الاجتماعي، والأداء البيئي.

1.1 إشكالية الدراسة:

سنحاول من خلال هذه الدراسة مناقشة واقع وطبيعة المسؤولية الاجتماعية في المصارف الإسلامية من خلال الإجابة على الإشكالية التالية:

هل حقق مصرف أبو ظبي الإسلامي المسؤولية الاجتماعية في البيئة الداخلية والبيئة الخارجية التي تعمل فيها؟

2.1 فرضيات الدراسة:

انطلاقا من الإشكالية المطروحة يمكن صياغة الفرضيات التالية:

- يلتزم مصرف أبو ظبي الإسلامي بمسؤوليته الاجتماعية على مستوى البيئة الخارجية "المجتمع والمتعاملين".

- يلتزم مصرف أبو ظبي الإسلامي بمسؤوليته الاجتماعية على مستوى البيئة الداخلية "العاملين".

3.1 أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في الجانب النظري من خلال مساهمتها في توضيح طبيعة المسؤولية الاجتماعية لدى المصارف الإسلامية بالإضافة إلى الإثراء المعرفي الذي يمكن أن تضيفه هذه الدراسة والتي تتناول موضوع مهم قد يفيد الباحثين الآخرين. أما في الجانب التطبيقي فنجد أن أهمية الدراسة تكمن فيما ستقدمه من نتائج واستنتاجات وتوصيات مفيدة للمصارف الإسلامية وذلك من خلال ما يتعلق بالمسؤولية الاجتماعية وذلك لتأثيرها على الأداء العام للمصارف الإسلامية.

4.1 أهداف الدراسة:

يكمن الهدف الرئيسي لهذه الدراسة في التعرف على واقع وطبيعة المسؤولية الاجتماعية في المصارف الإسلامية محل الدراسة على المستويين الداخلي والخارجي، وفي ضوء الهدف الرئيسي تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف الفرعية التالية:

- التعرف على المصارف الإسلامية وأهدافها؛

- التعرف على مفهوم المسؤولية الاجتماعية.

- تقديم مجموعة من النتائج والتوصيات التي تؤدي إلى تحقيق المسؤولية الاجتماعية في المصارف الإسلامية.

5.1 منهج الدراسة:

بهدف دراسة الإشكالية المطروحة والمتمثلة في تشخيص المسؤولية الاجتماعية في المصارف الإسلامية على المستويين الداخلي والخارجي وذلك بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي باعتباره المنهج المناسب لمتغيرات الدراسة وأهدافها وفرضياتها، حيث يسمح هذا المنهج بدراسة الظاهرة كما هي موجودة في الواقع ويهتم بوصفها وصفا دقيقا وشاملا، أما في الجانب التطبيقي فقد تم عرض وتحليل تجربة مصرف أبوظبي الإسلامي من خلال التقارير السنوية وتقارير الاستدامة الخاصة بالمصرف محل الدراسة للفترة الممتدة من سنة 2016 إلى غاية سنة 2020 وذلك من أجل الوصول إلى نتائج علمية ومن ثم صياغة توصيات مفيدة لخدمة باحثين آخرين.

2. مفهوم المصارف الإسلامية:

سوف نتطرق في هذا المحور إلى ماهية المصارف الإسلامية معرجين على أهدافها.

1.2 تعريف المصارف الإسلامية:

نجد للمصارف الإسلامية مجموعة من التعاريف نذكر منها:

- **تعريف 1:** "المصارف الإسلامية هي مؤسسات مصرفية تلتزم في كل معاملاتها ونشاطاتها الاستثمارية وإدارتها لجميع أعمالها بالشريعة الإسلامية ومقاصدها وكذلك بأهداف المجتمع الإسلامي داخليا وخارجيا". (العليات، 2006، صفحة 9)

- **تعريف 2:** "المصارف الإسلامية هي مؤسسات نقدية مالية تعمل على جذب الموارد النقدية من أفراد المجتمع وتوظيفها توظيفا فعالا يكفل تعظيمها ونموها في إطار قواعد الشريعة الإسلامية وبما يخدم شعوب الأمة والعمل على تنمية اقتصادياتها" (الخصيري، 1999، صفحة 17)

ومن خلال ما سبق يمكن تعريف المصارف الإسلامية على أنها مؤسسات مالية تقوم بجمع الأموال واستخدامها استخداماً فعالاً بما يضمن نموها من جهة وبما يخدم المجتمع الإسلامي من جهة أخرى وذلك وفق أحكام ومبادئ الشريعة الإسلامية.

2.2 أهداف المصارف الإسلامية:

تعتبر المصارف الإسلامية مؤسسة استثمارية تسعى لتحقيق أهداف خاصة بها وليست مؤسسة اجتماعية لمساعدة الضعفاء فحسب، ويمكن تلخيص هذه الأهداف في الجدول التالي: (المغربي، 2004، الصفحات 89 - 91)

الجدول رقم (01): أهداف المصارف الإسلامية

| الهدف التنموي | الهدف الاستثماري | الهدف الاجتماعي |
|---|---|--|
| تساهم المصارف الإسلامية بفعالية في تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية، حيث تتماشى معاملاتها المصرفية مع الضوابط الشرعية عن طريق نمط تنموي متميز يحقق التقدم والعدالة والاستمرار من خلال السعي لجذب رأس المال الإسلامي وزيادة الاعتماد الجماعي على الذات بين الدول الإسلامية بالإضافة إلى العمل على ترويج المشروعات الاستثمارية في كافة الأنشطة الاقتصادية المشروعة. | تسعى المصارف الإسلامية إلى تحقيق مستوى توظيف مرتفع لعوامل الإنتاج المتوفرة في المجتمع، وتحسين الأداء الاقتصادي للمؤسسات التي يشرف عليها المصرف. وتحقيق مستوى مناسب من الاستقرار السعري في أسعار السلع والخدمات المطروحة للتداول في الأسواق وما يتناسب مع مستوى الدخل، بالإضافة إلى تحقيق العدالة في توزيع الناتج التشغيلي للاستثمار بما يساهم في عدالة توزيع الدخل بين أصحاب عوامل الإنتاج المشاركة في العملية الإنتاجية. | يتجلى الهدف الاجتماعي للمصارف الإسلامية من خلال مساهمتها في تحقيق العدالة الاجتماعية عند اختيار المشروعات التي تساهم فيها عن طريق القروض الحسنة أو إنشاء المشروعات الاجتماعية وذلك باستخدام العديد من الوسائل أهمها العمل على تنمية وتطوير ثقة المواطنين بالنظام الاقتصادي الإسلامي، وزيادة التكاتف والتكافل بين أفراد الأمة الإسلامية من خلال الزكاة، وتحقيق العدالة في توزيع الثروة ومحاربة الربا والاحتكار. |

المصدر: سكاك مراد، قريشي كتنزة، المسؤولية الاجتماعية في الاقتصاد الإسلامي وتطبيقها في المصارف الإسلامية، مجلة المعيار، مجلد 23، العدد 46، 2019، ص 694-695.

3. ماهية المسؤولية الاجتماعية:

ألم ظهور مفهوم المسؤولية الاجتماعية المنظمات بإعداد تقرير سنوي حول أثر أنشطتها على البيئة والمجتمع بالإضافة إلى اهتمامها بكيفية تحكم نظام التسيير الداخلي للمنظمات لمتغيرات البيئية والاجتماعية، ولقد تعددت تعاريف ومفاهيم المسؤولية الاجتماعية كونها تعتبر تركيباً معقداً وليس مفهوماً قابلاً للقياس بمعايير موحدة إقليمياً أو عالمياً، حيث أن بعض الباحثين في هذا المجال يرى أن المسؤولية الاجتماعية هي مفهوم لم تتحدد معالمه وأبعاده بدقة، والجدير بالذكر أن خلفية هذا المفهوم ترجع أفكاره إلى العالم الاقتصادي آدم سميث والتي تتمحور أساساً في كون كل المنظمات تسعى إلى تحقيق أعلى مستوى من الأرباح وتقديم أفضل الخدمات للمجتمع.

وفي هذا الصدد أشار العالم الاقتصادي **Milton Friedman** " الوجهة الليبرالية " التي تصب في أن المنظمات تتحمل المسؤولية الاجتماعية من خلال استخدامها للموارد وتصميمها للأنشطة المطلوبة لزيادة أرباحها على المدى الطويل، وقد قام بتطوير هذا الاتجاه العديد من الباحثين الكلاسيك ومن أبرزهم: **J-S Mill , Alfred Marchal, David Ricardo** وغيرهم، حيث كانت إضافتهم تتمحور في كون المنافسة ستؤدي إلى تعظيم الفاعلية في الأداء مما يؤدي إلى تخفيض التكاليف وبالتالي تنعكس على أسعار الخدمات والمنتجات المطروحة في السوق. (سايحي، الصفحات 90-91).

3.1 تعريف المسؤولية الاجتماعية:

يمكن تقديم بعض التعريفات التالية للمسؤولية الاجتماعية وهي كالتالي:

- **تعريف 1:** " جميع القرارات أو الأفعال التي تعد تطور المجتمع، ورفاهيته هدفاً وتسعى لتحقيقه". (ابراهيم، 1988، صفحة 21)

- **تعريف 2:** "التزام على المنشأة تجاه المجتمع الذي تعمل فيه، عبر المساهمة بمجموعة كبيرة من الأنشطة الاجتماعية، مثل محاربة الفقر وتحسين الخدمات ومكافحة التلوث، وخلق فرص عمل وحل مشكلة المواصلات وغيرها". (محمد، 2007، صفحة 1)
- **تعريف 3:** "تلك الممارسات التي تهدف إلى الانشغالات الاجتماعية والبيئية في الأنشطة التجارية". (Alin Cheveau, 2003, p. 29)
- **تعريف 4:** "البنك الدولي بأنها: الالتزام بالمساهمة في التنمية الاقتصادية المستدامة، وذلك من خلال التعاون مع العاملين وأسرهـم والمجتمع المحلي والمجتمع ككل لتحسين مستوى معيشتهم على نحو مفيد لنشاط الشركات وللتنمية الاقتصادية". (Mullenbach, 2002, p. 5)
- وعليه فإن المسؤولية الاجتماعية هي مجموعة من الأفعال والقرارات والممارسات التي تهدف إلى تحقيق التنمية المستدامة من خلال خلق فرص عمل مما يؤدي تحسين المستوى المعيشي للمجتمع.

2.3. أبعاد المسؤولية الاجتماعية

- مكنـت الأبحاث التي قام بها كل من Wood و Carroll من اقتراح تصنيف لمختلف المسؤوليات التي على المؤسسة تبنيها، وقد عرف Carroll المسؤولية الاجتماعية بأنها مجموع التزامات المؤسسة اتجاه المجتمع وبهذا الصدد قدم Carroll أربعة أبعاد للمسؤولية الاجتماعية وتمثل في: (كمال، 2016، صفحة 90)
- **البعد الاقتصادي:** ويتمثل في الدور التقليدي للمؤسسة حيث يجب أن تكون مريحة للمساهمين وتقدم منتجات ذات جودة حسب المعايير؛
 - **البعد القانوني:** حيث يجب أن تخضع المؤسسة للقوانين والتشريعات السائدة في الدولة؛
 - **البعد الأخلاقي:** ويتعلق هذا البعد بالأعمال التطوعية التي تقدمها المؤسسة والتي تخدم المجتمع من دون أن تكون هذه الأعمال مفروضة بقوانين أو بنظم معينة؛
 - **البعد الخيري:** وتشمل الأعمال الخيرية والتي لا تكون مرتبطة بتطلعات محددة للمجتمع ويمكن تلخيص أبعاد المسؤولية الاجتماعية في الشكل التالي:

الشكل رقم (01): أبعاد المسؤولية الاجتماعية



المصدر: من إعداد الباحثات بالاعتماد على ما سبق.

4. الجانب التطبيقي

سيتم في هذا الجزء من الدراسة عرض وتحليل طبيعة المسؤولية الاجتماعية لدى بنك أبو ظبي الإسلامي على المستوى الخارجي "اتجاه المتعاملين والمجتمع" وعلى المستوى الداخلي "اتجاه العاملين".

1.4. لمحة عن بنك أبو ظبي الإسلامي

يعتبر مصرف أبو ظبي الإسلامي أحد أكبر مصارف التجزئة في دولة الإمارات العربية المتحدة حيث يستفيد 750,000 عميل من شبكة من مؤلفة من 88 فرعاً وأكثر من 700 جهاز صراف آلي، وكذلك عبر الإنترنت والهاتف الجوال والهاتف المصري، كما توفر لهم إمكانية الوصول إلى حساباتهم على مدار 24 ساعة في اليوم. وقد سمي مصرف أبو ظبي الإسلامي "أفضل بنك في دولة الإمارات العربية المتحدة" من قبل صحيفة "فاينانشال تايمز بانكر"، بحيث نشرت أن مصرف أبو ظبي الإسلامي لديه سجل غني من الابتكار بما في ذلك بطاقات ذات علامة تجارية مشتركة مع الاتحاد للطيران واتصالات لتكوّن مجموعة واسعة من المنتجات التمويلية، بالإضافة إلى أن المصرف محل الدراسة قد رفع بشكل مستمر قاعدة الأصول على مدى السنوات الخمس الماضية، و تواصل بناء وجودها دولياً في بلدان مثل مصر، التي لديها 70 فرعاً فضلاً عن المملكة العربية السعودية والمملكة المتحدة والسودان والعراق وقطر.

(https://www.adib.ae/ar/Pages/Home_About_ADIB.aspx, 06/10/2021, 11 :45)

وقد تحصل مصرف أبو ظبي الإسلامي في عام 2016 على أفضل مصرف في الإمارات العربية المتحدة بمجال خدمة العملاء للسنة السادسة على التوالي من قبل مؤسسة "إيثوس للاستشارات" إضافة إلى أنه المصرف الوحيد الذي تحصل على جائزة "الشيخ خليفة للامتياز". (التقرير السنوي لمصرف أبو ظبي الإسلامي، 2016)

كما حقق في سنة 2017 العديد من الإنجازات وذلك بفضل التزامه بتطبيق إستراتيجية نمو بعيدة المدى وفق أسس دقيقة ومدروسة، نجح مصرف أبو ظبي في تحقيق نتائج جيدة بالرغم من بعض التحديات وقد ساهم في إطلاق منتجات وخدمات جديدة قائمة على التكنولوجيا الرقمية وعلى خلفية ذلك حقق المصرف أداءً مالياً وتشغيلياً قوياً حيث سجل نمواً في الإيرادات

بنسبة 4.6% على أساس سنوي لتصل إلى 5.6 مليار درهم بالإضافة إلى ارتفاع الدخل من الرسوم وفروقات صرف العملات الأجنبية والاستثمار. (التقرير السنوي لمصرف أبوظبي الإسلامي، 2017)

وتحصل مصرف أبوظبي الإسلامي جائزة "التميز في إدارة المواهب" خلال حفل توزيع جوائز الموارد البشرية لدول مجلس التعاون الخليجي في سنة 2017، وذلك تقديراً لدوره في توظيف وتطوير المواهب المحلية. وتسلم الجائزة السيد وهيب الخزرجي، رئيس قسم الموارد البشرية، خلال حفل أقيم يوم 31 أكتوبر في فندق قصر الإمارات بأبوظبي. وتكرّم هذه الجائزة المرموقة التزام المصرف بتوظيف الكوادر المحلية الموهوبة وتقديم أفضل برامج التدريب والتوجيه، إضافة إلى تقييم المهارات القيادية وتطويرها ورصد المواهب (15: 13, 30/10/2021, 65000/2017, <https://www.alittihad.ae/article/65000/2017,30/10/2021,13>)

وقد حصد مصرف أبوظبي الإسلامي خلال سنة 2018 على العديد من الجوائز الرائدة في القطاع تقديراً لإنجازاته، حيث تحصل على جائزة أفضل مصرف إسلامي في العالم من مجلة "بانكر"، بالإضافة إلى جائزة تنمية الموارد البشرية في القطاع المصرفي والمالي من "معهد الإمارات للدراسات المصرفية والمالية" والتي أكدت على جهود المصرف في تطوير المواهب وتحديداً من مواطني دولة الإمارات. (التقرير السنوي لمصرف أبوظبي الإسلامي، 2018)

وأظهر الاقتصاد الإماراتي والقطاع المصرفي في سنة 2019 مرونة فائقة في مواجهة البيئة الإقليمية والدولية الصعبة، إذ حقق الاقتصاد الإماراتي نمو بنسبة 2.9% خلال السنة مقارنة مع 1.7% في سنة 2018 وتكمن قوة الاقتصاد الإماراتي في جودة البيئة التي تشجع الشركات على العمل في ظل اقتصاد كلي مستقر، والبنية التحتية فائقة التطور وكذا المستوى العالي لانتشار التكنولوجيا الحديثة والذي يعتبر من أعلى المستويات في العالم.

والجدير بالذكر أن مصرف أبوظبي قد نجح خلال سنة 2019 في تحقيق نمو مستقر مع ارتفاع مع ارتفاع صافي الأرباح إلى 2.6 مليار درهم إماراتي بزيادة نسبتها 4% مما أدى إلى نمو تمويل العملاء وارتفاع الدخل من الاستثمارات والعملاء الأجنبية. (التقرير السنوي لمصرف أبوظبي الإسلامي، 2019)

هذا وتحصل مصرف أبوظبي الإسلامي على ثمان جوائز خلال حفل توزيع جوائز مجلة "إسلاميك فاينانس نيوز" 2019، الذي أقيم في دبي، والتي شملت جائزة "أفضل مصرف إسلامي خاص" وجائزة "أفضل صفقة تنظيمية لرأس المال للعام"، وذلك بعدما نجح في إصدار صكوك غير محددة الأجل بقيمة 750 مليون دولار لدعم الشق الأول من رأس ماله. (20: 13, 30/10/2021, 82487/<https://www.regalalamal.com/82487/>)

ورغم استمرار التحديات على مستوى بيئة الاقتصاد الكلي جراء جائحة كورونا سجل مصرف أبوظبي الإسلامي أداءً قوياً خلال سنة 2020 وحقق انتعاشاً ملحوظاً في أدائه المالي خلال النصف الثاني مدفوعاً بعودة النشاط الاقتصادي في دولة الإمارات وتحسن أداء مختلف وحدات الأعمال. وقد حصل المصرف على العديد من الجوائز الدولية والإقليمية المرموقة في سنة 2020 حيث تحصل على الفئة الذهبية لجائزة "الشيخ خليفة للامتياز" في دورتها الثامنة عشر، وتم اختياره كواحد من بين أفضل المصارف المبتكرة في مجال التمويل الإسلامي من قبل مجلة "غلوبال فاينانس" للسنة الرابعة على التوالي مؤكداً بذلك مكانته الرائدة في البيئة التي يعمل فيها. (التقرير السنوي لمصرف أبوظبي الإسلامي، 2020)

الجدول رقم (02): إنجازات وجوائز مصرف أبو ظبي الإسلامي للفترة الممتدة 2016 – 2020

| السنة | الجوائز | الجهة المانحة |
|-------|---|---|
| 2016 | - جائزة أفضل مصرف في الإمارات العربية المتحدة | - مؤسسة إيثوس للاستشارات |
| 2017 | - جائزة التميز في إدارة المواهب | - الموارد البشرية لدول مجلس التعاون الخليجي |
| 2018 | - جائزة أفضل مصرف إسلامي في العالم | - مجلة بانكر |
| | - جائزة تنمية الموارد البشرية في القطاع المصرفي والمالي | - معهد الإمارات للدراسات المصرفية والمالية |
| 2019 | - جائزة أفضل مصرف إسلامي خاص | - إسلاميك فاينانس نيوز |
| | - أفضل صفقة تنظيمية لرأس المال للعام | |
| 2020 | - جائزة الفئة الذهبية | - الشيخ خليفة للامتياز |
| 2020 | - أفضل المصارف المبتكرة في مجال التمويل الإسلامي | - مجلة غلوبال فاينانس |

المصدر: من إعداد الباحثات بالاعتماد على ما سبق.

2.4. واقع المسؤولية الاجتماعية بمصرف أبو ظبي الإسلامي:

تعتبر المسؤولية الاجتماعية من أهم الأنشطة لدى مصرف أبو ظبي الإسلامي، بحيث يتم ترسيخ المكانة الاجتماعية للمصرف في الإمارات سواء على المستوى البيئية الخارجية من خلال المساهمة في تطور المجتمع وإزالة الفوارق الاجتماعية، أو على مستوى البيئة الداخلية من خلال المساهمة في تدريب وتطوير العاملين والموظفين.

1.2.4 المسؤولية الاجتماعية لمصرف أبو ظبي الإسلامي على مستوى البيئة الخارجية " المجتمع والمتعاملين"

أطلق مصرف أبو ظبي الإسلامي مبادرات عديدة في مجال المسؤولية الاجتماعية المؤسسية في سنة 2018 لدعم وتعزيز مساهمته في المجتمع وتماشيا مع مبادرة "عام زايد" في دولة الإمارات العربية المتحدة قدم المصرف دعمه في جميع أنحاء الدولة، حيث قام موظفو المصرف من مختلف الأقسام بتخصيص جزء من وقتهم لخدمة المجتمع وتعكس هذه المساعي الخيرية المستمرة الدور الإيجابي الذي يلعبه مصرف أبو ظبي الإسلامي في المجتمع كما تعتبر جزءا لا يتجزأ من الأهداف التجارية للمصرف.

(التقرير السنوي لمصرف أبو ظبي الإسلامي، 2018)

وقد تمحورت أنشطة مصرف أبو ظبي الإسلامي الاجتماعية في سنة 2019 حول موضوع التسامح، بحيث نجح المصرف في تنظيم برامج مبادرات تنسجم مع ركائز عام التسامح في دولة الإمارات حيث قام المصرف بتكثيف مساهماته في المجتمع عبر مجموعة من التبرعات والمشاريع، إلى جانب تحسين بعض المبادرات التي أطلقها المصرف على مدار السنوات الأخيرة بما ذلك البرنامج الخاص بالتعليم المالي والدعم المستمر لرياضة كرة القدم في دولة الإمارات ومختلف برامج التوعية المجتمعية ورعاية الفعاليات الإنسانية والثقافية خلال شهر رمضان المبارك. (التقرير السنوي لمصرف أبو ظبي الإسلامي، 2019) حيث يتقدم في كل سنة أعدادا متزايدة من موظفي مصرف أبو ظبي الإسلامي للتسجيل من أجل المشاركة في المبادرات الاجتماعية وتنوع المساهمات من سنة لأخرى وتضمنت في سنة 2019 تعبئة صناديق الأطفمة خلال شهر رمضان المبارك ثم تم توزيعها في جميع أنحاء الإمارات. (تقرير الاستدامة لمصرف أبو ظبي الإسلامي، 2019)

الجدول رقم (03): عدد الموظفين المتطوعين خلال 2018-2019

| السنة | عدد الموظفين |
|-------|--------------|
| 2018 | 460 |
| 2019 | 840 |

المصدر: تقرير الاستدامة لمصرف أبو ظبي الإسلامي، 2019، ص 52.

يوصل مصرف أبو ظبي الإسلامي في كل سنة من مساعيه لتحقيق التميز في خدمة المتعاملين بحيث يركز بشكل أساسي على تلبية احتياجات وتطلعات المتعاملين معه من خلال تقديم المنتجات والخدمات المالية التي تدعم معيشتهم ومشاريعهم في كل مرحلة من مراحل حياتهم بالإضافة لتقديم تسهيلات في الدفع عندما يواجه المتعاملين صعوبات مالية وذلك عن طريق وحدة إعادة التأهيل المتخصصة لدى المصرف حيث تقوم بتقديم رؤى ونصائح للمتعاملين حول إدارة الأموال وتزويدهم بالمعارف اللازمة ونصائح أخرى للمحافظة على أوضاع مالية صحية مستقبلاً.

كما يقوم المصرف بتأجيل الأقساط الشهرية لمعامليه المستفيدين من عقود التمويل الشخصي بدون أي رسوم إضافية خلال شهر رمضان المبارك ويساعد هذا التأجيل متعاملي المصرف على إدارة شؤونهم المالية مما يمنحهم مزيداً من المرونة في إدارة ميزانيتهم والتعامل بصورة أفضل مع النفقات غير المتوقعة.

كما يلاحظ أنه حدث تغيير واضح في الطريقة التي ينفذ بها المتعاملين في دولة الإمارات العربية المتحدة عملياتهم المصرفية اليومية على مدى السنوات القليلة الماضية، ولتلبية هذا التفضيل المتزايد للعمليات المصرفية الرقمية، يضع المصرف استثمارات كبيرة في تحسين وتقوية البنية التحتية التكنولوجية وفي تطوير ودمج أفضل التقنيات في الفئة ذات الصلة هذا ويسعى مصرف أبو ظبي الإسلامي بشكل متواصل إلى تبسيط حياة المتعاملين معه عن طريق الخدمات المصرفية الرقمية. (تقرير الاستدامة لمصرف أبو ظبي الإسلامي، 2019)

2.1.4 المسؤولية الاجتماعية لمصرف أبو ظبي الإسلامي على مستوى البيئة الداخلية "العاملين"

يساهم تحسين وتطوير موظفي المؤسسة بشكل مباشر في زيادة معارفهم ومهارتهم والتي تؤدي إلى تحقيق أهداف المؤسسة المحددة مما ينعكس بشكل إيجابي على المجتمع وهو ما تتطلع إليه المسؤولية الاجتماعية.

لذا فقد حرص مصرف أبو ظبي الإسلامي على استقطاب وتطوير وتفعيل مشاركة أصحاب الكفاءات الإماراتيين والوافدين بما يتماشى مع متطلبات عمل المصرف، ويعمل القسم على تمكين المديرين من توظيف أطر العمل المناسبة فيما يخص إدارة الأداء وإدارة المواهب وتفعيل مشاركة الموظفين والتنظيم المؤسسي والمكافآت. وفي عام 2018 انظم إلى قسم الموارد البشرية أعضاء جدد ومنتسبين لإدارة المهام وضمان استمرار المصرف في استقطاب أفضل المهارات في هذا المجال والحفاظ عليها وتطويرها. (تقرير الاستدامة لمصرف أبو ظبي الإسلامي، 2018)

ويؤمن مصرف أبو ظبي الإسلامي أن القيمة المشتركة ينبغي توفيرها ليس فقط للعملاء وإنما لأصحاب المصلحة الداخليين أيضاً حيث تسعى الإدارة إلى ضمان تمثيل قيم وثقافة المصرف بوضوح في العمليات اليومية عبر جميع وحدات الأعمال. ولهذا يسعى المصرف جاهداً إلى تحفيز أعلى درجات التميز والحرفية لدى الموظفين. وذلك من خلال:

-التعلم والتطور: يوفر مصرف أبو ظبي الإسلامي في هذا الإطار فرص التدريب الشاملة التي تركز بشكل مباشر على التطوير

الشخصي والمهني للموظفين وتتيح لهم النمو المستمر والانخراط في بيئة عمل ذات ثقافة تنظيمية منسقة وضمان التوازن بين الحياة والعمل وتنظم أكاديمية مصرف أبو ظبي الإسلامي آلاف الجلسات التدريبية لتوعية الموظفين بالسياسات والممارسات المؤسسية فضلاً على العديد من البرامج الأخرى التي تستهدف تخصصات مهنية محددة وتلبي الاحتياجات التطويرية للموظفين بما ينسجم مع متطلبات وظائفهم.

الجدول رقم (04): متوسط عدد أيام التدريب

| 2019 | 2018 | 2017 | |
|------|------|------|----------|
| 4.9 | 6.9 | 5.9 | الموظفات |
| 4.2 | 5.4 | 6.4 | الموظفون |

المصدر: تقرير الاستدامة لمصرف أبو ظبي الإسلامي، 2019، ص 42.

- المكافآت والتكريم: تساهم سياسة المصرف لمكافأة العمل الاستثنائي في حفز قدرات الموظفين بصورة إيجابية وهذا يساهم بدوره في بناء قوة عاملة أكثر مرونة وتركز على النتائج بالدرجة الأولى. (تقرير الاستدامة لمصرف أبو ظبي الإسلامي، 2018)

- تمكين المواطنين الإماراتيين: يعتبر تمكين المواطنين الإماراتيين عاملاً محورياً لاستدامة وازدهار دولة الإمارات ويقوم المصرف عبر العديد من المبادرات والشراكات والبرامج خلال السنة. وقد وصلت نسبة الموظفين الإماراتيين إلى 37% من إجمالي القوة العاملة في المصرف في سنة 2017. بالإضافة إلى ذلك قد قام مصرف أبو ظبي الإسلامي بوضع استراتيجية للتوطين لسنة 2020 والتي تتمحور في عدم تعزيز الالتزام باستقطاب المواهب المحلية والاحتفاظ بها وتطويرها فحسب بل يتضمن أيضاً الشفافية والمساءلة في إنجاز التزامنا. وقد وضعنا بغية تحقيق ذلك مجموعة من الأهداف منها: (تقرير الاستدامة لمصرف أبو ظبي الإسلامي، 2019)

- الريادة في مساعي التوطين؛
- التحول بصورة متزايدة إلى مؤسسة تحفز التعلم؛
- ترسيخ مكانتنا على اعتبار المؤسسة التي توفر أفضل بيئة عمل لمواطني دولة الإمارات.

- المشاركة والتواصل: يلتزم مصرف أبو ظبي الإسلامي بالإعلان مسبقاً عن جميع مستجداته الاستراتيجية والتشغيلية ومن مجالات التركيز الرئيسية في ثقافة المصرف ضمان التواصل المنتظم لموظفينا مع الإدارة العليا عبر قنوات متنوعة. كما يسعى مصرف أبو ظبي الإسلامي إلى رفع مستوى رفاهية الموظفين ولتحقيق ذلك يقوم المصرف باستخدام وسائل مختلفة من بينها التواصل الفعال مثل الاستبيان رضا الموظفين ويرسل هذا الاستطلاع إلى جميع الموظفين وتكون لآرائهم وملاحظاتهم تأثيراً مباشراً على المبادرات التي تهدف إلى تحسين رفاهية الموظفين.

الجدول رقم (05): نسبة مشاركة ورضا الموظفين لدى مصرف أبو ظبي الإسلامي

| 2019 | 2018 | 2017 | |
|------|------|------|---------------|
| 86 % | 78 % | 65 % | نسبة المشاركة |
| 70 % | 65% | 66 % | نسبة الرضا |

المصدر: تقرير الاستدامة لمصرف أبو ظبي الإسلامي، 2019، ص 45.

والشكل التالي يلخص أهم العناصر التي يركز عليها مصرف أبو ظبي الإسلامي في تطبيقه للمسؤولية الاجتماعية اتجاه موظفيه:

الشكل رقم (02): المسؤولية الاجتماعية لمصرف أبو ظبي الإسلامي اتجاه العاملين



المصدر: من إعداد الباحثات بالاعتماد على ما سبق.

واستجابة من مصرف أبو ظبي الإسلامي لرؤية الإمارات 2021 والأجندة الوطنية لحكومة دولة الإمارات فقد اعتمد مصرف أبو ظبي الإسلامي نظام النقاط الذي وضعه المصرف المركزي والذي يتعلق بتلبية أهداف التوطين. وقد تم تحقيق الأهداف المطلوبة من مصرف أبو ظبي الإسلامي في سنة 2018 كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (06): نسبة تحقيق الأهداف المطلوبة لمصرف أبو ظبي الإسلامي في سنة 2018

| 2019 | 2018 | 2017 | |
|-------|-------|-------|-------------------------------------|
| 2.569 | 2.673 | 2.210 | نقاط الهدف التي وضعها البنك المركزي |
| 2.823 | 2.940 | 2.533 | النقاط التي تحققت |
| 110 % | 110 % | 115 % | نسبة تحقيق النقاط |

المصدر: تقرير الاستدامة لمصرف أبو ظبي الإسلامي، 2019، ص 37.

ولتحقيق عمليات ذات تأثير صفري بحلول عام 2040 من خلال زيادة الوعي البيئي بين أصحاب المصلحة لدى مصرف أبو ظبي الإسلامي وتعزيز السلوكيات المسؤولة لتقليل الأثر السلبي وباعتباره مصرفاً إسلامياً مستداماً، فإنه يقوم بعمليات الشراء المسؤولة عبر سلسلة التوريد بأكملها وذلك استجابة لإستراتيجية الاستدامة المحددة منذ سنة 2018 بالإضافة إلى معايير السعر والجودة والوظائف والتوافر التي يتبعها المصرف، كما تمت إضافة المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة (ESG) لضمان توافق عملية الاختيار لدينا مع أهداف الاستدامة الخاصة بالمصرف

(ABU DHABI ISLAMIC BANK , SUSTAINABILITY REPORT, 2020)

6. خلاصة:

عالجت هذه الدراسة طبيعة المسؤولية الاجتماعية في المصارف الإسلامية على مستوى البيئة الداخلية والخارجية وبالإسقاط على مصرف أبو ظبي ومن خلال دراستنا لهذا الموضوع توصلنا إلى أن المسؤولية الاجتماعية في المصارف الإسلامية تساهم بشكل

كبير في تحقيق التنمية الاقتصادية وتحقيق التنمية المستدامة من خلال تركيزها ودعمها للمجتمع والمتعاملين من جهة، وتكوين وتدريب العاملين من جهة ثانية.

1.6 النتائج النظرية:

من خلال دراستنا للإطار النظري لكل من المصارف الإسلامية والمسؤولية نستنتج مجموعة من النتائج والتي تتمثل فيما يلي:

- المصارف الإسلامية هي عبارة عن مؤسسات مالية تقوم بجمع الأموال واستخدامها استخداماً فعالاً بما يضمن نموها من جهة وبما يخدم المجتمع الإسلامي من جهة أخرى وذلك وفق أحكام ومبادئ الشريعة الإسلامية؛
- أن المصارف الإسلامية ليست مؤسسة اجتماعية لمساعدة الضعفاء فحسب، بل هي مؤسسة استثمارية تسعى لتحقيق أهداف خاصة بما من بينها تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية والاستثمارية؛
- المسؤولية الاجتماعية هي مجموعة من الأفعال والقرارات التي تهدف إلى تحقيق التنمية الاقتصادية المستدامة من التزامها اتجاه المجتمع؛
- تتكون المسؤولية الاجتماعية من أربعة أبعاد رئيسية والتي تتمثل في: البعد الاقتصادي، البعد الأخلاقي، البعد القانوني، البعد الخيري.

2.6 النتائج التطبيقية:

بعد دراسة وتحليل طبيعة المسؤولية الاجتماعية في مصرف أبو ظبي الإسلامي سواء بالنسبة للمتعاملين والمجتمع أو بالنسبة للعاملين يمكننا اختبار فرضيات الدراسة كالآتي:

- اختبار الفرضية الأولى: تم قبول الفرضية الأولى والتي تشير إلى أن مصرف أبو ظبي الإسلامي يلتزم بمسؤوليته الاجتماعية على مستوى البيئة الخارجية " اتجاه المجتمع والمتعاملين"، وذلك من خلال تحسين وتقوية البنية التحتية والتكنولوجية كما يسعى بشكل متواصل إلى تبسيط حياة المتعاملين معه عن طريق الخدمات المصرفية الرقمية وتدعيم معيشتهم ومشاريعهم وتلبية احتياجاتهم وتطلعاتهم، أما فيما يخص المجتمع فهو يساهم في خدمة المجتمع ويلتزم بمسؤوليته الاجتماعية عبر مجموعة من التبرعات والمشاريع، إضافة إلى تحسين بعض المبادرات الخاصة بالتعليم المالي ورعاية الفعاليات الإنسانية والثقافية... الخ.
- اختبار الفرضية الثانية: تم قبول الفرضية الثانية والتي تشير إلى أن مصرف أبو ظبي الإسلامي يلتزم بمسؤوليته الاجتماعية على مستوى البيئة الداخلية " اتجاه العاملين"، وذلك كون المصرف يحرص على تمثيل قيمه وثقافته بوضوح في جميع وحدات الأعمال من جهة، ويلتزم بتطوير وتحسين قدرات العاملين عن طريق تنظيم جلسات تدريبية لتوعية العاملين وتحفيزهم من خلال المكافآت والتكريم، كما يسعى مصرف أبو ظبي الإسلامي إلى رفع مستوى رفاهية العاملين مما يؤثر بصورة إيجابية ويساهم في بناء قوة عاملة أكثر مرونة والذي يؤدي بدوره إلى تحقيق الأهداف المحددة.

وانطلاقاً من المعلومات المتوفرة في التقارير السنوية وتقارير الاستدامة الخاصة بمصرف أبو ظبي الإسلامي فإنه يتوضح حرصه والتزامه بالمسؤولية الاجتماعية، فعلى مستوى المتعاملين والمجتمع عزز المصرف مسؤوليته الاجتماعية من خلال تبسيط حياتهم عن طريق تدعيم معيشتهم ومشاريعهم، أما على مستوى المجتمع فقد ساهم المصرف في العديد من الفعاليات الإنسانية

والثقافية. وفيما يخص العاملين فقد داوم المصرف على الإنفاق على العاملين لتدريبهم وتحسين قدراتهم ومعارفهم ومهاراتهم داخل المصرف وخارجه.

3.6 التوصيات:

على ضوء النتائج والاستنتاجات التي تم التوصل إليها في هذه الدراسة قمنا بتقديم مجموعة من التوصيات نلخصها فيما يلي:

- التركيز على المسؤولية الاجتماعية في المصارف الإسلامية عن طريق الاهتمام بمختلف أبعادها الداخلية والخارجية؛
- تكوين إدارات متخصصة للمسؤولية الاجتماعية في المصارف الإسلامية؛
- الاهتمام بإنشاء دورات تدريبية للعاملين وتطوير مهاراتهم وقدراتهم في مجال المسؤولية الاجتماعية؛
- دعم المسؤولية الاجتماعية في المصارف الإسلامية وتحسين أدائها ومراقبتها وتطويرها بما يتناسب مع الاحتياجات الاجتماعية المتزايدة.

7. الهوامش والإحالات:

- التويجري محمد بن ابراهيم. (1988). المسؤولية الاجتماعية في القطاع الخاص في السعودية. المجلة العربية للإدارة.
- (2016) التقرير السنوي لمصرف أبوظبي الإسلامي. الإمارات العربية المتحدة: مصرف أبو ظبي الإسلامي.
- (2017) التقرير السنوي لمصرف أبوظبي الإسلامي. الإمارات العربية المتحدة: مصرف أبو ظبي الإسلامي.
- (2018) التقرير السنوي لمصرف أبوظبي الإسلامي .
- (2019) التقرير السنوي لمصرف أبوظبي الإسلامي .
- (2020) التقرير السنوي لمصرف أبوظبي الإسلامي .
- محسن أحمد الخضيرى. (1999). البنوك الإسلامية. طبعة 3. دار إيتراك للنشر والتوزيع.
- أحمد عبد العفو مصطفى العليات. (2006). الرقابة الشرعية على أعمال المصارف الإسلامية. نابلس/فلسطين، تخصص الفقه والتشريع.
- عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، 2004. الإدارة الإستراتيجية في البنوك الإسلامية. جدة، المملكة العربية السعودية: المعهد الإسلامي للبحوث والتدريب.
- (2018) تقرير الاستدامة لمصرف أبوظبي الإسلامي .
- (2019) تقرير الاستدامة لمصرف أبوظبي الإسلامي .
- قويدر عبد الواحد عبد الله عبد الحق سايجي، 2012، المسؤولية الاجتماعية من خلال الأداء الاستراتيجي، مجلة مراجعة الاصلاحات والتكامل الاقتصادي العالمي، المجلد 7، العدد 13
- فرعون أحمد. أيت زيان كمال. (2016). امتداد أثر المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات من الأداء الاجتماعي نحو تحقيق الأداء الشامل. المجلة الجزائرية للاقتصاد والإدارة
- الصيرفي محمد. (2007). المسؤولية الاجتماعية للإدارة. دار الوفاء للطباعة. طبعة 2. الإسكندرية. مصر.
- سكاك مراد، قريشي كنة، (2019)، المسؤولية الاجتماعية في الاقتصاد الاسلامي وتطبيقها في المصارف الإسلامية، مجلة المعيار، المجلد 23، العدد 46.
- (2016) التقرير السنوي. مصرف أبو ظبي الإسلامي
- Alin Cheveau, J. J. (2003). l'entreprise réponsable. Paris : édition l'organisation.
- Mullenbach, A. (2002). La responsabilité sociétale des entreprises. Sorbonne, Paris.
- (2020). ABU DHABI ISLAMIC BANK, SUSTAINABILITY REPORT.
- https://www.adib.ae/ar/Pages/ Home_About_ADIB.aspx, 06/10/2021, 11 :45.
- <https://www.alittihad.ae/article/65000/2017,30/10/2021,13> :15.
- <https://www.alittihad.ae/article/65000/2017,30/10/2021,13> :15.
- <https://www.regalalamal.com/82487/>, 30/10/2021, 13 : 20.