

المبادئ العالمية للصيرفة المسؤولة ودورها في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في البنوك

Principles for responsible banking

and their role in promoting social responsibility in banks

أسامة فراح (Oussalma Ferrah)^{1*}، رحمة عبد العزيز (Rahma abdelaziz)²

¹جامعة حسيبة بن بوعلی الشلف (الجزائر)، o.ferrah@univ-chlef.dz

²جامعة حسيبة بن بوعلی الشلف (الجزائر)، r.abdelaziz@univ-chlef.dz

تاريخ النشر: 2021/06/30

تاريخ القبول: 2021/06/28

تاريخ الاستلام: 2021/04/30

ملخص:

هدفت الدراسة الى التعرف على المبادئ العالمية للصيرفة المسؤولة ودورها في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في القطاع المصرفي، ومن أجل ذلك اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، وقد توصلت الدراسة الى عدة نتائج أبرزها أن مبادئ الصيرفة المسؤولة تضع البنوك والمؤسسات المصرفية في الصدارة كقوة دافعة للنمو الاقتصادي والمجتمعي والبيئي وتشكل نقلة نوعية في دور وفلسفة المؤسسات المصرفية مما يدعم قدرتها على النمو وتضمن الاستدامة والممارسات المسؤولة اجتماعيا على المستويات الاستراتيجية وفي جميع أعمالها.

الكلمات المفتاحية: المسؤولية الاجتماعية، البنوك.

تصنيف (JEL): E59.

Abstract

The study aimed to identify the global principles of responsible banking and its role in promoting social responsibility in the banking sector, and for that the study relied on the descriptive approach, and the study reached several results, most notably that the principles of responsible bankers put banks and banking institutions in the forefront as a driving force for economic, societal and environmental growth. It constitutes a qualitative leap in the role and philosophy of banking institutions, which supports their ability to grow and include sustainability and socially responsible practices at strategic levels and in all of their businesses.

Keywords: Social responsibility, banks.

JEL classification: E59

مقدمة

يعتبر القطاع البنكي من أهم القطاعات التي تضمن سيرورة اقتصاد الدول من خلال عمليتي استقبال الودائع الخاصة بالأفراد والمؤسسات وتقديم القروض لهم في حالة حاجتهم لتمويل مشاريعهم، مستهدفة تحقيق أكبر عائد ممكن، ومع التغيرات التي يشهدها النظام المالي وزيادة الوعي بالتحديات الاجتماعية الحالية، تغيرت نظرة البنوك فلم يعد تقييمها يعتمد فقط على مراكزها المالية وإنما ظهرت مفاهيم جديدة تساهم في تذكير البنوك بالجانب الاجتماعي غير المادي ومسؤوليتها تجاه الأفراد والمجتمع في إطار المسؤولية الاجتماعية. حيث أصبحت المسؤولية الاجتماعية للبنوك ضرورة ملحة تساهم في استمرار وجودها.

وقصد الحد من الفجوة بين الممارسات المصرفية والأهداف البيئية والمجتمعية تم الإعلان عن إطلاق مبادئ الصيرفة المسؤولة من قبل المبادرة المالية لبرنامج الأمم المتحدة للبيئة، والتي تركز في مضمونها على تفاعل الاقتصاد والتمويل مع كل من البيئة والمجتمع والحوكمة، ويبلور أهمية قيام كل مؤسسة مصرفية بإسداء قيمة مضافة للمساهمين وللمجتمع والبيئة والعملاء والعاملين على حد سواء.

وعلى ضوء ما سبق يمكن طرح السؤال الرئيسي التالي:

ما دور المبادئ العالمية للصيرفة المسؤولة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في البنوك؟

وينبثق عنه الأسئلة الفرعية التالية:

- ماذا نقصد بالمسؤولية الاجتماعية في البنوك؟ وماهي أبعادها ومجالاتها؟
- ماذا نعني بالمبادئ العالمية للصيرفة المسؤولة؟ وما هي أهدافها؟
- ماهي الخطوات العملية لتفعيل مبادئ الصيرفة المسؤولة في خدمة المسؤولية الاجتماعية؟

أهداف الدراسة: تتمثل في:

- تقديم تأصيل نظري لمفهوم المسؤولية الاجتماعية في البنوك.
- التعرف على مبادئ الصيرفة المسؤولة.
- معرفة دور مبادئ الصيرفة المسؤولة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في البنوك.
- تحديد الخطوات العملية لتفعيل مبادئ الصيرفة المسؤولة في خدمة المسؤولية الاجتماعية.

هيكل الدراسة: للإجابة على الإشكالية الرئيسية ارتأينا تقسيم هذه الدراسة الى مقدمة وخاتمة ومحورين:

- مدخل الى المسؤولية الاجتماعية.
- المبادئ العالمية للخدمات المصرفية المسؤولة.

1. مدخل الى المسؤولية الاجتماعية

1.1. مفهوم المسؤولية الاجتماعية.

يشير التوجه الحديث لعلماء الإدارة في مجال المسؤولية الاجتماعية الى أنه لم يعد مقبولاً من الإدارة العليا في أي منظمة أعمال أن تنفذ المشروعات التي تحقق أهدافها التقليدية المتمثلة في تحقيق الأرباح فقط، وإنما أصبح لزاماً عليها أن تتحمل مسؤوليتها الاجتماعية اتجاه المجتمع والجماهير لتحقيق التكيف والتوافق بين المشروعات والبيئة التي تعمل فيها، بحيث لا تحقق أي ضرر لهذا المجتمع، بل تسعى دائماً لتحقيق نفع حقيقي له.

1.1.1. تعريف المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال:

يعتبر (Milton Friedman) من الأوائل الذين قدموا مفهوماً للمسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال في سبعينيات القرن الماضي، فقد عرفها على أنها تتحقق من خلال سداد أجور العاملين مقابل العمل الذين يقومون به، وتقديم السلع والخدمات للمستهلكين مقابل ما يدفعونه من أموال، وسداد الضرائب للحكومة التي تقوم بتوفير الخدمات العامة للموظفين، واحترام سيادة القانون عن طريق احترام العقود المبرمة، مضيفاً أن تبني منظمات الأعمال للمسؤولية الاجتماعية من شأنه تقليل الأرباح وزيادة تكاليف العمل (فلاق، 2016، صفحة 43). أما (Drucker 1977) فقد عرّف المسؤولية الاجتماعية على أنها التزام منظمات الأعمال اتجاه المجتمع الذي تعمل فيه وهذا الالتزام يتسع باتساع شرائح أصحاب المصالح في هذا المجتمع (خلف الله وعقاب، 2020، صفحة 17).

في حين عرفها (Strier 1979) على أنها استجابة لتوقعات المجتمع لمبادرات منظمات الأعمال في مجال مسؤولياتها اتجاه المجتمع، وبما يتجاوز الحد الأدنى من الإذعان للقانون وبصورة لا تضر بقيام المنظمة بوظائفها الأساسية للحصول على عائد مناسب من استثماراتها (مقدم، 2014، صفحة 71).

أما (Carroll 1995) فقد عرفها من خلال أبحاثه الرائدة في هذا المجال على أن المسؤولية الاجتماعية تشمل أربعة جوانب رئيسية، تتمثل في المسؤولية الاقتصادية، المسؤولية القانونية، المسؤولية الأخلاقية، والمسؤولية الخيرية (mona, 2017, p. 15).

في حين ميز (Robbins 1999) بين المسؤولية الاجتماعية والاستجابة الاجتماعية و اعتبرهما أمران متلازمان، إذ تستند المسؤولية الاجتماعية إلى اعتبارات أخلاقية مركزة على النهايات من الأهداف بشكل التزامات بعيدة المدى، في حين أن الاستجابة الاجتماعية ماهي إلا رد عملي على ما يجري من تغيرات وأحداث اجتماعية على المدى القريب و المتوسط بوسائل مختلفة (Robbins, 1999, p. 149). وبفضل الأفكار التي جاء بها (Robbins) حول مفهوم المسؤولية الاجتماعية فقد نقل مفهومها من مفهوم ضيق التعامل مع أحداث بيئية آنية إلى هدف استراتيجي ينبغي إعطائه أهمية كبيرة في التخطيط الاستراتيجي طويل الأمد.

إضافة الى ما تم ذكره من تعريفات الباحثين والأكاديميين للمسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال، اهتمت المنظمات والهيئات الدولية بتعريف المسؤولية الاجتماعية.

فقد عرف (مجلس الأعمال العالمي للتنمية المستدامة 2004) المسؤولية الاجتماعية على أنها الالتزام المستمر من قبل مؤسسات الأعمال بالتصرف أخلاقيا والمساهمة في تحقيق التنمية الاقتصادية والعمل على تحسين الظروف المعيشية للقوى العاملة وعائلاتهم إضافة الى المجتمع المحلي والمجتمع ككل (السحبياني، 2009، صفحة 03).

ويعرف (البنك الدولي 2005) المسؤولية الاجتماعية على أنها التزام اصحاب النشاطات الاقتصادية بالمساهمة في التنمية من خلال العمل مع المجتمع المحلي لتحسين مستوى المعيشة بأسلوب يخدم الاقتصاد والتنمية في آن واحد (نجم، 2006، صفحة 126).

كما اعتبر (الإتحاد الأوروبي 2011) المسؤولية الاجتماعية على أنها الدمج الطوعي للإنشغالات الاجتماعية والبيئية في أنشطتها التجارية وعلاقتها مع أصحاب المصلحة، كما يمكن للحكومات دعم منظمات الأعمال لتعزيز المسؤولية الاجتماعية من خلال السياسات والتدابير التنظيمية (AMMAR & BOUHASSINE, 2015, p. 99).

وعرفت (الشبكة الإقليمية للمسؤولية الاجتماعية 2019) بأنها مساهمة منظمات الأعمال في تحقيق رفاهية حياة موظفيها وتحقيق أهداف التنمية المستدامة في المجتمع الذي تعمل به (الشبكة الإقليمية للمسؤولية الاجتماعية، 2019، صفحة 56).

ومع تبين 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 ممارستها للمسؤولية الاجتماعية.

2.1.1. تعريف المسؤولية الاجتماعية في البنوك:

تعرف المسؤولية الاجتماعية في البنوك على أنها ضرورة تحمل البنوك لمسئوليتها تجاه أصحاب المصالح من حملة الأسهم والعملاء والموظفين والبيئة والمجتمع(خوالد و بوزرب، 2019، صفحة 371)، كما عرفت على أنها إلزام 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 عموماً(هاني، 2020، صفحة 17)، ولكي تتمكن البنوك من ممارسة المسؤولية الاجتماعية عليها دمج مجموعة من المبادئ على رأسها الشفافية، وإدارة المخاطر الاجتماعية والبيئية والاقتصادية، ومراعاة أصحاب المصلحة في سياساتهم الإدارية وعرضهم للمنتجات والخدمات(Truccolo, 2017, p. 19).

2.1.1. أبعاد المسؤولية الاجتماعية في البنوك:

لا تختلف أبعاد المسؤولية الاجتماعية في البنوك عن أبعاد المسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال، إلا أن الاختلاف يكمن في تميز البنوك بأنشطة تدخل ضمن هذه الأبعاد تختلف عن نظيرتها في منظمات الأعمال وتتمثل هذه الأبعاد في: (خوالد ، 2019 ، صفحة 24)

1.2.1. المسؤولية الاقتصادية: ويتمثل في طبيعة عمل البنوك وقدرتها على تحقيق الأرباح وزيادة العائد الاستثماري، وبالتالي المساهمة في تحقيق التنمية الاقتصادية للبلاد، كما يندرج تحته توفير أجواء العمل المناسبة وحماية العاملين والمساهمين وجميع الأطراف ذات المصلحة وضمن حقوقهم.

2.2.1. المسؤولية القانونية: ويعني التزام البنك بالقوانين والتشريعات والأنظمة التي تسنها الحكومة أو المجتمع، ويعتبر هذا المجال بما يحمله من آثار بمثابة تشجيع والتزام البنوك بسلوك مقبول ومسؤول في أنشطتها ومخرجاتها المقدمة الى المجتمع وأن لا ينتج أي ضرر، كما يندرج ضمن هذا المجال ضرورة حماية البنوك من بعضها البعض خصوصاً فيما يتعلق بطرق المنافسة غير النزيهة.

3.2.1. المسؤولية الأخلاقية: وتشير الى السلوك التسويقي الذي يعد مقبولا من قبل

المساهمين وأصحاب المصالح في البنك (المجتمع، المستثمرين، العملاء، المصارف المنافسة) وهذه المفاهيم تعد بمثابة أعراف وقوانين تلتزم بها البنوك في تعاملها مع المجتمع، ولذلك فقد أصبحت الجوانب الأخلاقية تعمل جنبا الى جنب مع الجوانب القانونية لبناء علاقات تسويقية طويلة الأمد.

4.2.1. المسؤولية الخيرية: وتمثل الرفاهية والشهرة والمكانة التي يحتلها البنك من خلال ما يقوم بها من نشاطات وفعاليات، ويبرز هذا المجال من خلال مشاركة البنك في مختلف المجالات الخيرية والإنسانية.

إن أبعاد المسؤولية الاجتماعية التي سبق ذكرها هي نموذج لجميع منظمات الأعمال على اختلاف أنشطتها، ويبقى الاختلاف وارد في طبيعة الأنشطة المنبثقة من كل بعد حسب خصوصيات كل منظمة، والأمر ينطبق أيضا على البنوك كونها أيضا منظمة أعمال، فقد أصبحت البنوك اليوم ملزمة على الإيفاء بكافة التزاماتها اتجاه مختلف الأبعاد الأربعة السابقة الذكر، فتركيزها على بعد معين وإهمال الأبعاد الأخرى يؤدي حتما الى حدوث خلل وقصور في تبني برامج المسؤولية الاجتماعية، وهذا سيلحق بها أضرارا جسيمة، لذا يتعين عليها التركيز على كافة الأبعاد الأربعة السابقة الذكر.

3.1. مجالات تطبيق المسؤولية الاجتماعية في البنوك:

يمكن توضيح مجالات ممارسة البنوك لمسؤوليتها الاجتماعية تجاه الأطراف ذات المصلحة على النحو

التالي:

1.3.1. المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه المجتمع: يجب على البنك أن يقوم بتحديد احتياجات المجتمع ويسعى للمساهمة في الوفاء بها، ويمكن أن يحقق البنك ذلك كالاتي: (القاضي، 2010، صفحة 21)

✓ قيام البنك بالمساهمة في الوفاء باحتياجات المجتمع ورعاية أنشطته، وذلك من خلال قيامه بما يلي:

- ممارسة أنشطته وفقا لإجراءات تتسم بالشفافية والمسؤولية ومن شأنها تجنب أي تعارض شخصي أو مؤسساتي محتمل في المصالح؛
- تحديد أهمية الاحتياجات الاجتماعية التي يسعى إلى الوفاء بها، على أن يكون من بينها تقدير وحماية التراث الفني والتاريخي والثقافي؛

- التحقق من أن المنح التي يقدمها البنك لأي جهة لا ترتبط بتحقيق المصالح التجارية؛
 - ✓ دعم المؤسسات التي لا تهدف إلى تحقيق الربح، إذ يجب أن يكون هناك اعتراف من البنك بدورها هذه المؤسسات في دفع عجلة التنمية العادلة في المجتمع، ولذا فيجب عليه أن يقوم بما يلي:
 - المشاركة في تنظيمات لا تهدف إلى الربح فقط بل تسعى إلى تحقيق المنفعة العامة وخدمة المجتمع؛
 - التشجيع على تنفيذ البرامج التي من شأنها تحقيق الرفاهية الاجتماعية؛
 - دعم المنظمات التي تعنى بالشؤون الاجتماعية بالإضافة إلى دعم عمليات الشراكة بغية تنفيذ المشروعات التي تعود بالنفع على المجتمع؛
 - تشجيع إقامة شبكة من الكيانات الاجتماعية للقيام بمبادرات تخدم الطبقات الفقيرة.
 - ✓ قيام البنك بإقامة حوار مع المؤسسات التي تمثل أصحاب المصالح؛ حيث أن إقامة الحوار مع المؤسسات المختلفة له أهمية استراتيجية كبيرة لتحقيق النمو الدائم في نشاط البنك، لذا يجب عليه أن يحرص على ما يلي:
 - الحفاظ على قنوات اتصال مفتوحة مع المؤسسات التي تمثل أصحاب المصالح وذلك بهدف التعاون لتحقيق المصالح المشتركة وتجنب التعارض المحتمل في المصالح؛
 - النظر بعين الاعتبار للملاحظات التي تثيرها مختلف مؤسسات المجتمع بشأن أنشطته؛
 - إخطار وإشراك المؤسسات التي تعد أهم ممثلي أصحاب المصالح في الأمور التي تخصها.
- 2.3.1. المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه البيئة: تعد حماية البيئة أحد المحاور الرئيسية لتعهد البنك بالاضطلاع بمسؤولياته، ويتمثل أحد جوانب المسؤولية الاجتماعية للبنك في حرصه على عدم ضياع الموارد هباءً والاهتمام بالآثار البيئية للقرارات التي يتخذها، لذا يجب على البنك أن يحرص على القيام بما يلي: (فضالة، 2019، صفحة 143)
- ✓ الاستعداد للحوار وتبادل الآراء مع المسؤولين عن البيئة والمهتمين بها؛
 - ✓ الالتزام التام بالتشريعات الخاصة بالبيئة؛
 - ✓ السعي الدائم لإيجاد الحلول الجديدة والفعالة التي تتعلق بالبيئة حتى من خلال طرح منتجات وخدمات محددة للعملاء؛
 - ✓ الاستخدام الأمثل والفعال للموارد، وذلك من خلال:

- تنفيذ نظام فعال للتعامل مع البيئة، والسعي إلى الاستخدام الواعي للموارد التي يحتاجها للقيام بأنشطته من خلال تحسين كفاءة هذه الأنشطة؛
- يجب أن يكون هناك سعي دائم من البنك إلى حماية البيئة وذلك من خلال متابعة البيانات والمعلومات الخاصة بالبيئة وزيادة وعي العاملين بها.
- ✓ تعميم الالتزام بالمسؤولية البيئية والاجتماعية في جميع الجهات المتعاملة مع البنك، وذلك من خلال قيامالبنك بما يلي:
- سعي من البنك إلى توجيه سياسات الموردین والمتعاقدين معه نحو حماية البيئة واحترام حقوق الإنسان وكذلك حقوق العاملين؛
- تقدير البنك للموردين الذين يعتبرون الجوانب البيئية والاجتماعية أساسا لنشاطهم كما يتخذون الإجراءات اللازمة للحد من الآثار البيئية السلبية الناتجة عن الأنشطة التي يقومون بها.

3.3.1. المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه العاملين والموظفين:

لقد أصبح رضا العاملين من العوامل الأساسية المؤدية لتحقيق الكفاءة، وحتى يمكن الوصول إلى نقطة رضا العاملين في المنظمة فيجب أن يكون هناك التزام من قبل هذه الأخيرة بمسؤوليتها الاجتماعية تجاه العاملين، ولقد ساهمت مبادئ تايلور ومعاصريه والمتمثلة في مبدأ اختيار الرجل المناسب، مبدأ التحفيز المادي، مبدأ التدريب.... الخ، في توجيه الاهتمام بالعنصر البشري حيث كانت تلك المبادئ تهدف إلى زيادة الإنتاجية والوصول إلى الطريقة المثلى للأداء، وعليه أصبح هناك التزام من قبل البنوك بممارسة درجة من المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين وذلك من خلال مجموعة من العوامل مثل: (عزمي، 2018، الصفحات 12-13)

✓ احترام العنصر البشري: إن احترام شخصية وكرامة كل موظف هي أساس تطور بيئة العمل المبنية على أساس الثقة المتبادلة والولاء الذي يثريه مساهمة كل فرد، وبذلك يجب على البنك القيام بما يلي:

- أن يطبق إجراءات تعيين وإدارة العاملين التي تعتمد على العدالة والسلوك المتسق مما يحد من سوءاستخدام السلطة والتمييز بسبب الجنس أو الأصل العرقي أو الدين أو المعتقدات السياسية أو الانتماءات النقابية أو اللغة أو السن أو الإعاقة الجسدية؛
- أن يعطي لجميع الموظفين حق التعبير عن شخصيتهم والإبداع في العمل؛

- يضمن تكافؤ فرص التطور والنمو المهني، كما يضمن الحصول على برامج تدريبية وتحديد المستويات الوظيفية؛
 - يعمل على تبسيط العمل من خلال تبسيط المنتجات والإجراءات ووسائل الاتصال.
 - ✓ **تقييم العاملين وتحفيزهم:** يجب على البنك أن يطبق مبدأ العدالة والمساواة والجدارة في تقييم وإثابة وتحفيز العاملين وتحقيق التقدم المهني لهم ويتطلب ذلك من البنك القيام بما يلي:
 - وضع البرامج التدريبية التي تركز على الاحتياجات الفردية وذلك إيماناً منه بأن معرفة احتياجات العاملين تعد أمراً حيوياً في وضع خطط التدريبية؛
 - تبنى نظم لتقييم سلوكيات ومهارات وخبرات وقدرات العاملين وذلك طبق المعايير الشفافية فضلاً عن تقييم جدارتهم بغية تحفيزهم وإثابتهم بصورة عادلة من أجل الوصول إلى نتائج أفضل؛
 - خلق الظروف المواتية لكل موظف من أجل الاضطلاع بدوره على أكمل وجه مما يحق لتطوير المستمر لمهارات العاملين وتطوير قدراتهم على العمل بروح الفريق الواحد والمشاركة في تحقيق أهداف البنك.
 - ✓ **توفير سبل للحوار المتبادل بين البنك والعاملين به:** فالحوار المتبادل هو الأساس الذي تبنى عليه العلاقات الوطيدة، ومن ثم يجب على البنك أن يعمل على:
 - تطوير وسائل تبادل المعلومات والخبرات التي من شأنها تحقيق التكامل بين وحدات البنك المختلفة؛
 - حث المسؤولين على التعرف على احتياجات العاملين والاستفادة من مقترحاتهم وأرائهم المختلفة لتحقيق النمو والازدهار؛
 - تشجيع الدور الاستراتيجي للاتصالات الداخلية لمساعدة العاملين على المشاركة الفعالة والواعية في تطوير البنك؛
 - إرساء قنوات الاتصال على معايير المصداقية والشفافية والاكتمال وسهولة الاتصال.
- 4.3.1. المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه العملاء:
- لقد أصبح هناك التزام من قبل البنك بممارسة درجة من المسؤولية الاجتماعية تجاه المتعاملين معه، ومن أمثلة أنشطة ومجالات المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه المتعاملين معه مايلي:(القاضي، 2010، صفحة 22)

- ✓ تيسير سياسات وإجراءات تقديم الخدمات لعملاء البنك؛
 - ✓ تقديم الخدمة لعملاء البنك في الوقت والمكان المناسبين لهم؛
 - ✓ إعداد بحوث ودراسات لمعرفة دوافع وسلوكيات عملاء البنك عند التعاملات المصرفية؛
 - ✓ بث الثقة عند المتعاملين في تصميم وتكوين وجودة الخدمات المقدمة؛
 - ✓ الاهتمام بشكاوى العملاء والرد عليها وإعلانها؛
 - ✓ شرح وتوضيح شروط التعامل مع البنك وتحديد العوائد بوضوح لا لبس فيها؛
 - ✓ الحفاظ على أمن وسلامة العملاء وأموالهم وكافة البيانات والمعلومات المتعلقة بهم المتاحة له.
- يمكن للبنوك المسؤولة اجتماعيا أن تتوسع إلى مجالات أخرى أثناء اتخاذ القرار، حيث يمكن اعتبار الفوائد والأضرار التي حققت أو الناجمة عن ذلك القرار على وجه الخصوص لا تؤثر على أرباحها في المدى القصير، فعلى سبيل المثال تطوير المنتجات الخاطئة يتسبب في الفشل على مستوى النظام مما يؤدي إلى تدمير مدخرات مجموعات الأسر المعنية، فالمبادئ الأساسية التي وضعت قد تؤدي إلى قواعد أخلاقية تتجاوز القوانين من أجل الحفاظ على الاتجاهات الصحيحة، كما ينبغي أن يكون هناك المزيد من الضغط لضمان الامتثال لمواثيق الشرف في القطاع المصرفي، ففي البنوك الإسلامية يتم فحص المبادئ من طرف مجالس إشراف بهم ستقلة تسهر على تطبيق المبادئ الأخلاقية المكفولة على مستوى العقود الفردية.

كما أنه عند اتخاذ القرارات التجارية يجب ألا يتم النظر فقط لتعظيم الربح، بل ينبغي على البنوك أيضا أن تساهم طوعا في حلال قضايا الاجتماعية، فرغم كونها ليست من مصالحها الاقتصادية إلا أنها مسؤولة أخلاقية، فالبنوك في حاجة إلى جعل أنشطة المسؤولية الاجتماعية جزءا لا يتجزأ من العمليات اليومية لها ودمجها في الثقافة التنظيمية للبنك.

4.1. دوافع تبني البنوك للمسؤولية الاجتماعية:

تتعدد دوافع تبني البنوك للمسؤولية الاجتماعية، فمنها ما هو ضروري ومكمل لنشاطها ومنها ما هو تطوعي لأهداف مشتركة بين البنك وأصحاب المصالح، ومن الأمور التي تدفع البنوك إلى ممارسة مسؤوليتها الاجتماعية إتجاه أصحاب المصالح نذكر: (المغربي، 2004، الصفحات 426-

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

ويتم ذلك من خلال:

- ✓ توفير برامج التنمية الإدارية وبرامج التهيئة المبدئية والتي تعمل على مساعدتهم على استيعاب أبعاد المفهوم الموسع للمسؤولية الاجتماعية خاصة في تلك العناصر؛
- ✓ التكاليف التي يتحملها البنك نتيجة المساهمة في حلل مشاكل الاجتماعية ستكون لها آثار إيجابية على مكانة البنك في المجتمع ولو على المدى البعيد؛
- ✓ يجب على البنوك أن توازن بين كلا من أهدافها الاقتصادية وأهدافها الاجتماعية. حتى تتمكن من الوفاء بمسؤوليتها الاجتماعية؛
- ✓ مساهمة البنك في حل المشاكل الاجتماعية سيتم أخذها في الاعتبار عند الحكم على مدى كفاءة إدارة البنك؛
- ✓ مسؤولية البنك تجاه مختلف الأطراف ذات المصلحة وليس فقط أمام المساهمين.

2.4.1. الاهتمام بالقضايا والمشكلات الاجتماعية في المجتمع المتكاملة مع أعمال البنك: وهي

كالآتي:

- ✓ يمثل زبائن البنك والمستفيدون من خدماته جزءا هاما من عناصر المجتمع، ولن يستمر تعاملهم مع البنك إذا لم يحافظ البنك على متطلبات المجتمع واحتياجاته هو يتفاعل مع مشاكله وأزماته؛
- ✓ يمثل المجتمع بعناصره المختلفة صاحب الفضل الأول في نشأة البنك وممارسته لأوجه نشاطه المختلفة ومساعدته على تحقيق الأرباح، مما يتطلب الاهتمام بمتطلباته وفاء لفضله في نجاح واستمرارية البنك؛
- ✓ تشجيع الأفراد والمنظمات بالمجتمع على المشاركة في أنشطة المسؤولية الاجتماعية وتوجيه أنشطتهم وتصرفاتهم بما يساعد البنك على الاستفادة منها للوفاء بمسؤوليته الاجتماعية.

4.3.1. تطوير وتنمية التوجهات المصرفية بما يخدم أداء البنك لمسؤوليته الاجتماعية: يمكن

تلخيصها كما يلي:

- ✓ الهيكل القانوني للبنك والشكل الذي يتخذه لإتمام أعماله، والمؤسسات والهيئات التي لها حق الرقابة والإشراف على البنك بالإضافة إلى الهيئات الاستشارية التي يرجع إليها البنك في بعض الأعمال؛
- ✓ تحديد أعضاء مجلس الإدارة وتحديد الصورة العامة لتنظيم أعمال البنك وخصائصه وأنشطته المختلفة؛

✓ أهداف البنك وأغراضه والعمليات المصرفية والأنشطة الاقتصادية والاجتماعية التي يقوم بها البنك بمختلف أنواعها؛

✓ البيئة المصرفية المحيطة بالبنك، حيث تقوم البنوك بممارسة أنشطتها وتقديم خدماتها في بيئة مصرفية متعددة الأنظمة مما يلقي عليها عبئا كبيرا في مثل هذه البيئة.

4.4.1. تنمية وتطوير الإطار المصرفية:

حيث أن قيام إدارة البنك بممارسة مجالات المسؤولية الاجتماعية يتطلب العديد من المهارات اللازم توافرها في القائمين بهذه الأنشطة حتى يتسنى لها الوفاء بمسؤوليتها الاجتماعية بشكل مناسب، ومن أمثلة هذه المهارات مايلي:

✓ المهارات العلمية ومقدرة الأفراد على استخدام التفكير المنطقي ومبادئ البحث العلمي في القيام بعملية اتخاذ القرار، وتناول لما يواجهه البنك من قضايا ومشكلات اجتماعية؛

✓ المهارة الفنية والتطبيقية ومقدرة الأفراد على استعمال لما يمتلكونه من معلومات وبيانات وحقائق متاحة بجانب الخبرات والممارسات السابقة؛

✓ المهارة السلوكية ومدى تفهم الأفراد للعوامل الإنسانية التي تحكم علاقات الأفراد ببعضهم البعض وعلاقتهم بعمليهم ومجتمعهم، وبيان أثر ذلك على ما يواجهه البنك من مشكلات؛

✓ ممارسة أنشطة المسؤولية الاجتماعية حتى يتسنى لها الوفاء بها بالشكل المناسب.

2. المبادئ العالمية للخدمات المصرفية المسؤولة:

يهدف تعزيز العمل من أجل المناخ والتنمية المستدامة، وبمناسبة قمة الأمم المتحدة للعمل من أجل المناخ، أطلقت كل من البنوك الرائدة في العالم ومنظمة الأمم المتحدة في 22 سبتمبر 2019 مجموعة من المبادئ تحت مسمى "مبادئ الصيرفة المسؤولة" Principles for Responsible Banking. حيث انضم 185 بنكاً تمتلك مجتمعة 47 تريليون دولار أمريكي من الأصول، أو ثلث القطاع المصرفي العالمي إلى هذه المبادئ التي تهدف بالأساس إلى تطوير مفهوم إدارة المخاطر لتشمل المخاطر البيئية والاجتماعية وإلى تشجيع البنوك على تمويل مشاريع تخدم البيئة، بالإضافة إلى إحكام تطبيق مبادئ الحوكمة والشفافية، وتكمن أهمية مبادئ الصيرفة المسؤولة في تدعيم تنافسية ومصداقية المؤسسات المصرفية، وفي إطار عالمي يشهد تحولاً سريعاً نحو التنمية والتمويل المستدامين.

1.2. أهداف مبادئ الصيرفة المسؤولة:

تم تطوير مبادئ الصيرفة المسؤولة من قبل مجموعة أساسية تتكون من 30 بنكا مؤسسا عبر شراكة عالمية بين البنوك ومبادرة تمويل برنامج الأمم المتحدة للبيئة United Nations Environmental Programme - Finance Initiative. وتعد مبادرة تمويل برنامج الأمم المتحدة للبيئة بمثابة تعاون بين القطاع الخاص والأمم المتحدة، يشمل عضوية أكثر من 240 مؤسسة مالية حول العالم (ONU، 2019). أما برنامج الأمم المتحدة للبيئة، فهو بمثابة السلطة البيئية الدولية التي تضع جدول الأعمال البيئي العالمي، وتعزز تنفيذ البعد البيئي للتنمية المستدامة داخل منظومة الأمم المتحدة، وتعمل كمناصر رسمي للبيئة العالمية، وتضع مبادئ الصيرفة المسؤولة إطار عمل للنظام البنكي المستدام، من خلال قيام المؤسسات المالية بمواءمة استراتيجية أعمالها لتتوافق مع مصالح الأفراد والمجتمع، مع الحرص على تعزيز الآثار الإيجابية وتقليل الآثار السلبية الناجمة عن الأعمال سواء على مستوى الأفراد أو على مستوى المجتمعات، كما تحرص تلك المبادئ على العمل بشكل مسؤول مع كافة الأطراف ذات العلاقة، وتشجيع الممارسات السليمة لتحقيق الاستدامة مع حوكمة الأعمال والالتزام بالشفافية والمساءلة فيما يتعلق بالتأثيرات الإيجابية والسلبية للمؤسسة والمساهمة في تحقيق أهداف المجتمع. ومن خلال الانضمام إلى مبادئ الصيرفة المسؤولة وإتباعها، تلتزم البنوك بمواءمة أعمالها استراتيجياً مع أهداف اتفاق باريس حول المناخ وأهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة، المعروفة أيضاً بـ "خطة 2030"، وزيادة مساهمتها بشكل كبير في تحقيق كليهما.

2.2. محتوى مبادئ الصيرفة المسؤولة:

وتشمل هذه المبادرة ستة مبادئ وهي: (United Nations Environment Programme,

2019)

1.2.2. المبدأ الأول: "المواءمة"

وبناء على هذا المبدأ تتعهد المؤسسات المصرفية المنضمة إلى مبادئ الصيرفة المسؤولة، بمواءمة استراتيجياتها لأهداف التنمية المستدامة لسنة 2030 واتفاق باريس حول المناخ ومختلف الأطر الوطنية والإقليمية قصد المساهمة في تحقيق تلك الأهداف والاستجابة لحاجيات الأفراد والمجتمع.

2.2.2. المبدأ الثاني: "تأثير وتحديد الأهداف"

يشمل هذا المبدأ تكثيف الآثار الإيجابية للمؤسسات المصرفية والحد من الآثار السلبية على البيئة والمجتمع، بالإضافة إلى إدارة المخاطر البيئية والاجتماعية الناتجة عن ممارساتها ومنتجاتها وخدماتها المصرفية، ولهذا الغرض، تلتزم المؤسسات المصرفية بتحديد الأهداف التي يمكن لها أن تحقق في شأنها أكبر قدر ممكن من التأثير البيئي والاجتماعي.

3.2.2. المبدأ الثالث: "الحرفاء والعملاء"

يتعلق هذا المبدأ بأهمية عمل البنوك عن قرب مع الحرفاء لتشجيع الممارسات المستدامة وتمكين الأنشطة الاقتصادية التي من شأنها أن تخلق فرص نمو ورخاء للأجيال الحالية والمستقبلية.

4.2.2. المبدأ الرابع: "أصحاب المصالح"

تلتزم البنوك وفقاً لهذا المبدأ باستشارة كل أصحاب المصالح والأطراف المعنية والتواصل والتعاون معها لتحقيق الأهداف المجتمعية.

5.2.2. المبدأ الخامس: "الحوكمة والثقافة"

يتعلق هذا المبدأ بتفعيل البنوك لسياسات الحوكمة وترسيخ ثقافة الصيرفة المسؤولة.

6.2.2. المبدأ السادس: "الشفافية والمسؤولية"

ويتمثل في الالتزام بالمراجعة الدورية للتنفيذ الفردي والجماعي لهذه المبادئ قصد ضمان شفافية ومسؤولية المؤسسات المالية بخصوص أعمالها وتأثيراتها الإيجابية والسلبية والمساهمة في أهداف المجتمع.

3.2. الخطوات العملية لتفعيل مبادئ الصيرفة المسؤولة في خدمة المسؤولية الاجتماعية:

تكمن أهمية الاستدامة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية من خلال تطبيق مبادئ الصيرفة المسؤولة في المجال الاجتماعي، وبالرجوع إلى دليل تفعيل مبادئ الصيرفة المسؤولة الصادر عن مبادرة تمويل برنامج الأمم المتحدة للبيئة في جويلية 2019، أي قبيل الإطلاق الرسمي للمبادئ في شهر سبتمبر من ذات السنة، فإن تفعيل هذه المبادئ يتطلب إتباع البنوك المتبينة لها ثلاث خطوات عملية أساسية وهي تحليل التأثير وتحديد الأهداف وتنفيذها والمساءلة، حتى يتمكن البنك المعني من حسن تطبيق مبادئ الصيرفة المسؤولة وضمان التحسن المستمر لمساهمته في التنمية المستدامة، ويمكن شرحها كالتالي: (بن حميدة، 2019)

1.3.2. تحليل التأثير:

يتعين على البنك تحليل ما إذا كانت لديه تأثيرات إيجابية أو سلبية معتبرة تجاه المجتمع والبيئة والاقتصاد، والبحث عن إمكانية تحقيق البنك لأكبر قدر ممكن من التأثيرات الإيجابية، مقابل التقليل من التأثيرات السلبية، وتشمل العناصر الواجب أخذها بعين الاعتبار في إطار تحليل التأثير حجم أنشطة البنك في ما يتعلق ببعض القطاعات والمناطق المعينة، وأهم التحديات المطروحة والأولويات المتعلقة بالتنمية المستدامة في البلدان والمناطق التي ينشط فيها البنك، وحجم التأثيرات الاجتماعية والاقتصادية والبيئية الواقع تشخيصها، وبناء على هذا التحليل يتعين على البنك التعرف على الفرص الاستراتيجية التي من شأنها تمكينه من الرفع من تأثيراته الإيجابية مقابل خفض تأثيراته السلبية.

2.3.2. تحديد الأهداف وتنفيذها:

يتعين على البنوك المنضمة لمبادئ الصيرفة المسؤولة تحديد أهداف ذكية وطموحة للتعامل مع التأثيرات المعتبرة التي تقوم بتشخيصها فيما يتعلق بأنشطتها وقراراتها تجاه المجتمع والبيئة، والعمل على تحقيق تلك الأهداف، كما يجب أن تكون هذه الأهداف محدّدة وقابلة للقياس وللإنجاز وواقعية ومضبوطة زمنياً، وفي هذا الإطار يتعين على البنك أن يحدّد هدفين على الأقل يتعلقان بأبرز تأثيراته السلبية والإيجابية، ويتعين أن تكون الأهداف المحدّدة مؤدّية إلى تلاؤم عمل البنك واستراتيجياته مع أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة وأهداف اتفاقية باريس من أجل المناخ وأهم الأطر الدولية والإقليمية والوطنية.

3.3.2. المساءلة:

يتعين على البنوك المنضمة لمبادئ الصيرفة المسؤولة أن تدرج في تقاريرها الدورية كل ما تقوم به في هذا المجال وأن تبرز مدى تقدمها فيما يتعلق بتطبيق المبادئ المذكورة مع ضرورة الحرص على الشفافية بخصوص تأثير نشاطها على الاقتصاد والمجتمع والبيئة.

3. خاتمة:

من خلال ما سبق توصلت الدراسة الى أن المبادئ العالمية للصيرفة المسؤولة تمثل إطار عمل يمكن المؤسسات المصرفية من ترسيخ عناصر التمويل المستدام ويمكنهم من مواكبة المستجدات الحياتية المجتمعية والبيئة والتشريعية والتوافق مع أهداف المسؤولية الاجتماعية واهداف التنمية المستدامة، ومن بين النتائج التي تم التوصل إليها من خلال هذه الدراسة نجد:

النتائج:

- 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 عموماً
- تعد مبادئ الخدمات المصرفية المسؤولة إطاراً يضمن توافق استراتيجية وممارسات البنوك المتوقعة مع متطلبات المجتمع.
- توفر مبادئ الخدمات المصرفية المسؤولة إطار عمل لنظام مصرفي مستدام.
- تهدف مبادئ الصيرفة المسؤولة في مجملها الى تطوير مفهوم إدارة المخاطر لتشمل المخاطر البيئية والمجتمعية وتشجيع البنوك على تمويل مشروعات تخدم البيئة والشمول المالي، بالإضافة الى إحكام تطبيق مبادئ الحوكمة والشفافية.
- تساعد مبادئ الخدمات المصرفية المسؤولة البنوك على إظهار كيفية إسهامها بشكل إيجابي في المجتمع، بتضمين الاستدامة والممارسات المسؤولة اجتماعياً على المستويات الاستراتيجية وفي جميع الأعمال.

التوصيات:

- يتعين على البنك تحليل ما إذا كانت لديه تأثيرات إيجابية أو سلبية معتبرة تجاه المجتمع والبيئة والاقتصاد، والبحث عن إمكانية تحقيق البنك لأكبر قدر ممكن من التأثيرات الإيجابية، مقابل التقليص من التأثيرات السلبية.

- يتعين على البنوك المنضمة لمبادئ الصيرفة المسؤولة تحديد أهداف ذكية وطموحة للتعامل مع التأثيرات المعتبرة التي تقوم بتشخيصها فيما يتعلق بأنشطتها وقراراتها تجاه المجتمع والبيئة، والعمل على تحقيق تلك الأهداف.
- يتعين على البنوك المنضمة لمبادئ الصيرفة المسؤولة أن تدرج في تقاريرها الدورية كل ما تقوم به في هذا المجال وأن تبرز مدى تقدمها فيما يتعلق بتطبيق المبادئ المذكورة مع ضرورة الحرص على الشفافية بخصوص تأثير نشاطها على الاقتصاد والمجتمع والبيئة.

قائمة المراجع:

1. AMMAR, B., & BOUHASSINE, G. (2015, aout-octobre). La démarche RSE des banques Tunisiennes: Retour d'expérience de la BNA. *Revue Marocaine de recherche en management et marketing, N°12, Août-Octobre 2015(12)*, 95-115.
2. mona, y. a. (2017). The Effect of Corporate Social Responsibility on Loyalty According to the Role of Mediators from Clients Perspective Case Study: Bank of Palestine –Gaza Strip. *thesis of magister in business administration. the islamic university of gaza, pallestine.*
3. ONU .(2019) . *www.unenvironment.org* من تاريخ الاسترداد 09 19 2020 ،
<https://www.unenvironment.org/ar/alakhbar-walqss/alnshrat-alshfyt/altzam-130-bnka-ymlk-47-trylywn-dwlar-amryky-mn-alaswl-balm>
4. robbins, s. (1999). *management concept and application*. USA: Prentice tall.
5. Truccolo, n. (2017). *la réesponsabilité 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
6. United Nations Environment Programme. (2019). *www.unepfi.org*. Retrieved 09 18, 2020, from <https://www.unepfi.org/banking/bankingprinciples/>
7. أبو بكر خوالد، و خير الدين بوزرب. (2019). *خصوصية المسؤولية الاجتماعية في المصارف التجارية: دراسة حالة بنك الكويت الوطني*. تأليف كتاب جماعي، *المسؤولية الاجتماعية للشركات والمؤسسات بين المقاربات النظرية والممارسات التطبيقية*. برلين، ألمانيا: المركز الديمقراطي العربي.

8. أحمد سامي عدلي ابراهيم القاضي. (2010). المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في مصر كشركات مساهمة مصرية. المسابقة البحثية لعام 2010 حول موضوع المسؤولية الاجتماعية للشركات.
9. الشبكة الاقليمية للمسؤولية الاجتماعية. (2019). الكتاب العربي في المسؤولية المجتمعية. البحرين: مطبوعات الشبكة الإقليمية للمسؤولية الاجتماعية.
10. حسام الدين خلف الله، ونور الدين عقاب. (ديسمبر، 2020). ممارسات المسؤولية الاجتماعية في البنوك التجارية: دراسة مجموعة سوسيتيه جنرال المصرفية. مجلة أرصاد للدراسات الاقتصادية والادارية، 03 (03).
11. خالد فضالة. (2019). دور الاقتصاد الاسلامي في إرساء المسؤولية الاجتماعية للبنوك الاسلامية: دراسة حالة بنك البركة الجزائري. أطروحة دكتوراه في العلوم التجارية. جامعة البويرة، الجزائر.
12. خوالد، أ. (2019). طبيعة المسؤولية الاجتماعية في المصارف الإسلامية: دراسة حالة مجموعة البركة المصرفية. 5-28.
13. ربيعي هاني. (2020). برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل - الاشكاليات وسبل التطوير. رسالة ماجستير في إدارة الأعمال. جامعة الخليل، فلسطين.
14. صالح السحيباني. (2009). المسؤولية الاجتماعية ودورها في مشاركة القطاع الخاص في التنمية: حالة تطبيقية على المملكة العربية السعودية. المؤتمر الدولي حول: القطاع الخاص في التنمية: تقييم واستشراف. بيروت، لبنان.
15. عبد الحميد عبد الفتاح المغربي. (2004). الادارة الاستراتيجية في البنوك الاسلامية (المجلد بحث رقم 66). جدة، المملكة العربية السعودية: المعهد الاسلامي للبحوث والتدريب.
16. عبود نجم نجم. (2006). أخلاقيات الإدارة ومسؤولية الأعمال في شركات الأعمال. عمان، الأردن: دار الوراق للنشر والتوزيع.
17. كريم بن حميدة. (2019). مبادئ الأمم المتحدة المتحدة للخدمات المصرفية المسؤولة سبتمبر 2019: أي دور للقطاع البنكي في تحقيق أهداف التنمية المستدامة؟. تاريخ الاسترداد 19 09 2020، من www.lemaghreb.tn
18. محمد فلاق. (2016). المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال. الأردن: دار اليازوري.
19. وصفي عوض عزمي. (27-28 نوفمبر، 2018). مدى التزام القطاع المصرفي الفلسطيني بمسؤولياته الاجتماعية تجاه المجتمع المحلي: دراسة مقارنة لعينة من البنوك التجارية العاملة في فلسطين. ورقة بحثية مقدمة للمؤتمر الدولي الرابع عشر بعنوان سلوكيات

المواطنة والمسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال في الوطن العربي. جامعة الشلف، الجزائر.

20. وهيبة مقدم. (2014). تقييم مدى استجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية: دراسة تطبيقية على عينة من مؤسسات الغرب الجزائري. أطروحة دكتوراه. جامعة وهران، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر.