

المحاضرة 4: المسؤولية الاجتماعية للبنوك

لقد أصبح هناك اتفاق وتوجه عام بالأخذ بمفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة وذلك من أجل تحسين الأداء وزيادة فعاليته، فلم تعد المؤسسات تعتمد في بناء سمعتها على مراكزها المالية فحسب، ولم يعد تقييمها يعتمد على ربحيتها فقط، حيث ظهرت مفاهيم حديثة تساعد على خلق بيئة عمل قادرة على التعامل مع التطورات المتسارعة في الجوانب الاقتصادية والتكنولوجية والإدارية عبر أنحاء العالم، وكان من أبرز هذه المفاهيم مفهوم "المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، ومع الاتجاه العالمي المتزايد للاهتمام بأداء المسؤولية الاجتماعية تغيرت نظرة البنوك من مجرد كونها وحدات اقتصادية تهدف إلى تحقيق الربح إلى كونها شريك في المجتمع لها دور اجتماعي من خلال الإسهام في مشروعات خدمة المجتمع وتنميته،

أولاً- تعريف المسؤولية الاجتماعية: يعرف البنك الدولي المسؤولية الاجتماعية للشركات المساهمة Corporate Social Responsibility بأنها "التزام الشركات 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"، ويعرف الاتحاد الأوروبي المسؤولية الاجتماعية بأنها "مفهوم تقوم الشركات بمقتضاه بتضمين اعتبارات اجتماعية وبيئية في أعمالها وفي تفاعلها مع أصحاب المصالح على نحو تطوعي" ومع تعدد التعريفات إلا أنها تتفق على أن مفهوم المسؤولية الاجتماعية مفهوم تطوعي، فيه التزام أخلاقي غير مكتوب، تتعدى فيه مسؤولية المصرف أو الشركة المفهوم الربحي إلى أن تكون مؤثرة في الإنسان والمجتمع والبيئة المحيطة بها.

ثانياً- أهداف محاسبة المسؤولية الاجتماعية

يمكن القول بشكل عام أن أهداف محاسبة المسؤولية الاجتماعية تتمثل بالآتي:

- 1 - لاستثمار الاجتماعي: من خلال المساهمة في البنية التحتية المادية ورأس المال الاجتماعي باعتباره قد أصبح جزءاً ضرورياً من ممارسة الأعمال التجارية، وتحسين نوعية الحياة في المجتمع سواء من ناحية البنية التحتية أو من الناحية الثقافية والاجتماعية
- 2 - السعي لتحقيق الجودة: وذلك من خلال تفادي الأخطار عند تقديم الأنشطة والبرامج بحيث يتم الزيادة في تلبية ما يطلبه العملاء وزيادة الاهتمام بهم من خلال هذه الخدمات.
- 3 - تحديد وقياس صافي المساهمة الاجتماعية للمصرف التي لا تشمل فقط على عناصر التكاليف والمنافع الخاصة والداخلية للمنظمة، وإنما أيضاً تتضمن عناصر التكاليف والمنافع الخارجية الاجتماعية والتي لها تأثير على فئات المجتمع

المحاضرة 4: المسؤولية الاجتماعية للبنوك

- 4- تقييم الأداء الاجتماعي للمصرف وذلك من خلال تحديد ما إذا كانت إستراتيجية المصرف وأهدافه تتماشى مع الأولويات الاجتماعية من جهة، ومع طموحه للأفراد بتحقيق نسبة معقولة من الأرباح من جهة أخرى
- 5- الإفصاح عن الأنشطة التي تقوم بها المصارف والتي لها آثار اجتماعية كأثر قرارات لمصارف والمؤسسات على تعليم وصحة العاملين وعلى تلوث البيئة وعلى استهلاك الموارد. ويظهر هذا الهدف ضرورة توفير البيانات الملائمة عن الأداء الاجتماعي للمصارف ومدى مساهمتها في تحقيق الأهداف الاجتماعية، وأيضًا إيصال هذه البيانات للأطراف المستفيدة الداخلية والخارجية على حدٍ سواء، من أجل ترشيد القرارات الخاصة والعامّة المتعلقة بتوجيه الأنشطة الاجتماعية وتحديد النطاق الأمثل لها سواء من وجهة نظر المستخدم أو من وجهة نظر المجتمع.
- 6- تحسين الخدمات المقدمة : أي تقديم الخدمات التي تلبي احتياجات العملاء والتي يتم الوصول إليها من خلال تطوير هذه الخدمات حسب رغباتهم لاسيما الرغبات والحاجات الاجتماعية وذلك بهدف استمرارية الطلب عليها مما يعني تحقيق الربحية

ثالثًا- أهمية المسؤولية الاجتماعية في البنوك: تكتسي المسؤولية الاجتماعية في البنوك أهمية بالغة تتمثل في:

- **بناء الثقة:** تُعد ثقة المستهلك مهمة لبناء علاقات طويلة الأمد، وتقليل اضطراب العملاء، وحتى القدرة على تقديم خدمات وحلول مخصصة تعمل على بناء تلك العلاقات. ويزيد الأمر أهمية إذا علمنا أن شعور جيل الألفية بأهمية المسؤولية الاجتماعية متعاظم جدًا، كما أن 84% من هؤلاء، وفقًا لاستطلاع أجرته Harris ، لا يثق في الشركات التي يتعاملون معها، خاصة إذا كانت لا تلعب دورًا اجتماعيًا في المجتمع.
- **زيادة الوعي بالعلامة التجارية:** تلك ميزة مهمة للمسؤولية الاجتماعية، وليست مقصورة على البنوك وحدها، لكن الأمر الجيد أن المسؤولية الاجتماعية في البنوك تساعد هذه المؤسسات في الوصول إلى فئات وشرائح جديدة ومختلفة عما هو مألوف. فعلى سبيل المثال: يمكن للمؤسسات المالية أن تصل إلى الأطفال والأصغر سنًا؛ من خلال قيامها بدور مجتمعي في هذه المدرسة أو تلك، صحيح أن هؤلاء الأطفال لن يتعاملوا مع البنوك في الوقت الحالي، لكنهم سيتعاملون معها فيما بعد.
- **تعظيم الاستجابة:** وإذا كنا نتحدث عن أهمية المسؤولية الاجتماعية في البنوك فمن الواجب أن نشير إلى أن أهم ميزة يمكن أن تجنيها البنوك هي تعظيم الاستجابة، وتشير Double the Donations إلى أن المستهلكين يستجيبون بنشاط للمنظمات المشاركة في المسؤولية الاجتماعية للشركات؛ حيث تُظهر البيانات أن 55% من المستهلكين يرغبون في دفع المزيد مقابل منتجات من شركات مسؤولة اجتماعيًا، مع زيادة المشاركة والتفاعل العام.
- **تعزيز الإنتاجية:** عند الحديث عن أهمية المسؤولية الاجتماعية في البنوك نشير إلى أنها (المسؤولية الاجتماعية) تسير في مسارين؛ فهي أولاً توفر الكثير من المزايا على الصعيد الخارجي؛ حيث تعزز المسؤولية الاجتماعية من مكانة الشركة في المجتمع، وتجذب إليها أنظار المستثمرين والعاملين في السوق. أما المسار الثاني فهو مسار داخلي؛ حيث تبني المسؤولية

المحاضرة 4: المسؤولية الاجتماعية للبنوك

الاجتماعية في البنوك أو في أي مؤسسة أخرى أيضًا الثقة الداخلية وعلاقات الموظفين وتعزز الإبداع. وأظهرت إحدى الدراسات أن الموظفين في الشركات المسؤولة اجتماعيًا يشاركون في عملهم بنسبة تصل إلى 60% أكثر من أولئك الذين لا يظهرون أي مسؤولية اجتماعية.

رابعاً- أبعاد المسؤولية الاجتماعية: تظهر أبعاد المسؤولية الاجتماعية من خلال الجدول الموالي:

الجدول رقم (01): أبعاد المسؤولية الاجتماعية وعناصرها.

البعد	العناصر الرئيسية	العناصر الفرعية
الاقتصادي	المنافسة العادلة	. منع الاحتكار وعدم الإضرار بالمستهلكين. . احترام قواعد المنافسة وعدم إلحاق الأذى بالمنافسين.
	التكنولوجيا	. استفادة المجتمع من التقدم التكنولوجي. . استخدام التكنولوجيا في معالجة الأضرار التي تلحق بالمجتمع والبيئة
القانوني	قوانين حماية المستهلك	. حماية المستهلك من المواد الضارة. . حماية الأطفال صحياً وثقافياً.
	حماية البيئة	. منع التلوث بشق أنواعه. . صيانة الموارد وتنميتها. . التخلص من المنتجات بعد استهلاكها.
	السلامة والعدالة	. التقليل من إصابات العمل. . تحسين ظروف العمل ومنع عمل المسنين وصغار السن. . منع التمييز على أساس الجنس أو الدين أو الإعاقة.
الاجتماعي	المعايير الأخلاقية وقيم المجتمع	. مراعاة مبدأ تكافؤ الفرص في التوظيف. . مراعاة حقوق الإنسان، احترام العادات والتقاليد.
	نوعية الحياة	. نوعية المنتجات والخدمات المقدمة. . المساهمة في تقديم الحاجات الأساسية للمجتمع.

المصدر: طاهر محسن منصور الغالي وصالح مهدي محسن العامري، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال، دار وائل، عمان، 2005، ص 82.

خامساً- مجالات ممارسة المسؤولية الاجتماعية في البنوك: تم تحديد ست مجالات أساسية تتمثل في:

- 1 - المساهمين: يمكن للمساهمين باعتبارهم من أصحاب المصالح أن يوجهوا البنك نحو تبني المسؤولية الاجتماعية من خلال توصيات مجلس الإدارة وقراراته التي يكون لها بعد اجتماعي أو بيئي، كالتالي تتعلق بالجانب القانوني والسياسات العامة للبنك

المحاضرة 4: المسؤولية الاجتماعية للبنوك

- 2 - **الموظفين:** يمكن للبنك ممارسة المسؤولية الاجتماعية من خلال العلاقة مع الموظفين والمتعلقة بتوظيفهم وتنظيمهم وتوفير بيئة العمل المناسبة لهم..
- 3 - **الزبائن:** تكون علاقة البنك مع الزبائن في إطار المسؤولية الاجتماعية من خلال: البحث عن رضا الزبائن، الاستماع إلى الزبائن ومعالجة شكاويهم، محاربة الرشوة وتبييض الأموال.
- 4 - **الموردين:** يمكن لبعض البنوك المتخصصة التي تتعامل مع الموردين أن يتم اختيارهم على أساس المسؤولية الاجتماعية، بحيث تساهم منتجات المورد في تحقيق التنمية المستدامة، المنتجات التي تحد من انبعاث CO_2 وتحقق معايير الجودة. ISO .
- 5 - **المجتمع المدني:** يمكن للبنك أن يساهم يف تنمية المجتمع المدني من نواحي مختلفة : ثقافية، رياضية، تنمية جوارية ودعم المشاريع ذات الأبعاد الاجتماعية.
- 6 - **البيئة:** تمثل البيئة مجال توظيف الأموال المقترضة من البنك عن طريق المستثمرين، وبالتالي يمكن هلا أن تمارس المسؤولية الاجتماعية من خلال سياساته وقوانينه الداخلية، توجيه أنشطة الأفراد العاملين لديه نحو إستراتيجية بيئية، ودعم المشاريع التي تحافظ على البيئة.