



جامعة أحمد دراية - أدرار - الجزائر

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير



قسم العلوم الاقتصادية

مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

تخصص اقتصاد نقدي وبنكي

موسومة بـ:

**المسؤولية الاجتماعية في البنوك التجارية العمومية والخاصة  
دراسة مقارنة بين البنك الوطني الجزائري وبنك الخليج الجزائري - وكالة ادرار -**

تحت إشراف الأستاذة :

د. عياد ليلي

من إعداد الطالبتين :

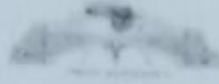
➤ لخضر إسماعيل

➤ ناصري ياسين

أعضاء لجنة المناقشة

رئيسا	أستاذ مساعد - أ -	هلالي أحمد
مشرفا و مقررا	أستاذ محاضر - أ -	عياد ليلي
ممتحنا	أستاذ محاضر - أ -	مجاهد سيد أحمد

الموسم الجامعي 2020-2021



## شهادة الترخيص بالإيداع

عبد الهادي

أ. الأستاذة (ة)

المشرف مذكرة الماستر

الموسومة بـ : المسؤولية الاجتماعية في البنوك التجارية العمومية والخاصة  
دراسة مقارنة بين البنك الوطني الجزائري وبنك الخليج الجزائري - وكالة أدرار -

من إنجاز الطالب (ة) : لخضر اسماعيل

و الطالب (ة) : ناصري ياسين

كلية : العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

التسم : العلوم الاقتصادية

التخصص : اقتصاد نقدي وبنكي

تاريخ تسيير / مناقشة : 14 جوان 2001

أشهد أن الطلبة قد أمروا بالتعدلات والتصحيحات المطلوبة من طرف لجنة التقييم / المناقشة، وأن المطابقة بين  
النسخة الورقية والإلكترونية استوفت جميع شروطها.  
ولمّا كانهم لم يذاع النسخ الورقية (02) والإلكترونية (PDF).

- امضاء المشرف:

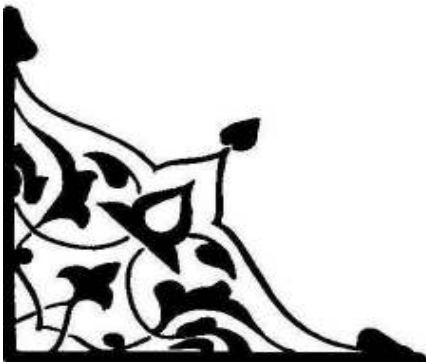
17 جوان 2001

مساعد رئيس التسم:





بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



# الإهداء

أهدي ثمرة جهدي إلي من كان دعامتها سر نجاحي وتوفيقني ،إلى مثلي الأعلى  
أمي الغالية حفظها الله.

إلى من أثار لي الدرب وسهل لي سبل العلم والمعرفة منذ صغري أبي الغالي  
أطال الله في عمرة.

إلى من هم نعمة من عند الرب أخوتي

إلى زوجتي الغالية وقرّة عيني ابني الغالي

والى الأستاذ الذي قام بتوجيهي خريجة حمزة

إلى كل أحبائي وأصدقائي وخاصة سدي لخضر إسماعيل والى عائلته الكريمة

إلى كل هؤلاء أهدي هذا العمل المتواضع

ياسين

# الإهداء

أهدي ثمرة جهدي إلى من كان دعامتها سر نجاحي وتوفيقني ، إلى مثلي الأعلى  
أمي الغالية حفظها الله.

إلى من أثار لي الدرب وسهل لي سبل العلم والمعرفة منذ صغري أبي الغالي  
أطال الله في عمره.

إلى من هم نعمة من عند الرب أخوتي

إلى زوجتي الغالية وقرّة عيني ابنتي الغالية

والى الأستاذ القدير الذي قام بتوجيهنا خيرة حمزة

إلى كل أحبائي وأصدقائي وخاصة سندي ياسين ناصري والى عائلته الكريمة

إلى كل هؤلاء أهدي هذا العمل المتواضع

اسماعيل

## الشكر والعرفان

الحمد لله نعمده ونشكره ونستعين به الذي يسر لنا أمرنا وهون علينا  
المصاعب، فالحمد لله حمدا يليق بكماله وثناء يليق بعظمته وأصلي وسلم على  
خير خلقه محمد عليه أفضل الصلاة والسلام .

نتوجه بجزيل الشكر والامتنان إلى الأستاذة المشرفة عياد ليلي جزاها الله خيرا  
على ما قدمته من تعليمات وتوجيهات ساهمت في إثراء الموضوع، إلى الأستاذ  
القدير الذي لم يبخل علينا بنصائحه وتوصياته د. هلالى أحمد، وإلى كل من لم  
يبخل بالنصح والتوجيه ولو بكلمة طيبة، كما أتقدم بالشكر لكل الأساتذة وأعوان  
مكتبة العلوم الاقتصادية ولكل الذين أناروا لنا عقولنا بالعلم والمعرفة.

# قائمة المحتويات

## قائمة المحتويات

الصفحة	العنوان
	الإهداء
	شكر و عرفان
	قائمة المحتويات
	قائمة الجداول
	قائمة الملاحق
	قائمة الاختصارات والرموز
أ	مقدمة
	الفصل الأول: الأدبيات النظرية حول المسؤولية الاجتماعية في البنوك التجارية العمومية والخاصة
06	تمهيد
07	المبحث الأول: أساسيات حول المسؤولية الاجتماعية
07	المطلب الأول: نشأة وتطور المسؤولية الاجتماعية
12	المطلب الثاني: المسؤولية الاجتماعية، مبادئها، نطاقها
19	المبحث الثاني: المسؤولية الاجتماعية في البنوك التجارية العمومية والخاصة
19	المطلب الأول: المسؤولية الاجتماعية في البنوك العمومية
19	المطلب الثاني: المسؤولية الاجتماعية في البنوك الخاصة
21	المبحث الثالث: الدراسات السابقة
21	المطلب الأول: الدراسات العربية والاجنبية
22	المطلب الثاني: مقارنة بين الدراسة الحالية والدراسة السابقة
24	خلاصة الفصل الأول
	الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية
25	تمهيد
26	المبحث الأول: نظرة عامة حول البنك الوطني الجزائري - وكالة ادرار - 250
30	المبحث الثاني: نظرة عامة حول البنوك التجارية الخاصة بنك الخليج الجزائر - وكالة ادرار -
33	المبحث الثالث: دراسة مقارنة بين المسؤولية الاجتماعية في البنوك التجارية العمومية والخاصة (دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وبنك الخليج الجزائر)



## قائمة المحتويات

38	خلاصة الفصل الثاني
41	الخاتمة
43	قائمة المراجع
45	الملخص

قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	رقم الجدول
33	تطور عدد الموظفين حسب عدة متغيرات	(1 - II)
34	تطور العملاء والحصة السوقية	(2 - II)
35	الطاقة المستخدمة	(3 - II)
36	معلومات خاصة بالمجتمع	(4 - II)
36	عدد العملاء الناشطين عبر مواقع التواصل الاجتماعي	(5 - II)

قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان	رقم الشكل
27	الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري وكالة ادرار 250	(1 - I)
31	الهيكل التنظيمي لبنك الخليج الجزائر	(2 - I)

قائمة الملحق

الصفحة	العنوان	رقم الملحق
51	استبيان الدراسة التطبيقية	1

قائمة الاختصارات والرموز

الرمز	العنوان	الصفحة
BNA	البنك الوطني الجزائري	26
250	وكالة أدرار	26
AGB	بنك الخليج الجزائر	30

# مقدمة

## مقدمة:

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"، حيث أصبح دور المؤسسات محوريا في عملية التنمية، وهو ما أثبتته النجاحات التي تحققت اقتصاديات المتقدمة في هذا المجال، حيث أدركت أنها غير معزولة عن المجتمع وتبتهت إلى ضرورة توسيع نشاطاتها لتشمل ما هو أكثر من النشاطات الإنتاجية، وأيضاً الأخذ بعين الاعتبار الأضرار الثلاثة التي عرفها مجلس الأعمال العالمي للتنمية المستدامة وهي النمو الاقتصادي والتقدم الاجتماعي وحماية البيئة.

وباعتبار البنوك إحدى الدعامات الكبرى الأساسية في بناء الهيكل الاقتصادي للدولة، أصبحت تشكل فيما بينها أجهزة فعالة تعتمد عليها في تطوير وتنمية مختلف قطاعات الاقتصاد، فهي كأداة من أدوات الاستثمار تلعب دورا هاما بالتنمية الاقتصادية حيث تعد المسؤولية الاجتماعية أحد أهم مجالات أنشطتها. إذ أنها الجسر الذي تؤدي من خلاله البنوك واجباتها نحو المجتمع للمشاركة في مكافحة الفقر وتوزيع الثروة والإسهام في نشر العدالة فلا يقتصر نشاطها على ما يزاوله من أعمال مصرفية فقط وإنما يتعداه إلى القيام بدور اجتماعي من خلال قيامه بممارسة درجة من المسؤولية الاجتماعية.

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، وأصبح واضحا للبنوك أن النموذج الاقتصادي أحادي البعد القائم على الكفاءة فقط-تعظيم الربح-أكثر تكلفة من النموذج الاقتصادي الاجتماعي الذي يقوم على دور المتوازنين كل من الاعتبارات الاقتصادية والاعتبارات الاجتماعية.

## 2- طرح الإشكالية:

تعد المسؤولية الاجتماعية من القضايا الأساسية التي من المفترض أن تعطي لها أهمية كبيرة من قبل المنظمات على اختلاف أشكالها وطبيعتها ملكيتها. فقد كانت الاعتقاد سائدا بأن المنشآت الحكومية أو مؤسسات القطاع العام هي فقط التي تتحمل جانب المسؤولية الاجتماعية، ومع تغيير دور الدولة وكثرة مؤسسات القطاع الخاص وزيادة عدد العاملين وارتفاع الأرباح التي تحققت، كل هذا فرض دورا اجتماعيا جديدا لهذا القطاع لتعويض عن تضاؤل دور القطاع العام.

من هنا تكمن المشكلة أساسا في إمكان البنوك التجارية العمومية والخاصة أخذ مفهوم المسؤولية الاجتماعية منها وتطبيقا في تعاملها على مستوى الأمد القصير أو البعيد، سواء كان ذلك من داخل البنك أو خارجه مع الأطراف المتفاعلة معه، وتأسيسا على ما سبق يمكن صياغة إشكالية الدراسة كالتالي:

➤ إلى أي مدى تتبنى البنوك التجارية العمومية والخاصة المسؤولية الاجتماعية؟

وهذا السؤال يجرنا إلى طرح تساؤلات فرعية لتعزيز إشكالتنا وهي:

- هل المؤسسات الاقتصادية عبارة عن وحدات تهدف إلى تعظيم الأرباح أم هي عبارة عن وحدات اجتماعية يجب أن تلعب دورا اجتماعيا متزايدا في بيئتها؟
- هل تبني المؤسسات الاجتماعية البنوك التجارية العمومية والخاصة صورة وطنية تحتاجها متطلبات التنمية الاقتصادية؟
- لتحديد موقع مختلف البنوك ودورها في تحقيق التنمية المستدامة؟
- هل تختلف الأهمية النسبية لمجالات المسؤولية الاجتماعية للبنوك الوطني الجزائري وبنك الخليج الجزائر-وكالة ادرار-؟
- هل يلتزم كل من البنك الوطني الجزائري وبنك الخليج الجزائر-وكالة ادرار- بتبني المسؤولية الاجتماعية في نشاطاته؟

### 3- صياغة الفرضيات:

- لمعالجة الموضوع وللإجابة عن هذه التساؤلات نطلق من الفرضيات التالية:
- المؤسسات الاقتصادية عبارة عن مؤسسات هدفها تعظيم أرباحها؛
- إن تبني البنوك التجارية للمسؤولية الاجتماعية ضرورة وطنية تحتاجها متطلبات التنمية الاقتصادية لتحديد موقع مختلف البنوك ودورها في حل المشاكل الاجتماعية والبيئية في هذا العصر؛
- لا تختلف الأهمية النسبية لمجالات المسؤولية في البنك الوطني الجزائري وبنك الخليج الجزائر - وكالة ادرار-؛
- لا يلتزم البنك الوطني الجزائري وبنك الخليج الجزائر - وكالة ادرار- بتحملهما للمسؤولية الاجتماعية؛

### 4- أسباب اختيار الموضوع:

- ✓ حداثة الموضوع في البنوك العمومية والخاصة الجزائرية؛
- ✓ حاجة ومتطلبات البيئة الاقتصادية لمثل هذه لدراسات؛
- ✓ توفر الرغبة والاهتمام الشخصي لدراسة لموضوع.

## 5- أهمية الدراسة:

تكتسب هذه الدراسة أهمية خاصة كونها تسلط الضوء على العوامل الجديدة بالعالم الاقتصادي، فتغيير المجال البيئي والاجتماعي لمسار واتجاه المنافسة التي تعترف بالقيود الاجتماعية التي كانت كثيرا ما تعتبره العائق الذي يخل حركة نموها، هنا وجدت البنوك التجارية نفسها أمام معادلة صعبة الحل هي لموافقة بين الأهداف الاقتصادية والأهداف الاجتماعية لتدخل هذه البنوك في دائرة تنافسية جديدة تدرسها إشكاليتنا لتبين حدود ومجالات المسؤولية الاجتماعية وأهميتها في تحقيق التنمية بكل أبعادها.

## 6- أهداف الدراسة:

يهدف البحث إلى تسليط الضوء على موضوع هام يتعلق بالبنوك التجارية العمومية والخاصة الجزائرية والتزاماتها الاجتماعية والبيئية بغرض المساهمة في تحقيق التنمية المستدامة، وذلك من خلال إبراز مجالات المسؤولية الاجتماعية والعوامل الدافعة لممارستها، أيضا إسقاط الجانب النظري على أرض الواقع لإبراز التقارب والتجاوب الذي تحظى به المسؤولية الاجتماعية في البنوك لتجارية العمومية والخاصة الجزائرية.

## 7- المنهج المستخدم في الدراسة:

بغية الوصول إلى الأهداف الموجودة وللإجابة على الإشكالية المطروحة استعنا بالمنهج المعتمدة في الدراسات المالية والاقتصادية، فاستخدمنا:

- المنهج الوصفي التحليلي: لتوضيح الإطار النظري للمسؤولية الاجتماعية بصفة عامة في وصف نشأتها وتطورها، ومفهومها، نظريتها، مبادئها ونطاقها...، وعرض للبنوك لتجارية العمومية والخاصة ونشاطها البنكي وتوجهها لتحقيق التنمية المستدامة ثم واقع المسؤولية الاجتماعية فيها.

- المنهج التجريبي: لإسقاط الجانب النظري على واقع كل من البنك الوطني الجزائري وبنك الخليج الجزائر محل الدراسة- وكالة ادرار-

## 8- حدود الدراسة:

من أجل دراسة الموضوع وبلوغ الأهداف المرجوة، تم رسم حدود لهذه الدراسة، يأتي ذكرها كما يلي:  
الإطار الموضوعي: استخدمنا في البحث مفهوم المسؤولية الاجتماعية في البنوك التجارية العمومية والخاصة مجالاتها والقوى والعوامل الدافعة لممارستها ودورها التنموي؛

الإطار المكاني للدراسة: يقتصر الإطار المكاني في الجمهورية الجزائرية، وكالة البنك الوطني الجزائري وبنك الخليج الجزائر -وكالة ادرار-؛

الإطار الزمني للدراسة: ستم دراستنا في الفترة الحالية(2021).

لقد تعذر علينا الحصول على المعلومات فيما يخص المسؤولية الاجتماعية في البنوك العمومية ولهذا اقتصرت دراستنا على المسؤولية الاجتماعية في البنوك الخاصة من خلال المعلومات المقدمة من طرف البنوك التجارية العمومية في حدود الدراسة.

## 9- تقسيم الدراسة:

لإنجاز هذه الدراسة ومعالجة إشكالية البحث واختيار الفرضيات، قمنا بتقسيمه إلى فصل نظري وفصل تطبيقي تسبقهم مقدمة تشتمل على مختلف الأبعاد الأساسية لموضوع البحث وإشكالية تتبعهم خاتمة متضمنة نتائج البحث وجملة من التوصيات المستمدة من النتائج المتوصل إليها تليها أفاق البحث، وجاءت فصول هذه المذكرة على النحو التالي:

الفصل الأول الذي عنوانه بالإطار النظري للمسؤولية الاجتماعية للبنوك التجارية العمومية والخاصة والذي تناولنا من خلاله ثلاث مباحث، في المبحث الأول حاولنا أن نقدم الجذور التاريخية للمسؤولية الاجتماعية، نظرياتها وتطورها، أما المبحث الثاني عرضنا فيه المسؤولية الاجتماعية في البنوك العمومية والخاصة، بينما المبحث الثالث خصصناه للدراسات السابقة؛

أما الفصل الثاني خصصناه للدراسة التطبيقية الذي من خلاله تطرقنا إلى دراسة مقارنة بين المسؤولية الاجتماعية في البنوك العمومية والخاصة (البنك الوطني الجزائري وبنك الخليج الجزائر-وكالة أدرار-) الذي يشتمل على ثلاثة مباحث، حيث تناولنا في المبحث الأول نظرة عامة حول البنك الوطني الجزائري-وكالة أدرار-، أما المبحث الثاني فقد تناولنا فيه نظرة عامة حول بنك الخليج الجزائر-وكالة أدرار-، في حين المبحث الثالث خصص لدراسة المقارنة بين البنك الوطني الجزائري وبنك الخليج الجزائر-وكالة أدرار-



الفصل الأول:

الأدبيات النظرية حول

المسؤولية الاجتماعية في

البنوك التجارية العمومية

والخاصة

### تمهيد:

تعد المسؤولية الاجتماعية من ابرز المفاهيم في الوقت الراهن، والتي ظهرت وتطورت نتيجة لتزايد الضغوط على المؤسسات التي أصبح هدفها لا يتوقف على تحقيق الأرباح فحسب، بل أصبح الأمر يتعدى إلى تبني هذه المؤسسات دورا ايجابيا تجاه القوى العاملة والمجتمع الذي تعمل فيه. أشار العديد من الباحثين إلى ضرورة إحداث توازن داخل المؤسسات، وذلك بين مصلحة المؤسسة من جهة، ومصلحة المجتمع من جهة أخرى، ولا يتحقق ذلك إلا من خلال الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية بشتى أبعادها، وتبني استراتيجيات أكثر فعالية لتحسين سمعتها في الوسط الذي تنشط به واعتبارها جزءا من سياستها وهو ما دفع المؤسسات إلى السعي نحو تحقيق المسؤولية الاجتماعية في مجالاتها المختلفة من أصحاب مصالح وبيئة طبيعية ومجتمع بصفة عامة كأساس جوهري لتحقيق النمو وضمان البقاء والاستمرارية .

وبناء على ذلك يمكن تقسيم هذا الفصل إلى المباحث التالية:

- المبحث الأول: أساسيات حول المسؤولية الاجتماعية
- المبحث الثاني: المسؤولية الاجتماعية في البنوك العمومية والخاصة

### المبحث الأول: أساسيات حول المسؤولية الاجتماعية

تعد المسؤولية الاجتماعية مطلباً أساسياً للحد من الفقر من خلال التزام المؤسسات الاقتصادية بتوفير البيئة المناسبة، وعدم تبديد الموارد، والقيام بعمليات التوظيف والتدريب ورفع القدرات البشرية، وفي واقع الأمر يمكن القول أنه لازال هناك غموض وعدم دراية كافية من جانب كل الأفراد والمؤسسات، لكي نتعرف أكثر على المسؤولية الاجتماعية سنركز في هذا المبحث على نشأة وتطور المسؤولية الاجتماعية وكذا مفهوماً ومبادئها ونطاقها.

### المطلب الأول: نشأة وتطور المسؤولية الاجتماعية

انطلاقاً من مختلف المراحل التي مرت بها المسؤولية الاجتماعية وتطورت من خلالها سيتم تناولها في الفرع الأول من هذا المطلب، ونتطرق في الفرع الثاني منه إلى نظرية المسؤولية الاجتماعية، أما الفرع الثالث إلى مفهوم تطور المسؤولية الاجتماعية.

### الفرع الأول: الجذور التاريخية للمسؤولية الاجتماعية

تعرضت المسؤولية الاجتماعية لتطور مستمر بحسب المتغيرات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية للمؤسسة وذلك نظراً للتداخل وتأثيراتها المتبادلة، وهذا التطور يعود إلى نظرية العقد الاجتماعي، حيث كان ينظر إلى المسؤولية الاجتماعية على أنها عقد بين المؤسسة والمجتمع، ومن أهم مراحل هذا التطور تتمثل في مايلي:

#### 1- مرحلة الثورة الصناعية والإدارة العلمية

تتميز بوجود استغلال غير عقلاني لجهود العاملين والموارد البشرية وتعظيم الربح أي أن المالكين هم المستفيدين بالدرجة الأولى، ولا يوجد اهتمام بالعاملين والمجتمع والوعي البيئي، وهذا يرجع لكون الثروة في بدايتها ووفرة المياه والمساحات الشاسعة والموارد الطبيعية غير المستغلة لم تثير انتباه المجتمع، وذلك بدافع زيادة كفاءة استغلال الموارد وخاصة القوى العاملة واتجه البحث في هذه المرحلة إلى كيفية تحسين إنتاجية العاملين وتكمن ذلك من خلال دراسة الوقت وطريقة انجاز العمل الأفضل بالتركيز على تحفيز العاملين بالوسائل المادية عن طريق تحسين الأجور المدفوعة للعاملين مقابل جهد كبير لإعطاء إنتاج أكبر.

يمكن القول في هذه المرحلة أن هناك وعياً بسيطاً بالمسؤولية الاجتماعية يتمثل في تحسين أجور العاملين.

#### 2- مرحلة تضخيم حجم المؤسسات

تتميز بتخصيص العامل جزء من العمل ولا يحتاج إلى تدريب طويل لكي يتقنه، كما تميزت باستنزاف مرعب للموارد الطبيعية نظراً لتضخم حجم المؤسسات، وكذا زيادة استغلال العاملين وإصابات العمل

## الفصل الأول الأدبيات النظرية حول المسؤولية الاجتماعية في البنوك التجارية والعمومية

الكثيرة، فضلا عن الوفيات الناتجة عن تشغيل الأطفال والنساء وهنا بدأ الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية من خلال تحسين ظروف العمل والتقاعد والضمان الاجتماعي والاستقرار الوظيفي<sup>1</sup>.

### 3-مرحلة الكساد الاقتصادي الكبير والنظرية الكنزية:

أدى حصول الكساد الاقتصادي الكبير وانهيار المؤسسات الصناعية وتسريح آلاف من العاملين إلى اضطرابات كثيرة، حيث تدخلت الدولة لحماية مصالح العاملين وإيجاد فرص عمل بديلة لهم، هنا ظهرت نظرية كينز الشهيرة التي تدعو إلى تدخل الدولة بحد معقول لإعادة التوازن الاقتصادي نحو التشغيل الكامل، وهنا بدأت المسؤولية الاجتماعية تأخذ مكانة هامة في إستراتيجية المؤسسة .

### 4-مرحلة ما بعد الحرب العالمية الثانية والتوسع الصناعي:

تعزز في هذه المرحلة دور النقابات والضغط بالمطالبة بتحسين ظروف العمل، ومن القوانين التي تحمي العاملين وتدعم مشاركتهم في مجلس الإدارة كما تؤكد في هذه المرحلة النظام الاشتراكي. إن هذه الأحداث انعكست بشكل كبير على المؤسسات حيث تم تحديد القيمة الأدنى للأجور ومشاركة العاملين في مجلس الإدارة ونظم التأمين الاجتماعي والصحي وقوانين معالجة حوادث العمل وظهور جمعيات حماية المستهلك خاصة في الدول الغربية، وهذا ما يفسر نقلة نوعية في تفسير المسؤولية الاجتماعية من قبل المؤسسات وليس طرحا نظريا فقط.<sup>2</sup>

### 5-مرحلة جماعات الضغط :

تجسدت الاحتياجات في المراحل السابقة إلى بروز جماعات الضغط حيث أصبحت في الفترة الأخيرة قوة لا يستهان بها من خلال تأثيرها في قرارات المؤسسات، حيث تمثل جماعات الضغط في مصالح شريحة واسعة من المستفيدين كجمعيات حماية المستهلك، جمعية حماية البيئة، إذ أن تأثير هذه الجمعيات يتمثل في فرض خياراتها لكي تأخذ بعين الاعتبار من قبل المؤسسات مباشرة، أو في شكل ضغط على الحكومات بحيث انه ينعكس عليها بشكل غير مباشر، حيث أصبحت المسؤولية الاجتماعية في هذه المرحلة أكثر تجسيدا، حيث تم تطوير معايير ومؤشرات قياس كمية تطلبها الكثير من المؤسسات الدولية خصوصا تلك التي تتعلق بالتنمية المستدامة.

### 6-معرفة اقتصاد المعرفة وعصر المعلومات .

اتسمت هذه المرحلة بتغيير طبيعة الاقتصاد، وظهور ظواهر مثل العولمة والخصوصية واتساع نمو قطاع الخدمات وازدهار تكنولوجيا المعلومات وانتشار شبكات المعلومات، حيث ولدت صناعة المعلومات وشبكة الانترنت قيما وجرائم وأنواعا من الانتهاكات والتجاوزات التي ترتبط بالطبيعة الرقمية للاقتصاد

<sup>1</sup> طاهر محسن الغالي، صالح مهدي العامري، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال ، الطبعة الأولى ، دار وائل للنشر والتوزيع ، الأردن ، 2005، ص: 543-542

<sup>2</sup> عبد الغفور دادن ، الحفصي رشيد، الملتقى الوطني حول : المسؤولية بين تحقيق التنافسية ومحددات المسؤولية الاجتماعية والبيئية كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة ورقلة ، الجزائر 20-21 نوفمبر، 2012 ، ص: 407-408

## الفصل الأول الأدبيات النظرية حول المسؤولية الاجتماعية في البنوك التجارية والعمومية

الجديد، كل هذا أدى بالمؤسسات الاقتصادية بتوجيه تطور مبادراتها خصوصا وان انهيار بعض المؤسسات العملاقة يرجع إلى غياب تطبيق هذا المفهوم في الأنشطة.<sup>1</sup>

### الفرع الثاني: نظريات المسؤولية الاجتماعية

تباينت واختلفت النظريات المفسرة للدور الاجتماعي للمؤسسة من اقتصاد لآخر ومن مدرسة لأخرى ومن نظرية لأخرى، عموما يدور النقاش حول المسؤولية الاجتماعية وينحصر بين نظريتين، النظرية الكلاسيكية التي ترفض أي فكرة تتعلق بالمسؤولية الاجتماعية، والنظرية المعاصرة التي تؤيد وتدعم وجود هذه المسؤولية، وكذا النظرية أصحاب المصالح التي تعتمد على مبدأ البراغماتية.

ومن بين أهم النظريات الممهدة للتأصيل العلمي والشرح الاصطلاحي لمفهوم المسؤولية الاجتماعية نذكر مايلي<sup>2</sup>

### أولا: النظرية الكلاسيكية (نموذج شال هولدر)

هي نظرية رافضة لفكرة المسؤولية الاجتماعية أساسها تحقيق أعلى الأرباح للمالكين ورائد هذه النظرية ميلتون فيردمان الذي يشير إلى أن ممارسة المسؤولية الاجتماعية يكون من خلال القرارات الموجهة لتحسين المر دودية والربحية لفائدة المساهمين وان مبدأ تعظيم قيمة المساهم هو الهدف الاجتماعي المناسب لمؤسسات الأعمال لأنه يعادل تعظيم الثروة الاجتماعية للمؤسسة .

### ثانيا: النظرية المعاصرة (نظرية الوكالة)

ظهرت نظرية الوكالة بفضل مساهمة الباحثان ميشل جونسون، وويليام مكيلين اللذان يعتبران المؤسسة سوق حرة وعقد العمل ما هو إلا عقد تجاري، والوكالة معناه أن شخصا يستند مصالحه لشخص آخر كما هو الحال بالنسبة للمؤسسة عند قيام المساهمين بإسناد مهام التسيير إلى المدراء، وتفسر هذه النظرية العلاقة بين المسيرين والمساهمين في إطار الحوكمة، كما يمكن أن تشمل هذه النظرية على مجموع أصحاب المصالح المتعاملين مع المؤسسة، حيث تسند مسؤوليتها على المسيرين باعتبارهم وكلاء تربطهم علاقة تعاقدية مع فئات عديدة من الجهات الفعالة: المساهمين، الدائنين، الزبائن، المستهلكين، الموردين المجتمعات المحلية والمؤسسات الغير حكومية... الخ، وحسب هذه النظرية فإن أصحاب المصالح لهم قدرة التأثير على القرارات الإستراتيجية للمسيرين.

### ثالثا: نظرية أصحاب المصالح Stakeholders

يعتبر أصحاب المصالح مجالا من المجالات المهمة التي تمارس فيها المؤسسات دورا اجتماعيا، وهم الأفراد أو المجتمعات أو المؤسسات التي تتأثر مباشرة بسلوكيات ووجود المؤسسة، ولهم حصة أو فائدة منها أو من أدائها، وحسب هذه النظرية تعتبر المؤسسة نتيجة لعلاقات مختلفة بين مجموع أصحاب

<sup>1</sup> عبدا لله خبابة، صهييب خبابة: المسؤولية المجتمعية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة حالة الجزائر، المؤتمر الدولي الثالث حول منظمات الأعمال و المسؤولية الاجتماعية، جامعة بشار، 14-15 فيفري 2012.

<sup>2</sup> طاهر محسن المنصور ألغالبى، صالح مهدي محسن العامري، مرجع سبق ذكره، ص 90

## الفصل الأول الأدبيات النظرية حول المسؤولية الاجتماعية في البنوك التجارية والعمومية

المصالح الذين لا ينجسرون فقط في مجموع المساهمين وإنما مجموع الفاعلين المشمولين بنشاطات وقرارات المؤسسة والمسؤولية اتجاه المجتمع تصبح مسؤولية اتجاه أصحاب المصلحة، ويمكن أن نستنتج ثلاث اتجاهات من هذه النظرية: الاتجاه الوصفي والفعال حيث يقومان على الرؤية التعاقدية للعلاقة بين المؤسسة وأصحاب المصلحة، فهي تصف طبيعة هذه العلاقة الفائدة التي تعود على المؤسسة على انتهاج ردود مصممة خصوصا لتوقعاتهم، أما الاتجاه المعياري فيحدد الالتزامات الأخلاقية للمؤسسة اتجاه أصحاب المصلحة فالأداء الاجتماعي نتيجة لأداء المسؤوليات المحددة لأصحاب المصلحة.

كما يمكن التمييز بين نوعين من أصحاب المصلحة، النوع الأول لهم علاقة مباشرة بالنشاط الاقتصادي ولهم عقد ظاهر مع المؤسسة (المساهمون، العاملون، الزبائن، الموردون)، أما النوع الثاني لهم علاقة طوعية مع المؤسسة في إطار غير قانوني (كالسلطات المحلية، والمؤسسات غير حكومية).

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

### الفرع الثالث: تطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية

يعتبر مفهوم المسؤولية الاجتماعية مفهوم متغير ودائم التطور وهو يرتبط بالتنمية المستدامة حيث يوجب على المؤسسات بجانب البحث عن الثروة والاهتمام بالبيئة والمشاركة في التنمية الاقتصادية والاجتماعية، كما يتوجب عليها كذلك العمل في إطار من الشفافية ومراعاة أخلاقيات الأعمال وحقوق الموظفين ومحاربة الفساد والمنافسة الشريفة وتتعدى مسؤوليات المؤسسات المساهمة في الأعمال الخيرية لتشتمل توفير آليات فعالة للتصدي للتحديات الاجتماعية القائمة ومحاولة إيجاد الحلول لديها، وتوفير الدعم والمساندة من قبل إدارتها العليا ومجالس إدارتها من أجل التوصل إلى التنمية المستدامة في المجتمعات التي تعمل بها سواء كان ذلك محليا أو عالميا.

وكما سبق فقد تم الإشارة على أن المسؤولية الاجتماعية تمتد من داخل المؤسسة حتى خارجها بوصفها تمثل قراراتها لتحقيق منافع اقتصادية مباشرة، فالمسؤولية الاجتماعية الداخلية ترتبط بالأفراد والموارد المستخدمة والمرتبطة بالأداء المحقق للعمل داخل المؤسسة والذي يساهم في تطوير العاملين وتحسين نوعية حياة العمل المهنية، أما المسؤولية الاجتماعية الخارجية فهي ترتبط بالمشاكل التي يعاني منها المجتمع ومحاولة معالجتها ومحاربتها.

## الفصل الأول الأدبيات النظرية حول المسؤولية الاجتماعية في البنوك التجارية والعمومية

ففي وقت لم تكن فيه المؤسسات تتحدث إطلاقاً عن المسؤولية الاجتماعية أصبح اليوم النقاش العالمي يركز على قضايا البيئة وآفاق التنمية المستدامة، إذ نالت المسؤولية الاجتماعية حيزاً هاماً من النقاشات في المؤتمر جوهنتنسبورغ سنة 2002، وبالرغم من أن عدد كبير من المؤسسات تدرك أهمية هذا الاتجاه الجديد إلا أنه لم يتم حصر مفهوم المسؤولية الاجتماعية بصورة مقبولة، ومن أهم المفاهيم الفكرية لهذا المفهوم نذكر مايلي:<sup>1</sup>

### أولاً: المفهوم الكلاسيكي (التقليدي)

يستند على أفكار الاقتصادي الشهير آدم سميث القائمة على مبدأ ما هو جيد للمؤسسة جيد للمجتمع باعتبار الربح الهدف الأول والأخير للمؤسسة وهو منفعة للمجتمع، ويشير العالم ميلتون فريدمان لقوله «هناك شيء واحد لا شيء غيره في مؤسسات الأعمال وبما تتحمله المسؤولية الاجتماعية واستخدامها للموارد وتصميمها للأنشطة المطلوبة بزيادة الأرباح إلى الأمد الطويل وجعل ذلك قاعدة في انجاز أعمالها».

إلا أن كافة المؤسسات تسعى لتقديم أفضل الخدمات للمجتمع ككل مع تحقيق أعلى مستوى ممكن من الأرباح بمراعاة الأحكام القانونية والقواعد الأخلاقية السائدة وبهذا يعتبر الربح الهدف الوحيد للمؤسسة.

### ثانياً: المفهوم الإداري

حيث يشير العالم الاقتصادي بول سيملسون: «أن المؤسسات الكبيرة هذه الأيام لا تتعهد بتحقيق مسؤوليتها الاجتماعية فقط، بل أنها يجب أن تحاول وبشكل تام عمل ما هو أفضل». فمع التطورات الحاصلة والطبيعة الجديدة للمؤسسات ظهرت فجوة كبيرة في ما يخص المفهوم الكلاسيكي للمسؤولية الاجتماعية والأهداف التي تطمح المؤسسة الوصول إليها، فتبلورت الأفكار وظهر مفهوم جديد أكثر فيما بعد، وعميق يقوم على فكرة أن المؤسسة نظام مفتوح تحقق منفعتها الذاتية مع تحقيق منافع أخرى وإرضاء حاجات الأفراد والاهتمام بالعمال كتوفير الأمن، السلامة، الرعاية الصحية..... الخ، وما عزز المفهوم الإداري للمسؤولية الاجتماعية مجموعة الأفكار التي طرحتها لجنة التطوير الاقتصادي بوصفها المفهوم كونه يمثل علاقة المؤسسة بالزبائن والمجتمع ككل.

### ثالثاً: المفهوم البيئي

فبعد أن أدرك المسيررون أن المسؤولية الاجتماعية لا تنحصر فقط داخل المؤسسة وإنما تتعدى حدود ذلك لتصل إلى أطراف وفئات خارجية عديدة، حيث ظهر مفهوم جديد سمياً بالمفهوم البيئي أو نموذج البيئة الاجتماعية، حيث اعتبر المفهوم الأكثر حداثة والارتباط بالبيئة، وما ميز ذلك مختلف الأبحاث والدراسات التي أجراها العديد من الباحثين وكأفضل مثال دراسة كل من رالف نورد و جونك كالبييرث على مجموع

<sup>1</sup> نجم عبود نجم ، أخلاقيات الإدارة ومسؤولية في شركات الأعمال ، الوراق للنشر والتوزيع ، الطبعة الأولى الأردن ، 2006، ص ص 201-202

## الفصل الأول الأدبيات النظرية حول المسؤولية الاجتماعية في البنوك التجارية والعمومية

المؤسسات الصناعية الكبيرة ومدى تأثيرها على المجتمع وبهذا وصلنا إلى استنتاج مفاده: عندما تكون المصلحة الاجتماعية العامة هي القضية فليس هناك أي حق طبيعي يعطو تلك المصلحة، بمعنى أن المصلحة العامة للمجتمع من أولويات المؤسسة وفوق أي اعتبار ذاتي، وبالتالي فإن مفهوم المسؤولية الاجتماعية يقوم على مدى تحقيق مصلحة المجتمع مع تحقيق الأرباح على المدى الطويل بمراعاة حاجات الأفراد وتلبيتها والمحافظة على البيئة واعتبارها مسؤولية الجميع.

وحتى في وقتنا الراهن لم يتم الوصول إلى مفهوم المسؤولية الاجتماعية بشكل محدد وقاطع يكتسب بموجبه قوة إلزامية قانونية وطنية أو دولية ولا تزال هذه المسؤولية في جوهرها أدبية ومعنوية أي أنها تستمد قوتها وقبولها وانتشارها من طبيعتها الطوعية الاختيارية.

### المطلب الثاني: المسؤولية الاجتماعية، مبادئها، نطاقها

برزت عدة تعاريف للمسؤولية الاجتماعية والتي تختلف وجهات النظر في تحديد شكلها، فالبعض يراها بمثابة تذكير للمؤسسات بمسؤوليتها وواجباتها إزاء مجتمعها الذي تنتسب إليه، بينما يرى البعض الآخر أن مقتضى هذه المسؤولية لا يتجاوز مجرد مبادرات خيرية تقوم بها المؤسسات صاحبة الشأن بإرادتها المنفردة تجاه المجتمع، ويرى آخرون أنها صورة من صور الملائمة الاجتماعية الواجبة على المؤسسة، وهذا ما سنركز عليه في هذا المطلب وذلك من خلال تعريف المسؤولية الاجتماعية وأهميتها وأيضاً إبعادها ومجالاتها وكذا نطاقها ومبادئها.

### الفرع الأول: تعريف وأهمية المسؤولية الاجتماعية

#### أولاً: تعريف المسؤولية الاجتماعية

لقد تطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية بشكل ملحوظ منذ بدأ يأخذ مكانا عام 1950 حتى أصبح يظهر جليا في العقد الأخير، بحيث بدأت مؤسسات الأعمال في إظهار مسؤوليتها الاجتماعية بشكل أكثر جدية في إدارة استراتيجياتها والتقارير الاجتماعية لأصحاب المصالح فضلا عن إبرازها عبر مسميات مختلفة إذ تشير جميعها إلى المسؤولية الاجتماعية منها: المساءلة الاجتماعية (corporate accountability)، الأخلاق التنظيمية (corporate éthiques)، المواطنة التنظيمية (corporate citizenship)، والالتزامات التنظيمية (corporate obligations).

عرف البنك الدولي مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة 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 أن واحد.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> بلال خلف السكرانة، أخلاقيات العمل، الطبعة الثالثة، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن، 2013، ص ص 162-163



## الفصل الأول الأدبيات النظرية حول المسؤولية الاجتماعية في البنوك التجارية والعمومية

كما عرفت الغرفة التجارية العالمية المسؤولية الاجتماعية على أنها: جميع المحاولات التي تساهم في تطور المؤسسات لتحقيق التنمية بسبب اعتبارات أخلاقية واجتماعية وبالتالي فإن المسؤولية الاجتماعية تعتمد على المبادرات الحسنة من المؤسسات دون وجود إجراءات ملزمة قانونيا.

تعرفها جمعية الإداريين الأمريكيين بأنها: استجابة إدارة المؤسسات إلى التغيير في توقعات المستهلكين والاهتمام العام بالمجتمع والاستمرارية بانجاز المساهمات الفردية للأنشطة التجارية الهادفة في خلق الثروة الاقتصادية .

### ثانيا: أهمية المسؤولية الاجتماعية

هناك مجموعة من العوامل تتضافر مع بعضها لتعزز في النهاية المسؤولية الاجتماعية داخل مجتمعاتنا من خلال:

-زيادة التكافل الاجتماعي بين مختلف شرائح المجتمع من خلق شعوري عالي بالانتماء من قبل الأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة، كالمعوقين وقليلي التأهيل والأقليات والشباب وغيرهم؛  
-الاستعداد الاجتماعي نتيجة لتوفر نوع من العدالة الاجتماعية وسيادة مبدأ تكافؤ الفرص الذي هو جوهر المسؤولية الاجتماعية؛

-تحسين نوعية الحياة في المجتمع سوءا من ناحية البنية التحتية أو من الناحية الثقافية والاجتماعية؛  
-ازدياد الوعي بأهمية الاندماج التام بين منظمات المجتمع المختلفة ومختلف الفئات ذات المصلحة؛  
-كون المسؤولية الاجتماعية مرتبطة بمفاهيم أساسية كتقليل السرية والعمل والشفافية والصدق في التعامل فإن هذه الجوانب تزيد من الترابط الاجتماعي وازدهار المجتمع على مختلف المستويات.

من هنا تبرز أهمية المسؤولية الاجتماعية وضرورة تفعيلها في مجتمع يسعى للنهوض ودفع عجلة التنمية بكافة أشكالها، ليصبح هناك مجتمعا واعيا بما له من حقوق وواجبات تقع على عاتقه وعلى عاتق الأجيال القادمة في سياق منظومة مجتمعية ومسؤولة عن كافة الأطراف داخل المجتمع.<sup>1</sup>

- كذلك ترتبط المسؤولية الاجتماعية للمنظمات بأن تعمل على منع تلوث البيئة بكل عناصرها الطبيعية كالماء والهواء والأفراد، فالأفراد في المجتمع لهم الحق بان يعيشوا في بيئة نظيفة خالية من التلوث وصحية فلا يجوز أن تتخلص المنظمات من نفايات إنتاجها بالقيام بتلويث البيئة والإخلال بمسؤوليتها الاجتماعية ويكون لزاما على المنظمة في هذه الحالة أن تصل إلى بعض الطرق والأساليب التي تعدها من اجل التخلص من هذه النفايات والبقايا دون أن تصيب البيئة وما حولها بالتلوث.

- أن المسؤولية الاجتماعية للمنظمات هو أن تعمل على توفير قدر من المعلومات للأفراد في المجتمع عما تقدمه من سلع وخدمات فالأفراد لهم كامل الحق في أن يعرفوا ماذا تقدم لهم المنظمات من سلع وخدمات.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> منال محمد عباس، المسؤولية الاجتماعية بين الشراكة وأفاق التنمية ، دار المعرفة الجامعية الإسكندرية ، الطبعة الأولى، 2013، ص 31

## الفرع الثاني: أبعاد ومجالات المسؤولية الاجتماعية

### أولاً : أبعاد المسؤولية الاجتماعية

لقد أجمع العديد من الباحثين على أن المؤسسات تمارس عدد من المسؤوليات الاجتماعية والتي تنحصر ضمن تصنيفين هما: الأخلاقية والإنسانية تجاه المجتمع المحلي والموظفين والزبائن والموردين والبيئة والمساهمين تتعدى في كونها الإيفاء بالالتزامات القانونية والاقتصادية.

### 1 المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع المحلي :

يعتبر المجتمع المحلي بالنسبة للمؤسسات شريحة مهمة إذ تتطلع إلى تجسيد متانة العلاقات معه وتعزيزها، الأمر الذي يتطلب منها مضاعفة نشاطاتها تجاهه، من خلال بذل المزيد من الرفاهية العامة والتي تشمل: المساهمة في دعم البنية التحتية، إنشاء الجسور والحدائق، المساهمة في الحد من مشكلة البطالة.

دعم بعض الأنشطة مثل الأندية الترفيهية، احترام العادات والتقاليد، دعم مؤسسات المجتمع المدني وتقديم العون لذوي الاحتياجات الخاصة من خلال تقديم الدعم المادي لهم، هذا بالإضافة إلى الدعم المتواصل للمراكز العلمية كمركز البحوث والمستشفيات، وعادة ما ينظر إلى مسؤولية المؤسسة تجاه المجتمع المحلي من زوايا مختلفة، فقد تشمل رعاية الأعمال الخيرية، الرياضة والفن، التعليم وتدريب المؤسسات القائمة على المشاريع المحلية ذات الطابع التنموي.

### 2 المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموظفين:

إذا كانت المؤسسات تولي اهتمامها لرأس المال البشري فلا بد من تقديم ما هو أفضل لهم، لأن العاملين المهرة على المستوى الوطني و العالمي أصبحوا يركزون على عامل المسؤولية الاجتماعية من بين العوامل الأخرى، وقد أثبت ذلك تجريبياً حيث أن أكثر الناس يحبذون العمل في المؤسسة التي لديها سياسات بيئية ومجتمعية جيدة، كما أثبت بنفس السياق أن الناس يحبذون التعامل تجارياً مع نفس المؤسسات.

### 3 المسؤولية الاجتماعية اتجاه الزبائن :

تعتبر هذه الشريحة من المجتمع ذات أهمية كبيرة و يتمثل الأداء الاجتماعي الموجه لهذه الشريحة في تقديم المنتجات بأسعار ونوعيات مناسبة، والإعلان لهم بكل صدق وأمانة وتقديم منتجات صديقة لهم وأمانة بالإضافة إلى تقديم إرشادات واضحة بشأن استخدام المنتج، والتزام المؤسسات بمعالجة الأضرار التي تحدث بعد البيع وتطوير مستمر للمنتجات هذا بالإضافة إلى الالتزام الأخلاقي بعدم خرق قواعد العمل مثل الاحتكار.

<sup>1</sup> نظام موسى سويدان ، شفيق إبراهيم حداد، التسويق مفاهيم معاصرة ، الطبعة الأولى ، دار حامد للنشر والتوزيع سنة 2003، ص 83.

### 4 المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموردين :

ينظر إلى العلاقة ما بين الموردين والمؤسسات على أنها علاقة مصالح متبادلة، لذلك يتوقع الموردون أن تحترم المؤسسات تطلعاتهم ومطالبهم المشروعة التي يمكن تلخيصها بالاستمرار في التوريد وخاصة لبعض أنواع المواد الأولية اللازمة للعمليات الانتاجية للالتزامات، والصدق في التعامل، وتدريب الموردين على مختلف طرق تطوير العمل.

### 5 المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة:

لقد أعيد التركيز في أدبيات المسؤولية الاجتماعية فيما يخص الجوانب البيئية أن المسؤولية الاجتماعية تضم أنظمة البيئة المفروضة ذاتيا أي ضمن فلسفة المؤسسة والتقارير البيئية للمؤسسة.

### 6 المسؤولية الاجتماعية اتجاه المساهمين:

تعد فئة المساهمين فئة مهمة من أصحاب المصالح المستفيدين من نشاط المؤسسة. وتكمن مسؤولية المؤسسة تجاههم بتحقيق أقصى ربح، تعظيم قيمة السهم، زيادة حجم المبيعات، بالإضافة إلى حماية أصول المؤسسة وموجودات ها.<sup>1</sup>

### ثانيا: مجالات المسؤولية الاجتماعية:<sup>2</sup>

تظهر المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات في أربعة مجالات تتمثل فيما يلي :

#### 1 مجال المساهمات العامة: و ذلك من خلال

- البذل في سبيل الإنسانية: ومن مظاهره تدعيم المؤسسات العلمية والهيئات الخاصة بالرعاية الصحية والهيئات التي تقوم بالأنشطة الثقافية

-المواصلات والنقل: توفير وسائل النقل للعاملين

الإسكان: ومن مظاهره المساهمة في تنفيذ برنامج الإسكان وإنشاء مساكن للعاملين

- الخدمات الصحية ومن أمثلة ذلك: تدعيم البرامج التي تحد من الأوبئة والأمراض وتوفير وسائل وإمكانيات وخدمات العناية والرعاية الصحية.

- رعاية مجموعة معينة من الأفراد: مثل المساهمة في رعاية المعوقين أو ذوي العاهات، والمساهمة في رعاية الطفولة والمسنين.

#### 2- مجال الموارد البشرية: وتظهر المسؤولية الاجتماعية في هذا المجال من خلال:

- سياسات التوظيف: وهذا من خلال، توفير فرص عمل متكافئة لأفراد المجتمع، وكذا قبول توظيف الطلاب أثناء العطلة الصيفية، قبول توظيف الأفراد المعاقين؛

<sup>1</sup> منير بن دريدي ، المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات والشركات ، الطبعة الأولى ،المركز الديمقراطي العربي، ألمانيا برلين ،2019 ، ص 35

<sup>2</sup> استقلال محمد وآخرون ، مدى تبني الشركات الفلسطينية المساهمة العامة لمفهوم المسؤولية الاجتماعية من وجهة نظر الشركات ، مذكرة

دكتوراه، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية ، جامعة النجاح الوطنية ، 2010-2011 ، ص ص 16-17

## الفصل الأول الأدبيات النظرية حول المسؤولية الاجتماعية في البنوك التجارية والعمومية

- تحقيق الرضا الوظيفي: ويتجلى ذلك في منح العاملين أجور ومراتب تحقق لهم مستوى معيشي مناسب، وإتباع سياسة للترقية تعترف بقدرات كل العاملين وتحقق فرص متساوية للترقية وكذا إعداد برنامج تدريبي لزيادة مهارة العاملين مع المحافظة على استقرار العمل بالصيانة المستمرة للمعدات وجدولة الإنتاج بحيث يمكن الحد من البطالة مع تهيئة ظروف للعمل تتصف بالأمن.

### 3- مجال الموارد الطبيعية والمساهمات البيئية: وهذا من خلال الاهتمام بما يلي:

الموارد الطبيعية: أي الاقتصاد في استخدام المواد الخام ومصادر الطاقة مع المساهمة في اكتشاف مصادر جديدة للمواد الخام والطاقة.

المساهمات البيئية: وهذا من خلال تجنب مسببات تلوث الأرض والهواء والمياه وتصميم المنتجات وعمليات تشغيلها بطريقة تؤدي إلى تقليل المخلفات والتخلص منها بطريقة غير مكلفة.

### 4 - مجال مساهمات المنتج أو الخدمة: تتجلى المسؤولية الاجتماعية في هذا المجال من خلال:

- تحديد وتصميم المنتجات: وهذا من خلال القيام بالبحوث التسويقية لتحديد احتياجات المستهلكين.
- تعبئة المنتجات بشكل يؤدي إلى تقليل احتمالات التعرض لأي إصابة عند الاستخدام.
- تحقيق رضا المستهلكين: وضع بيانات على عبوة المنتجات للتعرف بحدود ومخاطر الاستخدام وتاريخ انتهاء الصلاحية.
- القيام ببرامج إعلامية تعرف المستهلكين بخصائص المنتج وطرق ومجالات استخدامه.

-توفير مراكز خدمة لصيانة إصلاح المنتج.

## الفرع 03: نطاق ومبادئ المسؤولية الاجتماعية:

### أولاً: نطاق المسؤولية الاجتماعية:

تتعدد جوانب التي تسعى المؤسسات إلى تنشيطها من خلال المسؤولية الاجتماعية حيث تتمثل في:<sup>1</sup>

#### 1-الجانب الثقافي:

- ✓ دعم التطور الثقافي
- ✓ نشر ثقافة الالتزام بالأنظمة والقوانين في المجتمع.
- ✓ تعزيز الثقافة الوطنية والتاريخية.
- ✓ التواصل الثقافي العالمي.

#### 2)الجانب الاجتماعي:

- ✓ إحرام الأنظمة والثقافات المختلفة.

<sup>1</sup> صالح السحيني، المؤتمر الدولي حول : المسؤولية الاجتماعية ودورها في مشاركة القطاع الخاص للتنمية ، المعهد العربي للتخطيط لبنان ، 23-24 مارس 2009 ، ص ص 7-8

## الفصل الأول الأدبيات النظرية حول المسؤولية الاجتماعية في البنوك التجارية والعمومية

- ✓ تعزيز القيم الأخلاقية والتكافل الاجتماعية.
- ✓ مواجهة الكوارث والأزمات.
- ✓ دعم الأنشطة الرياضية و الصحية.

### (3) الجانب البيئي:

- ✓ الممارسات البيئية الصحيحة في العملية الإنتاجية.
- ✓ تطوير بيئة العمل.
- ✓ الالتزام البيئي تجاه المحيط من خلال التصرفات السليمة.

### (4) الجانب القانوني:

- ✓ الالتزام بالقوانين حتى يتم حماية المستهلك من الغش و التزيف.
- ✓ تأمين العدالة للأفراد من حيث عدم التمييز بينهم على أسا العرق أو الجنس أو الدين.
- ✓ احترام القوانين المحلية والوطنية خلال العملية الإنتاجية.

### (5) الجانب الاقتصادي:

- ✓ المنافسة العادلة التي تدعو إلى منع الاحتكار وعدم إلحاق الضرر بالمنافسين.
- ✓ احترام قواعد ومبادئ المنافسة.
- ✓ العمل على مواكبة عجلة التقدم التكنولوجي.
- ✓ دعم النشاطات والأنظمة لاقتصادية والاجتماعية على حد سواء.

## ثانيا: مبادئ المسؤولية الاجتماعية:

ينبغي للمؤسسات الاجتماعية أثناء ممارستها للمسؤولية الاجتماعية أن تعمل على أساس مجموعة من المبادئ المتمثلة في:<sup>1</sup>

### أ- الاستدامة:

الاستدامة بكل الإجراءات المتخذة في الوقت الراهن من أجل بناء الخيارات المتاحة في المستقبل، فإذا بطريقة مفرطة لن تصبح متوفرة للاستخدام في الأزمان الآتية، وهذا الأمر يثير المخاوف خاصة في ظل محدودية الموارد.

إن محدودية موارد الخام خاصة ذات الطابع الإستخراجي كالحديد والفحم يجب أن تعني باستخدام عقلائي حتى تكون متاحة للاستخدام في المستقبل، بالإضافة إلى ضرورة إيجاد البدائل المناسبة مع ضرورة التنسيق بين تكلفة الموارد المتبقية والمصاريف التشغيلية للمؤسسات.

<sup>1</sup> مولاي لخضر بوزيد سايب، دور الاقتصاد الإسلامي في تقرير مبادئ المسؤولية للشركات ، ملتقى الدولي الأول حول الاقتصاد الإسلامي ، المركز الجامعي بغرداية ، 22-23 فيفري 2011، ص7

### ب-المساءلة:

تعني اعتراف المؤسسة بكل تأثيراتها الخارجية والداخلية، مما يحتم عليها تقدير حجم هذه الآثار والإبلاغ عنها للإطراف المتضررة من حكومة وعملاء وعمال مجتمع.

أن هذا الإقرار بالمساءلة يعني أن المؤسسة جزء من المجتمع ولها مسؤولية متبادلة من جميع أطرافه وعلى هذا الأساس يمكن لهؤلاء الأطراف اتخاذ تدابير تجاه المؤسسة، وعليها بالمقابل تبرير جميع الأعمال التي تقوم بها بموجب مبدأ المساءلة.

وضع التدابير المناسبة المتعلقة بأداء المؤسسة وبيئتها الخارجية والإجراءات المتخذة من طرفها، وهذا ما يتطلب تكاليف تعنى بهذا الجانب بالإضافة إلى إعداد تقارير تعتمد على الخصائص التالية:

- أن يكون التقرير مفهوما لجميع الأطراف؛
- أن يكون ذو أهمية لمستخدمي هذه المعلومات؛
- أن يتمتع بالموثوقية والدقة في القياس والبعد والتحيز؛
- أن تكون التقارير متنوعة بين الكمية والنوعية حتى يسهل فهمه من طرف المستخدمين المختلفين لهذا التقرير.

### ت-الشفافية :

أن تفصح المؤسسة على نحو واضح ودقيق وتام عن سياستها وقراراتها وأنشطتها بما في ذلك التأثيرات المعروفة والمحتملة على البيئة والمجتمع، وأن تكون هذه المعلومات متاحة للأشخاص المتأثرين أو المحتمل تأثرها بشكل جوهري من قبل المؤسسة.

ويمكن إضافة مبادئ أخرى تحوي أهمية بالغة ونذكر منها:

- مبدأ الإذعان القانوني ؛
- مبدأ احترام الأعراف الدولية ؛
- مبدأ مصالح الأطراف المعني ؛
- مبدأ احترام الحقوق الأساسية للإنسان ؛

### المبحث الثاني: المسؤولية الاجتماعية في البنوك العمومية والخاصة

إن التزام البنوك التجارية العمومية والخاصة بتطبيق المسؤولية الاجتماعية يمثل مدخلا حديثا يساعدها على تحسين أدائها المالي من خلال العمل على خلق صورة ايجابية عند اكبر عدد ممكن من شرائح المجتمع وذلك عن طريق تقديمها لمعززات تدعم سمعة البنك عن طريق جذب العملاء لها والعمل على الاستقرار والترابط الاجتماعي بينها وبين النسيج الاجتماعي والبيئة الطبيعية، ولكي نتعرف أكثر على هذا سنركز في هذا المبحث على المسؤولية الاجتماعية في البنوك العمومية والخاصة.

#### المطلب الأول: المسؤولية الاجتماعية في البنوك العمومية

تعرف البنوك العمومية على أنها البنوك التي تمتلكها الدولة وتمتلك كامل رأس مالها وتشرف على أعمالها وأنشطتها، كالبنوك المركزية والبنوك الوطنية التجارية، البنوك المتخصصة (أي متخصصة في مجال معين) مثل البنك العقاري، البنك الزراعي، البنك الصناعي..... الخ

#### المطلب الثاني: المسؤولية الاجتماعية في البنوك الخاصة

تعرف البنوك الخاصة على أنها البنوك التي يملكها أشخاص سواء كانوا طبيعيين أو معنويين ويتولوا إدارة شؤونها ويتحملوا كافة مسؤولياتها القانونية والمالية إزاء الدولة (ممثلة في البنك المركزي). ولا شك أن واقع المسؤولية الاجتماعية في القطاع الخاص أخذ في التنامي وان كان في حاجة إلى مزيد من الممارسة التي تتحمل فيها الأطراف كافة مسؤوليتها وفي مقدمتها البنوك باعتبارها القطاع الأكثر ربحية بين قطاعات الإستثمارات والإنتاج وهنا ينبغي الإجابة عن بعض الأسئلة حتى نحكم على مدى قيام هذا القطاع بدوره في مجال المسؤولية الاجتماعية وفي مقدمتها:

- ما حجم إنفاق البنوك في مجال المسؤولية الاجتماعية ؟
- ماذا يمثل ذلك من أرباح البنوك السنوية ؟
- هل تعتبر البنوك ما تنفقه في مجال المسؤولية الاجتماعية نوعا من الاستثمار الذي يحقق رضا المجتمع ويؤدي إلى إقبال العملاء على التعامل مع البنك؟

في محاولة الإجابة عن هذه الأسئلة نلاحظ أن حجم أرباح البنوك كبير جدا فهل حجم إنفاقها على المسؤولية الاجتماعية يتناسب مع هذه الأرباح التي جاءت من المجتمع المطلوب منها الوفاء للمسؤولية الاجتماعية اتجاهه والإجابة هنا تحتاج إلى شفافية من البنوك في الإفصاح عن مساهماتها في المسؤولية الاجتماعية وحجم إنفاقها وهو ما لا تتضمن أغلب التقارير السنوية ما يفيد في الإجابة عنه، فيما يتحدث بعضها عن أداءه المسؤولية الاجتماعية حديثا إنشائيا يفتقر للغة الأرقام فيما يحتاج الأمر ذكر الأرباح ونسبة ما ينفق منها في هذا المجال وأسماء المشاريع ومواقعها والمستفيدين منها وهو الأمر الذي لا نجده

## الفصل الأول الأدبيات النظرية حول المسؤولية الاجتماعية في البنوك التجارية والعمومية

إلا ناذرا لذلك فقد سبقنا الكثيرون ممن كتبوا عن ضرورة تولي مؤسسة النقد ووزارة المالية بل وحتى الغرف التجارية مسؤولية تحديد نسبة معينة من الأرباح السنوية لكل بنك وتوجيهها للمسؤولية الاجتماعية ومتطلبات التنمية وخاصة مجالات التوظيف ومكافحة البطالة أو إنشاء المشاريع الصغيرة بقروض ميسرة وكذلك دعم مشاريع الجهات الخيرية التي تعتبر الموارد المستدامة لها مسؤولية المجتمع كله لان ذلك يمكنها من ديمومة العمل في التنمية الاجتماعية للأسر المحتاجة والتحول بها من الحاجة إلى الاكتفاء وهنا نأتي عن الحديث الذي يتداول بعض الكتب بل وفي اللقاءات والمؤتمرات والمجالس حول وجود قصور في أداء البنوك في شكل عام للمسؤولية الاجتماعية التي ينبغي أن تتحملها وغياب ممارستها عند بعضها أو عدم وجود إدارة متخصصة للمسؤولية الاجتماعية فيها، مما يوجب العديد فعله في سبيل تعزيز المشاركة ومن بينها:

- إلزام البنوك بوجود جهات مسؤولة عن المسؤولية الاجتماعية فيها وكذلك أن يأخذ صرف البنك عن المسؤولية الاجتماعية معيار من معايير التصنيف البنكي ووضع جائزة للمسؤولية الاجتماعية وان يأخذ ذلك في الحسبان أيضا عند تعامل الجهات الحكومية مع كل بنك .
  - تحديد حد أدنى لمساهمة كل بنك على أساس رأس المال والأرباح.
  - إلزام كل بنك أن يفصح عن مساهمته في مجال المسؤولية الاجتماعية بشفافية في تقريره السنوي أو في تقرير خاص بالمسؤولية الاجتماعية كما يجب تعميم تأسيس مجلس المسؤولية الاجتماعية وكذا مراكز لأبحاث المسؤولية الاجتماعية تساعد الجهات المتبرعة لتوجيه ماتخصه لذلك التوجيه السليم .
- هناك الكثير مما يجب عمله وصولا إلى تحمل هذا القطاع لجميع مسؤولياته للوصول إلى تحقيق هذا المبتغى.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> <https://lym.news/a/6075087>



### المبحث الثالث: الدراسات السابقة

#### المطلب الأول : الدراسات العربية والأجنبية

##### الفرع الأول: الدراسات العربية

1- محمد الصغير قريش، المسؤولية الاجتماعية والبيئية في القطاع المصرفي (دراسة تقييمية لمجموعة من البنوك العاملة في الجزائر 2014

هدفت الدراسة: إلى التعرف على مدى التزام البنوك العاملة في الجزائر بمسئوليتها الاجتماعية اتجاه أصحاب المصالح، من خلال تقديم استبيان على مجموعة من المدراء في فروع بنكية مختلفة لولاية ورقلة توصلت هذه الدراسة إلى: التزام البنوك ببعض الممارسات والتطبيقات للمسؤولية الاجتماعية والبيئية لكن بنسب متفاوتة لم تصل بعد إلى المستوى الرائد في هذا المجال.

2- الشراح، رمضان: "المسؤولية الاجتماعية والتنمية للبنوك الإسلامية" 2014.

هدفت الدراسة إلي: التعرف إلى رفع مستوى التعاطي مع المسؤولية الاجتماعية وتحويلها إلى مستوى المفهوم الاستراتيجي في عمل المحليات والحكومات العربية من خلال الإدارة الحكيمة، وتعميم ثقافتها لكافة الوسائل المتاحة، وتحفيز المجتمعات على الانخراط فيها ودعم برامجها في التنمية المستدامة.

توصلت الدراسة إلي: تصحيح الهياكل الاجتماعية للحد من حجم الاستيراد المباشر للتكنولوجيا من خلال تطوير العلاقة بين الهيئات التكنولوجية وربطها بفعالية مع المؤسسة الوطنية.

3- الزيود، عبد الناصر، (2013): "المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في الأردن" (2008-2010).

هدفت الدراسة إلي: بيان مدى التزام البنوك العاملة في الأردن بمسئوليتها الاجتماعية اتجاه المجتمع الخارجي والداخلي للعاملين فيها، حيث تم تحليل قيمة المساهمات النقدية للمجالات الاجتماعية كقيمة مطلقة، وكذلك نسبة من صافي الأرباح، ومدى انتشار فروع البنك خارج العاصمة للمساهمة في التنمية وخدمة العملاء .

توصلت الدراسة إلي: تحمل البنوك مسؤوليتها فيما يتعلق بالمجتمع المحلي وهو من ضمن سياستها وخطتها، من أجل تحقيق التنمية المستدامة، أما فيما يتعلق بالبعد الداخلي فتبين أن هنالك تقصيراً فيما يتعلق بالمبالغ المنفقة على العاملين بالإضافة إلى عدم الاهتمام بتدريب وتطوير العاملين.

- أوصت الدراسة: بضرورة زيادة الوعي بمفهوم المسؤولية الاجتماعية وتوفير حوافز أكثر للبنوك التي تتبنى هذا المفهوم وان تكون هناك معايير واضحة ومحددة لتقديم الدعم للمستفيدين.

1-Bayoud : (2012) ، "Corporat Social Responsabilité Disclosure and  
Employée Commitment: Evidence from Libye"

- هدفت الدراسة إلى: بيان أهمية الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية ودورها في درجة التزام الموظفين.
- توصلت الدراسة إلى: انه كلما زاد اهتمام الشركات بمسؤولياتها الاجتماعية والاهتمام بالإفصاح عنها كلما أدى إلى زيادة درجة التزام واهتمام الموظفين والعملاء تجاه شركاتهم.

2-Dar&Dusuki": (2004) ، "Stakeholders Perceptions Social Responsabilité of  
Islamique Banks: Evidence from Malaysia Economie "

- هدفت الدراسة: لاستكشاف التصورات المختلفة لأصحاب المصلحة في المصارف الماليزية بخصوص المسؤولية الاجتماعية للمصارف الإسلامية، وتحديد مدى إدراك ذوي العلاقة للمسؤولية الاجتماعية في البنوك الإسلامية، وأشارت الدراسة إلى أن ذوي العلاقة مع البنوك الإسلامية كانت نظرتهم إيجابية حول المسؤولية الاجتماعية ويعتبرونها من المعايير الهامة في قرارات التعاملات البنكية.
- توصلت الدراسة إلى أن: ارتفاع مستوى تحقيق البنوك الإسلامية للمسؤولية الاجتماعية، أن تكون البنوك الإسلامية بالفعل جزءا لا يتجزأ من ممارسات المسؤولية الاجتماعية للشركات الجيدة وهي تسعى لتكون مركز الزلزال في المجرة المالية لتعزيز ممارسات المسؤولية الاجتماعية للشركات الجيدة.

3-AFAF AMMAR BELAID، 2015 (La démarche RSE de banques tunisiennes :  
retour d'expérience de la BNA

- هدفت هذه الدراسة إلى فهم نهج المسؤولية الاجتماعية للشركات الذي تتبناه البنوك التونسية بعد الثورة من خلال دراسة تجربة البنك الوطني لفلحي التونسي في مجال المسؤولية الاجتماعية.
- توصلت الدراسة إلى أن: البنك موضوع الدراسة يمارس إستراتيجية واضحة للمسؤولية الاجتماعية وهي مقسمة إلى التزامات رئيسية من حيث المبدأ إلا أنها لا تدخل ضمن إستراتيجية عامة مع وجود لجنة خاصة مسؤولة عن المسؤولية الاجتماعية مهمتها تحديد الخطوط العريضة لسياسة البنك ومراقبة تطبيقها، وأوصت الدراسة بضرورة التعاون بين البنك والمجتمع المدني.

المطلب الثاني: المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

- بعد التطرق إلى الدراسات السابقة التي لها علاقة بموضوع الدراسة سوف يتم المقارنة بينها وبين الدراسة الحالية من حيث أوجه التشابه والاختلاف.

## الفصل الأول الأدبيات النظرية حول المسؤولية الاجتماعية في البنوك التجارية والعمومية

### 1\_أوجه التشابه:

- تم التطرق في الدراسات السابقة والدراسة الحالية إلى أهمية المسؤولية الاجتماعية في البنوك التجارية.
- تهدف معظم الدراسات السابقة ودراستنا الحالية إلى مدى تبني البنوك التجارية للمسؤولية الاجتماعية.

### 2\_أوجه الاختلاف:

- اختلفت الدراسات السابقة ودراستنا الحالية في مكان وزمن إجراء الدراسة.
- هناك اختلاف في عينة الدراسة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية حيث اعتمدنا في دراستنا على البنك الوطني الجزائري (250) وبنك خليج الجزائر - وكالة ادرار -.
- معظم الدراسات السابقة ركزت في موضوعها على دراسة المسؤولية الاجتماعية في البنوك التجارية في بنك واحد(خاص أو عام) بينما تطرقنا في موضوعنا إلى دراسة المسؤولية الاجتماعية في بنكين (البنك الوطني الجزائري وبنك الخليج الجزائر)
- حسب المعالجة فإن أغلب الدراسات اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي أما في دراستنا اعتمدنا على دراسة مقارنة، أما بالنسبة للمعلومات فقد جمعت عن طريق المقابلة الشخصية والاستبيان.

### خلاصة الفصل:

تساهم البنوك التجارية العمومية والخاصة بدور كبير في تحمل المسؤولية الاجتماعية من خلال مشاركتها المادية وغير المادية في مختلف أنشطة العمل الاجتماعي، إلا أنه يؤخذ على أداء البنوك التجارية العمومية والخاصة للمسؤولية الاجتماعية الخلط بينها وبين العمل التطوعي، وأيضاً أنها تأخذ في غالبها شكل تبرعات أو أعمال تطوعية دون التوجه بفعالية إلى برامج المسؤولية الاجتماعية الهادفة إلى التنمية المستدامة، وذلك راجع إلى عدم وضوح مفهوم المسؤولية الاجتماعية وبطء انتشار ثقافتها.

ومع التسليم بهذا الأمر سنتطرق في الفصل الثاني لدراسة تطبيقية توضح مدى تبني البنوك التجارية العمومية والخاصة (البنك الوطني الجزائري وبنك الخليج الجزائر -وكالة ادرار -) للمسؤولية الاجتماعية وأيهما الأكثر تبني لهذه الأخيرة من خلال نشاطاتهم .

الفصل الثاني:

الدراسة التطبيقية

### تمهيد:

عقب الدراسة النظرية التي أجريت في الفصل الأول والتي تم من خلالها توضيح الإطار النظري للمسؤولية الاجتماعية بصفة عامة في وصف نشأتها وتطورها، ومفهومها، نظريتها، مبادئها ونطاقها...، وعرض للبنوك لتجارية العمومية والخاصة و نشاطها البنكي في إطار تطبيقها للمسؤولية الاجتماعية، حيث انه سيتم في الفصل الثاني إسقاط الجانب النظري على الواقع، وذلك بإجراء الدراسة الميدانية على البنك الوطني الجزائري وبنك الخليج الجزائري -وكالة أدرار- والتي تعتبران إحدى المؤسسات المالية التي يتم تطبيق المسؤولية الاجتماعية سواء ذلك على مستوى الداخلي أو الخارجي.

### المبحث الأول: نظرة عامة حول البنوك التجارية العمومية (البنك الوطني الجزائري (250) بأدرار)

في هذا المبحث سوف نقدم لمحة عن البنك الوطني الجزائري (250) وكذا بنك الخليج الجزائر - وكالة ادرار.

#### المطلب الأول: نشأة وتعريف البنك الوطني الجزائري وكالة أدرار (250) BNA

نشأت وكالة أدرار سنة 1983، وهذا بمبادرة من البنك الوطني الجزائري نتيجة زيادة النشاطات الاقتصادية في المنطقة والرغبة في تقريب البنك من العملاء والمستثمرين وذلك لتشجيع الاستثمارات والمساهمة في تنمية المنطقة وتتبع وكالة أدرار للمديرية الجهوية ببشار، بحيث تقوم باستقبال الودائع للحصول على الفوائد بالمقابل كما تقوم بمختلف الأنشطة البنكية من سحب ومنح للقروض بأنواعها وفق شروط موضوعة مسبقا، وفتح الحسابات بكل أنواعها وغيرها من الخدمات البنكية لدى البنوك التجارية، ويبلغ عدد العاملين فيها 22 عاملا.

ويعتبر البنك الوطني الجزائري شركة ذات أسهم، برأسمال قدره 41.6 مليار دينار، أنشأ وفقا للعقد الموثق والمبرم من طرف الأستاذ بن عبد العبيد بتاريخ 1989/10/08 والمسجل بالسجل التجاري بتاريخ 2015/07/15 تحت رقم 00 ب 16/00/4091200 والممثلة بوكالة أدرار الكائن مقرها بساحة الشهداء .

وتقوم الوكالة بمهام مختلفة نذكر منها :

- ✓ تقديم التسهيلات للمستثمرين والتي من شأنها مساعدتهم في تأسيس مشروعاتهم الاستثمارية.
- ✓ يستلم الودائع من الجمهور، ويقوم بالخدمات المهنية للمؤسسات حسب ما ورد في المادة الثانية من القانون الأساسي للبنك.
- ✓ كما تقوم بعمليات الصرف بالعملات الأجنبية وعمليات القرض فتتم في إطار التشريع المعمول به والقوانين التي تنظم عمل البنوك في الجزائر وخاصة قانون النقد و القرض.<sup>1</sup>

#### المطلب الثاني: أهداف البنك وهيكله التنظيمي

في هذا المقام ستعرض أهداف البنك والتعرف على هيكله التنظيمي وأهم هياكله.

##### الفرع الأول: أهداف البنك

- يسعى البنك الوطني الجزائري لتحقيق مجموعة من الأهداف نذكر منها :
- ✓ تقديم الخدمات المصرفية بأحسن الطرق وأسرعها سعيا لتحقيق أقصى ربح .
- ✓ تسهيل المعاملات لسرعة أداء العمليات البنكية
- ✓ تقديم القروض الخاصة بالاستثمارات الفعالة في الاقتصاد القومي من خلال خلق مناصب شغل والمساهمة في الاقتصاد الوطني .

<sup>1</sup> \_ من إعداد الطالبان بناء على وثائق مقدمة من طرف البنك

## الفصل الثاني الدراسة التطبيقية

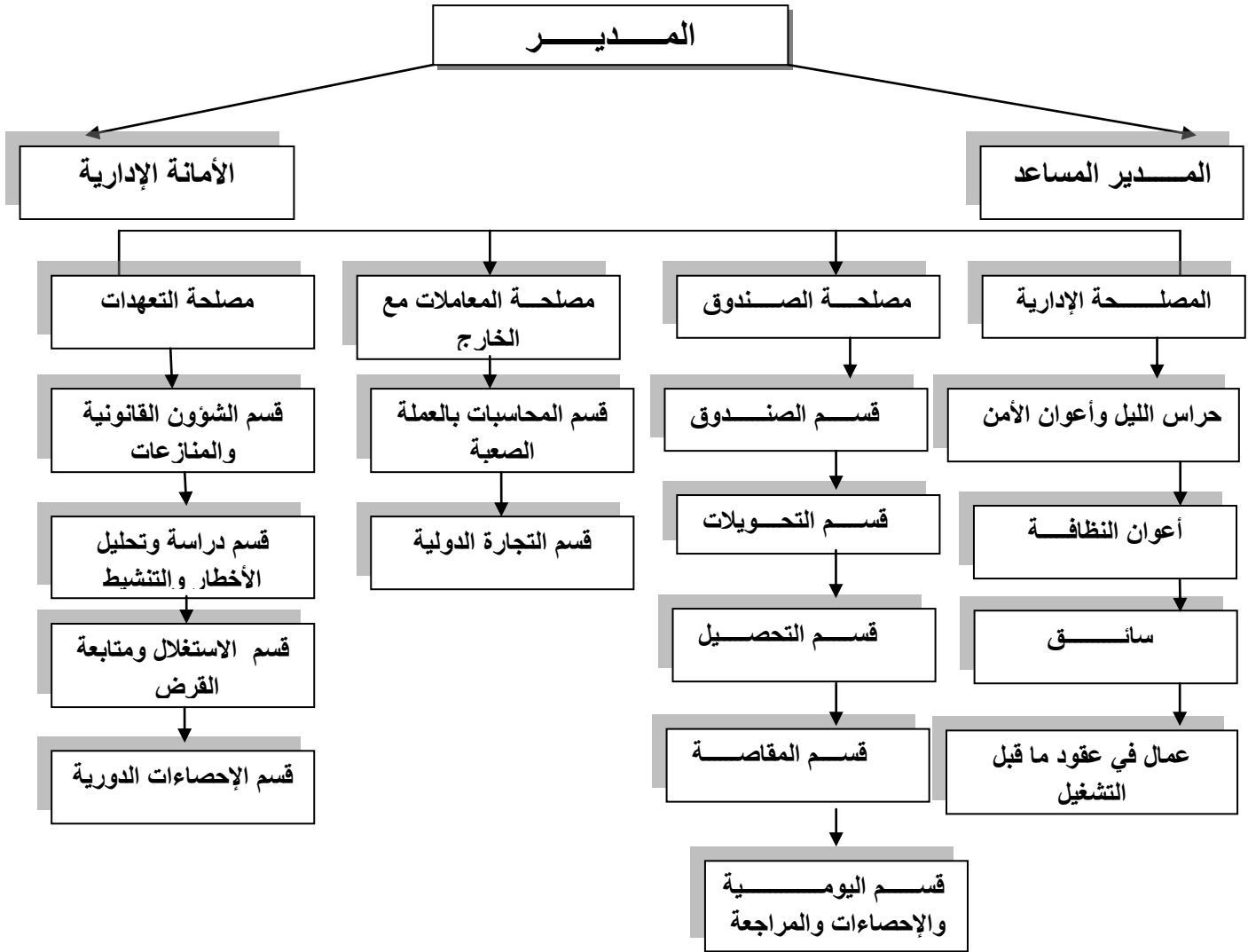
✓ إدخال تقنيات ووسائل حديثة لمواكبة التقدم التكنولوجي في ظل الإصلاحات النقدية .

✓ فرض الرقابة عن طريق تقدير الوسائل المادية والتقنية .

ومن بين الاستراتيجيات التي يسعى البنك إلى تحقيقها هي العمل على زيادة عدد زبائن الوكالة، وذلك يأتي إلا بتوفير كل الخدمات مع فتح الأبواب وسهولة التواصل والاطلاع مع حسن معاملة الزبائن.<sup>1</sup>

**الفرع الثاني: الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري وكالة أدرار BNA 250**

شكل رقم (1- 1): الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري وكالة أدرار 250



المصدر: من إعداد الباحثين بناء على وثائق مقدمة من طرف البنك.

<sup>1</sup> \_ من إعداد الباحثين بناء على وثائق مقدمة من طرف البنك



### شرح الهيكل التنظيمي:<sup>1</sup>

تضم وكالة (250) بأدوار أربعة مصالح رئيسية يشرف عليها المدير، والمدير المساعد والأمانة (سكرتارية):

**1. المدير:** هو المسؤول المباشر على الوكالة أمام المديرية الجهوية والعامّة وتتخلص أهم مهامه فيما يلي :

- ✓ السهر على تطبيق القرارات القانونية و التنظيمية على مستوى الوكالة.
- ✓ استقبال طلبات القروض ودراستها ومناقشتها واتخاذ القرار بشأنها.
- ✓ التحكم في التكاليف ومتابعتها و المحافظة على ممتلكات الوكالة.
- ✓ السعي على توسيع دائرة المتأملين مع الوكالة والتطور التجاري لها.
- ✓ السهر على تطوير الوكالة والمحافظة على سمعتها.
- ✓ تطبيق القوانين والقواعد التي تصدرها المديرية العامة.

**2. المدير المساعد:** هو المكلف بقسم الشؤون الإدارية ويتم تعيينه من طرف الرئيس المدير العام للبنك الوطني الجزائري لانجاز عدة مهام أهمها:

- ✓ ينوب عن المدير في حالة غيابه.
- ✓ متابعة العمال و الموظفين في أعمالهم و سلوكهم (منح العمال و الانضباط داخل الوكالة).
- ✓ متابعة نشاط الاستغلال للوكالة.

✓ مسئول أمام المدير على كل النشاطات التي يقوم بها .

**3. السكرتارية (الأمانة):** وتتمثل مهامها فيما يلي:

- ✓ استقبال المكالمات الهاتفية و الفاكسات والرد عليها.
- ✓ تقوم بتنظيم مواعيد استقبال المدير لزيائن الوكالة.
- ✓ القيام بالرد على المراسلات وذلك حسب تعليمات المدير.
- ✓ المحافظة على أسرار المؤسسة كونها مكلفة بحفظ أمور المدير.

أما مصالح الوكالة فتتمثل فيما يلي:

**1)\_ مصلحة الإدارة:** تضم هذه المصلحة المدير و المساعد و السكرتارية و موظفون شبه بنكي، يتمثلون في المكلفين بالحراسة و النظافة و المسئولين عن الأمان داخل الوكالة من حراس الليل وأعوان الأمن و العمال في إطار عقود ما قبل التشغيل و السائق.

**2)\_ مصلحة الصندوق:** يشرف عليها رئيس المصلحة يقوم بإدارة نشاطاتها والتنسيق بينها، ومن هذه النشاطات:

<sup>1</sup> من إعداد الطالبان بناء على وثائق مقدمة من طرف البنك

✓ القيام بكل العمليات التي تتم بالنقد السائلة من مسحوبات والإيداعات والتحويلات النقدية مع البنك المركزي و باقي الوكالات.

✓ تحصيل جميع السندات سواء كانت الشيكات أو الكمبيالات الواردة من الزبائن.

✓ مراقبة الوثائق المحاسبية لكل يوم وتجميعها وإرسالها إلى مديرية المحاسبة وهذا بشكل يومي.

✓ القيام بمراجعة حسابات البنك سواء تعلق الأمر بحسابات الزبائن على شكل حسابات جارية، شيكات وحسابات الادخار أو الحسابات الداخلية مع الرصيد الموجود بمديرية المحاسبة، ومعالجة الأخطار في حالة وقوعها، وتضم مجموعة من الأقسام وهي ( قسم الصندوق قسم التحويلات، قسم التحصيل، قسم المقاصة قسم اليومية والإحصاءات والمراجعة ).

3\_ **مصلحة المعاملات مع الخارج:** وتضم هذه المصلحة قسمين أساسيين هما:

أ) **قسم المعاملات بالعملة الصعبة:** ويتولى عملية صرف وتسيير الحسابات المقترحة مع الزبائن بالعملة الصعبة .

ب) **قسم التجارة الدولية:** ويتولى عمليات التجارة الدولية التي يقوم بها العملاء مع الخارج .

4\_ **مصلحة التعهدات:** وتضم هذه المصلحة أربعة أقسام:

**القسم الأول/ قسم الشؤون القانونية والمنازعات:** ويتولى هذا القسم:

✓ فتح أو غلق حسابات العملاء.

✓ تقييم الاعتراضات على الحسابات و الشبكات ( العدالة، وكالات أخرى).

✓ القيام بتلقي وتقييم طلبات الحصول على بطاقات السحب الآلي.

**القسم الثاني/قسم دراسة وتحليل الأخطار والتنشيط التجاري:** ويقوم القسم بالوظائف التالية:

✓ القيام بتلقي طلبات القروض من العملاء ودراستها وقبولها بعد قيام المديرية الجهوية بالموافقة عليها.

✓ يهتم بالودائع لأجل، وأقسام الصندوق وكذا عملية التنشيط التجاري والتي تهدف من خلالها الوكالة إلى

المحافظة على عملائها من جهة وجلب عملاء جدد من جهة أخرى.

**القسم الثالث/قسم الاستغلال ومتابعة استخدامات القروض :** ويتولى هذا القسم:

✓ القيام بالمتابعة التقنية لاستخدامات القروض.

✓ تولي عملية تحصيل الضمانات المطلوبة .

✓ القيام بمتابعة تحصيل أقساط ومستحقات القروض .

✓ تولي عملية إعداد العقود المختلفة التي يبرمها البنك مع زبائنه .

✓ قسم الإحصاءات الدورية: ويهتم هذا القسم ب:

✓ القيام بالإحصاءات الدورية للقروض، وتولي عملية متابعة القروض غير المدفوعة ومحاولة تحصيلها.

✓ قيام بالإحصاءات الدورية الخاصة بحسابات البنك وتصحيح الأخطاء.

**المبحث الثاني: نظرة عامة حول البنوك التجارية الخاصة (بنك الخليج الجزائر وكالة ادرار)**

**المطلب الأول: نشأة بنك الخليج الجزائر والمساهمون فيه**

**أولا النشأة:**

تأسس بن خليج الجزائر في 15 ديسمبر 2003 بموجب قانون الجزائري برأس مال قدره 10مليار دينار جزائري (100000000.00) يملكها ثلاث بنوك ذات سمعة دولية مرموقة وهي (بنك برقان) بقيمة 60%، وبنك تونس العالمي بقيمة 30%، و10% من بنك الأردني الكويتي وهي بنوك تنتمي إلى مجموعة مشاريع الكويت القابضة .

وبنك الخليج الجزائري بنك تجاري بدأ عمله في 2004، يمارس عمله في بيئة اقتصادية وبنكية مليئة بالتغيرات والتقلبات .

وقد ربط البنك منذ تأسيسه مهمته الأساسية للساهمة في التنمية الاقتصادية والمالية للجزائر، بإعطاء وتقديم المنشآت والأفراد مجموعة واسعة ومتطورة من المنتجات والخدمات المالية والحلول الأكثر حداثة من حيث السرعة والتنفيذ، وكذا لتلبية توقعات عملائه، كما يقدم بنك الخليج الجزائر الخدمات المصرفية التقليدية وكذا تلك التي تتوافق مع تملية الشريعة الإسلامية.

**ثانيا :المساهمون في بنك الخليج الجزائر**

(1) **بنك برقان BARGAN BANK**: هو فرع من مجموعة kipco وهو بنك تجاري كويتي لديه عدة منتشرات خاصة في منطقة الشرق الأوسط. تأسس هذا البنك عام 1997م وقد اكتسب البنك دورا بالغ الأهمية في القطاع الخاص وقطاع الأعمال من خلال طرح منتجات مبتكرة وتكنولوجيا متقدمة. كذلك شبكة توزيع واسعة. وتشمل فروعها بنك الخليج الجزائر AGB وبنك بغداد (BANK OF BAGHDAD) العراق والبنك الأردني الكويتي JORDAN KOWEIT (الأردن). نتائج البنك مستمرة في النمو الكبير لرأس المال والاستثمارات الكبيرة المتنوعة شبكتها تضم 21 وكالة وأكثر من 120 جهاز صرف إلي.

(2) **بنك تونس العالمي TUNIS INTERNATIONAL BANK** تأسس هذا البنك في 1982 وهو أول بنك خاص في الخارج انشأ في تونس وهو يوفر مجموعة كاملة من الخدمات المالية الدولية للشركات الدولية والمؤسسات المالية والحكومات والأفراد بما في ذلك عمليات الصرف الأجنبي والسوق النقدية في كل العملات القابلة للتحويل وتمويل التجارة الدولية والخدمات الشخصية والعمليات التجارية والاستثمارية وبطاقات الدفع . لديه مكتب تمثيلي في طرابلس وتملك حصة 30% في بنك الخليج الجزائر والمساهم الرئيسي في بنك TIB هو الخليج المتحد بحصة 86% من رأس المال.

(3) **بنك الأردن الكويتي JORDAN KOWEIT BANK** تأسس في عام 1976 والبنك الكويتي يعمل بنجاح النظام البنكي الأردني وهو بنك تجاري يوفر لعملائه مجموعة متنوعة من المنتجات والخدمات البنكية موزعة عبر شبكة من 48 بالمائة وكالة في الأردن واثنين آخرين في فلسطين وقبرص ويشارك بحصة قدرها

## الفصل الثاني الدراسة التطبيقية

10 بالمائة في رأس مال بنك الخليج الجزائر، في ماي 2008 البنك الأردني الكويتي JKB أصبح فرع بنك برقان BURHAN BANK بقيمة 51.10%

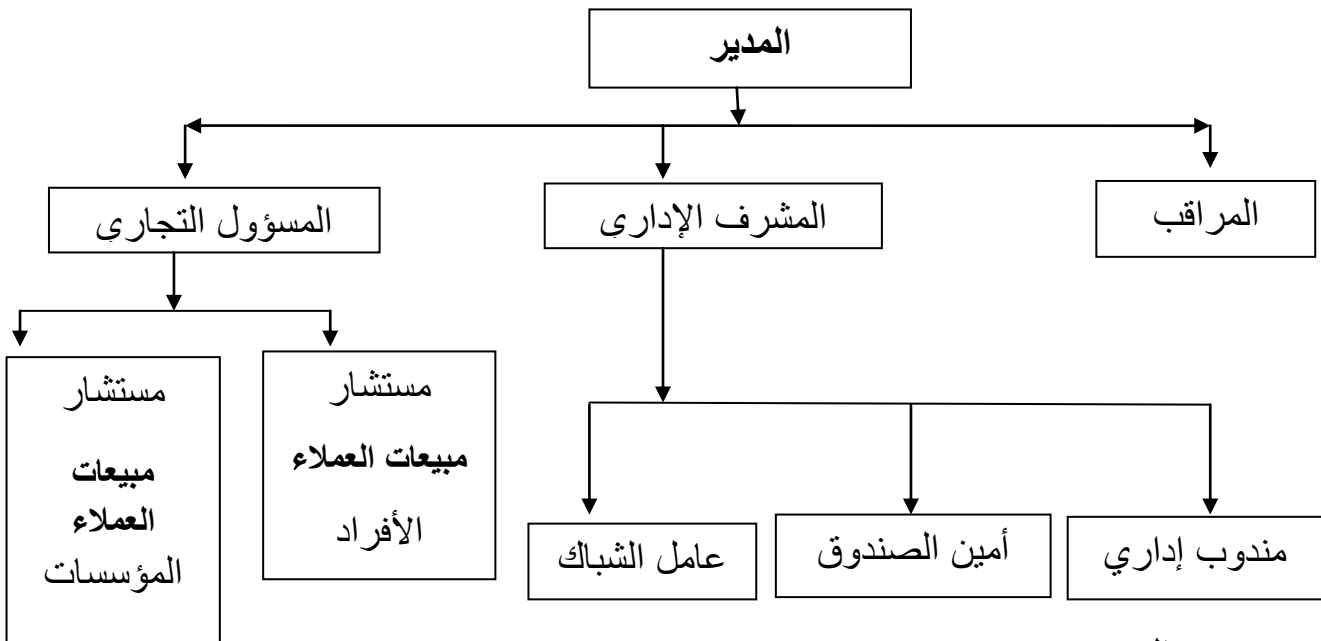
**المطلب الثاني: التعريف ببنك الخليج الجزائر -وكالة إدار- وهيكله التنظيمي**

**أولا : تعريف بنك الخليج الجزائر AGB وكالة إدار**

أنشأت وكالة بنك الخليج بادرار في 2015/03/19، وتقع وسط مدينة إدرار بساحة الشهداء، حيث يشهد هذا الموقع رقعة كبيرة لاشتماله على مختلف المراكز الحيوية والمجمعات التجارية، فهي مجهزة بكل الوسائل الحديثة وتعتبر وكالة بنك الخليج بادرار من أفضل البنوك الرائدة بالولاية وذلك ما تقدمه للزبون من تسهيلات سواء تعلق الأمر بجودة الخدمة المقدمة أو غيرها فهي وكالة تقدم معظم خدماتها بطريقة الكترونية بحيث يبلغ عدد موظفيه خمسة لكونه حديث النشأة .

**ثانيا : الهيكل التنظيمي لبنك الخليج وكالة إدرار**

شكل رقم (1 - 2): الهيكل التنظيمي لبنك الخليج الجزائر



**المصدر:** من إعداد الباحثين بناء على المعلومات المقدمة من طرف مدير البنك

✓ **مدير الوكالة:** يعتبر الممثل الرئيسي للبنك على مستوى الوكالة وهو المسؤول عن التنظيم الإداري والتشغيلي للوكالة وتنميتها التجارية مع الاهتمام المستمر بالإدارة الجودة والمخاطر، وكذا تحقيق الأهداف الإستراتيجية والمالية التي حددتها إدارة البنك.

✓ **المسؤول التجاري:** ومن مهامه الإشراف على فريق المبيعات وتحريكها وتنشيطها، والإشراف على تسير محافظ العملاء وضمان إدارتهم، وتزويد العملاء بجميع المنتجات التي يقدمها البنك ومهام أخرى متنوعة في إطار تحقيق الرغبات .

- ✓ **المراقب:** مهمته الأساسية هي ضمان وحسن الرقابة على جميع المعاملات التي يقوم بها البنك، والتحقق من الأعمال اليومية، كما يقوم بالمراجعة الداخلية ومراقبة الحسابات وصحة المعلومات وانسجامها مع القوانين .
- ✓ **المشرف الإداري:** وهو المشرف على أمين الصندوق وعامل الشباك والأعوان من اجل تحقيق أهداف الوكالة التي بنيت من اجلها، وتكمن مهمته الأساسية في تقديم الخدمة للعملاء في إطار تحقيق الجودة والتأكد من تنفيذ العمليات المصرفية، ويقوم بضمان إدارة الأرشيف ومهام أخرى.
- ✓ **مستشار مبيعات العملاء المؤسسات:** من مهامه تجهيز العمل من مجموع المنتجات التي يقدمها البنك، كذا إدارة حسابات العملاء والتسيير والضمان الاحتياطي وإدارة قروض الاعتبار، معالجة العمليات مع الدول الأجنبية.
- ✓ **مستشار مبيعات العملاء الأفراد:** يقوم بنفس عمليات مستشار العملاء المؤسسات لكن لصالح الأفراد كسير حسابات العملاء من الأفراد وتسيير القروض الموجهة للأفراد وتجميع وتحليل القروض .
- ✓ **مندوب إداري:** من مهامه إدارة الحسابات والخطط على ملفات العملاء، وكذا تسيير دفاتر الصكوك والتصريح بالشيكات غير المدفوعة، وكذا تجهيز المعاملات وتوفير الفواتير والشيكات وتحويل جميع الأوراق التجارية.
- ✓ **أمين الصندوق:** وهو المسؤول عن الصندوق وعن ضمانه بشكل مستمر وعمليات الصندوق مع العملاء كما انه يسهر على ضمان تسوية الحسابات .
- ✓ **عامل الشباك:** يعمل على ضمان السير الحسن بشكل مستمر لمختلف العمليات مع احترام الإجراءات المعمول بها في البنك بتنفيذ عدة مهام أخرى ضرورية لحسن سير العمل ووضع استعراض دواعي للأنشطة وتقديم اقتراحات<sup>1</sup>

<sup>1</sup> مقابلة شخصية مع مدير الوكالة 2021/04/22 على الساعة 10:45

## الفصل الثاني الدراسة التطبيقية

المبحث الثالث: دراسة مقارنة بين المسؤولية الاجتماعية في البنوك التجارية العمومية والخاصة ( دراسة حالة بين البنك الوطني الجزائري وبنك الخليج الجزائر-وكالة إدرار-).

### المطلب الأول: مسؤولية البنك اتجاه الموارد البشرية والعملاء

يعتبر المورد البشري الثروة الحقيقية للبنك، حيث يحتل مكانة مرموقة لا يمكن الاستغناء عنها نظرا لأهميته في تحقيق الأهداف الإستراتيجية المطلوبة لجذب وتثوية العملاء وهذا ما سنتطرق في هذا المطلب ( الجدول رقم (01) والجدول رقم (02) ) .

#### أولاً: اتجاه الموارد البشرية

جدول رقم (01-02): تطور عدد الموظفين حسب عدة متغيرات.

بنك الخليج الجزائر		البنك الوطني الجزائري		المعايير / البنوك	
2019	2018	2019	2018	السنوات	
06	06	16	16	النوع	
04	04	11	11	ذكر	حسب الجنس
02	02	05	05	أنثى	
04	05	05	02	مبتدأ ومهني	
01	01	04	04	مبتدأ في الإدارة الوسطى	
01	01	05	05	الإدارة	
01	01	02	02	وظائف متخصصة واشرافية	

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على معلومات مقدمة من طرف البنك

يمثل الجدول عدد الموظفين في البنك الوطني الجزائري وبنك الخليج الجزائر -وكالة إدرار- بين سنتي 2018 و 2019، حيث نلاحظ التنوع في جنس الموظفين، التنوع في الرتب الوظيفية ويرجع إلى:

- ✓ العدالة في التوظيف وتكافؤ الفرص.
- ✓ فتح باب التوظيف وتوفير فرص عمل مستدامة لذوي الاحتياجات الخاصة في عدة تخصصات من خلال تسهيل و تعزيز انخراطهم في سوق العمل مما يساهم في دمجهم وتحويلهم لعناصر فعالة ومنتجة في المجتمع.
- ✓ مبدأ تكافؤ الفرص لكافة الموظفين من حيث التحفيز والامتيازات المباشرة وغير المباشرة نذكر منها: منح الأولوية لموظفي البنك لإشغال الشواغر الوظيفية، نظام أجور وحوافز عادلة من خلال برنامج الماركة

## الفصل الثاني الدراسة التطبيقية

بالأرباح، المنح الجامعية لأبناء الموظفين العاملين في البنك، تنظيم برامج تدريبية لبناء وتطوير قدرات الموظفين الجدد والحاليين، التغطية الصحية الشاملة لموظفين وعائلاتهم والتأمين على حياتهم.

✓ مواصلة تمكين وتفعيل العنصر النسوي بتقلده لمناصب إدارية وقيادية عليا قصد تعميق دورها في النهضة الاجتماعية والاقتصادية.

✓ إشراك البنك بعض الموظفين المتطوعين لتنفيذ برامج المسؤولية الاجتماعية ضمن فريق تطوعي متخصص باسم (فريق كلنا أهل لها)، تحت شعار " لنعمل وموظفونا معا يدا بيد لتطوير وتنمية المجتمعات" نذكر منها التبرع بالدم لصالح المرضى.

✓ العمل على استخدام مختلف وسائل التكنولوجيا الحديثة للرفع من مستويات أداء الموظفين لتقديم خدمات ذات نوعية راقية من اجل إرضاء العملاء المتعاملين.

من خلال العوامل المحددة لتطور عدد الموظفين في كلا البنكين نلاحظ أن نسبة فرص التوظيف في البنك الوطني الجزائري أكبر من بنك الخليج الجزائر راجع إلى الضوابط القانونية والامتيازات الممنوحة للموظفين وكذا عدد العملاء وتقتهم المكتسبة اتجاه البنوك العمومية مقارنة بالبنوك الخاصة.

### جدول (II-02): تطور العملاء والحصة السوقية

السنوات	البنك الوطني الجزائري		بنك الخليج الجزائر	
	2018	2019	2018	2019
عدد العملاء	4786	5697	879	879
أشخاص طبيعيين	3377	3993	796	796
الشركات لصغرى والمتوسطة	1350	1640	78	78
الشركات الكبرى	59	64	05	05

المصدر: من إعداد الباحثين استنادا على معلومات مقدمة من طرف البنك

يمثل الجدول إحصائيات حول نسب العملاء الذين يتعاملون مع البنك الوطني الجزائري وبنك الخليج الجزائري وكالة إدرار- وتطور عددهم بين سنتين 2018 و2019 وما يميزه من ثبات وزيادة هو الاختلاف في طبيعتهم القانونية، حيث يتنوعون ما بين أفراد، شركات صغرى ومتوسطة وكذا شركات كبرى وقد يرجع هذا الاختلاف الملحوظ بين البنكين إلى عدة أسباب أهمها الخدمات والامتيازات المسؤولة اجتماعيا والمقدمة من طرف البنك الوطني الجزائري مقارنة ببنك الخليج الجزائر التي تهدف إلى تمكينهم من الاستثمار والنمو إضافة إلى تقديم وتوفير خدمات ومنتجات مصرفية ذات جودة عالية وبأسعار معقولة، تتميز بالتنوع والحدثة تعمل على تلبية احتياجاتهم وتحقيق رغباتهم مثل (الصيرفة الإسلامية التي يتعامل بها البنك الوطني

## الفصل الثاني الدراسة التطبيقية

الجزائري مقارنة بنك خليج الجزائر)، مع احترام خصوصية العميل من خلال المحافظة على سرية البيانات والعمالة على أمن معلوماته، وكذا تعزيز التواصل مع العملاء من خلال مواقع التواصل الاجتماعي والموقع الرسمي للبنك، الاتصال المباشر..... الخ .

المطلب الثاني: مسؤولية البنك اتجاه البيئة والمجتمع

### أولاً: اتجاه البيئة

جدول (II-03): الطاقة المستخدمة

بنك الخليج الجزائر		البنك الوطني الجزائري		السنوات
2019	2018	2019	2018	
640 لتر	705 لتر	386 لتر	412 لتر	إجمالي الوقود المستخدم
29870kw	32592kw	46590kw	48000kw	استهلاك الكهرباء
215 علبة	260 علبة	960 علبة	1020 علبة	كمية الأوراق المستخدمة في الطباعة

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على معلومات مقدمة من طرف البنك

يمثل الجدول رقم (3) الكميات المستهلكة من الموارد الطاقوية في كل من البنك الوطني الجزائري وبنك الخليج الجزائر خلال سنتي 2018 و 2019 حيث نلاحظ في البنك الوطني الجزائري انخفاض في الكميات المستعملة المواد الطاقوية لسنة 2018 مقارنة بسنة 2019 وهذا راجع إلى الاستخدام الأمثل والعقلاني لهذه المواد مع تنفيذ مشروع الطاقة النظيفة ونجاحه، الذي بلغت نسبة تغطيته 40% في الوطني الجزائري الأمر الذي يؤدي إلى تخفيض استهلاك الوقود، أما فيما يخص استهلاك الكهرباء في ذات البنك نلاحظ تخفيض استهلاك الكهرباء وهذا راجع إلى استخدام أنظمة موفرة للطاقة وصديقة للبيئة (LED) والاعتماد على أنظمة موفرة للطاقة، أما فيما يخص تخفيض مصاريف العمل الورقي من خلال التحول إلى العمل بالخدمات الالكترونية، نفس الملاحظة بالنسبة لبنك الخليج الجزائر في ما يخص استهلاك الموارد الطاقوية لسنتي 2018 و 2019 .

أما الاختلاف الملحوظ بين البنكين لاستهلاك الموارد الطاقوية في البنك الوطني الجزائري اكبر من استهلاكها في بنك خليج الجزائر يرجع إلى حجم المنشأة الذي يحتاج إلى استعمال اكبر للتجهيزات والوسائل المستهلكة لهذه الطاقة وكذا الطابع العمومي والخاص، وحجم المعاملات وعدد العملاء .



جدول (II-04): معلومات خاصة بالمجتمع

بنك الخليج الجزائر		البنك الوطني الجزائري		
2019	2018	2019	2018	السنوات
20.5%	18.9%	24.20%	20%	رعاية الطفولة
35%	30%	15%	10%	الجمعيات الخيرية
35.5%	30%	18.8%	30%	البرامج لثقافية
9%	21.1%	42%	40%	البطولات الرياضية

المصدر: من إعداد الطلبة استنادا على معلومات مقدمة من طرف البنك

تتنوع مساهمات البنكين اتجاه مختلف فئات المجتمع المحلي، حيث نلاحظ أن برامج رعاية الطفولة في البنك الوطني الجزائري تفوق نسبتها من بنك الخليج الجزائر، والعكس صحيح بالنسبة لتدعيم الجمعيات الخيرية وهذا إن دل على شيء فإنه يدل أن بنك الخليج الجزائر يهتم بهذه الشريحة من المجتمع لاكتساب ثقتهم والوصول إلى مبتغاه وهدفه المنشود في تحسين صورته اتجاه المجتمع وجذب أكبر عدد من العملاء نفس الشيء بالنسبة لتدعيم البرامج الثقافية، أما فيما يخص تدعيم البطولات الرياضية نلاحظ أن البنك الوطني الجزائري يسعى إلى تدعيم هذا النوع من البطولات ترويجا لمنتجاته وخدماته لتوصيل رسالة في ذلك من أجل إرساء التعاملات البنكية وترسيخها في أذهان الزبائن.

### المطلب الثالث: مسؤولية البنك اتجاه العملاء الناشطين عبر التواصل الاجتماعي

جدول (II-05): عدد العملاء الناشطين عبر مواقع التواصل الاجتماعي

بنك الخليج الجزائر		البنك الوطني الجزائري		
2019	2018	2019	2018	السنوات
7986	7895	132176	124493	فيسبوك
119	178	349	489	تويتر
6945	6789	15750	14511	انستغرام

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على معلومات مقدمة من طرف البنك

## الفصل الثاني الدراسة التطبيقية

يمثل الجدول السابق تطور عدد المتابعين أو المشاهدين أو الزوار لمخلف وسائل التواصل الاجتماعي المتاحة من طرف البنكين للتواصل معهم خلال سنتي 2018 و2019 حيث نلاحظ تطور وسائل التواصل العصرية مع العملاء مما نجم عنه زيادة في عددهم بين السنتين ،ومن وسيلة لأخرى وذلك بهدف:

- تعزيز حضور البنك ومكانة علامته التجارية وترسيخ هويته المؤسسية عند العملاء؛  
- التفوق في نظام الشكاوي: حيث يعمل البنك في تخفيض الشكاوي المقدمة مما يدل على التزام البنكين بتحسين رضا العملاء من خلال:

- ✓ توعية العملاء بالخدمات والمنتجات التي يقدمها البنك، ووجود معايير لتقييمها؛
- ✓ السعي لإيجاد الحلول المناسبة للشكاوي والإجابة على استفساراتهم في اقل فترة ممكنة؛
- ✓ إطلاق برنامج حلول الطاقة النظيفة من خلال تظاهرات محلية بالتنسيق مع مديرية الطاقة والمناجم لتوفير الطاقة والوصول إلى بيئة نظيفة .
- غير أن الاختلاف في نسبة المشاهدة والمتابعة لمواقع التواصل الاجتماعي نجدها في البنك الوطني الجزائري اكبر من بنك الخليج الجزائر وهذا راجع إلى :
- ✓ مكانة العلامة التجارية للبنك الوطني الجزائري؛
- ✓ تنوع وتوفير الخدمات والمنتجات المصرفية ذات الجودة العالية والأكثر أمان ( كالقروض السكنية، شراء السيارات ، الصيرفة الإسلامية.....الخ) ؛
- ✓ الامتيازات والتسهيلات الممنوحة للعملاء.

من خلال الدراسة التطبيقية في الفصل الثاني حاولنا الوصول إلى حقيقة تبني البنوك العمومية والخاصة للمسؤولية الاجتماعية والنشاطات التي تمثل جزء من مجالاتها تجاه المجتمع، البيئة، العاملين، العملاء من خلال الزيارة الميدانية للبنك الوطني الجزائري وبنك الخليج الجزائر -وكالة ادرار- وتوصلنا إلى انه يوجد تطبيق للمسؤولية الاجتماعية في بنك الخليج الجزائري أكثر من البنك الوطني الجزائري في الواقع رغم النسب المتفاوتة في القيم وهذا راجع إلى أن بنك الخليج يستخدم المسؤولية الاجتماعية بغرض تخفيض من رقم الأعمال وكذا قيمة الأرباح.

خاتمة

بات واضحا أن العمليات التي تقوم بها المؤسسات الاقتصادية ينتج عنها آثار خارجية كانت تتسبب في إحداث مشاكل وإختلالات بيئية، لذلك توجب الاهتمام بمفهوم المسؤولية الاجتماعية التي تأخذ بعين الاعتبار البيئة والمجتمع، وهذا ما يتعارض مع لفرضية الأولى.

أما في إطار البنوك التجارية العمومية والخاصة تشير التنمية المستدامة إلى إستراتيجية معينة تقتضي منها(البنوك التجارية العمومية والخاصة) تحمل المسؤولية الاجتماعية التي تفرضها ضغوط اقتصادية واجتماعية لتحديد موقعها، وحتى وقتنا الراهن لم يحدد مفهوم المسؤولية الاجتماعية للبنوك بشكل يكتسب بموجبه قوة إلزام قانونية وطنية أو دولية، ولا تزال هذه المسؤولية تستمد قوتها وقبولها وانتشارها من طبيعتها الطوعية، وهذا ما يتوافق مع الفرضية الثانية.

دفعت الضغوط التي تتعرض لها البنوك التجارية العمومية والخاصة من قبل المجتمع هذه الأخيرة إلى إعادة صياغة مخططاتها بعيدة المدى بإعادة النظر في نمط تسييرها أخذا بعين الاعتبار التزاماتها تجاه المجتمع والبيئة والعاملين والزبائن، كما أصبح عرض المسؤولية الاجتماعية أمرا ضروريا ملزمة به أمام أصحاب المصالح لتفادي الضغوط التي يتعرض لها بشأن ذلك، ويمكننا قياس مدى تبني المسؤولية الاجتماعية في البنوك التجارية العمومية والخاصة من خلال البرامج التي يقوم به كل بنك تجاه مجالاته المتمثلة في المجتمع، البيئة، العاملين والزبائن، وتبقى طريقة معرفة مدى تبني المسؤولية الاجتماعية من طرف كل بنك تعتمد على هذا الأساس أو على ما تتحمله هذه الأخيرة من تكاليف في سبيل ذلك.

أن نشاط البنكين محل الدراسة له آثار اجتماعية تشمل مجالين من مجالات المسؤولية الاجتماعية (مجال مسؤولية البنك اتجاه العاملين، مجال مسؤولية البنك اتجاه الزبائن)، عكس المجالين الآخرين اللذان لا يعطيها البنكين الاهتمام الكافي وبسبب هذا هدف البنكين المنشود والمتمثل في تحقيق أكبر ربح ممكن دون النظر إلى احتياجات المجتمع الحقيقية وهذا ما يتعارض بعض الشيء مع الفرضية الثالثة.

أبرز تبني للمسؤولية الاجتماعية في هذين المجالين أن البنك يخصص تكاليف معتبرة في مجال رضا العاملين حيث أن العمليات التي تشملهم ذات مساهمة اجتماعية خاصة فيما يتعلق باحترام العامل واعتماد العدالة والاتساق في تطبيق الإجراءات، أيضا حق التعبير والإبداع، وتوفير سبل للحوار بين البنك والعاملين وفي مجال الزبائن خصص البنكين سياسات لتقديم الخدمات وجودتها، والاهتمام بشكاويهم، الحفاظ على أموالهم وسلامة كافة بياناتهم وهذا ما يتوافق لحد ما مع الفرضية الرابعة.

أن نتائج البحث والدراسة التي خلصنا إليها تثبت الفرضيتين الأولى والثانية وتعارض بعض الشيء الفرضية الثالثة وتوافق الفرضية الرابعة لحد ما، وعموما نشير إلى النتائج المتوصل إليها في النقاط التالية:

- 1- البنوك التجارية العمومية والخاصة عبارة عن مؤسسات مالية لها دور فعال في توجيه عمليات الاستثمار بهدف تحقيق أقصى ربح ممكن.
- 2- تبني المسؤولية الاجتماعية في البنوك التجارية العمومية والخاصة يعتبر ضرورة وطنية يحتاجها البنك لإيفاء بمتطلبات التنمية الاقتصادية، حيث تساهم هذه الأخيرة في تحديد موقع البنك ودوره في حل المشاكل الاجتماعية.
- 3- يختلف البنكين محل الدراسة في الالتزام بمجالات المسؤولية الاجتماعية، حيث انه يولي اهتماما اتجاه العاملين والزبائن، على عكس البيئة والمجتمع والتي يعتبرها جزء بسيط من أعماله ومسؤولياته.
- 4- البنكين محل الدراسة لم يعو بعد المسؤولية الاجتماعية (على الرغم من اخذ بعض الترتيبات في هذا المجال) بدليل أن هذا الجانب بعد تفحصه غير منظم من جهة ومن جهة أخرى يعتبر مفروض عليه نتيجة نشاطهم، حيث كان من الجدير به يلتزم تجاه البيئة والمجتمع طوعيا وثقافيا وبراغي مساهمتهم في تحقيق المفهوم الشامل للتنمية المستدامة.
- 5- أن البنكين محل الدراسة لا يمتلكون خطط إستراتيجية واضحة لممارسة المسؤولية الاجتماعية، وان هناك نقص في برامج التوعية بالدور الاجتماعي.
- 6- أن قيام البنكين بتبني مفهوم المسؤولية الاجتماعية هو أكثر من كونه عملا خيريا يقدمه البنك للمجتمع المتواجد فيه، ولكنه عامل تنافسي يؤدي إلى زيادة استقطاب العملاء، وبالتالي زيادة أرباح البنك على المدى الطويل.

#### التوصيات:

- ✓ على الحكومات الساعية لتحقيق التنمية المستدامة لترسيخ وإرساء مفهوم المسؤولية الاجتماعية وذلك بتقنينها في الأنظمة الداخلية للمؤسسة سواء اقتصادية أو مالية، لتصبح أداة فعالة وبديلة لأدوات السياسة البيئية؛
- ✓ أن يلتزم البنكين محل الدراسة بإصدار تقارير سنوية (بشكل دوري) يتضمن مشروعات المسؤولية الاجتماعية التي يتبناها وحجم الانجاز والآلية التي يتبعونها للتنفيذ؛
- ✓ أن الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية لا يقتصر فقط على البنك الوطني الجزائري أو على بنك الخليج الجزائر وان كانت الدراسة تشملهم بل هي الالتزام المشترك للبنوك التجارية العمومية والخاصة مهما كان حجمها ؛
- ✓ ضرورة تنميط الإستراتيجية التسييرية للبنوك التجارية العمومية والخاصة لاعتبارات البيئية والاجتماعية وفق معايير دولية وإقليمية أو وطنية والتفكير في أسلوب إحصائي يمكننا من قياس المسؤولية الاجتماعية وتقييمها؛

✓ الحث على تنظيم منتديات وملتقيات وتظاهرات دورية تخص البنوك التجارية العمومية والخاصة وتوعيتها بأهمية الجوانب الاجتماعية وإصدار قواعد وبنود تتعهد البنوك بتنفيذها وتطبيقها عمليا، وتشجيع الجامعات.

✓ على تنويع التخصصات في مجال البيئة والاستثمار الاجتماعي لما لهذه المجالات من أهمية في التنمية المستدامة

✓ وضع هيئات حكومية تتخصص بمراقبة البنوك لاداءها للمسؤولية الاجتماعية.

### آفاق البحث:

لقد أبرزنا في موضوعنا المسؤولية الاجتماعية في البنوك التجارية العمومية والخاصة بين النظرية والتطبيق وتبقى الدراسة مفتوحة تناول جوانب أخرى هامة في حلقة المسؤولية الاجتماعية لضمان تحقيقها واستمراريتها، ومن هذه الجوانب التي تستحق الدراسة في هذا المجال مايلي:

-المسؤولية الاجتماعية في البنوك الإسلامية

- مساهمة المسؤولية الاجتماعية للبنوك في تحقيق التنمية المستدامة.

- المسؤولية الاجتماعية وعلاقتها بالأزمات المالية

# قائمة المصادر والمراجع



## المراجع

### أولاً: الكتب باللغة العربية

- 1- طاهر محسن أُلغالي، صالح مهدي العامري، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال ، الطبعة الأولى ، دار وائل للنشر والتوزيع ، الأردن ، 2005
- 2- نجم عبود نجم ، أخلاقيات الإدارة ومسؤولية في شركات الأعمال ، الوراق للنشر والتوزيع ، الطبعة الأولى الأردن ، 2006
- 3- بلال خلف السكرانة ، أخلاقيات العمل ، الطبعة الثالثة، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن ، 2013
- 4- منال محمد عباس، المسؤولية الاجتماعية بين الشراكة وآفاق التنمية ، دار المعرفة الجامعية الإسكندرية الطبعة الأولى، 2013
- 5- نظام موسى سويدان ، شفيق إبراهيم حداد، التسويق مفاهيم معاصرة ، الطبعة الأولى ، دار حامد للنشر والتوزيع سنة 2003
- 6- منير بن دريدي ، المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات والشركات ، الطبعة الأولى ،المركز الديمقراطي العربي، ألمانيا برلين، 2019،

### ثانياً: الكتب باللغة الفرنسية

- 1-Bayoud : (2012) ، Corporat Social Responsabilité Disclosure and" Employée
- 2-Dar&Dusuki":(2004)، Stakeholders Perceptions Social Responsabilité of Islamique Banks: Evidence frome Malaysia Economie "
- 3-AFAF AMMAR BELAID، 2015(La démarche RSE de banques tunisiennes : retour d'expérience de la BNA

### ثالثاً: المذكرات والمقالات والملتقيات

- 1- استقلال محمد وآخرون ، مدى تبني الشركات الفلسطينية المساهمة العامة لمفهوم المسؤولية الاجتماعية من وجهة نظر الشركات ، مذكرة دكتوراه، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية ، جامعة النجاح الوطنية ، 2010-2011 ،
- 2- صالح السحيني، المؤتمر الدولي حول: المسؤولية الاجتماعية ودورها في مشاركة القطاع الخاص للتنمية ، المعهد العربي للتخطيط لبنان ، 23-24 مارس 2009
- 3- مولاي لخضر بوزيد سايح، دور الاقتصاد الإسلامي في تقرير مبادئ المسؤولية للشركات ، ملتقى الدولي الأول حول الاقتصاد الإسلامي ، المركز الجامعي بغيرداية ، 22-23 فيفري 2011

4- عبد الغفور دادن ، الحفصي رشيد، الملتقى الوطني حول : المسؤولية بين تحقيق التنافسية ومحددات المسؤولية الاجتماعية والبيئية كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة ورقلة ، الجزائر 20-21 نوفمبر، 2012

5- عبدا لله خبايا، صهيب خبايا،: المسؤولية المجتمعية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة حالة الجزائر) المؤتمر الدولي الثالث حول منظمات الأعمال و المسؤولية الاجتماعية، جامعة بشار، 14-15 فيفري 2012

6- حمد الصغير قريش، المسؤولية الاجتماعية والبيئية في القطاع المصرفي (دراسة تقييميه لمجموعة من البنوك العاملة في الجزائر 2014

7- الشراح، رمضان : " المسؤولية الاجتماعية والتنمية للبنوك الإسلامية" 2014

8- الزيود، عبد الناصر،(2013): " المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في الأردن " (2008-2010).

#### رابعا: المقابلات الشخصية

1- مقابلة شخصية مع مدير البنك الوطني الجزائري.

2- مقابلة شخصية مع مدير بنك الخليج الجزائر

#### خامسا: المواقع الالكترونية

<http://www.bna.dz.com>

<https://lym.news/a/6075087>

# الملاحق

## المسؤولية الاجتماعية في البنوك التجارية العمومية والخاصة

### استبيان

#### معلومات خاصة بالموظفين:

عدد المستخدمين بين سنة 2018 و 2019

-الجنس ذكر.....2018.....2019.....

-الجنس انثى.....2018.....2019.....

- مبتدا ومهني.....2018.....2019.....

- مبتدا في الادارة الوسطى.....2018.....2019.....

- الادارة العليا.....2018.....2019.....

-وظائف متخصصة واشراافية .....2018.....2019.....

#### معلومات خاصة بتطور العملاء والحصة السوقية

عدد العملاء بين 2018 و 2019

-اشخاص طبيعيين.....2018.....2019.....

شركاتصغرى ومتوسطة.....2018.....2019.....

شركات كبرى.....2018.....2019.....

#### معلومات خاصة بالطاقة المستخدمة :

اجمالي استخدام الوقود المستخدم.....2018.....2019.....

استهلاك التدفئة.....2018.....2019.....

استهلاك الكهرباء.....2018.....2019.....

كمية الاوراق المستخدمة في الطباعة.....2018.....2019.....

#### معلومات خاصة ب عدد العملاء الناشطين عبر مواقع التواصل الاجتماعي للبنك.

-فيس بوك 2018.....2019.....2020.....2021.....

تويتر 2018.....2019.....

استغرام 2018.....2019.....

**معلومات خاصة بالمجتمع :**

عدد مساهمات البنك اتجاه المجتمع فيما يخص تدعيم

-برامج رعاية الطفولة...2018.....2019.....

- تدعيم الجمعيات الخيرية...2018.....2019.....

-تدعيم برامج ثقافية...2018.....2019.....

-تدعيم البطولات الرياضية.....2018.....2019.....

# الملخص

تهدف الدراسة إلى معرفة مدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية في البنوك التجارية العمومية والخاصة ومعرفة مجالاتها والقوى والعوامل الضرورية التي يجب الاهتمام بتدعيمها بما يعمل مساعدة البنوك التجارية الجزائرية في ممارسة عملها، وقد شملت عينة الدراسة البنك الوطني الجزائري وبنك الخليج الجزائر - وكالة أدرار - وتوصلنا من خلال هذه الدراسة إلى أن البنكين - محل الدراسة - يستخدم المسؤولية الاجتماعية بشكل ظاهري مقارنة بالواقع والتي قد يعتبرها خارج نطاق عمله، لكنه يوظف برامجها في أنشطته وذلك من خلال احترام العنصر البشري، تقييم العاملين وتحفيزهم وفتح أبواب الحوار وبين البنك أيضا والاهتمام بشكاوي وانشغالات العملاء والتفاني في خدمتهم.

ومن خلال هذه لدراسة نوصي بضرورة تبني البنوك التجارية العمومية والخاصة مفهوم المسؤولية الاجتماعية لكونها عامل تنافسي يؤدي إلى زيادة استقطاب العملاء وبالتالي يخدمون مصلحة البنك من جهة وتساهم في تحقيق التنمية المستدامة من جهة أخرى.

**الكلمات المفتاحية:** المسؤولية الاجتماعية، البنوك التجارية، التنمية المستدامة .

## Résumé

L'étude vise à savoir dans quelle mesure la responsabilité sociale est appliquée dans les banques commerciales et publiques et à connaître leurs domaines et les piliers que l'intérêt devrait revenir à soutenir avec ce qui fonctionne pour les banques commerciales algériennes en ayant des relations sexuelles dans la pratique du commerce algérien en le Royaume d'Arabie saoudite - Agence Adrar - et à travers cela nous avons conclu que les deux banques - Le programme d'utilisation des services sociaux, un bon site, ouvrent les portes du commerce et efficacement à leur service, évaluent et motivent et ouvrent les portes de commerce et activement à leur service.

A travers cette étude, nous recommandons la nécessité pour les banques commerciales publiques et privées d'adopter le concept de responsabilité sociale car il s'agit d'un facteur concurrentiel qui conduit à une attraction accrue des clients et sert ainsi l'intérêt de la banque d'une part et contribue à atteindre des objectifs durables. développement de l'autre.