

المسؤولية الاجتماعية في البنوك العربية- مصرف الراجحي نموذجاً- Social Responsibility in Arab Banks - Al Rajhi Bank Model-

د- تشيكو عبد القادر

جامعة الجزائر 3، الجزائر

Email: chikouaek@yahoo.fr

تاريخ النشر: 2022/04/01

قلال حمزة*

جامعة الجزائر 3، الدولة

Email: Hamza_univalger3@yahoo.com

تاريخ القبول: 2022/03/18

تاريخ الاستلام: 2022/01/04

ملخص: هدفت الدراسة إلى صياغة إطار نظري يشتمل على تغطية مفاهيمية لواقع المسؤولية الاجتماعية في الصناعة المصرفية و تحديد مستوى ممارسات المسؤولية الاجتماعية ومدى الالتزام بها في بنك الراجحي. حيث توصلت الدراسة إلى أن مفهوم المسؤولية الاجتماعية في مصرف الراجحي هو مفهوم واسع وشامل لجميع القطاعات الاقتصادية والاجتماعية والبيئية ويساهم في خطة التنمية الاقتصادية للمملكة العربية السعودية عن طريق حزمة متكاملة من البرامج.

الكلمات المفتاحية: المسؤولية الاجتماعية، أصحاب المصلحة

تصنيف JEL: M14

Abstract: The aim of the study was to establish a theoretical framework for the development of a conceptual framework for social development in the banking industry and to determine the level of social responsibility practices and compliance with them in the Al Rajhi Bank..

Keywords: Social responsibility, stakeholders

Jel Classification Codes: M14

I. تمهيد:

تعتبر البنوك حجر الزاوية في التنمية الاقتصادية من خلال دورها كوسيط مالي بين المدخرين والمستثمرين وما تقدمه من خدمات مصرفية تهدف إلى تحقيق مكاسب اقتصادية للبنك ولمختلف المتعاملين . ومع الاهتمام المتزايد بالمسؤولية الاجتماعية لم تعد النظرة للبنوك مجرد وحدة اقتصادية تهدف إلى تحقيق الكفاءة وتعظيم الربح، كما أن تحسين أداء البنوك أصبح يقاس بمؤشرات مالية وغير مالية لها طبيعة اجتماعية وبيئية، فقد أثبتت الدراسات أن البنوك الأكثر إرهافاً في حساسيتها لبيئتها الاجتماعية، استطاعت أن تكون أكثر ربحية في الأجل الطويل، وأن النموذج الاقتصادي أحادي البعد القائم على تعظيم الربح فقط، أكثر تكلفة من النموذج الاقتصادي الاجتماعي الذي يقوم على الدور المتوازن بين كل من الاعتبارات الاقتصادية والاعتبارات الاجتماعية. وبالتالي تصبح المسؤولية الاجتماعية أحد اهتمامات البنك، يساهم من خلالها بواجباته نحو المجتمع والبيئة كتمويل القطاعات التي لها أثر إيجابي نحو المجتمع ورفاهيته، وبالتالي يتعين على البنوك أن تضع المسؤولية الاجتماعية في صلب إستراتيجيتها، ذلك لأن أداء منظمات الأعمال وتنافسيتها اليوم لم يعد يقتصر فقط على الجانب الاقتصادي فقط بل تعدى إلى الجوانب الاجتماعية والبيئية. وبذلك فقد أصبحت المسؤولية الاجتماعية القضية الأكثر أهمية وتحدياً لإدارات المنظمات فهي تربط بعلاقات ومتغيرات متعددة سواء منها ما كان داخل المنظمة أو خارجها وهو ما أدى إلى توسع دائرة أصحاب المصلحة في محيط المؤسسة اليوم، حيث أضى يحتم عليها إدارة العلاقة معهم والوصول إلى تحكيم يحد من صراع المصالح في ظل العمل بمبدأ الإنصاف والاستجابة الاجتماعية.

1.1. إشكالية الدراسة: انطلاقاً مما سبق تتمثل مشكلة الدراسة في الإجابة على السؤال الرئيسي التالي " ما هي أهم برامج المسؤولية الاجتماعية لبنك الراجحي التي تلي تطلعات أصحاب المصلحة ؟ " وينبثق عن السؤال الرئيسي هذا ما يلي:

- ماهي خصائص المسؤولية الاجتماعية للبنوك ؟
 - من هم أصحاب المصلحة الأساسيون لبنك الراجحي ؟
 - ما مدى التزام بنك الراجحي بمسؤوليته الاجتماعية تجاه أصحاب المصلحة المختلفين ؟
1. 2. أهمية الدراسة

تتمثل أهمية هذه الدراسة بإبراز دور البنك الراجحي في تبني المسؤولية الاجتماعية حيث يعتبر بنك الراجحي من أنجح البنوك في العربية السعودية وفي الوطن العربي ، ومحاولة التعرف إذا كان تبني بنك الراجحي للمسئولية الاجتماعية بشكل مبادرات عشوائية غير مدروسة أم أنها تعتبر من ضمن إستراتيجياته.

3.1. أهداف البحث

- صياغة إطار نظري يشتمل على تغطية مفاهيمية لواقع المسؤولية الاجتماعية في الصناعة المصرفية
- تحديد مستوى ممارسات المسؤولية الاجتماعية ومدى الالتزام بها في بنك الراجحي.

■ محاولة لفت أنظار المسؤولين في البنوك الجزائرية لأهمية المسؤولية الاجتماعية في بناء سمعة وتعزيز تنافسية البنوك الجزائرية من خلال عرض تجربة أحد انجح البنوك في الوطن العربي، والاستفادة منها والالتزام بها وتطبيقها في حدود ما تسمح به إمكانياتهم الإدارية والمالية.

4.1. منهج الدراسة : بعد تحديد مشكلة الدراسة، وهي الوقوف على أهم برامج المسؤولية الاجتماعية لبنك الراجحي التي تلي تطلعات أصحاب المصلحة. وجدنا بأن المنهج الملائم للدراسة هو المنهج الوصفي، لمناسبته في الإجابة عن تساؤلات الدراسة، وهو المنهج الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصفا دقيقا، وقد تم الاعتماد على بيانات التقارير السنوية الصادرة عن البنك محل الدراسة.

5.1. الدراسات السابقة

دراسة سامية طويال ، أمين فروخي(2018) "ممارسات المسؤولية الاجتماعية في البنوك التجارية: دراسة حالة البنك الأهلي الأردني" هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع تطبيق المسؤولية الاجتماعية في البنوك التجارية، من خلال التركيز على تحديد المفاهيم المتعلقة بها و أهميتها بالنسبة للمؤسسات مع عرض بعض نشاطات و ممارسات البنك الأهلي الأردني في هذا المجال. وتوصلت هذه الدراسة إلى نتيجة مفادها إدراك المسؤول الأردني لأهمية التزام البنك بمسؤوليته الاجتماعية اتجاه أصحاب المصالح من أجل تحقيق رضاهم والحفاظ على صورته.

دراسة بسام فتحي الذبابات (2017) ، "تأثير المسؤولية الاجتماعية على الأداء التنظيمي للبنوك الإسلامية الأردنية ، هدفت هذه الدراسة إلى معرفة اثر كل بعد من إبعاد المسؤولية الاجتماعية على الأداء التنظيمي للبنوك الأردنية الإسلامية، معتمدا في ذلك على الاستبيان الذي تم توزيعه على عينة عشوائية من المدراء في الإدارة العليا و الوسطى. حيث توصلت هذه الدراسة إلى: التزام البنوك بمسؤولياتها الاقتصادية، القانونية و الأخلاقية بمستوى عال، بينما الالتزام بمسؤوليتها الخيرية بمستوى متوسط.

Marian Mocana , Simona Rusa , Anca Draghicia , Larisa Ivascua *, Attila Turi (2015) " Impact of Corporate Social Responsibility Practices on The Banking Industry in Romania

الغرض من هذه الدراسة هو استكشاف كيفية مساهمة المسؤولية الاجتماعية للشركات (CSR) في خلق القيمة في الصناعة المصرفية ، وخلال فترات عدم الاستقرار المالي. يساهم فهم العناصر الأساسية للمسؤولية الاجتماعية للشركات في تحقيق مبادئ هذا المفهوم وزيادة الحصص السوقية والأرباح والتقدم في تصنيفات البنوك. وذلك من خلال تطوير نموذج للمسؤولية الاجتماعية للشركات المطبقة في البنوك الرومانية. نظراً لكونها في زمن عدم الاستقرار الاقتصادي ، يجب على الصناعة المصرفية بذل جهود للحفاظ على التوازن في السوق المالية. يمكن أن يساعد هذا البحث مديري البنوك على فهم الأنشطة التي يجب القيام بها لصالح العملاء والمجتمع ، من أجل التحرك نحو توجيه مستدام.

أولاً: الإسقاط النظري للدراسة

1. مفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات

إن تطور النقد الحاصل للأعمال بكونها تهتم بتعظيم الأرباح على حساب فئات المجتمع والبيئة، ولد بواحد اهتمام أولية لتبني دوراً اجتماعياً من قبل منظمات الأعمال، فالمسؤولية الاجتماعية عرضت في البداية كونها التزام المنظمة بمصالح المجتمع الذي تعمل فيه إضافة إلى مصالحها الذاتية. وفي مرحلة لاحقة عرض الباحث Holmes المسؤولية الاجتماعية بكونها التزام المنظمات تجاه المجتمعات التي تمارس فيها أنشطتها وأعمالها، عن طريق المساهمة بمجموعة من الفعاليات الاجتماعية مثل محاربة الفقر، وتحسين خدمات الصحة، مكافحة التلوث، وإيجاد فرص عمل، والمساهمة في حل مشاكل النقل والمواصلات والإسكان والتعليم وغيرها. (الغالي و صبحي إدريس، 2009) وأضاف الباحث المعروف في إدارة الأعمال Petre Drucker المسؤولية الاجتماعية كأحد المجالات التسعة التي يفترض بمنظمات الأعمال أن تتبنى أهدافاً في إطارها، وعرف المسؤولية الاجتماعية بأنها: "الالتزام منظمة الأعمال تجاه المجتمع الذي تعمل فيه وأن هذا الالتزام يتسع باتساع شريحة أصحاب المصالح في هذا المجتمع وتباين توجهاتهم (الغالي، 2009)". وقد جاء التعريف الأكثر شمولاً والذي به كانت هناك نقلة نوعية في إغناء وتوسيع مفهوم المسؤولية الاجتماعية في إطار البحوث الرائدة ل Carroll حيث يرى أن "المسؤولية الاجتماعية هي التزام المنظمة بأن تضع نصب عينها خلال عملية صنع القرارات الآثار والنتائج المترتبة عن هذه القرارات على النظام الاجتماعي الخارجي بطريقة تضمن إيجاد توازن بين مختلف الأرباح الاقتصادية المطلوبة والفوائد الاجتماعية المترتبة عن هذه القرارات" (Carrol, 2015).

2. أبعاد المسؤولية الاجتماعية للشركات :

سنحاول تفصيل أبعاد المسؤولية الاجتماعية التي نص عليها Carroll في مصفوفته الخاصة، والتي أتت على النحو التالي: (Hadi & Udin, 2021)

- **البعد الاقتصادي:** يعني هذا البعد من أبعاد المسؤولية الاجتماعية قيام الشركات بالاستخدام الأمثل للموارد المتاحة لديها بشكل رشيد وممنهج، لتنتج في النهاية سلماً ذات جودة عالية.
- **البعد القانوني:** هو عبارة عن التزام وإحاطة وطوعي من قبل الشركات والمؤسسات بجملة القواعد والقوانين الحاكمة للمجتمع، سواءً اتصل هذا بالاستثمار، أو بالأجور، أو العمل، أو البيئة المنافسة.. الخ.
- **البعد الأخلاقي:** وهو ذلك البعد الذي ترعى منظمة الأعمال، من خلاله، شتى الجوانب والمعايير الأخلاقية في قراراتها ومساراتها الصناعية المختلفة: تجنباً للمساس بالمنظومة الأخلاقية والقيمة للمجتمع الذي تعمل فيه.

■ البعد الخيري: ويشمل كل النفقات والهبات التي تمنحها المؤسسة طوعية، وبدون رغبة في الربح، لخدمة المجتمع، أو لخدمة قضية خيرية معينة.

3. فوائد المسؤولية الاجتماعية للشركات:

إن قيام الشركات بدورها اتجاه المسؤولية الاجتماعية يضمن إلى حد ما دعم جميع أفراد المجتمع لأهدافها ورسالتها التنموية والاعتراف بممارساتها والمساهمة في إنجاح خططها وأهدافها، علاوة على المساهمة في سد احتياجات المجتمع المتغيرة ومتطلباته الضرورية، إضافة إلى خلق مناصب عمل جديدة من خلال إقامة المشاريع الخيرية والاجتماعية ذات الطابع التنموي، وقد أظهرت معظم الدراسات التي أجريت على الشركات التي تبني المسؤولية الاجتماعية وجود صلة حقيقية بين الممارسات الاجتماعية للمنظمة والأداء المالي الإيجابي؛ فقد لاحظت إحدى الدراسات التي أجريت عام 1999 أن الشركات التي قامت بالالتزام بصورة معلنة بقواعد أخلاقية محددة قد فاقت في أدائها الشركات المثلثة التي لم تعلن مثل هذا الالتزام بمقدار 2-3 مرات وذلك بالمقارنة مع قيمة أسهمها السوقية. (ELHOTI & D'Soza, 2018)

حسب Reynaud تتركب كفاءة الشركة من اجتماع الكفاءات الاقتصادية و الكفاءات البيئية و الكفاءة الاجتماعية و يذهب إلى غاية و ضع مجموعة من المؤشرات لهذه الأخيرة ولاحظت دراسات أخرى أن الشركات التي تبنت برامج موجهة لتحسين ظروف معيشة المستخدمين، كالتأمينات والتسهيلات المختلفة قد أسهمت في خفض مدة الغياب عن العمل، وحسنت القدرة على الاحتفاظ بالموظفين الأكفاء، وساهمت في زيادة الإنتاجية المتوسطة للعاملين، وقلصت بالتالي تكلفة التوظيف الجديد والتكوين؛ ولقد برهنت دراسات أخرى على أن جهود الشركات في مجال تحسين ظروف العمل وإشراك العاملين في عملية صنع القرار تؤدي في الغالب إلى زيادة الإنتاجية وتقليل الأخطاء؛ كما وجدت دراسة أخرى أن برامج الرعاية الصحية تزيد إنتاجية العاملين وتخفض تكلفة التغيب عن العمل أو تركه، وتقلل دعاوى الإصابة بالإعاقة، أو الدعاوى الخاصة بالرعاية الصحية بنسبة 30 % . (Magdalina, 2021)

3. خصوصيات المسؤولية الاجتماعية للبنوك

إن التزام البنوك بتطبيق المسؤولية الاجتماعية يمثل مدخلا حديثا يساعدها على تحسين أدائها المالي من خلال العمل على خلق صورة إيجابية عند أكبر 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 العاملة فيها (Belaid & Gharbi, 2015) ، ولقد كانت استجابة القطاع المصرفي في وقت متأخر نسبياً لتحديات المسؤولية الاجتماعية للشركات، أولاً أخذ في الاعتبار القضايا البيئية ، ثم القضايا الاجتماعية (Krisztina, Tibor, & Lentner, 2015). وبالمقارنة مع العديد من القطاعات الأخرى يشمل أصحاب المصلحة في البنوك الملاك والمقترضين والمودعين والمديرين والموظفين والمنظمين (Belaid &)

(Gharbi, 2015, p. 95). فإن ممارسات المسؤولية الاجتماعية للشركات الخاصة به مختلفة أيضاً. يوجد هنا مزيد من التركيز على المسؤولية في مجالات عمليات الإقراض المصرفي والاستثمار وإدارة الأصول ، حيث تعتبر مكافحة الرشوة وغسيل الأموال من القضايا ذات الأهمية الخاصة ، كونها من العناصر الرئيسية لجهود مكافحة الفساد ، والتي تعد جزءاً مهماً من أنشطة المسؤولية الاجتماعية للشركات في البنوك (Viganò & Nicolai, 2009). و على الرغم من أن البنوك ليست لها تأثير مباشر على البيئة ، إلا أن مسؤوليتها البيئية والاجتماعية غير المباشرة قد تزداد إذا منحت الائتمان للشركات التي تلوث البيئة أو تنتج منتجات غير آمنة أو تنتهك حقوق الإنسان (Idowu & Filho, 2009). بهذه الطريقة تعمل البنوك كوسطاء من نوع خاص، مما قد يتسبب في أضرار جسيمة. قد ينشأ التأثير غير المباشر ليس فقط فيما يتعلق بمستخدمي الخدمات المصرفية ، ولكن أيضاً فيما يتعلق بالموردين. كعنصر إداري لسلسلة الموردين المسؤولة ، تم اعتماد دمج الجوانب البيئية والاجتماعية في سياسات الموردين في الشؤون المالية أيضاً (Belaid & Gharbi, 2015, p. 96).

ثانياً: الدراسة الميدانية

1. تقديم مصرف الراجحي

مصرف الراجحي شركة مساهمة سعودية عامة تحت اسم شركة الراجحي المصرفية للاستثمار بدأ نشاطه عام 1957م، ومقره الرئيس في الرياض في المملكة العربية السعودية، شهد عام 1978م دمج مختلف المؤسسات التي تحمل اسم الراجحي تحت مظلة واحدة في شركة الراجحي المصرفية للتجارة، ليتحول عام 1988م، شركة مساهمة سعودية عامة وتمت تسميته بمصرف الراجحي في عام 2006. ويكون المصرف يركز أساساً على المبادئ المصرفية الإسلامية، فهو يؤدي دوراً رئيساً في سد الفجوة بين المتطلبات المصرفية الحديثة والقيم الجوهرية للشريعة الإسلامية، مشكلاً معايير صناعية وتنموية يحتذي بها. ويبلغ رأسماله 25 مليار ريال سعودي (6.67 مليار دولار)، ويعمل فيه أكثر من 9,400 موظف. ويتمتع مصرف الراجحي بشبكة انتشار واسعة تضم أكثر من 526 فرعاً.

2. النهج الاستراتيجي للمسؤولية الاجتماعية في مصرف الراجحي

يأخذ المصرف مسؤولياته المالية والاجتماعية على محمل الجد، وهو ملتزم باستمراره كمؤسسة منضبطة حسنة الإدارة. وفي الوقت الذي يلتزم فيه المصرف بممارسات الحوكمة السليمة التي تركز على الوساطة المالية وتحويل الاستحقاق، وهما نشاطان أساسيان مطلوبان للتنمية الاقتصادية للمملكة، يسعى المصرف جاهداً للوفاء بواجباته المجتمعية لتعزيز ازدهار الاقتصاد والاجتماعي. وتُملّي هذه المسؤوليات على المصرف التزامه بممارسات الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية.

أ- إدارة المسؤولية الاجتماعية والإفصاح عنها في مصرف الراجحي

حتى قبل تأثير الجائحة العالمية، دفعت الاتجاهات الضخمة الناشئة مثل التطورات التقنية والتغيرات الديموغرافية والتطورات التنظيمية وتوقعات العملاء وأصحاب المصلحة المتغيرة المصرف إلى اتخاذ رؤية شاملة ومبتكرة للاستدامة، مما منح الأولوية لتحقيق القيمة لجميع أصحاب المصلحة مع مرور الوقت. وبهذه

الطريقة، دائمًا ما كان يقوم المصرف بدمج مجموعة من المسائل المتعلقة المسؤولية الاجتماعية في عملية صنع القرار، بما في ذلك كيفية تقييم المخاطر والفرص. وفي الوقت نفسه، لا يزال مصرف الراجحي ملتزمًا بتحسين طريقة تعبيره عن منهجيته الإدارية ومستهدفاته وأدائه والتقدم المحرز بشأن المسائل الجوهرية المتعلقة المسؤولية الاجتماعية. قام المصرف بتطوير أهداف ومعايير مقارنة في العديد من المجالات لدفع وتقييم تقدم المصرف من خلال لجنة مخصصة المسؤولية الاجتماعية تشرف على جدول أعمال المسؤولية الاجتماعية للمصرف. ويمثل هذا الفريق موردًا مركزيًا ويعمل مع الزملاء في جميع أنحاء المؤسسة للمساعدة في تحديد قضايا المسؤولية الاجتماعية وترتيبها حسب الأولوية، ودراسة فرص التحسين، والتحقق من صحة البيانات لإعداد التقارير. في حين أن هناك العديد من القضايا والمخاطر والفرص المتعلقة بالحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية التي تتطلب الاهتمام، يركز المصرف على القضايا الأكثر أهمية بالنسبة للجهات المعنية والأعمال. وفي ظل استمرار تطور المسائل والتوقعات المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية، يجري المصرف تقييمًا منتظمًا للأهمية النسبية، وهو ما يساعده في مراقبة ومتابعة وتحليل قضايا الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية ومصالح أصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين على حد سواء. تقييم الأهمية النسبية للمصرف يشمل:

- تمرين التخطيط المؤسسي
- تحليل الاتجاهات العالمية والمحلية الناشئة
- استعراض قضايا القطاع وتطوراته
- الاجتماعات مع أصحاب المصلحة والملاحظات الواردة من قنوات التواصل المتعددة.

ب- الشفافية

يعد تقديم نتائج الأداء والتحديثات الإستراتيجية في الوقت المناسب وبالدقة المطلوبة أولوية رئيسية للمصرف الذي يفخر بسمعته الطيبة في التواصل مع المستثمرين بطريقة منتظمة وشاملة ودقيقة، مع تحمله لهذه المسؤولية بمستويات تفوق المتطلبات التنظيمية. إذ يقدم المصرف معلومات إلى المستثمرين والجهات المعنية الأخرى بالكشف والإفصاح عن البيانات المختلفة المتعلقة بالامتثال من خلال أقسام علاقات المستثمرين والحوكمة تحسين إفصاحات الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية سيضمن التحسين المستمر لعمليات الإفصاح عن الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية للمصرف ما يلي:

- زيادة الشفافية حول كيفية إدارة المصرف لقضايا المسؤولية الاجتماعية الكشف عن مؤشرات الأداء الرئيسية ذات الصلة مع تبني معايير التقارير غير المالية مثل المبادرة العالمية لإعداد التقارير.
- تحديد الأهداف والأولويات ذات الصلة للمساعدة في تحقيق القيمة وتوضيح كيف يخطط المصرف لتحقيقها من خلال هذا التقرير السنوي.

وتوضح هذه السياسة كيف يساهم المصرف في تحقيق التنمية المستدامة ورفاهية الموظفين وعائلاتهم والمجتمعات المحلية والمجتمع الأوسع الذي يعمل فيه. وعلى وجه التحديد، توضح السياسة التزام المصرف بما يلي:

- البيئة الداخلية (مكان العمل)
- الموظفين
- العملاء والمساهمين
- المجتمعات المحلية والمجتمع ككل.

3. الاستجابة لتطلعات أصحاب المصلحة في مصرف الراجحي

يرى المصرف أنه من الضروري تحديد مجموعات أصحاب المصلحة التي تمثل بالنسبة له الأهمية الأكبر، وكذلك فهم وإدراك أهمية المصرف بالنسبة إليهم. هذه المعلومات الهامة من شأنها المساعدة في صياغة الإستراتيجية المناسبة للمستقبل واستمرار المصرف في تقديم أفضل قيمة لهم بمرور الوقت.

2.1. المستثمرون: يساهم رأس مال المستثمر في قدرة المصرف على استكشاف الفرص التجارية واستيعاب الخسائر غير المتوقعة، ذلك لأنه يتميز بدعم التمويل والولاء والتأثير والشبكات والعلاقات المرتبطة بها، في المقابل، يتعهد المصرف بتوفير عوائد معقولة للمخاطر المفترضة.

الجدول رقم (1): ملخص قائمة الدخل الوحدة آلاف ريال سعودي

السنوات	2020	2019	2018	2017	2016
الإيرادات	20721260	19484464	17319518	15904854	15341380
التنفقات	8907641	8158106	7183616	6784128	7215420
الدخل الإجمالي	11813619	11326358	10135902	9120726	8125960
مقدار الزكاة	1218071	1167831	1045086.04	940414.08	837846.24
الدخل الصافي	10595548	10158527	9090816	8180312	7288114
ن زيادة في الدخل الصافي	4.30%	11.74%	11.13%	12.24%	غ م

المصدر : من إعداد الباحث بالاعتماد على التقارير السنوية للمصرف (2016-2020)

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن خلال عام 2020 المصرف حقق 10.596 مليار ريال سعودي صافي الدخل بعد الزكاة بزيادة قدرها 4.3 % ، وهذا بعدما كانت نسبة الزيادة تتراوح بين 12.24 % سنة 2017 و 11.13 % سنة 2018 ، و 11.74 % سنة 2019 . حيث يعتبر عام 2020 عام استثنائي بما شهدته من أحداثٍ وتحدياتٍ كبرى ألفت بظلالها الصعبة على القطاع المصرفي، حيث كان في مقدمة هذه التحديات الانتشار السريع لجائحة كوفيد19 - ، وتنفيذاً للتوجيهات الحكومية الخاصة بالإجراءات الوقائية والاحترازية، فقد عمل البنك بنسبة 50 % من طاقته أثناء الإغلاق.

2. العملاء:

وتشمل الأنشطة الأساسية تزويد العملاء بإمكانية الوصول إلى الخدمات المصرفية ودعم تكوين الثروة من خلال مجموعة متطورة من المنتجات المقدمة عبر مزيج من القنوات المتميزة بشمولها وتنوعها، لتحقيق تجربة فريدة ورائدة للعملاء.

الجدول رقم (2) : الاستجابة للعملاء

مركزية العملاء	أبرز إنجازات 2020
- تحديث عروض القيمة. - تمكين الخطوط الأمامية. - المواءمة مع نهج مناصرة العملاء. - تثبيت وتضمين مؤشر صوت العميل. - تضاعف مؤشر صوت العميل 4.7 مرة (من 14% سنة 2014 إلى 66% سنة 2020)	- إطلاق 25 منتجاً جديداً لتلبية احتياجات العملاء - تعزيز شبكة التوزيع. - تقديم حلول الواجهة الأمامية الموحدة لتوفير تجربة عملاء فريدة. - الحفاظ على مؤشر صوت العميل في المملكة – حيث وصلت إلى ما يقرب من 66%. - تطبيق الهاتف الجوال المصرفي الأعلى تصنيفاً.
الريادة الرقمية	أبرز إنجازات 2020
- توسيع القنوات والمنصات بذكاء - رقمنة تجربة العملاء - توجيه العملاء إلى قنوات الخدمة الذاتية - الابتكار في حلول المدفوعات الأفضل من نوعه - زيادة معدل العمليات الرقمية مقارنة بالعمليات التقليدية بنسبة 110% (40:60 في 2015 إلى 83:17 سنة 2020)	- تعزيز قدرات المنشآت الصغيرة والمتوسطة والشركات من خلال منصة الأعمال الإلكترونية الأولى من نوعها - تجديد منصة الخدمات المصرفية عبر الهاتف الجوال - لتعزيز تجربة عملاء الخدمات المصرفية للأفراد - تمكين فتح الحسابات رقمياً، وإمكانات eCard، لعدد 7.9 مليون من المستخدمين الرقميين النشطين - إطلاق سوق إلكتروني هو الأول من نوعه لشراء البطاقات الإلكترونية و القسائم إلكترونياً 204,549 نقطة بيع 5,211 جهاز صراف آلي 33 جهاز صراف تفاعلي. 358 كشك خدمة ذاتية

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على التقارير السنوية للمصرف (2016-2020)

من خلال الجدول أعلاه يمكن القول أن استجابة المصرف لأحد أهم أصحاب المصلحة عالية وذلك من خلال الخدمات المقدمة والتي تتميز بالجودة العالية وكذلك تنوعها وهو ما تفسره المؤشرات المحسوبة حيث تضاعف مؤشر الاستجابة للعميل بـ 4.7 مرة، وكذلك زيادة في نسبة رقمنة العمليات مقارنة بالعمليات التقليدية بنسبة 110%، وذلك من خلال المقارنة بين سنتي 2015 و2020.

3.3. الموظفون : يعطي البنك الأولوية لتعيين الموظفين وتدريبهم وتطويرهم وإدماجهم واستبقائهم، وذلك بهدف لضمان الاستعداد الدائم من قبل موظفي المصرف وجاهزيتهم لمواجهة تحديات بيئة التشغيل المتغيرة. ولتنفيذ هذه الإستراتيجية، يواصل مصرف الراجحي الاستثمار في موارده البشرية مع التركيز على بناء القدرات المناسبة و تعزيز وتحديث البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وتبسيط الإجراءات والعمليات.

الجدول رقم (3): تحليل القوي العاملة

البيان	2020	2019	2018	2017	2016
العدد الإجمالي للموظفين	9,380	9,683	9,628	10,263	10,320
النسبة المئوية للموظفات	% 15.2	% 15.2	% 13.71	% 12.36	% 11.27
النسبة المئوية من الموظفين السعوديين	% 97.09	% 96.64	% 95.92	% 91.76	% 90.90
عدد الموظفين المغادرين	731	910	1033	729	712
نسبة التغير	% 7	%9.49	%10.73	%7.10	%6.9

المصدر : من إعداد الباحث بالاعتماد على التقارير السنوية لبنك الراجحي "2020-2016".

من خلال تحليل القوى العاملة بالمصرف نلاحظ أن نسبة التغير في عدد الموظفين المغادرين بدأت تتناقص في السنوات الأخيرة حيث بلغت 7 % سنة 2020، بعدما بلغت أكبر نسبة لها سنة 2018، بـ 10.73%. وكذلك ارتفاع متواصل في نسبة الموظفين حيث كانت تمثل 11.27 % من العدد الإجمالي سنة 2016 لتصبح 15.2 % سنتي 2019 و2020.

الجدول رقم (4) :إجمالي التعيينات الجديدة حسب الفئة العمرية والجنس

العام	من 18 إلى 30 عام		أكثر من 30 عاما		
	ذكور	إناث	المجموع	ذكور	إناث
2020	276	70	346	152	12
2019	399	341	740	191	27
2018	398	161	559	130	18
2017	353	202	555	106	11
2016	631	293	924	121	5

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على التقارير السنوية لبنك الراجحي "2020-2016".

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه قدرة المصرف على جذب واستقطاب اليد العاملة الشابة وكذلك التنوع بين الجنسين رغم أن عدد الذكور أكثر بكثير من عدد الإناث وذلك يرجع ربما لثقافة المجتمع السعودي، من بين الدعايات السلبية لانتشار جائحة كوفيد19 - كانت الصعوبة في عمليات التوظيف في مختلف القطاعات. وللتكيف مع هذه الظروف التي يكون فيها التفاعل الاجتماعي المباشر محدوداً، استخدمت الموارد البشرية

بالمصرف القنوات والأساليب الرقمية لإجراء المقابلات، ركز المصرف على التوظيف للمناصب الهامة فقط خلال عام 2020.

الجدول رقم (5): تدريب الموظفين

2018	2019	2020	
744	622	420	عدد البرامج التدريبية
11,935	11,191	9,737	عدد المشاركين
65,181	71,399	48,259	أيام التدريب
391,086	428,394	289,566	إجمالي ساعات التدريب
11,935	11,191	9,737	عدد الكوادر المدربة

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على التقارير السنوية لبنك الراجحي "2016-2020".

نلاحظ من خلال الجدول أن نقص كبير في عدد البرامج التدريبية من سنة إلى أخرى وهذا فبالنسبة لسنة 2020 فيرجع تفسير النقص في عدد البرامج إلى تداعيات انتشار فيروس كورونا أما السنة التي قبلها فهناك زيادة في عدد المشاركين في البرامج التدريبية وعدد ساعات التدريب الإجمالية.

الجدول رقم (6): مقارنة الرواتب بالدخل الصافي

السنة	2020	2019	2018	2017	2016
الرواتب	2977344	2794046	2809449	2813918	2873687
الدخل الصافي	10595548	10158527	9090816	8180312	7288114
نسبة الرواتب إلى الدخل الصافي	28.100%	27.50%	30.90%	34.40%	39.43%
ن زيادة في الدخل الصافي	4.30%	11.74%	11.13%	12.24%	غ م

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على التقارير السنوية لبنك الراجحي "2016-2020".

نلاحظ من خلال الجدول السابق أنه رغم الزيادة المستمرة في نسبة الدخل الصافي إلى أنه هناك تناقص في نسبة الرواتب إلى الدخل الصافي وهذا قد يؤثر على استقرار المورد البشري للمصرف.

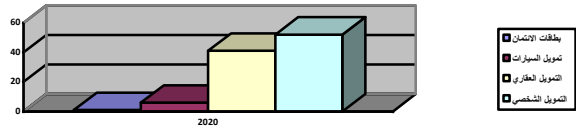
4.3. الجهات الحكومية والتنظيمية: يتميز هذا الجانب المتعلق بالجهات الحكومية والتنظيمية، بعمليات تحديد وتطبيق الأنظمة المصرفية السليمة، والتحكم في المخاطر لمنع المشاكل الاجتماعية والاقتصادية، إلى جانب الإشراف على المنافسة في السوق مع توفير التراخيص المصرفية وما إلى ذلك، وتمثل العلاقات المتبادلة رأس المال الذي يساعد المصرف على تحقيق النمو المستدام، إلى الجانب تقديم منتجات وخدمات قوية. وفي

المقابل، يلتزم المصرف بالمساهمة في استقرار القطاع المالي، والنمو الاقتصادي، والتثقيف المالي، والشمول المالي.

3.4.1. الشمول المالي

تدير مجموعة الخدمات المصرفية للأفراد في المصرف 10 ملايين من المعاملات المالية في اليوم وتخدم 10 حوالي 10 ملايين من العملاء في المجمل، مما يدعم تعزيز الشمول المالي لمختلف الشرائح داخل المملكة العربية السعودية. وبصفته المصرف الأكبر في قطاع الخدمات المصرفية للأفراد على مستوى المملكة، فإن مصرف الراجحي يقدم تمويلاً غير مضمون لعملائه بحصة سوقية تبلغ % 40.6 في سوق التمويل الشخصي من عام 2020، وهو ما يمثل % 51 من إجمالي محفظة التجزئة التي تبلغ 133 مليار ريال سعودي في عام 2020. إن زيادة المصرف لقطاع الخدمات المصرفية للأفراد يمكنه من المساهمة القوية والفعالة في دعم تحقيق الشمول المالي في المملكة. فيما يلي تفاصيل محفظة المصرف للخدمات المصرفية للأفراد.

الشكل رقم (1): محفظة المصرف للخدمات المصرفية للأفراد



المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على التقرير السنوي لمصرف الراجحي 2020

3.5. المجتمع والبيئية: إن الإشراف الاجتماعي والبيئي السليم، والثقة العامة، والاستفادة من البنية التحتية العامة والموارد الطبيعية، والعلاقة الناتجة عن ذلك هي بعض خصائص رأس المال، حيث يوفر رأس المال الاجتماعي والبيئي للمصرف "ترخيصاً للعمل" والنمو بشكل مستدام بمرور الوقت. في المقابل، يلتزم المصرف برعاية المجتمعات التي يعمل فيها وحماية البيئة الطبيعية من أجل الأجيال القادمة.

3.5.1. التمويل المستدام: يوفر المصرف حلولاً مالية متوافقة مع الشريعة الإسلامية، لذا فهو يتجنب تمويل المشاريع التي تشكل مخاطر بيئية أو اجتماعية سلبية. وتشمل تقييمات المخاطر الائتمانية نماذج المخاطر الإحصائية وغيرها من أدوات التقييم، في حين يتم تدريب الموظفين العاملين في الإقراض لضمان امتثال محفظة التمويل المصرف. وفي حين يعيد المصرف التفاوض على التمويلات مع العملاء الذين يواجهون صعوبات مالية من خلال سياسة الإهمال، فإنه يظل ملتزماً بدمج التقييمات الأوسع نطاقاً للحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية في عملية الإقراض. وبفضل تدابير المخاطر الحصيفة للمصرف وانخفاض المخاطر بشكل كبير، أصبح لدى المصرف أعلى نسبة تغطية للتمويل المتعثرة وانخفاض كبير في التمويلات المتعثرة مقارنة بنظرائه من البنوك. من خلال الحرص الدائم على التمويل المستدام، يساهم المصرف في تحقيق هدف التنمية المستدامة المدن والمجتمعات المستدامة.

3.5.2. المشاريع المجتمعية والرعاية

بالرغم من العقوبات الناجمة عن هذه الجائحة فقد تم تنفيذ عدد من المبادرات المخطط لها. وتشمل أنشطة الرعاية التي تم الاضطلاع بها خلال عام 2020 إنشاء مركز للعلاج الطبيعي والفيزيائي في مستشفى

طريف، وصندوق الهبات المخصص لقطاع الرعاية الصحية والذي أطلقتته وزارة الصحة للتخفيف من أثر جائحة فيروس كورونا المستجد، ومبادرة وطن العطاء وصندوق المجتمع المحلي لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية اللذان يهدفان إلى التخفيف من تبعات الجائحة على الفقراء، والحملة الخليجية للتوعية بالسرطان، وجمعية مودة التي تستهدف النساء المطلقات، بالإضافة إلى البرامج التي تدعم جمعية الأطفال ذوي الإعاقة. كما قام المصرف بتوزيع 2,000 طرد غذائي على المحتاجين في جميع أنحاء المملكة خلال شهر رمضان إلى جانب 2000 من طرود الشتاء التي وُزعت على الفقراء. بالإضافة إلى ذلك، فقد شارك ما مجموعه 1,395 موظفًا في مبادرة "جود الموظفين" التي أطلقتها وزارة الإسكان وتسهم في تملك المنازل للمحتاجين داخل المملكة. يعمل المصرف من خلال "أكاديمية مصرف الراجحي" على تزويد الموظفين بفرص لتنمية مهاراتهم وأفاق حياتهم المهنية. يتضمن البرنامج الذي أطلقه المصرف عام 2015 بهدف تطوير الخريجين، من سبع مجموعات تدريبية بالإضافة إلى مجموعتين للإناث فقط ومجموعتين في مجال تقنية المعلومات، وقد بلغ عدد الخريجين الذي تلقوا التدريب اللازم بحلول نهاية عام 2020 ما مجموعه 82 خريج. وقد كان للجهود التي يبذلها المصرف في هذا المجال دورًا هامًا في إعداد مهنيين من ذوي الخبرة في المجتمعات التي يعمل فيها، مما يؤدي بدوره إلى تحسين آفاق وفرص توظيف المواطنين السعوديين بما يتماشى مع رؤية المملكة.

3.3.5 تطوع الموظفين

يقوم المصرف بتنظيم مجموعة من الاستثمارات والمساهمة فيها بما يعود بالنفع على المجتمعات التي يعمل فيها. فبالإضافة إلى رعاية مجموعة من المشاريع والبرامج مختلفة، يتلقى المصرف دعمًا في هذه المساعي من العمل التطوعي الذي يقوم به موظفوه. في حين أن خطة المسؤولية الاجتماعية السنوية للمصرف يتم اعتمادها من قبل رئيس الاتصالات المؤسسية ورئيس التسويق والرئيس التنفيذي، فإنه يتم تقييم فعالية الاستثمارات المجتمعية المختلفة بشكل مستمر، ويتم ذلك على سبيل المثال من خلال الملاحظات التي يتم تلقيها من العملاء والموظفين والمؤسسات المجتمعية، بالإضافة إلى التغطية الإعلامية. وقد وصلت ساعات العمل التطوعي للموظفين إلى الهدف الذي حدده المصرف للفترة الممتدة من 2016-2020 والذي يبلغ 50,000 ساعة، كما وصل عدد الموظفين المتطوعين خلال العام 2020 ما مجموعه 2,625 موظف من 29 مدينة. في حين بلغ عدد ساعات التطوع للموظفين في العام ذاته 13,125 ساعة، وهو إنجاز مهم بالنظر إلى القيود المفروضة نتيجة للجائحة. وعلى الرغم من المشاكل التي يواجهونها، فقد كان الموظفون على استعداد للمساهمة بوقتهم وجهدهم لدعم المجتمعات التي يعمل فيها المصرف. ومن أجل توجيه حماس الموظفين للعمل التطوعي، يتابع منسقو المصرف في مختلف مناطق المملكة المشاريع المعتمدة إلى جانب إرسال الإعلانات ورسائل التذكير في الوقت المناسب إلى جميع الموظفين. ويفضل المجموعة المتنوعة من المشاريع التي يمكن الاختيار من بينها والسماح بنصف يوم للتطوع، يضمن المصرف استمرار مساهمة الموظفين في هذه المساعي الداعمة للمجتمع المحلي. وتساعد هذه الأنشطة المجتمعية الذي يؤديها الموظفون في إسهام المصرف في تحقيق

الهدف الأول والثاني والثالث من أهداف التنمية المستدامة وهي على التوالي: القضاء على الفقر والجوع وتحقيق الصحة الجيدة والرفاه.

3.5.4. المشاركة والرفاه الوظيفي

بينما يدعم المصرف المعايير والمبادئ المعترف بها لممارسات العمل والرفاه الوظيفي والصحة والسلامة المهنية، فإنه يسعى أيضاً لضمان ظروف وممارسات عمل آمنة ومناسبة مع توفير بيئة تسمح للموظفين بالتقدم والارتقاء. في هذا الصدد، يعتبر المصرف أن جميع الجهود المبذولة لتعزيز الإنتاجية والربحية متوافقة تماماً مع رفاهية وسلامة الموظفين. حيث يمكن للمصرف من خلال تعزيز المركزية والأتمتة و الرقمنة أن يصبح أكثر فاعلية من حيث خفض التكاليف وتسهيل النمو المتوازن. في ذات السياق، تساعد أساليب العمل الحديثة في تقليل الضغط على موظفي المصرف، من خلال تمكينهم من أداء العمل بكفاءة وإنتاجية أفضل ودون عناء كبير، بينما تساعد هذه الأساليب الحديثة كذلك في الإبقاء على الروح المعنوية والدوافع للإنجاز والتميز عند مستويات مرتفعة. يحرص مصرف الراجحي دائماً على إعطاء الأولوية لتحسين تمثيل المرأة في مختلف القطاعات بالمصرف، من خلال السعي إلى زيادة نسبة الموظفات اللاتي يتلقين التدريب والترقية والتواجد في مستويات الإدارة العليا. بالإضافة إلى ذلك، يواصل المصرف العمل على ضمان أن تظل نسبة الراتب الأساسي والمكافآت للنساء والرجال في جميع مواقع العمليات وجميع فئات الموظفين متساوية.

3.5.6. جهة العمل المسؤولة

يسعى المصرف إلى تعزيز الارتباط الوظيفي من خلال تبنيه لمجموعة من المبادرات المتمثلة في منح جوائز التقدير والترقيات وفرص العمل التطوعي التي تتيح لهم إحداث فرق في المجتمع. وقد تم اعتماد عدد من السياسات الوظيفية الإستراتيجية لحماية صحة الموظفين وسلامتهم ورفاههم. وذلك من خلال اتخاذ إجراءات خاصة خلال العام سعياً من المصرف للحفاظ على سلامة موظفيه وتجنّبهم خطر الإصابة بفيروس كورونا. كما يعزز المصرف ثقافة التواصل المفتوح مع جميع الموظفين لتقييم مستويات المشاركة وتحديد المجالات التي تتطلب مزيداً من الاهتمام. بالإضافة إلى ذلك، فقد عمل المصرف على تقليل ساعات العمل خلال فترة الإغلاق التي تسببت بها الجائحة، وتزويد الموظفين بالأدوات والتوجيهات اللازمة للانتقال بسلاسة إلى العمل من المنزل، الأمر الذي يضمن استمرارية الأعمال والحفاظ على سلامة موظفي المصرف أيضاً.

في حين أن قاعدة موظفي المصرف تعدّ الأكبر في المملكة مقارنة بالمصارف والبنوك الأخرى، فقد بلغ مؤشر الارتباط الوظيفي فيه نسبة 70 % بزيادة 4% عن استبيان الموظفين السابق. وهذا ما يعكس التزام المصرف القوي بالحفاظ على المعايير والمبادئ المعترف بها في ما يتعلق بممارسات العمالة ورفاه الموظفين والصحة والسلامة المهنية. وفي الوقت الذي يوفر فيه المصرف للموظفين سبلاً لتحسين مهاراتهم ومستويات خبرتهم ومواصلة التقدم في حياتهم المهنية، فإنه يلتزم أيضاً بتحقيق المساواة بين الجنسين. وبالرغم أن النسبة الأكبر من الموظفات داخل في المصرف تنتمي إلى الفئة العمرية التي تتراوح بين 18 و 30 عاماً، إلا أن المصرف يعمل جاهداً لتوظيف المزيد من النساء في الفئات العمرية الأخرى وخصوصاً في المستويات العليا. كما يبذل المصرف ما بوسعه للاضطلاع بمهام التوظيف والقيادة وتطوير المواهب ومنح المرتبات والبدلات المنصفة في مختلف مجالات الأعمال ووحدات الخدمات التابعة له وقد كان لاستمرار المصرف في توفير فرص العمل خلال

التحديات الناتجة عن تفشي الجائحة أثراً إيجابياً على الاقتصاد السعودي بشكل عام كما ساهم كذلك في نمو الناتج المحلي الإجمالي.

3.5.7. ممارسات الشراء المسؤولة

يواصل المصرف جهوده في إقامة شراكات فاعلة مع العديد من المنظمات المحلية والدولية، بدءاً من شراء التقنيات عالمية المستوى وصولاً إلى تعزيز قدرات النظام وتبادل المعارف في مختلف المجالات. كما واصل المصرف من خلال علاقاته التعاونية سعيه لإقامة شراكات في القطاعين العام والخاص ذات صلة بالمجالات والجوانب التي تحظى بأهمية على الصعيد الوطني، مما أدى إلى جعله شركة مواطنة تتسم بالمسؤولية المجتمعية. لا يزال دعم الموردين المحليين يمثل أولوية بالنسبة للمصرف حيث تشكل نسبة المشتريات من الشركات السعودية 93% من إجمالي مصاريف الشراء. كما يلتزم المصرف بالتعامل مع أكثر من جهة موردة، بما في ذلك المؤسسات والمشاريع المملوكة للنساء والمنشآت الصغيرة والمتوسطة، وضمان بذل العناية الواجبة في الاضطلاع بأنشطة سلسلة التوريد. وتتولى إدارة العمليات التجارية والدعم المسؤولية الإدارية تجاه جميع الموردين ومقدمي الخدمات للمصرف وذلك فيما يتعلق بالعقود وأوامر الشراء وعمليات الفوترة. كما أن لشراكات المصرف مع الموردين وقدرته على التأثير عليهم بفضل أطر وسياسات الشراء الفاعلة التي يتبناها، دور في جعله مساهماً في جهود تحقيق الهدفين الثامن والعاشر من أهداف التنمية المستدامة وهما على التوالي: العمل اللائق ونمو الاقتصاد، والحد من أوجه عدم المساواة.

الجدول رقم (7) : سلسلة التوريد

البيان	2020	2019	2018	2017
إجمالي عدد الموردين المشاركين	335	332	358	432
إجمالي نفقات المشتريات (مليار ريال)	3.134	3.149	2.451	3.042
إجمالي عدد الموردين المحليين المشاركين	263	261	300	344
قيمة النفقات على المشتريات من الموردين المحليين (مليار ريال)	2.913	2.889	2.282	2.866
النسبة المئوية للنفقات على الموردين المحليين	93%	92%	93%	94%
إجمالي الموردين المشاركين من النساء	94	94	30	27

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على التقارير السنوية لبنك الراجحي "2016-2020".

دعم الموردين المحليين يمثل أولوية بالنسبة للمصرف حيث تشكل نسبة المشتريات من الشركات السعودية 93% من إجمالي مصاريف الشراء. كما يلتزم المصرف بالتعامل مع أكثر من جهة موردة، بما في ذلك المؤسسات والمشاريع المملوكة للنساء والمنشآت الصغيرة والمتوسطة، وضمان بذل العناية الواجبة في الاضطلاع بأنشطة سلسلة التوريد.

8.5.3. إدارة الأثر البيئي

يلتزم المصرف بتحسين إدارته وممارساته بهدف تقليل التأثير البيئي لعملياته التشغيلية. لتحقيق ذلك، يبذل المصرف قصارى جهده للحد من بصمته البيئية مع التحلي بالشفافية بشأن الأداء - وخاصة أنشطة الإقراض والاستثمار. ويقدم المصرف الفحص الأخلاقي مع وجود إجراءات لتقييم المخاطر البيئية. وتضمن هذه العمليات عدم تأثير المشاريع الممولة من قبل المصرف سلباً على البيئة. كما يحرص المصرف على الحد من تأثيره على البيئة قدر الإمكان. فعلى سبيل المثال، حصل مبنى المقر الرئيسي للمصرف على شهادة أيزو الخضراء. وقد وُضعت تدابير للحد من هدر المياه والكهرباء والورق في مختلف مباني المصرف، حيث تمت توعية الموظفين بأهمية الحفاظ على الموارد البيئية للأجيال القادمة. كما أدت القيود المفروضة وإجراءات الإغلاق إلى انخفاض استخدام هذه الموارد في جميع مباني المصرف بشكل كبير خلال عام 2020. إن استخدام تظليل النوافذ في الفروع، مثل تلك الموجودة في الرياض، يسمح بدخول الضوء الطبيعي - مما يلغي الحاجة إلى الأضواء الكهربائية خلال النهار مع حماية المكان من الحرارة الزائدة فلا تكون هناك حاجة إلى زيادة الطاقة المستخدمة للتبريد الداخلي. تراقب إدارة تنمية الراجحي عن كُتب بيانات الطاقة الخاصة بالمصرف لتحديد الاتجاهات، ومقارنتها بالنماذج المعيارية، ودعم عمليات تحديث رأس المال على المدى البعيد في مرافق المصرف. من خلال ممارسة تأثيره على العملاء وإدارة بصمته البيئية الخاصة،

9.5.3. تمويل مشاريع الطاقة المتجددة

تماشياً مع التزام المصرف بدعم المشاريع البارزة التي توفر فوائد بيئية واجتماعية كبيرة وتحقق أهداف رؤية 2030، قدم المصرف الدعم المالي لخمس مشاريع من أصل ستة مشاريع للطاقة المتجددة تمت ترسيماها في عام 2020 بقيمة إجمالية تتجاوز مليار دولار أمريكي. قام مصرف الراجحي أيضاً بدور المنظم الرئيسي المفوض للاتحاد الذي تقوده أكوا باور بقيمة 494 مليون دولار أمريكي حيث تم تمويل محطة الجبيل المستقلة للمياه، والتي من المتوقع أن تولد 600000 متر مكعب من مياه الشرب يوميا - مما يسهم بشكل كبير في جهود المملكة لضمان الأمن المائي. يعتبر مشروع تحلية المياه بالتناضح العكسي ثاني أكبر مشاريع الشراكة بين القطاعين العام والخاص الذي تم إتمامه من قبل المصرف في الربع الأخير من عام 2020.

II. نتائج الدراسة

توصلت الدراسة إلى أن مفهوم المسؤولية الاجتماعية في مصرف الراجحي هو مفهوم واسع وشامل لجميع القطاعات الاقتصادية والاجتماعية والبيئية ويساهم في خطة التنمية الاقتصادية للمملكة العربية السعودية عن طريق حزمة متكاملة من البرامج تتمثل أهمها في التمويل المستدام، علاقات العملاء المسؤولة، القيادة الرقمية، الشمول المالي المشاريع المجتمعية والرعاية، تطوع الموظفين، جهة العمل المسؤولة، المشتريات المسؤولة إدارة الأثر البيئي، تمويل مشاريع الطاقة المتجددة. والتي من خلالها يتم الاستجابة إلى تطلعات كل أصحاب المصلحة من خلال أداء اقتصادي واجتماعي وبيئي متوازن معزز بمؤشرات أداء قوية ومصرح بها بكل شفافية وموضوعية ترضي جميع أصحاب المصلحة الذي حددهم المصرف حسب الأهمية النسبية وفق الترتيب التالي: المستثمرون، العملاء، رأس المال البشري، الجهات الحكومية والتنظيمية، البيئة والمجتمع، كانت أهم النتائج الكمية المتوصل إليها سنة 2020:

الأداء المالي (المستثمرون)

- 469 مليار ريال سعودي إجمالي الموجودات.
- 10.6 مليار ريال سعودي صافي الربح بعد الزكاة.
- 0% التعرض للتمويل في مجال التبغ والكحول والقمار.
- 83:17 نسبة العمليات الرقمية إلى اليدوية.

الأداء البيئي

- تظليل النوافذ في الفروع للحد من استخدام الطاقة.
- 32% من التمويلات وتمويل المشاريع تدمج عوامل الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية.
- شهادة الأيزو للمباني الخضراء لمبنى المقر الرئيسي الجديد.

الأداء الاجتماعي

- التبرع بقيمة 49 مليون ريال سعودي في عام 2020.
- 1.2 مليار ريال سعودي إجمالي الزكاة المدفوعة.
- 3.0 مليار ريال سعودي للرواتب والمزايا المدفوعة.
- 6.5 مليار ريال سعودي لتمويل المنشآت الصغيرة والمتوسطة.
- 7 دفعات دفعتنا لبرنامج تطوير الخريجين منذ عام 2015.
- 94 برنامجاً للمسؤولية الاجتماعية في 29 مدينة.
- تسجيل 13125 ساعة للأعمال التطوعية.
- أكثر من 48 ألف إجمالي أيام التدريب.

III. الخلاصة:

يعد مصرف الراجحي نموذج ناجح في إدارة مسؤوليته الاجتماعية، وخصوصاً أنه بنك عربي يتعامل وفق الشريعة الإسلامية ويملك نفس خصائص البيئة الاقتصادية، يمكن للبنوك الجزائرية الاقتداء به وضع رؤية شاملة ومبتكرة للاستدامة، بمنح الأولوية لتحقيق القيمة لجميع أصحاب المصلحة. وذلك بدمج مجموعة من المسائل المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية في عملية صنع القرار، بما في ذلك كيفية تقييم المخاطر والفرص والالتزام بتحسين طريقة التعبير عن المنهجيات الإدارية والأهداف والأداء، والتقدم المحرز بشأن المسائل الجوهرية المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية وذلك بتطوير أهداف ومعايير مقارنة في العديد من المجالات لدفع وتقييم تقدم البنوك. من خلال لجنة مخصصة بالمسؤولية الاجتماعية تشرف على جدول أعمال المسؤولية الاجتماعية للبنوك تقوم بتحديد قضايا المسؤولية الاجتماعية وترتيبها حسب الأولوية، ودراسة فرص التحسين، والتحقق من صحة البيانات لإعداد التقارير بكل شفافية.

قائمة المراجع

1. طاهر محسن منصور الغالي. (2009). *إدارة وإستراتيجية منظمات الأعمال المتوسطة والصغيرة* (المجلد ط 1). عمان، الأردن: دار وائل للنشر.
2. محسن منصور الغالي، و وائل محمد صبيحي إدريس. (2009). *الإدارة الإستراتيجية* "منظور منهجي متكامل" (المجلد ط 2). عمان، الأردن: دار وائل للنشر والتوزيع.
3. Belaid, a. a., & Gharbi, i. b. (2015). La demarche RSE des Banques Tunisiennes " Retour D'experience De La BNA". *Revue Marocaine De Recherche En Management Et Marketing* , 12.
4. Carrol, A. (2015). Corporate Social Responsibility (CSR) is on a Sustainable Trajectory. 5: 132. *J Def Manag* , 5 (132), 1.
5. ELHOTI, S., & D'Soza, G. (2018). Avantages de la responsabilité sociale des entreprises. *journal of consumer marketing* , 35 (03), 50-62.
6. Hadi, N., & Udin, U. (2021). Testing the Effectiveness of CSR Dimensions for Small Business Entrepreneurs. *J. Open Innov. Technol. Mark. Complex.* , 7 (6), 5.
7. Idowu, S. O., & Filho, W. L. (2009). Professionals' Perspectives of Corporate Social Responsibility. In S. O. Filho, *Professionals' Perspectives of Corporate Social Responsibility* (pp. 49-70). New York: Springer Heidelberg.
8. Krisztina, S., Tibor, T., & Lentner, C. (2015). Corporate Social Responsibility in the Banking Sector. *Public Finance Quarterly* , 1, 97.
9. Magdalina, Z. (2021). *Adapting and mitigating environmental, social, and governance risk in business*'. Business Science Reference Pennsylvania, USA: IGI Globa.
10. Scholtens, B. (2006). Finance as a Driver of Corporate Social Responsibility. *Journal of Business Ethics.* , 19-33.
11. Viganò, F., & Nicolai, D. (2009). CSR in the European Banking Sector: Evidence from a Survey. Dans C. [J. Elgar, *CSR in the European Banking Sector: Evidence from a Survey*.