

دراسة تحليلية لواقع تبني البنوك للمسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء - تجربة البنك الوطني الجزائري BNA  
An analytical study of the reality of banks' adoption of social responsibility toward customers - the experience of the National Bank of Algeria BNA

بوعوة هاجر

جامعة الجزائر 3 إبراهيم سلطان شيبوط (الجزائر)، [Hadger.bouaoua16@gmail.com](mailto:Hadger.bouaoua16@gmail.com)

تاريخ النشر: 2025/05/25

تاريخ القبول: 2025/04/18

تاريخ الاستلام: 2025/02/20

**ملخص:**

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز واقع توجه البنوك نحو تبني مسؤوليتها الاجتماعية بشكل عام، والتزامها اجتماعيا اتجاه عملائها بشكل خاص، كما تهدف أيضا إلى إبراز أهم الإجراءات والممارسات التي تساهم في تعزيز المسؤولية الاجتماعية للبنوك إزاء عملائها، ولتحقيق الأهداف السابقة الذكر تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لدراسة تجربة البنك الوطني الجزائري BNA في هذا المجال، وقد تم التوصل في الأخير إلى عدة نتائج أبرزها تأكيد حتمية تبني البنوك لمسؤوليتها الاجتماعية اتجاه عملائها من أجل تعزيز رضاهم وولائهم، إضافة إلى تبني البنك الوطني الجزائري BNA لمجموعة من الممارسات والتدابير التي تسعى إلى تحمله لمسؤوليته الاجتماعية إزاء عملائه.

**كلمات مفتاحية:** المسؤولية الاجتماعية، العملاء، رضا، ولاء، البنك الوطني الجزائري.

**تصنيف JEL:** M14، J17.

**Abstract:**

This study aims to highlight the reality of banks' orientation towards adopting their social responsibility in general, and their social commitment towards their customers in particular. It also aims to highlight the most important procedures and practices that contribute to enhancing the social responsibility of banks towards customers. To achieve the aforementioned objectives, the descriptive analytical approach was used to study the experience of the National Bank of Algeria BNA in this field. Several results were finally reached, the most prominent of which is confirming the inevitability of banks adopting their social responsibility towards their customers in order to enhance their satisfaction and loyalty, in addition to the adoption by the National Bank of Algeria BNA of a set of practices and measures that seek to bear its social responsibility towards its customers

**Keywords:** Social responsibility, customers, satisfaction, loyalty, National Bank of Algeria.

**JEL Classification:** M14، J17

## 1. مقدمة:

يشهد القطاع البنكي حاليا تنافسا شديدا في جذب العملاء والاحتفاظ بهم وتعزيز العلاقات معهم وتعظيم رضاهم وولائهم، لهذا تعمل البنوك على تبني عدة إجراءات حديثة تكفل تحقيق هذه الأهداف، ويتمثل أبرز هذه الإجراءات في تحمل البنوك لمسؤوليتها الاجتماعية عموما، والتزامها اجتماعيا تجاه عملائها على وجه خاص، الأمر الذي يساهم في تنمية المكانة الاقتصادية للمجتمع من جهة، وبناء علاقات متينة بين البنك وعملائه من جهة أخرى. ومن خلال هذه الدراسة حاولنا التطرق لأهم المزايا التي تسعى نحو تبني المسؤولية الاجتماعية في البنوك من ناحية، وتحديد مظاهر التوجه الحديث للمسؤولية الاجتماعية إزاء العملاء من ناحية أخرى.

### 1.1 إشكالية البحث:

سنحاول من خلال هذه الدراسة إلى الكشف عن واقع تبني البنوك لمسؤوليتها الاجتماعية تجاه عملائها من خلال دراسة تجربة البنك الوطني الجزائري (BNA).

وبالتالي يمكن حصر إشكالية هذه الورقة البحثية ضمن التساؤل الرئيسي التالي:

- فيما تتمثل أبرز مظاهر توجه البنك الوطني الجزائري (BNA) نحو تبني مسؤوليته الاجتماعية تجاه عملائه؟

### 2.1 أسئلة البحث:

من خلال الإشكالية الرئيسية للبحث يمكن طرح الأسئلة التالية:

1. ما هي أبعاد المسؤولية الاجتماعية؟

2. فيما تتمثل مزايا توجه البنوك نحو تحمل مسؤوليتها الاجتماعية؟

3. ما هي المبادئ الكفيلة بضمان أحسن التزام اجتماعي للبنك الوطني الجزائري تجاه عملائه؟

### 3.1 فرضيات البحث:

انطلاقا من الإشكالية المطروحة تم صياغة فرضيتين اثنتين، كما يلي:

- تحمل البنك الوطني الجزائري (BNA) لمسؤوليته الاجتماعية إزاء عملائه يفرض عليه اتخاذ عدة إجراءات وتدابير من نوع خاص.

- هناك توجه عالي من قبل إدارة البنك الوطني الجزائري (BNA) نحو تحمل مسؤوليتها الاجتماعية تجاه عملائها.

### 4.1 أهمية البحث:

تتجلى أهمية هذا البحث من خلال التعرف على مدى ممارسة البنوك الجزائرية بشكل عام والبنك الوطني الجزائري (BNA) بشكل خاص لمسؤوليته الاجتماعية إزاء عملائه، وذلك في محاولة إبراز أهم النتائج والاستنتاجات والتوصيات المفيدة للبنوك من خلال ما يتعلق بتعزيز تبني المبادئ الكفيلة بضمان أحسن التزام اجتماعي للبنوك تجاه عملائها.

### 5.1 أهداف البحث:

يكمن الهدف الرئيسي لهذا البحث في التعرف على واقع تبني البنوك للمسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء كما تهدف هذا البحث إلى تحقيق مجموعة من الأهداف الفرعية التالية:

إبراز مزايا توجه البنوك نحو تحمل مسؤوليتها الاجتماعية.

إبراز ضرورة اهتمام البنوك بالالتزام الاجتماعي والأخلاقي تجاه العملاء

تحليل تجربة البنك الوطني الجزائري في مجال تبني المسؤولية الاجتماعية تجاه عملائه.

المساهمة في نشر ثقافة المسؤولية الاجتماعية للمنظمات بشكل عام، وللمصارف بشكل خاص.

## 6.1 منهج البحث:

يهدف دراسة الإشكالية المطروحة والمتمثلة في تحليل واقع تبني البنك الوطني الجزائري (BNA) للمسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء، تم الاعتماد بشكل أساسي على المنهج الوصفي التحليلي كونه يعد المنهج الأنسب لمعالجة الظواهر الاجتماعية والإدارية بشكل خاص، أما فيما يخص مصادر جمع البيانات والمعلومات فقد تم الاعتماد على أداتين:

1- المسح الأكاديمي للأبحاث والدراسات السابقة باللغتين العربية والانجليزية والمتعلقة بموضوع المسؤولية الاجتماعية بشكل عام، والمسؤولية الاجتماعية للبنوك بشكل خاص، وهذا ما مكّن الباحثة من التوصل إلى عدد معتبر من المراجع التي تم استخدامها لإثراء الجانب النظري لهذا البحث، المتمثلة في: الكتب، الدوريات، أوراق العمل، المذكرات، ...، وغيرها.

2- وفيما يخص الجانب التطبيقي فقد تم عرض وتحليل تجربة البنك الوطني الجزائري (BNA) من خلال مختلف التقارير السنوية الخاصة بالبنك محل البحث وكافة البيانات التي تخدم موضوع البحث، والمتاحة عبر الموقع الإلكتروني للبنك الوطني الجزائري (BNA).

## 2. ماهية المسؤولية الاجتماعية:

تجدر الإشارة أولاً أن هذا المفهوم لا يرتبط فقط بتخصص واحد، حيث نجده منتشر في أغلب مجالات العلوم الاجتماعية، إذ يعتبر من أبرز مباحث علم القانون والإدارة، كما يرتبط كذلك بشكل وثيق مع ميدان العلوم السياسية، وله صلة وثيقة أيضاً بمجال علم الاجتماع عامة وعلم اجتماع المنظمات خاصة، كما نجده ضمن مجالي الاقتصاد وإدارة الأعمال<sup>1</sup>.

### 1.2 تعريف المسؤولية الاجتماعية للمنظمات:

عرفها الباحث الشهير في إدارة الأعمال (Drucker) بأنها<sup>2</sup>: "التزام المنظمة إزاء المجتمع الذي تعمل فيه".

وضمن نفس السياق عرف (Holmes) المسؤولية الاجتماعية للمنظمات بأنها<sup>3</sup>: "التزام المنظمة تجاه المجتمع الذي تعمل فيه، وذلك من خلال المساهمة بمجموعة واسعة من الأنشطة الاجتماعية أبرزها: محاربة الفقر، تحسين الخدمات الصحية، مكافحة التلوث البيئي، خلق فرص عمل، معالجة مشاكل السكن والمواصلات، ...، وغيرها".

كما صاغ كل من (Pride & Ferrell) تعريفهما للمسؤولية الاجتماعية حيث يريان بأنها<sup>4</sup>: "التزام المنظمة بتعظيم تأثيراتها الإيجابية والتقليل من تأثيراتها السلبية في المجتمع".

من جهته عرف حسين الأسرج المسؤولية الاجتماعية للمنظمات بأنها<sup>5</sup>: "تصرف الشركات على نحو يتسم بالمسؤولية الاجتماعية والمساءلة ليس فقط أمام أصحاب هذه الشركات، بل أمام أصحاب المصالح الأخرى بما فيهم الموظفين والعملاء والحكومة والشركاء والمجتمعات الأخرى والأجيال القادمة".

ومؤخراً عرف كل من (الحدرائي و العطوي) المسؤولية الاجتماعية للمنظمات بأنها<sup>6</sup>: "الالتزام التنظيمي من قبل المنظمات للقيام بالممارسات الطوعية الخاصة بتعزيز رفاهية موظفيها والمجتمع ككل، وحرية التصرف في ممارسة الأعمال التجارية التي تؤدي إلى التنمية الاقتصادية".

وتأسيساً على كل ما سبق عرضه من تعريفات تمكنت الباحثة من وضع تعريف شامل لمفهوم المسؤولية الاجتماعية للمنظمات حيث ترى أنها تعبر عن: "ممارسة منظمات الأعمال لمختلف أنشطتها ووظائفها مع مراعاة الجوانب والتوجهات الاجتماعية والأخلاقية والبيئية والقانونية في ظل الحفاظ على استقرار ربحيتها وتعظيمها".

## 2.2 أبعاد المسؤولية الاجتماعية:

تقوم المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال على أربع أبعاد رئيسية هي: البعد الخيري (الإنساني)، البعد الأخلاقي، البعد القانوني والبعد الاقتصادي، حيث تسمى هذه الأبعاد الأربعة بهرم المسؤولية الاجتماعية (Pyramid of Social Responsibility) والذي اقترحه الباحث (Carroll) سنة (1991)، والذي نوضحه في الشكل (01) أدناه<sup>7</sup>:

الشكل رقم (01): هرم المسؤولية الاجتماعية للمنظمات



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على (Carroll, 1991, p. 405).

ويمكن توضيح مختلف الأبعاد السابقة الذكر فيما يلي<sup>8</sup>:

- 1- **البعد الاقتصادي:** تتحمل منظمات الأعمال المسؤولية الاقتصادية من خلال تحقيق الكفاءة والفعالية، واستخدام الموارد بشكل رشيد لإنتاج سلع وخدمات بنوعية راقية، وتوزيع العوائد بشكل عادل على عوامل الإنتاج المختلفة.
- 2- **البعد القانوني:** يتمثل في الالتزام الطوعي والوعي بالقوانين والتشريعات المنظمة لمختلف الجوانب والمسائل في المجتمع، سواء كان هذا في الاستثمار أو الأجر أو العمل أو البيئة أو المنافسة أو غيرها.
- 3- **البعد الأخلاقي:** والذي تراعي من خلاله منظمات الأعمال الجانب الأخلاقي في كل قراراتها ومسارها في الصناعة التي تعمل فيها، تجنباً لأي ضرر قد يلحق بالمجتمع.
- 4- **البعد الخيري:** والذي يشمل الأعمال الخيرية من تبرعات وهبات التي تخدم المجتمع ولا تهدف إلى تحقيق الربح.

### 3. تبني البنوك للمسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء:

في الآونة الأخيرة تغيرت النظرة للبنوك 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 واضحاً لدى البنوك أن النموذج الاقتصادي أحادي البعد الذي يهدف إلى تعظيم الربح، أكثر تكلفة من النموذج الاقتصادي الاجتماعي الذي يقوم على الدور المتوازن بين كل من الاعتبارات الاقتصادية والاجتماعية<sup>9</sup>. حيث يعد التزام البنوك بتبني المسؤولية الاجتماعية مدخلاً حديثاً يساعد على تحسين الأداء المالي من خلال العمل على تكوين صورة ذهنية إيجابية عند أكبر عدد ممكن من الشرائح المكونة للمجتمع، عبر ما تقدمه من معززات تدعم شهرة البنوك عن طريق جذب العملاء لها، والعمل على الاستقرار والترابط الاجتماعي بين البنك والمجتمع في العديد من المجالات<sup>10</sup>. الأمر سيساعده بشكل كبير في بناء سمعة جيدة والحفاظ عليها، ودفع عملاء البنك نحو الاستمرار في التعامل معه، مما سيؤدي حتماً إلى زيادة الأنشطة اليومية للبنك بالإضافة إلى القابلية الكبيرة لإحراز فوائد لحملة الأسهم، فالسمعة الجيدة تزيد المكاسب وتعظم ثروة مؤسسي البنك<sup>11</sup>.

### 1.3 مزايا التوجه نحو تطبيق المسؤولية الاجتماعية في البنوك:

تكمن أبرز المزايا التي تعود على البنوك عند تحملها لمسؤولياتها الاجتماعية فيما يلي<sup>1312</sup>:

- رضا عالي للعملاء.
- تحسين سمعة البنك.
- تحسين الصورة الذهنية للبنك.
- ارتفاع قيمة أسهم البنك وعوائده المالية.
- استقطاب أحسن للعناصر البشرية المتميزة والمؤهلة.
- إنتاجية عالية للموظفين.
- ولاء أكبر للموظفين.
- انخفاض عدد الدعاوى القضائية.
- إدارة جيدة للمخاطر الاجتماعية المترتبة عن ممارسة البنوك لأنشطتها كالتزام البيئي، احترام قوانين العمل والمواصفات القياسية...، وغيرها.
- تشكل مصدرا جديدا لتحقيق ميزة تنافسية مستدامة.

### 2.3 المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه عملائه:

يمثل العميل الطرف الثاني للعملية البنكية إلى جانب طرفها الأول وهو البنك، فإذا كان هذا الأخير هو منتج ورائع الخدمة البنكية، فإن العميل هو مشتري هذه الخدمة، وبدونه لا يمكن تصور إتمام العملية البنكية، ومن هنا تكمن أهمية العملاء باختلاف حاجاتهم ورغباتهم من خلال نقطة البداية في نشاط البنك وضرورة ملحة لبقائه واستمراره<sup>14</sup>، لذلك فقد اتجهت معظم البنوك حاليا نحو توطيد علاقتها بعملائها وذلك من خلال عدة مداخل حديثة أبرزها تحمل مسؤوليتها الاجتماعية كاملة إزاء هؤلاء العملاء.

ومن هنا يمكن القول أن التزام البنك اجتماعيا وأخلاقيا إزاء عملائه يساهم بشكل كبير في تحقيق رضاهم وولائهم، وعلى النقيض من ذلك فإن قلة الاهتمام بالجوانب الاجتماعية والأخلاقية يؤدي إلى فقدان ثقة العملاء وانخفاض فعالية عمليات التمويل، وهذا ما أكدته دراسة مسحية أجراها معهد (CFA) سنة (2013) عبر سبر آراء (6783) مبحوثا<sup>15</sup>. ولضمان تحقيق ذلك هناك مجموعة من الإجراءات والممارسات التي ينبغي على البنوك أن تقوم بها، ومن بين أبرز هذه الإجراءات نذكر<sup>1716</sup>:

- تقديم منتجات وخدمات بنكية ذات جودة ونوعية عالية.
- أن تكون أسعار الخدمات البنكية مناسبة للعملاء.
- تيسير سياسات وإجراءات تقديم الخدمات البنكية للعملاء.
- تقديم المنتجات والخدمات البنكية في الوقت والمكان المناسبين.
- إعداد البحوث والدراسات الكافية لمعرفة دوافع وسلوكيات العملاء عند التعاملات البنكية.
- بث الثقة لدى عملاء البنك.

- شرح وتوضيح شروط التعامل مع البنك وتحديد العوائد بوضوح ومن دون أي لبس.
- الحفاظ على أمن وسلامة العملاء وأموالهم وكافة البيانات والمعلومات المتعلقة بهم.
- اعتماد أساليب إعلانية وترويجية صادقة وغير مضللة.
- الاهتمام بشكاوى العملاء والرد عليها ومعالجتها.
- الالتزام الأخلاقي بعدم خرق قواعد المهنة البنكية.
- أن تكون المنتجات والخدمات البنكية آمنة الاستعمال وصدقية للبيئة كالقروض الخضراء مثلا.

#### 4. واقع تبني البنك الوطني الجزائري BNA لمسؤوليته الاجتماعية اتجاه عملاءه:

سنحاول القيام بدراسة تحليلية عن واقع تبني البنك الوطني الجزائري BNA لمسؤوليته الاجتماعية اتجاه عملاءه من خلال مختلف التقارير السنوية الصادرة عن إدارة البنك.

##### 1.4 لمحة عن البنك الوطني الجزائري (BNA):

تأسس البنك الوطني الجزائري (BNA) بتاريخ 13 جوان 1966، حيث مارس كافة النشاطات الشاملة، من بينها تمويل القطاع الزراعي، وفي 1982 تم إعادة هيكلة البنك الوطني الجزائري، من خلال إنشاء بنك جديد متخصص "بنك الفلاحة والتنمية الريفية"، مهمته الأولى والأساسية هي التكفل بالتمويل وتطوير القطاع الفلاحي. وفي جوان من سنة 2009 تم رفع رأسمال البنك الوطني الجزائري من 14 600 مليار دينار جزائري إلى 41 600 مليار دينار جزائري، وارتفع في جوان 2018 إلى 150 000 مليار دينار جزائري، وفي سنة 2020 تم إطلاق نشاط "الصيرفة الإسلامية"<sup>18</sup>.

وعلى صعيد المؤشرات المالية للبنك فهي تشهد تحسنا ونمو مطردا خلال السنوات الأخيرة<sup>19</sup> حيث يمكن توضيح أبرز المؤشرات المالية المحققة من طرف البنك خلال الفترة (2018-2022) في الجدول رقم (01):

##### الجدول رقم (01): أبرز المؤشرات المالية لبنك (BNA) خلال الفترة (2018-2022) (و: مليون دج)

| البيان/السنة           | 2018       | 2019       | 2020       | 2021       | 2022       |
|------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| الناتج البنكي الصافي   | 95 705     | 94 076     | 87 782     | 94 617     | 84 651     |
| ودائع العملاء          | 1 703 102  | 1 741 443  | 1 866 649  | 1 862 104  | 2 273 624  |
| صافي القروض والتسهيلات | 1 822 444  | 2046 448   | 2 117 885  | 1 439 863  | 1015       |
| الموارد الإسلامية      | /          | /          | 2 675.85   | 8 986.30   | 20 708.75  |
| الأرباح قبل الضريبة    | 723 344    | 28 369 37  | 28 147 801 | 57 944 651 | 56 986 454 |
| الأرباح الصافية        | 35 832 273 | 19 064 379 | 23 048 246 | 46 490 479 | 59 206 466 |

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على تقرير الاستدامة السنوي لبنك الوطني الجزائري، 2022، ص 25

##### 2.4 مكانة البنك الوطني الجزائري (BNA) في السوق البنكية الجزائرية:

يحتل البنك الوطني الجزائري موقعا متميزا في السوق البنكية الجزائرية، وفيما يلي نقدم تحليلا للوضع التنافسي للبنك كما هو الوضع في نهاية سنة (2023):

- حافظ البنك على موقع الصدارة حيث يمتلك في محفظته 32 فرعا ومساهمة في مؤسسات مصرفية أو شركات عمومية، منها (8) مساهمات على المستوى الدولي وهو ما يشمل الفرعين الجديدين الذين تم فتحهما في كل من السنغال وموريتانيا.

- تضم الشبكة التجارية للبنك على 21 مديرية جهوية، 236 وكالة، 6211 موظف بنهاية 2023.
- حافظ البنك على موقع الصدارة من حيث امتلاكه لـ: 99 شبك آلي، 180 موزع إلكتروني، 473427 بطاقة بنكية، 2835000 حساب للزبائن، 106231 زبون مشترك في خدمة البنك عن بعد، 7656 جهاز دفع إلكتروني، 70 متعامل منخرط في منصة الدفع الإلكتروني، 13 وكالة مخصصة حصرا للصيرفة الإسلامية، 36 وكالة رقمية، 107 شبك إسلامي، 344428 عدد المنخرطين في خدمة الدفع بدون تلامس<sup>20</sup>.
- حافظ البنك على موقع الصدارة بأرصدة حسابات التوفير بالعملة المحلية، حيث تميزت السنة المالية بالنمو المستدام في ودائع الزبائن حيث ارتفعت بنسبة 18.10%. فيما ارتفعت قروض الزبائن بنسبة 11.29% خلال هذه السنة<sup>21</sup>.
- حافظ البنك على موقع الصدارة من حيث معيار محفظة الزبائن، فقد سجلت زيادة بنسبة مئوية بلغت (5.03%) حساب جديد.
- تصاعد إجمالي القروض الممنوحة للاقتصاد، بنسبة مئوية قدرها (21.78%).
- سجل البنك حجم حركة التدفقات الخارجية خلال هذه السنة المالية ارتفاعا بنسبة مئوية بلغت (30.21%)، حيث ارتفعت التحويلات المالية من الخارج في إطار العمليات التجارية بنسبة مئوية بلغت (36.69%)، بينما ارتفعت التدفقات المالية إلى الخارج بنسبة مئوية بلغت (28.43%).
- سجل البنك ارتفاعا في قيمة الضمانات الدولية بنسبة مئوية (70.32%).
- قام البنك بافتتاح خمسة (5) وكالات جديدة مخصصة للصيرفة الإسلامية في كل من ولاية الشلف، غريس، البيض، تيزي وزو وغرداية. كما أطلق في نفس السنة تشكيلة منتجات وخدمات جديدة مثل: المراجعة استثمار، المراجعة استغلال، تمويل السبيل "القرض الحسن" والمراجعة للتجهيزات عبر الانترنت<sup>22</sup>.
- وقع البنك عدة اتفاقيات مع: مؤسسة "ديار دزائر" للتجارة الإلكترونية والابتكار. وهي أول منصة جزائرية للتجارة الإلكترونية تهدف لتطوير ورقمنة عرض التمويل الإسلامي عبر الانترنت. كما وقع أيضا اتفاقية مع شركتنا التأمين الجزائر المتحدة للتأمين التكافلي والجزائر تكافل.
- إن المؤشرات الإيجابية السابقة الذكر مكّنت البنك الوطني الجزائري (BNA) من تصنيفه كأفضل مؤسسة مالية في الجزائر من قبل مجلة Finance Global وقد سلطت هذه المجلة في تصنيفها لأفضل البنوك في العالم لعام 2024 الضوء للسنة الثانية على التوالي، على الأداء التجاري للبنك الوطني الجزائري، ومنحته المرتبة الأولى على منصة أفضل البنوك الجزائرية.
- تصنيف أفضل البنوك في العالم لسنة 2024 الذي يعتمد على نتائج سنة 2023 هو إقرار صريح لانجازات البنك الوطني الجزائري، لاسيما فيما يخص انفتاحه الدولي، من خلال تدشين بنوك السنغال وموريتانيا، علاوة على أداء نشاط الصيرفة الإسلامية. وتقوم مجلة Finance Global كل عام باختيار أفضل المؤسسات المالية في العالم، حيث أصبحت هذه الجوائز معيارا معترف به وموثوقا للتمييز. واختيار البنك الوطني الجزائري باعتباره أفضل بنك جزائري لسنة 2024 علامة تميز للجهود التي يبذلها والتي تعكس رغبته في الارتقاء إلى أفضل المنتجات والخدمات ومواصلة المساهمة الفعالة في تنمية الاقتصاد<sup>23</sup>.

### 3.4 تحليل أبرز جوانب تحمل البنك الوطني الجزائري (BNA) لمسؤوليته الاجتماعية إزاء عملائه:

يملك بنك (BNA) أكبر قاعدة عملاء على مستوى السوق البنكية الجزائرية حيث بلغ عددهم (2.719 مليون) عميلا سنة (2023)، وبالتالي فإنه يتعين على إدارة البنك أن تتخذ كافة الإجراءات اللازمة للحفاظ على هؤلاء العملاء والزيادة في

عددهم، وذلك لن يتأتى إلا من خلال إتباع البنك لمجموعة من الخطوات والإجراءات التي تكفل تقديم خدمات بنكية متميزة لهم وبالتالي زيادة معدلات رضاهم وولائهم، وقد أكدت كثير من الأبحاث والدراسات في القطاع البنكي أن تحمل البنك لمسؤوليته الاجتماعية تجاه عملائه يساهم بشكل واضح في تحقيق الغايات السابقة الذكر، وعليه سنحاول ضمن هذا الجزء من البحث رصد كافة الإجراءات المتبعة من طرف إدارة بنك (BNA) في سبيل تعزيز تحمل مسؤوليته الاجتماعية تجاه عملائه خلال الفترة (2021-2023)<sup>24</sup>، وذلك كما يلي:

**1- التوسع في منح القروض للعملاء:** تسعى إدارة بنك (BNA) بشكل دعوب نحو مساعدة العملاء على تحقيق أهدافهم وإشباع احتياجاتهم التمويلية، ولهذا لا تتوان إدارة البنك في منح القروض لمختلف عملائها لمساعدتهم على إنجاح مشاريعهم.

**الجدول رقم (02): تطور عدد عملاء بنك (BNA) الحاصلين على قروض خلال الفترة (2021-2023)**

| العملاء/السنوات           | 2021 | 2022 | 2023 |
|---------------------------|------|------|------|
| الأفراد                   | 444  | 604  | 714  |
| الشركات الصغيرة والمتوسطة | 2199 | 2382 | 5431 |
| الشركات الكبيرة           | 8415 | 9604 | 9911 |

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على تقرير الاستدامة السنوي للبنك الوطني الجزائري، 2023، ص 23.

إن تطور تعداد عملاء البنك الوطني الجزائري (BNA) الحاصلين على قروض خلال الفترة (2021-2023)، رافقه نمو في قيمة محفظة القروض الخاصة بالبنك خلال نفس الفترة، وفقا لما يوضحه الجدول رقم (03) أدناه:

**الجدول رقم (03): تطور قيمة محفظة قروض بنك (BNA) خلال الفترة (2021-2023) (و: مليار دج)**

| نوع العملاء/السنوات       | 2021 | 2022 | 2023 |
|---------------------------|------|------|------|
| الأفراد                   | 1295 | 1379 | 1389 |
| الشركات الصغيرة والمتوسطة | 157  | 149  | 155  |
| الشركات الكبيرة           | 1659 | 1820 | 1898 |

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على تقرير الاستدامة السنوي للبنك الوطني الجزائري، 2023، ص 23.

والملاحظ من الجدول رقم (03) أعلاه تسجيل نسب نمو جيدة في قيمة محفظة القروض الخاصة بعملاء البنك الوطني الجزائري بلغت (0.7%) بالنسبة للأفراد، و(4%) بالنسبة للشركات الصغيرة والمتوسطة، و(4.3%) بالنسبة للشركات الكبيرة. كما استفاد قطاع الصناعة التحويلية في مقدمة القطاعات التي استفادت من قروض البنك الوطني الجزائري سنة 2023 بقيمة إجمالية 590.2 مليار دج متبوعا بكل من قطاع البناء بأكثر من 262 مليار دج والصحة والنشاطات الاجتماعية بقرابة 244 مليار دج وإنتاج وتوزيع الكهرباء والغاز بحوالي 196 مليار دج والصناعة الإستخراجية ب 163.5 مليار دج. وبلغت قيمة القروض في قطاع الصيد البحري والتربية المائية 34.76 مليار دج والنقل والاتصال 34.66 مليار دج والفندقة والإطعام 22.22 مليار دج والخدمات المتزلية 13.33 مليار دج والتجارة وتصلح السيارات والأدوات المتزلية 13.11 مليار دج والنشاطات المالية ب 6.1 مليار دج والعقارات والتأجير والخدمات التجارية بقرابة 6 مليار دج<sup>25</sup>.

**2- توسيع شبكة الفروع والصرافات الآلية:** بغية تسهيل عملية خدمة العملاء والوصول إلى أكبر عدد منهم تبني بنك (BNA) إستراتيجية شاملة لتوسيع شبكة فروعه المحلية، حيث يحتل بنك (BNA) اليوم المرتبة الأولى في الجزائر من

حيث عدد فروعه المنتشرة في كل الولايات، ويمكن الاستدلال على ذلك من خلال عرض تطور عدد فروع البنك المحلية خلال الفترة (2023-2020)<sup>26</sup> في الجدول رقم (04) أدناه:

**الجدول رقم (04): تطور عدد الفروع المحلية لبنك (BNA) خلال الفترة (2023-2020)**

| السنة      | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|------------|------|------|------|------|
| عدد الفروع | 26   | 30   | 32   | 32   |

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على (WWW.BNA.DZ)

إضافة إلى الفروع المحلية السابقة الذكر فإن بنك (BNA) لديه الفرعين الجديدين الذين تم فتحهما في كل من السنغال وموريتانيا في 2022. كما يعتزم فتح فروع جديدة في إفريقيا.

وتسعى إدارة بنك (BNA) بشكل مستمر نحو تمييز خدمة فروعها ووكيالاتها وذلك من خلال: العمل على تحسين المظهر العام لهذه الفروع، اختيار مواقع إستراتيجية لإنشاء هذه الفروع، تقديم الخدمات البنكية خلال الفترة المسائية. أما فيما يخص أجهزة الصراف الآلي فيحتل بنك (BNA) المرتبة الأولى أيضا في الجزائر من حيث انتشار أجهزة الصراف الآلي التابعة له، ويمكن توضيح تطور أجهزة صرافاته الآلية خلال نفس الفترة في الجدول رقم (05) أدناه:

**الجدول رقم (05): تطور عدد الفروع المحلية لبنك (BNA) خلال الفترة (2023-2020)**

| السنة               | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|---------------------|------|------|------|------|
| عدد الصرافات الآلية | 6882 | 6900 | 7032 | 7836 |

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على (WWW.BNA.DZ)

وإضافة إلى أجهزة الصرافات الآلية السابقة الذكر فإن إدارة بنك (BNA) تعتمد كذلك على أجهزة الصراف الآلي المتنقلة، كما تسعى إدارة بنك (BNA) بشكل متواصل نحو تمييز خدمة الصرافات الآلية لديها وذلك من خلال: تثبيتها في مواقع إستراتيجية، تزويدها بخدمة الإيداع النقدي المباشر، إمكانية عمل هذه الأجهزة بتقنية بصمة العين دون الحاجة إلى استخدام البطاقات<sup>27</sup>.

**3- تقديم خدمات مصرفية متنوعة:** يقوم البنك الوطني الجزائري على تحديث الخدمة المصرفية لديه، وذلك على مفهومين، حيث يتمثل الأول في أنه تسويقي مصدر لإشباع احتياجات ورغبات الزبائن، والثاني يتمثل في مجموعة من المنافع التي يسعى الزبون لتحقيقها من خلال استخدامه للخدمة المصرفية، وكلاهما يشترك في إظهار بعد هام في الخدمة المصرفية ألا وهو جودة الخدمة، أي الرفع من مستوى الخدمات المصرفية وتجديدها بتطبيق تقنيات مساهمة للتطورات العالمية في تسيير البنوك، وبالتالي فإن البنك يسعى إلى تحديث خدماته المصرفية من أجل تحقيق عدة أهداف من بينها:

- تحقيق الميزة التنافسية المستدامة.
  - زيادة الثقة والفاعلية في الإشباع المتطور لرغبات واحتياجات الزبائن الحاليين والمحتملين.
  - الرفع من ولاء العملاء الحاليين وجذب عملاء جدد.
- ومنه يقوم بنك (BNA) بتقديم باقة متنوعة من الخدمات البنكية وذلك لتلبية أكبر قدر ممكن من احتياجات ورغبات مختلف شرائح العملاء، ومن أبرز الخدمات والمنتجات البنكية التي يقدمها بنك (BNA) نجد<sup>28</sup>:
- الخدمات الموجهة للعملاء الأفراد: وتشمل ما يلي:

- الحسابات بمختلف أشكالها (الجارية، التوفير، الرواتب، الوديعة لأجل، الحساب المستقبلي).

- القروض بمختلف أشكالها (عقارية، شخصية، سيارات).
- خدمات تحويل الأموال (حوالات بنكية، شيكات بنكية).
- خدمات أخرى (التفويضات، تسديد الفواتير، صناديق الأمانات).
- **الخدمات الموجهة للعملاء الشركات:** علاوة على خدمة فتح الحسابات والودائع الخاصة بالشركات فإن بنك (BNA) يقدم مختلف أشكال القروض للشركات أبرزها: (القروض الإنتاجية، القروض الصناعية، قروض الأعمال، قروض مركبات الأعمال، قروض المشاريع الصغيرة الناشئة، قروض تمويل التجارة، قروض دعم برامج الشركات الصغيرة والصغيرة والمتوسطة، السلف الصناعية متوسطة الأجل، القروض السياحية، تمويل الأصول الثابتة).
- **خدمات ومنتجات الخزينة والاستثمار:** وتشمل ما يلي:
  - خدمات التعامل بالعملات الأجنبية والمعادن النفيسة (حساب التعامل النقدي، حساب التعامل بالهامش، مشتقات العملات الأجنبية).
  - بخدمات السوق النقدية (إقراض واقتراض).
  - خدمات الوساطة (الأسهم المدرجة، صناديق المؤشرات، السندات، مشتقات الأسهم والدخل).
  - خدمات إدارة الأصول (الاستشارات والدراسات، الصناديق الاستثمارية، شهادات الإيداع).
- **الخدمات البنكية الالكترونية:** وتشمل عدة أنواع من الخدمات البنكية التي نوجز أبرز أنواعها كما يلي:
  - **البنك الالكتروني (BNA. Net):** تسمح هذه الخدمة الدائمة والآنية للزبون بالولوج إلى حسابه البنكي بنقرة بسيطة بكل أمن، من خلال تطبيق الهاتف المحمول "BN @ tic" من متجر play store .
  - **خدمة تبادل المعطيات الرقمية:** تسمح هذه الخدمة بتحويل الأجور بصفة آلية باستعمال تكنولوجيا المعلومات.
  - **خدمة الدفع الالكتروني عبر الانترنت e-paiement:** يتمكن زبائن البنك الوطني الجزائري الحاملين للبطاقة البنكية الكلاسيكية أو الذهبية من تسديد المعاملات عبر الانترنت، ومن مميزات هذه الخدمة:
    - ❖ الدفع بسهولة عبر الانترنت.
    - ❖ ضمان حقوق المشتريين عبر الويب وأمن خصوصيتهم.
    - ❖ إمكانية الولوج إلى خدمة الدفع الالكتروني.
  - **خدمة الفتح المسبق للحساب المصرفي عبر الانترنت:** من خلال هذه الخدمة يتمكن الزبون من فتح حساب ودائع تحت الطلب، حساب توفير كلاسيكي وحساب توفير مستقبلي، حساب إسلامي للودائع تحت الطلب، حساب توفير إسلامي بربح أو بدون ربح، حساب الاستثمار الإسلامي وذلك بمجرد تسجيل الدخول في موقع الخدمات البنكية الالكترونية مباشرة: <https://ouverture-de-/compte.bna.dz/accountsignup>.
  - **تطبيق WIMPAY-BNA:** يتمكن الزبائن من خلال هذا التطبيق من تسديد المشتريات والفواتير عبر الهاتف الذكية بدون بطاقة أو نقود، إجراء عمليات التحويل وطلب الأموال من مستخدم آخر إلى مستخدم WIMPAY-BNA ، تسير الميزانية، الاطلاع على الرصيد، الاطلاع على كشف العمليات المنجزة، الاطلاع على كشف طلبات تحويل الأموال ...، وذلك عن طريق مسح رمز الاستجابة السريعة الموجهة للأفراد والمهنيين والمؤسسات عن طريق تحميل التطبيق من متجر PLAY STORE

- طلب التمويل عن بعد: تسمح هذه الخدمة المجانية للزبون من طلب التمويل عبر الانترنت عن بعد، دون الحاجة للتنقل إلى الوكالة البنكية، وذلك من خلال الولوج إلى الموقع الخاص بالبنك <https://www.bna.dz> ، أو من خلال تطبيق الهاتف المحمول BN@tic ، أو الدخول عبر منصة طلب التمويل عن بعد <https://demandefinancement.bna.dz> وفيما يخص الجهود الرامية لتحقيق الشمول المالي واستقطاب السيولة المتداولة في السوق الموازية، تبين أن البنك قام بفتح (8) وكالات جديدة منها (5) خاصة بالصيرفة الإسلامية مع توقيع عدة اتفاقيات مع مختلف هيئات ومنظمات تمثل مختلف شرائح المجتمع فضلا عن إطلاق خدمات رقمية جديدة ووضع بطاقة خاصة لتخليص الضرائب لفائدة التجار، حيث يسعى البنك لرقمنة كل إجراءاته بما يسهل الولوج إلى المنتجات واستخدامها بما يتلاءم مع احتياجات زبائنه، حيث بلغت التحويلات المالية في إطار التجارة الإلكترونية في سنة 2023 958087 عملية مقابل 509407 عملية في سنة 2022 أي بزيادة قدرها 88%.

#### 4.4 تعزيز كافة الممارسات الرامية لتحقيق رضا وولاء العملاء:

ومن بين أبرز هذه المبادرات نجد:

- 1- قياس رضا العملاء باستمرار: تقوم إدارة بنك (BNA) بقياس رضا العملاء بشكل دوري، وتخص هذه القياسات عدة عناصر تشمل مدى رضا العملاء عن: أداء موظفي البنك، إجراءات السحب والإيداع، خدمات القروض الشخصية، خدمات البطاقات الائتمانية، خدمات الصيرفة الإسلامية عبر الانترنت، خدمات أجهزة الصراف الآلي، وخدمات الصيرفة عبر الهواتف الذكية، بعد ذلك يتم جمع كافة العناصر السابقة الذكر للحصول على المؤشر العام لرضا العملاء، والذي نوضح نتائجه بالنسبة لبنك (BNA) خلال الفترة (2020-2023) في الجدول رقم (06) أدناه:

الجدول رقم (06): قياس رضا عملاء بنك (BNA) خلال الفترة (2020-2023)

| السنة                       | 2020  | 2021  | 2022  | 2023  |
|-----------------------------|-------|-------|-------|-------|
| المؤشر العام لرضا عملاء بنك | %83.2 | %83.1 | %83.5 | %80.9 |

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على تقرير الاستدامة السنوي، 2023، ص 27.

- والملاحظ من الجدول رقم (06) أن نتائج مؤشر رضا عملاء بنك (BNA) كانت جيدة على العموم إلا أن إدارة البنك ما زالت ملزمة ببذل المزيد من الجهود لتحقيق الرضا التام للعملاء.
- 2- معالجة شكاوى العملاء: لإظهار تقدير البنك لعملائه تقوم إدارة بنك (BNA) باتخاذ الإجراءات السريعة للتعامل مع استفسارات وشكاوى العملاء وذلك لتوفير خدمة أفضل لهم، ولتسهيل ذلك قامت إدارة البنك بتأسيس قسم خاص بمعالجة شكاوى العملاء، وقد قام هذا القسم بمعالجة (1362) شكاوى سنة (2023)، حيث تم رفع تقارير بها إلى الإدارة العليا ومجلس الإدارة، مرفقا بها كافة الإجراءات المتخذة لمعالجتها.
- 3- أبحاث المتسوق الخفي وسرعة الرد على المكالمات: وفقا لدراسة المتسوق الخفي فقد عرف معدل الأداء العام لفروع البنك الوطني الجزائري (BNA) ارتفاعا متواصلا خلال الفترة (2020-2023) إلى أن وصل إلى (%89.10) سنة (2023) مقارنة مع (%82) للقطاع البنكي الجزائري، وذلك وفقا لما يوضحه الجدول رقم (07) أدناه:

الجدول رقم (07): معدلات الأداء العام وفقا للدراسة المتسوق الخفي لبنك (BNA) خلال الفترة (2020-2023)

| السنة                          | 2020  | 2021 | 2022  | 2023  |
|--------------------------------|-------|------|-------|-------|
| دراسة المتسوق الخفي لبنك (BNA) | %65.4 | %72  | %85.5 | %89.1 |

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على تقرير الاستدامة السنوي، 2023، ص 26.

ولضمان جودة تقديم الخدمات البنكية للعملاء فقد قامت إدارة بنك (BNA) بوضع مؤشر جديد لقياس سرعة الرد على المكالمات الواردة لمركز الخدمة الهاتفية 7/24 وبنسبة (85%) من مجموع المكالمات الواردة خلال الوقت المعياري (90 ثانية)، وفي نهاية سنة (2023) سجل البنك ما نسبته (86%) متجاوزا الهدف بمقدار نقطة مئوية واحدة.

كما تميزت سنة 2023 بإنشاء مفاهيم جديدة لعلاقة الزبائن وتحقيق رضاهم تعتمد على الرقمنة، وفي هذا الإطار تكيف البنك مع متطلبات السوق، وتنامي استعمال التكنولوجيا الرقمية، حيث تمت إعادة تنظيم "قسم وسائل الدفع والنقد" من خلال إنشاء مديرية ثالثة ملحقة به، "مديرية التسويق والابتكار"، وأصبح يسمى حاليا "قسم الرقمنة، التسويق والدفع"، حيث تم إطلاق منتجين جديدين هما:

- بطاقة "النخبة" ما بين البنوك: للسحب والدفع مخصصة لزبائن البنك بالشراكة مع شركة AGLIC للتأمين التابعة للبنك، والتي تقدم المساعدة الصحية وخدمات الاستقبال، الإرشاد والمساعدة، وتأتي في شكلين: بطاقة النخبة الموجهة للأفراد، بطاقة النخبة الأعمال الموجهة للمهنيين والمؤسسات.

- البطاقة البنكية "مسبقة الدفع": للسحب والدفع قابلة لإعادة الشحن عن طريق التحويل من الحساب الرئيسي للزبون، ويمكن أن تكون باسم صاحب الحساب أو حامله.

4- مبادرات أخرى: بغية تعزيز قدرة البنك على تحقيق رضا وولاء عملائه اتخذت إدارة البنك الوطني الجزائري عدة إجراءات أخرى أبرزها<sup>29</sup>:

- فتح حسابات عن بعد عبر قنواته الرقمية، سجل البنك 4436 طلبا لفتح حسابات مصرفية عبر الانترنت في بداية سنة 2023، وفيما يتعلق بالخدمات المصرفية الالكترونية، بلغ عدد الحسابات المنخرطة في خدمة البنك عن بعد 120967 حسابا (لـ 88805 زبون خلال بداية سنة 2023، مقابل 105 044 حسابا (لـ 72993 زبون) عند نهاية سنة 2022.

- توسيع نطاق التواصل مع العملاء من خلال مواقع التواصل الاجتماعية الواسعة النطاق وهي: (Face book)، (Twitter)، (Instagram)، (LinkedIn)، (YouTube)، ...، وغيرها.

- تعزيز خصوصية العملاء وأمن وسرية معلوماتهم، وقد توج هذا الإجراء بحصول البنك على الشهادات التالية: (ISO 9001)، (ISO 22301)، (ISO 27001)، (PCI DSS).

- مكافأة العملاء ذوي الولاء من خلال عدة برامج كبرنامج المكافآت الخاص بحاملي البطاقات الائتمانية، نظام جوائز حسابات التوفير...، وغيرها.

- واصل البنك الوطني الجزائري جهوده لترسيخ وتحسين صورته المجتمعية من خلال المساهمة بشكل منتظم وديناميكي، جنبا إلى جنب مع مختلف المنظمات والمؤسسات المعنية، بغية تعزيز وتطوير الأنشطة المجتمعية بما فيها تلك المتعلقة بتطوير العامل البشري، التكوين، العمل في مجال البحث العلمي، والصحة...، هذا وقد ترجم دعم البنك في هذا الإطار عبر عشرات

عمليات الرعاية لمختلف التظاهرات ذات المنفعة العامة، وذلك من خلال عمليات المساعدات والإعانات وكذا إسداء جوائز للمتفوقين من الطلبة والشباب في مختلف المجالات، بالإضافة إلى تخصيص تبرعات للجمعيات المعتمدة والتي تتمثل مهمتها في تعزيز التضامن مع مختلف الشرائح الفقيرة في المجتمع. وعلاوة على دوره الحيوي في تمويل الاقتصاد الوطني، يعكف البنك الوطني الجزائري وفي إطار الوفاء بواجبه المجتمعي، على الرفع خلال السنوات القادمة من مستوى دعمه للمجتمع المدني والعنصر البشري من أجل ضمان المساهمة النشطة في التنمية الاقتصادية والاجتماعية المستدامة لمجتمعنا.

## 5. خلاصة:

عاجلت هذه الدراسة طبيعة المسؤولية الاجتماعية للبنوك بالإسقاط على البنك الوطني الجزائري، ومن خلال دراستنا لهذا الموضوع تم التوصل في النهاية إلى أن تبني المسؤولية الاجتماعية من قبل البنك محل الدراسة ساهمت بشكل كبير في تحقيقه للتنمية الاقتصادية وتحقيق التنمية المستدامة من خلال تركيزه على تحقيق رضا وولاء عملائه. وفيما يلي أهم النتائج والتوصيات التي تم التوصل إليها من خلال هذا البحث:

### أولاً: نتائج البحث

- تعبر المسؤولية الاجتماعية عن كافة الأنشطة والفعاليات التي تعزز الالتزام الاجتماعي والأخلاقي والبيئي للمنظمة إزاء جميع الأطراف ذات المصلحة.
- إن تحمل المنظمة لمسؤوليتها الاجتماعية ينطوي على أربعة أبعاد أو مجالات أساسية هي: أبعاد اقتصادية، قانونية، أخلاقية، وخيرية (إنسانية).
- إن التوجه نحو تطبيق المسؤولية الاجتماعية في البنوك يمكنها من تحقيق عدة مزايا أبرزها: تحسين الصورة الذهنية للبنك، تحسين أداء المورد البشري، تعظيم الربحية، ... وغيرها.
- إن الالتزام الاجتماعي للبنوك إزاء العملاء يساهم بشكل كبير في تحقيق رضا العملاء وتعزيز ولائهم للبنك، وهذا ما يساهم في زيادة فعالية عملية التمويل والعكس صحيح.
- إن توجه البنوك نحو تحمل مسؤوليتها الاجتماعية تجاه العملاء يفرض عليها تبني مجموعة واسعة من الإجراءات أبرزها: تقديم خدمات ذات جودة عالية وبأسعار مناسبة، تسهيل عمليات تقديم الخدمات البنكية، الاهتمام بسرية وأمن معلومات العملاء، الاهتمام بشكاوى العملاء، ... وغيرها.
- يقدم البنك الوطني الجزائري مزيجاً متنوعاً من الخدمات المصرفية الحديثة عبر موقعه الإلكتروني الذي يعتبر واجهة ثرية بنشاطات البنك المختلفة، من بينها خدمة البنك الإلكتروني، خدمة تبادل المعلومات المرقمنة، خدمة طلب التمويل عن بعد، خدمة الفتح المسبق للحساب المصرفي عبر الانترنت بالإضافة إلى مجموعة من صيغ التمويل والادخار الموافقة للشريعة الإسلامية.
- هناك توسع كبير في قيام البنك الوطني الجزائري (BNA) في منح قروض جديدة لعملائه، وذلك ضمن مسعى تحقيق أهدافهم وتلبية مختلف احتياجاتهم التمويلية.
- قيام البنك الوطني الجزائري (BNA) بتوسيع شبكة فروعه وصرافاته الآلية وتطوير نشاط الصيرفة الإسلامية بشكل مستمر منذ تأسيسه إلى يومنا هذا، وذلك لتعزيز انتشاره وتقريبه أكثر من عملائه.
- تقدم البنك الوطني الجزائري (BNA) لمجموعة متنوعة من المنتجات والخدمات البنكية، وذلك لتلبية احتياجات ورغبات كافة شرائح العملاء.

- تعزيز البنك الوطني الجزائري (BNA) لكافة الممارسات الرامية لتحقيق رضا عملائه كقياس رضا هؤلاء العملاء، معالجة شكاويهم، أبحاث المتسوق الخفي، سرعة الرد على المكالمات، تعزيز استخدام مواقع التواصل الاجتماعي، مكافآت العملاء ذوي الولاء، ...، وغيرها.

وبناءً على مختلف النتائج السابقة الذكر تم إثبات صحة الفرضيتين السابقتين:

- "تحمل البنك الوطني الجزائري (BNA) لمسؤوليته الاجتماعية إزاء عملائه يفرض عليه اتخاذ عدة إجراءات وتدابير من نوع خاص".

- "هناك توجه عالي من قبل إدارة البنك الوطني الجزائري (BNA) نحو تحمل مسؤوليتها الاجتماعية تجاه عملائها"

#### ثانياً: توصيات الورقة البحثية

تأسيساً على مختلف النتائج السابقة الذكر تمت صياغة التوصيات التالية:

- ضرورة إيمان وسعي إدارات البنوك للاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء، والعمل على تعزيزها.
- ضرورة اشتراك البنوك في حل مشاكل المجتمع وعدم تمييزها في تعاملاتها بين عميل وآخر، فضلاً عن تحملها للأضرار التي يتعرض لها العملاء أثناء ارتيادهم للبنوك، تعدد كلها من المسائل السلوكية والعاطفية الحساسة بالنسبة للعملاء، وإذا ما أرادت البنوك كسب ثقتهم وولائهم المستمر عليها أن تبذل ما بوسعها للاهتمام بهذه الجوانب الحساسة.
- ينبغي حضور البنوك بشكل واضح في المحافل الاجتماعية من خلال مساهمتها بالمبادرات الطوعية كبناء المدارس أو الأندية الرياضية أو المساجد ودور العبادة أو تقديم المنح والهبات والهدايا، وهي من الأمور التي تترك انطباعاً إيجابياً لدى الجمهور العام فضلاً عن العملاء، الأمر الذي يعزز من ولائهم.
- ضرورة التعاون والتنسيق بين البنوك للاستفادة من تجارب بعضها البعض في مجال تبني المسؤولية الاجتماعية بشكل عام، والالتزام الاجتماعي إزاء العملاء بشكل خاص.
- تشجيع المعاملات المالية الإلكترونية مع وضع القوانين والتشريعات التي تنظمها.
- الاهتمام بالجانب الدفاعي للبيانات المالية أي من خلال أمنها وتشفيرها باستخدام مختلف التقنيات التكنولوجية الملائمة بتشفير البيانات من مختلف الجرائم والقرصنة المالية.
- زيادة الوعي بأهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتخصيص ميزانية معتبرة للاستثمار في هذا المجال كونها أحد الدعامات الأساسية في تقديم خدمات مصرفية متنوعة.
- ضرورة تأسيس نظام ضريبي يدعم صناعة البرمجيات والتطبيقات التكنولوجية، كإعفاء ضريبي مدة 5 سنوات للمؤسسات المزودة بالإنترنت، والعمل على تخفيض تكلفة الإنترنت في الجزائر، مع إعفاء ضريبي مدة 10 سنوات للمؤسسات الصغيرة الناشئة في مجال البرمجة التقنية لإبرامج الإعلام الآلي، بالإضافة لتشجيع على منح إعفاءات ضريبية مدة 10 سنوات للمؤسسات العاملة في مجال البحث العلمي.

#### 6. الهوامش والإحالات:

<sup>1</sup> محمد جبال، و مختارية مقدم، المسؤولية الاجتماعية: اشكالية المفهوم وخلفية المعرفة، ورقة بحثية ضمن الكتاب الجماعي الدولي حول: المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات والشركات (بين المقاربات النظرية والممارسات التطبيقية)، برلين، ألمانيا، 2019، ص 11.

- <sup>2</sup>Drucker, P. F, **An introductory view of management**, Harpe's College Press, USA, 1977, P584.
- <sup>3</sup>Holmes, S. L, **Corporate social: Performance and present areas of commitment**. Academy of Management Journal , vol 20, n° 3, 1985, P435.
- <sup>4</sup> Pride, W., & Ferrell, O. C, **Marketing: concepts and strategies** , Houghton Mifflin School, Boston, USA , (1992) , P 65.
- <sup>5</sup>حسين الأسرج، المسؤولية الاجتماعية للشركات، مجلة حصر التنمية، المجلد التاسع، العدد 90، 2010، ص 5.
- <sup>6</sup>رافد حميد الحدراوي، و مهند حميد العطوي، دور المسؤولية الاجتماعية في تعزيز ولاء الزبون: دراسة تحليلية لآراء عينة من زبائن مصرف الرافدين فرع الغري - النجف الأشرف، مجلة القادسية للعلوم الادارية والاقتصادية، المجلد 17، العدد 4، العراق، 2015، ص 34.
- <sup>7</sup>Carroll, A, **The pyramid of corporate social responsibility toward the moral management of organizational stakeholders**, Business Horizons, July-August, USA, 1991, P 405.
- <sup>8</sup>نعمة عباس الحفاجي، و طاهر محسن الغالي، قراءات في الفكر الاداري المعاصر، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان- الأردن، 2008، ص 289.
- <sup>9</sup>أحمد سامي القاضي، المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في مصر كشركات مساهمة مصرية (مجالاً - تأثيرها على الأداء): دراسة ميدانية مقارنة لعينة من البنوك الخاصة والعامة العاملة بمحافظة أسيوط، المسابقة البحثية حول: موضوع المسؤولية الاجتماعية للشركات، القاهرة، مصر، 2010، ص 19.
- <sup>10</sup>أنس ابراهيم سالم العودات، أثر الافصاح عن المسؤولية الاجتماعية على القيمة السوقية للبنوك التجارية الأردنية وفقاً لنموذج (Tobin's): دراسة اختيارية على البنوك التجارية الأردنية، مذكرة ماجستير غير منشورة ، تخصص: المحاسبة، كلية الأعمال - جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن، 2016/2015، ص 17.
- <sup>11</sup>أكرم محسن الياسري، و علي عبد الحسين حميدي، دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الأداء العالي: دراسة استطلاعية لآراء المديرين في الشركة العامة لصناعة الاسمنت الجنوبية، مجلة الادارة والاقتصاد، المجلد: 7، العدد: 27، جامعة المسيلة، الجزائر، 2018، ص 9.
- <sup>12</sup>أسيل حمدي عثمان، و بشرى هاشم محمد، تأثير المسؤولية الاجتماعية في بناء وإدارة سمعة المنظمات: دراسة استطلاعية تحليلية لآراء عينة من العاملين في مصرفي الرافدين والرشيد، مجلة الإدارة والاقتصاد، المجلد: 38، العدد: 103، جامعة المسيلة، الجزائر، 2015، ص 123.
- <sup>13</sup>خالد خلف سالم الزريقات، أثر التوجه الاستراتيجي في تحقيق المسؤولية الاجتماعية: دراسة تطبيقية في المصارف التجارية الأردنية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد: 31، بغداد، العراق، 2012، ص 296.
- <sup>14</sup>أوبكر حوالد، السبل التسويقية لتحقيق واستدامة المزايا التنافسية للمصارف، دار الابتكار للنشر والتوزيع، عمان- الأردن، 2017، ص 212.
- <sup>15</sup>Csaba, L., Krisztina, S., & Tibor, T, **Corporate social responsibility in the banking sector**, Public Finance Quarterly, N° 1, 2015, P 100.
- <sup>16</sup>محمد عباس بدوي، المحاسبة عن التأثيرات البيئية والمسؤولية الاجتماعية للمشروع، دار الجامعة الجديدة للنشر، الاسكندرية - مصر، 2000، ص 95.
- <sup>17</sup>علي أحمد زركار، عمر محمد علي، و عبد الكريم بيشكة، المحاسبة عن المسؤولية الاجتماعية ودورها في تحسين نوعية الخدمات المصرفية: دراسة ميدانية على عينة من المصارف التجارية في محافظة السليمانية وإدارة كرميان، المجلة العلمية لجامعة جيهان، المجلد 2، العدد: 1، 2018، ص 117.
- <sup>18</sup>[WWW.BNA.DZ](http://WWW.BNA.DZ).
- <sup>19</sup>البنك الوطني الجزائري، تقرير الاستدامة 2019، 2020، 2021، 2022، الإدارة العامة للبنك الوطني الجزائري، الجزائر، (بلا تاريخ)، ص 11.
- <sup>20</sup>المرجع السابق
- <sup>21</sup>البنك الوطني الجزائري، تقرير الاستدامة 2021، 2022، 2023، الإدارة العامة للبنك الوطني الجزائري، الجزائر، (بلا تاريخ)، ص 19.
- <sup>22</sup>[WWW.BNA.DZ](http://WWW.BNA.DZ)
- <sup>23</sup>المرجع السابق
- <sup>24</sup>البنك الوطني الجزائري، تقرير الاستدامة 2021، 2022، 2023، مرجع سابق، ص 23.
- <sup>25</sup>البنك الوطني الجزائري، تقرير الاستدامة 2021، 2022، 2023، مرجع سابق، ص 24.
- <sup>26</sup>[WWW.BNA.DZ](http://WWW.BNA.DZ)
- <sup>27</sup>المرجع السابق
- <sup>28</sup>البنك الوطني الجزائري، تقرير الاستدامة 2021، 2022، 2023، مرجع سابق، ص 25.
- <sup>29</sup>[WWW.BNA.DZ](http://WWW.BNA.DZ)