

مدى التزام القطاع المصرفي الفلسطيني بمسؤولياته الاجتماعية تجاه المجتمع المحلي (دراسة مقارنة لعينة من البنوك التجارية العاملة في فلسطين)

The extent of the commitment of the Palestinian banking sector to its □
social responsibilities towards the local community□

تاريخ الاستقبال: 19 جويلية 2018 تاريخ القبول: 13 أكتوبر 2018 تاريخ النشر: 20 جانفي 2019

د. عزمي وصفي عوض - أستاذ الاقتصاد والتمويل - جامعة فلسطين التقنية -

ملخص:

هدفت الدراسة الى التعرف على مدى التزام القطاع المصرفي الفلسطيني بمسؤولياته الاجتماعية تجاه المجتمع المحلي الفلسطيني، إضافة الى التعرف على أوجه مساهمة القطاع المصرفي الفلسطيني تجاه مجالات المسؤولية الاجتماعية ، حيث تم تحليل البيانات المالية لعينة من البنوك التجارية العاملة في فلسطين وعمل دراسة مقارنة للمساهمات النقدية منسوبة الى صافي الارباح السنوية لتلك البنوك التجارية ، وشملت العينة أهم البنوك التجارية المحلية والأجنبية العاملة في فلسطين للفترة من 2013-2017 وعددها عشرة بنوك تجارية ، وبينت نتائج الدراسة ان البنوك التجارية المحلية والأجنبية تتحمل مسؤوليتها الاجتماعية تجاه المجتمع المحلي، إلا أن أغلب تلك المساهمات جاءت على شكل تبرعات و/أو رعاية ولم تسهم بشكل فاعل في التنمية المستدامة ، وان هناك تفاوت واضح في حجم المساهمات النقدية بين البنوك المحلية والأجنبية لصالح البنوك المحلية ، وأوصت الدراسة بضرورة التزام البنوك بنسبة المساهمة المقررة من قبل سلطة النقد ، وبأن يكون هنالك استراتيجيات موجهة ومعايير لتقديم الدعم لأوجه قطاعات المسؤولية الاجتماعية بحيث تسهم في اقامة مشاريع انتاجية تتناول الأولويات الوطنية لفلسطين وتصب في مصلحة التنمية المستدامة.

الكلمات المفتاحية: القطاع المصرفي الفلسطيني ، المسؤولية الاجتماعية ، المجتمع المحلي.

Abstract :

The study aimed to identifying the extent of the Palestinian banking sector's commitment to its social responsibilities towards the Palestinian community, In addition to identifying the contribution of the Palestinian banking sector towards social responsibility, an analysis of the financial data was conducted for a sample of commercial banks operating in Palestine And a comparative study of cash contributions attributed to the annual net profit of those commercial banks, The sample included the most important 10 local and foreign commercial banks operating in Palestine for the period from 2013 – 2017, The results of the study showed that local and foreign commercial banks bear their social responsibility towards the local community, but most of these contributions came in the form of donations or sponsorship and did not contribute effectively to sustainable development, And there is a clear disparity in the volume of contributions between local and foreign banks in favor of local banks, The study recommended that the banks should comply with the percentage of contribution stipulated by the Monetary Authority, And that there should be targeted strategies and criteria for providing support to social responsibility sectors so as to contribute to the establishment of productive projects that address the national priorities of Palestine and are in the interest of sustainable development.

Keywords: Palestinian banking sector, social responsibility, community

المقدمة:

اتسع دور الحكومات والمؤسسات الاقتصادية من تركيزهما على الجانب الاقتصادي ليشمل جوانب التنمية الاجتماعية ، ففي الدول الصناعية الكبرى ظهر تعاون وتناسق في مهام ثلاثة أطراف أساسية هي : الدولة ، المستثمرون والمجتمع ، وأصبحت كل من الحكومة والمؤسسات الاقتصادية تبذل جهودها لجعل القطاع الثالث وهو المجتمع يستفيد من هذا التعاون ، من أجل ذلك استخدمت المؤسسات الاقتصادية المبادئ والسلوكيات لكي تتماشى مع التغيرات في مجالات مختلفة كالتقدم التكنولوجي وشدة المنافسة وتعدد رغبات الزبائن واحتياجاتهم، وبما أن القطاع المصرفي يعتبر من المؤسسات الاقتصادية الأساسية في بناء الهيكل الاقتصادي للدولة فقد ازدادت أهميته وأصبح قطاع فعال يعتمد عليه في تطوير وتنمية مختلف القطاعات ، فهو أداة من أدوات الاستثمار الذي يلعب دورا هاما في التنمية الاقتصادية على وجه الخصوص والتنمية المستدامة على وجه العموم، ومع الاتجاه العالمي المتزايد للاهتمام بأداء المسؤولية الاجتماعية تغيرت النظرة للقطاع المصرفي من مجرد كونه قطاع اقتصادي يهدف إلى تحقيق الربح إلى كونه شريك في المجتمع له دور اجتماعي من خلال الإسهام في مشروعات لخدمة المجتمع وتنميته ورفاهيته.

ويكتسب الدور الاجتماعي للقطاع المصرفي أهمية متزايدة في مساندة ودعم الدولة في أدوارها الاقتصادية والاجتماعية والخدمية، حيث تسعى إلى تبني برامج فاعلة للمسؤولية الاجتماعية تأخذ في الاعتبار ظروف المجتمع والتحديات التي تواجهه ، ولا شك أن المسؤولية الاجتماعية تعد حجر الزاوية وأداة مهمة للتخفيف من سيطرة العولمة والأزمات المالية والاقتصادية ، كما أصبح الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية مطلب أساسي للحد من الفقر من خلال التزام المؤسسات الاقتصادية بتوفير البيئة المناسبة وعدم تبديد الموارد والقيام بعمليات التوظيف والتدريب ودفع سوية القدرات البشرية ومساندة الفئات الأكثر احتياجا، وتحسين ظروف العمل الداخلية ، وتوفير الاستقرار الاجتماعي وزيادة التكافل الاجتماعي، وتعد البنوك العاملة في فلسطين قاعدة أساسية للنهوض بالاقتصاد الفلسطيني، من خلال طبيعة عملها الذي وجدت من أجله ، فهي تشكل قطاعاً قادراً على المساهمة في تحمل المسؤوليات الكبيرة للمجتمع في ظل الأوضاع الاستثنائية التي يعيشها الشعب الفلسطيني، حيث أضحت القطاع المصرفي الفلسطيني شريانا حيوياً في مسيرة الاقتصاد ، ليظهر وجهه الانساني عبر المشاركات المجتمعية إلى جانب عمله الاقتصادي، وتأتي هذه الدراسة لتسليط الضوء على مدى التزام القطاع المصرفي الفلسطيني بمسؤولياته الاجتماعية تجاه المجتمع المحلي، حيث أن البنوك كمنظمات أعمال ليست بمنأى عن التطورات التي حدثت على مفهوم المسؤولية الاجتماعية.

اولا: منهجية الدراسة**1.أهمية الدراسة**

تأتي أهمية هذه الدراسة كونها تسلط الضوء على مدى التزام البنوك التجارية العاملة في فلسطين بمسؤولياتها الاجتماعية تجاه المجتمع المحلي ، ومحاولة التعرف فيما إذا كانت تلك المساهمات التي تقوم بتبنيها البنوك التجارية مساهمات عشوائية أم أنها مدرجة ضمن خططها واستراتيجياتها ، والتعرف ايضا على أوجه وأشكال تلك المساهمات للقطاعات الاجتماعية وبيان أهميتها في التنمية المستدامة .

2.أهداف الدراسة

سعت هذه الدراسة للتعرف على مدى التزام القطاع المصرفي الفلسطيني بمسؤولياته الاجتماعية تجاه المجتمع المحلي من خلال :

1. التعرف على مدى التزام البنوك التجارية العاملة في فلسطين (عينة الدراسة) بالمسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع الفلسطيني.
2. تهدف الدراسة الى معرفة أوجه وأشكال المساهمات التي تقدمها المصارف التجارية العاملة في فلسطين (عينة الدراسة) للقطاعات الاجتماعية وبيان أهميتها في التنمية المستدامة.
3. التعرف على التحديات التي تواجه البنوك التجارية العاملة في فلسطين عند تخصيص أموالها للمساهمة في المسؤولية الاجتماعية.
4. التعرف على مقدار مساهمة البنوك التجارية العاملة في فلسطين (عينة الدراسة) في المسؤولية الاجتماعية.
5. اجراء دراسة مقارنة وتحليل للبيانات المالية للتعرف على مقدار مساهمة البنوك التجارية المحلية تجاه المسؤولية الاجتماعية ومقارنتها مع البنوك التجارية الاجنبية.

3. مشكلة الدراسة وأسئلتها

تعد المسؤولية الاجتماعية من القضايا الأساسية التي لا بد أن تأخذ أهمية كبيرة من قبل منظمات الأعمال ، حيث كان الاعتقاد السائد بأن مؤسسات القطاع العام هي التي تتحمل جانب المسؤولية الاجتماعية ، ومع تغيير دور الدولة وكثرة منظمات الاعمال للقطاع الخاص وعلى رأسها البنوك وزيادة عدد العاملين فيها و ارتفاع الارباح التي تحققها ، كل هذا فرض دورا اجتماعيا جديداً عليها للتعويض عن تضائل دور القطاع العام ، لذلك تتمثل مشكلة الدراسة في الإجابة عن السؤال الرئيس التالي : ما مدى التزام القطاع المصرفي الفلسطيني بمسؤولياته الاجتماعية تجاه المجتمع المحلي ؟ وينبثق عن السؤال الرئيس هذا ما يلي :

1. ما مدى التزام المصارف التجارية المحلية بالمسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع المحلي الفلسطيني ؟
2. ما مدى التزام المصارف التجارية الاجنبية بمسؤولياتها الاجتماعية تجاه المجتمع المحلي الفلسطيني؟
3. ما مدى التزام البنوك التجارية المحلية والأجنبية بالنسبة المقررة لسلطة النقد الفلسطينية تجاه المسؤولية الاجتماعية منسوبة الى صافي الارباح السنوية؟

4. ما هي أوجه المساهمات التي تقدمها المصارف العاملة في فلسطين للقطاعات الاجتماعية ؟

4. حدود الدراسة

الحدود المكانية : وتشمل البنوك التجارية العاملة في فلسطين وعددها 10 بنوك محلية وأجنبية .
الحدود الزمانية : وتشمل الفترة الزمنية التي طبقت خلالها الدراسة بالاعتماد على البيانات المنشورة في التقارير السنوية الصادرة عن وسلطة النقد وجمعية البنوك في فلسطين خلال الفترة 2013-2017.

5. منهج الدراسة

بعد تحديد مشكلة الدراسة ، وهي الوقوف على مدى التزام البنوك التجارية العاملة في فلسطين بالمسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع المحلي ، وجدنا بأن المنهج الملائم للدراسة هو المنهج الوصفي التحليلي ، و تم الاعتماد على التقارير السنوية الصادرة عن سلطة النقد الفلسطينية وجمعية البنوك في فلسطين في الاجابة على اسئلة الدراسة.

6. مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من عينة لأهم البنوك التجارية العاملة في فلسطين والذي يضم اربعة مصارف وطنية فلسطينية تجارية وستة مصارف اجنبية ، وهي: ، بنك فلسطين ، بنك القدس ، بنك الاستثمار الفلسطيني ، البنك الوطني ، بنك القاهرة عمان ، بنك الاردن ، البنك العربي ، البنك التجاري الاردني ، بنك الاسكان للتجارة ، البنك الاهلي الاردني. واستثني من ذلك البنوك الاسلامية وبعض المصارف التجارية الاجنبية التي لم تكن مساهمتها تجاه المسؤولية الاجتماعية فاعلة و المصارف التي اغلقت اثناء فترة الدراسة.

ثانيا: الدراسات السابقة

1. دراسة الزبود ، عبد الناصر طلب ، 2013 ، بعنوان المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في الأردن ، تهدف الدراسة إلى بيان مدى التزام البنوك العاملة في الاردن بمسؤوليتها الاجتماعية تجاه المجتمع الخارجي والداخلي للعاملين فيها، حيث تم تحليل قيمة المساهمات النقدية للمجالات الاجتماعية كقيمة مطلقة، وكذلك نسبة من صافي الارباح ومدى انتشار فروع البنك خارج العاصمة للمساهمة في التنمية وخدمة العملاء . وقد تم تطبيق فرضيات الدراسة على 15 بنكا للفترة ما بين 2008 إلى 2010 وبينت نتائج الدراسة ان البنوك تتحمل مسؤوليتها فيما يتعلق بالمجتمع المحلي وهو من ضمن سياستها وخططها وذلك من اجل تحقيق التنمية المستدامة، اما فيما يتعلق بالبعد الداخلي فتبين ان هنالك تقصيرا فيما يتعلق بالمبالغ المنفقة على العاملين بالإضافة إلى عدم الاهتمام بتدريب وتطوير العاملين . واوصى الباحث بضرورة زيادة الوعي بمفهوم المسؤولية الاجتماعية وتوفير حوافز أكثر للبنوك التي تتبنى هذا المفهوم وان يكون هناك معايير واضحة ومحددة لتقديم الدعم للمستفيدين.

2. دراسة الاسرج ، حسين عبد المطلب ، 2014 ، بعنوان المسؤولية الاجتماعية للقطاع الخاص ودورها في التنمية المستدامة في المملكة العربية السعودية ، البحث يدور حول دراسة المسؤولية الاجتماعية للقطاع الخاص ودوره في التنمية المستدامة للمملكة العربية السعودية ، كنتيجة للاهتمام الواسع بموضوع المسؤولية الاجتماعية في المملكة ودورها في التنمية المستدامة ، وطرحت الدراسة التساؤلات التالية : ما هو المقصود بالمسؤولية الاجتماعية للقطاع الخاص ، وما هو التطور التاريخي لهذا المفهوم ؟ وما هي الدوافع التي تشجع الشركات على الاضطلاع بمسؤوليتها الاجتماعية وكذلك التحديات التي تواجهها للقيام بدورها الاجتماعي ؟ وقد أظهرت الدراسة انه لازال هناك غموض وعدم دراية كافية من جانب كل من الأفراد والشركات والمجتمع في المملكة بمفهوم المسؤولية الاجتماعية للقطاع الخاص وأبعادها ومدى تطورها ، وان الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية للقطاع الخاص قد تزايد في المملكة وأصبح لها الأولوية من حيث تحويل الشركات إلى شركاء في التنمية المستدامة ، وان تحمل الشركات لمسؤولياتها الاجتماعية يحقق العديد من الفوائد للمجتمع المحلي والشركات معا والتي تتمثل في تقديم سلع ومنتجات صحية للمجتمع والمحافظة على بيئة نظيفة خالية من التلوث و زيادة ولاء الموظفين و تمتع الشركة بالمصداقية وخلق علاقات جيدة مع المساهمين و غيرهم من أصحاب المصالح.

3.دراسة دالي ، حمزة ، عايب ، صبرينة،(2016) بعنوان واقع وأهمية تطبيق مقارنة المسؤولية الاجتماعية في البنوك الجزائرية ، الدراسة تدور حول الدور الهام الذي تلعبه البنوك التجارية في التنمية الاقتصادية ، حيث تحاول الدراسة إبراز واقع تطبيق البنوك التجارية لمفهوم المسؤولية الاجتماعية والأهداف المتوقعة الوصول إليها في الجزائر ، وإلى أي مدى تبنت البنوك التجارية المسؤولية الاجتماعية في مختلف معاملاتها مع الشركاء لفائدة المجتمع ، وذلك من خلال التطرق إلى مفهوم المسؤولية الاجتماعية في المنظمات والبنوك التجارية ، وأيضا أدائها الاجتماعي دون إغفال علاقة المسؤولية الاجتماعية بالتنمية المستدامة، وتضيف الدراسة ان المسؤولية الاجتماعية من أكبر اهتمامات البنوك على اختلافها وكذا المنظمات الدولية والمؤسسات الاقتصادية على تنوعها وضخامتها، بحيث لم يعد نشاطهم محصورا ومقتصرًا على الجانب المالي وتعظيم الربح فقط بل تعداه إلى كيفية المساهمة في تحقيق تنمية مستدامة، والاهتمام بالجانب البيئي وتحقيق أكبر قدر من الرفاهية للمجتمع، ونظرا لأهمية القطاع المصرفي في التنمية الاقتصادية، تحاول الدراسة تشخيص واقع البنوك المحلية والأجنبية العاملة في الجزائر، ومدى تبنيها للمسؤولية الاجتماعية من خلال الأنشطة التي تقوم بها تجاه المجتمع، البيئة، المساهمين والموظفين وكذا الزبائن، وذلك من خلال استقصاء مجموعة من البنوك في الجزائر .

التعقيب على الدراسات السابقة :

كان لهذه الدراسات أثرها الإيجابي على موضوع الدراسة الحالية من الجانب النظري حيث أنها تناولت التأثير الإيجابي للمسؤولية الاجتماعية في عدة جوانب كل حسب موضوعه، فبالنسبة للدراسة الأولى فقد هدفت إلى بيان مدى التزام البنوك العاملة في الأردن بمسؤوليتها الاجتماعية تجاه المجتمع الخارجي والداخلي للعاملين فيها، حيث تم تحليل قيمة المساهمات النقدية للمجالات الاجتماعية، في حين ان الدراسة الثانية دارت حول المسؤولية الاجتماعية للقطاع الخاص ودورها في التنمية المستدامة للمملكة العربية السعودية ، وقد أظهرت الدراسة انه لا زال هناك غموض وعدم دراية كافية من جانب كل من الأفراد والشركات والمجتمع في المملكة بمفهوم المسؤولية الاجتماعية للقطاع الخاص وأبعادها ومدى تطورها، وان الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية للقطاع الخاص قد تزايد في المملكة وأصبح لها الأولوية من حيث تحويل الشركات إلى شركاء في التنمية المستدامة ، اما الدراسة الثالثة فقد ابرزت واقع تطبيق البنوك التجارية لمفهوم المسؤولية الاجتماعية والأهداف المتوقعة الوصول إليها في الجزائر وإلى أي مدى تبنت البنوك التجارية الجزائرية المسؤولية الاجتماعية في مختلف معاملاتها مع الشركاء لفائدة المجتمع، في حين وضحت هذه الدراسة مدى التزام القطاع المصرفي الفلسطيني بمسؤولياتها الاجتماعية تجاه المجتمع المحلي واجراء دراسة مقارنة لأداء البنوك التجارية المحلية تجاه المسؤولية الاجتماعية والبنوك التجارية الأجنبية العاملة في فلسطين.

المبحث الاول : الاطار النظري

إن الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية ليست بعيدة عن الدين الاسلامي السّميح الذي حثّ الناس على التعاون من أجل خير المجتمع ، وركّز على أهمية الاهتمام بحسن استغلال الموارد وعدم الإسراف والتبذير، وعدم إهمال حق الأجيال القادمة ، وقد شهد موضوع المسؤولية الاجتماعية انتشاراً واسعاً واهتماماً كبيراً من طرف الباحثين وازداد الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية بعد تخلي العديد من الحكومات عن كثير من أدوارها الاقتصادية والخدمات مما حدا بمؤسسات القطاع الخاص الى تبني مبادرات فعالة للمسؤولية الاجتماعية تأخذ بعين الاعتبار ظروف المجتمع والتحديات التي تواجهه ، فلم يعد تقييم مؤسسات القطاع الخاص يعتمد على أرباحها فحسب ولم تعد تعتمد في بناء سمعتها على مراكزها المالية فقط، بل ظهرت

مفاهيم حديثة تساعد على خلق بيئة عمل قادرة على التعامل مع التطورات المتسارعة في الجوانب الاقتصادية والتكنولوجية والإدارية.

وتكتسب المسؤولية الاجتماعية للقطاع الخاص أهمية بالغة باعتباره حجر الزاوية، حيث يمثل القطاع الخاص الجزء الأكبر والأساسي في النظام الاقتصادي الوطني، وعليه أصبح الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية مطلب أساسي للحد من الفقر من خلال التزام المؤسسات الاقتصادية بتوفير البيئة المناسبة وعدم تبديد الموارد والقيام بعمليات التوظيف والتدريب ورفع القدرات البشرية، وتمكين المرأة ورفع قدراتها ومهاراتها مما يؤهلها للمشاركة في عملية التنمية المستدامة، ومساندة الفئات الأكثر احتياجاً¹ (الاسرج، 2014)

وقد أصبح دور مؤسسات القطاع الخاص محورياً في عملية التنمية وهو ما أثبتته النجاحات التي تحقّقها الاقتصادات المتقدمة في هذا المجال، وأدركت أيضاً أنها غير معزولة عن المجتمع، وتنبهت إلى ضرورة توسيع نشاطاتها لتشمل ما هو أكثر من النشاطات الإنتاجية مثل هموم المجتمع والبيئة، حيث أصبحت المسؤولية الاجتماعية تتبوأ حيزاً ومساحة كبيرة من الأهمية على جميع الأصعدة والمجالات المحيطة، وتحظى باهتمام رفيع المستوى من قبل منظمات الأعمال لكونها تعمل على تحسين مستوى المعيشة والارتقاء برفاهية المجتمع، ومن هنا، فإن مؤسسات القطاع الخاص يتوجب عليها أن تولي للبعدين الاجتماعي والإنساني أهمية لا تقل عن تلك الأهمية التي توليها للبعد الاقتصادي، الأمر الذي يُمكنها من لعب دور فاعل في المشاركة في العمل المهادف إلى تحسين حياة الناس وتحقيق التنمية المستدامة، كما وتسعى الشركات المدركة لدورها الاجتماعي للعمل بدون معزل عن أهداف المجتمع واحتياجاته والتحديات التي تواجهه، لتكون شركات مواطنة صالحة بكل ما تحمله الكلمة من معنى وأبعاد، لتعبر من خلال أعمالها الاجتماعية عن انتمائها الحقيقي لمجتمعها.

المطلب الأول: مفهوم المسؤولية الاجتماعية:

شهد مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات تغيرات جوهرية على مر الزمان ولا يزال يتطور مع تقدم المجتمع وتطوره، وهناك العديد من المفاهيم ولكن لا يوجد تعريف موحد للمسؤولية الاجتماعية، حيث يعرفها البنك الدولي بأنها: التزام أصحاب النشاطات الاقتصادية بالمساهمة في التنمية المستدامة من خلال العمل مع المجتمع المحلي لتحسين مستوى المعيشة بأسلوب يخدم الاقتصاد والتنمية في آن واحد، كما أن الدور التنموي الذي يقوم به القطاع الخاص يجب أن يكون بمبادرة داخلية و قوة دفع ذاتية من داخل صناع القرار في المؤسسة² (البنك الدولي، 2005)، وقد بدأت مؤسسات المال والأعمال في إظهار مسؤولياتها الاجتماعية بشكل أكثر جدية في إدارة استراتيجياتها لأصحاب المصالح Stakeholders فضلاً عن إبرازها عبر مسميات مختلفة، إذ تشير جميعها إلى المسؤولية الاجتماعية منها: المساءلة الاجتماعية Corporate Accountability، الأخلاق المنظمة Corporate Ethics، المواطنة المنظمة Corporate Citizenship، والالتزامات المنظمة Corporate Obligations، ونظراً لازدياد أهمية المسؤولية الاجتماعية فقد ظهرت العديد من التعريفات التي حاولت تحديد التعريف الدقيق للمسؤولية الاجتماعية وهو الذي صدر عن منظمة المقاييس العالمية (ISO26000,2007) للمسؤولية الاجتماعية، والتي عرفتها بأنها: مسؤولية

المنظمة عن الآثار المترتبة لقراراتها وأنشطتها على المجتمع والبيئة عبر الشفافية والسلوك الأخلاقي المتناسق مع التنمية المستدامة ورفاه المجتمع و توقعات المساهمين³ (الهواري وميلود، 2012) .

وقد عرف Caroll المسؤولية الاجتماعية للشركات أنها عبارة عن الالتزامات الاجتماعية تجاه أصحاب المصالح والبيئة ، وقام بتطوير هذا المفهوم حيث اقترح أربعة أبعاد للمسؤولية الاجتماعية للشركات وهي أبعاد اقتصادية، قانونية، أخلاقية وخيرية، وتقاس المسؤولية الاجتماعية للشركات بتعظيم ثروة المساهمين المولدة للربح، والتنافسية ، والكفاءة التشغيلية بالإضافة الى الربحية المستمرة (Rani& Khan, 2015)، أيضا تعرف المسؤولية الاجتماعية للشركات بالعملية التي يمكن من خلالها ادماج الشركات والمؤسسات بشكل طوعي للعوامل البيئية والاجتماعية والصحية في خططها وسياساتها الاستراتيجية وعملياتها بالإضافة الى تفاعلاتها مع اصحاب المصلحة، فالمسؤولية الاجتماعية للأعمال التجارية تشمل التوقعات الاقتصادية والقانونية والأخلاقية للمستهلك والمجتمع في وقت من الاوقات (Sexan, 2015) .

أما اللجنة الأوروبية European Commission ، فقد عرفت المسؤولية الاجتماعية في الوثيقة الخضراء عام 2001 بأنها(مفهوم تقوم الشركات من خلاله بدمج اهتماماتها الاجتماعية والبيئية مع عملياتها الأساسية، وتتفاعل مع الاطراف الأخرى على أساس طوعي) وبينت هذه الوثيقة أن الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية له تأثير مباشر على إنتاجية العاملين، ودعم الموقف التنافسي للشركة⁴ (أبو جامع و وافي، 2016).

من جهة أخرى وضع (Caroll, 1991) هرما لمجالات تطبيق المسؤولية الاجتماعية للقطاع المالي يبدأ من المسؤوليات الاقتصادية ومن ثم المسؤولية القانونية والأخلاقية ، وأخيرا المسؤولية الخيرية: (عجور، 2017)

المسؤولية الاقتصادية : وهي السبب التقليدي لوجود المنظمات المالية ، وبعبارة أخرى لزيادة رفاهية أصحابها وضمان النمو والربحية ، ويعتبر الابتكار المالي إحدى هذه الوسائل حيث أن المصالح المالية للشركات تتغير باستمرار ، وتقوم البنوك بخلق فرص جديدة لإدارة المخاطر والوساطة الفعالة للموارد ، وهذا يتطلب تطوير منتجات جديدة حيث أن التفاعل مع أصحاب المصلحة له دور كبير في تحديد هذه المنتجات الجديدة ، والمسؤولية الاقتصادية تعني بأن تكون المنظمة نافعة ومجدية اقتصادياً وأن توفر الأمان للآخرين.

المسؤولية القانونية : يتم تحديد لائحة القوانين بواسطة النظام الأساسي والهدف من هذه القوانين هو التقليل من المخاطر وضمان السلامة والأمان في النظام المالي ، ويتم اكتمال هذه القوانين عمليا بتوجيه وإرشاد من مختلف الهيئات الاشرافية والاتحادات التجارية وهذا ما يدل على الامتثال للقوانين وغيرها ، أي انها تعني التزام المؤسسة بالقوانين وتنفيذ الأعمال حسب التشريعات.

المسؤولية الأخلاقية : يمكن أن تفسر المعايير الأخلاقية بشكل فردي من خلال الوعي الفردي أو من خلال توقعات أصحاب المصلحة الخارجيين ، وهذه المبادئ الأخلاقية ومنها النزاهة ، السلوك العادل ، الاحترام والشفافية في القطاع المالي ، والتوقعات والقيم الأخلاقية لأصحاب المصلحة تكون أكثر وضوحا في الحوار مع أصحاب المصلحة والتي تظهر أخلاقيات التواصل كموضع للتنفيذ ، وعلى المؤسسة ان تكون مبنية على اسس اخلاقية وان تبتعد عن ايذاء الآخرين.

المسؤولية الخيرية: لا يمكن تفسير المسؤولية الخيرية بالتوقعات الخارجية فهي عبارة عن نشاط طوعي ومع ذلك فقد أصبحت شائعة بين البنوك ، حيث إنها تساهم في وجود سمعة أفضل للقطاع المالي ، وفي السنوات الأخيرة التي تلت الأزمة المالية العالمية ، كان هناك تحولاً واضحاً نحو المسؤولية الاجتماعية في قطاع البنوك وخياراته ، فقد أصبح هناك حاجة للمصادقة على التوقعات الاجتماعية في المسؤولية الاجتماعية للشركات التي هي أكثر ارتباطاً بالأنشطة المصرفية والزبائن.

المطلب الثاني: أهمية المسؤولية الاجتماعية

تمثل المسؤولية الاجتماعية عملية مهمة ومفيدة للمؤسسات في علاقاتها مع المجتمع ، ويرى الغالي وادريس (2007) أن أهمية المسؤولية تبرز فيما يلي:

1. زيادة التكافل الاجتماعي بين شرائح المجتمع وإيجاد شعور بالانتماء من قبل الافراد والفئات المختلفة.
 2. تحقيق الاستقرار الاجتماعي نتيجة توفر مستوى من العدالة الاجتماعية، وتحسين نوعية الحياة .
 3. تحسين التنمية السياسية انطلاقاً من زيادة مستوى التثقيف بالوعي الاجتماعي على مستوى الافراد والمجموعات والمنظمات.
 4. تعمل على تحسين صورة المؤسسة في المجتمع وخاصة لدى الزبائن والعاملين ، حيث ان المسؤولية الاجتماعية تمثل مبادرات تطوعية للمؤسسة تجاه المجتمع ، وبالتالي مردودات إيجابية لها وللعاملين فيها وعلى المدى الطويل .
 5. تعظيم عوائد الدولة في حال وعي المؤسسات بأهمية المسؤولية الاجتماعية، وخلق ظروف بيئية ملائمة لبقاء ونمو وتطور المؤسسات.
- ويضيف ابوجامع و وافي (2016) أن نجاح المؤسسات والبنوك يعتمد بأنجاز دورها في المسؤولية الاجتماعية على الاحترام ، ودعم المجتمع ومساندته ، والمسؤولية تجاه العاملين وأفراد المجتمع ، وتحقيق البنوك عدة مزايا نتيجة التزامها بالمسؤولية المجتمعية منها:

- □ □ نوعية الحياة بشكل عام ستكون أفضل نتيجة الالتزام بالمسؤولية المجتمعية من قبل المنظمات.
- □ □ اعتماد درجة نمو الأعمال على مستوى مسؤوليتها المجتمعية.
- □ □ مساعدة في الحد لقيام الجهات الرسمية بفرض الأنظمة والقوانين التي تنعكس عليها بتكلفة إضافية.
- □ □ تحقيق فائدة للعاملين لديهم وللمجتمع الذي تعمل به.

المطلب الثالث: مزايا التزام المؤسسات بالمسؤولية الاجتماعية

يُثار التساؤل حول الاسباب التي تشجع المؤسسات على الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية خاصة في ضوء ما تنطوي عليه من أعباء مالية ومادية ، وتشير التجارب الدولية الى أن المزايا التي تعود على الشركات كثيرة ، حيث اجري استطلاع في العام 2011 على أكثر من 28 ألف من المحييين على الانترنت يشمل 56 بلدا في جميع أنحاء العالم ، وجد أن 66% من المستهلكين يفضلون شراء منتجات من المؤسسات التي لديها برامج للمسؤولية الاجتماعية تخدم المجتمع ، وأن 62% يفضلون العمل في هذه المؤسسات ، وما نسبته 59% يرغبون في الاستثمار في هذه المؤسسات ، وأن 46% على استعداد لدفع اموال اضافية لشراء المنتجات والخدمات من هذه المؤسسات (المغربي ، فؤاد ، 2008)

ويمكن إيجاز أهم مزايا المؤسسات بالمسؤولية الاجتماعية فيما يلي (الاسرج ، 2014) :

1. تحسين سمعة المؤسسات والتي تبني على اساس الكفاءة في الاداء والنجاح في تقديم الخدمات والثقة المتبادلة بين المؤسسات وأصحاب المصالح ومستوى الشفافية الذي تتعامل به هذه المؤسسات ومدى مراعاتها للاعتبارات البيئية واهتمامها بالاستثمار البشري ، ويسهم التزام المؤسسات بمسؤوليتها الاجتماعية بدرجة كبيرة في تحسين سمعتها .
2. استقطاب عناصر بشرية أكفاء ، حيث يمثل التزام المؤسسات بمسؤولياتها الاجتماعية تجاه المجتمع الذي تعمل فيه عنصر جذب امام العناصر البشرية المتميزة بالنسبة للقطاع الخاص.
3. بناء علاقات قوية مع الحكومات ممدا يساعد على حل المشكلات او النزاعات القانونية التي قد تتعرض لها المؤسسات اثناء ممارستها لنشاطها الاقتصادي.
4. حسن إدارة المخاطر الاجتماعية التي تترتب على قيام الشركات بنشاطها الاقتصادي خاصة في إطار العولمة، وتمثل هذه المخاطر في الالتزام البيئي واحترام قوانين العمل وتطبيق المواصفات القياسية .

المطلب الرابع: التحديات التي تواجه البنوك عند تخصيص الاموال للمساهمة في المسؤولية الاجتماعية

هناك العديد من التحديات التي تواجه انتشار المسؤولية الاجتماعية في القطاع الخاص : (الاسرج، 2014)

1. عدم وجود ثقافة المسؤولية الاجتماعية لدى العديد من مؤسسات القطاع الخاص .
 2. معظم جهود المؤسسات غير منظمة ، فالمسؤولية الاجتماعية للقطاع الخاص ولكي تكون مؤثرة فهي بحاجة الى ان تأخذ شكل مؤسسي لها خطة وأهداف محددة بدلاً من أن تكون جهوداً عشوائية مبعثرة.
 3. غياب ثقافة العطاء للتنمية حيث أن معظم جهود المؤسسات تنحصر في أعمال خيرية غير تنمية دون التطرق الى مشاريع تنمية تغير المستوى المعيشي للفقراء والمحتاجين بشكل جذري ومستدام.
 4. قلة الخبرات والمعرفة والقدرة العملية على وضع المقاييس والمعايير لقياس المساعدات التي تقدم تجاه المسؤولية الاجتماعية ، فهناك حتى الآن خلط بين الأعمال الخيرية والمسؤولية الاجتماعية.
- اما عن التحديات التي تواجه البنوك التجارية عند تخصيص اموالها للمساهمة في المسؤولية الاجتماعية فهي تتمثل في عدم وجود ادارة متخصصة في المسؤولية الاجتماعية ضمن الهيكل التنظيمي للبنك، ونقص الخبرات لدى مسؤولي البنوك بالامور الاجتماعية ، وضعف الاحساس والاهتمام ببرامج المسؤولية الاجتماعية، اضافة الى ان البنوك يكون هدفها الاساسي تعظيم الارباح ، واعتقادهم ان ايلاء الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية يؤدي الى خفض العوائد وبالتالي اضعاف القدرة التنافسية، وايضا وعدم التقيد بالقوانين، واخيرا ، نقص الموارد المالية والارباح التي تحول دون الاسهام في نشاطات المسؤولية الاجتماعية .

المبحث الثاني : المسؤولية الاجتماعية في القطاع المصرفي

ظهرت عدة دراسات وأبحاث تهدف إلى توضيح أهمية الاهتمام بالدور الاجتماعي الذي تمارسه المنظمة من خلال التزامها بالمسؤولية الاجتماعية نحو المجتمع ، وباعتبار المصارف من المنظمات الاقتصادية ذات الطابع المالي فلها نصيب من هذا الاهتمام ، ولقد كان للأزمة المالية لسنة ٢٠٠٨ الدور الكبير للفت انتباه القطاع المصرفي نحو المسؤولية الاجتماعية للمنظمات ، فضلا عن زيادة الثقة والشفافية والمسؤولية .

وقد حددت العناصر الرئيسية للمسؤولية الاجتماعية في القطاع المصرفي (Yeung, 2011) في فهم الخدمات المالية وإدارة المخاطر وتعزيز الاخلاق في الاعمال المصرفية ، وحماية العملاء وإنشاء قنوات لتلقي شكاوي العملاء ، ويمكن الحصول على نمو أكبر لأرباح البنك من خلال ولاء العملاء بشكل أساسي والذي يتمثل برضا العملاء حول جودة الخدمة، والذي يمكن الحصول عليه اساساً من خلال ولاء وإنتاجية الموظفين ، وأن التركيز على المسؤولية الاجتماعية للبنوك يتطلب احترام أكبر لهؤلاء الذين يعملون في القطاع المصرفي، والتركيز بشكل خاص على السلوكيات الاخلاقية للموظفين والتحقق من مهاراتهم والشفافية في التعامل مع اصحاب المصلحة .

وحدد القاضي، 2010 ، بأن المسؤولية الاجتماعية للبنوك تتمحور في اربعة اتجاهات وهي: المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه المجتمع والبيئة، والمسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه العاملين بالإضافة الى المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه العملاء، (القاضي ، 2010):

أولاً :المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه المجتمع : يجب على البنك ان يقوم بتحديد احتياجات المجتمع ويسعى للمساهمة في الوفاء بها ، وذلك من خلال :

1. قيام البنك في المساهمة في الوفاء باحتياجات المجتمع ورعاية أنشطته وفقاً لإجراءات تتسم بالشفافية والمسؤولية والتي من شأنها تجنب أي تعارض شخصي أو مؤسسي محتمل في المصالح ، وتحديد أهمية الاحتياجات الاجتماعية التي يسعى الى الوفاء بها، والتحقق من أن المنح التي يقدمها البنك لأي جهة لا ترتبط بتحقيق المصالح .
2. دعم المؤسسات التي لا تهدف إلى تحقيق الربح ، حيث يتوجب أن يكون هناك اعتراف من البنك بدور المؤسسات التي لا تهدف إلى الربح في دفع عجلة التنمية العادلة في المجتمع ، وذلك من خلال المشاركة في كيانات لا تهدف إلى الربح وتسعى فقط إلى تحقيق المنفعة العامة وخدمة المجتمع ، وتشجيع تنفيذ البرامج التي من شأنها تحقيق الرفاهية الاجتماعية ودعم الكيانات التي تعنى بالشئون الاجتماعية ، إضافة إلى دعم عمليات الشراكة بغية تنفيذ المشروعات التي تعود بالنفع على المجتمع ، وتشجيع إقامة شبكة من الكيانات الاجتماعية للقيام بمبادرات تخدم الطبقات الفقيرة .
3. إقامة حوار مع المؤسسات المختلفة التي تمثل أصحاب المصالح لما لها من أهمية استراتيجية كبيرة لتحقيق النمو الدائم في نشاط البنك ، وذلك من خلال الحفاظ على قنوات اتصال مفتوحة مع المؤسسات التي تمثل أصحاب المصالح وذلك بهدف التعاون لتحقيق المصالح المشتركة وتجنب التعارض المحتمل في المصالح ، والنظر بعين الاعتبار للملاحظات التي يثيرها مختلف مؤسسات المجتمع بشأن أنشطته.

ثانياً: المسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة : تعد حماية البيئة أحد المحاور الرئيسية لتعهد البنك بالاضطلاع بمسؤولياته ، ويتمثل ذلك في حرص البنك على عدم ضياع الموارد هباء والاهتمام بالآثار البيئية للقرارات التي يتخذها ، لذا يجب على البنك أن يحرص على القيام بما يلي:

1. الاستعداد للحوار وتبادل الاراء مع المسؤولين عن البيئة والمهتمين بها.
2. الالتزام التام بالتشريعات الخاصة بالبيئة.
3. السعي الدائم لإيجاد الحلول الجديدة والفعالة التي تتعلق بالبيئة من خلال طرح خدمات محددة للعملاء.

4. الاستخدام الأمثل والفعال للموارد، وذلك من خلال تنفيذ نظام فعال للتعامل مع البيئة ، والسعي إلى الاستخدام الأمثل للموارد التي يحتاجها للقيام بأنشطته من خلال تحسين كفاءة هذه الأنشطة ، وسعي دائم من البنك إلى حماية البيئة وذلك من خلال متابعة المعلومات الخاصة بالبيئة وزيادة وعي العاملين بها.

5. تعميم الالتزام بالمسؤولية البيئية والاجتماعية مع جميع الجهات المتعاملة مع البنك ، وذلك من خلال [توعية مورديه بالفرص والمخاطر البيئية والاجتماعية والأخلاقية الناتجة عن أنشطتهم ، وسعي البنك إلى توجيه سياسات الموردين والمتعاقدين معه نحو حماية البيئة واحترام حقوق الإنسان وكذلك حقوق العاملين ، وتقدير الموردين الذين يعتبرون الجوانب البيئية والاجتماعية أساسا لنشاطهم كما يتخذون الاجراءات اللازمة للحد من الآثار البيئية السلبية الناتجة عن الأنشطة التي يقومون بها.

ثالثا :المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه العاملين

تبرز المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين، من خلال مجموعة من العوامل مثل:

1. احترام العنصر البشري :إن احترام شخصية وكرامة كل موظف هي أساس تطور بيئة العمل المبنية على أساس الثقة المتبادلة والولاء الذي يثريه مساهمة كل فرد، ويتوجب على المصرف في هذا السياق لأن تطبق اجراءات تعيين وإدارة العاملين التي تعتمد على العدالة والسلوك المتسق، مما يحد من سوء استخدام السلطة والتمييز بسبب الجنس أو الأصل العرقي أو الدين أو المعتقدات السياسية أو اللغة أو السن أو الإعاقة الجسدية، كما يتوجب [أن يعطي لجميع الموظفين حق التعبير عن شخصيتهم والإبداع في العمل، و]يضمن تكافؤ فرص التطور والنمو المهني والحصول على برامج تدريبية وتحديد المستويات الوظيفية و تبسيط المنتجات والإجراءات ووسائل الاتصال.

2. تقييم العاملين وتحفيزهم :يجب على البنك أن يطبق مبدأ العدالة والمساواة والجدارة في تقييم وإثابة وتحفيز العاملين وتحقيق التقدم المهني لهم، ويتطلب ذلك من البنك القيام بوضع البرامج التدريبية التي تركز على الاحتياجات الفردية وذلك إيماناً منه بأن معرفة احتياجات العاملين تعد أمراً حيوياً في وضع الخطط التدريبية، وأيضاً تبنى نظم لتقييم سلوكيات ومهارات وخبرات وقدرات العاملين وذلك طبقاً لمعايير الشفافية، فضلاً عن تقييم جدارتهم بغية تحفيزهم وإثابتهم بصورة عادلة من أجل الوصول إلى نتائج أفضل، وخلق الظروف المواتية لكل موظف من أجل الاضطلاع بدوره على أكمل وجه، مما يحقق التطوير المستمر لمهارات العاملين وتطوير قدراتهم على العمل بروح الفريق الواحد والمشاركة في تحقيق أهداف البنك.

3. توفير سبل للحوار المتبادل بين البنك والعاملين به :إن الحوار المتبادل هو الأساس الذي تبنى عليه العلاقات الوطيدة، ويتوجب على البنك في هذا السياق أن يعمل على تطوير وسائل تبادل المعلومات والخبرات التي من شأنها تحقيق التكامل بين وحدات البنك المختلفة ، وحث المسؤولين على التعرف على احتياجات العاملين والاستفادة من مقترحاتهم وأرائهم المختلفة لتحقيق النمو والازدهار ، وتشجيع الدور الاستراتيجي للاتصالات الداخلية لمساعدة العاملين على المشاركة الفعالة والواعية في تطوير البنك ، وإرساء قنوات الاتصال على معايير المصداقية والشفافية والاكتمال وسهولة الاتصال.

رابعا :المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه العملاء : لقد أصبح هناك التزام من قبل البنك بممارسة درجة من المسؤولية الاجتماعية تجاه المتعاملين معه ، ومن أمثلة مجالات المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه المتعاملين معه ما يلي:

- تيسير سياسات وإجراءات تقديم الخدمات لعملاء البنك.
- تقديم الخدمة لعملاء البنك في الوقت والمكان المناسب لهم.
- إعداد بحوث ودراسات لمعرفة دوافع وسلوكيات عملاء البنك عند التعاملات المصرفية.
- بث الثقة عند المتعاملين في تصميم وتكوين وجودة الخدمات المقدمة.
- الاهتمام بشكاوى العملاء والرد عليها وإعلانها.
- شرح وتوضيح شروط التعامل مع البنك وتحديد العوائد بوضوح لا لبس فيها.
- الحفاظ على أمن وسلامة العملاء وأموالهم وكافة البيانات والمعلومات المتعلقة بهم المتاحة له.

المطلب الاول : واقع القطاع المصرفي الفلسطيني

على الرغم من التحديات والمعوقات التي تواجه الاقتصاد الفلسطيني ، إلا ان القطاع المصرفي الفلسطيني الذي اتسم بأهمية خاصة في النشاط الاقتصادي باعتباره المكون الرئيس للنظام المالي، واصل نموه مثبتا قدرته على التعامل مع كثير من المخاطر المحلية والإقليمية، ومرسخا نفسه كأحد أهم ركائز دعم الاقتصاد الفلسطيني ، حيث بلغ في العام 2017 عدد المصارف المرخصة في فلسطين 15 مصرف منها 7 مصارف محلية يتضمنها 3 مصارف اسلامية ، وعدد 8 مصارف اجنبية تجارية ، بعدد فروع بلغت 332 موزعه بين 204 فرع للبنوك المحلية وعدد 128 فرع للبنوك الاجنبية وبنسبة زيادة في اجمالي عدد الفروع قدرها 10% عن العام 2016 (جمعية البنوك في فلسطين ، الاداء المقارن للبنوك، 2017).

وقد بلغت اجمالي موجودات المصارف العاملة في فلسطين 15,376.4 مليون دولار في العام 2017 وبنسبة نمو بلغت 12.3% مقارنة مع العام 2016 حيث بلغت 13,695.6 مليون دولار ، و بلغت اجمالي ودائع العملاء لدى البنوك العاملة في فلسطين في العام 2017 ما قيمته 11,948.8 مليون دولار متزايدة بنسبة 12.9% عن العام 2016 حيث بلغت 10,586.7 مليون دولار ، اما عن التسهيلات المصرفية الممنوحة من قبل القطاع المصرفي الفلسطيني لعملائها فقد بلغت في العام 2017 ما قيمته 7,900.2 مليون دولار وبنسبة نمو بلغت 16.8% عن العام 2016 حيث سجلت ما قيمته 6,765.2 مليون دولار ، وقد سجلت اجمالي قيمة التسهيلات المباشرة الممنوحة من قبل المصارف التجارية المحلية ما قيمته 4,041.5 مليون دولار في العام 2017 بينما قدمت فروع المصارف الاجنبية مجتمعه تمويلات مباشرة بقيمته 3,186.6 مليون دولار ، وقد بلغ صافي ارباح البنوك العاملة في فلسطين 168.5 مليون دولار وبنسبة ارتفاع بلغت 12% عن العام 2016 حيث بلغت 149.3 مليون دولار ، وهنا لا بد من الاشارة ان البنوك المحلية التجارية مجتمعه قد حققت ارباحا بقيمة 78.3 مليون دولار في العام 2017 والبنوك الاجنبية مجتمعه قد حققت ارباحا بقيمة 78.2 مليون دولار في العام 2017 ، اما عن مجموع حقوق الملكية للقطاع المصرفي الفلسطيني فقد ارتفعت وبنسبة 9.4% لتصل الى 1,752.9 مليون دولار في العام 2017 مقارنة مع 1,601.8 مليون دولار في العام 2016⁵ (سلطة النقد الفلسطينية ، التقرير السنوي 2017)

المطلب الثاني : أهمية المسؤولية الاجتماعية في القطاع المصرفي الفلسطيني:

لم يحظى مفهوم المسؤولية الاجتماعية فلسطينياً بالانتشار نتيجة غياب الوعي الحقيقي تجاهه ، بالرغم من وجود عدد كبير من البنوك التي تقدم التبرعات المادية لسد بعض الاحتياجات، وتهدف لحل بعض المشاكل الصحية أو الاجتماعية أو التعليمية ، لكنها لا تدخل في إطار المفهوم الشامل للمسؤولية المجتمعية ، حيث تتعامل أغلب المؤسسات مع مفهوم المسؤولية المجتمعية كمساعدات إنسانية ، فلم تتناول المفهوم الأشمل والأعم والأكثر تأثيراً في تنمية المجتمع⁶ (زغب ، 2011) ، ونرى أن هناك تقصير من جانب القطاع الخاص الفلسطيني من حيث الكم والنوع في مقدار ما تقدمه من دعم ومساندة في إطار مسؤوليتها المجتمعية داخل المجتمع الفلسطيني، ولم تصل لمرحلة تنفيذ برامج محددة في قطاعات محددة ، ويظهر ذلك جلياً من خلال تحليل الأرقام الإحصائية الصادر عن البنوك العاملة في فلسطين والتي سنأتي عليها لاحقاً في هذه الدراسة .

إلا أننا وعند تناول دور سلطة النقد الفلسطينية وجمعية البنوك في فلسطين تجاه المسؤولية الاجتماعية نرى أنهما يعملان على توفير المناخ المناسب لحياة كريمة للمواطن الفلسطيني ، من خلال جهودهم الهادفة والمستمرة لتحقيق الاستقرار المالي فلسطينياً ، والجهود المبذولة لتعزيز وتمكين التنمية المستدامة لتحسين الظروف الاقتصادية للفئات الاجتماعية محدودة الدخل ، وقد نوعت سلطة النقد وجمعية البنوك من الوسائل التي تستخدمها لتحقيق ذلك من خلال إتاحة الفرصة لتعزيز دور البنوك العاملة في فلسطين في مجال المسؤولية الاجتماعية ، للتخفيف من الفقر وتعزيز صمود المواطن الفلسطيني اقتصادياً ، وفي هذا الصدد فقد اقرت سلطة النقد الفلسطينية باعتبارها الجهة الرقابية والإشرافية على القطاع المصرفي الفلسطيني في مؤتمر المسؤولية الاجتماعية الاول والمنعقد في العام 2010 تخصيص 2% من صافي أرباح البنوك العاملة في فلسطين لتعزيز المسؤولية الاجتماعية ومشاريعها التنموية الفلسطينية ، إضافة الى ذلك فقد أوصى المشاركون في المؤتمر وبالتنسيق مع جمعية البنوك في فلسطين بإصدار وثيقة إطار سياسات عامة واضحة للمسؤولية الاجتماعية ، وبالرغم من أن نسبة المساهمة المقررة من سلطة النقد تجاه المسؤولية الاجتماعية متدنية بالمقارنة مع الدول الأخرى ، إلا أن الأمل والطموح يحذو بنا في أن تتجاوز البنوك العاملة في فلسطين تلك النسبة وأيضاً أن تتخطى دورها التقليدي في انشطتها الاجتماعية والتحول الى الابتكار في توجيه واجبها الاجتماعي بما يحقق الفائدة المرجوة ، حيث أن فلسطين في أمس الحاجة إلى جعل هذا الدعم أكثر فاعلية واقوى تأثيراً حيال القضايا الاجتماعية ، فمواجهة التحديات التنموية تتطلب تأسيس منهج متكامل للتنمية الاقتصادية والاجتماعية ، وتسويقها بالشكل الأمثل بين كافة مؤسسات القطاعين العام والخاص ، للمحافظة على النسيج الاجتماعي وزيادة الترابط بين المنتج والمستهلك لأن المسؤولية الاجتماعية تعتبر استثماراً غير مباشر لكنه يحقق أقصى الفوائد ، وفي المؤتمر الثالث للمسؤولية الاجتماعية المنعقد في العام 2013 فقد ساهمت المصارف بدعم صندوق الرئيس لدعم مسيرة التعليم بمبلغ قدرة 270 ألف دولار وأيضاً ساهمت البنوك بدعم صندوق الكرامة الوطني بقيمة 55 ألف دولار .

المطلب الثالث : تحليل مقارن لأداء البنوك التجارية (عينه الدراسة) تجاه المسؤولية الاجتماعية

يتوجب على المؤسسات أن تتفاعل مع مجتمعها بصورة إيجابية، وذلك بتوظيف مواردها المالية للاستثمار في برامج المسؤولية الاجتماعية وإدراجها كأولوية في خططها واستراتيجياتها ، ولضمان تحقيق نتائج أفضل عند تطبيق مبادئ

المسؤولية الاجتماعية والنجاح في تنفيذ برامجها، فإنه يتعين على البنوك وضع برامج ومبادرات ذكية تلبي احتياجات المجتمع بمختلف شرائحه وتتصف بالاستدامة والخروج عن الطابع الموسمي والممارسات التقليدية الى الانتاجية والاستدامة ، ومن المهم أيضاً متابعة النتائج المتحققة من هذه المبادرات والتأكد من بلوغها الأهداف المرجوة واستفادة المجتمع الحقيقية منها، والجدول التالي يبين مساهمات البنوك التجارية العاملة في فلسطين(عينة الدراسة) تجاه المسؤولية الاجتماعية خلال الفترة 2013-2017:

جدول (1) قيمة مساهمات البنوك التجارية العاملة في فلسطين (عينة الدراسة) تجاه المسؤولية الاجتماعية (دولار)

السنة	2013	2014	2015	2016	2017
البنوك التجارية المحلية					
بنك فلسطين	2,536,806	2,292,919	3,134,589	3,375,976	2,879,973
بنك القدس	123,665	230,279	231,203	290,283	1,155,752
بنك الاستثمار	40,502	76,738	46,824	57,242	93,949
البنك الوطني	115,963	149,934	213,559	203,824	213,585
الاجمالي	2,816,936	2,749,870	3,626,175	3,927,325	4,343,259
البنوك التجارية الاجنبية					
البنك العربي	541,752	506,697	487,261	444,477	348,780
بنك القاهرة عمان	40,844	34,381	49,315	48,878	62,219
بنك الاردن	89,449	30,817	102,575	114,933	155,093
بنك الاسكان	62,258	68,828	58,820	15,660	16,934
التجاري الاردني	18,252	16,368	34,638	27,066	66,445
الاهلي الاردني	18,219	28,218	19,422	15,400	30,644
الاجمالي	770,774	685,306	752,030	666,414	680,115
اجمالي المساهمات	3,587,710	3,435,179	4,378,206	4,593,739	5,023,374

المصدر: البيانات الاحصائية من التقارير السنوية الصادرة عن جمعية البنوك في فلسطين والجدول من اعداد الباحث
 *تم استثناء المصارف الاسلامية الفلسطينية كون ان الدراسة اقتصرت على عينة من المصارف التجارية العاملة في فلسطين من خلال البيانات الاحصائية الواردة في الجدول أعلاه ، نجد ان اجمالي مساهمات البنوك التجارية العاملة في فلسطين(عينة الدراسة) بلغت 3.5 مليون دولار في العام 2013 مشكلة ما نسبته 2.6% من صافي ارباح البنوك التجارية مجتمعه والبالغ قيمتها 133.6 دولار ، وقد ارتفعت تلك المساهمات في العام 2017 لتبلغ 5 مليون دولار مشكلة ما نسبته 3% من صافي ارباح البنوك التجارية مجتمعه (عينة الدراسة) والبالغ قيمتها 162.9 مليون دولار ، وقد احتل بنك فلسطين المركز الاول في مساهماته النقدية تجاه المسؤولية الاجتماعية للمجتمع المحلي الفلسطيني طيلة الفترة الواقعة من 2013 الى 2017 ، واحتل في المركز الثاني بنك القدس في العام 2017 ، وإذا ما نظرنا الى مجموع مساهمات فروع البنوك الاجنبية مجتمعه تجاه المسؤولية الاجتماعية خلال فترة الدراسة نجد انها تشكل فقط ما نسبته 25% من مساهمة بنك فلسطين منفردا ، وهي نسبة متدنية جدا ولا تفي بمستوى التوقعات المأمولة للبنوك الاجنبية العاملة في فلسطين.

أن مؤشر أداء المنظمات لم يعد مقتصرًا على الأداء الاقتصادي والمالي فحسب وإنما أصبح للأداء الاجتماعي للمنظمة في سعيها للموازنة في أهدافها وأهداف ورغبات المجتمع دورًا جوهريًا ، وبالنظر إلى الجدول رقم (2) أدناه ، نجد أن البنوك المحلية قد التزمت بنسبة المساهمة المقررة من قبل سلطة النقد الفلسطينية وهي 2% من صافي الأرباح السنوية ، بل وفي كثير من الأعوام فاقت النسبة المقررة ، وبالمقارنة مع فروع البنوك الأجنبية ، نجد أن نسبة مساهمة فروع البنوك الأجنبية تجاه المسؤولية الاجتماعية للمجتمع المحلي الفلسطيني في أغلب الأعوام أقل بكثير من النسبة المقررة من قبل سلطة النقد باستثناء بنك الأردن الذي سجل تقاربًا للنسبة المقررة في بعض الأعوام ، وبالحصول نجد أن متوسط نسبة مساهمة البنوك المحلية التجارية تجاه المسؤولية الاجتماعية للمجتمع المحلي الفلسطيني ارتفعت من 3.2% في العام 2013 إلى 4.9% في العام 2017 وهي نسبة فاقت النسبة المقررة من قبل سلطة النقد . وبالنظر إلى متوسط نسبة مساهمة البنوك الأجنبية في المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع المحلي خلال فترة الدراسة نجد أنها 1% وهي متدنية جدًا بالمقارنة مع متوسط نسبة مساهمة البنوك المحلية البالغة 3.9% ، ومنخفضة عن النسبة المحددة من قبل سلطة النقد الفلسطينية ، وإذا ما تمت مقارنة أكبر مصرفين عاملين في القطاع المصرفي الفلسطيني أحدهما محلي وهو بنك فلسطين والآخر أجنبي وهو البنك العربي ، نجد أن بنك فلسطين قد حقق أرباحًا صافية في العام 2017 بقيمة 54 مليون دولار وكانت نسبة مساهمته في المسؤولية الاجتماعية 5.3% من صافي الربح وهي نسبة تفوق بكثير ما تم إقراره من قبل سلطة النقد تجاه المسؤولية الاجتماعية ، بينما حقق البنك العربي أرباحًا صافية بقيمة 54 مليون دولار في العام 2017 وكانت نسبة مساهمته في المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع المحلي الفلسطيني 0.5% ، وهي نسبة أقل بكثير من النسبة المقررة من قبل سلطة النقد وبنفس الوقت أدنى بكثير من نسبة مساهمة بنك فلسطين بالرغم من تقارب قيمة صافي الأرباح ، وإذا نظرنا إلى مساهمة باقي البنوك الأجنبية مقارنة مع البنوك المحلية نجد بالمثل أن نسبة مساهمة البنوك الأجنبية أقل بكثير من مساهمة البنوك المحلية تجاه المسؤولية الاجتماعية وأيضًا أنها أدنى من النسبة المقررة من قبل سلطة النقد الفلسطينية ، وهذا مؤشر على أن البنوك الأجنبية ما زالت تعمل دون التوقعات المأمولة تجاه المجتمع المحلي الفلسطيني من جهة ، ومن جهة ثانية أنه يتوجب على سلطة النقد أن تستخدم أسلوب الإقناع الأدبي تجاه المصارف التي لا تلتزم بتطبيق النسبة المقررة وأن تتخذ إجراءات حازمة تجاه البنوك التي تقل مساهمتها عن النسبة المحددة وهي 2% من صافي الأرباح السنوية ، لأن عدم تحمل المصارف لمسؤولياتها الاجتماعية له انعكاسات سلبية على المجتمع والمصارف على حد سواء ، وأن نجاح المصارف اقتصاديًا دون تحقيق النجاح الاجتماعي سيكون ثمه باهظًا على المدى الطويل وسيؤثر على صورتها في الأذهان ، وعلى المصارف أن لا تتبنى برامج المسؤولية الاجتماعية للمجتمع وكأنها عبء عليها ، بل يجب أن تنظر إليها كواجب للمساهمة في التنمية الاقتصادية من باب ردّ الجميل للمجتمع الذي أسهم في تطور أعمالها ونمو أرباحها ، ومن جهة أخرى ، يجب أن تركز شركات القطاع الخاص بمختلف أطيافها على المبادرات والمشاريع التي تحدث تأثيراً طويلاً المدى في المجتمع أو حياة الفرد الاجتماعية والاقتصادية.

جدول (2) مساهمة البنوك التجارية تجاه المسؤولية الاجتماعية منسوبة الى صافي الربح السنوي

السنة	2013	2014	2015	2016	2017
البنوك التجارية المحلية					
بنك فلسطين	%6.2	%5.7	%7.2	%6.3	%5.3
بنك القدس	%2.6	%3.1	%2.8	%2.7	%10
بنك الاستثمار	%2	%2.7	%2.7	%1.6	%2.3
البنك الوطني	%3.2	%3.3	%3.9	%2.7	%2.3
متوسط النسبة	%3.5	%3.7	%4.1	%3.3	%4.9
3.9 %					
البنوك التجارية الاجنبية					
البنك العربي	%0.9	%1	%1	%0.9	%0.5
بنك القاهرة عمان	%0.5	%0.3	%0.6	%0.5	%0.7
بنك الاردن	%1.7	%0.5	%2*	%2.9	%2.0
بنك الاسكان	%0.9	%1	%0.7	%0.3	%0.3
التجاري الاردني	%1.3	%0.4	%2.4	%1.8	%3
الاهلي الاردني	%0.5	%0.7	%0.7	%0.5	%1.4
متوسط النسبة	%0.9	%0.6	%1.2	%1.1	%1.3
%1					

المصدر: تم اعداد الجدول من قبل الباحث بالاعتماد على البيانات الواردة في التقارير المالية لجمعية البنوك في فلسطين 2017.

*تم احتساب نسبة مساهمة البنك الى اجمالي الإيرادات - نفقات الموظفين والمصاريف والاستهلاكات بسبب خسارة البنك

**تم استثناء المصارف الاسلامية الفلسطينية كون ان الدراسة اقتصر على عينة من المصارف التجارية العاملة في فلسطين

وفي ظل الأوضاع الاقتصادية الراهنة والتي فرضت ظروفًا صعبة على شريحة واسعة من الفلسطينيين والناجحة عن الاحتلال الغاشم للأراضي الفلسطينية ، فأن الإفصاح عن مبادرات المسؤولية الاجتماعية في القطاع المصرفي تعبر عن الشفافية العالية التي تتمتع بها من خلال الإعلان الدوري والدقيق عن نتائجها المالية وأعمالها السنوية الذي يصب في جوهر المسؤولية الاجتماعية ، حيث أن البنوك من أكثر القطاعات شفافية وإفصاح مقارنة بالقطاعات الاقتصادية الأخرى ، وهذا يساعد في الحكم على مدى التزام البنوك في المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع المحلي، والجدول ادناه (3) يبين صافي الارباح التي تحققها البنوك (عينة الدراسة) من العام 2013 الى العام 2017 ، حيث ارتفعت مجموع صافي الارباح للبنوك التجارية المحلية من 50.6 مليون دولار في العام 2013 الى 78 مليون دولار في العام 2017 وبنسبة نمو بلغت 54% ، وبالمثل ارتفعت مساهمة البنوك التجارية تجاه المسؤولية الاجتماعية منسوبة الى صافي الربح السنوي بالمتوسط من 3.5% الى 4.9% ، وبالمقارنة نجد ان صافي ارباح البنوك الاجنبية ارتفعت من 82.9 مليون دولار في العام 2013

الى 84.6 مليون دولار في العام 2017 وبالمثل ارتفعت مساهمة البنوك الاجنبية تجاه المسؤولية الاجتماعية منسوبة الى صافي الربح السنوي بالمتوسط من 0.9% الى 1.3% .

جدول (3) صافي ارباح البنوك العاملة في فلسطين (عينة الدراسة) (دولار)

2017	2016	2015	2014	2013	
54,008,928	53,055,980	43,167,433	40,222,506	40,438,831	بنك فلسطين
11,180,462	10,470,704	8,018,747	7,232,904	4,739,649	بنك القدس
3,919,258	3,388,202	1,721,150	2,829,494	1,958,574	بنك الاستثمار
9,204,749	7,402,240	5,441,591	4,438,380	3,600,243	البنك الوطني
78,313,397	74,317,126	58,348,921	54,723,284	50,600,243	المجموع
59,001,774	47,519,910	48,158,838	50,129,179	58,911,233	البنك العربي
8,608,468	8,386,738	7,521,024	9,897,513	7,489,299	القاهرة عمان
5,773,590	4,755,870	7,708,736	6,929,932	6,520,038	بنك الاسكان
7,265,859	3,848,677	(2,636,783)	5,660,886	4,995,629	بنك الاردن
2,050,622	2,953,161	2,716,628	3,744,042	3,620,412	البنك الاهلي
1,980,286	1,475,867	1,397,496	3,953,337	1,394,566	البنك التجاري
84,680,599	68,940,223	67,502,722	80,314,889	82,931,177	المجموع
162,993,996	143,257,349	125,851,643	135,038,173	133,531,420	المجموع الكلي

المصدر: تم اعداد الجدول من قبل الباحث بالاعتماد على البيانات الواردة في التقارير المالية لجمعية البنوك في فلسطين 2017-2013 .

المبحث الثالث: أوجه المساهمات التي يقدمها القطاع المصرفي الفلسطيني للقطاعات الاجتماعية واهميتها في التنمية المستدامة

المطلب الاول : أوجه المساهمات التي يقدمها القطاع المصرفي الفلسطيني للقطاعات الاجتماعية

شجعت سلطة النقد البنوك في تبني ثقافة المسؤولية الاجتماعية من خلال القيام بدورها بالمساهمة المجتمعية ، كما نظمت سلطة النقد بالتعاون مع جمعية البنوك ملتقى المسؤولية الاجتماعية عام 2011 للدفع باتجاه التحول بدور المسؤولية الاجتماعية من دورها التقليدي إلى الدور الإنتاجي، وتحديد حجم مساهمة القطاع المصرفي والقطاعات المستهدفة ، والتركيز على الجانب الإنتاجي الاقتصادي، لضمان استمرارية ودعم الانتفاع من المسؤولية ، والمساهمة بإيجاد حلول لمشاكل الفقر والبطالة ، ودعت سلطة النقد البنوك إلى الارتقاء بمفهوم المسؤولية المجتمعية، وتوجيه أنشطتها اتجاه مشاريع اقتصادية تلبي احتياجات المجتمع (أبو جامع وواقي، 2016) ، وتعتبر ثقافة المسؤولية الاجتماعية في مفهومها الشامل عن الالتزام المستمر من قبل الشركات بالتصرف اخلاقيا والمساهمة في تحقيق التنمية الاقتصادية وتحسين الظروف المعيشية للعاملين والمجتمع المحلي ، ومن ابرز عناصر المسؤولية الشفافية والتواصل مع الاطراف الأخرى وهذا يقود الى الافصاح عن الانشطة المتصلة بأداء المسؤولية الاجتماعية ، وحتى تؤدي المسؤولية الاجتماعية دورها ، لا بد من المزج بين مفهوم

المسؤولية و مفهوم الجودة و التميز في الاداء وفق منهجية تؤدي الى التطور الشامل للشركات تجاه المجتمع ، مع ضرورة إحداث التأثير الإيجابي المتوقع تجاه المجتمع.

وعلى القطاع المصرفي الفلسطيني أن يؤمن بمفهوم المسؤولية الاجتماعية الشامل والذي يضم تحت مظلته كافة القطاعات الاقتصادية والاجتماعية والإنسانية في فلسطين ، وذلك انطلاقاً من شعور البنوك العاملة في فلسطين بمواطنتها وانتمائها للمجتمع الفلسطيني ، وفي هذا السياق فان الجدول ادناه رقم (4) يبين قيمة المساهمات التي قدمها القطاع المصرفي الى القطاعات الاجتماعية خلال الفترة 2013-2017 والتي شملت البيئة والتعليم والصحة والطفولة وذوي الاحتياجات الخاصة والرياضة والإغاثة والتنمية والثقافة والمرأة ، حيث نجد ان قطاعي التنمية والتعليم حازا على المراتب الاولى من حيث قيمة المساهمات المقدمة خلال الفترة 2013-2017 ، تلي ذلك قطاعي الصحة والإغاثة ، ثم الثقافة وشؤون المرأة وأخرى ، تلي ذلك الرياضة والطفولة والبيئة وذوي الاحتياجات ، وأخيرا الابداع والشباب.

جدول (4) قيمة مساهمات القطاع المصرفي الفلسطيني حسب القطاعات الاجتماعية (دولار)

السنة	2013	2014	2015	2016	2017	المجموع
البيئة(10)	63,561	63,302	263,342	98,027	131,404	619,636
ذوي الاحتياجات(11)	131,357	78,477	90,417	223,182	89,828	613,261
الطفولة(8)	341,908	248,974	154,215	303,397	110,802	1,159,296
الاغاثة (4)	258,376	618,313	980,540	282,548	1,160,836	3,300,613
الرياضة (7)	228,331	247,557	417,321	499,067	308,764	1,701,040
الثقافة (5)	643,746	475,335	640,447	679,006	518,837	2,957,371
التعليم (2)	770,025	953,862	1,052,401	1,304,177	1,589,829	5,670,294
الصحة (3)	876,237	760,494	449,033	318,874	1,235,189	3,640,127
التنمية (1)	1,049,552	1,734,089	914,599	1,323,698	710,315	5,732,253
شؤون المرأة + وأخرى (6)	303,713	161,494	498,725	465,693	488,786	1,918,411
الابداع والشباب(9)		49,834	139,425	182,011	192,109	563,379

المصدر: تم اعداد الجدول من قبل الباحث بالاعتماد على البيانات الواردة في التقارير لجمعية البنوك في فلسطين 2013-

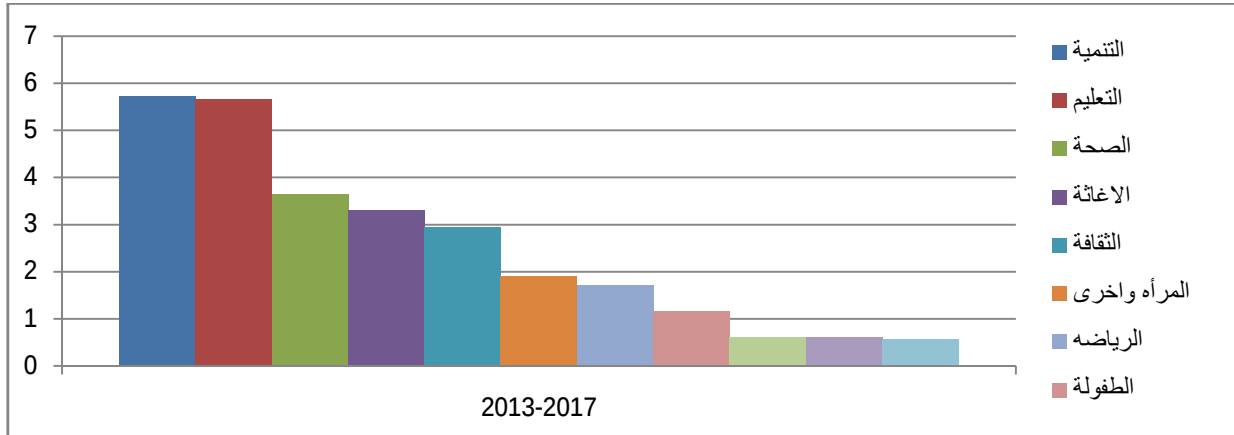
2017

لقد اضحى القطاع المصرفي شريانا حيويًا في مسيرة الاقتصاد ، ليظهر وجهه الانساني عبر المشاركات المجتمعية إلى جانب عمله الاقتصادي ، حيث تجاوزت اجمالي مساهمات القطاع المصرفي الفلسطيني في المسؤولية الاجتماعية خلال الفترة 2013-2017 ما قيمته 27.8 تقريبا مليون دولار مشكلة ما نسبته 3.5 % من اجمالي صافي ارباح القطاع المصرفي الفلسطيني البالغ 776 مليون دولار خلال الفترة 2013-2017 ، والجدول (5) يبين عدد مؤسسات المجتمع الاهلي الشركاء مع القطاع المصرفي الفلسطيني في المسؤولية الاجتماعية حسب المجالات الاجتماعية ، وجاء بالمرتبة الاولى من حيث عدد الشركاء قطاع التعليم ثم التنمية.

وبالرجوع الى تفصيلات كافة المساهمات المقدمة من القطاع المصرفي الفلسطيني تجاه قطاعات المسؤولية الاجتماعية ، نجد ان اغلب تلك المساهمات تمثلت بتبرعات لبرامج تنمية خيرية واجتماعية ، ولم تسهم فعليا في التنمية المستدامة بالمستوى

المأمول كون اغلب قيمها قد وجه الى التنمية الاجتماعية على شكل تبرعات ولم تتضمن تلك المساهمات اية مشاريع تنمية انتاجية .

شكل رقم (1) لقيمة مساهمات القطاع المصرفي الفلسطيني حسب القطاعات الاجتماعية



جدول رقم (5) عدد مؤسسات المجتمع الاهلي الشركاء في المسؤولية الاجتماعية حسب المجالات

السنة	2013	2014	2015	2016	2017
البيئة	10	14	19	9	8
ذوي الاحتياجات	25	21	34	27	27
الطفولة	64	46	33	30	14
الاغاثة	36	70	54	38	42
الصحة	57	48	53	52	43
الثقافة	69	52	89	86	72
الرياضة	41	32	50	54	53
التعليم	137	123	175	149	208
التنمية	66	92	94	91	101
المرأة واخرى	45	33	43	34	44
ابداع وشباب		6	8	23	24

المصدر: تم اعداد الجدول من قبل الباحث بالاعتماد على البيانات الواردة في التقارير ا لجمعية البنوك في فلسطين

2017-2013

المطلب الثاني : اهمية المسؤولية الاجتماعية في التنمية المستدامة

يكتسي موضوع التنمية بمختلف مفاهيمه أهمية بالغة على المستوى العالمي، وقد لوحظ في الفترة الأخيرة اهتمام دولي متزايد نحو الحاجة إلى التنمية المستدامة للوصول إلى مستقبل مستدام، و تقوم التنمية المستدامة على ركائز ثلاث :الكفاءة الاقتصادية، الكفاءة الاجتماعية والكفاءة البيئية، حيث تعتمد الأولى على الاستخدام الرشيد لثلاث حزم من الأدوات: الأدوات التقنية، الأدوات الاقتصادية، الأدوات الاجتماعية، ويتوقف النجاح على الجمع المتوازن بين الحزم جميعا، فالأدوات التقنية هي وسائل لتحقيق هدف المحافظة على الموارد الطبيعية المتجددة على مدى الزمن الممتد ، وترشيد استغلال الموارد الطبيعية غير المتجددة بغية تمديد المدى الزمني لعطائها، وهذا الأمر يتطلب إعادة النظر في الأدوات والآلات التي

تستخدم ، أما الأدوات الاقتصادية فهي ضوابط الأداء، وتعتبر العدالة الاجتماعية إحدى ركائز التنمية المستدامة التي ترفض الفقر والتفاوت البالغ بين الأغنياء والفقراء، والمفهوم الأول للعدالة الاجتماعية هو العدالة بين الأجيال، وتحتاج الإدارة الرشيدة للموارد الطبيعية إلى الضبط الاجتماعي الذي يقاوم الإسراف ، والمفهوم الثاني للعدل الاجتماعي هو العدل بين أهل الجيل الحاضر وفيه باحتياجاته المشروعة، فمفهوم المسؤولية الاجتماعية هو وليد لمتطلبات التنمية المستدامة والشراكة في التنمية الاقتصادية بين مختلف القطاعات لبناء مستقبل أفضل للأجيال القادمة بهدف إيجاد ودعم برامج اجتماعية واقتصادية وثقافية مستدامة مستقاة من الاحتياجات والأولويات الوطنية، وهذا المفهوم يقوم على الاستثمار في الموارد البشرية وخلق فرص عمل وتوفير بيئة عمل صحية وآمنة جنباً إلى جنب مع حل المشكلات الاجتماعية والبيئية وتعزيز التنمية المستدامة ومن هنا تكمن أهمية تطوير برامج المسؤولية الاجتماعية وفقاً للمتطلبات الوطنية واحتياجاته لتحقيق التنمية المستدامة (دالي وعاب، 2016).

ان المسؤولية الاجتماعية للمصارف يجب ان لا تقف عند التبرعات للمشروعات والبرامج التنموية والخيرية، فثمة مجالات للعمل ومبادئ يجب أن تلتزم بها المصارف وبما يعود بذلك على المجتمعات والدول بفوائد كبرى ،ومن مجالات ومحاور هذه المسؤوليات الاجتماعية تنظيم وإدارة الأعمال وفق مبادئ وقواعد أخلاقية، والمشاركة مع الفقراء والطبقات الوسطى (على أساس ربحي)، وحماية البيئة وتطويرها ، وحماية الموارد الأساسية كالمياه والغابات والحياة البرية والتربة وتطويرها، ومكافحة الفساد وتجنبه ، والالتزام بحقوق الإنسان والعمل والعمال ، ومساعدتهم في تحقيق مكاسب اقتصادية واجتماعية مثل الادخار والتأمين والرعاية لهم ولعائلاتهم ، ومشاركتهم في الأرباح ، (غرايه ، 2006) وليس هنالك أفضل من أن تمس برامج المسؤولية الاجتماعية قضايا البطالة والفقر والمساعدة على تحويل المشاريع الريادية الى انتاجية ، فضلاً عن أهميتها في دخولها قطاعات التعليم والصحة.

ولكي نخطو في الطريق الصحيح باتجاه المفهوم العصري لهذه الثقافة ، لا بد ان تكون مبادرات المسؤولية الاجتماعية مدرجة في صلب الاستراتيجيات التي تتبناها المصارف ، وهذا يحتم على المصارف فهم المسؤولية الاجتماعية والتنمية المستدامة فهماً عميقاً ، وكذلك معرفة الاتجاهات المستقبلية والتشريعات المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية ، وهذا يصب في رصيد الحوكمة والمؤسساتية ، وهذا ما تفتقده المسؤولية الاجتماعية في واقعنا، حيث ان هناك خلط بين الأعمال الخيرية والمسؤولية الاجتماعية ، ويجدر القول بأن المسؤولية الاجتماعية للقطاع الخاص لا تعني مجرد المشاركة في الأعمال الخيرية وعمل حملات تطوعية و إنما تتسع لتشمل مسؤوليتهم تجاه أفراد المجتمع المتعاملين معهم والعمل على فتح باب رزق للشباب ، فخلقهم لمشاريع الشباب لاستيعاب البطالة مثلاً يعد من أسمى ما يمكن أن يقوموا به من عطاء ، فيجب أن يكون للقطاع المصرفي دور تنموي أساسي و أن يصبح العطاء من أجل التنمية جزء لا يتجزأ من أنشطة المصارف ، وكي تصبح المسؤولية الاجتماعية مؤثرة فهي بحاجة لأن تأخذ شكل تنظيمي و مؤسسي له خطة و أهداف محددة بدلا من أن تكون جهودا عشوائية مبعثرة و خيرية قد تؤدي إلى الاتكالية وهذا يستدعي وضع خطة تغيير مجتمعي لهضبة المجتمع في فلسطين .

كما يتوجب ان تنبع مساهمة البنوك في المسؤولية الاجتماعية من رغبة صادقة وإحساسا بالمسؤولية تجاه المجتمع وأن تصب في كل الجهات التي من شأنها رفع المستوى العام للمجتمع في مختلف المجالات و ذلك بتوظيف كل مواردها وإمكاناتها في سبيل تنظيم آلية موحدة تخدم المجتمع و أبناء الوطن ، ولاشك في أن هناك حاجة إلى مجهود كبير لنشر

ثقافة المسؤولية الاجتماعية وثقافة العطاء التنموي بين المصارف من خلال إبراز الواجب الأخلاقي والوطني الذي يحتم على المصارف أن يقوموا بها، وأيضاً من خلال وضع القوانين المحفزة للقطاع المصرفي بشكل خاص والقطاع الخاص بشكل عام والتي تجعل من عطائهم حافزاً لإنجاح و ترويج أنشطتهم التجارية ، لذلك يجب على المؤسسات المالية تبني برامج عمل علمية محددة في مجال المسؤولية يمكن تقييمها وقياس مردودها .

المبحث الرابع : النتائج والتوصيات

إن البنوك العاملة في فلسطين تحتاج إلى مجموعة من المتطلبات والعوامل التي قد تساعد في تطوير وزيادة قدراتها للنهوض بمسؤولياتها الاجتماعية على أكمل وجه ، وفي مقدمة هذه العوامل وجود جهة حكومية متخصصة في تنسيق وتوجيه نشاطات المسؤولية الاجتماعية، وقد توصلت الدراسة إلى أن مفهوم المسؤولية الاجتماعية في القطاع المصرفي الفلسطيني لا يضم تحت مظلته المفهوم الشامل للمسؤولية الاجتماعية والذي يصب في المحصلة النهائية في التنمية المستدامة ، حيث اقتصرت مساهمة البنوك العاملة في فلسطين على قطاعات معينة وقيم متدنية للبنوك الاجنبية بالمقارنة مع صافي ارباحها السنوية ، والدلالة على ذلك البيانات المالية الصادرة عن جمعية البنوك في فلسطين لنتائج اعمال البنوك التجارية ونسبة مساهمتها في المسؤولية الاجتماعية والمجالات التي تغطيها ، ومن جانب آخر فيما يخص اسئلة الدراسة فقد توصلت الدراسة إلى أن البنوك التجارية (عينة الدراسة) العاملة في فلسطين تتحمل مسؤوليتها تجاه المجتمع المحلي ولكن ليس بالمستوى المأمول لتحقيق التنمية المستدامة ، ولا يوجد استراتيجية واضحة للمسؤولية المجتمعية لدى القطاع المصرفي الفلسطيني ، ومن النتائج التي خلصت لها الدراسة:

1. أن مجموع ما قدمه القطاع المصرفي الفلسطيني من مساهمات للمسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع المحلي خلال الفترة 2013-2017 قد بلغ 27.8 مليون دولار وهي تشكل ما نسبته 3.5% من اجمالي صافي ارباح القطاع المصرفي الفلسطيني البالغ قيمتها الاجمالية 776 مليون دولار للفترة 2013-2017.
2. أن متوسط نسبة مساهمة البنوك التجارية المحلية (عينة الدراسة) في المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع المحلي منسوبة الى صافي الربح السنوي قد فاقت متوسط نسبة مساهمة البنوك الاجنبية العاملة في فلسطين خلال الفترة 2013-2017 ، حيث بلغ متوسط النسبة 3.9% من اجمالي صافي الربح للبنوك المحلية بينما بلغت 1% للبنوك الاجنبية .
3. بلغت اجمالي مساهمة البنوك التجارية المحلية في المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع المحلي 17.4 مليون دولار مشكلة ما نسبته 83% من اجمالي مساهمة البنوك التجارية العاملة في فلسطين (عينة الدراسة) ، بينما بلغت اجمالي مساهمة البنوك التجارية الاجنبية 3.5 مليون دولار مشكلة ما نسبته 17% من اجمالي مساهمة البنوك التجارية العاملة في فلسطين (عينة الدراسة) في المسؤولية الاجتماعية والبالغ مجموعها 21 مليون دولار خلال الفترة 2013-2017، علماً أن عدد البنوك المحلية التجارية (عينة الدراسة) 4 بنوك مقارنة مع 6 بنوك تجارية اجنبية .
4. بلغ اجمالي صافي ارباح البنوك التجارية المحلية (عينة الدراسة) 316.3 مليون دولار مشكلة ما نسبته 45% من اجمالي صافي ارباح البنوك التجارية العاملة في فلسطين (عينة الدراسة) خلال الفترة 2013-2017 ، بينما بلغ اجمالي صافي ارباح البنوك التجارية الاجنبية (عينة الدراسة) 384.3 مليون دولار مشكلة ما نسبته 55% من اجمالي صافي ارباح البنوك التجارية العاملة في فلسطين (عينة الدراسة) البالغ قيمتها 700.6 مليون دولار.

5. بالرجوع الى كافة المساهمات المقدمة من القطاع المصرفي الفلسطيني تجاه قطاعات المسؤولية الاجتماعية ، نجد ان اغلب تلك المساهمات تمثلت بتبرعات و/أو رعاية لبرامج تنمية خيرية واجتماعية ولم تتضمن تلك المساهمات اية مشاريع تنمية انتاجية.

ب. التوصيات :

1. ضرورة ان تلتزم المصارف التجارية العاملة في فلسطين وخاصة الاجنبية بالنسبة المقررة من قبل سلطة النقد الفلسطينية للمساهمات الاجتماعية المنسوبة الى صافي الارباح السنوية ، وان تقوم سلطة النقد وجمعية البنوك في فلسطين ببحث البنوك من خلال استخدام اسلوب الاقتناع الادبي لرفع نسبة المساهمة تدريجيا حتى تصل الى ما يطبق على المصارف في الدول الرائدة في مجال المسؤولية الاجتماعية.

2. إن المسؤولية الاجتماعية للمصارف يجب ان لا تقف عند التبرعات و/أو رعاية المشروعات والبرامج التنموية الاجتماعية والخيرية ، بل يتوجب أن تهدف تلك المساهمات الى امتصاص البطالة وخفض الفقر وتخصيص جزء من تلك المساهمات لتسهم في تمويل المشاريع التنموية والإنتاجية ، فضلاً عن أهميتها في دخولها لقطاعات التعليم والصحة والبيئة والإبداع والإغاثة.

3. مكافأة المصارف الأكثر تميزاً في مجال المسؤولية المجتمعية، من خلال منح مكافأة المسؤولية المجتمعية إلى أي مصرف يدعم مشاريع تنمية وإنتاجية وإبداعية ، وتتناول في موضوعها الأولويات الوطنية لفلسطين.

4. انشاء منتديات لتعزيز التواصل والشراكات بين قيادات القطاع الخاص وقيادات القطاع الإنساني والخيري لتبادل المعلومات والخبرات والاتفاق على الأولويات وتوجيه الاستثمارات المشتركة بينهما بحيث تكون هذه المنتديات مكاملة لجهود جمعية البنوك في فلسطين وسلطة النقد الفلسطينية

5. تشكيل لجان عمل للمسؤولية الاجتماعية وفق مواضيع محددة ذات اهتمام مشترك بين شركات ومنشآت القطاع الخاص ، ومنظمات النفع العام ، ومؤسسات المجتمع المدني ، وتسعى هذه اللجان إلى وضع دعائم التعاون بين القطاع الخاص والمؤسسات غير الهادفة للربح.

6. تخصيص نسبة من العقود الحكومية للشركات وموردي الخدمات المتميزين في مجال المسؤولية المجتمعية من القطاع الخاص ، الأمر الذي يتطلب تعديل معايير اختيار المقاولين والمزودين والموردين في فلسطين.

7. قيام البنوك بإنشاء دوائر متخصصة ضمن هيكلها التنظيمية تعنى بموضوع المسؤولية الاجتماعية وبإطار مهني شامل، وبان يكون هناك معايير واضحة لتقديم الدعم للمستفيدين بحيث تسهم في التنمية المستدامة .

المراجع العربية :

1. أبو جامع، نسيم و وافي، فاطمة(2016) دور البنوك في فلسطين باثراء المسؤولية المجتمعية ، وانعكاسها على أدائها المالي، مجلة جامعة فلسطين.
2. الحكيم، منير(2014) المسؤولية الاجتماعية من وجهة نظر المتعاملين مع المصارف الاسلامية ،مجلة البلقاء للبحوث والدراسات ، الاردن المجلد 17 العدد 2.

3. زغب، أحمد (2011) دور القطاع الخاص الفلسطيني في تعزيز مبادرات المسؤولية المجتمعية . ورقة عمل مقدمة إلى مؤتمر المسؤولية الاجتماعية، جامعة القدس المفتوحة . فلسطين.
4. الهواري ، بن ومهدي، ميلود(2012) المسؤولية الاجتماعية في البنوك الاسلامية بين الأسس والممارسات دراسة حالة البنك الاسلامي الأردني.
5. القاضي، أحمد (2010) المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في مصر كشركات مساهمة مصرية(مجالاتها وتأثيرها على الاداء) دراسة ميدانية مقارنة لعينة من فروع البنوك العامة-والخاصة العاملة بمحافظة أسيوط، مصر.
6. الغالي طاهر، إدريس وائل(2007) الادارة الاستراتيجية- منظور منهجي متكامل، دار وائل للنشر والتوزيع، الاردن.
7. مخلوفي، عبد السلام ، عبد العزيز، سفيان، (2012) تأثير معايير المسؤولية الاجتماعية على نشاط الشركات متعددة الجنسيات :الملتقى الدولي الثالث منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية كلية علوم الاقتصاد والتسيير، جامعة بشار.
8. المغربي ، نبال، فؤاد، ياسمين،(2008)، ورقة عمل بعنوان المسؤولية الاجتماعية لرأس المال في المملكة العربية السعودية: بعض التجارب الدولية، مركز المملكة العربية السعودية للدراسات الاقتصادية.
9. الأسرج، حسين، (2010)، المسؤولية الاجتماعية للشركات :التحديات والأفاق من أجل التنمية في الدول العربية ،سلسلة جسر التنمية الاصدار رقم 90 ، المعهد العربي للتخطيط ، الكويت.
10. الأسرج، حسين، (2014)، المسؤولية الاجتماعية للقطاع الخاص ودورها في التنمية المستدامة للمملكة العربية السعودية ، الموقع الالكتروني لمركز الخليج لسياسات التنمية .
11. الزيد، عبد الناصر طلب ، (2013) ، المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في الأردن، مجلة دراسات ، العلوم الادارية ، الجامعة الاردنية ، المجلد 40 ، العدد1.
12. عجزور ، حنين بدر، (2017) ،رسالة بحث مقدمة لنيل درجة الماجستير بعنوان دور الاشتغال المالي لدى المصارف الوطنية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء ، الجامعة الاسلامية ، غزة .
13. قندح ، علي ، (2014) رئيس جمعية البنوك الاردنية ، مجلة الغد الاقتصادي ، 2014.
14. جمعية البنوك في فلسطين ، تقارير الدور الاجتماعي للقطاع المصرفي الفلسطيني الصادرة للاحوام 2010-2017.
15. سلطة النقد الفلسطينية ، التقارير السنوية الصادرة عن دائرة الابحاث والسياسات النقدية ،2010-2017.
16. دالي ، حمزة ،و عايب، صبرينه، 2016، رسالة بحث مقدمة لنيل درجة الماجستير بعنوان :واقع واهمية مقارنة المسؤولية الاجتماعية في البنوك التجارية ، جامعة العربي تبسة ، الجزائر .

الدراسات الاجنبية :

- 1.Saxena, S. (2015). A comparative study of corporate social responsibility (csr) of private and public sector banks.
- 2.Yeung, S. (2011). The role of banks in corporate socialresponsibility. Journal of Applied Economics and Business Research.
3. Rani, P., & Khan, M. S. (2015). Corporate social responsibility (csr): an analysis of Indian banking sector. International journal of applied research.
4. Lentner, C., Szegedi, K., & Tatay, T. (2015). Corporate social responsibility in the banking sector. Pénzügyi szemle/public finance quarterly.
5. World Bank, (2005),Opportunities and options for governments to promote corporate social responsibility in Europe and Central Asia: Evidence from Bulgaria, Croatia and Romania. Working Paper.