

الشمول المالي ودوره في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في البنوك

Financial inclusion and its role in promoting social responsibility in banks

أسامة فراح^{1*}، جامعة الشلف، (الجزائر)، o.ferrah@univ-chlef.dz

رحمة عبد العزيز²، جامعة الشلف، (الجزائر)، r.abdelaziz@univ-chlef.dz

تاريخ قبول المقال: 27-05-2021

تاريخ إرسال المقال: 16-04-2021

الملخص:

هدفت الدراسة الحالية للتعرف على دور الشمول المالي في تعزيز المسؤولية الاجتماعية، ولتحقيق الهدف السابق الذكر اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، وقد توصلت الدراسة في الأخير الى عدة نتائج أبرزها أن الشمول المالي له دور أساسي في نمو الدول من الناحية الاقتصادية والحفاظ على استقرارها المالي، حيث لن يتم حدوث تحسن في الحالة الاقتصادية لأي دولة في حالة وجود الكثير من المؤسسات والأفراد داخل المجتمع ممن تم استبعادهم ماليا من قطاع الدولة المالي الرسمي، كما أوصت الدراسة على ضرورة تحفيز ودعم البنوك المساهمة في برامج المسؤولية الاجتماعية والمفعلة لمفهوم الشمول المالي.

الكلمات المفتاحية: الشمول المالي، المسؤولية الاجتماعية، البنوك.

Abstract:

The current study aimed to identify the role of financial inclusion in promoting social responsibility, and to achieve the aforementioned goal, the study relied on the descriptive approach, and the study finally reached several results, the most prominent of which is that financial inclusion has a fundamental role in the economic growth of countries and the preservation of their financial stability. An improvement in the economic situation of any country will not occur in the event that there are many institutions and individuals within the community who have been financially excluded from the state's formal financial sector, and the study also recommended the need to stimulate and support banks contributing to social responsibility programs that activate the concept of financial inclusion.

Key words : financial inclusion, social responsibility, banks.

* فراح أسامة.

مقدمة:

تعد البنوك أحد المحاور الرئيسية في الهيكل الاقتصادي للدولة، وعليها الكثير من المسؤوليات تجاه المجتمع، حيث أنها تواجه تحدياً كبيراً يتمثل بممارستها لنشاطاتها في بيئة متنامية وسريعة التغير اجتماعياً واقتصادياً وسياسياً، لهذا أصبح دورها لا ينحصر على ما تزاوله من أعمال تقليدية بل تعدى ذلك لممارسة العديد من الأنشطة الاجتماعية لحد معين من المسؤولية، لإبداء اهتمام متزايد تجاه حل المشاكل الاجتماعية، كما تعد المسؤولية الاجتماعية أحد أهم مجالات أنشطة البنوك، إذ أنها القنوات التي تؤدي من خلالها البنوك واجبها نحو المجتمع للمشاركة في مكافحة الفقر وتوزيع الثروة، والإسهام في نشر العدالة، حيث تستخدم عدة أدوات للوفاء بمسؤوليتها الاجتماعية، وفي مقدمة هذه الأدوات نجد الشمول المالي والذي يعتبر من المواضيع الحديثة والهامة، والتي برزت على الساحة الدولية بعد نشوب الأزمة المالية العالمية سنة 2008، حيث بات واضحاً الاهتمام العالمي من قبل المؤسسات المالية والبنوك المركزية والمؤسسات النقدية بتحقيق الشمول المالي وتنفيذ سياسات يتم من خلالها تعزيز وتسهيل وصول كافة فئات المجتمع إلى الخدمات المالية وتمكينهم من استخدامها بالشكل الصحيح، بالإضافة إلى توفير خدمات مالية متنوعة ومبتكرة بتكلفة منخفضة من خلال مزودي هذه الخدمات.

ومن خلال الخلفية السابقة سيتم طرح الإشكالية التالية: ما مدى مساهمة الشمول المالي في تعزيز

المسؤولية الاجتماعية في البنوك؟

وينبثق من هذا السؤال تساؤلات فرعية:

1- ما المقصود بالشمول المالي؟

2- ماذا نقصد بالمسؤولية الاجتماعية في البنوك؟

3- ما علاقة الشمول المالي بالمسؤولية الاجتماعية؟

أهمية الدراسة: نسعى من خلال هذه الدراسة إلى تشخيص متطلبات تعزيز المسؤولية الاجتماعية في البنوك من خلال تفعيل آلية الشمول المالي.

أهداف الدراسة: تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على آلية الشمول المالي ومعرفة الدور الذي تلعبه في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في البنوك.

منهجية الدراسة: اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي من خلال التطرق الى الإطار المفاهيمي للشمول المالي وكذا مفهوم المسؤولية الاجتماعية في القطاع البنكي، وأهمية الشمول المالي في تعزيز روح المسؤولية الاجتماعية في البنوك، ومن أجل الإجابة على إشكالية الدراسة وتحقيق الأهداف المرجوة منها سنتناول الدراسة من خلال التطرق للمباحث التالية:

المبحث الأول: الإطار النظري للشمول المالي

يعتبر الشمول المالي من المواضيع التي برزت حديثاً، خاصة بعد الأزمة المالية على الصعيد الدولي (أزمة الرهن العقاري)، من خلال محاولة البنوك البحث عن بدائل لتخطي الأزمة، من خلال تمكين جميع الأفراد والشركات الوصول إلى منتجات خدمات بنكية متنوعة لجميع شرائح المجتمع، من حيث الزمان والمكان والجودة والتكلفة.

المطلب الأول: تعريف الشمول المالي وخصائصه

أولاً: تعريف الشمول المالي

يعرف البنك الدولي الشمول المالي على أنه إمكانية وصول الأفراد والشركات الى منتجات وخدمات مالية مفيدة وبأسعار ميسورة تلبي احتياجاتهم والمتمثلة في المعاملات والمدفوعات والمدخرات والائتمان والتأمين، ويتم تقديمها لهم بطريقة تتسم بالمسؤولية والاستدامة¹، ويعرفه اتحاد المصارف العربية على أنه مفهوم يهدف الى تعميم المنتجات والخدمات المالية والمصرفية بتكاليف معقولة على العدد الأكبر من المجتمعات والمؤسسات والأفراد وخصوصاً شرائح الدخل المنخفض في المجتمع²، أما سلطة النقد الفلسطينية فقد عرفتة على أنه تعزيز وصول واستخدام كافة فئات المجتمع للخدمات والمنتجات المالية من القنوات الرسمية التي تتناسب مع احتياجاتهم بالتكلفة والوقت المعقولين، وحماية حقوقهم وتعزيز معرفتهم المالية بما يمكنهم من اتخاذ القرار المالي المناسب³.

ويشير الشمول المالي الى حالة يتمكن فيها جميع البالغين في سن العمل الوصول إلى خدمات القروض والمدخرات والمدفوعات والتأمين من قنوات رسمية لتقديم الخدمة، وينطوي الوصول الفعال على تقديم الخدمات على نحو مريح ومسؤول بتكلفة ميسورة إلى العملاء مع استدامة عمل شركات تقديم الخدمة، بحيث تكون النتيجة إتاحة خدمات مالية رسمية للعملاء المحرومين من الخدمات المالية بدلاً من الخيارات غير الرسمية المتاحة أمامهم، وتشير عبارة المحرومين من الخدمات المالية الى هؤلاء الذين لا يملكون سبل الوصول لهذه الخدمات أو المحرومين منها، وتشير التقديرات في سنة 2017 إلى أن 1,7

الشمول المالي ودوره في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في البنوك

مليار نسمة من البالغين (31% من سكان العالم البالغين) في جميع أنحاء العالم ليس لديهم مدخرات أو حساب ائتماني لدى بنك أو أية مؤسسة رسمية أخرى⁴.

وفي هذا الصدد، هناك فرق بين مفهوم الشمول المالي ومفهوم الحصول على الخدمات المالية، حيث أن الشمول المالي يمثل نسبة الأفراد والشركات الذين يستخدمون الخدمات المالية، فعدم الاستخدام لا يعني بالضرورة صعوبة الحصول على هذه الخدمات، فقد يكون بعض الأفراد قادرين على الحصول على هذه الخدمات وبأسعار مناسبة لهم ولكنهم يختارون عدم استخدام خدمات مالية معينة، بينما قد يفتقر أشخاص كثيرون للحصول على هذه الخدمات بسبب تكلفتها المرتفعة أو بسبب عدم توفر هذه الخدمات بسبب الحواجز التنظيمية أو العقبات التنظيمية، فالقضية الرئيسية هنا هي أن عدم وجود شمول مالي ربما يرجع سببه إلى نقص الطلب على الخدمات المالية أو وجود بعض العوائق تعيق وصول الأفراد والشركات إلى هذه الخدمات المالية⁵.

ثانياً: خصائص الشمول المالي

نستنتج من التعريف السابقة عدة خصائص للشمول المالي وهي:

العموم: من خلال إستهداف جميع شرائح المجتمع بما فيهم محدودي الدخل.

التنوع: تقديم خدمات ومنتجات بنكية متنوعة.

السعر: تقديم خدمات ومنتجات بأقل تكلفة تتناسب جميع شرائح المجتمع.

الجودة: مراعاة عامل الجودة في طبيعة الخدمة والمنتج المقدم.

الوقت: توفير الخدمة أو المنتج على مدار السنة وفي جميع الأوقات.

التوسع: الوصول إلى جميع مواقع الشركات والأفراد لتسهيل عملية التنقل.

المطلب الثاني: أهمية الشمول المالي وأهدافه

أولاً: أهمية الشمول المالي

تمكن أهمية الشمول المالي في العلاقة التي تجمع الاستقرار المالي والنمو الاقتصادي، إذ أن توفير وتسهيل الحلول التمويلية للشركات والمنشآت الصغيرة والمتوسطة على سبيل المثال يسهم إلى حد كبير في دعم النمو الاقتصادي، فضلاً عن الأثر الاجتماعي الذي يحققه مفهوم الشمول المالي من حيث اهتمامه بشريحة الفقراء ومحدودي الدخل، والوصول إلى الأفراد والمشروعات الصغيرة والمتوسطة

الشمول المالي ودوره في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في البنوك

ومتناهية الصغر، ما يعني توفير مزيد من فرص العمل والمساهمة الفاعلة في تحفيز معدلات النمو الاقتصادي وخفض معدلات الفقر، وتحسين توزيع الدخل، ورفع مستوى المعيشة، وبشكل عام يمكن تلخيص آثار زيادة مستويات الشمول المالي بالمحاور الرئيسة التالية:⁶

- تعزيز جهود التنمية الاقتصادية؛
- تعزيز استقرار النظام المالي؛
- تعزيز قدرة الأفراد على الاندماج والمساهمة في بناء مجتمعاتهم.

ثانياً: أهداف الشمول المالي

إن تحقيق الشمول المالي ليس هدفاً في حد ذاته بل وسيلة لتحقيق غاية نظراً لدوره التتبعي الهام في تطوير الإنسان، وتحسين مستوى المعيشة وتعزيز تكافؤ الفرص وتمويل المشروعات الصغيرة والمتوسطة والحد من الفقر ودعم المساواة وتأمين الرفاهية، وبالتالي تحقيق نمو اقتصادي شامل ومستدام، وتكمن أهداف الشمول المالي في النقاط التالية:⁷

- تعزيز وصول كافة فئات المجتمع إلى الخدمات والمنتجات المالية لتعريف المواطنين بأهمية الخدمات المالية وكيفية الحصول عليها والاستفادة منها لتحسين ظروفهم الاجتماعية والاقتصادية؛
- تسهيل الوصول إلى مصادر التمويل بهدف تحسين الظروف المعيشية للأفراد وخاصة الفقراء منهم؛
- تعزيز مشاريع العمل الحر والنمو الاقتصادي؛
- تمكين الشركات الصغيرة جداً من الاستثمار والتوسع؛
- خفض مستويات الفقر وتحقيق الرخاء والرفاه الاجتماعي.

كما يمكن تبين ذلك في الجدول التالي:

الجدول 1: أهداف الشمول المالي

أهداف الشمول المالي		
1. الاستقرار المالي	2. النزاهة والسلامة	3. الحماية المالية للعملاء
من خلال:	من خلال:	من خلال:
- قاعدة بيانات متنوعة ومستقرة.	- مكافحة غسيل الأموال.	- التنقيف المالي للعملاء الأكثر فقرا.
- الحد من مخاطر عدم الاستقرار السياسي والاجتماعي.	- مكافحة تمويل الإرهاب.	- تنظيم صياغة العقود والبنود والشروط ومعدلات الفائدة السنوية والغرامات.
- تعزيز الاستقرار الاجتماعي.	- السيطرة على إساءة استخدام النظام المالي.	- حصول العميل على معاملة عادلة وشفافة وبسهولة ويسر.
- تحمل الصدمات والاختلالات المالية.		

المصدر: حماده السعيد المعصراوي، مؤشر للإفصاح عن معلومات الشمول المالي لتعزيز شفافية التقارير المالية في البنوك، مجلة الاقتصاد الإسلامي العالمية، العدد 89، أكتوبر 2019، ص 39.

المطلب الثالث: أبعاد الشمول المالي العالمية

اتفق قادة مجموعة العشرين G20 مع توصية الشراكة العالمية من أجل الشمول المالي GPMI لدعم جهود بيانات الشمول المالي العالمي والوطني في قمة (لوس كابوس) المكسيكية في جوان 2012 على مجموعة أساسية من مؤشرات قياس الشمول المالي⁸، وهذه المؤشرات تتناول قياس ثلاثة أبعاد رئيسية وهي:

أولاً: الوصول للخدمات المالية

يشير بعد الوصول إلى الخدمات المالية إلى القدرة على استخدام الخدمات المالية من المؤسسات الرسمية، حيث يتطلب تحديد مستويات الوصول إلى تحديد وتحليل العوائق المحتملة لفتح واستخدام

الشمول المالي ودوره في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في البنوك

حساب مصرفي مثل التكلفة والقرب من نقاط الخدمات المصرفية، كما يمكن الحصول على بيانات تتعلق بإمكانية الوصول للخدمات المالية من خلال المعلومات التي تقدمها المؤسسات المالية، وتكمن مؤشرات قياس بعد الوصول إلى الخدمات المالية في النقاط التالية:⁹

- عدد نقاط الوصول لكل 10000 من الأشخاص البالغين على المستوى الوطني مجزأة حسب نوع الوحدة الإدارية؛
- عدد أجهزة الصراف الآلي لكل 1000 كيلومتر مربع؛
- حسابات النقود الالكترونية؛
- مدى الترابط بين نقاط تقديم الخدمة؛
- النسبة المئوية لإجمالي السكان الذين يعيشون في الوحدات الإدارية بنقطة وصول واحدة على الأقل.

تعتبر هذه المؤشرات التقليدية لقياس الوصول للخدمات المالية غير وافية حالياً، فالتكنولوجيا الجديدة التي تم اعتمادها في القطاع المصرفي تتجاوز الوصول المصرفي التقليدي الذي يقاس بعدد الفروع وأجهزة الصراف الآلي، فقد فتحت التطورات المصرفية الجديدة عبر الهاتف المحمول واستخدام خدمات مالية جديدة عبر الأنترنت باب جديد على الخدمات المالية الرسمية والتي يتم استخدامها في ظروف معينة كالتغلب على عائق المسافة للوصول الى الخدمات المالية، كما تلعب المراسلات المصرفية أيضاً دوراً هاماً في تحسين مشكلة الوصول للخدمات المصرفية حيث أن التكنولوجيا والمراسلات المصرفية أدت الى اتساع كبير لفرص الوصول المادي للخدمات المالية¹⁰.

ثانياً: استخدام الخدمات المالية

يشير بعد استخدام الخدمات المالية إلى مدى استخدام العملاء للخدمات المالية المقدمة بواسطة مؤسسات القطاع المصرفي، من خلال تحديد مدى استخدام الخدمات المالية الذي يتطلب جمع بيانات حول مدى انتظام الاستخدام عبر فترة زمنية معينة، وتكمن مؤشرات هذا البعد في:¹¹

- نسبة البالغين الذين لديهم نوع واحد على الأقل كحساب ائتمان منتظم؛
- عدد حملة سياسة التأمين لكل 1000 من البالغين؛
- عدد معاملات التجزئة غير النقدية للفرد الواحد؛

الشمول المالي ودوره في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في البنوك

- عدد معاملات الدفع عبر الهاتف؛
- نسبة البالغين الذين يستخدمون حساب بنكي بشكل دائم؛
- نسبة المحتفظين بحساب بنكي خلال سنة مضت؛
- نسبة البالغين الذين يتلقون تحويلات مالية محلية أو دولية؛
- نسبة الشركات المتوسطة أو الصغيرة التي لديها حسابات رسمية مالية؛
- عدد الشركات الصغيرة والمتوسطة التي لديها حسابات ودائع؛
- عدد الشركات الصغيرة والمتوسطة التي لديها قروض قائمة.

ثالثاً: جودة الخدمات المالية

تعتبر عملية وضع مؤشرات لقياس بعد الجودة هو تحدي في حد ذاته، حيث أنه على مدى السنوات الماضية انتقل مفهوم الشمول المالي الى جدول أعمال الدول النامية حيث كان لا بد من تحسين الوصول إلى الخدمات المالية، حيث يعتبر عدم الوصول للخدمات المالية مشكلة ويختلف بحسب البلد ونوع الخدمات المالية، ومع ذلك فإن ضمان جودة الخدمات المالية المقدمة يعتبر تحدياً، حيث يتطلب من المهتمين وذي العلاقة اتخاذ إجراءات تستند الى أدلة واضحة فيما يخص جودة الخدمات المالية المقدمة، ويعتبر بعد الجودة للشمول المالي بعداً غير واضح، حيث يوجد العديد من العوامل التي تؤثر على جودة ونوعية الخدمات المالية مثل تكلفة الخدمات، وعي المستهلك، فعالية آلية التعويض، بالإضافة الى خدمات حماية المستهلك والكفالات المالية، وشفافية المنافسة في السوق بالإضافة الى عوامل غير ملموسة مثل ثقة المستهلك¹².

وقد وضع تحالف الشمول المالي مجموعة من المؤشرات لقياس بعد الجودة والتي تم توضيحها كالتالي:¹³

- **القدرة على تحمل التكاليف:** ونقصد به مدى تكلفة الاحتفاظ بالحساب البنكي وخاصة لذوي الدخل المنخفض؛
- **الشفافية:** يلعب الوصول إلى المعلومات دوراً حاسماً في الشمول المالي، حيث يجب على مقدمي الخدمات المالية أن يضمنوا حصول جميع العملاء على معلومات ذات صلة بالخدمات المالية لتمكينهم من اتخاذ قرارات سليمة بشأن استخدام الخدمات المالية، ويجب التأكد من سلامة ووضوح هذه المعلومات حيث تكون سهلة وخالية من أخطاء اللغة؛

الشمول المالي ودوره في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في البنوك

- **الراحة والسهولة:** يقيس هذا المؤشر وجهة نظر العملاء حول سهولة الوصول والراحة في استخدام الخدمات المالية؛
- **حماية المستهلك:** ينظر هذا المؤشر في القوانين والأنظمة المصممة لضمان حقوق المستهلك وحمايتها ومنع الشركات من الحصول على مزايا غير عادلة عن طريق الاحتيال والممارسات غير العادلة؛
- **التثقيف المالي:** وقيس المعارف الأساسية المالية وقدرة المستخدمين على التخطيط وموازنة دخلهم؛
- **المديونية أو السلوك المالي:** وهي سمة هامة للتعامل في النظام المالي، ومن الضروري معرفة كيف يتأخر المقترضين بالسداد ضمن فترة زمنية معينة؛
- **العوائق الانتمائية:** الشمول المالي لا يشمل فقط استخدام الخدمات المالية ولكنه يمنح أيضا العملاء القدرة على اختيار الخدمات والمنتجات المالية ضمن مجموعة من الخيارات.

المبحث الثاني: المسؤولية الاجتماعية

يشير التوجه الحديث لعلماء الإدارة في مجال المسؤولية الاجتماعية الى أنه لم يعد مقبولا من الإدارة العليا في أي منظمة أعمال أن تنفذ المشروعات التي تحقق أهدافها التقليدية المتمثلة في تحقيق الأرباح فقط، وإنما أصبح لزاما عليها أن تتحمل مسؤوليتها الاجتماعية اتجاه المجتمع والجمهير لتحقيق التكيف والتوافق بين المشروعات والبيئة التي تعمل فيها، بحيث لا تحقق أي ضرر لهذا المجتمع، بل تسعى دائما لتحقيق نفع حقيقي له.

المطلب الأول: تعريف المسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال

أولا: التعريف الأكاديمي للمسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال

يعتبر (Milton Friedman) من الأوائل الذين قدموا مفهوما للمسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال في سبعينيات القرن الماضي، فقد عرفها على أنها تتحقق من خلال سداد أجور العاملين مقابل العمل الذين يقومون به، وتقديم السلع والخدمات للمستهلكين مقابل ما يدفعونه من أموال، وسداد الضرائب للحكومة التي تقوم بتوفير الخدمات العامة للموظفين، واحترام سيادة القانون عن طريق احترام العقود

الشمول المالي ودوره في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في البنوك

المبرمة، مضيفاً أن تبني منظمات الأعمال للمسؤولية الاجتماعية من شأنه تقليل الأرباح وزيادة تكاليف العمل¹⁴.

كما طرح (1985 Holmes) وجهة نظر أخرى بشأن المسؤولية الاجتماعية واعتبرها التزام من منظمة الأعمال تجاه المجتمع الذي تعمل فيه، وذلك عن طريق المساهمة في مجموعة كبيرة من الأنشطة الاجتماعية كمحاربة الفقر، تحسين الخدمات الصحية ومكافحة التلوث وخلق فرص عمل وحل مشكلة الاسكان والمواصلات وغيرها¹⁵.

وقدم (الغالي والعامري 2005) تعريفاً إجرائياً للمسؤولية الاجتماعية مفاده أن المسؤولية الاجتماعية ما هي إلا واجب والالتزام من جانب منظمات الأعمال تجاه المجتمع بشرائحه المختلفة أخذة بعين الاعتبار التوقعات بعيدة المدى لهذه الشرائح ومجسدة إياها بصور عديدة يغلب عليها طابع الاهتمام المنصوص عليها قانونياً¹⁶.

ثانياً: تعريف المنظمات والهيئات الدولية للمسؤولية الاجتماعية

عرف (مجلس الأعمال العالمي للتنمية المستدامة 2004) المسؤولية الاجتماعية على أنها الالتزام المستمر من قبل مؤسسات الأعمال بالتصرف أخلاقياً والمساهمة في تحقيق التنمية الاقتصادية والعمل على تحسين الظروف المعيشية للقوى العاملة وعائلاتهم إضافة إلى المجتمع المحلي والمجتمع ككل¹⁷.

أما (المنتدى الدولي لقادة الأعمال 2011) فقد عرفها على أنها ممارسات الأعمال التجارية المتسمة بالانفتاح والشفافية القائمة على المبادئ الأخلاقية واحترام الموظفين والمجتمع والبيئة، وصممت تلك المسؤولية الاجتماعية لإتاحة قيمة مستدامة للمجتمع عامة إضافة إلى المساهمين¹⁸.

وعرفتها (الشبكة الإقليمية للمسؤولية الاجتماعية 2019) بأنها مساهمة منظمات الأعمال في تحقيق رفاهية حياة موظفيها وتحقيق أهداف التنمية المستدامة في المجتمع الذي تعمل به¹⁹.

ومع تباين وجهات نظر المنظمات والهيئات الدولية حول مفهوم المسؤولية الاجتماعية من حيث المضمون والمحتوى والجوانب التي تم التركيز عليها، إلا أنّ الملاحظ أنها قد أجمعت على أن المسؤولية الاجتماعية هي الإهتمام بالجوانب البيئية والاجتماعية والأخلاقية في إدارتها قصد الاستجابة لتطلعات ورغبات المجتمع، وعليه فقد أصبحت أهداف منظمات الأعمال الذكية والمتميزة بالإضافة إلى تحقيق الربح والنمو عوض تعظيم الربح، البحث عن البقاء والاستمرار من خلال ممارساتها للمسؤولية الاجتماعية.

المطلب الثاني: خصوصيات البنوك المسؤولية اجتماعيا

لا تختلف كثيرا المسؤولية الاجتماعية للبنوك عن المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال، كون أن البنوك بمثابة منظمة أعمال، فأى بنك يرغب بالعمل أو التأسيس ينبغي عليه أن يحصل من السلطات ذات العلاقة على موافقة مسجل تجاري، مثل سجل تجاري لأي منظمة أعمال، بالإضافة إلى حصوله على موافقة البنك المركزي للسماح له بممارسة العمل البنكي، وتتميز البنوك المسؤولية اجتماعيا بمجموعة من الخصوصيات وهي كالتالي:

أولاً: مبادئ البنوك المسؤولية اجتماعيا

تعرف المسؤولية الاجتماعية في البنوك على أنها ضرورة تحمل البنوك لمسؤوليتها تجاه أصحاب المصالح من حملة الأسهم والعملاء والموظفين والبيئة والمجتمع²⁰، كما عرفت على أنها إلزام البنك بالمشاركة ببعض الأنشطة الاجتماعية للأطراف التي ترتبط به وتتأثر بأنشطته بشكل مباشر من خلال التزام البنك بالمحافظة على عملائه وموظفيه بشكل أساس إضافة إلى ضرورة مساهمته في تحقيق رفاه المجتمع عموماً²¹، ولكي تتمكن البنوك من ممارسة المسؤولية الاجتماعية عليها دمج مجموعة من المبادئ على رأسها الشفافية، وإدارة المخاطر الاجتماعية والبيئية والاقتصادية، ومراعاة أصحاب المصلحة في سياساتهم الإدارية وعرضهم للمنتجات والخدمات²².

1. مبدأ الشفافية: إن الزيادة الكبيرة في عدد الأنشطة والاستثمارات التي تقوم بها بعض البنوك قد تشجعها على حيازة أصول مشكوك فيها في بعض الأحيان، وهذا الأمر من شأنه أن يخلق مصدراً لانعدام الثقة بين البنك وعملاءه، فالعمليل يضع ثقته في البنك ويمنحه مدخراته على أن تستثمر في ما ينفع البلد والمجتمع مع إمكانية سحبها في أي وقت²³، لذا يجب أن يتحكم البنك المسؤول اجتماعيا في مصادر أمواله من خلال ضمان عدم قيامه بأنشطة غير مشروعة، مثل صناعة الأسلحة أو تلويث البيئة، وعليه أن يعتمد لغالبية أصوله من مدخرات عملائه والتي تم تحصيلها من تحقيق أنشطة اقتصاد حقيقية²⁴، بالإضافة لنشره للتقارير الاجتماعية والبيئية وكشفه لسياسة البنك وقراراته وأنشطته بما فيها التأثيرات المعروفة والمحتملة على البيئة والمجتمع، وإتاحة المعلومات للأشخاص المتأثرين أو المحتمل تأثرهم من قبل البنك.

2. إدارة المخاطر الاجتماعية والبيئية والاقتصادية: إن البنك المسؤول اجتماعيا هو البنك الذي يدير المخاطر بفعالية سواء كانت مخاطر إقتصادية أو اجتماعية أو بيئية، إذ أن قيم التأثير الاجتماعي والبيئي

الشمول المالي ودوره في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في البنوك

أساسية ولا يمكن فصلها عن قيمة التأثير الاقتصادي، ففي البنوك المسؤولية اجتماعيا تكون التعليمات الاقتصادية للمشاريع مصحوبة بتعليمات اجتماعية وبيئية تتم على أساس قائمة مفصلة من المعايير، كما أن تطبيق سياسة المسؤولية الاجتماعية في البنوك يتم عن طريق التحكم في محتوى المشاريع الممولة من خلال توفير القروض والخدمات المالية المسؤولة، وأيضا عن طريق استبعاد قطاعات معينة وكذا المشاريع المفضية إلى انتهاك حقوق الإنسان أو التدهور البيئي²⁵.

كما تعمل البنوك المسؤولية اجتماعيا أيضا على تعزيز التنمية المستدامة والاقتصاد الاجتماعي والتضامن من خلال اختيار أفضل المستثمرين أداء في هذه المجالات، وهذا يعني فرض معايير جديدة على العملاء والموردين في سياسات التمويل.

3. مراعاة أصحاب المصالح: إن المراعاة الجيدة لإدارة أصحاب المصالح ستسمح لإدارة البنك بفهم طبيعة علاقته بالبيئة المحيطة به، من خلال التوفيق بين أهداف البنك وتوقعات أصحاب المصالح وطلباتهم، ومع مراعاة حتمية الكفاءة والفعالية، فإن البنك سوف يكون مستندا إلى رؤية مشتركة بين الجميع، أكثر من كونه قائما على وضع أو التزام بسيط بالالتزامات القانونية²⁶، وسيركز البنك على الشفافية وجودة الإدارة والربحية المالية تجاه المساهمين فيه.

ترتبط المبادئ السالفة الذكر بشكل وثيق مع بعضها البعض، وتؤثر كل منها على الأخرى، كما أنها تمكن من تحديد الكيفية التي سيعمل وفقها البنك، بالإضافة إلى قيامها بدفع البنك الى وضع وحدة مسؤولية عن إدارة المسؤولية الاجتماعية، وعدم الامتثال فقط لما هو مقبول بموجب القانون²⁷، كما سيكون على البنك المسؤول اجتماعيا الإمتناع عن تمويل الأنشطة التي لها تأثير سلبي على أصحاب المصالح، أو القيام بها بشكل مختلف لتكون مسؤولية اجتماعيا، وعليه لا يجب على البنوك احترام الالتزامات القانونية فقط، بل عليها أن تذهب الى أبعد من ذلك من خلال الاستثمار في رأس المال البشري والبيئة وعلاقات مع أصحاب المصالح²⁸، وعليه فإن وضع معايير مالية وحدها لا يكفي في البنوك لأن تكون مسؤولية اجتماعيا، بل يجب إعطاء مكان للمعايير التي تأخذ في الاعتبار الجوانب غير المالية، والغرض من هذه المعايير هو أن يكون لنشاط البنك أثار اجتماعية وبيئية واقتصادية في نفس الوقت.

كما تشمل المسؤولية الاجتماعية في البنوك أصحاب المصلحة والمساهمين، والمقترضين والمودين، والمديرين، والموظفين وإحترام الأنظمة القانونية والتشريعية واللوائح، وتعد هذه سمة رئيسية تميز القطاع المصرفي عن باقي القطاعات ألا وهي تعدد جوانب شمولية المسؤولية الاجتماعية في

الشمول المالي ودوره في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في البنوك

البنوك، مما يؤدي إلى كثرة المعلومات وتعتها، والتي يجب أن يصاحبها تنظيم صارم من أجل الحفاظ على استقرار القطاع المصرفي، كون هذا الأخير يختلف عن باقي القطاعات الأخرى فإن ممارسات المسؤولية الاجتماعية تختلف هي كذلك، حيث التركيز قائم في مجال الإقراض المصرفي على العمليات الاستثمارية وإدارة الأصول إلى جانب مكافحة الرشوة والفساد المالي وغسيل الأموال وهي من الأنشطة الأساسية للمسؤولية الاجتماعية في القطاع المصرفي²⁹.

ثانيا: أبعاد المسؤولية الاجتماعية في البنوك

وضع Caroll هرا للمسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال، فهو يبدأ من المسؤوليات الاقتصادية ومن ثم المسؤولية القانونية، الأخلاقية، وأخيرا المسؤولية الخيرية، وفي الوقت نفسه يتعين على المنظمة الامتثال للقواعد القانونية وكذلك المسؤولية الأخلاقية فهي تعني الالتزام بالإجراءات العادلة وبالشكل الصحيح بالإضافة الى المسؤوليات التقديرية والخيرية.

الشكل 1: أبعاد المسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال



المصدر: حنين محمد بدر عجور، دور الاشتغال المالي لدى المصارف الوطنية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء (دراسة حالة البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة)، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2017، ص 35.

الشمول المالي ودوره في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في البنوك

لا تختلف أبعاد المسؤولية الاجتماعية في البنوك عن أبعاد المسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال، إلا أن الاختلاف يكمن في تميز البنوك بأنشطة تدخل ضمن هذه الأبعاد تختلف عن نظيرتها في منظمات الأعمال وتتمثل هذه الأبعاد في:³⁰

1. المسؤولية الاقتصادية: ويتمثل في طبيعة عمل البنوك وقدرتها على تحقيق الأرباح وزيادة العائد الاستثماري، وبالتالي المساهمة في تحقيق التنمية الاقتصادية للبلاد، كما يندرج تحته توفير أجواء العمل المناسبة وحماية العاملين والمساهمين وجميع الأطراف ذات المصلحة وضمان حقوقهم.

2. المسؤولية القانونية: ويعني التزام البنك بالقوانين والتشريعات والأنظمة التي تسنها الحكومة أو المجتمع، ويعتبر هذا المجال بما يحمله من آثار بمثابة تشجيع والتزام البنوك بسلوك مقبول ومسؤول في أنشطتها ومخرجاتها المقدمة الى المجتمع وألا ينتج أي ضرر، كما يندرج ضمن هذا المجال ضرورة حماية البنوك من بعضها البعض خصوصا فيما يتعلق بطرق المنافسة غير النزيهة.

3. المسؤولية الأخلاقية: وتشير الى السلوك التسويقي الذي يعد مقبولا من قبل المساهمين وأصحاب المصالح في البنك (المجتمع، المستثمرين، العملاء، المصارف المنافسة) وهذه المفاهيم تعد بمثابة أعراف وقوانين تلتزم بها البنوك في تعاملها مع المجتمع، ولذلك فقد أصبحت الجوانب الأخلاقية تعمل جنبا الى جنب مع الجوانب القانونية لبناء علاقات تسويقية طويلة الأمد.

4. المسؤولية الخيرية: وتمثل الرفاهية والشهرة والمكانة التي يحتلها البنك من خلال ما يقوم بها من نشاطات وفعاليات، ويبرز هذا المجال من خلال مشاركة البنك في مختلف المجالات الخيرية والإنسانية.

إن أبعاد المسؤولية الاجتماعية التي حددها كارول هي نموذج لجميع منظمات الأعمال على اختلاف أنشطتها، ويبقى الاختلاف وارد في طبيعة الأنشطة المنبثقة من كل بعد حسب خصوصيات كل منظمة، والأمر ينطبق أيضا على البنوك كونها أيضا منظمة أعمال، فقد أصبحت البنوك اليوم ملزمة على الإيفاء بكافة التزاماتها اتجاه مختلف الأبعاد الأربعة السابقة الذكر، فتركيزها على بعد معين وإهمال الأبعاد الأخرى يؤدي حتما الى حدوث خلل وقصور في تبني برامج المسؤولية الاجتماعية، وهذا سيلحق بها أضرارا جسيمة، لذا يتعين عليها التركيز على كافة الأبعاد الأربعة السابقة الذكر.

ثالثاً: دور الشمول المالي في تعزيز روح المسؤولية الاجتماعية في البنوك

من المهم أن نشير إلى أن المسؤولية الاجتماعية هي أكثر بكثير من مجرد الأعمال الخيرية، فهي تعني تشجيع البنوك على تحسين مستقبل الأفراد في كل المجتمعات المحلية التي تعمل فيها من خلال برامج المسؤولية الاجتماعية التي يتم تصميمها لتناسب تلك المجتمعات، أما الشمول المالي فهو تقديم الخدمات المالية والمصرفية لجميع شرائح المجتمع بتكلفة أقل وجودة أكبر، حيث أن توسعة دائرة المستفيدين من الخدمات المالية سوف تسهم في تمكين المجتمع ككل وتعزيز الاستقلال المالي للأفراد، وتحقيق تنمية اقتصادية مستدامة بالإضافة إلى الاستخدام الأمثل للموارد، ومن هنا يأتي الربط بين المسؤولية الاجتماعية والشمول المالي فالبنوك تقوم بتطوير أعمالها من خلال تصميم المنتجات التي تستهدف شرائح جديدة من العملاء بما في ذلك الفئات التي لا تزال غير مندمجة بصورة كاملة في المجتمع ولا تتعامل مع البنوك، ويندرج تحت هذه الفئات الأسر محدودة الدخل والشركات الصغيرة التي تعمل في المناطق الفقيرة وأصحاب المهن الحرفية وغيرهم، ويمثل هذا الموقف بالنسبة للبنوك تحدياً من حيث تصميم المنتجات المناسبة لتلبي احتياجات هذه القطاعات من الخدمات المالية³¹.

وفي سبيل سعي البنوك نحو تنفيذ برامج المسؤولية الاجتماعية، لا بديل من تفعيل الشمول المالي للوصول إلى فئات المجتمع المحرومة من الخدمات المالية، وبما يساعد أيضاً على دمج القطاع غير الرسمي إلى القطاع الرسمي، فمن الممكن أن يتم إبرام اتفاقات مع شركاء استراتيجيين من أجل خلق الوعي لدى الفئات المستهدفة بطبيعة أعمال والخدمات التي تقدمها البنوك لعملائها، كما يمكن أن يجري التنسيق مع الجهات المختصة لتوفير قنوات الاتصال المباشر مع الفئات المستهدفة وتشمل هذه الفئات المدارس والجامعات، وتجمعات الشباب، والمصانع والجمهور العام، وإلى جانب تطبيق ممارسات المسؤولية الاجتماعية، يمكن للبنوك أن تسهم إسهاماً كبيراً في هذا المجال عن طريق الإسراع في برامج الشمول المالي للقطاعات المحرومة من الخدمات المالية، وتزويدهم بالخدمات المالية المناسبة وبرامج التمويل التي صممت بشكل مبتكر وبتكلفة أقل مما ينتج عنه توليد فرص عمل جديدة وإنتاج ودخل³².

وتجدر الإشارة إلى أن التكاليف والجهود التي تبذلها البنوك في إرساء المسؤولية الاجتماعية من خلال توظيف الشمول المالي هي ذات طبيعة ربحية للبنوك، حيث أنها لا تخدم قضية اجتماعية فحسب، بل في الوقت نفسه تمهد الطريق لتحقيق المزيد من الأعمال والأرباح لتلك البنوك، فالعوائد مشتركة بين ربحية البنوك وإستفادة المجتمع بجميع فئاته بخدمات بنكية واسعة النطاق.

الخاتمة:

من خلال ما سبق تم التوصل إلى أن آلية الشمول المالي هي خط تمويلي مواز ومكمل لما تقوم به البنوك في الجهاز المصرفي، حيث يساعدها في تعزيز ممارساتها للمسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع وأفراده وذلك بتقديم الخدمات المالية والمصرفية لجميع شرائح المجتمع بتكلفة أقل وجودة أكبر، حيث أن توسعة دائرة المستفيدين من الخدمات المالية سوف تسهم في تمكين المجتمع ككل وتعزيز الاستقلال المالي للأفراد، وتحقيق تنمية اقتصادية مستدامة بالإضافة إلى الاستخدام الأمثل للموارد، ومن هنا يأتي الربط بين المسؤولية الاجتماعية والشمول المالي، ومن بين النتائج التي تم التوصل إليها من خلال هذه الدراسة نجد:

النتائج:

- الشمول المالي هو إمكانية وصول الأفراد والشركات إلى منتجات وخدمات مالية مفيدة وبأسعار ميسورة تلبي احتياجاتهم والمتمثلة في المعاملات والمدفوعات والمدخرات والائتمان والتأمين، ويتم تقديمها لهم بطريقة تتسم بالمسؤولية والاستدامة؛
- المسؤولية الاجتماعية في البنوك هي التزام البنك بالمشاركة ببعض الأنشطة الاجتماعية للأطراف التي ترتبط به وتتأثر بأنشطته بشكل مباشر من خلال التزام البنك بالمحافظة على عملائه وموظفيه بشكل أساس إضافة إلى ضرورة مساهمته في تحقيق رفاه المجتمع عموماً؛
- يقوم الشمول المالي بأداء دور أساسي في نمو الدول من الناحية الاقتصادية والحفاظ على استقرارها المالي، حيث لن يتم حدوث تحسن في الحالة الاقتصادية لأي دولة في حالة وجود الكثير من المؤسسات والأفراد داخل المجتمع ممن تم استبعادهم مالياً من قطاع الدولة المالي الرسمي؛
- إن الاهتمام بالشمول المالي كونه يوصل قطاعاً إضافياً للصناعة المصرفية، يمكن أن يسهم بشكل ملحوظ في زيادة العائد المادي للبنوك؛
- يهتم الشمول المالي بشكل خاص بالمرأة والأطفال والشباب وأصحاب المشروعات المتوسطة والصغيرة والمتناهية الصغر، وهو ما يساعد في تحسن مستويات المعيشة مما ينتج عنه التقليل من معدلات الفقر وتحقيق نمو اقتصادي لكل من الدولة والأفراد بداخلها؛

الشمول المالي ودوره في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في البنوك

- إن التكاليف والجهود التي تبذلها البنوك في إرساء المسؤولية الاجتماعية من خلال توظيف الشمول المالي هي ذات طبيعة ربحية للبنوك، حيث أنها لا تخدم قضية اجتماعية فحسب، بل في الوقت نفسه تمهد الطريق لتحقيق المزيد من الأعمال والأرباح لتلك البنوك.

التوصيات:

- عمل دورات توعوية بأهمية الشمول المالي وأثره على تعزيز المسؤولية الاجتماعية؛
- العمل على نشر ثقافة المسؤولية الاجتماعية في البنوك؛
- ضرورة اشتغال الخطة الاستراتيجية للبنوك على المسؤولية الاجتماعية وأبعاد الشمول المالي؛
- تحفيز ودعم البنوك المساهمة في برامج المسؤولية الاجتماعية والمفعلة لمفهوم الشمول المالي؛
- على البنوك توفير بعض المنتجات التي تتناسب بصورة خاصة مع احتياجات الشباب والمرأة ومحدودي الدخل؛
- قصد تشجيع أفراد المجتمع على المنتجات التابعة للشمول المالي، يمكن للبنوك وضع ممثلين لها في الأماكن التي يوجد بها تجمعات مثل المولات التجارية والمعارض.

الهوامش

¹ البنك الدولي، الشمول المالي، <https://www.albankaldawli.org/ar/topic/financialinclusion/overview#1>، تاريخ الاطلاع 2020/10/16.

² اتحاد المصارف العربية، واقع الشمول المالي في العالم العربي <https://www.uabonline.org>، تاريخ الاطلاع 2020/10/16.

³ سلطة النقد الفلسطينية، الشمول المالي في فلسطين، منشورات سلطة النقد الفلسطينية، <https://www.pma.ps/Portals/0/Users/002/02/2/Financial%20Awareness/2017/Financial%20Inclusion%20Brochure.pdf>، تاريخ الاطلاع 2020/10/16.

⁴ ماجد محمود محمد أبودية، دور الانتشار المصرفي والاشتغال المالي في النشاط الاقتصادي الفلسطيني، رسالة ماجستير في الاقتصاد، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية بجامعة الأزهر، غزة، فلسطين، 2016، ص: 17.

⁵ Global financial development, **financial report inclusion**, the world bank, washington, 2013, p: 02.

الشمول المالي ودوره في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في البنوك

⁶ نغم حسين نعمة وأحمد نوري حسن، مؤشرات قياس الشمول المالي في العراق، وقائع المؤتمر العلمي التخصصي الرابع للكلية التقنية الإدارية بغداد تحت شعار الابداع الإداري لتحقيق الرؤية المستقبلية لمنظمات الأعمال المنعقد في 28-29 نوفمبر 2018، المجلد 02، 2018، ص ص: 31-32.

⁷ ماجد محمود محمد أبودية، مرجع سبق ذكره، ص: 22.

⁸ ياسر عبد طه الشرفا وحنين محمد بدر عجور، دور الاشتغال المالي لدى المصارف الوطنية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء دراسة حالة البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة. Global Journal of Economics and Business المجلد 6، العدد 1، 2019، ص: 05.

⁹ Alliance for financial inclusion AFI, measuring financial inclusion: Core set of financial inclusion indicators, Thailand, 2011, P: 02.

¹⁰ حنين محمد بدر عجور، دور الاشتغال المالي لدى المصارف الوطنية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء دراسة حالة البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال بكلية التجارة في الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين، 2017، ص: 12.

¹¹ صورية شنبوي والسعيد بن لخضر، أهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية (تعزيز الشمول المالي في جمهورية مصر العربية)، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبة، المجلد 03، العدد 02، 2018، ص-ص: 109-110.

¹² Alliance for financial inclusion AFI, op cit, P 02

¹³ حنين محمد بدر عجور، دور الاشتغال المالي لدى المصارف الوطنية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء دراسة حالة البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال بكلية التجارة في الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين، 2017، ص ص: 14-15.

¹⁴ محمد فلاق، المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال، دار البازوري للنشر، عمان، الأردن، 2016، ص: 43.

¹⁵ الصيرفي محمد، المسؤولية الاجتماعية للإدارة، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، القاهرة، مصر، 2007، ص: 15.

¹⁶ الغالبي طاهر والعامري صالح، المسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال وشفافية نظام المعلومات، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2006، ص 28.

¹⁷ صالح السحياني، المسؤولية الاجتماعية و دورها في مشاركة القطاع الخاص في التنمية: حالة تطبيقية على المملكة العربية السعودية، المؤتمر الدولي حول: القطاع الخاص في التنمية: تقييم و استشراف، 23-25 مارس 2009، بيروت، لبنان، ص: 03.

¹⁸ مؤتمر الامم المتحدة للتجارة والتنمية، كشف البيانات المتعلقة بتأثير المنظمات على المجتمع، الاتجاهات والقضايا الراهنة، نيويورك، 2004، ص: 27.

¹⁹ الشبكة الإقليمية للمسؤولية الاجتماعية، الكتاب العربي في المسؤولية المجتمعية، مطبوعات الشبكة الإقليمية للمسؤولية الاجتماعية، البحرين، 2019، ص: 56

²⁰ خوالد أبو بكر، خير الدين بوزرب، خصوصية المسؤولية الاجتماعية في المصارف التجارية: دراسة حالة بنك الكويت الوطني، كتاب جماعي بعنوان: المسؤولية الاجتماعية للشركات والمؤسسات بين المقاربات النظرية والممارسات التطبيقية، المركز الديمقراطي العربي، برلين، ألمانيا، 2019، ص: 371.

²¹ هاني ربيعي، برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل - الاشكاليات وسبل التطوير -، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الخليل، فلسطين، 2020، ص: 17.

²² Truccolo noémie, la responsabilité sociétale des banques : véritable engagement institutionnel ou simple conformisme ?, article publié sur

الشمول المالي ودوره في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في البنوك

https://dial.uclouvain.be/memoire/ucl/en/object/thesis%3A11164/datastream/PDF_01/view , 2017, p19, consulté le 01/01/2020.

²³ Vranceanu Radu, **Une crise de confiance. Sociétal**, article publié sur http://archives.institut-entreprise.fr/sites/default/files/article_de_revue/docs/documents_internes/societal-64-3-vranceanu-conjonture.pdf , 2009, p16, consulté le 24/01/2020.

²⁴ Febea, **En quoi les banques éthiques se différencient elles des banques traditionnelles ?**, article publié sur http://www.febea.org/sites/default/files/library_files/definition_banque_ethique-fr.pdf , 2012, p02, consulté le 12/02/2020.

²⁵ de serres, **Aux confins de la responsabilité sociale des banques**, management stratégique de l'AIMS, Nice, 2008, p16.

²⁶ Mullenbach Astrid, **l'apport de la théorie des parties prenantes à la modélisation de la responsabilité sociétale des entreprises**, la revue des sciences de gestion, 2007, p118.

²⁷ Truccolo noémie, la responsabilité sociétale des banques : **véritable engagement institutionnel ou simple conformisme** article publié sur

https://dial.uclouvain.be/memoire/ucl/en/object/thesis%3A11164/datastream/PDF_01/view , 2017, p19, consulté le 01/01/2020

²⁸ Commission des communautés européenne, livre vert - **promouvoir un cadre européen pour la responsabilité sociale des entreprises**, article publié sur <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:52001DC0366&from=FR> , 2001, p07, consulté le 03/01/2020.

²⁹ أبو بكر خوالد، **طبيعة المسؤولية الاجتماعية في المصارف الإسلامية: دراسة حالة مجموعة البركة المصرفية (ABG) خلال الفترة 2015-2016**، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، المجلد 20، 2019، ص: 24.

³⁰ أبو بكر خوالد، نفس المرجع السابق، ص: 25.

³¹ حنين محمد بدر عجزور، مرجع سبق ذكره، ص 16.

³² هاني أبو الفتوح، **الشمول المالي في أفق المسؤولية الاجتماعية**، العالم اليوم، 2017/07/16، <http://alalamelyoum.com/news/70896>، تاريخ الإطلاع 2020/01/15.

قائمة المصادر والمراجع:

أولاً: الكتب

- محمد فلاق، **المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال**، دار اليازوري للنشر، عمان، الأردن، 2016.
- الصيرفي محمد، **المسؤولية الاجتماعية للإدارة**، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، القاهرة، مصر، 2007.
- الغالبي طاهر والعامري صالح، **المسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال وشفافية نظام المعلومات**، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2006.
- خوالد أبو بكر، خير الدين بوزرب، **خصوصية المسؤولية الاجتماعية في المصارف التجارية: دراسة حالة بنك الكويت الوطني**، كتاب جماعي بعنوان: **المسؤولية الاجتماعية للشركات والمؤسسات بين المقاربات النظرية والممارسات التطبيقية**، المركز الديمقراطي العربي، برلين، ألمانيا .

الشمول المالي ودوره في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في البنوك

ثانياً: الرسائل والمذكرات

- ماجد محمود محمد أبودية، دور الانتشار المصرفي والاشتغال المالي في النشاط الاقتصادي الفلسطيني، رسالة ماجستير في الاقتصاد، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية بجامعة الأزهر، غزة، فلسطين، 2016.
- حنين محمد بدر عجور، دور الاشتغال المالي لدى المصارف الوطنية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء دراسة حالة البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال بكلية التجارة في الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين، 2017.
- هاني ربيعي، برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل - الاشكاليات وسبل التطوير -، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الخليل، فلسطين، 2020.

ثالثاً: المقالات

- ياسر عبد طه الشرفا وحنين محمد بدر عجور، دور الاشتغال المالي لدى المصارف الوطنية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء دراسة حالة البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة. Global Journal of Economics and Business، المجلد 6، العدد 1، 2019.
- صورية شنبی والسعيد بن لخضر، أهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية (تعزيز الشمول المالي في جمهورية مصر العربية)، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبة، المجلد 03، العدد 02، 2018.
- أبو بكر خوالد، طبيعة المسؤولية الاجتماعية في المصارف الإسلامية: دراسة حالة مجموعة البركة المصرفية (ABG) خلال الفترة 2015-2016، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، المجلد 20، 2019.
- de serres, **Aux confins de la responsabilité sociale des banques**, management stratégique de l'AIMS, Nice, 2008.
- Mullenbach Astrid, **l'apport de la théorie des parties prenantes à la modélisation de la responsabilité sociétale des entreprises**, la revue des sciences de gestion, 2007.

رابعاً: ملتقيات

- نغم حسين نعمة وأحمد نوري حسن، مؤشرات قياس الشمول المالي في العراق، وقائع المؤتمر العلمي التخصصي الرابع للكلية التقنية الإدارية بغداد تحت شعار الابداع الإداري لتحقيق الرؤية المستقبلية لمنظمات الأعمال المنعقد في 28-29 نوفمبر 2018، المجلد 02، 2018.

- صالح السحيباني، المسؤولية الاجتماعية و دورها في مشاركة القطاع الخاص في التنمية: حالة تطبيقية على المملكة العربية السعودية، المؤتمر الدولي حول: القطاع الخاص في التنمية: تقييم و استشراف، 23-25 مارس 2009، بيروت، لبنان، ص: 03.
- مؤتمر الامم المتحدة للتجارة والتنمية، كشف البيانات المتعلقة بتأثير المنظمات على المجتمع، الاتجاهات والقضايا الراهنة ، نيويورك، 2004.

خامسا: مواقع الكترونية

- <https://www.albankaldawli.org/ar/topic/financialinclusion/overview#1>، تاريخ الاطلاع 2020/10/16.
- <https://www.uabonline.org> ، تاريخ الاطلاع 2020/10/16.
- <https://www.pma.ps/Portals/0/Users/002/02/2/Financial%20Awareness/2017/Financial%20Inclusion%20Brochure.pdf> ، تاريخ الاطلاع 2020/10/16.
- <http://alalamelyoum.com/news/70896> تاريخ الإطلاع 2020/01/15.
- https://dial.uclouvain.be/memoire/ucl/en/object/thesis%3A11164/datastream/PDF_01/view , 2017, consulté le 01/01/2020..
- Vranceanu Radu, **Une crise de confiance. Sociétal**, article publié sur http://archives.institut-entreprise.fr/sites/default/files/article_de_revue/docs/documents_internes/societal-64-3-vranceanu-conjoncture.pdf , 2009, consulté le 24/01/2020.
- http://www.febea.org/sites/default/files/library_files/definition_banque_ethique-fr.pdf , 2012, consulté le 12/02/2020.
- <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:52001DC0366&from=FR> , 2001, consulté le 03/01/2020.

