

واقع المسؤولية الاجتماعية في البنوك دراسة حالة البنك الأهلي السعودي

أ. فاطمة الزهراء نويجي *

الملخص :

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف عن مدى تبني البنوك لمفهوم المسؤولية الاجتماعية ممثلاً في البنك الأهلي السعودي، والتعرف على تأثيرات المسؤولية الاجتماعية لهذا البنك على مجتمعه، حيث تم إتباع المنهج الوصفي التحليلي والذي يعتمد على تحليل الأرقام والبيانات من خلال تقارير المسؤولية الاجتماعية للبنك.

توصلت الدراسة إلى أن البنك يساهم في تنمية مجتمعه المحلي من خلال تعزيز دوره الاجتماعي بالتزامه بكل ما من شأنه توطيد علاقته بعملائه ، وكذا التزامه الكامل بعلاقته بالمجتمع و مساهميه لتوطيد هاته العلاقة وتحسينها باستمرار .

الكلمات المفتاحية: المسؤولية الاجتماعية، البنك الأهلي السعودي.

Abstract

This study aimed to identify the extent of adoption the concept of social responsibility in banks represented by the Saudi National Bank, and to verify the effects of social responsibility of this bank on its society. The analytical descriptive approach was followed based on the analysis of numbers and data contained in the reports of social responsibility of the bank.

The study concluded that the bank contributes to the development of its local community by enhancing its social role through its commitment to all what would strengthen its relationship with its customers, as well as its full commitment to its relationship with society and its shareholders to work on the consolidation and improvement of this relationship

Keywords

corporate social responsibility, Saudi National Bank.

* جامعة فرحات عباس - كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير / سطيف fatima.nouidji@yahoo.com الجزائر .

مقدمة

إن التطور الاقتصادي والمنافسة الشديدة التي شهدتها العالم ساهما وبقدر كبير في ظهور اتجاهات عديدة ترصد العلاقة بين المؤسسات والمجتمع أو حاولت تفسير هذه العلاقة، فالشركة لم تعد مسؤولة مسؤولية اقتصادية فحسب، إنما تطور ذلك لتصبح مسؤولية حتى اجتماعيا، فقد أصبحت نقطة ضعف العديد من المؤسسات تلك الضغوطات المفروضة عليها من طرف منظمات العمال، البيئة والصحة وحتى بعض الدراسات الاقتصادية والاجتماعية التي ركزت على الدور الاجتماعي للمؤسسة، باعتبارها مسؤولة مسؤولية اجتماعية قبل أن تكون اقتصادية، وعلى اعتبار أنها تعمل في مجتمع هو المستفيد والمتضرر الأول والمباشر من نشاطها كان لا بد من تطوير هذا الجانب في عملها عموما وفي البنوك خصوصا.

1. مشكلة البحث

وعليه فالإشكالية الرئيسية التي تسعى الورقة الحالية الإجابة عليها هي:

ما واقع التزام البنك الأهلي السعودي بالمسؤولية الاجتماعية؟

وانطلاقا من التساؤل الرئيس يمكننا طرح التساؤلات الفرعية التالية:

(1) ما المقصود بالمسؤولية الاجتماعية؟ وما هي أهميتها؟ ومبادئها؟

(2) ما واقع ممارسة المسؤولية الاجتماعية في البنك الأهلي السعودي؟

2. فرضيات الدراسة

من خلال التساؤلات الفرعية المقدمة أعلاه يمكننا صياغة الفرضيات التالية:

(1) تعتبر المسؤولية الاجتماعية عن كل النشاطات التي مفادها خدمة المجتمع والمحيط الذي تعمل فيه المؤسسة.

(2) هناك ثقافة المسؤولية الاجتماعية في البنك الأهلي السعودي فهو يستخدم طرقا وأساليب يسعى من خلاله إلى تحقيق الاستدامة .

3. أهداف الدراسة

تسعى الدراسة إلى تسليط الضوء على النقاط التالية :

(1) تحديد المفاهيم الأساسية للمسؤولية الاجتماعية وأهميتها والمبادئ التي تقوم عليها .

(2) تحديد واقع المسؤولية الاجتماعية في البنك الأهلي ومدى نجاحه في تطبيقها.

4. دراسة الحالة والمنهجية المتبعة

تم تدعيم الجانب النظري والذي استخدم فيه المنهج الوصفي التحليلي بدراسة حالة للبنك الأهلي السعودي، سيتم في الجانب العملي تقديم البنك ، بالإضافة إلى تسليط الضوء على مسؤولية البنك الاجتماعية من خلال التقارير الاجتماعية المتخصصة .

5. هيكل البحث

وللإجابة عن الإشكالية المطروحة واختبار الفرضيات تم تقسيم الورقة البحثية إلى المحاور التالية:

المحور الأول: المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة.

المحور الثاني: واقع ممارسات المسؤولية الاجتماعية في البنك الأهلي السعودي.

المحور الأول : المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة

1. مفهوم المسؤولية الاجتماعية

- اختلفت المفاهيم المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات باختلاف الزوايا التي تنظر إليها، ونظرا لحدائثة هذا المفهوم لم يكن هنالك اتفاق عام حوله ومن بين أهم هذه التعريفات نجد ما يلي:
- عرفها **البنك الدولي** على أنها التزام بالمساهمة في التنمية المستدامة من خلال العمل مع موظفيها والمجتمع المحلي والمجتمع ككل لتحسين مستوى معيشة الناس بأسلوب يخدم التجارة والتنمية في آنٍ واحد¹.
 - عرفها **مجلس الأعمال العالمي للتنمية المستدامة** على أنها التزام مستمر من قبل المؤسسات على التصرف بشكل أخلاقي والمساهمة في التنمية الاقتصادية مع ضرورة تحسين نوعية الحياة للقوى العاملة والمجتمع المحلي قصد تحقيق تنمية مستدامة².
 - عرفها **الاتحاد الأوروبي** على أنها مفهوم تقوم المؤسسات بمقتضاه بتضمين اعتبارات بيئية واجتماعية في أعمالها ، وفي تفاعلها مع أصحاب المصالح على نحو تطوعي، ويركز الاتحاد الأوروبي على فكرة أن المسؤولية الاجتماعية هي مفهوم تطوعي لا يستلزم سن القوانين أو وضع قواعد محددة تلتزم بها المؤسسات للقيام بمسؤولياتها تجاه المجتمع³.
 - كما عرفتها **المنظمة العالمية للمعايير** بأنها تحمل المسؤولية الناجمة عن أثر النشاطات التي تقوم بها على المجتمع والمحيط لتصبح نشاطاتها منسجمة مع منافع المجتمع والتنمية المستدامة .
 - وأكدت **الغرفة التجارية العالمية** على أن المسؤولية الاجتماعية هي جميع المحاولات التي تساهم في تطوع المؤسسات لتحقيق تنمية ذات اعتبارات أخلاقية واجتماعية، وبالتالي فإن المسؤولية الاجتماعية تعتمد على المبادرات الحسنة من المؤسسات دون وجود إجراءات ملزمة قانونيا ، فهي تتحقق بالإفناع والتعليم⁴.
 - يعرفها بعض المهتمين والمتخصصين أمثال **Grond** على أنها الانتقال من ذلك المفهوم الفلسفي إلى مفهوم أدق يشمل جل العوامل التي يمكنها تحقيق التنمية المستدامة دوم التضحية بالأداء الاقتصادي للمؤسسة⁵.

- كما عرفت من طرف **Christine** على أنها الطرق التي بواسطتها تسعى المؤسسة إلى التواصل مع المجتمع الذي تعمل فيه ومواءمة قيمها وسلوكها مع تلك الجهات المعنية من أصحاب المصالح والتي تشمل الموظفين والعملاء والموردين والحكومة والبيئة والمجتمع ككل.⁶
 - عرفها **David** على أنها النشاطات التي من خلالها يمكن للمؤسسات دمج نشاطاتها الاجتماعية والبيئية في عملياتها التجارية وتفاعلها بذلك مع أصحاب المصلحة على أساس طوعي.⁷
 - عرفها فيليب **Philip Kotler** و **Nancy Lee** لي بأنها التزام بتحسين رفاهية المجتمع من خلال ممارسات أعمال اختيارية تقديرية ومساهمات بالموارد المؤسسية.⁸
- بناء على ما سبق ونظرا لتعدد التعريفات المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية يتضح لنا أن هذه المفاهيم قد تباينت في محتواها، ومضامينها والجوانب التي تم التركيز عليها، وإن اشتركت في هدف أو أكثر، وعليه يمكن إعطاء تعريف شامل لها وهذا باعتبارها مجموعة القرارات والأفعال التي تتخذها المؤسسة للوصول إلى الأهداف المرغوبة والقيم السائدة في المجتمع والتي تمثل في نهاية الأمر جزءا من المنافع الاقتصادية المباشرة لإدارة المؤسسة والساعية إلى تحقيقها كجزء من إستراتيجيتها.

2. أهمية المسؤولية الاجتماعية

يمكن تحليل أهمية المسؤولية الاجتماعية من خلال النقاط التالية:⁹

1.2. بالنسبة للمؤسسة

- تحسين صورة المؤسسة في المجتمع وخاصة لدى العملاء والعمال، باعتبارها مبادرات طوعية اتجاه المجتمع .
- من شأن الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تحسين مناخ العمل، كما تؤدي إلى بعث روح التعاون والترابط بين مختلف الأطراف .
- تمثل المسؤولية الاجتماعية تجاوبا فعالا مع التغيرات الحاصلة في حاجات المجتمع ، كما أن هناك فوائد أخرى تتمثل في المردود المادي والأداء المتطور من جراء تبنيتها.

2.2. بالنسبة للمجتمع

- الاستقرار الاجتماعي نتيجة لتوفر نوع من العدالة وسيادة مبدأ تكافؤ الفرص وهو جوهر المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة.
- تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمجتمع.
- ازدياد الوعي بأهمية الاندماج التام بين الشركات ومختلف الفئات ذات المصلحة.
- الارتقاء بالتنمية انطلاقا من زيادة تثقيف وانتشار الوعي الاجتماعي وهذا ما يساهم بالاستقرار السياسي والشعور بالعدالة الاجتماعية.
- زيادة التكافل الاجتماعي بين مختلف شرائح المجتمع، مع توليد شعور عالي بالانتماء من قبل الأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة كالمعوقين وقليلي التأهيل.

3.2. بالنسبة للدولة

- يؤدي الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية إلى تعظيم عوائد الدولة بسبب وعي المؤسسات بأهمية المساهمة العادلة والصحيحة في تحمل التكاليف الاجتماعية .
 - المساهمة في التطور التكنولوجي والقضاء على البطالة وغيرها من المجالات التي تجد الدولة الحديثة نفسها قادرة على القيام بأعبائها بعيدا عن تحمل المؤسسات الاقتصادية الخاصة دورها في هذا المجال.
 - تخفيف الأعباء التي تتحملها الدولة في سبيل أداء مهامها الصحية، الثقافية والاجتماعية.
- بالإضافة إلى ذلك و في ظل تزايد الاهتمام بمفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات، تم طرح التساؤل حول الأسباب التي تشجع المؤسسات على الالتزام بهذه المسؤولية خاصة في ضوء ما تنطوي عليه من أعباء مالية ومادية . وتشير التجارب الدولية إلى أن أهمية تبني الدور الاجتماعي يتمثل فيما يلي¹⁰
- 1) **تحسين الأداء المالي:** البحوث التي أجريت في هذا المجال من مجالات المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات قد بينت وجود صلة حقيقية بين الممارسات المسؤولية اجتماعياً والأداء المالي الإيجابي.
 - 2) **تخفيض تكاليف التشغيل:** هنالك مبادرات كثيرة تستهدف تحسين الأداء البيئي وتؤدي إلى خفض التكاليف مثل تقليل انبعاث الغازات التي تسبب تغير المناخ العالمي أو تقليل استخدام المواد الكيميائية الزراعية، كما يمكن تقليل تكاليف التخلص من النفايات من خلال مبادرات إعادة تدويرها . والجهود المبذولة في إطار المسؤولية الاجتماعية للشركات في مجال الموارد البشرية مثل جداول العمل المرنة، والتناوب على الوظائف وغير ذلك من البرامج المتصلة بمكان العمل تؤدي إلى خفض نسبة غياب العاملين، وزيادة الاحتفاظ بعدد كبير من الموظفين الراغبين في العمل، الفعالية والكفاءة الإنتاجية، وخفض تكاليف التوظيف والتدريب.
 - 3) **تحسين سمعة المؤسسات:** والتي تُبنى على أساس الكفاءة في الأداء، والنجاح في تقديم الخدمات، والثقة المتبادلة بين المؤسسات وأصحاب المصالح ومستوى الشفافية الذي تتعامل به هاته المؤسسات ومدى مراعاتها للاعتبارات البيئية واهتمامها بالاستثمار البشري ويسهم التزام المؤسسات بمسئوليتها الاجتماعية بدرجة كبيرة في تحسين سمعتها .
 - 4) **تعزيز المبيعات وولاء العملاء:** إن العودة بصورة ملحوظة إلى تتمين النقاء البيئي والمنتجات الطبيعية قد دفع المستهلكين إلى الاهتمام الخاص بعمليات الإنتاج وتأثير هذه العمليات والمنتجات على البيئة، على الرغم من أن منظمات الأعمال التجارية يجب عليها أن تفي بالمعايير الشرائية للمستهلكين مثل الأسعار، وجودة السلع، توفرها، سلامتها وملاءمتها، فإن الدراسات تظهر تزايد الرغبة في الشراء أو عدم الشراء بسبب بعض المعايير الأخرى المستندة إلى قيم مثل قلة التأثير على البيئة، وعدم استخدام مواد أو مكونات معدلة وراثياً.
 - 5) **زيادة الإنتاجية والجودة:** إن الجهود التي تبذلها المؤسسات في سبيل الاضطلاع بالمسؤولية الاجتماعية من خلال القوة العاملة والعمليات التي تقوم بها تؤدي في الغالب إلى زيادة الإنتاجية وتخفيض معدل وقوع الأخطاء وتعزز الفعالية والكفاءة عن طريق تحسين ظروف العمل وزيادة مشاركة الموظفين في صنع القرار.

6) زيادة القدرة على جذب الموظفين والاحتفاظ بهم: المؤسسات المسؤولة اجتماعياً يسهل عليها تعيين موظفين ذوي كفاءة عالية والمحافظة عليهم، ويؤدي ذلك إلى خفض تكاليف التوظيف والتدريب . ويتم في الغالب تعيين الموظفين من المجتمع الذي تعمل فيه الشركة ولهذا السبب، ستصبح القيم المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات متسقة مع قيم الموظفين، الشيء الذي يستبعد أي تعارض من حيث القيم ويعزز بيئة العمل.

كما يوجز البعض أهمية المسؤولية الاجتماعية في النقاط التالية :¹¹

- زيادة التكافل الاجتماعي بين شرائح المجتمع وإيجاد شعور بالانتماء من قبل الأفراد والفئات المختلفة
- تحقيق الاستقرار الاجتماعي نتيجة توفر مستوى من العدالة الاجتماعية .
- تحسين نوعية الحياة في المجتمع .
- تحسين التنمية السياسية انطلاقاً من زيادة مستوى التثقيف بالوعي الاجتماعي على مستوى الأفراد والمجموعات والمؤسسات.

كما يمكن ذكر المزيد من العناصر التي تمثل أهمية وهي ما يبنى عليه مشجعو المسؤولية الاجتماعية بالمؤسسة حجتهم وهي :¹²

- توقعات الجمهور: الاهتمامات الاجتماعية للشركة تدعم الأهداف الاقتصادية .
- الأرباح طويلة الأمد: إن الأعمال المسؤولة اجتماعياً تميل لأن تكون أكثر ضماناً لتحقيق الأرباح طويلة الأمد، وهذه نتيجة لطبيعة العلاقة الجيدة مع المجتمع وتحسن صورتها لدى الجمهور .
- الالتزام الأخلاقي: مراعاة ما هو الصواب من الخطأ في كل نشاطاتها .
- الصورة الذهنية للجمهور: إضافة هدف إرضاء الجمهور لكسب ثقة وولاء أكبر فئة من المجتمع.
- البيئة الأفضل: التزامها بحل المشكلات الاجتماعية الصعبة من أجل توفير حياة أفضل ومستويات استقرار أفضل للمجتمع.
- عدم تشجيع صدور لوائح حكومية: والتي من شأنها أن تكلف المؤسسة والتزامها بالمسؤولية يجنبها هذه التكاليف .
- الموازنة بين المسؤولية والقوة: متابعة الأعمال بالمسؤولية الاجتماعية أي إعطاء الصورة الحسنة عن أعمال المؤسسة .
- امتلاك الموارد: إن الأعمال تمكن من امتلاك الموارد المالية والمادية التي تقدم الدعم الاجتماعي والمشروعات الحسنة للمجتمع.
- تفوق الوقاية على العلاج: من خلال دورها في حل المشكلات في وقتها قبل أن تتفاقم وتصبح مكلفة أو صعبة الحل.

3. مبادئ المسؤولية الاجتماعية

نظرا لعدم اليقين بطبيعة المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات فإنه من الصعوبة إعطاء تعريف واضح لهذا المفهوم والتأكد من أن هذا النشاط أو ذلك يندرج تحت مسمى المسؤولية الاجتماعية ، وعلى هذا الأساس فإنه من الواجب التعرض للأنشطة التي تدخل ضمن إطار المسؤولية الاجتماعية ولا يتم ذلك إلا بعد معرفة مبادئها والتي يمكن إيجازها فيما يلي :¹³

1.3. الاستدامة (sustainability)

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

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

فالاستدامة مبدأ أساسي من مبادئ المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات يقتضي ضرورة الاستخدام الأمثل للموارد التي يمكن أن تتجدد ، فمثلا يمكن إعادة زرع الأشجار محل تلك التي تستهلك في الإنتاج . فهذا المبدأ يعطي مفهوماً أوسع يشمل الجوانب الاجتماعية إلى جانب الاقتصادية ، ليس فقط من أجل قياس التكاليف في الوقت الحالي إنما البحث عنها والتخطيط لها مستقبلا ، ومن شأن هذه التدابير الحفاظ على مستقبل الموارد المتاحة ، ولا يتم ذلك إلا عن طريق الرفع من كفاءة الإنتاج .

2.3. المساءلة (Accountability)

تعني المساءلة اعتراف المؤسسة بكل تأثيراتها الخارجية والداخلية، مما يحتم عليها تقدير حجم هذه الآثار، والإبلاغ عنها للأطراف المتضررة من حكومة، عمال، عملاء ومجتمع.

إن الاعتراف بالمساءلة يعني أن المؤسسة جزء من المجتمع ولها مسؤولية متبادلة مع جميع أطرافه ، وعلى هذا الأساس يمكن لهؤلاء الأطراف اتخاذ تدابير ضد المؤسسة وعليها بالمقابل تبرير جميع الأعمال التي تقوم بها .
يوجب مبدأ المساءلة وضع التدابير المناسبة المتعلقة بأداء المؤسسة وبيئتها الخارجية والإجراءات المتخذة من طرفها، وهذا ما يتطلب تخصيص تكاليف تعنى بهذا الجانب بالإضافة إلى إعداد تقارير تعتمد على الخصائص التالية :

- أن يكون التقرير مفهوماً لجميع الأطراف.
- أن يكون ذا أهمية لمستخدمي هذه المعلومات.
- أن يتمتع بالموثوقية والدقة في القياس و البعد عن التحيز .

■ أن يكون التقدير متنوعاً بين الكمي والنوعي حتى يسهل فهمه من طرف المستخدمين المختلفين لهذه التقارير.

إن عدم اليقين الناتج عن الفهم الخاطئ لبعض آثار الشركة التي تظهر بأنها إيجابية وتحمل في طياتها الكثير من السلبيات يحتم ضرورة إيجاد معايير تعنى بهذا الشأن ، بل وإن هذا المشكل يعتبر أحد أهم مداخل الحاسبة البيئية التي تسعى إلى تطوير معايير بيئية تحدد النشاطات التي لها أثر كبير على البيئة .

3.3 الشفافية (Transparency)

يعني مفهوم الشفافية أن تعلن المؤسسة بشكل واضح ودقيق وعادل عن سياساتها وقراراتها وأنشطتها خاصة فيما يتعلق بالتأثيرات على البيئة الداخلية والخارجية والآثار المحتملة على البيئة، المجتمع، العمال والعملاء ، مع ضرورة أن تكون هذه المعلومات متاحة لكل الأطراف ذوي العلاقة، المتأثرين أو المحتمل تأثرهم بنشاطات المؤسسة.

كما يضيف آخرون بعض المبادئ والتي يرونها من أساسيات المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات ونوجزها فيما يلي 14:

- مبدأ الإذعان القانوني: أي أن تلتزم المؤسسة بجميع القوانين واللوائح السارية المحلية منها الدولية المكتوبة منها المعلنة والمنفذة طبقاً لإجراءات راسخة ومحددة.
- مبدأ احترام الأعراف الدولية: أن تحترم المؤسسة الاتفاقيات الدولية، الحكومية، اللوائح التنفيذية والإعلانات والمواثيق والقرارات والخطوط الإرشادية عند قيامها وممارستها للمسؤولية الاجتماعية .
- مبدأ احترام مصالح الأطراف المعنية: أن تتقبل المؤسسة أن هناك تنوعاً بالمصالح للأطراف المعنية وتنوعاً في أنشطة ومنتجات المؤسسة الرئيسية والثانوية وغيرها من العناصر التي قد تؤثر على تلك الأطراف المعنية .
- مبدأ احترام حقوق الإنسان الأساسية: أن تنفذ المؤسسة السياسات والممارسات التي من شأنها احترام الحقوق الموجودة في الإعلان الرسمي لحقوق الإنسان.

المحور الثاني: ممارسات المسؤولية الاجتماعية في البنك الأهلي السعودي¹⁵

1. نبذة عامة عن البنك الأهلي السعودي NCB

البنك الأهلي التجاري هو أعرق البنوك السعودية، وأحد أبرز المؤسسات المالية في المنطقة ويعتبر أول بنك سعودي نشأ، حيث بدأ نشاطه بموجب الأمر السامي في 20 ربيع ثاني 1373هـ الموافق 26 ديسمبر 1953م. في عام 1999م دخلت الحكومة السعودية ممثلة في صندوق الاستثمارات العامة مساهمةً بأغلبية ملكية البنك، حيث يمتلك البنك الأهلي ملكية مباشرة 90.71% من أسهم شركة الأهلي المالية الشركة الرائدة في المصرفية الاستثمارية، كما يمتلك البنك الأهلي 67.03% في بنك تركيا فاينانس كاتيليم بانكاسي البنك الرائد في قطاع المصرفية الإسلامية في تركيا.

يعتبر البنك الأهلي أكبر البنوك في العالم العربي، برأس مال يقدر 20,000 مليون ريال أي 5,333 مليون دولار، حيث بلغت أصول البنك 441 مليار ريال، أي ما يعادل 118 مليار دولار بنهاية العام المالي 2016، وقدرت أرباحه الصافية 9,317 مليون ريال، أي ما يعادل 2,485 مليون دولار في نهاية العام 2016، كما بلغت حقوق المساهمين 58,738 مليون ريال، أي ما يعادل 15,663 مليون دولار، في نهاية العام 2016.

2. حقائق هامة

- بلغ إجمالي عدد فروع البنك بالمملكة 374 فرعاً بنهاية العام 2016م، تقدّم خدمات مصرفية إسلامية.
- بلغ عدد عملاء البنك أكثر من 5 مليون عميلاً بنهاية العام 2016.
- بلغ عدد موظفي البنك الأهلي بالمملكة 8,035 بنهاية العام 2016، تبلغ نسبة السعوديين منهم 94.8%.
- بلغ عدد أجهزة الصراف الآلي التي يشغلها البنك في أنحاء المملكة 3,189 جهازاً بنهاية العام 2016م.
- تم تنفيذ أكثر من 94% من إجمالي عمليات البنك عبر القنوات الإلكترونية الذكية خلال العام 2016م.
- يُعد البنك الأهلي من أوائل الشركات السعودية التي قامت بتطبيق مبدأ الحكومة المؤسسية، كما يُعتبر البنك الأهلي أوّل بنك في المملكة يحصل على شهادة اعتماد دولية في استمرارية العمل.
- حافظ البنك على موقع الريادة في مجال المسؤولية المجتمعية، حيث تم إطلاق العديد من البرامج الجديدة شملت برامج فرص العمل، والدعم، والتسهيلات الخيرية .
- حصل البنك الأهلي السعودي على العديد من الجوائز وكان أبرزها في عام 2017:
- "الأهلي للتكافل" أفضل شركة تكافل في السعودية.
- ضمن جوائز مجلة التمويل الدولي للعام 2016.
- أفضل بنك في التمويل الشخصي بالمملكة العربية السعودية (فبراير) من ذا بانكر ميدل إيست
- أفضل بنك في البطاقات الإسلامية بالمملكة العربية السعودية (مارس) من ذا بانكر ميدل إيست
- أفضل بنك في إدارة النقد بالمملكة العربية السعودية (أبريل) من ذا بانكر ميدل إيست
- أفضل بنك في خدمة عملاء مصرفية الأفراد بالمملكة العربية السعودية (مايو) من ذا بانكر ميدل إيست
- جائزة تقدير الجودة المتميزة – للفترة من 1997 – 2015 بنك جي بي مورغان
- جائزة تقدير الجودة المتميزة – للفترة من 2009 – 2015 بنك جي بي مورغان
- جائزة معهد الإدارة العامة كأفضل مؤسسة أهلية توظف خريجي المعهد للعام 2016م
- تكريم هيئة المنشآت الصغيرة والمتوسطة لدعمه استقطاب الكفاءات الوطنية
- جائزة أفضل برنامج تمويل عقاري للأفراد

- ضمن فعاليات معرضي وملتقي جدة والرياض للعقارات والإسكان والتطوير العمراني "ريستاتكس الرياض"
- أفضل بنك في جميع الخدمات المقدمة بمجال المصرفية الخاصة - جوائز يورو موني
- أفضل بنك في الخدمات الخاصة لشريحة العملاء فوق 30 مليون دولار - جوائز يورو موني
- أفضل بنك في الخدمات الخاصة لشريحة العملاء بين 5 إلى 30 مليون دولار - جوائز يورو موني
- أفضل بنك في الخدمات الخاصة لشريحة العملاء بين 1 إلى 5 مليون دولار - جوائز يورو موني

3. البنك الأهلي السعودي والمسؤولية الاجتماعية

يؤمن البنك السعودي الأهلي بضرورة تدعيم صورته لدى البيئة الداخلية والخارجية وهذا من أجل تحقيق هدف ربحي واجتماعي في آن واحد .

استكمل البنك الأهلي خلال عام 2016 مسيرته الناجحة والتميزة بالعديد من الانجازات في إطار المسؤولية الاجتماعية وفقا للإستراتيجية التي أطلقها البنك أواخر عام 2014 تحت مسمى " أهالينا" للتركيز ودعم ثلاث فئات مهمة في المجتمع وهي المرأة، الشباب والطفل، حيث وصل مبلغ الدعم لبرامج أهالينا 11.4 مليون ريال واستهدفت إستراتيجية البنك من خلال هذا البرنامج تنفيذ بطريقة محددة لتحقيق الأهداف التي تجعل من هذه الفئات طاقات ايجابية وتنموية فاعلة في الاقتصاد السعودي. وقد ركز البنك في هذا العام (2016) على ربط تلك البرامج مع منظومة العمل بالبنك وهذا بالتوفيق بينها وبين ما يمتلكه من خبرات وطاقات متخصصة تضمن التكامل والتكافل الأمثل.

اشتمل برنامج البنك لترسيخ مبادئ المسؤولية الاجتماعية على:

1.2 تمكين المرأة (برنامج الأسر المنتجة)

قدم البنك الأهلي من خلال برنامج الأهلي للأسر المنتجة مجموعة كبيرة من خدمات التدريب، التمويل والتسويق لتطوير المنتجات الحرفية وتحقيق أعلى درجات التنافسية في الجودة، التصميم إلى جانب توفير الدعم المالي لهذه الفئة وكذا فتح مجالات أوسع لتسويق منتجاتهم. ففي مجال التدريب طور البرنامج خلال 2016 مجموعة من الحرف منها حياكة النسيج...، حيث تم تدريب 42 مدربة حرفية من مختلف مدن المملكة بالتعاون مع جهات دولية استشارية متخصصة في تطوير الحرف والصناعات اليدوية وهذا لرفع من كفاءتهم وتزويدهم بمهارات التصميم والابتكار التي تساعد على إكساب المتدربات من البرنامج أعلى جودة من الإنتاج والعمل على تطوير المنتج الحرفي وتقديمه بطريقة مبتكرة وبشكل عصري يتماشى مع السوق وبمعايير عالمية لضمان قوة المنافسة ، في عام 2016 فقد بلغ عدد المتدربات من الأسر المنتجة 800 امرأة.

أما عن التمويل فقد تم تفعيل برنامج تمويل الأسر المنتجة من خلال تمويل جماعي تضامني لكل مجموعة لتمكينهم من إقامة مشاريع صغيرة دون الحاجة إلى كفيل، ويبلغ عدد المراكز الحالية 4 مراكز منتشرة في عدة مناطق بالمملكة، أسهمت في تمويل 2,171 مستفيد خلال عام 2016 بمبلغ إجمالي 6,85 مليون ريال، وتم

افتتاح مركز جديد في منطقة " القصيم " ولإيجاد قنوات مبتكرة لتسويق المنتجات تم عقد مجموعة من الشراكات مع عدة جهات لفتح منافذ جديدة لعرض وبيع منتجات الأسر بمختلف الأماكن.

3.2. تمكين الشباب (برنامج رواد الأعمال)

نجح برنامج الأهلي لرواد الأعمال مع نهاية عام 2016 في تدريب 568 شخص ليصل عدد الذين حصلوا على التدريب 1,647 متدرجا ومتدربة من رواد ورائدات الأعمال منذ اعتماد المنهج التدريبي المطور للبرنامج في عام 2014. ويقدم البرنامج لأصحاب الأفكار المميزة من الرواد والرائدات لتطوير والتدريب والمساعدة في تأسيس الأعمال وتزويدهم بالأسس الصحيحة والاستشارات اللازمة لإنشاء المشروعات الناجحة بما يمكنهم من إعداد دراسة الجدوى التي تسهل عليهم الحصول على التمويل اللازم لمشاريعهم ضمانا لنجاح واستدامة أعمالهم.

3.2. تمكين الطفل (برنامج الأيتام)

استمر برنامج الأهلي لرعاية الأيتام خلال عام 2016 بتقديم الدعم والرعاية لعدد 600 طالب من الأيتام خلال مكاتب البرنامج المنتشرة في أربعة مناطق: مكة المكرمة، المدينة المنورة، الرياض، المنطقة الشرقية بالتعاون والشراكة مع الجمعيات المتخصصة في رعاية الأيتام منذ عام 2014، ومن بين إنجازات 2016 برنامج الأهلي للأيتام:

- إعادة هيكلة وتطوير البرنامج التعليمي، حيث تم تعديل وتطوير برنامج اللغة الإنجليزية الى ستة مستويات بالإضافة إلى دورتين دوليتين ليتمكن الطلبة مع نهاية البرنامج واستكمال جميع المقررات والمستويات بالحصول على شهادة اللغة الإنجليزية الشاملة.

- إطلاق البرنامج التدريبي الجديد (بناء الذات الإداري) لتطوير وتنمية شخصيات الطلبة من جميع جوانبها وإتباع منهج متدرج بمستويات مختلفة للوصول إلى النجاح في حياتهم، ومع انطلاق البرنامج أهل البنك عدد 60 موظفا من العاملين بالجمعيات الخيرية لرعاية الأيتام التي يقوم البنك بتنفيذ البرنامج معها، بالإضافة إلى متطوعي البنك هذا إلى جانب الخدمات الأخرى التي تتضمن برنامج التأمين الصحي والمكافآت المالية التحفيزية والبطاقة المكتبية والأنشطة الترفيهية طوال فترة الانتساب للبرنامج بهدف تطوير وتمكين الأيتام لدخول العمل واستكمال دراستهم الجامعية بنهاية البرنامج الذي يمتد لمدة 5 سنوات من الصف الثاني متوسط إلى الصف الثالث الثانوي.

4.2. برنامج الأهلي للعمل التطوعي

واصل البنك الأهلي استثمار طاقات موظفيه من خلال برنامجه للعمل التطوعي وهذا بإشراكهم في أنشطة تطوعية مختلفة تلي الاحتياجات الفعلية للمجتمع، ويعد البنك أول مؤسسة قطاع خاص تقرر نظام 30 ساعة تطوعية مدفوعة الأجر للموظفين، فكانت الأعمال التطوعية متنوعة بين المشاركة في تدريب الطلبة الأيتام، خدمة حجج بيت الله الحرام، زيارة المرضى، التبرع بالدم... وغيرها، حيث شارك أكثر من 518 موظف بالبنك خلال

عام 2016 في 15 مدينة مختلفة حول المملكة بأعمال تطوعية تعادل 2,238 ساعة. كما أطلق البنك حملة تطوعية المحترفين (**Probono**) لموظفي البنك في مدينتي جدة والرياض والتي تسهم في تعظيم قيمة القطاع الخاص ونفعه، في حين أتاحت الحملة للموظفين الفرصة للقيام بأعمال تطوعية دون اجر من خلال الاستفادة من تخصصاتهم وخبراتهم العملية لدعم المؤسسات الاجتماعية، حيث شارك أكثر من 50 موظف في الحملة بما لا يقل عن 5 ساعات لكل متطوع وهذا في عدة مجالات: محاماة، التسويق، الموارد البشرية، الحكومة... الخ

5.2. برنامج الأهلي للرعاية والتبرعات:

استمر البنك الأهلي في دوره الاجتماعي والى جانب برامجه التي تسهم في تمكين المجتمع، شارك في دعم العديد من المبادرات ذات التأثير المباشر بالمجتمع بقيمة 39,5 مليون ريال عام 2016 للمساهمة في تعزيز مبادرات المملكة في العديد من المجالات.

خاتمة

من خلال دراستنا وتحليلنا لممارسات المسؤولية الاجتماعية في البنك الاهلي السعودي، توصلنا الى مجموعة من النتائج:

- المسؤولية الاجتماعية للشركات تعبر عن الآليات التي يمكن من خلالها رصد وضمان التزامها بالقانون والمعايير والقواعد الدولية بشكل طوعي في ظل احترامها لمثلث المثالية : الكوكب ، الناس ، الربح .
- هناك التزام كبير من طرف البنك قيد الدراسة بالمسؤولية الاجتماعية والتي جسدت من خلال الأنشطة المتعلقة بالمجتمع والموارد البشرية .
- يسعى البنك الأهلي السعودي إلى تدعيم صورته لدى البيئة الداخلية والخارجية وهذا من أجل تحقيق هدف ربحي واجتماعي في آن واحد .

يسعى البنك محل الدراسة إلى تعزيز دوره الاجتماعي بالتزامه بكل ماله علاقة بالمجتمع وعملائه وكذا مساهميه لتوطيد ها

¹ Capron Michel et Françoise Quairel-Lanoizelée, (2007), *la responsabilité d'entreprise*, éditions la découverte, Paris, p23.

² *The social role of business*, New Zealand business council for sustainable development , December 2010, p6.

³ حسين الأسرج ، المسؤولية الاجتماعية للشركات ، المعهد العربي للتخطيط ، مجلة جسر التنمية ، العدد 90 ، الكويت ، 2010 ، ص 3 .

⁴ حسين الأسرج ، المسؤولية الاجتماعية للشركات ، مرجع سابق ، ص 3 .

⁵ Grond J P , *“la prise en compte du concept de responsabilité sociale”* group de travail ORSE, Juin, 2003.

⁶ Christine A Mallin , *corporate social Responsibility : A case study Approach* , MGP Books Group, UK, 2009, p1.

⁷ David crowther & Guler Aras , **corporate social responsibility**, De Montfort University, UK, 2008. p 11 .

⁸ فيليب كوتلر و نانسي لي ، المسؤولية الاجتماعية للشركات ، ترجمة : علاء أحمد إصلاح ، الدار الدولية للاستثمارات الثقافية ، مصر ، 2011 ، ص 9 .

⁹ أحمد الكردي، المسؤولية الاجتماعية للشركات: التحديات والأفاق من أجل التنمية، مجلة العلوم الاجتماعية، على الرابط التالي:

<http://www.swmsa.net/articles.php?action=show&id=1957> (2014/08/10) _ على الساعة : 18.34

¹⁰ مولاي لخضر عبد الرزاق، بوزيد سايج، دور الاقتصاد الإسلامي في تعزيز مبادئ المسؤولية الاجتماعية للشركات، الملتقى الدولي حول: الاقتصاد الإسلامي، الواقع. ورهانات المستقبل، المركز الجامعي بقرطاج، يومي 23-24 فيفري 2011، ص ص 9، 10.

¹¹ طاهر محسن منصور الغالي، وائل محمد صحي إدريس، الإدارة الإستراتيجية منظور منهجي متكامل، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2007، ص526 - بتصرف-

¹² نجم عبود نجم، أخلاقيات الإدارة ومسؤولية الأعمال في شركات الأعمال، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2006، ص 214 .

¹³ David crowther & Guler Aras , **corporate social responsibility**. *ibid* . p 14 -17.

¹⁴ صالح السحبياني ، المسؤولية الاجتماعية ودورها في مشاركة القطاع الخاص في التنمية "حالة تطبيقية على المملكة العربية السعودية" ،

المؤتمر الدولي حول القطاع الخاص في التنمية و التقييم والاستشراف ، بيروت ، الجمهورية اللبنانية ، 2009، ص 9 .

¹⁵ تم إعداد هذا الجزء بالاعتماد على موقع البنك www.alahli.com واهم تقاريره السنوية .