

## المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في الأردن (2008-2010)

عبدالناصر طلب الزبيد\*

### ملخص

تهدف هذه الدراسة إلى بيان مدى التزام البنوك العاملة في الأردن بمسئوليتها الاجتماعية تجاه المجتمع الخارجي والداخلي للعاملين فيها، حيث تم تحليل قيمة المساهمات النقدية للمجالات الاجتماعية كقيمة مطلقة، وكذلك نسبة من صافي الأرباح 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 تقصيراً فيما يتعلق بالمبالغ المنفقة على العاملين بالاضافة إلى عدم الاهتمام بتدريب وتطوير العاملين. ويوصي الباحث بضرورة زيادة الوعي بمفهوم المسؤولية الاجتماعية وتوفير حوافز اكثر للبنوك التي تتبنى هذا المفهوم وان يكون هناك معايير واضحة ومحددة لتقديم الدعم للمستفيدين.

الكلمات الدالة: المسؤولية الاجتماعية، البنوك العاملة.

### المقدمة

أهدافها تحسين ظروف العمل الداخلية من خلال تحسين معيشة العاملين لديها بشكل زيادة أجورهم وتوفير الرعاية الصحية لهم، وتطور المفهوم بشكل أكبر وضوحاً وعمقاً عندما بدأت منظمات الاعمال بالتركيز على تحسين نوعية الحياة بشكل عام، وتوفير الإستقرار الاجتماعي، وزيادة التكافل الاجتماعي.

وتعتبر المسؤولية الاجتماعية ذات طبيعة طوعية وإختيارية بحيث إن الشركات تقوم بممارستها بدافع ذاتي نابع من إنتمائها لمجتمعها ضمن إطار الالتزام الأدبي والمعنوي والاخلاقي، وحتى تظل المسؤولية الاجتماعية محافظة على كينونتها وأصل نشأتها فلا بد من أن تبقى تستمد قوتها وقبولها وانتشارها من طبيعتها الطوعية الاختيارية، بدون أن تكون مفروضة بقوة القانون لان القوانين وجدت لمنع إرتكاب الأخطاء ولم توجد للإجبار على فعل الصواب.

تأتي هذه الدراسة للوقوف على واقع المسؤولية الاجتماعية في البنوك العاملة في الاردن، حيث إن البنوك كمنظمات أعمال ليست بمنأى عن التطورات التي حدثت على مفهوم المسؤولية الاجتماعية، حيث إنه غالباً ما تم ممارسة المسؤولية الاجتماعية في البنوك من خلال إستراتيجية البنك وسياساته، وقد أكدت دراسة خارطة المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في الاردن للنصف الثاني من عام 2010 والتي أعدها مركز بصر لدراسات المجتمع المدني على أن البنوك الاردنية تتمتع بشفافية عالية من حيث

يكتسب الدور الاجتماعي للشركات أهمية متزايدة في الاردن بعد تخلي الدولة عن كثير من أدوارها الاقتصادية والاجتماعية والخدمية، حيث تسعى كثير من الشركات 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 مطلباً أساسياً للحد من الفقر من خلال التزام المؤسسات الاقتصادية بتوفير البيئة المناسبة وعدم تبديد الموارد والقيام بعمليات التوظيف والتدريب ودفع سوية القدرات البشرية ومساندة الفئات الاكثر إحتياجاً.

وإزداد إهتمام منظمات الأعمال بالإتفاق على الأنشطة الاجتماعية المختلفة بعد موجة النقد التي وجهت إليها بخصوص سعيها إلى تحقيق أقصى ربح ممكن لأعمالها، دون أدنى مراعاة لمتطلبات المجتمع والبيئة التي تعمل بها، وظهرت المسؤولية الاجتماعية عندما بدأت المنظمات تأخذ ضمن

\* قسم الاقتصاد والعلوم المالية والمصرفية، كلية التخطيط والادارة، جامعة البلقاء التطبيقية، الاردن. تاريخ استلام البحث 2012/7/17، وتاريخ قبوله 2012/10/24.

العاملة في الاردن في المسؤولية الاجتماعية كما يلي:  
**أولاً:** الحدود المكانية: وتشمل خمسة عشر بنكاً من البنوك العاملة في الاردن والتي يصل عددها إلى ستة وعشرين بنكاً.  
**ثانياً:** الحدود الزمانية: وتشمل الفترة الزمنية التي طبقت خلالها الدراسة خلال السنوات 2008-2010 بالاعتماد على البيانات المنشورة في التقارير السنوية الصادرة عن البنوك.

## 2- منهج الدراسة

بعد تحديد مشكلة الدراسة، وهي الوقوف على مدى انخراط البنوك العاملة في الاردن في المسؤولية الاجتماعية. وجدنا بأن المنهج الملائم للدراسة هو المنهج الوصفي، لمناسبته في الاجابة عن تساؤلات الدراسة، وهو المنهج الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً، ويعبر عنها تعبيراً كيفياً أو كمياً، وقد تم الاعتماد على بيانات التقارير السنوية الصادرة عن البنوك محل الدراسة وكذلك التقارير السنوية الصادرة عن جمعية البنوك في الاردن.

## 3- مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من البنوك العاملة في الاردن، وتم دراسة خمسة عشر بنكاً من أصل ستة وعشرين، وذلك لتوفر البيانات الخاصة بتلك البنوك وعدم الحصول على بيانات للبنوك الاخرى، والبنوك التي شملتها الدراسة هي: (البنك الاهلي الاردني، بنك الاتحاد، بنك القاهرة عمان، بنك الاردن، البنك الاردني الكويتي، المؤسسة العربية المصرفية، البنك العربي، بنك المال الاردني، البنك التجاري الاردني، البنك الإستثماري، بنك الإستثمار العربي الاردني، بنك الاسكان للتجارة والتمويل، بنك سوسيته جنرال الاردن، البنك العربي الاسلامي الدولي، البنك الاسلامي الاردني).

## 4- إجراءات الدراسة

للتحقيق أهداف الدراسة تم اعتماد مؤشرات مختلفة لقياس مدى إنخراط البنوك الاردنية والمسؤولية الاجتماعية من حيث تحليل:

- المساهمة النقدية لكافة المبادرات الاجتماعية.
- نسبة المساهمة في المبادرات الاجتماعية إلى صافي الربح، وقد تم إعادة مبلغ هذه المساهمات إلى رقم صافي الربح المنشور مع إستبعاد أثر الضريبة.
- النفقات الاجمالية للعاملين وكذلك نفقات الادارة العليا كنسبة من إجمالي نفقات العاملين.
- نفقات التدريب كنسبة من الارباح.

الافصاح الدوري والإعلان الدوري والدقيق عن مبادراتها وأعمالها الاجتماعية مقارنة بالقطاعات الاخرى، وبما ينسجم مع التزام البنوك بمعايير الإفصاح والشفافية الدولية والمحلية (مي الطاهر، 2011).

## أولاً: منهجية الدراسة

### 1- أهمية الدراسة

تتمثل أهمية هذه الدراسة بإبراز دور البنوك العاملة في الاردن في تبني المسؤولية الاجتماعية حيث يشكل قطاع البنوك قطاعاً محورياً وأساسياً لعملية التنمية لكافة القطاعات الاقتصادية في الاردن، ومحاولة التعرف إذا كان تبني تلك البنوك للمسؤولية الاجتماعية بشكل مبادرات عشوائية غير مدروسة أم أنها تعتبر من ضمن إستراتيجياتها.

### 2- هدف الدراسة

سعت هذه الدراسة للتعرف على مدى إنخراط البنوك الاردنية في تطبيق مفهوم المسؤولية الاجتماعية من خلال المبادرات التي تقوم بتبنيها وتطبيقها على مستوى أبعاد المسؤولية الاجتماعية الداخلية والخارجية، وهل هذه المسؤولية مدرجة ضمن إستراتيجياتها أم لا.

### 3- مشكلة الدراسة

تعد المسؤولية الاجتماعية من القضايا الأساسية التي لا بد أن تأخذ أهمية كبيرة من قبل منظمات الاعمال، حيث كان الاعتقاد السائد بأن مؤسسات القطاع العام هي التي تتحمل جانب المسؤولية الاجتماعية، ومع تغيير دور الدولة وكثرة منظمات الاعمال للقطاع الخاص في الاردن وعلى رأسها البنوك وزيادة عدد العاملين فيها وارتفاع الارباح التي تحققها، كل هذا فرض دوراً اجتماعياً جديداً عليها للتعويض عن تضائل دور القطاع العام، لذلك تتمثل مشكلة الدراسة في الإجابة عن السؤال الرئيس التالي: ما مدى إنخراط البنوك العاملة في الاردن في المسؤولية الاجتماعية؟ وينبثق عن السؤال الرئيس هذا ما يلي:

- 1- ما مدى إلتزام البنوك العاملة في الاردن بمسئوليتها الاجتماعية تجاه العاملين فيها؟
- 2- ما مدى إلتزام البنوك العاملة في الاردن بمسئوليتها الاجتماعية تجاه المجتمع الخارجي؟

### 1- حدود الدراسة

تتمثل حدود الدراسة بالوقوف على مدى انخراط البنوك

- درجة تفرغ البنوك على مستوى المملكة، وكذلك تفرغها على مستوى مدينة عمان.

#### ثانياً: الدراسات السابقة

فيما يلي نحاول إستعراض بعض الدراسات الحديثة ذات الصلة القريبة من موضوع الدراسة

1- قام Abul-Hassan (2010) بإجراء دراسة في أندونيسيا بعنوان (الكشف عن المسؤولية الاجتماعية: دراسة حالة البنوك الإسلامية)، هدفت إلى الكشف عن وجود أي تعارض بين الأنشطة الاجتماعية للشركات في التقارير السنوية للبنوك الإسلامية، ومؤشر الكشف عن المسؤولية الاجتماعية للشركات الذي تم تطويره إستناداً إلى إطار عمل الاخلاق الإسلامية، ولتحقيق أغراض الدراسة قام الباحث بتحليل محتوى تقارير سنوية لسبعة مصارف إسلامية في العاصمة الاندونسية جاكرتا لقياس حجم الكشف عن المسؤولية الاجتماعية للشركات، حيث أشارت نتائج الدراسة إلى أن واحداً من أصل سبعة مصارف إسلامية كانت فوق المتوسط فيما يتعلق بالكشف عن المسؤولية الاجتماعية للشركات، كما أن قضايا المسؤولية الاجتماعية للشركات لم تكن مصدر قلق كبير لمعظم البنوك محل الدراسة.

2- أجرى مركز الاردن الجديد (2009) دراسة بعنوان (إتجاهات الرأي في إدارة الشركات الاردنية تجاه المسؤولية الاجتماعية)، هدفت الدراسة إلى التعرف على إتجاهات الرأي في إدارة الشركات الاردنية تجاه مسؤوليتها الاجتماعية وما إذا كانت مدرجة ضمن إستراتيجيتها أم لا، وكيف تفهم الشركات مسؤوليتها الاجتماعية، وكما هدفت الدراسة للتعرف على عوامل تحفيز ممارسة المسؤولية الاجتماعية، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم إستبانة تتضمن أسئلة شاملة لمختلف المحاور ذات العلاقة بأهدافها، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج على صعيد فهم المديرين التنفيذيين وإدارات الشركات للمسؤولية الاجتماعية، حيث كشفت أن 71.3% من المستطلعين يفهمون المسؤولية الاجتماعية على انها تعني التزام شركاتهم بالقوانين النافذة، وأفاد 57% منهم أنها تعني تحسين بنية الشركة الداخلية، في حين أفاد 53.8% منهم أنها تعني تحسين خدمة الزبائن، وقال 50.7% أنها تعني خدمة المجتمع ككل. وربط 43.9% المسؤولية الاجتماعية بعمل الخير والاحسان وتقديم التبرعات.

3- في حين أجرى Dusuki & Dan (2004) دراسة في ماليزيا بعنوان: (تصورات أصحاب المصالح في المسؤولية الاجتماعية: دراسة حالة الاقتصاد الماليزي)، هدفت الدراسة

إلى تحديد مدى إدراك ذوي العلاقة للمسؤولية الاجتماعية في البنوك الإسلامية في ماليزيا، وجاءت الدراسة لتشير إلى أن ذوي العلاقة مع البنوك الإسلامية كانت نظرتهم إيجابية لمسألة المسؤولية الاجتماعية وأن عوامل المسؤولية الاجتماعية تعتبر واحداً من المعايير العامة في قرارات التعاملات البنكية.

4- وأجرى فنير (2009) دراسة في ليبيا بعنوان (أثر الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية على قرارات منع القروض والتسهيلات الائتمانية)، هدفت إلى الكشف عن أثر الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية على قرارات منع القروض والتسهيلات الائتمانية لدى البنوك في ليبيا، وأظهرت نتائج الدراسة بأن الإفصاح عن المسؤولية على قرارات منح القروض والتسهيلات الائتمانية لدى البنوك في ليبيا له أثر إيجابي الا أن النتائج أظهرت وجود قصور في الإفصاح عن القوائم المالية، مما أدى إلى تدني دور البنوك الليبية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية.

5- وأجرى عبد الرحمن (1997) دراسة في مصر بعنوان (المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الاعمال، مجالاتها، معوقات الوفاء بها: دراسة ميدانية تطبيقية)، أجريت على عينة من الشركات الصناعية التابعة لقطاع الاعمال العام في ثلاث محافظات، وقد قام الباحث من خلال إستبانة بقياس الاهمية النسبية لمجالات المسؤولية الاجتماعية الخمسة (رفاهية العاملين، حماية المستهلكين، حقوق المالكين، العلاقة مع المجتمع، حماية البيئة) على مقياس ليكرت الخماسي، وتوصلت الدراسة إلى ان الاهمية النسبية لمجالات المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الاعمال تترتب حسب أولوياتها بدءاً بحقوق المالكين ثم المستهلكين ثم العاملين وأقلها أهمية ما يرتبط بالعلاقة مع المجتمع والبيئة.

#### ثالثاً: الاطار النظري للدراسة

##### 1- تطور المسؤولية الاجتماعية ومفهومها

أ- تطور المسؤولية الاجتماعية مع الانفصال المتزايد بين الملكية والادارة في الشركات الحديثة منذ مطلع القرن العشرين تطورت منذ ذلك القرن فلسفات اقتصادية متزامنة مع ذلك الانفصال. فابتداءً كانت الفلسفة الاقتصادية الكلاسيكية تقترض بأن واجب الشركات الاساسي - ان لم يكن الوحيد-، هو ان تعظم من ربحيتها دون ان تقوم بأي واجب آخر تجاه المجتمع، الامر الذي سوف يمكنها من النمو، مما يؤدي إلى توفير طائفة أوسع من السلع والخدمات للمستهلكين، وسوف يؤمن رفع أجور أفضل للمستخدمين. وتتمثل النظرة التقليدية للشركات، كما أوجزها بعض الاقتصاديين أمثال الاقتصادي

والبطالة، وهي أمور بقيت لفترة طويلة من الزمن من مسؤوليات الحكومات. ولكن مع تنامي الاهتمام بالتنمية الاجتماعية والتأكيد على أهمية إقامة شراكات بين الحكومة والقطاع الخاص والمجتمع المدني، وفي ضوء تأكيد الشركات من أن تدهور مستوى التنمية الاجتماعية يؤدي إلى هروب رأس المال ويؤثر سلباً على الاستثمار المحلي والاجنبي ازداد الاهتمام بهذا المفهوم (المغربل وفؤاد، 2008).

#### ب- مفهوم المسؤولية الاجتماعية

كما لاحظنا في الجزء السابق فان مفهوم المسؤولية الاجتماعية لم يكن معروفاً بشكل واضح ودقيق لجميع الاطراف ذات العلاقة، حيث كانت الشركات تعمل على تعظيم أرباحها بكافة الوسائل المتاحة، ولكن مع النقد المستمر لمفهوم تعظيم الارباح فقد ظهرت بوادر لان تتبنى الشركات دوراً كبيراً تجاه البيئة التي تعمل فيها. وهناك العديد من التعاريف الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية وكلها تدور حول ذات المعنى، وهو تحمل الشركات لمسئوليتها تجاه اصحاب المصالح من حملة الاسهم والمستهلكين والعملاء والموردين والعاملين والبيئة والمجتمع. ويقصد بهذا المفهوم أن مسؤولية الشركات تجاه الاقتصاد الوطني لا تتمثل فقط في تحقيق أرباح مساهميتها ولكنها تمتد لتشمل البيئة والعاملين وأسرهم وفئات أخرى من المجتمع، وفيما يلي نورد أهم التعريفات وأكثرها شيوعاً:

عرف البنك الدولي المسؤولية الاجتماعية لمنشآت القطاع الخاص بأنها: الالتزام بالمساهمة في التنمية المستدامة من خلال العمل مع موظفيها والمجتمع المحلي ككل لتحسين مستوى معيشة الناس بأسلوب يخدم التجارة والتنمية في أن واحد (World Bank, 2005).

كما عرفها مجلس الاعمال العالمي للتنمية المستدامة بأنها: الالتزام المستمر من قبل مؤسسات الاعمال بالتصرف أخلاقياً والمساهمة في تحقيق التنمية الاقتصادية والعمل على تحسين نوعية الظروف المعيشية للقوى العاملة وعائلاتهم، إضافة إلى المجتمع المحلي والمجتمع ككل (WBCSD 1999).

وعرفها مكتب العمل الدولي بأنها: طريقة تنظر فيها المنشآت في تأثير عملياتها في المجتمع وتؤكد مبادئها وقيمتها في أساليبها وعملياتها الداخلية وفي تفاعلاتها مع قطاعات أخرى (مكتب العمل الدولي، 2006).

وقد تعددت المصطلحات المتعلقة بمفهوم المسؤولية الاجتماعية ومنها مواطنة الشركات والشركات الاخلاقية والحوكمة الجيدة للشركات. وعلى الرغم من تعدد هذه المصطلحات الا أنها في النهاية تنصب على مساهمة

الأمريكي ميلتون فريدمان في السبعينيات من القرن الماضي، وجهة النظر الكلاسيكية حول مفهوم المسؤولية الاجتماعية، إذا يرى أن مسؤولية الشركة تتحقق من خلال سداد الاجور للعاملين مقابل العمل الذي يقومون به، وتقديم السلع والخدمات للمستهلكين مقابل ما يدفعونه من أموال، وسداد الضرائب للحكومات التي تقوم بتوفير الخدمات العامة للمواطنين، واحترام سيادة القانون عن طريق إحترام العقود المبرمة. وان تبني الشركة لفلسفة المسؤولية الاجتماعية من شأنه أن يقلل أرباحها ويزيد تكاليف العمل، كما أن من شأنه إعطاء قوة إجتماعية للاعمال بشكل أكثر من اللازم. (Friedman, 1970) بخلاف النظرية السابقة فقد شرع المديرون التنفيذيون بالاهتمام بأهداف أخرى إلى جانب تعظيم الارباح، مثل مصالح المستهلكين والموظفين والدائنين والمجتمعات المحلية، وارتبط هذا التطور بنشوء جماعات المصالح ولا سيما النقابات العمالية، وقد تزامن مع ذلك التطور في جانب التشريعات الخاصة لبيئة الاعمال، فأخذت الحكومات في الدول الصناعية المتقدمة تمنح إعفاءات ضريبية للتبرعات من الشركات والجمعيات لدعم العمل الخيري، الامر الذي شجع الشركات على تخصيص حصة من الارباح للاعمال الاجتماعية مستفيدة من هذه الاعفاءات والحوافز المادية (Carroll, 1991).

وخلال الخمسينيات وستينيات القرن الماضي، ومع تكريس الانفصال بصورة متزايدة بين الملكية والادارة، بدأت جماعات الحقوق المدنية وجمعيات حماية المستهلكين وغيرها من الحركات الاجتماعية بالتأثير على سلوك الشركات، عن طريق مراقبة الآثار السلبية للصناعات الكبيرة، ومستوى جودة المنتجات، وبالمثل فقد ازدادت فاعلية حركات الحقوق المدنية وجماعات الضغط المختلفة في جميع انحاء العالم، الامر الذي لزم الشركات بتطوير سياساتها المختلفة وبخاصة في مجال الاستخدام وتطوير أنظمة الرقابة والحماية ضد التلوث وازداد الاهتمام بالحد من هدر الطاقة. (الهوراني، 2009).

ومن المتوقع ان هذا الدور سيشهد المزيد من التطور بالمستقبل، حيث تشير الدراسات إلى اهتمام المستهلكين بالسلوك الاخلاقي للشركات، ومن العوامل التي ساهمت في زيادة الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية للشركات ردود أفعال المناهضين للعوامة منذ منتصف التسعينيات من القرن الماضي وخاصة بعد قيام منظمة التجارة العالمية ، وكذلك الفضائح المالية لعدد من الشركات وتقشي الفساد فيها، ومن أهم الأسباب التي أدت إلى تزايد الاهتمام والحديث عن برامج المسؤولية الاجتماعية للشركات، زيادة الاهتمام بالقضايا المتعلقة بالفقر، وانخفاض مستوى معيشة بعض الفئات،

والبعد الخارجي (Eu Green Paper , 2004).

**البعد الداخلي:** يرتبط هذا البعد بالممارسات داخل الشركة والتي تستلزم تعديلها لتتضمن على ممارسات المسؤولية الاجتماعية، ويشمل هذا البعد إدارة الموارد البشرية مثل توفير بيئة تعلم للموظفين مدى الحياة، وتطوير قدراتهم وتحسين تدفق المعلومات، وتنويع قوة العمل، وتقاسم الارباح، وأنظمة ملكية الأسهم، والاهتمام بالتوظيف والامن الوظيفي وغيرها. وكذلك يشمل هذا البعد سلاسة العمل والمقاييس الصحية، لأن معايير السلامة وصحة الموظفين تؤثر بشكل مباشر على الانتاجية، ويتضمن البعد الداخلي كذلك على التكيف مع التغيير بما في ذلك الأخذ بعين الاعتبار لجميع الاطراف ذات العلاقة عند اتخاذ قرار التغيير، وخاصة قرارات إعادة الهيكلة أو الاندماج أو غيرها. يضاف إلى ذلك عنصر إدارة الاثار البيئية والذي يتضمن تقليل الاستهلاك وهدر الموارد وتقليل التلوث الناتج عن ممارسة أعمال الشركات والتوجه نحو الاستثمارات البيئية.

**البعد الخارجي:** يرتبط هذا البعد بالبيئة الخارجية للشركة بما فيها من مجتمعات محلية أو شركات أعمال (الموردين، العملاء، وأحياناً المنافسين)، بالإضافة لحماية حقوق الانسان. حيث تساهم الشركات في المجتمعات المحلية من خلال التوظيف والتدريب ورفع الاجور والمزايا والضرائب. كذلك يجب على الشركة ان تتابع الاداء الاجتماعي لشركاء الاعمال الذين تعمل معهم سواء كانوا موردين أو عملاء أو منافسين، وفيما يتعلق بحقوق الانسان فعلى الشركة إحترامها والسعي لحمايتها واتخاذ مواقف جادة للحد من إنتهاكها.

#### رابعاً: الجانب التطبيقي

بلغ عدد البنوك العاملة في الاردن 26بنكا مع نهاية عام 2010، تتوزع بواقع 13 بنكا تجاريا اردنيا وثلاثة بنوك اسلامية اردنية وعشرة فروع لبنوك اجنبية.

وعند مراجعة التقارير السنوية التي تنشرها كافة البنوك العاملة في الاردن، يلاحظ ان كافة البنوك تؤمن بضرورة وجود مسؤولية اجتماعية، ونجد بان اهم نقطة في موضوع المسؤولية الاجتماعية للبنوك هي الشفافية العالية التي تتمتع بها من خلال الافصاح والاعلان الدوري عن نتائجها المالية بدقة لاعمالها السنوية. فالبنوك في الاردن اكثر القطاعات شفافية وافصاح مقارنة بالقطاعات الاقتصادية الاخرى. وهذا يساعد في الحكم على مدى انخراط البنوك تجاه مختلف اصحاب المصالح، وهذا ناجم عن التطور التكنولوجي والتقني والفني الذي وصلت اليه البنوك من جهة ونتيجة حتمية التزامها بالمبادئ المحاسبية الدولية ومعايير الافصاح والشفافية الدولية

الشركات في تحمل مسؤوليتها تجاه أصحاب المصالح المختلفين. كما تشمل المسؤولية الاجتماعية عدة أبعاد، منها: **البعد الاقتصادي والقانوني والاخلاقي**، وتتركز في بعض المجالات، خاصة العمل الاجتماعي ومكافحة الفساد والتنمية البشرية والتشغيل والمحافظة على البيئة، وتستند المسؤولية الاجتماعية للقطاع الخاص إلى نظرية أصحاب المصالح والتي تنص على ان الهدف الاساسي لرأس المال يتمثل في توليد وتعظيم القيمة لكل أصحاب المصالح من حملة أسهم وشركاء وموردين وموزعين وعملاء وأيضاً العاملين وأسرههم، والبيئة المحيطة والمجتمع المحلي والمجتمع ككل.

ولهذا يمكن القول بأن المسؤولية الاجتماعية تعني التصرف من قبل الشركات على نحو يهتم بالمسؤولية الاجتماعية والمسائلة. ليس فقط أمام أصحاب حقوق الملكية ولكن أمام أصحاب المصلحة الاخرى بمن فيهم الموظفون والعملاء والحكومة والشركاء والمجتمعات المحلية وحتى الأجيال القادمة.

#### دوافع وأبعاد المسؤولية الاجتماعية

**أ- دوافع المسؤولية الاجتماعية:** إن الأساس الذي تقوم عليه المسؤولية الاجتماعية للشركات يكمن في بناء وتطوير الاعمال المستدامة، والتي تتطلب توافر اقتصاديات وأسواق ومجتمعات سليمة وصحية، وتكمن الدوافع الرئيسية للمسؤولية الاجتماعية للشركات فيما يلي: (جمعية البنوك في الاردن، 2011).

- **تعزيز المصلحة الذاتية:** تعزيز الأخلاق وإيجاد مجتمع

متناسك واقتصاد عالمي مستدام. حيث الاسواق والعمالة والمجتمعات المحلية القادرة على العمل معاً بشكل جيد.

- **الاستثمار الاجتماعي:** المساهمة في البنية التحتية المادية ورأس المال الاجتماعي بإعتباره قد أصبح جزءاً ضرورياً من ممارسة الاعمال التجارية.

- **الشفافية والثقة:** هناك توقعات متزايدة على أن الشركات سوف تكون أكثر انفتاحاً وأكثر خضوعاً للمسائلة وأن تكون مستعدة لتقديم تقارير حول أدائها في المجالات الاجتماعية والبيئية.

- **ارتفاع توقعات الجمهور من الشركات:** على الصعيد العالمي من المتوقع أن تفعل الشركات أكثر من مجرد توفير فرص العمل والمساهمة في الاقتصاد من خلال الضرائب والعمالة.

**أبعاد المسؤولية الاجتماعية:** فيما يخص أبعاد المسؤولية الاجتماعية فقد قامت المفوضية الأوروبية بتحديد بعدين رئيسيين للمسؤولية الاجتماعية للشركات هما: **البعد الداخلي**

والمحلية من جهة ثانية.

وتأتي مساهمة البنوك في المسؤولية الاجتماعية من خلال المشاريع والمبادرات المشتركة التي تقيّمها البنوك معا او من خلال المشاريع والمبادرات الفردية التي تدعمها او تساندها، ويمكن القول ان مفهوم المسؤولية الاجتماعية الذي تؤمن به البنوك في الاردن هو مفهوم شامل يضم كافة القطاعات الاقتصادية والاجتماعية والانسانية، ومن امثلة ذلك المساهمة في حملات التوعية المختلفة والرعاية الاجتماعية والصحية والرياضية والبحث العلمي والتدريب والتوظيف والانشطة الثقافية والتراثية والتفاعل مع الجهات الحكومية والجمعيات الخيرية.

ومن جانب آخر فان البنوك العاملة في الاردن تعمل على المساهمة في التنمية الاقتصادية المستدامة وذلك من خلال تقديم التمويل اللازم للمشاريع في القطاعين العام والخاص، وتوفير التمويل اللازم للمشاريع الضخمة من خلال قروض التجمع البنكي، واستقطاب المدخرات والتشجيع على الادخار والاستثمار، وتطبيق مفاهيم الشراكة بين القطاعين العام والخاص من خلال التعاون والتنسيق المستمر مع مختلف الجهات المعنية.

وتعمل البنوك كذلك على توفير القنوات الرئيسية للسياسة النقدية والعمل على زيادة كفاءة وفاعلية السياسات الاقتصادية الكلية، والاهتمام بتمويل المشاريع الصغيرة والمتوسطة،

والاهتمام بالبيئة بدعم المشاريع صديقة البيئة، ودعم كافة المشاريع المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية.

حجم مساهمة البنوك العاملة في الاردن في المسؤولية الاجتماعية في هذا الجزء من الدراسة سنحاول التعرف على مدى انخراط البنوك الاردنية في المسؤولية الاجتماعية للاستجابة عن تساؤلات الدراسة والمتمثلة في:

1. ما مدى التزام البنوك العاملة في الاردن بمسؤوليتها الاجتماعية اتجاه المجتمع الخارجي (البعد الخارجي للمسؤولية الاجتماعية).
  2. ما مدى التزام البنوك في الاردن بمسؤوليتها الاجتماعية تجاه العاملين فيها (البعد الداخلي للمسؤولية الاجتماعية).
- من خلال خمسة عشر بنكا عاملة في الاردن والتي توافرت بيانات لها حول موضوع الدراسة.

**البعد الخارجي للمسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في الاردن**  
في هذا البند نناقش حجم مساهمة البنوك العاملة في الاردن في مجالات المسؤولية الاجتماعية كقيمه مطلقة وكذلك كنسبة من صافي الارباح، ومن جانب اخر نبحت في مدى انتشار فروع البنوك وبخاصة خارج العاصمة عمان للمساهمة في التنمية وخدمة العملاء.

### جدول رقم (1)

#### قيمة المساهمات النقدية للمجالات الاجتماعية المختلفة

التسلسل	إسم البنك	2008	2009	2010	نسبة النمو	نسبة النمو
1	البنك الاهلي الاردني	444,986	598,299	423,293	34.45%	-29.25%
2	بنك الاتحاد	377,529	118,450	183,113	-68.62%	54.59%
3	بنك القاهرة عمان	339,500	356,600	421,100	5.04%	18.09%
4	بنك الاردن	500,000	327,000	423,500	-34.60%	29.51%
5	البنك الاردني الكويتي	183,238	179,246	171,575	-2.18%	-4.28%
6	بنك المؤسسة العربية المصرفية	48,354	73,634	73,634	52.28%	0.00%
7	البنك العربي	12,350,000	10,478,740	6,825,567	-15.15%	-34.86%
8	بنك المال الاردني	200,092	188,250	294,884	-5.92%	56.64%
9	البنك التجاري الاردني	112,320	46,350	190,000	-58.73%	309.92%
10	البنك الاستثماري	90,530	24,991	29,415	-72.39%	17.70%
11	بنك الاستثمار العربي الاردني	95,992	46,759	78,364	-51.29%	67.59%
12	بنك الاسكان للتجارة والتمويل	415,000	307,000	358,000	-26.02%	16.61%
13	بنك سوسينية جنرال الاردن	34,370	39,022	8,293	13.54%	-78.75%
14	البنك العربي الاسلامي الدولي	18,640	27,113	92,638	45.46%	241.67%

نسبة النمو	نسبة النمو	2010	2009	2008	إسم البنك	التسلسل
36.35%	32.32%	1,122,010	822,917	621,900	البنك الاسلامي الاردني	15

10,714,386 13,534,321 16,832,271

\*تم اعداد الجدول من قبل الباحث بالاعتماد على البيانات الواردة في التقارير المالية الصادرة من البنوك.

2009 (16832271) دينار بينما بلغ في عام 2009 (13.534.321) دينار بنسبة انخفاض حوالي 20% بينما بلغت في عام 2010 (10.714.386) دينار بنسبة انخفاض حوالي 21% وقد يكون تفسير ذلك الانخفاض عائد إلى تأثير الاقتصاد الاردني ومن ضمنه قطاع البنوك بالازمة المالية العالمية التي بدأت عام 2008 بجانب انخفاض مساهمة البنك العربي بحوالي 35% والذي تشكل مساهمته على مايزيد عن النصف من اجمالي مساهمة البنوك محل الدراسة.

نلاحظ من بيانات الجدول رقم 1 الذي يتضمن المبالغ النقدية لمساهمات البنوك جوانب المسؤولية الاجتماعية المختلفة تجاه المجتمع المحلي، ان هناك تذبذباً واضحاً في هذه المساهمات من عام لآخر وكذلك تفاوت كبير في نسبة المساهمات على مستوى كل بنك، اما على المستوى الاجمالي نلاحظ ان قيمة المبالغ المخصصة لغايات المسؤولية الاجتماعية في انخفاض خلال سنوات الدراسة، حيث بلغ اجمالي المبلغ المخصصة لذلك في عام 2008

### جدول رقم (2)

#### ترتيب البنوك حسب قيمة المساهمة بمجالات المسؤولية الاجتماعية منسوبة إلى صافي الربح

كامل الفترة		2010		2009		2008		إسم البنك
الترتيب	النسبة	الترتيب	النسبة	الترتيب	النسبة	الترتيب	النسبة	
4	2.44%	5	1.82%	3	3.14%	2	2.52%	البنك الاهلي الاردني
8	1.26%	9	0.85%	11	0.72%	3	2.38%	بنك الاتحاد
6	1.37%	7	1.20%	5	1.38%	5	1.66%	بنك القاهرة عمان
7	1.28%	8	1.15%	6	1.22%	6	1.48%	بنك الاردن
15	0.36%	13	0.33%	13	0.40%	14	0.37%	البنك الاردني الكويتي
10	0.66%	10	0.71%	10	0.79%	13	0.49%	بنك المؤسسة العربية المصرفية
1	3.83%	2	4.56%	2	4.08%	1	3.35%	البنك العربي
2	3.08%	1	5.52%	1	12.89%	7	1.30%	بنك المال الاردني
5	1.79%	3	4.22%	9	0.83%	8	1.19%	البنك التجاري الاردني
13	0.53%	14	0.27%	14	0.34%	9	1.01%	البنك الاستثماري
11	0.64%	11	0.66%	12	0.44%	11	0.81%	بنك الاستثمار العربي الاردني
14	0.43%	12	0.41%	15	0.33%	12	0.61%	بنك الاسكان للتجارة والتمويل
12	0.63%	15	0.18%	8	0.91%	10	0.85%	بنك سوسيتية جنرال الاردن
9	0.85%	6	1.31%	7	1.04%	15	0.29%	البنك العربي الاسلامي الدولي
3	2.74%	4	3.76%	4	2.90%	4	1.75%	البنك الاسلامي الاردني

\*تم اعداد الجدول من قبل الباحث بالاعتماد على البيانات الواردة في التقارير المالية الصادرة من البنوك.

يتضمن مساهمة البنوك في مجالات المسؤولية الاجتماعية كنسبة من صافي الربح لتلك البنوك في ذلك العام، حيث تراوحت نسبة المساهمة ما بين 0.29%-3.35% لعام 2008 و0.33%-12.89% لعام 2009 و0.18%-5.52% لعام

وللتعرف اكثر على مدى انخراط البنوك الاردنية في المسؤولية الاجتماعية قمنا بإعداد الجدول رقم (2) والذي

الاسكان للتجارة والتمويل بنسبة 0.33% وفي عام 2010 بنك سوسيتيه جنرال الاردن بنسبة 0.18%. وتدل البيانات الواردة في الجدول رقم (2) إلى ان بعض البنوك رغم انخفاض ارباحها خلال بعض السنوات الا انها تكون ملتزمة بمسؤوليتها الاجتماعية للمجتمع المحلي كبنك المال الاردني والذي احتل المرتبة الاولى بمساهمته اتجاه المسؤولية الاجتماعية كنسبة من الارباح خلال عامي 2009 و2010 وهذا ناتج عن تراجع ارباحه وليس عن زيادة في المبالغ المخصصة لبند المسؤولية الاجتماعية.

2010. اما على المستوى الكلي لكامل الفترة فقد تراوحت النسبة ما بين 0.36%-3.83%. اما على مستوى كل بنك فنجد بأن البنك العربي قد جاء في المرتبة الاولى من حيث المساهمة في المسؤولية الاجتماعية كنسبة من صافي الارباح بنسبة 3.35% ومن ثم البنك الاهلي بنسبة 2.52% وجاء البنك العربي الاسلامي الدولي في المرتبة الاخيرة بنسبة 0.29%. اما لعامي 2009 و2010 فقد جاء في المرتبة الاولى بنك المال الاردني بنسبة 12.89% و5.52% على التوالي وفي المرتبة الثانية البنك العربي بنسبة 4.08% و4.56% على التوالي وفي المرتبة الاخيرة لعام 2009 بنك

### جدول رقم 3

#### البنوك حسب عدد الفروع الإجمالية وعدد الفروع المنتشرة خارج مدينة عمان

2010			2009			2008			إسم البنك
نسبة فروع عمان	عمان	عدد الفروع	نسبة فروع عمان	عمان	عدد الفروع	نسبة فروع عمان	عمان	عدد الفروع	
62%	29	47	68%	30	44	70%	32	46	البنك الاهلي الاردني
67%	14	21	67%	12	18	69%	11	16	بنك الاتحاد
55%	34	62	54%	32	59	56%	32	57	بنك القاهرة عمان
62%	40	65	58%	36	62	60%	37	62	بنك الاردن
74%	31	42	78%	31	40	74%	29	39	البنك الاردني الكويتي
72%	18	25	79%	15	19	80%	12	15	بنك المؤسسة العربية المصرفية
66%	52	79	65%	51	79	64%	50	78	البنك العربي
71%	12	17	67%	8	12	63%	5	8	بنك المال الاردني
60%	15	25	65%	17	26	60%	15	25	البنك التجاري الاردني
67%	6	9	63%	5	8	67%	6	9	البنك الاستثماري
73%	8	11	70%	7	10	70%	7	10	بنك الاستثمار العربي الاردني
54%	57	105	53%	53	100	54%	53	98	بنك الاسكان للتجارة والتمويل
69%	11	16	69%	11	16	69%	11	16	بنك سوسيتيه جنرال الاردن
56%	15	27	65%	15	23	61%	11	18	البنك العربي الاسلامي الدولي
48%	29	60	49%	28	57	48%	27	56	البنك الاسلامي الاردني
	371	611		351	573		338	553	

\*تم اعداد الجدول من قبل الباحث بالاعتماد على البيانات الواردة في التقارير المالية الصادرة من البنوك.

العاصمة، ثم جاء في المرتبة الثالثة بنك القاهرة عمان بنسبة 45% وعلى الجانب الآخر نجد بأن بنك المؤسسة المصرفية وبنك الاردن هما من اكثر البنوك تمركزا في العاصمة عمان بنسبة في المتوسط 75% يليها تمركزا البنك العربي داخل العاصمة بنسبة 70% بمعنى ان انتشارها خارج العاصمة لا يشكل سوى 30% من عدد فروعها العاملة في المملكة. وبشكل عام يمكن القول بأن البنوك في الاردن تركز

ومن جانب تحمل البنوك لمسؤولياتها الاجتماعية فيما يخص تقديم الخدمات للعملاء بالقرب من مواقعهم والمساهمة في التنمية الشاملة من خلال انتشار فروع البنك خارج العاصمة عمان نلاحظ من خلال الجدول رقم (3) بأن البنك الاسلامي الاردني يأتي في المرتبة الاولى من حيث عدد الفروع خارج العاصمة ما نسبته حوالي 52% يليه بنك الاسكان للتجارة والتمويل بنسبة 46% من اجمالي فروع البنك خارج



الاجتماعية تجاه العاملين فيها (البعد الداخلي للمسؤولية الاجتماعية).

نتناقش في هذا البند ممارسات المسؤولية الاجتماعية داخل البنوك والمتعلقة بإدارة الموارد البشرية مثل تطوير قدراتهم من خلال التدريب والإفصاح عن النفقات الموجهة إلى الإدارة العليا وكذلك النفقات الموجهة للموظفين كنسبة من نفقات الإدارة العليا.

اعمالها في العاصمة بمتوسط 60% مقابل 40% خارج العاصمة، وهذه نسبة غير قليلة لما يترتب على ذلك من تكاليف اضافية على البنوك وبخاصة تكاليف الفروع خارج العاصمة إذا ما قارننا حجم التعاملات في الفروع داخل العاصمة وخارجها. ويترجم ذلك بتحمل البنوك لمسئوليتها الاجتماعية على مستوى المملكة ومساهمتها في التنمية الشاملة والمستدامة والتوظيف.

ب: حجم مساهمة البنوك العاملة في الاردن بمسئوليتها

#### جدول رقم 4

نفقات الإدارة العليا كنسبة من إجمالي نفقات الموظفين

كامل الفترة	2010		2009		2008		النسبة	اسم البنك
	النسبة	الترتيب	النسبة	الترتيب	النسبة	الترتيب		
6	8.95%	6	8.95%	6	8.83%	6	7.52%	البنك الاهلي الاردني
10	11.97%	8	11.97%	7	11.77%	13	21.93%	بنك الاتحاد
4	7.83%	4	7.83%	4	7.08%	4	6.71%	بنك القاهرة عمان
2	4.48%	2	4.48%	2	4.77%	2	4.03%	بنك الاردن
9	14.67%	10	14.67%	8	14.27%	8	15.22%	البنك الاردني الكويتي
8	17.16%	12	17.16%	9	14.92%	7	10.89%	بنك المؤسسة العربية المصرفية
1	2.02%	1	2.02%	1	1.22%	1	1.13%	البنك العربي
12	16.02%	11	16.02%	13	19.94%	9	18.31%	بنك المال الاردني
11	14.41%	9	14.41%	11	15.82%	10	18.38%	البنك التجاري الاردني
15	25.28%	15	25.28%	15	25.27%	15	26.90%	البنك الاستثماري
13	19.92%	14	19.92%	12	18.74%	12	19.32%	بنك الاستثمار العربي الاردني
3	5.41%	3	5.41%	3	4.91%	3	5.95%	بنك الاسكان للتجارة والتمويل
14	19.48%	13	19.48%	14	21.47%	14	23.89%	بنك سوسيتية جنرال الاردن
7	9.48%	7	9.48%	10	15.15%	11	18.72%	البنك العربي الاسلامي الدولي
5	8.32%	5	8.32%	5	8.19%	5	7.31%	البنك الاسلامي الاردني

\*تم اعداد الجدول من قبل الباحث بالاعتماد على البيانات الواردة في التقارير المالية الصادرة من البنوك.

بنسبة 4.5% ثم بنك الاسكان للتجارة والتمويل بنسبة 5.4%، وجاء في الترتيب الاخير لكافة السنوات البنك الاستثماري حيث تراوحت نسبة نفقات الإدارة العليا من إجمالي نفقات الموظفين ما بين (25.3%-29.9%) وجاء في المركز قبل الاخير بنك الاستثمار العربي الاردني بنسبة تراوحت بين (18.74%-19.92%). يمكن القول في ذلك بأن البنوك التي تشكل فيها هذه النسبة نسبة قليلة ذات دلالة على العدل بين الموظفين ومؤشر على الامن الوظيفي وتعمل على زيادة انتاجية العاملين

نلاحظ من خلال الجدول رقم (4) والذي يمثل نفقات الإدارة العليا كنسبة من إجمالي نفقات الموظفين، وأن هذا الجدول لقياس مدى العدالة النسبية بين الموظفين على كافة مستوياتهم وذلك من خلال مقياس نسبة ما تمثله رواتب وممتلكات الإدارة العليا من إجمالي نفقات الموظفين لكل بنك. وبناءً على البيانات الواردة في الجدول نجد بأن البنك العربي جاء في المركز الاول (أقل نسبة) كانت موجهة للإدارة العليا لكافة سنوات الدراسة بنسبة لا تتجاوز 2.02% يليه بنك الاردن

للادارة العليا كنسبة من اجمالي نفقاتها من خلال زيادة النفقات الموجهة للمستويات العاملة الاخرى في البنوك.

فيها ونجد بأن هذه النسبة اقل من 10% لنصف البنوك محل الدراسة، ومن هنا يجب على البنوك اذا ما ارادت زيادة درجة انتماء الموظفين لديها ان تعمل على تقليل النفقات الموجهة

جدول رقم 5  
نفقات التدريب كنسبة من الأرباح

كامل الفترة		2010		2009		2008		اسم البنك
الترتيب	النسبة	الترتيب	النسبة	الترتيب	النسبة	الترتيب	النسبة	
2	1.82%	4	1.09%	4	1.43%	1	3.21%	البنك الاهلي الاردني
12	0.44%	7	0.64%	11	0.43%	13	0.16%	بنك الاتحاد
6	0.87%	8	0.62%	7	1.04%	8	1.11%	بنك القاهرة عمان
9	0.72%	9	0.50%	6	1.31%	9	0.50%	بنك الاردن
11	0.53%	11	0.48%	9	0.67%	10	0.45%	البنك الاردني الكويتي
8	0.80%	10	0.48%	8	0.71%	7	1.21%	بنك المؤسسة العربية المصرفية
14	0.39%	14	0.38%	13	0.34%	11	0.43%	البنك العربي
1	3.58%	1	5.09%	1	20.27%	4	1.47%	بنك المال الاردني
4	1.53%	2	2.07%	5	1.32%	5	1.39%	البنك التجاري الاردني
10	0.62%	13	0.43%	14	0.15%	6	1.24%	البنك الاستثماري
15	0.22%	15	0.37%	15	0.12%	14	0.15%	بنك الاستثمار العربي الاردني
5	0.89%	6	0.85%	10	0.44%	3	1.57%	بنك الاسكان للتجارة والتمويل
3	1.68%	5	0.97%	2	1.88%	2	2.27%	بنك سوسيتية جنرال الاردن
7	0.85%	3	1.18%	3	1.71%	15	0.14%	البنك العربي الاسلامي الدولي
13	0.41%	12	0.47%	12	0.40%	12	0.38%	البنك الاسلامي الاردني

\*تم اعداد الجدول من قبل الباحث بالاعتماد على البيانات الواردة في التقارير المالية الصادرة من البنوك.

0.22%، ويشكل عام نجد بأن البنوك العاملة في الاردن مقصرة في هذا الجانب لأن اغلبها لا تخصص اكثر من 1% من ارباحها بتطوير العاملين فيها وهذه اشكالية تتعدى قطاع البنوك لكافة القطاعات في الاردن، ومن جانب آخر وبالعودة للجدول رقم (6) نجد بأن بنك المال الاردني من اكثر البنوك انفاقا على التدريب لكل موظف، بلغ المبلغ المخصص للتدريب لكل موظف خلال فترة الدراسة في المتوسط 745 ديناراً سنوياً، وجاء في آخر الترتيب بنك الاستثمار العربي الاردني بواقع 68 ديناراً سنوياً.

اما فيما يخص اهتمام البنوك بالعاملين لديها من خلال المبالغ المخصصة لتطوير وتدريب العاملين فيها، فنلاحظ من خلال الجدول رقم (5) والذي يتضمن نفقات التدريب كنسبة من الارباح والجدول رقم (6) والذي يتضمن نفقات التدريب لكل موظف نجد بأن بنك المال الاردني من اكثر البنوك في المتوسط اهتماما بتطوير وتدريب العاملين لديه من خلال فترة الدراسة حيث تم انفاق 3.85% من الارباح على التدريب وجاء بعده البنك الاهلي الاردني بنسبة 1.82% وجاء في المرتبة الاخيرة بنك الاستثمار العربي الاردني بنسبة لا تتجاوز

جدول رقم 6  
ترتيب البنوك حسب نفقات التدريب لكل موظف

كامل الفترة		2010		2009		2008		إسم البنك
الترتيب	المبلغ	الترتيب	المبلغ	الترتيب	المبلغ	الترتيب	المبلغ	

كامل الفترة		2010		2009		2008		إسم البنك
الترتيب	المبلغ	الترتيب	المبلغ	الترتيب	المبلغ	الترتيب	المبلغ	
6	275	7	197	7	209	6	408	البنك الاهلي الاردني
12	161	4	266	11	149	13	55	بنك الاتحاد
11	167	10	150	8	190	10	160	بنك القاهرة عمان
10	174	12	139	5	260	11	124	بنك الاردن
5	306	3	293	2	368	9	259	البنك الاردني الكويتي
9	189	14	114	9	164	7	292	بنك المؤسسة العربية المصرفية
3	359	6	205	4	324	3	536	البنك العربي
1	745	1	707	1	841	1	685	بنك المال الاردني
7	208	8	191	10	157	8	275	البنك التجاري الاردني
8	203	11	149	14	39	4	455	البنك الاستثماري
15	68	13	117	15	36	14	48	بنك الاستثمار العربي الاردني
2	394	2	376	6	223	2	590	بنك الاسكان للتجارة والتمويل
4	329	5	206	3	353	5	429	بنك سوسيتية جنرال الاردن
13	102	9	155	12	103	15	24	البنك العربي الاسلامي الدولي
14	74	15	77	13	64	12	81	البنك الاسلامي الاردني

\*تم اعداد الجدول من قبل الباحث بالاعتماد على البيانات الواردة في التقارير المالية الصادرة من البنوك.

والرعاية الاجتماعية والرعاية الصحية والرياضية ودعم البحث العلمي والتدريب والتوظيف والانشطة الثقافية والتراثية والتفاعل مع الجهات الحكومية والجمعيات الخيرية.

ومن جانب آخر فيما يخص اسئلة الدراسة فقد توصلت الدراسة إلى ان البنوك العاملة في الاردن تتحمل مسؤوليتها فيما يتعلق بالمجتمع المحلي والبعيد للمسؤولية الاجتماعية بشكل مستمر وهو من ضمن سياستها وليس بشكل عرضي مما يدل على ان المسؤولية الاجتماعية تعتبر من ضمن استراتيجيات البنك او سياسته العامة وضمن خطط واضحة من اجل تشكيل واجهة تسويقية تعكس الدور المجتمعي لها بجانب دعم ورعاية المجتمع المحلي وكذلك من اجل تحقيق التنمية المستدامة.

وفيما يتعلق بالبعد الداخلي للمسؤولية الاجتماعية توصلت الدراسة إلى ان البنوك العاملة في الاردن مقصرة في هذا الجانب من جهة المبالغ المنفقة على العاملين كنسبة من اجمالي المنفق على المستويات الادارية حيث ان المبالغ المخصصة للإدارة تجاوزت احيانا 25% من اجمالي المنفق على جميع الموظفين، ومن جانب آخر توصلت الدراسة إلى عدم اهتمام البنوك بتطوير وتدريب العاملين فيها من خلال المبالغ المخصصة لأغراض التدريب والتي لم تتجاوز في

وبشكل عام يمكن القول بأن نفقات الادارة العليا مرتفعة نسبيا من اجمالي نفقات الموظفين حتى انها تصل إلى الربع احيانا وهذا يتطلب مزيداً من الدراسة بحيث لا يؤثر ذلك سلبا في معنويات الموظفين، ومن جانب آخر جاءت مؤشرات الاهتمام بالتدريب ضعيفة لتصل إلى نسبة 0.22% من الارباح في بعض البنوك او بمعدل يقل عن 70 دينار سنويا لكل موظف مع وجود تذبذب بهذه النسب والمبالغ من فترة إلى اخرى. وهذا مؤشر على ضعف التخطيط في مجال تطوير وتدريب العاملين وقصور من قبل البنوك في تبني مسؤولياتها الاجتماعية على مستوى البعد الداخلي.

## النتائج والتوصيات

### أ- النتائج

توصلت الدراسة إلى ان مفهوم المسؤولية الاجتماعية في البنوك العاملة في الاردن هو مفهوم شامل يضم تحت مظلته كافة القطاعات الاقتصادية والاجتماعية والانسانية والبيئية في المجتمع المحلي والبلد ككل، ومن الادلة على ذلك كما ورد في التقارير الصادرة عن تلك البنوك حملات التوعية المختلفة

احسن حالاتها كنسبة من الارياح 3.85%.

الاجتماعية.

- 3- تشجيع البنوك للافصاح عن ممارستها الاجتماعية، من خلال وضع مؤشرات رقمية تمكن من المقارنة بين ممارسات البنوك الاجتماعية.
- 4- لا بد من اعتبار الموظفين احدى الفئات المستهدفة بسياسات البنوك في مجال المسؤولية الاجتماعية من خلال منح اجور ورواتب عادلة ومنافسة وتوفير فرص التدريب وغيرها.
- 5- لا بد ان تمتلك البنوك معايير محددة لتقديم الدعم للمستفيدين.
- 6- قيام البنوك بإنشاء دوائر متخصصة تعنى بموضوع المسؤولية الاجتماعية ضمن اطار مهني شامل.

#### ب- التوصيات

- من خلال النتائج التي توصلت اليها الدراسة يمكن ان نوصي بما يلي:
- 1- زيادة الوعي حول اهمية المسؤولية الاجتماعية للبنوك وبخاصة فيما يتعلق بالبعد الداخلي لها والعمل على دراسة وتحليل هيكل الرواتب والاجور والمكافآت لكافة المستويات الوظيفية بشكل مستمر ليعكس توجهات البنك بتحقيق العدالة بين كافة الموظفين، من خلال حملات اعلامية ومنابر حوارية.
  - 2- توفير حوافز اكبر للبنوك التي تتبنى برامج للمسؤولية

#### المراجع

- Abul-hassan, Sofyan Syafri Harahap. 2010. Exploring Corporate Social responsibility and accountability: Evidence from an Emerging Economy, *Managerial Auditing Journal*, 18(6/7): 538-548.
- Dusuki, Asyrafwaidi and Dar, Humayon. 2004. *Stakeholders' Perceptions of Corporate Social Responsibility Of Islamic banks: Evidence from Malasian Economy*, International Islamic University Malaysia.
- Carroll, A.B. 1991. The Pyramid of Corporate Social Responsibility: Toward the Moral Management of Organizational Stakeholders, *Business Horizons*, P1. Available in: [http://www.cbe.wvu.edu/dunn/rprnts.pyramid\\_of\\_csr.pdf](http://www.cbe.wvu.edu/dunn/rprnts.pyramid_of_csr.pdf).
- Friedman, M. 1970. The Social Responsibility of Business is to increase its Profits New York, Times Magazine, Available in: <http://www.Colorado.edu/studentgroups/libertarians/issues/friedman-soc-resp-business>.
- 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*.
- World Business Council for Sustainable Development (WBCSD). Meeting changing Expectations: Corporate Social Responsibility, 1999.
- Eu Green Paper. 2001. *Promoting a European Framework for Corporate Social Responsibility*. Brussels, Commission of the European Communities, Retrieved on 2004.
- جمعية البنوك في الاردن، 2011، المسؤولية المجتمعية للبنوك العاملة في الاردن خلال عامي 2009-2010، دائرة الدراسات، سلسلة كراسات الجمعية، كراسة رقم (2)، مجلد (2)، عمان.
- الحوارني، هاني، 2009، حاكمية الشركات ومسئوليتها الاجتماعية في ضوء مستجدات الازمة الاقتصادية العالمية الراهنية، المؤتمر الثاني حول "مواطنة الشركات والمؤسسات والمسؤولية الاجتماعية"، صنعاء، 24-25.
- عبد الرحمن، أحمد عبد الكريم، 1977، المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الاعمال، مجالاتها، معوقات الوفاء بها: دراسة ميدانية تطبيقية، مجلة البحوث التجارية المعاصرة، المجلد 11 العدد 2.
- الطاهر، مي، 2011، خارطة المسؤولية الاجتماعية للبنوك الاردنية، مركز بعد لدراسات المجتمع المدني، عمان، الاردن.
- مركز الاردن الجديد للدراسات، إتجاهات الرأي في إدارات الشركات الاردنية تجاه المسؤولية الاجتماعية للشركات، إعداد هاني الحوارني ومي الطاهر، 2009، دار سندباد للنشر والتوزيع، عمان.
- مكتب العمل الدولي، 2006، المبادرة المركزية بشأن المسؤولية الاجتماعية للشركات، اللجنة الفرعية المعنية بالمنشآت متعددة الجنسية، مجلس الادارة، الدورة 295، الوثيقة رقم (1).
- المغريل، نهال، ياسمين فؤاد، 2008، المسؤولية الاجتماعية لرأس المال في مصر: بعض التجارب الدولية، المركز المصري للدراسات الاقتصادية، القاهرة.
- منير، عماد حسين، 2009، أثر الافصاح عن المسؤولية الاجتماعية على قرارات منح القروض والتسهيلات الائتمانية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة قاريونس، ليبيا.

## **Social Responsibility of Banks Operating in Jordan (2008-2010)**

*Abdulnaser T. Al-Zyoud\**

### **ABSTRACT**

This study aims to demonstrate the commitment of banks operating in Jordan to the community, external and internal for workers have been analyzing the value of cash contributions to the fields of social as an absolute value and the proportion of the net profits and the extent of the bank's branches outside the capital to contribute to the development and customer service. Where he completed the study hypotheses to 15 banks for the period between 2008 to 2010. Chart the results of the study that the banks bear responsibility with respect to the local community is part of its policy and plans in order to achieve sustainable development either with respect to the internal dimension it is clear that there is a default with respect to the amounts spent on personnel as well as lack of attention to training and staff development. The researcher recommends the need to increase awareness of the concept of social responsibility and provide more incentives for banks that adopt this concept and that there would be a clear and specific criteria to provide support to the beneficiaries.

**Keywords:** Social Commitment, Banks Operating in Jordan.

---

\* Al-Balqa Applied University, Jordan. Received on 17/7/2012 and Accepted for Publication on 24/10/2012.