

المسؤولية الاجتماعية والبيئية في القطاع المصرفي دراسة تقييمية لمجموعة من البنوك العاملة في الجزائر

*Social & environmental responsibility in the banking sector:
An assessment study of a group of banks operating in Algeria*

محمد الصغير قريشي

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
مخبر أداء المؤسسات و الاقتصاديات في ظل العولمة
جامعة قاصدي مرباح ورقلة

ملخص :

أصبحت المسؤولية الاجتماعية والبيئية من اهتمامات المنظمات الدولية والمؤسسات الاقتصادية باعتبارها أحد مؤشرات الأداء الذي لم يعد مقتصرًا على الجانب المالي بل تعداه إلى مساهمة المؤسسات في رفاهية المجتمع وتحقيق التنمية المستدامة والمحافظة على البيئة، بحيث تكون كل قراراتها مسؤولة اجتماعيًا. ونظرا لأهمية القطاع المصرفي في التنمية الاقتصادية، تحاول الدراسة الحالية تشخيص واقع البنوك المحلية والأجنبية العاملة في الجزائر، ومدى تبنيتها للمسؤولية الاجتماعية والبيئية من خلال الأنشطة التي تقوم بها تجاه المجتمع، البيئة، المساهمين والموظفين وكذا الزبائن، وذلك من خلال استقصاء مجموعة من البنوك في ولاية ورقلة لاستخلاص النتائج التي تساهم في تحسين أدائها البيئي والاجتماعي تماشيا مع التطورات التي تعرفها البنوك الكبرى الرائدة في هذا المجال.

الكلمات الدالة: مسؤولية اجتماعية وبيئية، تنمية مستدامة، تقييم الأداء، بنوك تجارية.

Abstract:

The social and environmental responsibility has become a concerns of international economic organizations and institutions as a performance indicators which is no longer confined to the financial side but exceeded to the contribution of the institutions in the society welfare, achieving sustainable development and environment preservation, so all their decisions be socially responsible. Considering the importance of the banking sector in economic development, the current study is trying to diagnose the reality of the local and foreign banks operating in Algeria and to what extent they adopt social and environmental responsibility through their performed activities towards the community, the environment, shareholders, employees and customers. The study was done through a survey of group of banks operating in Ouargla Province to draw the conclusions that contribute to the improvement of environmental and societal performance in keeping with the evolutions of the leading major banks in the field.

Keywords: Social and environmental responsibility, sustainable development, performance assessment, commercial banks

مدخل :

عرفت المؤسسات الاقتصادية تحولات عميقة في المبادئ والسلوكيات تماشيا مع تغيرات البيئة في مجالات مختلفة كالتقدم التكنولوجي وشدّة المنافسة وتأثير جماعات الضغط وتعدد رغبات الزبائن واحتياجاتهم، ولم يعد نجاح المؤسسات يقتصر على تحقيق النتائج والأرباح، بل أخذ ذلك أبعادا أخرى تهدف إلى تحقيق التنمية المستدامة والمحافظة على البيئة والمساهمة في رفاهية المجتمع الذي تنشط فيه لتحقيق

بذلك مفهوم المؤسسة المواطنة. من هذا المنطلق أخذت الهيئات والمؤسسات بمختلف نشاطاتها بتبني المسؤولية الاجتماعية والبيئية بحيث تعمل بطرق متعددة على خدمة المجتمع ورفاهيته ومحافظة على البيئة وتوفير المناخ الملائم للعمل في إطار الشفافية والمساواة وحقوق الإنسان. ولا شك أنّ محرك النشاط الاقتصادي والاجتماعي هو الجانب المالي والمصرفي لذلك سنتطرق في هذا البحث إلى المسؤولية الاجتماعية والبيئية في البنوك التجارية مبرزين أهم الأنشطة التي تمارسها وتتبنى من خلالها تلك المبادئ، وهذا بتبيان الأدبيات والدراسات التي تناولت المسؤولية الاجتماعية والبيئية، في قسمه الأول، أما القسم الثاني فيدرس واقع البنوك التجارية المحلية والأجنبية العاملة في الجزائر وتحليل الأنشطة التي تقدمها للمجتمع، للبيئة، للموظفين والزبائن، لنستخلص بذلك النتائج التي تُحسّن من أداء تلك البنوك بما يعود بالفائدة على البيئة والمجتمع.

أولاً. أدبيات الدراسة :

I. إشكالية الدراسة:

انطلاقاً من واقع القطاع المصرفي في الجزائر ووتيرة الإصلاح التي ما زالت متواصلة، ومن خلال العولمة الاقتصادية والمالية وانفتاح السوق المصرفية المحلية مما ساعد على دخول بعض البنوك الأجنبية، إضافة إلى التحولات التي يشهدها العمل المصرفي في مختلف المجالات التقنية، الفنية، نوعية الخدمات والتكيز على الزبون إلى غير ذلك، إذ نجد مثلاً أنّ البنوك لم تعد تهدف إلى تحقيق الأرباح فحسب بل تعدى ذلك مساهماتها غير الربحية تجاه المجتمع والبيئة أو ما يعرف بالمسؤولية الاجتماعية والبيئية والتي أصبحت كأحد مؤشرات الأداء، وبالتالي فإنّ هذا الأمر يدفع البنوك العاملة في الجزائر إلى مواكبة هذه التحولات والقيام بالإصلاحات والأنشطة التي تقود إلى تبني المسؤولية الاجتماعية والبيئية، لذلك يمكننا أن نتساءل عن واقع الأمر في البيئة الجزائرية من خلال طرح الإشكالية التالية:

. إلى أي مدى تلتزم البنوك العاملة في الجزائر بالمسؤولية الاجتماعية والبيئية ؟

للإجابة على هذا السؤال الجوهرى نعتمد على جملة من الفرضيات تعكس أهم الأنشطة التي تمارسها البنوك الرائدة في مجال المسؤولية الاجتماعية للتحقق من تطبيقها في البنوك العاملة في الجزائر ومن ثم تبنيها للمسؤولية الاجتماعية، وتمثل هذه الفرضيات في الآتي:

- الفرضية الأولى: تمارس البنوك العاملة في الجزائر أنشطة ترتبط بالمجتمع مما يساهم في تبني المسؤولية الاجتماعية ؛
- الفرضية الثانية: تمارس البنوك العاملة في الجزائر أنشطة ترتبط بالبيئة مما يساهم في تبني المسؤولية الاجتماعية ؛
- الفرضية الثالثة: تمارس البنوك العاملة في الجزائر أنشطة ترتبط بالمساهمين والموظفين مما يساهم في تبني المسؤولية الاجتماعية ؛
- الفرضية الرابعة: تمارس البنوك العاملة في الجزائر أنشطة ترتبط بالزبائن والموردين مما يساهم في تبني المسؤولية الاجتماعية.

II. الدراسات السابقة :

هناك العديد من الأبحاث التي تناولت المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الاقتصادية بشكل عام وأخرى ركزت على قطاع اقتصادي معين صناعي أو خدمي أو غير ذلك، والمسؤولية الاجتماعية في القطاع المصرفي لا زالت بحاجة إلى مزيد من الأبحاث نظراً لخصائص هذا الأخير وارتباطه بمختلف القطاعات الأخرى، وباعتبار أنّ الدراسات السابقة تمثل نقطة البداية لأي باحث، فقد تم الاطلاع على جملة من الدراسات، اخترنا منها ما يلي:

1. II. أحمد سامي عدلي إبراهيم القاضي (2010). المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في مصر كشركات مساهمة مصرية (مجالاً). تأثيرها على الأداء).

تناولت الدراسة مفهوم المسؤولية الاجتماعية ومجالاتها في البنوك التجارية وأثرها على تحسين الأداء وزيادة فعاليته، انطلاقاً من أنّ مكانة وسمعة الشركات الرائدة في العالم لم تعد تُبنى على أسس مركزها المالي فحسب، ولم يعد تقييمها يعتمد على ربحيتها فقط. بل

ظهرت مفاهيم حديثة تساعد على خلق بيئة عمل قادرة على التعامل مع التطورات المتسارعة في الجوانب الاقتصادية والتكنولوجية ومختلف مظاهر العولمة.

قدم الباحث الإطار النظري للمسؤولية الاجتماعية ودور البنوك التجارية في التنمية الاقتصادية ومجالات المسؤولية الاجتماعية التي تمارسها تجاه البيئة والمجتمع، تجاه العملاء وتجاه العاملين. وعمد إلى إسقاط هذه المجالات على عدد من فروع البنوك العامة والخاصة العاملة في محافظة أسيوط بمصر، من خلال استقصاء عدد من العاملين بهذه البنوك. خلصت الدراسة إلى بعض النتائج، منها:

- أن هدف تعظيم الربح لم يصبح هو المحرك الرئيسي لالتزام المنظمة بمسؤوليتها الاجتماعية ؛
- أن معايير الحكم على نجاح البنك تغيرت من كونها تعتمد على معايير مالية واقتصادية فقط، لتُضاف مقاييس أخرى غير مالية تتمثل في برامج خدمة وتنمية المجتمع ؛
- أن بعض البنوك لديها خطط واستراتيجيات واضحة للممارسة المسؤولية الاجتماعية ؛
- أن قيام البنك بتبني مفهوم المسؤولية الاجتماعية هو أكثر من كونه عملا خيريا يقدمه البنك للمجتمع المتواجد فيه، بل هو عمل تنافسي يؤدي إلى استقطاب الزبائن وبالتالي زيادة أرباح البنك على المدى الطويل ؛
- أن ممارسة المسؤولية الاجتماعية في البنوك الخاصة أكبر منها في البنوك العامة.

II.2. ستار جبار خليل البياني (2010). المسؤولية الاجتماعية للقطاع الخاص في العراق ودورها في تأطير حماية المستهلك. مجلة المستنصرية للدراسات العربية والدولية، جامعة المستنصرية.

عاجلت الدراسة إشكالية المسؤولية الاجتماعية في القطاع الخاص العراقي ودورها في تأطير حماية المستهلك، باعتبار أن القطاع الخاص هو المحرك الأول لتنويع الاقتصاد العراقي وبالتالي فإنه سيلعب دورا أساسيا في العملية التنموية المستدامة. لذلك قدم الباحث توصيفا للمسؤولية الاجتماعية التي ينبغي على القطاع الخاص تحملها إلى جانب ممارسته للنشاط الاقتصادي، وهذا من حيث مفهومها ومجالاتها وآثارها الإيجابية على حركة المجتمع ورفاهيته، وما يُحتم على القطاع الخاص الاهتمام بالجانب الاجتماعي وجود موجبات عديدة منها : تفشي البطالة، الفقر، ضعف البنية التحتية، تدني المستوى التعليمي وتدهور البيئة... وبالتالي فإنه يكون مسؤولا أخلاقيا بالمساهمة في معالجة الوضع المتدهور. ثم أورد الباحث ذلك بتأكيد تأثير المسؤولية الاجتماعية في تأطير حماية المستهلك لكونه الهدف النهائي لأي نشاط اقتصادي، الأمر الذي ينجم عنه تبادل المنفعة بين المنتج والمستهلك، وكذا من حيث تحول نظرة المؤسسات الاقتصادية إلى الزبون واهتمامها بكل رغباته.

في الأخير خلصت الدراسة إلى عدم تأكيد أن القطاع الخاص في العراق على الأقل أخذ بمفهوم المسؤولية الاجتماعية منهاجا وتطبيقا، وعدم تشجيع السياسات الحكومية لهذا الاتجاه، إضافة إلى ضعف دور منظمات المجتمع المدني، وأن كل ما يقوم القطاع الخاص بأدائه من الناحية الاجتماعية يدخل في سياق نشاطه الاقتصادي، وأن الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية وفق المعايير الأخلاقية لا يتنافى والنشاط الاقتصادي الذي يمارسه القطاع الخاص بهدف تحقيق الربح والمساهمة في تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية.

II.3. دراسة François DOMERGUE و المعنونة بـ " La RSE dans le secteur bancaire, un outil

(2012) "de reconquête de la confiance en période de crise ?

تناول الباحث موضوع المسؤولية الاجتماعية في القطاع المصرفي كأداة لاستعادة الثقة وقت الأزمة، حيث قدم مفهوم المسؤولية الاجتماعية وما ذكره الباحثون من منظور الترام المؤسسات والمنظمات بالبعد الاجتماعي والبيئي إلى ارتباط المسؤولية الاجتماعية بالأداء المالي، ثقة الزبائن والمسؤولية المشتركة إلى غير ذلك. ثم ذكر الأبعاد المختلفة للمسؤولية الاجتماعية في القطاع المصرفي منها ما يأخذ الصبغة الإلزامية بقوة القانون (القانون الفرنسي NRE 2001) أين يجب أن تراعي المؤسسات بعض الأعمال الاجتماعية والبيئية،

وكما هو الحال في البنوك البريطانية والأمريكية. ويُعد آخر يعكس مصداقية مسؤولية البنك تجاه مختلف المتعاملين من مساهمين، موظفين، زبائن وموردين.

كما تناول الأزمة المالية التي حدثت في الولايات المتحدة الأمريكية سنة 2007 ثم انتقلت إلى أوروبا سنة 2008 وكيف أثرت على النظام المالي وثقة الرأي العام فيه، الأمر الذي أصبح يحتم على البنوك اعتماد مؤشر المسؤولية الاجتماعية كوسيلة لإعادة بناء الثقة، إضافة إلى المؤشرات الأخرى (علامة المؤسسة، رضا الأفراد، الأداء الاقتصادي...) استند الباحث في طرحه إلى نموذجين من البنوك الأوربية وهما:

– النموذج الأول: المشروع الأوربي RARE (Rhetoric and Realities) يعتبر المشروع الأوربي المسؤولية الاجتماعية كمؤشر لقياس الأداء وتطوير النظام المصرفي، وركز في ذلك على بعض المعايير منها: الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية، مستوى التطبيق، الإستراتيجية والأداء. شملت الدراسة 17 بنكا من دول أوربية مختلفة وهي (ألمانيا، إيطاليا، بلجيكا، هولندا، سويسرا وفرنسا) وانتهت إلى أنّ أغلب البنوك 17/14 تعتمد المسؤولية الاجتماعية وتحقق مفهوم المؤسسة المواطنة، المؤسسة المستدامة، الأخلاق المالية، وهذا بالتركيز على مبادئ أساسية لقياس الأداء، ويتعلق الأمر بتشجيع الحد من انبعاث الغازات، المساواة بين الجنسين في العائدات، الشفافية ومحاربة الرشوة. خلص الباحث إلى ضرورة التعاون بين أصحاب المصالح في البنوك واتخاذ إجراءات إستراتيجية وتنظيمية تسمح للقطاع المصرفي بتبني مسؤولية اجتماعية فعالة والتي تظهر بشكل جليّ بتحسين الأداء الاجتماعي للمؤسسة (PSE) والأداء المالي للمؤسسة (PFE) في آن واحد.

– النموذج الثاني: رابو بنك RABOBANK وهو مؤسسة مالية دولية مختصة في العمليات المصرفية والتأمينات، تأسس عام 1972 ويعتبر من أوائل البنوك العاملة في المناطق المنخفضة يضم حوالي 10 مليون زبون، يقوم على مجموعة مبادئ هي: الاحترام، التكامل، الاحترافية والاستدامة. يساهم في تحقيق التنمية المستدامة من خلال البعد الاقتصادي، الاجتماعي والبيئي. إضافة إلى أنشطته المصرفية، يهتم رابو بنك بالبيئة الطبيعية والمناخية وقياس القيمة الاجتماعية للمؤسسة، ومن أجل تحقيق مبدأ المسؤولية الاجتماعية عمل بالاتفاق مع وزارة البيئة الهولندية لتطوير التعاون في مجال البيئة. وفي هذا المجال تمّ فتح فروع تهتم بتوسيع وتطوير الادخار الأخضر، حيث يوجد حوالي 200000 مدخر لرأس المال الأخضر، يضم البنك لجنة أخلاقيات الزبون تنظم السياسة العامة ومجالات نشاط البنك والمتمثلة عادة في الطاقة الحيوية، حقوق الإنسان، الصناعة الخضراء...

في الأخير خلصت الدراسة إلى أنّ القطاع المصرفي يعتبر للمسؤولية الاجتماعية فرصة لبناء الثقة وقت الأزمات كالتالي حدثت سنة 2008، وهذا من خلال إجراءات ميدانية لاستعادة ثقة الرأي العام وثقة المستثمرين وإعطاء صورة تفاعلية بأنشطة البنك، وتنمية الإبداع في المدى الطويل نحو التنمية المستدامة وتحسين العلاقة بين أصحاب المصالح والقطاع المصرفي في ظل أداء مالي مسؤول وكذا شفافية المعلومات المالية ومحاربة الرشوة. كما يمكن للمسؤولية الاجتماعية أن تساهم في وضع إستراتيجية مالية للبنوك تعتمد خاصة على المفهوم الإيكولوجي، طرح منتجات مالية مجتمعية ومسؤولة اجتماعيا وبيئيا مثل: تمويل صناعة السيارات الكهربائية، توليد الطاقة النظيفة والمتجددة إلى غير ذلك.

4.II دراسة Henry CHEYNEL و المعنونة بـ " Responsabilité Sociale d'Entreprise (RSE) dans les entreprises bancaires "

قدم الباحث مفهوم المسؤولية الاجتماعية ومدى الاهتمام الذي حظيت به من طرف المنظمات الدولية والمحلية والمؤسسات، وارتباطها بالتطورات الحاصلة في المفاهيم والتطبيقات. والبنوك كمؤسسات مالية فإنها تمارس أنشطتها وفقا للمسؤولية الاجتماعية وهذا على أسس إلزامي قانوني كما هو الحال في القانون الفرنسي NRE 2001 الذي يلزم المؤسسات بالأخذ بالحسبان البعد الاجتماعي

والبيئي في ممارسة أنشطتها، ومن جهة أخرى فإنّ البنوك مطالبة بتحسين صورتها تجاه مختلف المتعاملين معها من خلال التزامها بالجانب الاجتماعي والبيئي.

ثم حدد الباحث مجالات ممارسة المسؤولية الاجتماعية في البنوك وتمثل في خمسة 05 مجالات وهي:

- المساهمين: يمكن للمساهمين باعتبارهم من أصحاب المصالح أن يوجهوا البنك نحو تبني المسؤولية الاجتماعية من خلال توصيات مجلس الإدارة وقراراته التي يكون لها بعد اجتماعي أو بيئي، كالتى تتعلق بالجانب القانوني والسياسات العامة للبنك.
- الموظفين: يمكن للبنك ممارسة المسؤولية الاجتماعية من خلال العلاقة مع الموظفين والمتعلقة بتوظيفهم وتنظيمهم وتوفير بيئة العمل المناسبة لهم.
- الزبائن: تكون علاقة البنك مع الزبائن في إطار المسؤولية الاجتماعية من خلال: البحث عن رضا الزبائن، الاستماع إلى الزبائن ومعالجة شكاويهم، محاربة الرشوة وتبيض الأموال.
- الموردن: يمكن لبعض البنوك المتخصصة التي تتعامل مع الموردن أن يتم اختيارهم على أسس المسؤولية الاجتماعية، بحيث تساهم منتجات المورد في تحقيق التنمية المستدامة، للمنتجات التي تحدّ من انبعاث CO₂ وتحقق معايير الجودة ISO.
- المجتمع المدني: يمكن للبنك أن يساهم في تنمية المجتمع المدني من نواحي مختلفة: ثقافية، رياضية، تنمية جوارية ودعم المشاريع ذات الأبعاد الاجتماعية.
- البيئة: تمثل البيئة مجال توظيف الأموال المقترضة من البنك عن طريق المستثمرين، وبالتالي يمكن لها أن تمارس المسؤولية الاجتماعية من خلال سياساته وقوانينه الداخلية، توجيه أنشطة الأفراد العاملين لديه نحو إستراتيجية بيئية، ودعم المشاريع التي تحافظ على البيئة.

ختم الباحث ببعض التدابير لتجسيد المسؤولية الاجتماعية كاعتماد الحوكمة والالتزام بأحكام الرقابة الداخلية، حيث أنّ حوكمة البنوك تعتبر أحد مجالات المسؤولية الاجتماعية إذ تكون هناك شفافية في العمليات المالية من خلال التقارير التي تمكّن لجنة المساهمين ومجلس الإدارة من الاطلاع على تلك التقارير التي تصدر عن (لجنة الحسابات، لجنة المراقبة الداخلية، لجنة المراجعة، لجنة التعيينات ولجنة المكافآت والعلاوات) وعلى أساس ذلك يمكن تقييم أداء مختلف الأطراف كالرئيس المدير العام، المدراء العامين والممثلين الاجتماعيين... كما هو الحال في لوائح القانون الأوربي لسنة 2004 التي تعالج الصراعات الداخلية، حيث يُلزم بوجود تعهدات فردية بعدم وجود أي صراع وأنّ هناك شفافية في مختلف الأعمال (الأهداف، المبادئ الأساسية، تنظيم وعمل الرقابة الداخلية...).

5. II. ميزة الدراسة الحالية: تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة من حيث البيئة التي تمّت فيها الدراسة، كطبيعة القوانين والتشريعات، المستوى الاقتصادي والاجتماعي، ثقافة الزبائن ورغبتهم، سيطرة البنوك العمومية على السوق المصرفية، الأمر الذي يستدعي تشخيص واقع المسؤولية الاجتماعية في البنوك العاملة في الجزائر بالتركيز على أربعة أبعاد أساسية: المجتمع، البيئة، المساهمين والموظفين، الزبائن، وتم هذا من خلال استقصاء لمجموعة من البنوك المحلية والأجنبية.

ثانيا. الأبعاد النظرية للمسؤولية الاجتماعية و البيئية :

قبل الحديث عن تطبيق المسؤولية الاجتماعية والبيئية في البنوك التجارية والمؤسسات المالية، لا بد من توضيح مفهومها والأهمية التي أصبحت توليها منظمات الأعمال لمبدائها، وكذا المجالات التي يمكن أن تُمارَس من خلالها.

I. مفهوم المسؤولية الاجتماعية والبيئية ومجالاتها.

1. I. مفهوم المسؤولية الاجتماعية والبيئية: م تحظ المسؤولية الاجتماعية بمفهوم موحد من طرف الباحثين كونها متغيرا ديناميكيا يتغير باستمرار بحسب التطورات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية، حيث لم تعد مجرد عمل خيري بل أصبحت ممارستها انطلاقا من مبدأ

اهتمام المؤسسات بتنمية المجتمع والبيئة وعلى أسس مبدأ المواطنة الذي يقتضي قيام أفراد المجتمع بواجباتهم مقابل حقوقهم المكتسبة، ولم يعد يُنظر لها كتكلفة تتحملها المؤسسة بل ستساهم في زيادة مردوديتها في المدى البعيد، وبالتالي يمكن القول بأنّ المسؤولية الاجتماعية هي: النشاطات الاقتصادية والاجتماعية التي تقوم بها إدارة الشركة تجاه العاملين فيها، والمتعاملين معها من ناحية، وأفراد المجتمع من ناحية أخرى، وذلك في إطار قيم وأخلاق وقوانين هذا المجتمع، كما يتم الإشارة إليها أحيانا بالمواطنة المسؤولة للشركة التي تكتسبها الشركة أو رجل الأعمال من خلال الأعمال الخيرية التي يؤديها لرفاهية المجتمع.¹ كما عرفها المجلس العالمي للتنمية المستدامة (1998 WBCSD) بأنّها: الالتزام المستمر من قبل شركات الأعمال بالتصرف أخلاقيا، والمساهمة في تحقيق التنمية الاقتصادية، والعمل على تحسين نوعية الظروف المعيشية للقوى العاملة وعائلاتهم، والمجتمع المحلي والمجتمع ككل.²

ونظرا للاهتمام المتزايد بالمسؤولية الاجتماعية فإنّ منظمة الأمم المتحدة أطلقت عام 1999 الميثاق العالمي للمسؤولية الاجتماعية وهو عبارة عن مبادرة مواطنة طوعية متعلقة بالشركات، يعرض تسهيلا وتعهدا من خلال عدة آليات تتمثل في: (المعرفة، سياسة الحوار، مشاريع الشراكة) ويعتمد هذا الميثاق على المسؤولية الاجتماعية العامة بما في ذلك شفافية الشركات والقوى العاملة والمجتمع المدني للبدء المشاركة في الأداء الجوهري المتعلق بمتابعة المبادئ المستند عليها الميثاق، والمتمثلة في الأتي:³

— حقوق الإنسان: على منظمات الأعمال أن تحترم حقوق الإنسان المعلنة علميا، والتأكد من أنّها ليست متواطئة في أي انتهاك لحقوق الإنسان؛

— العمل: من خلال الإلغاء الفعلي لعمالة الأطفال، إزالة كافة أشكال العنف والعمل الإجباري، إزالة التمييز فيما يتعلق بالتوظيف والموظفين؛

— البيئة: على منظمات الأعمال أن تدعم الطريقة الوقائية للتحديات البيئية، تشجيع تطوير وانتشار التقنيات الملائمة للبيئة؛

— محاربة الفساد: على منظمات الأعمال أن تعمل ضد كل أشكال الفساد بما فيها الرشوة والابتزاز.

ومن جهتها عرفت منظمة المواصفات الدولية (ISO 26000) المسؤولية الاجتماعية بأنها عبارة عن مسؤولية المنظمة عن الآثار المترتبة عن قراراتها وأنشطتها على المجتمع والبيئة عبر الشفافية والسلوك الأخلاقي المتناسق مع التنمية المستدامة وحقوق الإنسان المدنية والسياسية وأخلاقيات العمل، وتهدف هذه المواصفات إلى تحقيق الثقة والأداء الأمثل للشركات وتطوير المجتمعات باختلاف عاداتها وتقاليدها.⁴

وهناك العديد من التعاريف التي حددها مختلف الهيئات والمنظمات للمسؤولية الاجتماعية والتي تعكس في كل حالة التطور الحاصل في البيئة بكل أبعادها. ويرى الباحث أنّ مفهوم المسؤولية الاجتماعية يجب أن يأخذ بالحسبان التوازن بين مختلف المتعاملين وأصحاب المصالح في المؤسسة لأنّ ما يفيد المساهمين قد لا يخدم الموظفين أو المستهلكين وهكذا.

2.I. مجالات وأبعاد المسؤولية الاجتماعية والبيئية :

1.2.I. مجالات المسؤولية الاجتماعية والبيئية : انطلاقا من دور المسؤولية الاجتماعية والبيئية في تحسين صورة المؤسسة لدى مختلف

المتعاملين وزيادة قدرتها التنافسية، فإن هناك مجالات يمكن من خلالها للمؤسسة أن تمارس المسؤولية الاجتماعية، والمتمثلة في الأتي:

أ. المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين والموظفين: يعتبر الاستثمار في الموارد البشرية من التوجهات الحديثة للمؤسسات، لذلك فإنّ المصاريف التي تنفقها في هذا الشأن سيكون لها أثر إيجابي على المدى المتوسط والطويل، ومن ثمّ فإنّ المؤسسة يمكنها أن تمارس المسؤولية الاجتماعية من خلال الأنشطة التي تكون في خدمة الموظفين ويمكن ذكر بعض منها في الأتي:

— توفير المناخ المناسب للعمل (مهنيا، طبيعيا، قانونيا)؛

— المساواة بين الجنسين في الحقوق والواجبات؛

— الاهتمام بتكوين الأفراد لتطوير قدراتهم ومواهبهم؛

- الاشتراك في الضمان الاجتماعي؛

- الاهتمام بالرعاية الصحية والاجتماعية للموظفين وأفراد عائلاتهم؛

ب . **المسؤولية الاجتماعية تجاه الزبائن والمستهلكين** : من خلال الأنشطة الموجهة للزبائن والمستهلكين يمكن للمؤسسة تحقيق أرباح ومنافع اقتصادية وتحسين سمعتها ومن ثم كسب رضا الزبائن وثقتهم وزيادة قدراتها التنافسية، لذلك يمكن تجسيد المسؤولية الاجتماعية من خلال بعض الأنشطة ومنها:

- الاهتمام بطلبات الزبائن وانشغالهم وتحسين ظروف استقبالهم والرد على الشكاوى المقدمة من طرفهم؛

- احترام الآجال والمواعيد؛

- عدم التلبيس في المنتجات والخدمات وفي الدعايات الإشهارية؛

- توفير خدمات ما بعد البيع.

ج . **المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع**: يمكن للمؤسسات الاقتصادية أن تشارك الهيئات الحكومية في القضاء على المشاكل الاجتماعية وتوفير ظروف الحياة الكريمة لأفراد المجتمع ومن ثم خلق استقرار اجتماعي ومناخ استثماري مناسب يعود بالمنفعة على كل الأطراف، ومن الأنشطة التي يمكن تقديمها في هذا الإطار نذكر ما يلي:

- دفع الضرائب التي تعد التزامنا قانونيا ومساهمة اجتماعية تساعد الدولة في توفير الخدمات الأساسية للمجتمع وإنجاز المنشآت الاستثمارية القاعدية؛

- تقديم المساعدة أثناء وقوع الكوارث الطبيعية؛

- المساهمة في امتصاص البطالة من خلال توفير مناصب العمل؛

- المساهمة في القضاء على الانحرافات الأخلاقية من تدخين ومخدرات وغيرها؛

- دعم النوادي الرياضية والثقافية.

د . **المسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة**: تتجه مختلف الهيئات المحلية والدولية اليوم نحو المحافظة على البيئة ودعم كل الأنشطة التي تساهم في تحقيق التنمية المستدامة، ومن ذلك يمكن للمؤسسات أن تعمل من أجل اقتصاد نظيف من خلال الأنشطة الصناعية الخضراء وعدم تلويث البيئة بالمخلفات الصناعية وغيرها ونشر الوعي البيئي لدى الأفراد العاملين لديها.

2.2.I. أبعاد المسؤولية الاجتماعية والبيئية: إنّ مختلف مجالات المسؤولية الاجتماعية لها بعد أساسي ترتبط به، منها ما له علاقة بأصحاب المصالح في المؤسسة أو بالبيئة الطبيعية والاجتماعية ومنها ما يحمل طبيعة قانونية أو اقتصادية، كما ذكره العديد من الباحثين في تصنيفات أبعاد المسؤولية الاجتماعية، والتي يمكن توضيح البعض منها في الجدول الآتي:

الجدول رقم (01): أبعاد المسؤولية الاجتماعية وعناصرها.

العناصر الفرعية	العناصر الرئيسية	البعد
. منع الاحتكار وعدم الإضرار بالمستهلكين. . احترام قواعد المنافسة وعدم إلحاق الأذى بالمنافسين.	المنافسة العادلة	الاقتصادي
. استفادة المجتمع من التقدم التكنولوجي. . استخدام التكنولوجيا في معالجة الأضرار التي تلحق بالمجتمع والبيئة	التكنولوجيا	
. حماية المستهلك من المواد الضارة. . حماية الأطفال صحيا وثقافيا.	قوانين حماية المستهلك	القانوني
. منع التلوث بشتى أنواعه. . صيانة الموارد وتنميتها. . التخلص من المنتجات بعد استهلاكها.	حماية البيئة	
. التقليل من إصابات العمل. . تحسين ظروف العمل ومنع عمل المسنين وصغار السن. . منع التمييز على أساس الجنس أو الدين أو الإعاقة.	السلامة والعدالة	
. مراعاة مبدأ تكافؤ الفرص في التوظيف. . مراعاة حقوق الإنسان، احترام العادات والتقاليد.	المعايير الأخلاقية وقيم المجتمع	الاجتماعي
. نوعية المنتجات والخدمات المقدمة. . المساهمة في تقديم الحاجات الأساسية للمجتمع.	نوعية الحياة	

المصدر: طاهر محسن منصور الغالبي وصالح مهدي محسن العامري، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال، دار وائل، عمان، 2005، ص 82.

ثالثا. تطبيق المسؤولية الاجتماعية والبيئية على عينة الدراسة :

تعتبر البنوك حجر الزاوية في التنمية الاقتصادية من خلال دورها كوسيط مالي بين المدخرين والمستثمرين وما تقدمه من خدمات مصرفية تهدف إلى تحقيق مكاسب اقتصادية للبنك وللمختلف المتعاملين. ومع الاهتمام المتزايد بالمسؤولية الاجتماعية لم تعد النظرة للبنوك مجرد وحدة اقتصادية تهدف إلى تحقيق الكفاءة وتعظيم الربح، كما أنّ تحسين أداء البنوك أصبح يقاس بمؤشرات مالية وغير مالية لها طبيعة اجتماعية وبيئية. فقد أثبتت الدراسات أنّ البنوك الأكثر إرفاها في حساسيتها لبيئتها الاجتماعية، استطاعت أن تكون أكثر ربحية في الأجل الطويل، وأنّ النموذج الاقتصادي أحادي البعد القائم على تعظيم الربح فقط، أكثر تكلفة من النموذج الاقتصادي. الاجتماعي الذي يقوم على الدور المتوازن بين كل من الاعتبارات الاقتصادية والاعتبارات الاجتماعية.⁵ وبالتالي تصبح المسؤولية الاجتماعية أحد اهتمامات البنك، يساهم من خلالها بواجباته نحو المجتمع والبيئة كتمويل القطاعات التي لها أثر إيجابي نحو المجتمع ورفاهيته وتُحقق التنمية المستدامة، نذكر من ذلك أنّ الوكالة الدولية للطاقة الذرية ستستثمر ما قيمته 25000 مليار دولار إلى غاية 2035 في مجال الطاقة المتجددة والتكنولوجيا الخالية من ثاني أكسيد الكربون من أجل تطوير الصناعة المبدعة الأكثر نظافة والأكثر أمانا.⁶ وكل هذا نودّ إسقاطه على الدراسة الميدانية التالية.

I. عينة الدراسة ومتغيراتها :

I.1. عينة الدراسة : تماشيا مع التحولات الحاصلة في البيئة المالية والمصرفية بكل أبعادها، شرعت الجزائر منذ بداية تسعينيات القرن الماضي في إصلاح النظام المصرفي من خلال التشريعات والقوانين التي تماشى مع اقتصاد السوق، ومع ذلك ما زالت البنوك العمومية تسيطر على أكثر من 90% من العمليات المصرفية لأسباب إجرائية ومجتمعية وغيرها، وإنّ تجربة بنك الخليفة والبنك الصناعي التجاري

وغيرهما خلّفت أثرا سلبيا لدى الزبون الجزائري وعدم ثقته في البنوك الخاصة، ومن ناحية أخرى فإنه لا يمكن قياس درجة الولاء الفعلية للبنوك العمومية في ظل غياب منافسة حقيقية. والمسؤولية الاجتماعية كإستراتيجية تبنتها البنوك العالمية الرائدة يمكن أن تكون جسرا جديدا لبناء ثقة الزبائن في البنوك الخاصة العاملة في الجزائر، ومعيارا لقياس أداء البنوك العمومية.

لذلك فإنّ هذه الدراسة تُعدّ محاولة للتعرف على مدى التزام البنوك العاملة في الجزائر بالمسؤولية الاجتماعية والبيئية، بناءً على الأفكار النظرية التي تم جمعها من خلال المسح المكتبي والبحث عبر شبكة الانترنت للاستفادة من مراجعة الدراسات السابقة، وبعتماد المنهج التحليلي الوصفي لمعالجة وتحليل البيانات المتعلقة بقائمة الاستبيان التي تم توزيعها وتجميعها من عينة الدراسة، وذلك باستخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS نسخة 16) Statistical Packager for Social Sciences ، وبمساعدة برنامج (Excel) لإدخال وتبويب ومعالجة البيانات، باستخدام الأدوات الإحصائية المتمثلة في المتوسط الحسابي ونرمز له بالرمز (م.ح) والانحراف المعياري، وأداة القياس المعتمدة في استخلاص نتائج الدراسة تتمثل في المتوسط الحسابي الذي يبيّن اتجاه أغلبية أفراد العينة نحو كل فقرة من فقرات الاستبيان، بحيث تكون :

– النتيجة : لا ينطبق، إذا كان (م.ح) أقل من 1.67 ؛

– النتيجة : محايدة، إذا كان (م.ح) أكبر من 1.67 وأقل من 2.34 ؛

– النتيجة : ينطبق، إذا كان (م.ح) أكبر من 2.34 .

تتمثل عينة الدراسة في مجموعة من البنوك التجارية العاملة في الجزائر، وطنية وأجنبية، من خلال فروعها المتواجدة في ولاية ورقلة وتتمثل اختصارا في البنوك التالية: (BNA, CPA, BEA, BADR, BDL, CNEP, SG, BNP)، حيث وزعت قائمة الاستبيان على أربعة (04) مسؤولين من كل بنك ليكون عدد الإجابات 32 إضافة إلى اللقاءات الميدانية التي جرت مع بعض منهم، وذلك لمعرفة مدى ممارسة تلك البنوك للمسؤولية الاجتماعية والبيئية.

2.I. متغيرات الدراسة:

للإجابة على إشكالية الدراسة يمكننا اختبار الفرضيات وتحليلها بناء على المتغيرات التي تم حصرها في الآتي:

- المتغيرات المستقلة وتمثل فيما يلي: أنشطة البنك المرتبطة بالمجتمع؛ أنشطة البنك المرتبطة بالبيئة؛ أنشطة البنك المرتبطة بالمساهمين والموظفين؛ أنشطة البنك المرتبطة بالزبائن والموردين.
- المتغير التابع ويتمثل في ممارسة البنك للمسؤولية الاجتماعية والبيئية باعتبار ذلك محصلة مختلف الأنشطة السابقة التي يقوم بها البنك.

II. مناقشة نتائج الدراسة الميدانية :

يمكن للبنوك التجارية ممارسة المسؤولية الاجتماعية من خلال عدة مجالات ترتبط بأصحاب المصالح من مساهمين وموظفين وزبائن وغير ذلك مما ذكره معظم الباحثين، كما حُددت مجالات المسؤولية الاجتماعية وفقا لمبادئ إكاتور (Principes de l'Equateur) وهي مجموعة أحكام تنظيمية وضعت من طرف أول عشرة بنوك دولية بالتعاون مع البنك العالمي تهدف إلى التسيير الأمثل والنظيف للمشاكل الاجتماعية والبيئية المرتبطة بعملية تمويل مشاريع التنمية، ويتعلق الأمر بمجال التشريعات، الاستثمارات، تسيير المخاطر ومجال الحوكمة.⁷ لذلك يمكننا معرفة بعض الأعمال التي تقوم بها عينة الدراسة وتندرج ضمن أحد مجالات المسؤولية الاجتماعية والبيئية ، من خلال تحليل إجابات الباحثين عن أسئلة محاور الاستبيان، حيث أنّ كل محور يمثل مجالا من تلك المجالات، وهو ما نوضحه في الآتي:

1.II. المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه المجتمع : يمكن التعرف على ممارسة البنوك التجارية في عينة الدراسة، لبعض الأنشطة التي تعود بالنفع على المجتمع الذي تتواجد فيه، من خلال نتائج التحليل الإحصائي لمختلف الإجابات عن فقرات هذا المحور، كما يظهر في الجدول التالي:

الجدول رقم (02): أنشطة البنك تجاه المجتمع.

النتيجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات
ينطبق	0.569	2.39	1 يساهم البنك في نشر ثقافة المسؤولية الاجتماعية والبيئية مع مختلف المتعاملين من خلال: مكافحة التدخين، المخدرات...
ينطبق	0.416	2.59	2 يساهم البنك في حل مشكل البطالة في الجزائر
ينطبق	0.459	2.73	3 يوفر البنك مناصب عمل لذوي الاحتياجات الخاصة
لا ينطبق	0.578	1.25	4 يقدم البنك مساعدات مالية وغير مالية للمعوقين وغيرهم في مختلف المناسبات
محايد	0.637	2.12	5 يساعد البنك أفراد المجتمع في حالة الكوارث الطبيعية
محايد	0.602	2.31	6 يقدم البنك تسهيلات للجمعيات الخيرية للاستفادة من الخدمات المصرفية
ينطبق	0.328	2.39	7 يقدم البنك الخدمات المالية والتسهيلات التي تساهم في حل مشكل السكن
ينطبق	0.641	2.76	8 يتعاون البنك مع الجامعات والمعاهد لتوفير فرص تدريب للطلبة
ينطبق	0.615	2.38	9 يساهم البنك في دعم الأنشطة العلمية، الرياضية والثقافية
لا ينطبق	0.377	1.17	10 يمنح البنك قروض الاستهلاك لذوي الدخل المحدود
محايد	0.647	2.09	11 يساهم البنك في معالجة الأوبئة (إفلوانزا الطيور والخنزير، الإيدز...)
ينطبق	0.768	2.49	12 يعمل البنك على محاربة الفساد المالي: غسل الأموال، تمويل الإرهاب..
لا ينطبق	0.541	1.48	13 يقوم البنك بتقييم الأداء الاجتماعي لمختلف عملياته المالية والمصرفية
ينطبق	0.632	2.36	نتيجة أنشطة البنوك في عينة الدراسة تجاه المجتمع

المصدر : استنباطا من نتائج التحليل الإحصائي.

نلاحظ من الجدول أعلاه أنّ هناك أعمالا تقوم بها البنوك محلّ الدراسة وأخرى تفتقر إليها نتيجة عوامل قد تكون ذاتية أو ترتبط بالبيئة الخارجية، الأمر الذي يحتاج إلى نوع من التحليل، لأنه انطلاقا من مفهوم المؤسسة المواطنة فإنّ على البنك التزامات يؤديها نحو المجتمع الذي ينشط فيه، وذلك من خلال بعض الأعمال التي تُبرز مسؤوليته الاجتماعية مثل دعم المؤسسات غير الهادفة للربح ودعم البرامج التي من شأنها تحقيق الرفاهية الاجتماعية.⁸ لذلك نجد أنّ اتجاهات العينة اختلفت بين أعلى درجة رضا ومتوسطة وأقل درجة رضا، والفقرات التي كانت متوسطاتها الحسابية أكبر من متوسط أداة القياس (2.34) هي التي لها أعلى درجة رضا، ويتعلق الأمر بتعاون البنك مع الجامعات والمعاهد لتوفير فرص لتدريب الطلبة على مختلف التقنيات والعمليات المصرفية ومساعدتهم لإنجاز البحوث العلمية ومذكرات التخرج، وكان لهذه الفقرة (م.ح = 2.76)، وبلي ذلك (م.ح = 2.73) المتعلق بتوفير البنك مناصب عمل لذوي الاحتياجات الخاصة، حيث أنّ طبيعة نشاط البنك لا تمنع من توظيف هذه الفئة من المجتمع بحسب طبيعة الإعاقة، ثم مساهمة البنك في حل مشكلة البطالة في الجزائر وذلك من خلال التوظيف المباشر للأعوان والإطارات بحسب الحاجة لذلك، أو من خلال منح القروض للمستثمرين لتوسيع نشاطاتهم وتوظيف يد عاملة جديدة، أو تمويل المشاريع الصغيرة والمتوسطة للشباب العاطل عن العمل طبقا للإجراءات القانونية المعمول بها، كون أنّ أغلب البنوك العاملة هي ذات طابع عمومي، وهذا يعتبر مدخلا مهماً لممارسة المسؤولية الاجتماعية والبيئية، فكان لهذه الفقرة (م.ح = 2.59)، أما المتوسط الحسابي (2.49) فيتعلق بمحاربة الفساد المالي مثل غسل الأموال أو تمويل الإرهاب، حيث تعمل البنوك على تطبيق العمليات المالية ورقابتها وفقا للتشريعات المنصوص عليها، ويتعلق الأمر أساسا

بعمليات تحويل الأموال و خصم الشيكات أين يتم التحقق من طرفي العملية، أو في حالة الودائع النقدية إذ يجب التعرف على هوية الجهة المودعة للأموال. ومن جهة أخرى فإنّ البنوك تساهم في نشر ثقافة المسؤولية الاجتماعية والبيئية مثل مكافحة المخدرات والأعمال المضرة بالبيئة من خلال منع العمليات ذات الصلة بذلك، أو بالملصقات الإشهارية والمسابقات وغيرها، حيث كان لهذه الفقرة (م.ح = 2.39)، ونفس المتوسط سُجل في تقديم البنوك للخدمات المالية والتسهيلات التي تساهم في حل مشكل السكن ويظهر ذلك في خدمات التوفير التي يقدمها الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط (CNEP) أو القروض التي يمنحها بنك التنمية المحلية (BDL) وغير ذلك، وأخيرا دعم البنوك للأنشطة العلمية والثقافية والرياضية كالمسابقات التي ينظمها بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) لفائدة تلاميذ الثانويات، أو المساعدات المالية التي يمنحها البنك الخارجي الجزائري (BEA) وغيره لبعض الأندية الرياضية.

أما درجة الرضا للمتوسطة فتتعلق بتقدم تسهيلات للجمعيات الخيرية للاستفادة من الخدمات المصرفية كون هذه الخدمات تُعرض لمختلف زبائن البنك إلا ما استثنى بإجراءات حكومية بالنسبة للبنوك العمومية، وكان للمتوسط الحسابي لهذه الفقرة (2.31)، يلي ذلك مساعدة المجتمع في حالة وقوع كوارث طبيعية إذ تُركز على تمويل البنوك للمستثمرين الذين يتولون إنجاز مشاريع المنشآت والهياكل المتضررة، وهذا بمتوسط حسابي (2.12)، وأخيرا فقرة مساهمة البنك في معالجة الأوبئة التي كان لها (م.ح = 2.09) إذ أنّ هذه المهمة عادة ما تُوكل للجهات الحكومية.

ومن ناحية أخرى، فإنّ أقل درجة رضا سُجلت في قيام البنك بتقييم الأداء الاجتماعي من خلال عملياته المالية، وأنّ عملية التقييم ما زالت تقتصر على الأعمال التي تعود بالربح المادي على البنك، وكان لهذه الفقرة (م.ح = 1.48)، ثم الفقرة المتعلقة بتقديم البنك مساعدات مالية وغير مالية للمعوقين وغيرهم في مختلف المناسبات، إلا ما كان في ظروف خاصة، أو كانت المساعدات متضمنة في نوع الخدمات المقدمة لهم باعتبارهم كزبائن، وأخيرا (م.ح = 1.17) لفقرة منح البنك قروض استهلاكية لذوي الدخل المحدود، لأن منح القروض يكون على أساس دراسة مخاطر عدم السداد بشكل أساسي، كما أنّ هذا النوع من القروض لم يعد موضوع خدمة في الوقت الحالي بقرار السلطات العمومية.

أخيرا، تشير النتائج الإحصائية أنّ المتوسط الحسابي العام لهذا المحور (2.36) أي أنّ أغلب عناصر العينة تؤكد وجود نشاطات ذات بعد اجتماعي وينسب متفاوتة، إلا أنّ ذلك لم يرق إلى مفهوم المسؤولية الاجتماعية الذي تبناه البنك الكبرى الرائدة في هذا المجال، ففي الولايات المتحدة الأمريكية مثلا⁹ لا تتدخل البنوك من خلال الدعم المالي فحسب، بل تساعد الأشخاص والعائلات المحتاجة بالاستشارة والتوجيه نحو المجالات التي يمكنهم مواصلة نشاطها والتحكم فيها بالنظر إلى البيئة الاقتصادية التي يعملون بها. كما يمكن أن تلجأ بعض البنوك إلى التمويل الدولي المصغر للمنظمات التي تهدف إلى تقديم خدمات اجتماعية وأنجاز مشاريع ذات بعد إنساني واجتماعي كما في إفريقيا حيث اعتمدت عدة برامج ومشاريع مثل (CGAP Consultative Group to Assist the Poor) أو (SIDI Solidarité Internationale pour le Développement et l'Investissement).

2.II. المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه البيئة: يمكن للبنك اعتماد سياسات للمحافظة على البيئة بطريقتين متكاملتين، إحداها ممارسة كل الأعمال التي يقوم بها البنك ومجموع العاملين لديه بحيث يأخذ بالحسبان الجانب البيئي. وأخرى من خلال الخدمات المالية المسؤولة اجتماعيا ومنح القروض وتمويل المشاريع التي تهدف إلى التنمية المستدامة. حيث نجد معظم البنوك الرائدة تمارس أعمالها مع القيام بكل الإجراءات التي تسمح باقتصاد الطاقة والمحافظة على البيئة وتسبب لذلك اللوائح والقوانين، فتحدد بعض الأهداف مثل: الاقتصاد في استهلاكها للطاقة والماء، التقليل من الفضلات والمهملات، استهلاك الأوراق ومختلف أدوات المكاتب، ترشيد استعمال الحواسيب، التقليل من التنقلات واستخدام اللقاءات المرئية عن بعد، واعتماد هيئات رقابة تعنى بمتابعة الأعمال التي لها انعكاس على البيئة.

ومن خلال تحليل إجابات أفراد العينة على فقرات هذا المحور نتعرف على طبيعة الأنشطة التي تمارسها ضمن الإطار البيئي، كما يبدو ذلك في الجدول التالي:

الجدول رقم (03) : أنشطة البنك تجاه البيئة.

النتيجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات
ينطبق	0.425	2.51	يلتزم البنك بالتشريعات والقوانين المرتبطة بالبيئة
محايد	0.624	2.07	يأخذ البنك بالحسبان بُعد التنمية المستدامة في منتجاته المالية المصرفية
محايد	0.841	1.88	يساهم البنك في الحملات التطوعية للمحافظة على البيئة
لا ينطبق	0.596	1.14	يدعم البنك المشاريع الاستثمارية الخضراء
محايد	0.668	1.74	يدرج البنك الجانب البيئي لما يقوم بتسيير المخاطر
ينطبق	0.427	2.43	يساهم البنك في حل المشاكل المتعلقة بالتلوث البيئي
ينطبق	0.309	2.55	يرسم البنك أهدافا من أجل الاقتصاد في الطاقة الكهربائية، الماء، الأوراق والأدوات المكتبية وغيرها
ينطبق	0.732	2.39	يوجه البنك أفراده نحو اكتساب وتبني الثقافة البيئية
محايد	0.433	2.25	نتيجة أنشطة البنوك في عينة الدراسة تجاه البيئة

المصدر : استنباطا من نتائج التحليل الإحصائي.

يبين الجدول السابق رأي الباحثين حول الأنشطة ذات العلاقة بالبيئة والتي يمكن أن تقود إلى تبني المسؤولية الاجتماعية، حيث كانت أعلى درجة رضا تتعلق بفقرة تحديد أغلب أفراد العينة أهدافا لترشيد استهلاك الطاقة الكهربائية، الماء، الأوراق والأدوات المكتبية وغيرها، والعمل على مراقبتها مادية ومحاسبيا، وكان لهذه الفقرة (م.ح = 2.55)، يلي ذلك الالتزام بالتشريعات والقوانين المرتبطة بالبيئة من خلال اللوائح التي يصدرها كل بنك، وهذا ب (م.ح = 2.51)، ثم مساهمة البنك في حل المشاكل المتعلقة بالتلوث البيئي بتقليل الفضلات والمهملات وتمويل المشاريع ذات الصلة مثل التي تهدف للحد من ظاهرة صعود المياه أو إعادة تدوير النفايات، والمتوسط الحسابي لهذه الفقرة (2.43). وأخيرا توجيه البنك أفراده نحو اكتساب وتبني الثقافة البيئية بطريقة مباشرة أو غير مباشرة من خلال ما تتضمنه التوجيهات والتعليمات المنظمة للعمل، وهذا ب (م.ح = 2.39).

أما درجة الرضا المتوسطة فتخصّ أخذ البنك بالحسبان بُعد التنمية المستدامة في منتجاته المالية باعتبار أنّ أغلب البنوك تعرض خدماتها لمختلف الزبائن من مبدأ تحقيق الربح، بالإضافة إلى غياب الخدمات التي تهدف إلى تحقيق التنمية المستدامة بشكل مباشر، كخدمات الادخار الأخضر أو تسيير رأس المال الأخضر، وكان لهذه الفقرة (م.ح = 2.07)، ويدعم هذا فقرة عدم إدراج البنك الجانب البيئي عند تسيير مخاطر الائتمان والقروض الممنوحة للزبائن، بل يركز في الغالب على المخاطر المالية، ومتوسطها الحسابي (1.74)، ثم فقرة مساهمة البنك في الحملات التطوعية للمحافظة على البيئة ب (م.ح = 1.88)، فأغلب المساهمات في هذا الشأن عادة ما تكون عينية.

وأقل درجة رضا كانت ب (م.ح = 1.14) وتتعلق بدعم البنك للمشاريع الاستثمارية الخضراء، والتي لم تلق إقبالا كبيرا بعد من طرف المستثمرين في الجزائر، وبالتالي لم يكن ذلك الاهتمام الذي توليه البنوك الرائدة للاستثمار الأخضر، نذكر على سبيل المثال RABOBANK في المناطق المنخفضة الذي عمل على ذلك من خلال محورين أساسيين هما:¹⁰

. التحفيز الاقتصادي من خلال التمويل بالإيجار من طرف البنك للطاقت المتجددة، طبق 30% منها في الاستثمارات الخضراء ؛
. إنشاء رأس المال الأخضر بهدف تحفيز الاستثمارات الخضراء وتطوير المعارف في تسيير رأس المال الأخضر الموجه للتكنولوجيا الإيكولوجية.

وخلاصة هذا المحور أنّ أغلب أفراد عينة الدراسة تؤكد أن اهتمامها بالبيئة لم يرق إلى المستوى المطلوب من خلال بعض الأنشطة التي تمارسها، كون أنّ المتوسط الحسابي العام أقل من متوسط أداة القياس، وبالتالي فإنّ مزيداً من الجهد يجب إضافته في نوع الخدمات واللوائح والمعاملات ذات الصلة بالبيئة، وهو ما يسمح بتبني المسؤولية الاجتماعية.

3.II. المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه المساهمين والموظفين : يمكن للبنك تبني المسؤولية الاجتماعية من مدخل المساهمين والموظفين باعتبارهم من أصحاب المصالح الأساسيين، وذلك من خلال بعض الأعمال المرتبطة بهم، حيث أنّ المساهمين يعملون على توجيه استثماراتهم نحو المشاريع ذات المردودية والأرباح المرتفعة، وفي إطار مسؤولية البنك الاجتماعية والبيئية فإنّ القرارات المتخذة يجب أن تراعي هذا الجانب، الأمر الذي يحتاج إلى شفافية المعلومات والحوكمة المالية والمحاسبية عن الأنشطة والنتائج التي يحققها البنك، ومنه فإنّ المساهمين يستطيعون توجيه استثماراتهم نحو الأهداف التي تأخذ بالحسبان أبعاد المسؤولية الاجتماعية والبيئية، وتحقق مسؤولية المواطن¹¹. ومن جانب آخر فإنّ الاهتمام المتزايد بالاستثمار في الموارد البشرية، ودور رضا العاملين في تحسين أداء المؤسسة وتحقيق أهدافها، من شأنه أن يبرز مسؤولية البنك الاجتماعية من خلال عدد من الأنشطة والقرارات المتعلقة بالموظفين، منها: المساواة المهنية بين الرجال والنساء، الاتصال والإعلام الداخلي، الشفافية في التوظيف، إنصاف سياسة التعويضات، الصحة والوقاية من المخاطر، الحوار بين الإدارة والموظفين... إلخ،

يمكننا في هذا الشأن التعرّف إلى بعض الأنشطة التي يمارسها أفراد عينة الدراسة والمتعلقة بالمساهمين والموظفين، من خلال إجاباتهم على فقرات المحور التالي:

الجدول رقم (04) : أنشطة البنك تجاه المساهمين والموظفين.

النتيجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات
لا ينطبق	0.351	1.52	1 يوجه المساهمون بالبنك استثماراتهم نحو الأهداف المسؤولة اجتماعياً
محايد	0.733	2.13	2 يدعم المساهمون بالبنك تجسيد مبادئ الحوكمة وشفافية المعلومات المالية والمحاسبية
ينطبق	0.689	2.44	3 يعتمد البنك مبدأ الكفاءة والشفافية في التوظيف والتعيينات
ينطبق	0.841	2.81	4 تتنوع فئات الموظفين بالبنك من حيث: الأصل، العمر، الجنس، ..
ينطبق	0.722	2.63	5 يهتم البنك بتكوين وتدريب الأفراد العاملين لديه
ينطبق	0.462	2.65	6 يوفر البنك بيئة العمل المناسبة للموظفين
ينطبق	0.544	2.53	7 يقدم البنك حوافز مادية/مالية للموظفين
محايد	0.656	2.21	8 تتم ترقية الأفراد بناءً على مستوى الأداء المستهدف لكل فرد
ينطبق	0.575	2.54	9 يتكفل البنك ببعض الاحتياجات الاجتماعية للموظفين: رعاية صحية، حضارة الأطفال، مخيمات ترفيهيه...
ينطبق	0.389	2.57	10 يقدم البنك إعانات للموظفين في الأعياد والمناسبات
ينطبق	0.718	2.76	11 يساوي البنك بين العاملين والعاملات في الحقوق والواجبات
ينطبق	0.630	2.72	12 يستفيد الأفراد العاملون من الأرباح التي يحققها البنك
ينطبق	0.592	2.51	نتيجة أنشطة البنوك في عينة الدراسة تجاه المساهمين والموظفين

المصدر : استنباطاً من نتائج التحليل الإحصائي.

يبين هذا الجدول رأي الباحثين حول الأنشطة ذات الصلة بالمساهمين والموظفين والتي تساهم في تبني المسؤولية الاجتماعية، وتُظهر النتائج، من جهة، عدم وجود تلك الأعمال المرتبطة بالمساهمين والمسؤولة اجتماعياً بالنظر إلى سيطرة البنوك العمومية على القطاع واعتبار الدولة أكبر مساهم فيها، الأمر الذي يعكس طبيعة الأهداف والقرارات التي يتخذها المساهمون، بحيث تماشى مع توجهات

الدولة السياسية والاجتماعية في ظل استمرار وتيرة إصلاح القطاع المصرفي. فكانت النتيجة محايدة بشأن دعم المساهمين بالبنك لتجسيد مبادئ الحوكمة وشفافية المعلومات المحاسبية بالرغم من وجود القوانين واللوائح ذات الصلة إلا أنّ التطبيقات العملية لم تصل بعد إلى المستوى المطلوب وكان لهذه الفقرة (م.ح = 2.13)، إضافة إلى عدم الرضا بتوجيه المساهمين بالبنك لاستثماراتهم نحو الأهداف المسؤولة اجتماعيا، لأنّ التوجه الاجتماعي لبعض قرارات البنوك العمومية لا يعني تبنيها للمسؤولية الاجتماعية التي تتعدى العمل الخيري إلى المساهمة في تحقيق التنمية والتنمية البشرية المستدامة من خلال الأداء الأمثل في السياسات والبرامج والاهتمام بحقوق الإنسان والصناعات الخضراء.

ومن جهة أخرى، بيّنت النتائج رضا أفراد العينة على أغلب الأنشطة المتعلقة بالموظفين حيث كانت متوسطاتها الحسابية أكبر من أداة القياس، سواء من حيث تنوع فئات الموظفين بالبنك على أساس: الأصل، العمر، الجنس، الإعاقة.. (م.ح = 2.81)، والمساواة بين العاملين والعاملات في الحقوق والواجبات (م.ح = 2.76)، استفادة الأفراد العاملين من الأرباح التي يحققها البنك (م.ح = 2.72)، توفير بيئة عمل مناسبة للموظفين (م.ح = 2.65)، الاهتمام بتكوين وتدريب الأفراد العاملين (م.ح = 2.63)، تقلم إعانات للموظفين في الأعياد والمناسبات (م.ح = 2.57)، التكلّف ببعض الاحتياجات الاجتماعية للموظفين: رعاية صحية، حضارة الأطفال، مخيمات ترفيهية... (م.ح = 2.54)، تقلم حوافز مادية/مالية للموظفين لتحسين مستوى الأداء لديهم (م.ح = 2.53)، وأخيرا اعتماد البنك مبدأ الكفاءة والشفافية في توظيف الأعوان والإطارات وتعييناتهم (م.ح = 2.44). أما درجة الرضا المتوسطة فتتعلق بترقية الأفراد بناءً على تحقيق مستوى الأداء المستهدف لكل فرد (م.ح = 2.21) وقد يعود ذلك لعدم شمولية هذا المعيار لبعض الأفراد الذين تتم ترقيتهم بطرق مختلفة.

والمتوسط الحسابي العام لهذا المحور (2.51) مما يُشير إلى ممارسة البنوك محل الدراسة بعض الأنشطة ذات الصلة بالموظفين وهو ما يساهم في تبنيها للمسؤولية الاجتماعية، إلا أنّه يجب تحليل تلك الأنشطة لقياس مدى مطابقتها للمعايير المعتمدة من طرف البنوك الرائدة في هذا المجال، ومعرفة مدى رضا الأفراد تجاه الخدمات المقدمة لهم من طرف البنك وهو ما يساهم في تحقيق أهدافه أيضا، إضافة إلى ذلك يجب توجيه رؤية المساهمين نحو القرارات المسؤولة اجتماعيا.

4.II. المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه الزبائن: تطورت اليوم رؤية المؤسسة للزبون، باعتباره أسس عملياتها وأنشطتها، وأصبحت تُركّز على الشئائي (منتوج. زبون) بدلا من (منتوج. تكلفة)، ومع شدة المنافسة أصبح رضا الزبون من أهم أهداف المؤسسة وأحد مؤشرات الأداء، وفي هذا الإطار فإنّ اهتمام البنك بزبائنه يعتبر مدخلا لممارسة المسؤولية الاجتماعية بالالتزام بقواعد ومعايير السوق، تقديم الخدمات بالجودة وفي الوقت المناسب، المحافظة على مصالح وحقوق الزبائن، محاربة عمليات تبييض الأموال، الإرهاب، مخاطر الغش، الرشوة والهدايا وكل أنواع الفساد واحترام الأحكام الخاصة بالأمن المالي.¹² وفي هذا المجال يجدر بنا معرفة طبيعة الخدمات التي تقدمها البنوك العاملة في الجزائر لزبائنها ومدى مساهمتها في تبني المسؤولية الاجتماعية، وهذا من خلال إجابة أفراد عينة الدراسة على فقرات المحور التالي:

الجدول رقم (05): أنشطة البنك تجاه الزبائن.

النتيجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات	
محايد	0.566	2.31	يطبق البنك مبدأ " اعرف زبونك "	1
ينطبق	0.743	2.86	يحافظ البنك على أمن وسلامة معلومات الزبائن وأمواهم وكل العمليات المالية المرتبطة بحساباتهم	2
ينطبق	0.467	2.93	يستفيد الزبائن من كل التقنيات الحديثة التي يوفرها البنك	3
محايد	0.684	2.17	معالجة شكاوى الزبائن وأخذ آرائهم بالاعتبار من طرف المسؤولين	4
ينطبق	0.596	2.80	تُقدم التوجيهات والإرشادات للزبائن نحو الخدمات المالية المناسبة لهم	5
ينطبق	0.367	2.78	يتعامل البنك مع زبائنه بشفافية ونزاهة	6
لا ينطبق	0.432	1.25	يفتح البنك قنوات الحوار مع جمعيات حماية المستهلك	7
لا ينطبق	0.617	1.46	يتعامل البنك في تلبية احتياجاته مع الموردين الملتزمين بمعايير ISO	8
محايد	0.645	2.29	نتيجة أنشطة البنوك في عينة الدراسة تجاه الزبائن	

المصدر : استنباطا من نتائج التحليل الإحصائي.

يشير هذا الجدول إلى مختلف آراء الباحثين حول بعض أنشطة البنك تجاه الزبائن، حيث أكدت الأغلبية منهم أن الزبائن يستفيدون من كل التقنيات الحديثة التي يوفرها البنك مثل آلات الدفع الإلكتروني، المعاملات الرقمية من مقاصة، تداول شيكات وتحويل أموال إلى غير ذلك (م.ح = 2.93)، يلي ذلك محافظة البنوك على أمن وسلامة معلومات الزبائن وأمواهم وكل العمليات المالية المرتبطة بحساباتهم، لأن المعاملات البنكية مبنية على أساس الثقة (م.ح = 2.86)، ثم تقدم التوجيهات والإرشادات للزبائن نحو الخدمات المالية المناسبة لهم (م.ح = 2.80)، وأخيرا التعامل مع الزبائن بشفافية ونزاهة، إلا أن هذا قد يتعارض مع واقع بعض البنوك التي تعرف فسادا إداريا (م.ح = 2.78).

وأما درجة الرضا المتوسطة فتتعلق بتطبيق البنك مبدأ " اعرف زبونك " (م.ح = 2.31) وقد يعود ذلك لقلة تكوين الأفراد في التسويق البنكي وغياب المنافسة الحقيقية، ويدعم ذلك فقرة معالجة مشاكل الزبائن وأخذ آرائهم ومقترحاتهم بعين الاعتبار من طرف مسؤولي البنك (م.ح = 2.17).

وأخيرا فإن أقل درجة رضا تقتصر على تعامل البنك في تلبية احتياجاته مع الموردين الملتزمين بمعايير ISO (م.ح = 1.46) وقد يرجع ذلك لطبيعة نشاط البنك أين تقل عمليات التموين، ثم فتح البنك لقنوات الحوار مع جمعيات حماية المستهلك لغياب نشاط هذه الأخيرة (م.ح = 1.25).

ونتيجة هذا المحور كانت محايدة بمتوسط حسابي عام (2.29) بمعنى عدم وجود رضا تام عن الأنشطة المقدمة للزبائن، ويرجع ذلك ربما لسيطرة البنوك العمومية على السوق المصرفية وغياب المنافسة الحقيقية ثم مستوى تكوين الأفراد في التسويق البنكي، مما يُحتم على هذه البنوك الالتزام بالمعايير الدولية في مجال علاقتها مع الزبائن وضرورة إتمام إصلاح القطاع المالي والمصرفي الذي التزمت به السلطات العمومية.

رابعاً. النتائج و اختبار الفرضيات:

توصلت الدراسة إلى جملة من الاستنتاجات والتوصيات نجملها في الآتي:

1. النتائج : من خلال الدراسة الميدانية والتفسيرات النظرية التي استندت إليها نخلص إلى ما يلي:

- أنّ المسؤولية الاجتماعية والبيئية أصبحت نجحاً فرضته التغيرات الراهنة المتعلقة بثقافة الزبائن، شدة المنافسة، الجماعات الضاغطة والهيئات الإقليمية والدولية الداعمة لذلك؛
- أنّ الأداء المالي لم يعد بمفرده مقياساً لنجاح المؤسسة وتحسّن أداءها، بل تعداه إلى مدى التزامها بالمسؤولية الاجتماعية والبيئية؛
- أنّ تبني المسؤولية والاجتماعية والبيئية لا يعني مجرد تكاليف تتحملها المؤسسة بل هي التزام أخلاقي تجاه المجتمع وتوجّه استراتيجي لكسب ولاء الزبائن على المدى الطويل؛
- أثبتت الدراسات أنّ المؤسسات التي تأخذ بمبادئ المسؤولية الاجتماعية والبيئية أكثر ربحية من الأخرى التي لا تأخذ بتلك المبادئ؛
- أنّ البنوك التجارية لها مساهمة فعالة في رفاهية المجتمع وفي التنمية المستدامة من خلال عرض الخدمات المالية والمصرفية الملائمة لذلك؛
- توصلت الدراسة الميدانية للعينة أنّ هناك تطبيقات للمسؤولية الاجتماعية والبيئية في بعض المجالات وبنسب متفاوتة، وأنها ما زالت لم تصل إلى مستوى البنوك الرائدة في هذا المجال؛
- ترتّب مجالات المسؤولية الاجتماعية والبيئية للبنوك المختارة حسب أهميتها النسبية، إذ وجدنا أولاً الأنشطة التي تقدمها البنوك إلى الموظفين وكانت بمتوسط حسابي (2.51)، ثم الأنشطة الموجهة للمجتمع بمتوسط حسابي (2.36)، يلي ذلك الأنشطة ذات الصلة بالبيئة بمتوسط حسابي (2.25)، وأخيراً الأنشطة الممنوحة للزبائن وكان لها المتوسط الحسابي الأدنى (2.29)؛
- بناءً على تحليل النتائج يمكن إثبات صحة الفرضيات التي كان للمتوسط الحسابي لمحورها أكبر من أداة القياس (م.ح = 2.34)، وتمثل في الآتي:
- الفرضية الأولى ونصّها: تمارس البنوك العاملة في الجزائر أنشطة ترتبط بالمجتمع مما يساهم في تبني المسؤولية الاجتماعية؛ إذ ترى الأغلبية النسبية لأفراد العينة بوجود أنشطة تكون في خدمة المجتمع ولكن ذلك يتوقف ردّ فعل هذا الأخير، حيث يُبيّن الواقع عدم رضا المجتمع على نوعية بعض الخدمات المقدمة، وغياب خدمات أخرى تتوافق مع قيمه ومعتقداته؛
- الفرضية الثانية ونصّها: تمارس البنوك العاملة في الجزائر أنشطة ترتبط بالبيئة مما يساهم في تبني المسؤولية الاجتماعية؛ وترى الأغلبية النسبية أيضاً بوجود أنشطة تساهم في المحافظة على البيئة ويتوقف ذلك على ثقافة العاملين في البنك والمتعاملين معه، والتي لم تصل إلى ذلك المستوى الموجود في البلدان المتقدمة؛
- الفرضية الثالثة ونصّها: تمارس البنوك العاملة في الجزائر أنشطة ترتبط بالمساهمين والموظفين مما يساهم في تبني المسؤولية الاجتماعية؛ حيث نُسجّل نوعاً من الرضا الوظيفي عن الخدمات والإجراءات الخاصة بالموظفين، أمّا عن أداء المساهمين فإنّ الجانب المالي هو الدافع الأساسي لاستثماراتهم، وما زالت سياسات البنوك وتوجهاتها تفتقر إلى البعد البيئي بشكل خاص؛
- أما الفرضية الرابعة ونصّها: تمارس البنوك العاملة في الجزائر أنشطة ترتبط بالزبائن والموردين مما يساهم في تبني المسؤولية الاجتماعية، فلا يمكن إثبات صحتها نتيجة عدم الرضا بشكل كافٍ لأفراد العينة عن الأنشطة المقدمة للزبائن والتي تأخذ بأبعاد المسؤولية الاجتماعية والبيئية، وهذا لغياب المنافسة الحقيقية وسيطرة البنوك العمومية على السوق المصرفية، وكان المتوسط الحسابي لهذا المحور (2.29)؛

- نتوصل أخيرا إلى أنّ البنوك التجارية العاملة في الجزائر. على الأقل في عينة الدراسة. لا تلتزم بالمسؤولية الاجتماعية والبيئية في كل مجالاتها بالشكل المطلوب، لغياب بعض الأنشطة، ونقص الجودة في بعض الموجود منها، وهذا ما يستلزم توفير المناخ الملائم لها لتطبيق المسؤولية الاجتماعية والبيئية من خلال الإجراءات والتدابير المطلوبة، والتي نورد بعضها منها في التوصيات الآتي ذكرها:
- دعم الدولة لتطبيق المسؤولية الاجتماعية والبيئية من طرف المؤسسات والبنوك التجارية من خلال القوانين والتشريعات الملزمة والإجراءات التحفيزية؛
 - الإسراع بوتيرة الإصلاحات المالية والمصرفية وفتح المجال للمنافسة المصرفية الحقيقية؛
 - إعادة بناء الثقة في البنوك الخاصة وعودتها من خلال تحسين أدائها المالي وأدائها الاجتماعي؛
 - نشر الوعي في وسط المجتمع بأهمية ومساهمة المسؤولية الاجتماعية والبيئية في رفاهيته وتطوره، وتنشيط الجمعيات التي تعمل على حماية المستهلك أو حماية البيئة وغيرها، مما يدفع البنوك بالالتزام بذلك؛
 - توجيه سياسات البنوك نحو المساهمة في رفاهية المجتمع والمحافظة على البيئة؛
 - ضرورة اعتماد حوكمة البنوك كآلية للالتزام بالمسؤولية الاجتماعية والبيئية ومحاربة الفساد المالي؛
 - عرض الخدمات المصرفية الداعمة للاستثمار في المشاريع الخضراء وتشجيع رأس المال الأخضر؛
 - عرض الخدمات المصرفية التي تتلاءم مع قيم المجتمع؛
 - المساهمة في التنمية الحوارية ودعم المشاريع ذات البعد الاجتماعي؛
 - الاستفادة من تجارب البنوك الرائدة في مجال المسؤولية الاجتماعية والبيئية مثل البنوك الملتزمة بمبادئ إيكاتور (Principes de l'Equateur) أو بتوصيات الاتحاد الأوروبي ذات الصلة؛
 - توفير بيئة العمل المناسبة لموظفي البنوك وتوعيتهم بضرورة الأخذ بالحسبان المسؤولية الاجتماعية والبيئية في كل أعمالهم التي يؤديونها.

المراجع والهوامش المعتمدة :

1. فؤاد محمد عيسى، المسؤولية الاجتماعية للقطاع الخاص في مصر: دراسة حالة تطبيقية لقياس وتقييم المسؤولية الاجتماعية للشركات. www.eiodqa.eiod.org تاريخ الاطلاع 16.02.2014 .
2. ستار جبار خليل البياني (2010). المسؤولية الاجتماعية للقطاع الخاص في العراق ودورها في تأطير حماية المستهلك. مجلة المستنصرية للدراسات العربية والدولية، جامعة المستنصرية.
3. أحمد سامي عدلي إبراهيم القاضي (2010) المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في مصر كشرركات مساهمة مصرية (مجالاتها . تأثيرها على الأداء)
4. فالخ عبد القادر، ممدوح الزيات " إدارة الصورة الذهنية للمنظمات الأردنية في إطار واقع المسؤولية الاجتماعية، دراسة ميدانية في شركات الاتصالات الخلوية الأردنية " ورقة بحثية متوفرة في موقع موسوعة الاقتصاد والتمويل الإسلامي. www.iefpedia.com تاريخ الاطلاع: 18.02.2014.
5. أحمد سامي عدلي إبراهيم القاضي، مرجع سبق ذكره.
6. Caroline Delerable, Tour du monde des pratiques RSE dans les banques. Revue Banque, Mars 2013. [www.revue-banque.fr/risque-reglementation/rse-dans-les-banque.date du 05.01.2014](http://www.revue-banque.fr/risque-reglementation/rse-dans-les-banque.date%20du%2005.01.2014)
7. www.equator-principles.com date du 14.01.2014
8. أحمد سامي عدلي إبراهيم القاضي، مرجع سبق ذكره.
9. Henry CHEYNEL, Responsabilité Sociale d'Entreprise (RSE) dans les entreprises bancaires. Revue Banque ,Sep 2010. [www.observatoire-metiers-banque.fr/mediaserve/etude_RSE/pdf.date du 08.01.2014](http://www.observatoire-metiers-banque.fr/mediaserve/etude_RSE/pdf.date%20du%2008.01.2014)

¹⁰. Henry CHEYNEL, op.cit.

¹¹. François DOMERGUE, La RSE dans le secteur bancaire, un outil de reconquête de la confiance en période de crise ? Revue Management & Sciences Sociales, juin 2012.

¹². Henry CHEYNEL, op.cit.