

تأثير الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية في تحسين الأداء المالي للبنوك

دراسة حالة مجموعة البنك العربي 2008 - 2018

Role of attention to social responsibility in improving banks' financial performance

Arab Bank Group Case Study 2008-2018

أ.د. نجوى سعودي

Nadjoua Saoudi

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية
وعلوم التسيير
جامعة المسيلة - الجزائر -

Nedjoua.saoudi@univ-msila.dz

أ.د. محمد بولصنام

Mohamed Boulesnam

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية
وعلوم التسيير
جامعة المدية - الجزائر -

Boulesnam.mohamed@univ-medea.dz

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على اهتمام مجموعة البنك العربي بالمسؤولية الاجتماعية تأثير ذلك في تحسين أدائها المالي. استخدمت التقارير السنوية وتقارير الاستدامة لمجموعة البنك العربي لسنوات 2008 - 2018 للوصول إلى متغيرات الدراسة الكمية، ويتعلق الأمر بتكاليف المسؤولية الاجتماعية ومؤشرات الربحية. وصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لاهتمام مجموعة البنك العربي بالمسؤولية الاجتماعية معبرا عنه بالتكاليف الاجتماعية و كل من العائد على الأصول والعائد على حقوق المساهمين.

الكلمات المفتاحية: المسؤولية الاجتماعية ، الأداء المالي، مجموعة البنك العربي.

Abstract:

This study aimed at clarifying the importance of social responsibility in the Arab Bank Group and set the role of corporate social responsibility on the bank's financial performance. Researchers used annual and sustainability reports of the Arab Bank Group between 2008 and 2018 in order to reach the quantitative measure of the study variables that consist of social costs and both return on Assets and Return on Equity. The study concluded a significant statistical impact of social responsibility costs on bank's financial performance.

Keywords: Social Responsibility, financial Performance, Arab Bank Group.

الإطار المنهجي للدراسة

مقدمة

يستمد أي اقتصاد في العالم قوته من قوة المؤسسات التي تبني ركائزه، ولعل أهم هذه المؤسسات تلك التي تكون القطاع البنكي. وتسعى البنوك في مجملها إلى تحقيق الربح الذي يعدُّ أحد مكونات الاستمرارية لأي مؤسسة مالية. لكن التطورات التي شملت بيئة عمل البنوك أدخلت متغيرات عديدة قد تسهم في الرفع من الأداء المالي لها بطرق مباشرة و غير مباشرة، وكذا على صعيد التنافسية والرفع من صورة البنك. وربما قد تأخذ وقتا طويلا من التطبيق حتى تظهر نتائجها الايجابية. ومن بين أهم هذه المتغيرات تلك المتعلقة باهتمام البنوك على وجه خاص بالمسؤولية الاجتماعية التي تركز على مجموعة من المجالات بعيدا عن النشاط التقليدي للبنك.

وقد حاولت العديد من الدراسات إبراز الأثر المتبادل بين ممارسة البنوك للمسؤولية الاجتماعية وتحقيق عوائد مالية، في إشارة إلى وجود وجهات تعارض تطبيق البنك للمسؤولية الاجتماعية وأخرى تؤيد ذلك.

مشكلة الدراسة

تتوجه أغلب البنوك لتبني أنشطة اجتماعية طوعية والتزاما ببعض القوانين المنظمة لذلك، كل ذلك في سبيل الحصول على عوائد مالية تحسن من صورة البنك وتنافسيته، وهي تتحمل بذلك جانبا من التكاليف والتي تسمى محاسبيا بتكاليف المسؤولية الاجتماعية، وعلى هذا الأساس يمكن طرح التساؤل الرئيس الآتي:

ما هو أثر الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي لمجموعة البنك العربي؟

وللإجابة على هذا التساؤل يمكن وضع بعض التساؤلات الفرعية الآتية:

1. ما هي مجالات المسؤولية الاجتماعية التي تطبقها مجموعة البنك العربي؟
2. ما نوع وما حجم الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية في مجموعة البنك العربي؟
3. ما مدى تأثير التكاليف الاجتماعية على الأداء المالي لمجموعة البنك العربي؟

فرضيات الدراسة

بناء على ما تقدم تسعى هذه الدراسة إلى اختبار الفرضيات الآتية:

- ✓ يشمل اهتمام مجموعة البنك العربي بالمسؤولية الاجتماعية: تمكين الموظفين، الاهتمام بالعملاء، الاهتمام بالمجتمع والبيئة؛
- ✓ هناك تطور تدريجي في حجم ونوعية الإفصاح الاجتماعي لمجموعة البنك العربي.
- ✓ هناك تأثير لحجم المبالغ المنفقة اتجاه أنشطة المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي لمجموعة البنك العربي.

أهمية الدراسة

إن موضوع المسؤولية الاجتماعية من المواضيع التي أسالت الكثير من الحبر في الآونة الأخيرة، نظرا للأهمية البالغة التي تكتسبها المسؤولية الاجتماعية في بيئة عمل المؤسسات بصفة عامة والقطاع البنكي على وجه الخصوص. كما وتبرز أهمية الدراسة من أهمية الأطراف أصحاب العلاقة من تبني البنك المدروس للمسؤولية الاجتماعية بمختلف أبعادها وتحسين تأثير الاجتماعي، إضافة إلى التأثير الذي يمكن أن يؤديه تضمين الأنشطة الاقتصادية لأبعاد اجتماعية تضمن تحسين صورة البنك وتنافسيته وصولا إلى أداء مالي تنافسي.

أهداف الدراسة

تلخصت أهداف الدراسة في النقاط الآتية:

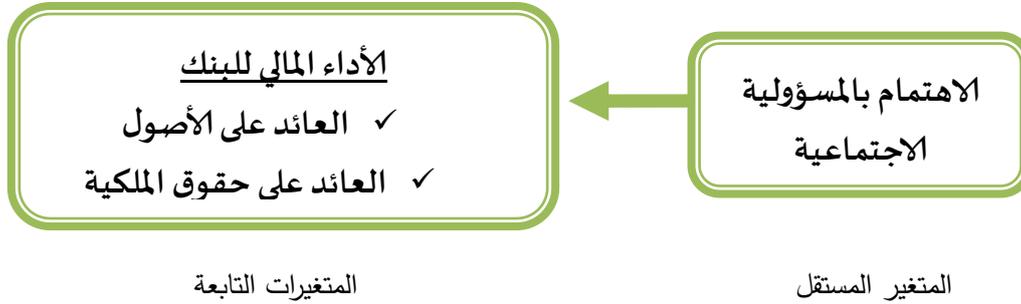
- ✓ توضيح مفهوم المسؤولية الاجتماعية بصفة عامة وفي البنوك على وجه الخصوص.
- ✓ استعراض نشاطات المسؤولية الاجتماعية الخاصة بمجموعة البنك العربي، ومعرفة مدى تطابقها مع أبعاد المسؤولية الاجتماعية.
- ✓ توضيح أنواع الإفصاح الكمي والكيفي الخاص بأنشطة المسؤولية الاجتماعية في التقارير السنوية وتقارير الاستدامة لمجموعة البنك العربي.
- ✓ التأكد من تأثير الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية في تحسين الأداء المالي لمجموعة البنك العربي.

متغيرات الدراسة

في هذه الدراسة اعتمد على متغيرين رئيسيين هما:

المتغير المستقل: المسؤولية الاجتماعية ممثلة بالتكاليف الاجتماعية.
المتغير التابع: الأداء المالي ممثلاً في العائد على الأصول والعائد على حقوق الملكية.

أنموذج الدراسة



منهج الدراسة

في هذه الدراسة استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي، استناداً الى الجانب النظري الذي يشمل عرضاً للأدبيات الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية والأداء المالي في البنوك، في حين اعتمد على قراءة التقارير السنوية وتقارير الاستدامة لمجموعة البنك العربي، من أجل الحصول على المعلومات الكمية المتعلقة بمتغيرات الدراسة خلال سنوات 2008 - 2018 ومن ثم تطبيق نموذج الانحدار الخطي البسيط للتأكد من تأثير الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي في البنك محل الدراسة

عرض بعض الدراسات السابقة والتعقيب عليها

الدراسة	أهداف ونتائج الدراسة	أوجه الشبه	أوجه الاختلاف
(أبو دست، 2018)	هدفت الدراسة الى اختبار أثر الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي للشركات المسجلة في بورصة سورية. توصلت الدراسة الى وجود أثر ايجابي للإفصاح عن الموارد البشرية على العائد على الأصول مع عدم وجود أثر على بقية الأبعاد. في حين كان هنالك أثر سلبي لبعده المجتمع على العائد المستقبلي.	عبرت كل من الدراستين على طبيعة العلاقة الموجودة بين كل من المسؤولية الاجتماعية والأداء المالي. تم التطرق في الجانب النظري إلى المعارف المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية والأداء المالي.	أوجه الاختلاف جرى في هذه الدراسة تقسيم الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية إلى عدة أبعاد في حين جرى التعامل مع تكاليف المسؤولية الاجتماعية على أساس أنها تكاليف موحدة. تم تقسيم الأداء المالي في هذه الدراسة إلى أداء حالي وأداء مستقبلي على أساس الزمن في حين جرى التعبير عن الأداء المالي بمؤشرين يقيسان الأداء المالي الحالي. جرت الدراسة في الشركات المدرجة في سوق سورية المالي، بينما تمت الدراسة في القطاع البنكي.

<p>كانت الدراسة في مجموعة من البنوك التجارية العاملة في فلسطين بينما دراستنا ركزت على دراسة حالة واحدة في بنك ذو فروع. اختلاف الفترة الزمنية المدروسة. هنالك اختلاف في المتغيرات التابعة والمستقلة فالدراسة اعتبرت المسؤولية الاجتماعية متغيراً تابعاً و الأداء الملي مستقلاً في حين كانت دراستنا بالاتجاه العكسي.</p>	<p>كل من الدراستين تطرقتا إلى نفس المتغيرات وهي المسؤولية الاجتماعية والأداء المالي للبنوك. حاولت كل من الدراستين تسليط الضوء على المفاهيم المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية.</p>	<p>هدفت الدراسة الى معرفة أثر كل من مؤشرات الأداء المالي والقيمة السوقية على المسؤولية الاجتماعية في البنوك المدرجة في بورصة فلسطين 2011 – 2017. توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط موجبة بين المسؤولية الاجتماعية و العائد على الأصول والعائد على حقوق الملكية وملاءة رأس المال.</p>	<p>(عابد، 2018)</p>
<p>الدراسة السابقة ركزت على الأداء بصفة عامة في حين خصصت دراستنا الأداء المالي كمتغير تابع. لم يجري قياس المسؤولية الاجتماعية كمتغير كمي وإنما اكتفي بعرض نشاطات المسؤولية الاجتماعية في البنك محل الدراسة، بينما ركزت دراستنا على الجانب الكمي من المسؤولية الاجتماعية وبالخصوص جانب التكاليف.</p>	<p>ربطت كل من الدراستين المسؤولية الاجتماعية بأداء البنوك. كل من الدراستين كانت في القطاع البنكي.</p>	<p>هدفت الدراسة إلى توضيح مفهوم المسؤولية الاجتماعية في البنوك العاملة في فلسطين ومدى انعكاس ذلك أداؤها. وتوصلت إلى وجود قصور في دور بنك فلسطين في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المجالات كافة بالإضافة إلى وجود ارتباط ايجابي بين المسؤولية الاجتماعية التي يتبناها البنوك والأداء المالي له، كما أن المسؤولية الاجتماعية أصبحت نهجا تتبعه البنوك في ظل المتغيرات المحيطة بها سواء كانت في ثقافة الزبائن وشدة المنافسة والجماعات الضاغطة والجهات الإقليمية والدولية الداعمة.</p>	<p>(الجعدي، 2018)</p>

الإطار النظري للدراسة

أولاً. المفهوم العام للمسؤولية الاجتماعية

في هذا الإطار سيجري استعراض بعض المفاهيم المقدمة من كبريات الهيئات الدولية بخصوص المسؤولية الاجتماعية وكذا جهود الباحثين المتخصصين في ذلك.

عرفها معهد الأمم المتحدة لبحوث التنمية الاجتماعية بـ"السلوك الأخلاقي لمنظمة ما اتجاه المجتمع وتشمل سلوك الإدارة المسؤول في تعاملها مع الأطراف المعنية التي لها مصلحة شرعية في منظمة الأعمال وليس مجرد حاملي الأسهم" (الأمم المتحدة، 2004: 27).

تعرفها جمعية الإداريين الأمريكيين بأنها: "استجابة إدارة الشركات إلى التغير في توقعات المستهلكين والاهتمام العام بالمجتمع والاستمرار بإنجاز المساهمات الفريدة للأنشطة التجارية الهادفة إلى خلق الثروة الاقتصادية" (الصيرفي، 2007: 17).

عرفها الاتحاد الدولي للمحاسبين على أنها قدرة الوحدة الاقتصادية على تحقيق قيمة مضافة والاستمرار في الوجود ككيان اقتصادي (IFAC, 2006).

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

عرفها البنك الدولي على أنها التزام بالمساهمة في التنمية المستدامة عن طريق العمل مع موظفيها والمجتمع المحلي والمجتمع ككل لتحسين مستوى معيشة الناس بأسلوب يخدم التجارة والتنمية في آن واحد (Capron and Quairel-2007: 23). (Lanoizelée, 2007).

عرفها مجلس الأعمال العالمي للتنمية المستدامة على أنها التزام مستمر من قبل الشركات على التصرف بشكل أخلاقي والمساهمة في التنمية الاقتصادية مع ضرورة تحسين نوعية الحياة للقوى العاملة والمجتمع المحلي قصد تحقيق تنمية مستدامة (New Zealand business council for sustainable development, 2010: 6).

عرفها الاتحاد الأوروبي على أنها مفهوم تقوم الشركات 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 الشركات للقيام بمسؤولياتها اتجاه المجتمع (الأسرج، 2010: 3).

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، ومن ثم فإن المسؤولية الاجتماعية تعتمد على المبادرات الحسنة من الشركات دون وجود إجراءات ملزمة قانونياً، فهي تتحقق بالإقناع والتعليم (الأسرج، 2010: 3).

عرفها المعهد العالمي للفكر الإسلامي بأنها عبارة التزام الشركة بالمشاركة في عمل الصالحات عند ممارسة أنشطتها اتجاه الأطراف ذوي العلاقة، نتيجة التكليف الذي ارتضته في ضوء مبادئ الشريعة الإسلامية، بهدف النهوض بالمجتمع الإسلامي، مع مراعاة المرونة والاستطاعة والشمول والعدالة (الحموري، 2015: 19).

في حين 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 للشركة (Grond, 2003).

كما عرفت من طرف Christine على أنها الطرق التي بواسطتها تسعى الشركة 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 (Mallin, 2009: 1).

عرفها David على أنها النشاطات التي عن طريقها يمكن للشركات دمج نشاطاتها الاجتماعية والبيئية في عملياتها التجارية وتفاعلها بذلك مع أصحاب المصلحة على أساس تطوعي (Crowther and Aras, 2008: 11).

عرفها Philip Kotler و Nancy Lee بأنها التزام بتحسين رفاهية المجتمع عن طريق ممارسات أعمال اختيارية تقديرية ومساهمات بالموارد المؤسسية (كوتلر و لي، 2011: 9).

كما عرفها Konkolewsky بأنها التزام المنشأة اتجاه المجتمع الذي تعمل فيه (Konkolewsky, 2002: 12).

عن طريق التعاريف السابقة يمكن الإشارة إلى أن جُلها تشترك في عدة نقاط وتتنابن في أخرى، فالمسؤولية الاجتماعية بوجه عام هي الأنشطة التي تمارسها المؤسسة في المجتمع الذي تعمل فيه بغية تحقيق المنافع الاقتصادية للمؤسسة والمنافع الاجتماعية لمحيط عملها، إلى أن تصبح جزء من إستراتيجية المؤسسة.

ثانياً : المسؤولية الاجتماعية للبنوك

يساهم البنك كغيره من المؤسسات العاملة في مجتمع ما بتغطية بعض الأنشطة التي لا تدخل ضمن مجال عمله، وذلك في ظل تبنيه لما يسمى بالمسؤولية الاجتماعية وفقاً لعدة مجالات (المغربي، 2004: 438-440):

العمال

• الاهتمام بنظام وخطط المعاشات.

- إعداد برامج الرعاية الصحية للعاملين.
- الاهتمام بنظام الحوافز والمكافآت المتبع في البنك.
- نشر روح التعاون والترابط بين العاملين .
- ملاءمة بيئة العمل بما يتعلق بالأثاث ومعدات العمل.
- ملاءمة العمل فيما يتعلق بالتهوية والإضاءة .

العملاء

- تقديم الخدمة للمتعاملين في المكان المناسب لهم.
- تيسير سياسات وإجراءات تقديم الخدمات للمتعاملين.
- العمل على تحقيق رضا المودعين عن العائد المحقق.
- الاهتمام بمقترحات وآراء المتعاملين.
- تيسير أداء الخدمات في الوقت المناسب للمتعاملين.
- المحافظة على سلامة الخدمات المقدمة.

المجتمع

- التوسع في إنشاء لجان وصناديق تمويل النشاطات المجتمعية التابعة.
- إنفاق مصاريف هذه الصناديق بما يعود بالنفع على المجتمع و البنك على أفضل وجه.
- بيان الجهات والأجهزة الاجتماعية التي يساهم البنك في إنشائها وتمويلها.
- المساهمين
- السماح للمساهمين بمتابعة أعمال البنك والاطلاع على البيانات المطلوبة.
- العمل على تنمية حقوق الملكية باستمرار .
- تحقيق المركز التنافسي المناسب للبنك.
- تطوير مجالات الاستثمار وإعدادها.
- تطور نصيب البنك من حجم الودائع الكلي في الاقتصاد.

ثالثاً: أهم مؤشرات قياس الأداء المالي للبنوك

لا شك أن المؤشرات المالية تعد من أقدم الوسائل لقياس الأداء المالي في البنوك، وتستخدم أساساً لإعطاء دلالات ذات مغزى وأهمية ومن بين أهم هذه النسب نجد:

نسب السيولة

من أهم هذه المؤشرات السيولة السريعة والتي تعبر عن مدى قدرة البنك على الوفاء بالتزاماته في الظروف الطارئة دون الحاجة إلى الودائع الأجل لدى البنوك الأخرى، أي أنه كلما زاد هذا المؤشر كان ذلك أفضل لمقابلة حركة السحوبات المفاجئة والعادية والاستمرار في تقديم التسهيلات الائتمانية، وأن انخفاض هذه النسبة سيؤدي إلى فقدان ثقة العاملين بالبنك. وتحسب وفقاً لما يأتي(جلال، 2005: 36-37):

$$\text{نسب الربحية} = \frac{\text{نقد} + \text{نقد لدى البنك المركزي} + \text{نقد لدى المصارف الأخرى}}{\text{الودائع} \times 100}$$

نسب الربحية

تعدُّ الربحية الهدف الرئيس للبنوك، ولكي تتمكن من ذلك عليها توظيف الأموال لكي تدر عوائد مناسبة كالفروض والاستثمارات، فكلما سعت البنوك إلى زيادة إيراداتها وتخفيض نفقاتها سيؤدي ذلك إلى ربحية البنك(الشركجي، 1999: 115).

ومن أهم هذه النسب القيمة الدفترية للسهم، العائد على السهم، العائد على حقوق الملكية، العائد على الاستثمار وتحسب كما يأتي:

$$\text{القيمة الدفترية للسهم} = (\text{رأس المال} + \text{الاحتياطات}) / \text{عدد الأسهم}$$

$$\text{العائد على السهم} = \text{صافي الربح بعد الضريبة} / \text{عدد الأسهم}$$

$$\text{العائد على حقوق الملكية} = (\text{صافي الربح بعد الضريبة} / \text{حقوق الملكية}) \times 100$$

$$\text{العائد على الاستثمار} = (\text{صافي الربح بعد الضريبة} / \text{إجمالي الأصول}) \times 100$$

نسب السوق

تعكس هذه النسب العلاقة بين سعر السهم السوقي ومعدل العائد على السهم، وتعطي هذه المؤشرات للإدارة تحيلاً لمدى تقييم المستثمرين لأداء الشركة، و يُستخدم هذه المؤشرات من قبل إدارة الشركة في تحليل القيمة السوقية لأسهمها (Brigham and Ehrhardt, 2011: 102).

ومن أهم هذه المؤشرات: القيمة السوقية إلى القيمة الدفترية والعائد على السهم إلى القيمة السوقية.

$$\text{القيمة السوقية إلى القيمة الدفترية} = (\text{القيمة السوقية} / \text{القيمة الدفترية}) \times 100$$

بحيث كلما كانت هذه النسبة أكبر من 100 كان البنك متزناً في ربحه وأدائه.

$$\text{العائد على السهم إلى القيمة السوقية} = (\text{العائد على السهم} / \text{القيمة السوقية}) \times 100$$

أما هذه النسبة فتشير إلى قوة السهم في السوق المالي فكلما زاد ذلك كلما دل على قيمة سهم البنك.

نسب النشاط

تستخدم نسب النشاط لقياس مدى كفاءة إدارة البنك في توزيع مواردها المالية توزيعاً مناسباً على مختلف أنواع الأصول، بالإضافة إلى مدى كفاءة الأصول لإنتاج أكبر قدر من السلع والخدمات وتحقيق أكبر قدر من الاستثمارات وبالتالي تحقيق أكبر ربح (عقل، 2009: 53-69).

ومن أهم هذه النسب الخاصة بالنشاط نجد مؤشر استثمار الودائع ومؤشر توظيف الموارد.

$$\text{استثمار الودائع} = (\text{الاستثمارات} / \text{الودائع}) \times 100$$

$$\text{توظيف الودائع} = (\text{الاستثمارات} + \text{حقوق الملكية}) / 100 \times$$

رابعاً: أثر المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي

في هذا المجال تحدثت العديد من الدراسات على غرار Auppelle و Ullman سنة 1985 و Mc Guire 1998 عن الآثار الممكنة للمسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي للمؤسسة. ونورد في ذلك وجهات النظر الاتية (بن سالم و بلخضر، 2012: 7):

وجود أثر سلبي

يرى أصحاب هذه النظرية Auppelle وآخرون أن تبني المؤسسات للمسؤولية الاجتماعية يقلل من قدرتها التنافسية، كونها تدفع العديد من التكاليف الإضافية في المشاريع الاجتماعية والتي لا تدفعها المؤسسات المنافسة.

عدم وجود أية علاقة

أما أصحاب هذه النظرية فهم Ullman وآخرون ويرون أنه من الصعب إيجاد علاقة مباشرة بين المسؤولية الاجتماعية والأداء المالي في ظل وجود العديد من المتغيرات التي تؤثر على الأداء المالي، بالإضافة إلى كون عملية الفصل صعبة للغاية.

وجود أثر ايجابي

يرى Mc Guire أن هناك علاقة ايجابية بين تبني المؤسسات للمسؤولية الاجتماعية والأداء المالي، إذ إن المؤسسات الأكثر تبنيًا للمسؤولية الاجتماعية لها القدرة على توسيع استثماراتها وزيادة حصصها السوقية وتقوية مراكزها التنافسية ومنه الرفع من ربحيتها.

الإطار العملي للدراسة

أولاً: لمحة عامة عن مجموعة البنك العربي

تأسس البنك العربي والذي يتخذ من عمان، الأردن، مقراً له في العام 1930 وهو يمتلك إحدى أكبر الشبكات المصرفية العربية العالمية، والتي تضم ما يزيد عن 600 فرع موزعة عبر خمس قارات. ويقدم البنك العربي مجموعة واسعة من المنتجات والخدمات المصرفية وجدت لتلبية احتياجات الأفراد والشركات وغيرها من المؤسسات المالية العالمية. وتشمل هذه الخدمات المصرفية المجالات الاتية: الخدمات المصرفية للأفراد وخدمات الشركات والمؤسسات المالية وأعمال الخزينة. كما ويحظى البنك بحضور بارز في الأسواق والمراكز المالية الرئيسية في العالم مثل لندن ودبي وسنغافورة وجنيف وباريس وفرانكفورت وسيدني والبحرين. وللبنك العربي شركة شقيقة ومجموعة من الشركات التابعة والحليفة ليصبح مجموعة متكاملة في العالم (arabank.jo).

ثانياً: ممارسة مجموعة البنك العربي للمسؤولية الاجتماعية

تأخذ المسؤولية الاجتماعية في مجموعة البنك العربي عدة أبعاد رئيسية وأخرى فرعية، وقد جرى تمييز ذلك عن طريق الأهمية التي توليها المجموعة للممارسات المتعلقة بأبعاد المسؤولية الاجتماعية والتي تتلخص فيما يأتي:

المجتمع

تولي المجموعة أهمية لتمكين أفراد المجتمع مالياً بما يساعد في تحقيق الرفاه لهم، وذلك عن طريق العمل على تحسين ثقافتهم المالية وتمكينهم من الحصول على الخدمات المالية المناسبة لاحتياجاتهم. فتعمل على تحقيق الشمول المالي للفئات غير المخدومة مصرفياً ورفع ثقافتهم المالية انطلاقاً من إيمانها بأثر ذلك على تحقيق الرفاه لأفراد المجتمع.

أبرز هذه المبادرات توفير الخدمات المصرفية لفئة الشباب، حيث قامت المجموعة بتحديث برنامج "شباب" ليوفر لهم خدمات مصرفية مبكرة ومميزة تمكنهم من الحصول على أفضل الخدمات المصرفية. عن طريق برنامج شباب، يوفر البنك

التسهيلات الائتمانية للطلاب العاملين بدوام جزئي أو المنضمين حديثاً إلى سوق العمل وبأسعار تفضيلية (مجموعة البنك العربي، 2017: 27).

بالإضافة إلى ذلك تقوم مجموعة بنك العربي بإشراك العملاء في دعم المجتمع المحلي، بحيث أُدرجت آلية التبرع ضمن قنوات البنك المصرفية المختلفة، حيث تتيح هذه الآلية للعملاء إمكانية دعم المجتمع المحلي عن طريق التبرعات المباشرة من حساباتهم لدى البنك إلى شركاء البنك من المؤسسات غير الهادفة للربح.

يهدف برنامج مجموعة البنك العربي للمسؤولية الاجتماعية إلى إشراك وتشجيع الجميع ليكونوا أعضاء فاعلين في المجتمع؛ حيث يشرك البنك عمله عن طريق توفير آليات للتبرع عبر قنوات خدماته المصرفية لتمكينهم من التبرع للمؤسسات غير الهادفة للربح والتي تركز على مجالات الصحة، ومكافحة الفقر، وحماية البيئة، والتعليم، ودعم الأيتام (مجموعة البنك العربي، 2017: 21).

البيئة:

يتجسد مفهوم "التمويل المسؤول" في البنك العربي على عدة مستويات من بينها المساهمة في تحقيق الطموحات البيئية للعملاء، عن طريق توفير عدد من الحلول والمنتجات الصديقة للبيئة التي تقلل الأثر البيئي لهذه الحلول.

إنّ الاهتمام العالمي المتزايد بالقضايا البيئية وزيادة الملحوظة في النشاطات البيئية، أكدت أهمية التواصل مع العملاء من أجل تقليل أثرهم البيئي، ويجري تحقيق ذلك عن طريق تطوير عدد من المنتجات والحلول الصديقة للبيئة بهدف تشجيع العملاء على تبني الممارسات المسؤولة والصديقة للبيئة في حياتهم اليومية. لذا يوفر البنك العربي لعملائه عدداً من المنتجات والخدمات الصديقة للبيئة والتي تشمل (مجموعة البنك العربي، 2017: 25):

دعم المنتجات الصديقة للبيئة: مع برنامج التسديد المريح عن طريق البطاقات الائتمانية من البنك العربي، يتمكن العملاء من شراء أنظمة الطاقة الشمسية والطاقة البديلة من المحلات المشتركة في البرنامج، دون أية فوائد وعلى فترة سداد تصل لغاية 12 شهراً عند استخدام بطاقة البنك العربي الائتمانية في المحلات المشاركة في البرنامج، وفترة سداد تصل إلى 24 شهراً بفائدة 1% في المحلات غير المشاركة في البرنامج.

مزايا تفضيلية على قروض السيارات الهجينة: يوفر البنك عروض خاصة لتمويل السيارات الهجينة والتي تتضمن إعفاء من رسوم تنفيذ القرض، بالإضافة إلى مزايا أخرى عديدة تتيح للعملاء امتلاك سيارات هجينة. كما تعمل المجموعة على دعم العملاء في تقليل بصمتهم البيئية الناتجة عن استعمال مثل هذه الخدمات عن طريق توفير عدد من الخدمات الصديقة للبيئة التي تركز على تقليل استهلاك المواد والطاقة. وتشتمل كشوفات الحساب الإلكترونية والإشعارات الإلكترونية وآلات الصراف الآلية التفاعلية وخدمة التعرف على العميل عن طريق شيفرة شريان الإصبع.

تمكين الموارد البشرية:

يمثل الاستثمار في الموظفين أحد أهم أولويات مجموعة البنك العربي، لذلك تعمل على خلق بيئة تتكاتف فيها جهود الموظفين مع قيم البنك ورؤيته من أجل تحقيق الوعود المقدمة إلى العملاء والجهات ذات العلاقة والمجتمع ككل يؤدي الموظفون الملهمون والأكفاء إلى إحداث الأثر الإيجابي للعملاء والمجتمع، عن طريق توفير تجربة مرضية للعملاء وبما يساهم في تحقيق نمو مستدام في القيمة للمساهمين. لذا يعمل البنك على خلق بيئة عمل شاملة ومتنوعة تتيح للموظفين الحصول على فرصة للنمو الشخصي والمهني وتمكنهم من تحقيق طموحاتهم وأهدافهم.

ويمكن حصر هذا النوع من الاهتمام في النقاط الآتية (مجموعة البنك العربي، 2016: 31):

- تنوع وتساوي الفرص؛
- مزايا تنافسية؛
- رفاهية الموظفين؛

- التواصل مع الموظفين؛
- التدريب والتطوير.

العملاء

تلتزم فروع البنك العربي بالتحسين المستمر لمستويات الخدمة عن طريق مواصلة رفع كفاءة قنواتها المصرفية وتبني وسائل جديدة لخدمة العملاء بما يتناسب مع احتياجاتهم المتغيرة، وبذلك تضمن للعملاء التمتع بتجربة مصرفية فريدة من جميع النواحي. فيوظف البنك مجموعة من القنوات المصرفية التي تسهل التواصل مع العملاء، مما يمنحهم اختيارات مصرفية متعددة ومتوائمة مع احتياجاتهم. كما تسمح المجموعة بالتواصل المباشر مع العملاء تماشياً مع الالتزام بتوفير قنوات مصرفية رقمية سهلة الاستخدام، وكجزء من جهود البنك لتوعية عملائه حول فوائد هذه القنوات وطرق استخدامها، واصلت المجموعة جهودها المكثفة عن طريق الحملة التي أُطلقت عام 2015؛ والتي يعمل الموظفون المختصون عن طريقها على توعية العملاء حول كيفية استخدام القنوات البديلة لإجراء الخدمات المصرفية بكل سهولة وراحة (مجموعة البنك العربي، 2016: 19).

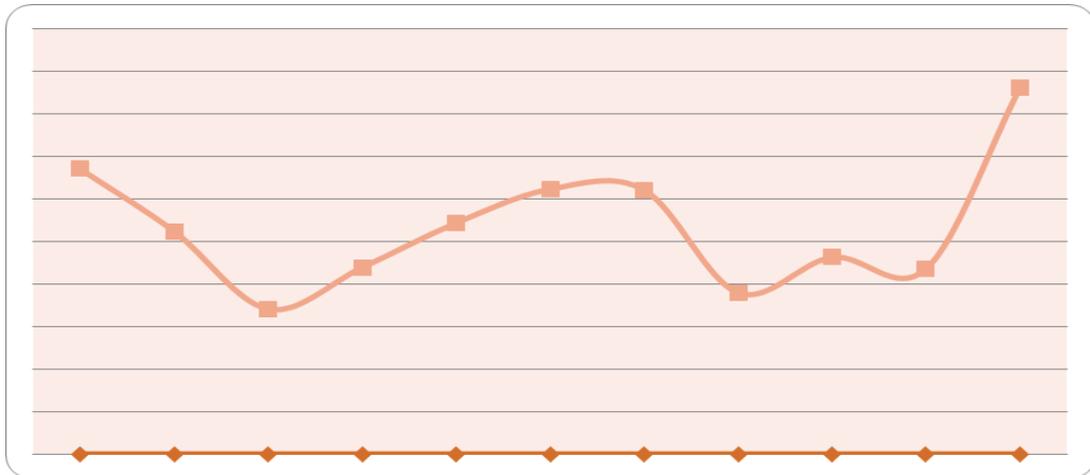
ثالثاً: رصد التكاليف الاجتماعية المقدرة لمجموعة البنك العربي

إنه من بين الصعوبات التي تعترض المحاسبة عن المسؤولية الاجتماعية تلك المتعلقة بتتبع التكاليف والعوائد الاجتماعية، ولكن البنوك بوجه عام تحاول أن تجد حلولاً لمثل هذه المشكلات المحاسبية، كعرض بعض التكاليف المخصصة للجوانب الاجتماعية في التقارير السنوية وتقارير الحوكمة والاستدامة. ويوضح الجدول الموالي تتبعاً لمدى تطور تكاليف المسؤولية الاجتماعية المقدرة، والتي أُفصح عنها في تقارير المجموعة البنكية محل الدراسة.

الجدول رقم 01: تكاليف المسؤولية الاجتماعية المقدرة لمجموعة البنك العربي 2008 - 2018.

2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008	التكاليف الاجتماعية المقدرة (الدينار الأردني)
17258550	8715135	9263074	7587103	12433703	12467525	10879782	8780536	6825567	10478740	13420151	

الشكل رقم 01: التكاليف الاجتماعية المقدرة لمجموعة البنك العربي 2008 - 2018



يوضح الجدول والمنحى أنف الذكر تطورا في التكاليف الاجتماعية المقدره لمجموعة البنك العربي والتي لا تعبر عن ثباتها، ففي السنوات الأولى للدراسة نلاحظ انخفاضا محسوسا في هذه التكاليف وصولا إلى أدنى قيمة له سنة 2010، ويعود ذلك ربما لاهتمام المجموعة البنكية بالجوانب المتعلقة بالربح من النشاط خصوصا في ظل تأثير أزمة الرهن العقاري على جل المؤسسات المالية، لا سيما تلك التي تنشط في عدة دول على غرار مجموعة البنك العربي. ونلاحظ تطورا محسوسا في التكاليف المنفقة اتجاه المسؤولية الاجتماعية خاصة خلال الأربع سنوات الأخيرة وصولا إلى القيمة العظمى خلال سنة 2018 بمبلغ يقارب 18000000 دينار أردني.

رابعا: تحليل تأثير الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي لمجموعة البنك العربي 2008 - 2018

في هذه المرحلة سيحاول الباحثان تقصي تأثير التكاليف الاجتماعية المقدره كمتغير مستقل على الأداء المالي المقاس بمؤشري الربحية: العائد على الأصول والعائد على حقوق الملكية.

الجدول رقم 2: التكاليف الاجتماعية المقدره والأداء المالي في مجموعة البنك العربي
2008 - 2018.

العائد على حقوق الملكية (النسبة المئوية)	العائد على الأصول (النسبة المئوية)	التكاليف الاجتماعية المقدره (الدينار الأردني)	
11,2	1,8	13420151	2008
7,2	0,6	10478740	2009
3,7	1,1	6825567	2010
4	0,7	8780536	2011
4,6	0,8	10879782	2012
8,8	1,4	12467525	2013
8,9	1,4	12433703	2014
4,4	0,6	7587103	2015
6,1	0,9	9263074	2016
5,5	0,8	8715135	2017
11,8	1,7	17258550	2018

دور التكاليف الاجتماعية المقدره على العائد على الأصول لمعرفة تأثير التكاليف الاجتماعية المقدره على العائد على الأصول، وبعد التأكد من فرضيات الاختبار المطبق أظهرت نتائج الانحدار الخطي البسيط النتائج الآتية:
فعن طريق جدول المعاملات أنف الذكر يمكن استنتاج معادلة خط الانحدار كما يأتي:

قيمة B0	الأخطاء المعيارية	Beta قيمة	Sig مستوى الدلالة
- 0,127	0,340		0,718
التكاليف الإجتماعية	0,000000117	0,000	0,005

$$Y = - 0,127 + 0,000000117X$$

حيث :

Y: المتغير التابع . العائد على الأصول

X: المتغير المستقل . التكاليف الاجتماعية المقدرة .

عن طريق الجدول أعلاه نلاحظ أن زيادة التكاليف الاجتماعية بمليون دينار أردني واحد سيؤدي إلى الارتفاع في العائد على الأصول ب0.1117 بالمائة، وهو ما يدل على وجود تأثير واضح للتكاليف الاجتماعية على العائد على الأصول، الأمر الذي يفسره مستوى الدلالة المحسوب 0.005 والذي جاء أقل من مستوى الدلالة المعتمد 0.05، وهو ما يدل على أن هناك تأثيرا كبيرا للاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية على الربحية في البنك محل الدراسة. بالإضافة إلى ذلك تشير قيمة الثابت إلى -0.127 وهو ما يدل على أنه في حالة الغياب التام للاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية، تكون نسبة العائد على الأصول بقيمة سالبة.

أما عن طريق مستخلص جدول الانحدار فيتضح ما يأتي:

معامل الارتباط R	معامل التحديد R square	معامل التحديد المصحح Adjusted R square
0,73	0,59	0,55

بلغ معامل الارتباط كارل بيرسون 0,73 وهو ما يدل على وجود علاقة طردية قوية بين التكاليف الاجتماعية و العائد على الأصول، كما يفسر متغير التكاليف الاجتماعية ما نسبته 59 % من التغيرات الحاصلة في العائد على الأصول وهذا بالاعتماد على معامل التحديد أما بالاعتماد على معامل التحديد المصحح، إذ يتضح جليا بأن القيمة التفسيرية للتكاليف الاجتماعية يقدر ب 55% وهو ما يدل على أن النموذج يفسر وبنسبة معتبرة جل التغيرات الحاصلة في العائد على الأصول بينما تعود نسبة التغيرات إلى عوامل أخرى غير مدرجة في النموذج.

دور التكاليف الاجتماعية المقدرة على العائد على حقوق الملكية

يساعد جدول المعاملات الاتي في كتابة معادلة خط الانحدار كما يأتي:

	قيمة B0	الأخطاء المعيارية	Beta قيمة	Sig مستوى الدلالة
	-2,494	1,397		0,108
التكاليف الاجتماعية	0.000000877	0,000	0,919	0,000

$$Y = -2,494 + 0.000000877X$$

حيث :

Y: المتغير التابع . العائد على حقوق الملكية.

X: المتغير المستقل . التكاليف الاجتماعية المقدرة .

عن طريق ما سبق نلاحظ أن ارتفاع التكاليف الاجتماعية بمليون دينار أردني واحد سيؤدي إلى الارتفاع في العائد على حقوق الملكية ب 0.877 بالمائة، الأمر الذي يفسره مستوى الدلالة المحسوب 0.000 والذي جاء أقل من مستوى الدلالة المعتمد 0.05، وهو ما يدل على أن هناك تأثيرا معتبرا للتكاليف الاجتماعية على ربحية البنك محل الدراسة.

معامل الارتباط R	معامل التحديد R square	معامل التحديد المصحح Adjusted R square
0.91	0.84	0.82

نلاحظ عن طريق مستخلص جدول الانحدار أن تفسير التكاليف الاجتماعية للتغيرات الحاصلة في العائد على حقوق الملكية يقدر ب 84%، وهذا بالاعتماد على معامل التحديد أما بالاعتماد على معامل التحديد المصحح فيتضح جليا بأن القيمة التفسيرية للتكاليف الاجتماعية تقدر ب 82% وهو ما يدل على أن النموذج يفسر أكثر من ثلثي التغيرات الحاصلة في العائد على حقوق الملكية في حين تبقى ما نسبته 18% تعزى إلى متغيرات أخرى.

خاتمة

هدفت الدراسة الحالية أساسا إلى التعرف على اهتمام مجموعة البنك العربي بالمسؤولية الاجتماعية وتأثير ذلك في تحسين أدائها المالي. وذلك بالاعتماد على التقارير السنوية وتقارير الاستدامة لمجموعة البنك العربي لسنوات 2008 - 2018. وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج وقدمت جملة من التوصيات يمكن عرضها فيما يأتي:

النتائج و التوصيات

أولا . النتائج

استنادا إلى الشقين النظري والتطبيقي للدراسة يمكن تلخيص النتائج والتوصيات في النقاط الآتية:

المسؤولية الاجتماعية في البنوك ما هي إلا تطبيق لمفهومها العام في القطاع البنكي بما يتوافق وبيئة العمل التي تتسم بالمنافسة، حيث تشمل جوانب ملزمة وأخرى طوعية.

تدل مجموعة البنك العربي بتطبيق المسؤولية الاجتماعية في مجالات عدة تشمل الجانب المجتمعي، البيئي، العملاء وجانب تمكين مواردها البشرية، وهي بذلك تلم بمجالات المسؤولية الاجتماعية الأربعة.

تقدم مجموعة البنك العربي البنكية مجموعة كمية معتبرة من التقارير الاجتماعية المتكاملة بين النوعية والكمية، تدرجها في تقارير سنوية وأخرى ملحقه خاصة بالاستدامة.

هنالك تأثير واضح لاهتمام البنك بالمسؤولية الاجتماعية على أدائه المالي، وقد أظهرت النتائج التطبيقية وجود أثر ذو دلالة إحصائية لزيادة التكاليف الاجتماعية على العائد على الأصول والعائد على حقوق الملكية.

ثانيا. التوصيات

وبناء على النتائج التي توصل إليها يمكن تقديم بعض الاقتراحات التوصيات الآتية:

من الأهمية بما كان تشجيع إدارة مجموعة البنك العربي لكل فروعها لاستخدام تقارير اجتماعية منفصلة، تضمن قياسا منفصلا للأداء الاجتماعي بما توفره آلية الفصل بين التقارير المالية والاجتماعية.

تثمين الجهود الإيجابية التي تقوم بها مجموعة البنك العربي في الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية عربيا ودوليا، والاستفادة من هذه التجربة التي تتم عن تضمين المسؤولية الاجتماعية كجزء من إستراتيجية المجموعة البنكية.

محاولة إعطاء نوع من التفصيل فيما يخص قياس التكاليف الاجتماعية، والتي لا تشمل فقط التبرعات المالية والعينية وإنما كل ما من شأنه دعم أحد مجالات المسؤولية الاجتماعية.

الاهتمام بمجالات أخرى للمسؤولية الاجتماعية غير المجالات الأربعة، والتي تعبر عن تواصل البنك مع محيط عمله.

قائمة المراجع

أولا - المراجع باللغة العربية

الكتب

1. الحموري صالح، المعاينة رولا (2015)، المسؤولية المجتمعية للمؤسسات، كنوز المعرفة، الأردن.
2. الصيرفي محمد (2007)، المسؤولية الاجتماعية للإدارة، الطبعة الأولى، دار الوفاء للطباعة والنشر، الإسكندرية.
3. عقل محمد مفلح (2009)، مقدمة في الإدارة المالية والتحليل المالي، الطبعة الأولى، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
4. كوتلر فيليب ، لي نانسي (2011)، المسؤولية الاجتماعية للشركات، ترجمة: علاء أحمد إصلاح، الدار الدولية للاستشارات الثقافية، مصر.
5. المغربي عبد الحميد (2004)، الإدارة الاستراتيجية في البنوك الإسلامية، ط1، المعهد الإسلامي للبحوث والتدريب، جدة، السعودية.

المقالات العلمية والملتقيات:

1. الأسرج حسين (2010)، المسؤولية الاجتماعية للشركات، مجلة جسر التنمية، العدد 90، الكويت.
2. بن سالم عامر، بلخضر محمد العربي (2012)، تحليل طبيعة العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية للشركات و الربحية، الملتقى الدولي الثالث: منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، فيفري، جامعة بشار، الجزائر.
3. عابد محمد نواف (2018)، أثر الأداء المالي للبنوك وقيمتها السوقية على المسؤولية الاجتماعية -دراسة تطبيقية على قطاع البنوك والخدمات المالية في بورصة فلسطين-، مجلة كلية فلسطين التقنية للأبحاث والدراسات، العدد الخامس، فلسطين.
4. مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية (2004)، كشف البيانات المتعلقة بتأثير الشركات على المجتمع: الاتجاهات والقضايا الراهنة، منشورات الأمم المتحدة، نيويورك وجنيف.

الرسائل العلمية:

1. أبو دست شذى نعمان (2018)، العلاقة بين الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية والأداء المالي للشركات، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد، جامعة تشرين، سوريا.
2. الجعدي إسلام محمد سعيد (2018)، دور البنوك الفلسطينية في تعزيز المسؤولية الاجتماعية وانعكاساتها على الأداء -حالة بنك فلسطين، رسالة ماجستير، جامعة القدس، فلسطين.
3. جلال إلياس ماهر (2005)، تأثير خطر السيولة في عائد توظيفات الأموال المصرفية - دراسة عينة من المصارف التجارية العراقية -رسالة ماجستير، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة الموصل، العراق.
4. الشكرجي بشار ذنون (1999)، تحليل إيرادات الأنشطة المصرفية - دراسة تطبيقية على مجموعة من المصارف العراقية، رسالة ماجستير، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة الموصل، العراق.

التقارير السنوية

1. مجموعة البنك العربي، التقارير السنوية، 2008-2018.
2. مجموعة البنك العربي، تقارير الاستدامة، 2010-2017.

3. مكتب العمل الدولي (2006)، المبادرة المركزية بشأن المسؤولية الاجتماعية للشركات، اللجنة الفرعية المعنية بالمنشآت متعددة الجنسيات، مجلس الإدارة، الدورة 295، الوثيقة رقم 1.

ثانياً. المراجع باللغات الأجنبية

1. Brigham, E. F., Ehrhardt; M. C. (2001), Financial management :theory and practice, 13th Edition ,library of congress control, USA.
2. Capron, M., Quairel-Lanoizelée ; F. (2007), la responsabilité d'entreprise, éditions la découverte, France.
3. Crowther, D., Aras, G. (2008), corporate social responsibility, De Montfort University, UK .
4. Grond, J. P. (2003), la prise en compte du concept de responsabilité sociale, group de travail ORSE, Juin, france.
5. IFAC, (2006), Why sustainability counts for professional accountants in Business, Available on line at: <http://www.ifac.org>.
6. Konkolewsky, H. H. (2002), Corporate Social Responsibility And Work Health.
7. Mallin, C. A. (2009), corporate social Responsibility : A case study Approach , Edward Elgar Publishing, UK.
8. The social role of business, (2010), New Zealand business council for sustainable development , New Zealand, December.

ثالثاً. المواقع الإلكترونية

1. <https://www.arabbank.jo/ar/leftnavigation/smart-menu/%D8%B9%D9%86-%D8%A7%D9%84%D8%A8%D9%86%D9%83-%D8%A7%D9%84%D8%B9%D8%B1%D8%A8%D9%8A2/%D9%84%D9%85%D8%AD%D8%A9-%D8%B9%D9%86-%D8%A7%D9%84%D8%A8%D9%86%D9%83,> 29/08/2019.11 :46.