

المؤسسة المجتمعية للبنوك في الأردن

د. عدلي قنده
المدير العام
جمعية البنوك في الأردن

الملتقى الرابع للمؤسسة المجتمعية
الأحد 4 تشرين الأول 2015
جمعية البنوك في الأردن
عمان - الأردن



جمعية البنوك في الأردن
ASSOCIATION OF BANKS IN JORDAN



الملتقى الرابع للمؤسسة المجتمعية



لمحة عن القطاع المصرفي الأردني



جمعية البنوك في الأردن
ASSOCIATION OF BANKS IN JORDAN

□ بلغ عدد البنوك العاملة في الأردن في الوقت الحالي 25 بنكاً، تتوزع بواقع 16 بنكاً أردنياً (ثلاثة منها بنوك إسلامية) وتسعة بنوك أجنبية (منها بنك واحد إسلامي).

□ استطاعت البنوك العاملة في الأردن تحقيق قفزات كمية ونوعية على جميع الأصعدة حيث:

▷ حققت موجودات البنوك نمواً ملحوظاً بلغت نسبته 7% في المتوسط سنوياً خلال الخمس سنوات الأخيرة (2010-2014)، كما وقد بلغ إجمالي موجودات البنوك حوالي 46,5 مليار دينار في نهاية شهر تموز 2015.

▷ نمت التسهيلات الائتمانية خلال الخمس سنوات الأخيرة بمعدل سنوي بلغ 7,7% في المتوسط ووصلت قيمتها حوالي 20,3 مليار دينار في نهاية شهر تموز 2015.



لمحة عن القطاع المصرفي الأردني



جمعية البنوك في الأردن
ASSOCIATION OF BANKS IN JORDAN

- ❑ كانت البنوك في الأردن سباقة لتبني آخر ما توصلت إليه التكنولوجيا الحديثة من خلال استخدامها لمنظومة من الوسائل التقنية الحديثة عالية الأمان الأمر الذي مكّنها من توفير خدماتها المصرفية على مدار الساعة بما في ذلك خدمات الصراف الآلي والبطاقات البلاستيكية والبطاقات الذكية والخدمات المصرفية عبر الانترنت وعبر الهاتف وغيرها.
- ❑ تقدم البنوك العاملة في الأردن مجموعة متكاملة من الخدمات والمنتجات والحلول المصرفية من خلال شبكة من الفروع بلغ عددها 770 فرعاً داخل الأردن، بالإضافة إلى 76 مكتباً و 1434 جهاز صراف آلي وذلك كما هو العدد في نهاية عام 2014.

- ❑ تلعب البنوك في الأردن دوراً مهماً على صعيد التوظيف والتدريب حيث تجاوز عدد موظفي البنوك 19433 موظفاً وموظفة في نهاية عام 3 2014.



دور القطاع المصرفي الأردني في التنمية الاقتصادية

□ تقوم البنوك العاملة في الأردن بمساهمة في التنمية الاقتصادية الشاملة والمستدامة وبشكل يعكس تحملها لمسؤولياتها تجاه المجتمع الأردني وذلك من خلال:

- » استقطاب المدخرات والتشجيع على الادخار والاستثمار والعمل على توزيع الموارد الاقتصادية بكفاءة وفعالية. وتوفير القوات الرئيسية للسياسة النقدية وبالتالي العمل على زيادة كفاءة وفعالية السياسات الاقتصادية الكلية.
- » تقديم التمويل اللازم للمشاريع في القطاعين العام والخاص وتوفير التمويل اللازم للمشاريع الضخمة من خلال قروض التجمع البني و توفير مختلف الخدمات المصرفية لسائر القطاعات.
- » الاهتمام بتمويل المشاريع الصغيرة والمتوسطة والمتناهية الصغر وإنشاء دوائر خاصة في معظم البنوك للوقوف على الحاجات التمويلية لهذه المنشآت.
- » الاهتمام بالتمويل البيئي ودعم المشاريع ذات الطابع الأخضر والصديقة للبيئة.
- » تفعيل الشراكة بين القطاع الخاص والقطاع العام من خلال التعاون والتنسيق



ما هي المسؤولية المجتمعية



جمعية البنوك في الأردن
ASSOCIATION OF BANKS IN JORDAN

□ المسؤولية الاجتماعية للشركات (CSR) هي الطريقة التي تحقق من خلالها الشركة التوازن بين الضرورات الاقتصادية والبيئية والاجتماعية، بينما في نفس الوقت تستجيب لتوقعات المساهمين وأصحاب المصلحة (UNIDO, 2013).

□ الإفصاح عن المسؤولية المجتمعية يعتبر عمل طوعي من الشركات للإفصاح عن المعلومات المتعلقة بمارساتها و سياساتها تجاه المسؤولية المجتمعية. وقد يأخذ الإفصاح شكل تقارير الاستدامة (Cr Sustainability Report)، أو قد يتم تضمينها في التقارير المالية السنوية.

□ وقد تزايد الطلب خلال العقد الماضي على الإفصاح عن قيم ومبادئ وممارسات المسؤولية المجتمعية، وظهرت العديد من معايير إعداد التقارير الدولية التي تشجع الشركات على الإفصاح بشفافية المعلومات والاستراتيجيات والأنشطة الخاصة بالمسؤولية المجتمعية مثل مبادرة الإبلاغ العالمية Global Reporting Initiative - GRI؛ ومبادئ الميثاق العالمي للأمم المتحدة).

الافصاح عن المسؤولية المجتمعية

□ فوائد الافصاح عن المسؤولية المجتمعية وإصدار تقرير حولها:

- زيادة فهم المخاطر والفرص.
- التأثير على السياسات وخطط العمل واستراتيجية الادارة في المدى الطويل.
- التأكيد على الارتباط بين الأداء المالي وغير المالي.
- تبسيط العمليات وخفض التكاليف وتحسين الكفاءة.
- قياس وتقييم أداء الاستدامة.
- تخفيف الآثار البيئية والاجتماعية والحكومة السلبية.
- تحسين السمعة وزيادة الولاء للشركة.



المسوؤلية المجتمعية للبنوك العاملة في الأردن



جمعية البنوك في الأردن
ASSOCIATION OF BANKS IN JORDAN

- تؤمن البنوك العاملة في الأردن بمواطنيها وانت茂تها للمجتمع الأردني، كما تعتقد بضرورة وجود مسوؤلية اجتماعية للشركات بشكلٍ يجعلها تحمل مسوؤلياتها تجاه المجتمع.
- تعتبر الشفافية العالية التي تتمتع بها البنوك العاملة في الأردن من خلال الإفصاح والإعلان الدوري والدقيق عن نتائجها المالية وأعمالها السنوية هو في جوهر المسؤولية الاجتماعية لها، حيث أن البنوك من أكثر القطاعات شفافية وإفصاح مقارنة بالقطاعات الاقتصادية الأخرى في المملكة، وهذا يساعد في الحكم على مدى التزام البنوك تجاه مختلف الجهات المستفيدة من مساهمين وعاملين وخزينة ومجتمع محلي وغيرها.
- قامت العديد من البنوك الأردنية بالعمل على إعداد وإصدار ما يسمى بتقرير الاستدامة (Sustainability Report) وهو عبارة عن تقرير متخصص يبيّن أداء الشركة أو البنك في مجالات التنمية المستدامة ويغطي إنجازات البنك ضمن مختلف المجالات الاقتصادية والبيئية والاجتماعية ويبين إسهامات 7



أنماط المسؤولية المجتمعية للبنوك في الأردن



جمعية البنوك في الأردن
ASSOCIATION OF BANKS IN JORDAN

إن مفهوم المسؤولية الاجتماعية الذي تؤمن به البنوك هو مفهوم شامل ويضم تحت مظلته كافة القطاعات الاقتصادية والاجتماعية والإنسانية في المملكة. وتساهم البنوك في المسؤولية الاجتماعية من خلال شكلين هما:

(1) المشاريع المشتركة للبنوك: وهي المبادرات التي تقوم بها البنوك بشكل مشترك مع بعضها، ومن الأمثلة عليها صندوق الحسين للابداع والتفوق والذي يتم تمويله من الجهاز المصرفي بهدف تطوير البيئة الابداعية في الجامعات الأردنية، ودعم صندوق الأمان لرعاية الأيتام والصندوق الأردني الهاشمي للتنمية البشرية وحملة البر والإحسان، كما ساهمت البنوك في توفير التمويل الملائم لمبادرة "سكن كريم لعيش كريم".

ومؤخرًا قامت البنوك في عام 2014 بإطلاق منح دراسية باسم صندوق الشهيد الطيار معاذ الكساسبة والتي تهدف لتقديم منح دراسية للطلبة المحتجزين في الجامعات الأردنية، ومبادرة البنوك للتبرع بأجهزة الحواسيب القديمة لديها ليتم إعادة تأهيلها من قبل مجموعة طلال أبو غزالة ومن ثم توزيعها على الجمعيات الخيرية ومراكز التنمية في



تابع / أنماط المسؤولية المجتمعية للبنوك في الأردن



جمعية البنوك في الأردن
ASSOCIATION OF BANKS IN JORDAN

(2) المشاريع الفردية: وهي المبادرات التي يقوم بها كل بنك على حدة، حيث تتميز البنوك في الأردن بنشاط واضح وكبير من حيث حجم وعدد المبادرات الفردية التي تقوم بها وفقاً لتوجهاتها الخاصة والتي تصب في مجالات عديدة منها قطاعات الصحة والتعليم والتراث والبيئة والثقافة والعمل الاجتماعي والتنمية البشرية وغيرها.



الإفصاح عن المسؤولية المجتمعية من قبل البنوك في الأردن

□ في عام 2013 قامت جمعية البنوك في الأردن بالتعاون مع إحدى المؤسسات الاستشارية بإجراء دراسة حول افصاح البنوك عن ممارسات المسؤولية المجتمعية لديها. وقد أشارت نتائج الدراسة إلى ما يلي:

- 57,6% من البنوك تقوم بالإفصاح عن مساهماتها المالية للمسؤولية المجتمعية.
- حوالي 28,5% من البنوك في الأردن أصدرت تقارير استدامة للمسؤولية المجتمعية (CR Sustainability Reports) خلال السنوات الثلاث الأخيرة. بينما قام حوالي 77% من البنوك بالإفصاح عن نشاطات المسؤولية المجتمعية على مواقعها الالكترونية أو الوسائل الالكترونية الأخرى.
- 19% من البنوك في الأردن أعلنت وجود استراتيجية واضحة للمسؤولية المجتمعية لديها تتضمن على توجهاتها والنواحي التي تسعى للتركيز عليها. بينما عبر 77% من البنوك على موقعهم الالكتروني عن اعتمادهم لرؤية واضحة للمسؤولية، وعن اهتمامهم بـنواحٍ معينة



إنفاق البنوك في الأردن على مبادرات المسؤولية المجتمعية

بلغ مجموع المبالغ التي أنفقتها البنوك العاملة في الأردن على مبادرات المسؤولية المجتمعية ما مقداره 40 مليون دينار تقريرًا خلال عام 2013، بينما ارتفعت القيمة إلى 43,2 مليون دينار خلال عام 2014.

| السنة | مساهمات البنوك في المسؤولية الاجتماعية (دinar) | صافي الربح بعد الضريبة للبنوك (دinar) | نسبة مساهمات المسؤولية إلى صافي الربح % |
|-------|--|---------------------------------------|---|
| 2013 | 40,033,434 | 501,980,000 | 7.98% |
| 2014 | 43,234,155 | 596,180,000 | 7.25% |

مساهمة البنوك العاملة في الأردن في مبادرات المسؤولية المجتمعية

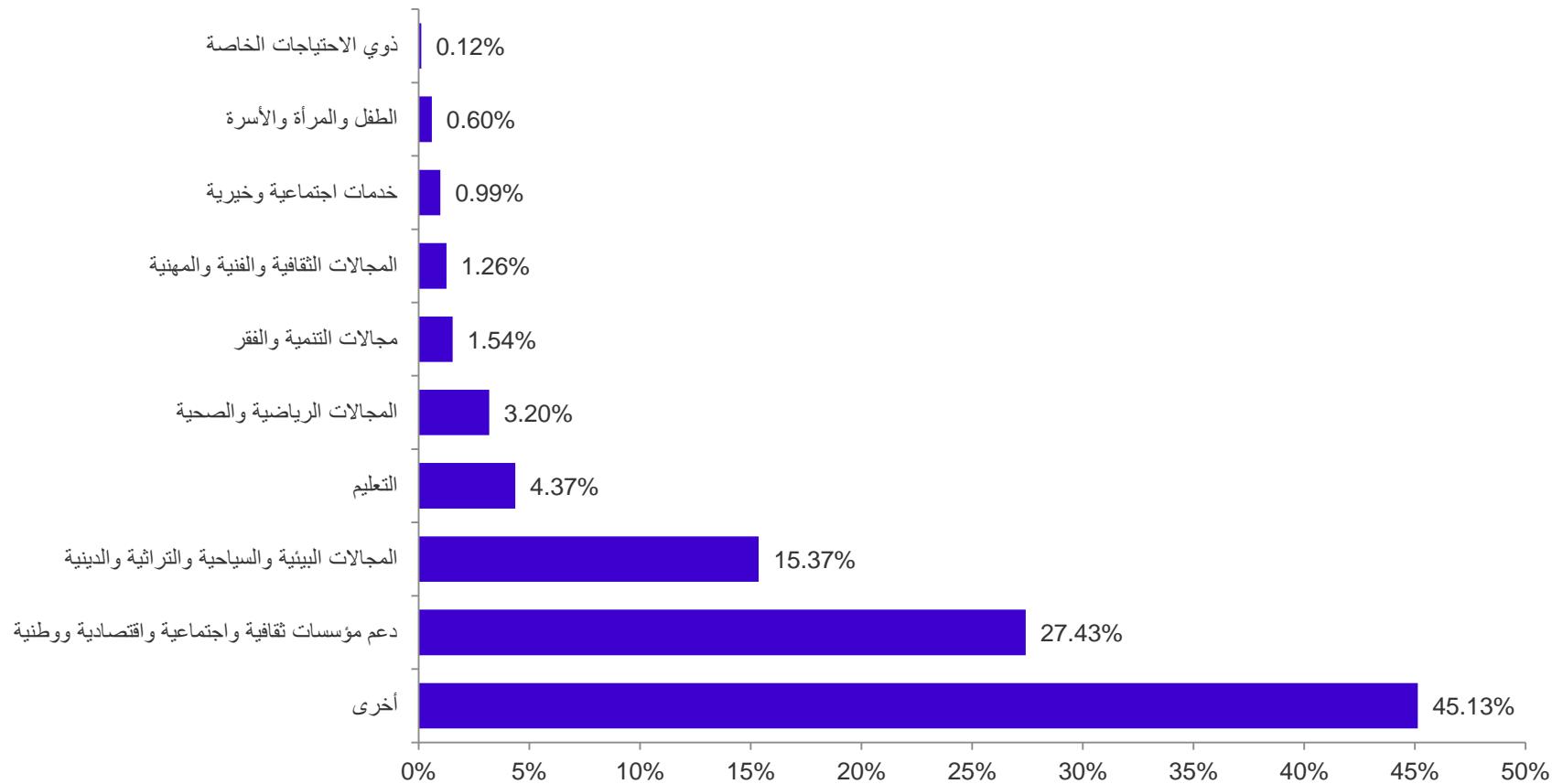
| 2014 | | 2013 | | ال المجالات |
|---------------|-----------------|---------------|-----------------|---|
| % من الإجمالي | المبلغ بالدينار | % من الإجمالي | المبلغ بالدينار | |
| 15.37% | 6,643,096 | 0.59% | 237,749 | المجالات البيئية والسياحية والتراشية والدينية |
| 0.60% | 258,620 | 0.57% | 226,252 | الطفل والمرأة والأسرة |
| 0.12% | 53,605 | 0.17% | 67,119 | ذوي الاحتياجات الخاصة |
| 3.20% | 1,381,692 | 3.89% | 1,556,987 | المجالات الرياضية والصحية |
| 1.26% | 542,766 | 1.16% | 464,784 | المجالات الثقافية والفنية والمهنية |
| 1.54% | 667,073 | 3.52% | 1,409,349 | مجالات التنمية والفقر |
| 4.37% | 1,890,736 | 3.42% | 1,367,938 | التعليم |
| 0.99% | 425,991 | 0.82% | 326,921 | خدمات اجتماعية وخيرية |
| 27.43% | 11,858,015 | 29.87% | 11,958,946 | دعم مؤسسات ثقافية واجتماعية واقتصادية ووطنية |
| 45.13% | 19,512,561 | 56.00% | 22,417,389 | أخرى |
| 100 % | 43,234,155 | 100% | 40,033,434 | المجموع |



توزيع مساهمات البنوك على مجالات المسؤولية المجتمعية في نهاية 2014



توزيع مساهمات البنوك في المسؤولية المجتمعية حسب المجالات كما في نهاية عام 2014

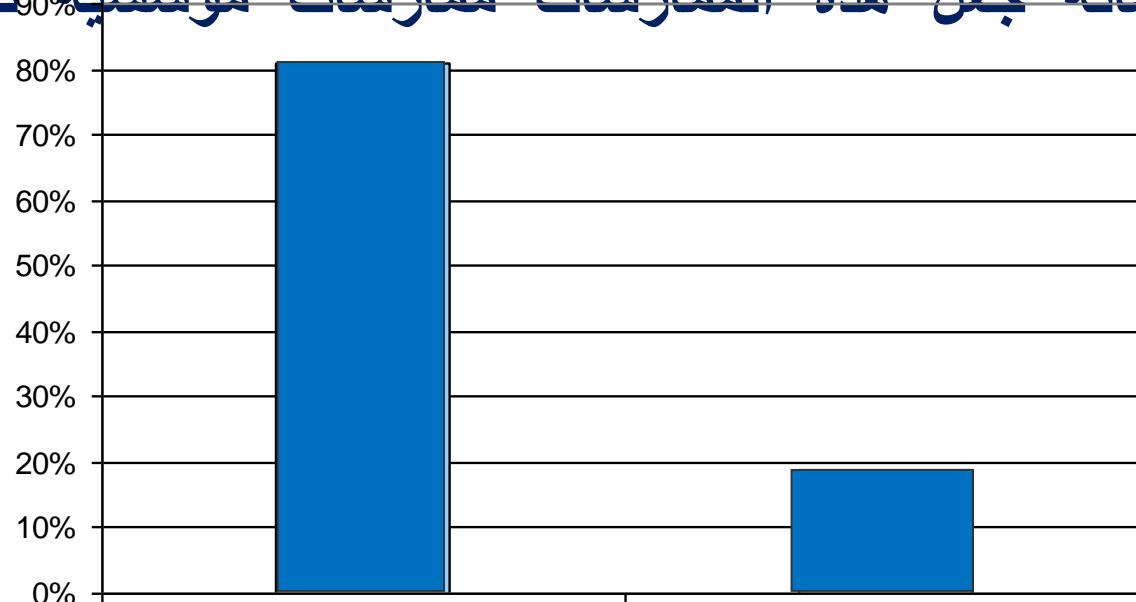


قامت جمعية البنوك في الأردن بإجراء دراسة استطلاعية حول أهم خصائص ومميزات المسؤولية المجتمعية للبنوك العاملة في الأردن. وفيما يلي نستعرض أهم الخصائص التي تم استخلاصها وفقاً للاستطلاع المذكور.



مؤسسة المسؤولية المجتمعية لدى البنوك العاملة في الأردن

□ إن نجاح المنظمة في ممارسة أدوار المسؤولية المجتمعية يتطلب وجود إستراتيجية واضحة أو سياسة عامة تجاه ممارساتها لهذا الدور. وفي هذا الصدد فقد أشارت الدراسات إلى أن أكثر من 80% من البنوك العاملة في الأردن تمتلك إستراتيجية أو سياسة تحكم ممارساتها للمسؤولية المجتمعية. وهذا من شأنه جعل هذه الممارسات ممارسات مؤسسية^{90%} تتنسم بالديمومة والمنهجية.



يوجد إستراتيجية واضحة أو سياسة عامة تنظم
مارسة البنك لدور المسؤولية الاجتماعية

هدف البنوك في الأردن من ممارسة المسؤولية المجتمعية

□ أهم الأسباب التي تسعى البنوك العاملة في الأردن لتحقيقها من خلال ممارستها المسؤولية المجتمعية هو:

» تشكيل واجهة تسويقية تعكس الدور المجتمعي لها بنسبة أهمية %61.9

» دعم ورعاية وخدمة المجتمع المحلي في المرتبة الثانية بنسبة أهمية %38.1

» جذب العملاء فحل بالمرتبة الثالثة بنسبة أهمية %30.4
أهداف أخرى، وتتضمن على:

1. تشجيع وإشراك الموظفين والعملاء ليكونوا أعضاء فاعلين في المجتمع، والالتزام بالقيم الأساسية للبنك

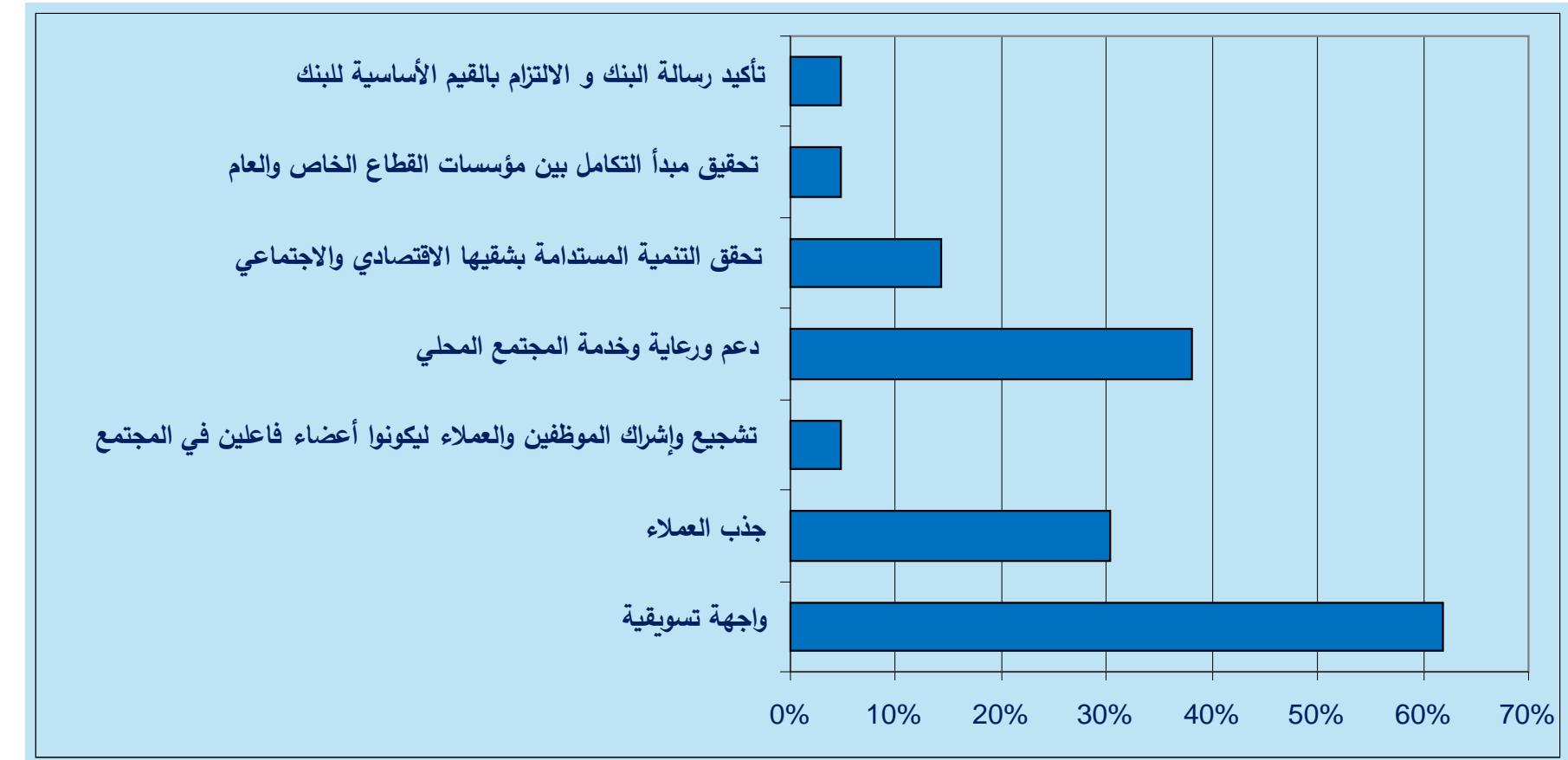
2. دعم ورعاية وخدمة المجتمع المحلي

3. تحقق التنمية المستدامة بشقيها الاقتصادي والاجتماعي

4. تحقيق مبدأ التكامل بين مؤسسات القطاع الخاص والعام



هدف البنك في الأردن من ممارسة المسؤولية المجتمعية



تأثير المسؤولية المجتمعية على سمعة البنك

- إن وجود اعتقادٍ لدى البنوك العاملة في الأردن بأن ممارسات المسؤولية المجتمعية لها تأثير كبير على سمعة البنك، يشير إلى وجودوعي لدى بنوكنا بأهمية المسؤولية المجتمعية وأبعادها المهمة في المجتمع.
- بلغ اعتقاد البنوك العاملة في الأردن بأهمية وتأثير المسؤولية الاجتماعية على سمعة البنك حوالي 4.28 من خمسة والتي تعادل 85.6%. (وذلك على مقياس من 1 إلى 5، حيث أن 1 تعني ليس له تأثير، و 5 له تأثير كبير).

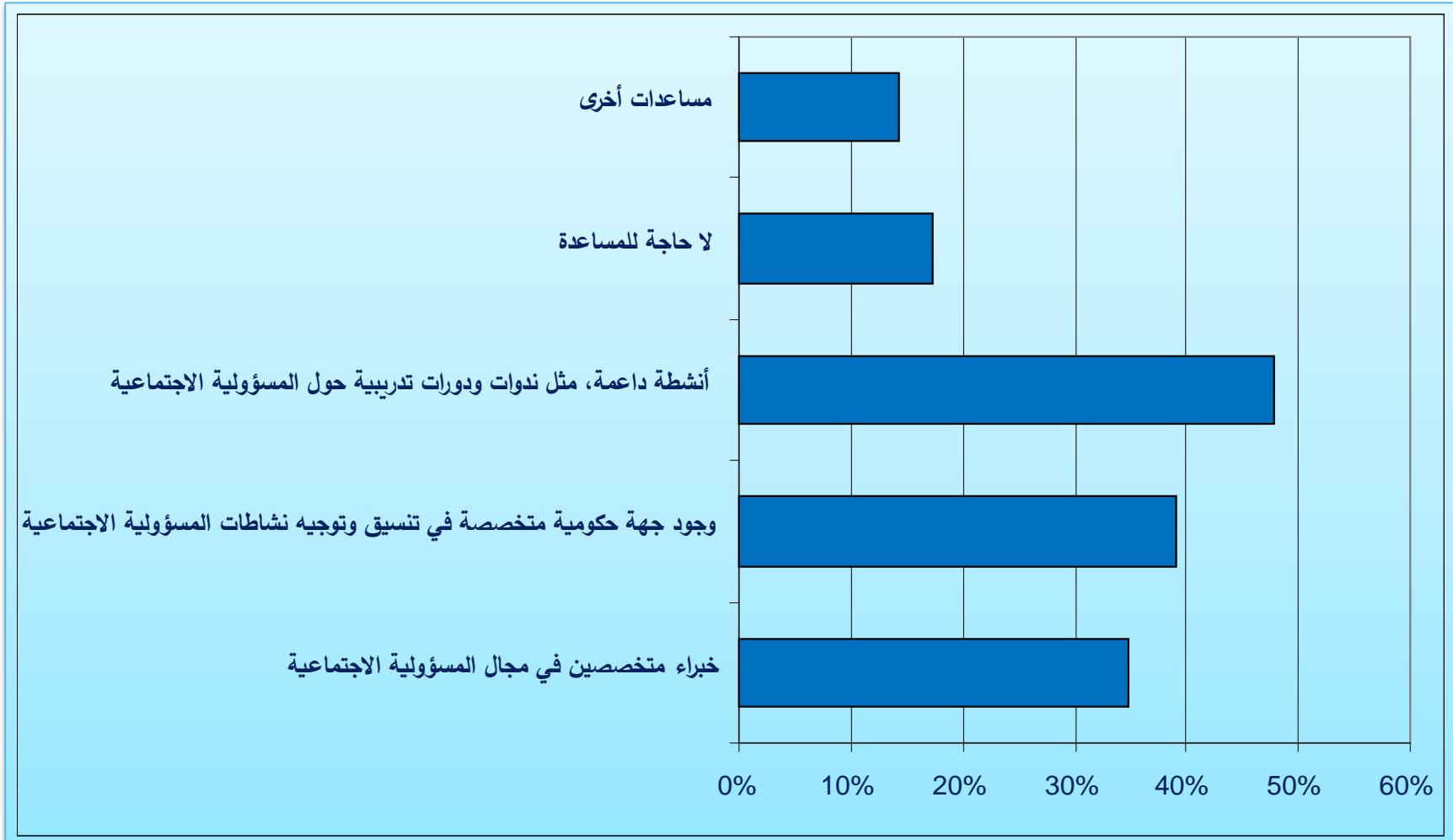


متطلبات تطوير دور البنك في الأردن في مجال المسؤولية الاجتماعية

- أشارت نتائج الدراسة إلى أن البنوك العاملة في الأردن تحتاج إلى مجموعة من المتطلبات والعوامل التي قد تساعد في تطوير وزيادة قدراتها للنهوض بمسؤولياتها الاجتماعية على أتم وجه. وقد جاء في مقدمة هذه العوامل:
- » وجود أنشطة داعمة، مثل الندوات والدورات التدريبية حول المسؤولية الاجتماعية، بنسبة أهمية بلغت **%47.8**.
 - » وجود جهة حكومية متخصصة في تنسيق وتوجيه نشاطات المسؤولية الاجتماعية، بنسبة أهمية بلغت **%39.1**.
 - » خبراء متخصصين في مجال المسؤولية الاجتماعية بنسبة أهمية بلغت **%34.8**.
 - » مساعدات أخرى، وتتضمن على:
 1. بناء توجه سنوي للمسؤولية الاجتماعية في البنك
 2. التنسيق التام بين القطاعين العام والخاص لدعم المشاريع والمبادرات ذات الأثر الواضح.

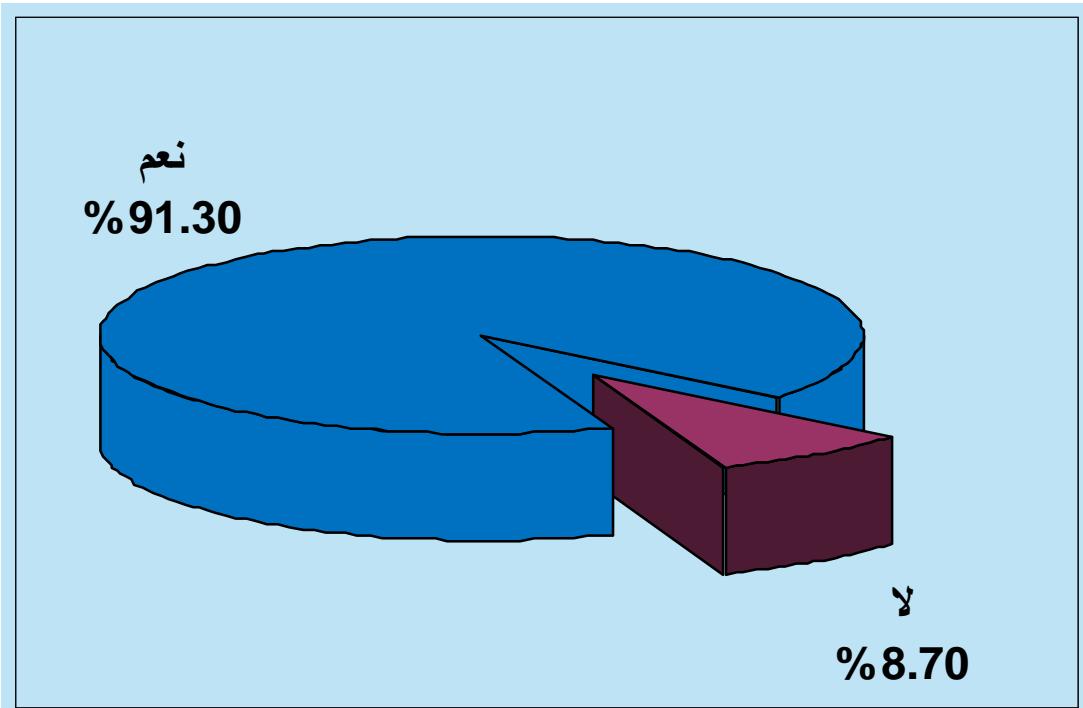


متطلبات تطوير دور البنك في الأردن في مجال المسؤولية الاجتماعية



دور البنوك في إثراء المسؤولية المجتمعية في المجتمع

□ هناك قناعة كبيرة لدى البنوك العاملة في الأردن وبنسبة بلغت %91.3 بأنها تستطيع من خلال علاقاتها وتعاملاتها مع عملائها من الشركات أن تشجع على مسؤولية اجتماعية أكبر في السوق.



هل يمكن للبنك من خلال علاقاته وتعاملاته مع عملاؤه من الشركات أن يشجع على مسؤولية اجتماعية أكبر في السوق

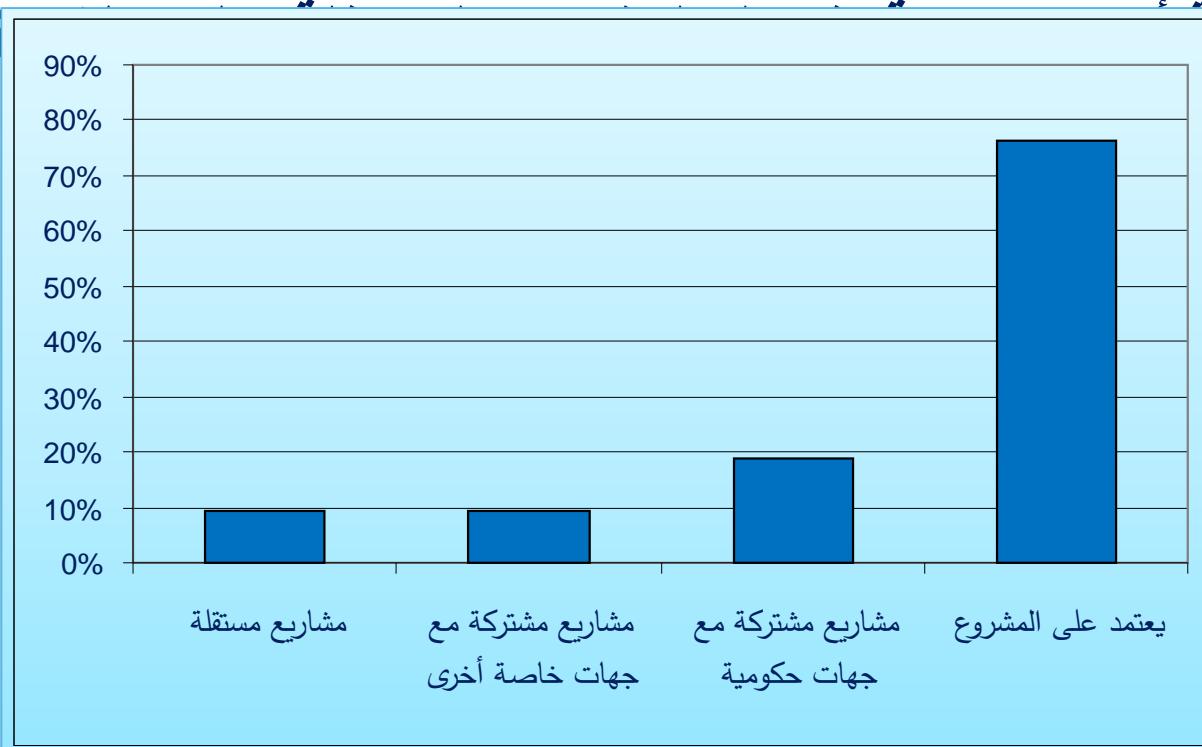


مشاريع المسؤولية الاجتماعية حسب الجهات المشاركة



جمعية البنوك في الأردن
ASSOCIATION OF BANKS IN JORDAN

□ أكدت النسبة الأكبر من البنوك (76.2%) أن تفضيلها لطبيعة الجهة التي تشاركها في مشاريع المسؤولية الاجتماعية تعتمد على المشروع نفسه، مع تأكيد 19% من البنوك أنها تفضل العمل من خلال مشاريع مشتركة مع جهات حكومية، بينما كان هناك تساوي في نسبة تفضيل المشاريع المشتركة مع جهات خاصة بلغت 9.5%.





القيود التي تواجه البنوك عدد المشاركة بمشاريع المسؤولية الاجتماعية

□ أشارت النتائج أن أهم القيود التي تواجهها البنوك بمشاريع المسؤولية الاجتماعية تشمل:

- ▷ مخصص الميزانية.

- ▷ نقص المعلومات في السوق عن المشاريع الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية وعن الجهات التي تحتاج إلى الدعم.

- ▷ عدم وضوح الطلب / وفي الغالب تعتقد الجهة الطالبة للدعم أن الموضوع هو تبرع.

- ▷ أن تكون ضمن الموازنة التقديرية لهذه الغاية.

- ▷ عدم وجود مخصص كاف بالإضافة للتأكد من قيام الجمعيات الخيرية باستغلال وتوزيع قيمة الدعم على المحتجين.

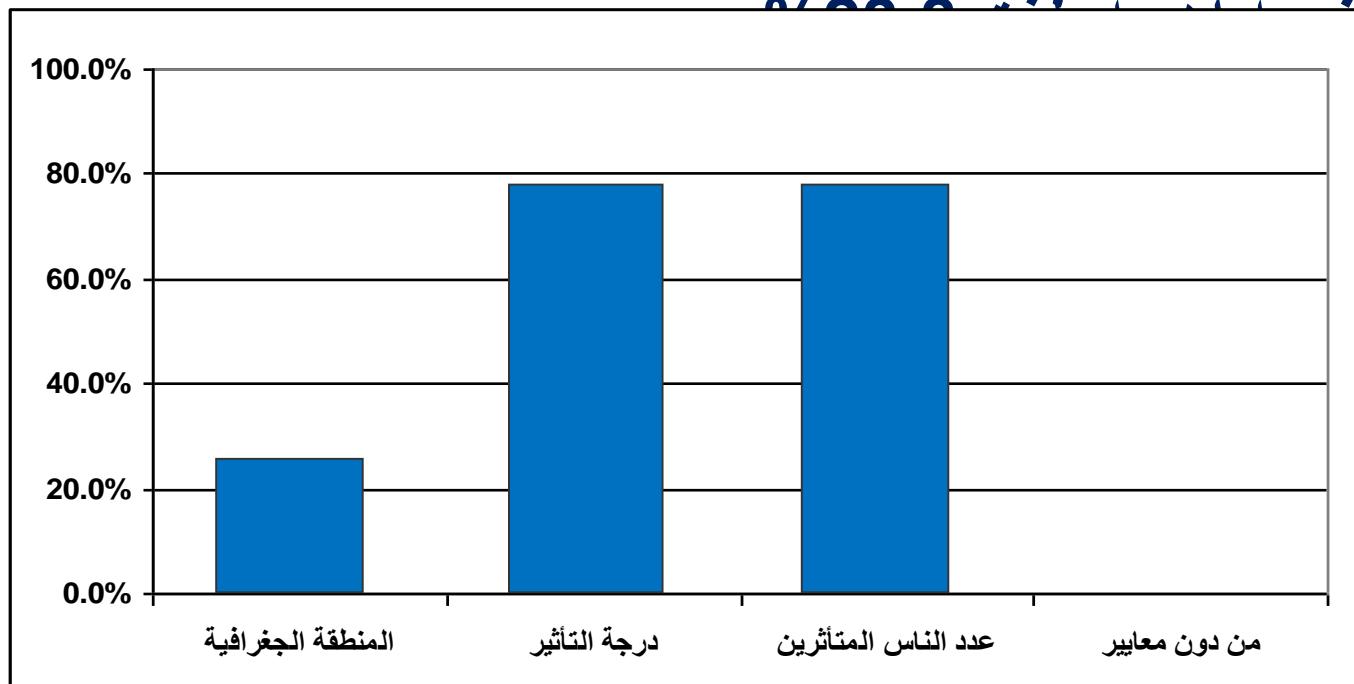
- ▷ مدى التنظيم والفاعلية واستمرارية هذه المشاريع.

- ▷ عدم توفر الإحصائيات الواضحة.

- ▷ بالنسبة للبنوك الأجنبية، بطيء إجراءات الحصول على الموافقات من الفرع الرئيسي.

العوامل المؤثرة على استثمار البنوك في مبادرات المسؤولية المجتمعية

❑ أشارت النتائج أن هناك عدداً من المؤشرات التي تدرسها البنوك لتقرر حجم الاستثمار في مبادرات ومشاريع المسؤولية المجتمعية، ويأتي في مقدمة هذه العوامل درجة التأثير بنسبة أهمية بلغت 76.2%， وعدد الناس المتأثرين بنسبة أهمية بلغت 76.2% أيضاً. ثم تأتي المنطقة الجغرافية في المرتبة الثانية.





جمعية البنوك في الأردن
ASSOCIATION OF BANKS IN JORDAN

شكراً على حسن
استماعكم



الملنقي الرابع للمسؤولية المجتمعية