

في لقاء نظمه نادي الاقتصادية الصحفي حول «البنوك السعودية وخدمة المجتمع»

مصرفيون: البنوك من أكبر القطاعات التي تقدم الدعم للخدمات الاجتماعية

تغطية: عبد السلام الثميري

أكد مصرفيون أن القطاع المصرفي السعودي من أكبر القطاعات التي تقدم الدعم في مجال الخدمات الاجتماعية (خدمة المجتمع)، مشيرين إلى أن عددا من البرامج قدمتها البنوك في هذا المجال، وأن البنوك نجحت في تدريب الشباب السعودي للانخراط في سوق العمل.

ورأى المصرفيون خلال لقاء «نادي الاقتصادية الصحفي» الذي حمل عنوان (البنوك السعودية وخدمة المجتمع) واستضاف كلاً من: عبد الرحمن أمين جاوه نائب العضو المنتدب في البنك السعودي الفرنسي، ومساعد محمد المنيفي مدير عام البنك السعودي للاستثمار، وجمع من الكتاب والاقتصاديين السعوديين، أن الخدمة الاجتماعية دور جميع المؤسسات والشركات المدرجة في السوق السعودي البالغ عددها 138 شركة.

بداية تحدث عبد الرحمن أمين جاوه نائب العضو المنتدب في البنك السعودي الفرنسي عن دور البنوك في مجال الخدمة الاجتماعية في السعودية، وقال: «أن هناك نكرانا من بعض فئات المجتمع للدور الذي تقوم به البنوك في مجال الخدمة الاجتماعية، فلو نظرنا للقطاعات عموماً سنجد أن القطاع المصرفي من أكبر القطاعات التي تقدم دعماً في مجال الخدمات الاجتماعية، بالرغم من أن البنوك شركات مساهمة عليها مسؤوليات تجاه مساهمائها الذين ينتظرون الأرباح، فالخدمات الاجتماعية لا تقتصر على البنوك فقط هو تعبير عام ويشمل أشياء كثيرة جداً، وفي الفترة الأخيرة هناك تعاون وثيق جداً بين بعض البنوك ووزارة الشؤون الاجتماعية».

واعتبر جاوة أن الخدمات الاجتماعية ليست مقصورة على مساهمة البنوك مادياً فقط، فهناك أشياء عامة يجب المشاركة فيها كحملات التوعية بأضرار التدخين، واحترام القواعد المرورية.. وغيرها من الخدمات التي يجب على المنشآت المصرفية وغير المصرفية أن تتكاتف لعمل حملات توعية، وأن تكون على أسس علمية، وأن يكون هناك جمهور مستهدف لإعطاء الرسالة.

واعتبر أن ثقافة الخدمة الاجتماعية في المملكة وفي الدول العربية ما زالت في مستوى متدن، وأن الخدمة الاجتماعية يجب أن تبدأ من المدرسة، كي يتربى الأجيال على مفهوم الخدمة الاجتماعية، أن كل مواطن عليه دور مهما كان الدور صغير في سبيل أنه يخدم مجتمعه.

وتطرق جاوه في حديثه لتعريف المسؤولية الاجتماعية في الولايات المتحدة، بريطانيا، والأهم المتحدة، وقياسها بأفضل معيار حدد للمسؤولية الاجتماعية في السعودية الذي تمثله مؤسسة الملك خالد - رحمه الله- ويشمل 28 معياراً على الأقل لقياس المسؤولية الاجتماعية للشركات، وتشمل تطبيق السلامة، التحدث بأخلاقيات العمل، بيئة العمل، دور الشركات في تحسينها والسعي الدائم والمستمر لتطويرها، العطاء والخدمة للمجتمع من خلال المساهمات الخيرية والبرامج التنموية الوطنية، السعودية، تحفيز الموظفين، تطويرهم وتدريبهم، الاستخدام الأمثل للموارد البيئية المتاحة من أجل تحقيق تنمية مستدامة، توفير وابتكار في الخدمات أو الخدمة من خلال تقديم أشياء مميزة لخدمة العملاء، خلق هوية وإبداع، تواصل الهيئات والشركات مع العملاء والموردين وأصحاب العلاقات المشتركة بمن فيهم المساهمون والمجتمع.

وأشار جاوة إلى أن البنوك تطبق هذه المعايير الذي تسهم في خدمة المجتمع، وقال: «عندما نقيس معيار عطاء البنوك السعودية لكل معيار من هذه المعايير، نجد أن البنوك السعودية أفضل من كثير من المؤسسات أو الأفراد أو الجهات المعنية بخدمة المجتمع»، معتبراً القطاع المصرفي من أفضل القطاعات المنظمة في السعودية، وأن جميع الخدمات في القطاع المصرفي من أفضل الخدمات البنكية على مستوى العالم.

وتناول جاوة معيار العطاء في خدمة المجتمع، من خلال المساهمة الخيرية والبرامج التنموية والتطوعية التي تعتمد على الأشخاص ومدى تطوعهم في خدمة المجتمع، وأن الابتعاث المحلي والدولي، والتدريب الصيفي، هي أدوار تقوم بها البنوك في خدمة المجتمع، مشيراً إلى أن البنوك السعودية نجحت في معيار السعودية، وأن نسبة السعودية فيها وصلت إلى 8 في المائة، وأن البنوك السعودية دائماً تخرج للقطاعات الخاصة الأخرى كفاءات متميزة.

من جانبه، اعتبر مساعد المنيفي مدير عام البنك السعودي للاستثمار أن تعامل البنوك السعودية الجيد مع الأزمة المالية العالمية والإجراءات التي اتبعتها، تدل على المسؤولية الاجتماعية، لأن المسؤولية الاجتماعية حسب ما عرفها البنك الدولي وحسب ما عرفها مجلس الأعمال الدولي العالمي والغرفة التجارية العالمية هي الاستمرارية في النشاط، وأنه لو انهار أي بنك من البنوك لانهارت معه أسر. وقال: «إن نجاح البنوك السعودية في التعامل مع الأزمة المالية العالمية أصبح مثلاً يحتذى به ليس فقط من قبل مجموعة العشرين التي المملكة عضو فيها، ولكن أيضاً من قبل العالم ككل».

واتفق المنيفي مع جاوة بخصوص نجاح البنوك السعودية في التدريب، وأوضح أن البنوك تميزت في التدريب وهو جزء من المسؤولية الاجتماعية، وأنها لا تكتفي بالتدريب فقط بل بمنح المتدرب راتباً، وأنها دربت أكثر من عشرة آلاف شاب وشابة خلال الأعوام الثلاثة الماضية من (41) خلال تبني تنفيذ عدد من البرامج التدريبية المتخصصة، التي من بينها برامج التدريب الصيفي والتدريب التعاوني أو ما يعرف بـ Coop Programmes وغيرها، وأشار إلى أن البنوك لم تكتف بذلك بل ابتعثت عدداً كبيراً من الطلبة خلال السنوات الثلاث الماضية تجاوز 400 طالب لأفضل الجامعات على مستوى العالم .

واعتبر المنيفي حصول أحد البنوك على جائزة خليجية لأفضل بنك في المسؤولية الاجتماعية على مستوى الخليج رداً واضحاً على الذين يتهمون البنوك بأنها لا تعمل في خدمة المجتمع، معهداً بعض الأعمال الاجتماعية التي اضطلعت بها كدعم الأسر المنتجة، ورعاية المؤتمرات، والبرامج الصحية، مطالباً الجميع بالإنصاف وذكر الحقيقة.

وحول شكاوى المواطنين من الخدمات المصرفية المقدمة وآلية التعامل معها، قال جاوة: «أي مؤسسة خدماتية يجب أن يكون فيها نسبة معينة من الشكاوى، وهي على عدة أوجه، وإن كل البنوك في الفترة الأخيرة عملت على زيادة الكفاءة في الرد على الشكاوى وسرعة البت فيها، تمشياً مع توجيهات مؤسسة النقد، التي أنشأت الهياكل اللازمة للنظر في الشكاوى، وتصل إلى أعلى الهرم في المنشآت، أن البنوك كلها تعمل على تقصير الفترة في الرد على الشكاوى، وتعمم على الموظفين بأن الشكاوى شيء مهم ويجب الرد عليه لكيلا تفرض علينا غرامات من مؤسسة النقد، كاشفاً أن 90 في المائة من شكاوى العملاء تتعلق بأجهزة الصرف (الإيتم كارد)، وأن 80 في المائة من الشكاوى غير صحيحة، وأعتقد أن الشكاوى بسبب الخدمات التي تقدمها البنوك السعودية، ولو نقيسها قياساً علمياً نجد أن البنوك السعودية أقل شكاوى من القطاعات الخدمية الأخرى».

ويقول مساعد المدير العام في موضوع الشكاوى إنه يجب توعية العملاء، مشيراً إلى أن مشاركة «سمة» من القطاع المصرفي هي جزء من التنمية المستدامة، والتوعية الاجتماعية مسؤولية اجتماعية، وعلى العميل أن يحافظ على السجل الائتماني له، لأنه يؤثر فيه، مبيناً أن هناك لجنة للإعلام والتوعية المصرفية منبثقة عن لجنة رؤساء مجالس إدارات البنوك، لديها ذراع تنفيذية أعضاؤه ممثلين عن 12 بنكا سعودياً، إضافة إلى أمين عام، مهامهم تنفيذ برامج استراتيجية التوعية المصرفية، التي من بينها هذا اللقاء في نادي الاقتصادية الصحفي للتحدث عن دور البنوك في خدمة المجتمع.

وفي ختام اللقاء جدد جاوه والمدير العام قولهما إن الخدمة الاجتماعية ليست مسؤولية قطاع واحد، بل هي مسؤولية قطاعات كل الوطن. ودعا جاوة إلى تعاون القطاعات مع بعضها بعضاً في سبيل التوعية العامة، ومشاركة الإعلام في ذلك، مطالباً الصحفيين قبل الكتابة عن بعض الأمور المصرفية بالاستفسار عنها وسؤال المتخصصين من البنوك، كي تعطى المعلومات الكافية مع مزيد من الشفافية.

وقال المدير العام يجب أن نركز على كيف تطور المنتجات التي تساعد البنوك والشركات ومؤسسات القطاع الخاص على اختلاف أحجامها في الخدمة الاجتماعية، وإنها تتبنى هذا

البرامج، وإن أماننا مشوارا طويلا، وحيوية القطاع الثالث التي هي الجمعيات الخيرية الآن تتطور، وهذا يساعد مؤسسات القطاع الخاص لتقدم برامجها.