Al-Balqa Journal for Research and Studies البلقاء للبحوث والدراسات

Volume 17 | Issue 2 Article 4

2014

المسؤولية الاجتماعية من وجهة نظر المتعاملين مع المصارف الإسلامية الأردنية

منير سليمان الحكيم
جامعة العلوم المالية والمصرفية, MounirsulimanalHakim@yahoo.com

Follow this and additional works at: https://digitalcommons.aaru.edu.jo/albalqa

Recommended Citation

الحكيم, منير سليمان (2014) "المسؤولية الاجتماعية من وجهة نظر المتعاملين مع المصارف الإسلامية الأردنية," *Al-Balqa Journal for Research and Studies البلقاء للبحوث والدراسات*: Vol. 17 : Iss. 2 , Article 4.
Available at: https://digitalcommons.aaru.edu.jo/albalqa/vol17/iss2/4

This Article is brought to you for free and open access by Arab Journals Platform. It has been accepted for inclusion in Al-Balqa Journal for Research and Studies البلقاء للبحوث والدراسات by an authorized editor. The journal is hosted on Digital Commons, an Elsevier platform. For more information, please contact rakan@aaru.edu.jo, marah@aaru.edu.jo, u.murad@aaru.edu.jo.

المسؤولية الاجتماعية من وجهة نظر المتعاملين مع المصارف الإسلامية الأردنية

د. منير سليمان الحكيم

جامعة العلوم المالية والمصرفية

عمّان-الأردن

الملخص:

هدفت هذه الدراسة التعرف على الدور الاجتماعي المنوط بالمصارف الإسلامية كأحد الأهداف التي أنشئت من أجلها، وذلك من خلال التعرف على الخدمات الاجتماعية التي تقدمها المصارف الاسلامية الأردنية للمتعاملين معها، وعلى مدى استجابتها لحاجة المتعاملين معها بالشكل المناسب، وأهم الصعوبات التي تواجهها للقيام بدورها المطلوب.

يتكون مجتمع الدراسة من عينة عشوائية من المتعاملين مع المصارف الإسلامية الأردنية العاملة وعددها ثلاثة مصارف، وقد تم توزيع الاستبانة على عينة من عملاء هذه المصارف بواقع 33 استبانة لكل مصرف، تمت تعبئتها جميعا. وبيّنت نتائج الدراسة أن المصارف الإسلامية الأردنية تقوم بالمحافظة على شرعية وسلامة المعاملات المقدمة للمتعاملين معها وفاء لمتطلبات مسؤوليتها الاجتماعية مع أولئك المتعاملين، وأنها تقوم بالعمل على تحقيق رضا المودعين، وتسهيل إجراءات التعامل لكسب ثقتهم،كما تقوم بدراسة دوافع المتعاملين وسلوكهم على فترات متفاوتة، والاهتمام بشكاوى المودعين ومقترحاتهم وفاء لمتطلبات مسؤوليتها الاجتماعية، وأوصت الدراسة بضرورة عناية المصارف الاسلامية بتطبيق الضوابط الشرعية المتمثلة في معايير تجنب الربا، وتجنب البيوع المحرمة شرعا، والتزام الحلال في النشاطات الاستثمارية كافة، مع ضرورة استمرار الاهتمام بالعمل على تحقيق رضا المتعاملين وتسهيل إجراءات تعاملاتهم، ودراسة دوافع المتعاملين وسلوكهم على فترات متفاوتة، والاهتمام بشكاواهم ومقترحاتهم، والعمل على تقديم المزيد من الخدمات لهم. ومن أهم ما يميز هذه الدراسة أنها من أوائل الدراسات التي تهتم بالمسؤولية الاجتماعية من وجهة نظر المتعاملين مع المصارف الاسلامية.

الكلمات المفتاحية: المسؤولية الاجتماعية، البنوك الاسلامية، البنوك الاسلامية الأردنية.

تاريخ استلام البحث: 2012/6/3 تاريخ قبول البحث للنشر: 2014/5/27

"Social Responsibility from the Perspective of Jordanian Islamic Banks clients"

Abstract

The aim of this study was to identify the social role of Islamic banks as one of their objectives, by identifying the social services provided by Jordanian Islamic banks to their clients, their responsiveness to the needs of their clients properly, and the crucial difficulties faced them in playing their role. The study population consists of three Jordanian Islamic banks clients; the questionnaires were distributed to a sample of clients of these banks consisting of 33 clients for each bank, and were fully filled. The study concluded that Jordanian Islamic Banks maintain the legitimacy and integrity of transactions submitted to clients fulfilling the requirements of social responsibility towards clients, and work to achieve satisfaction of depositors, and to facilitate the procedures to gain their trust. They also examine the motives and behavior of clients at different intervals, and pay attention to complaints by depositor's proposals. The study recommended that Islamic banks should apply Sharee'ah standards, forbidden Transactions according to Sharee'ah, and to comply with rightness in all investment activities, to achieve clients satisfaction, facilitate procedures dealings, study motives and behavior of clients at different intervals, pay attention to their complaints and suggestions, and offer more services to them. The importance of this study is being one of the first studies concerned with social responsibility from the point of Islamic banks clients.

Key Words: Social responsibility, Islamic Banks, Jordanian Islamic Banks.

المبحث الأول: الإطار العام للدراسة

أولا: المقدمة

المصرف الإسلامي مؤسسة مصرفية تزاول عملها وفق الأحكام الشرعية الإسلامية، ويلتزم في علاقاته مع عملائه بتطبيق أحكام الشريعة الإسلامية فلا يتعامل بالربا، ولا ينفذ أية معاملة مصرفية تؤدي إليه، وخاصة القروض التي تتعامل بها المصارف التجارية، والتي تُعَدّ جوهر عملها، إن قاعدتي الغرم بالغنم والخراج بالضمان* هما الركيزتان الأساسيتان اللتان يعتمد عليهما المصرف الإسلامي في أدائه لعملياته المصرفية، وتتميز المصارف الإسلامية بخصائص ومميزات عن غيرها من المصارف الأخرى، فهي تختلف من حيث المبدأ والمحتوى والمضمون اختلافاً واضحاً، مما يترتب عليه اختلافٌ من حيث الغاية والهدف، فهي تقوم على استبعاد التعامل بالفائدة المصرفية أخذا أو إعطاء، وعلى ربط التنمية الاقتصادية بالتنمية الاجتماعية، وعلى إحياء نظام الزكاة في غياب دور الدولة الإسلامية، وعلى تجميع الأموال المعطلة ودفعها إلى مجال الاستثمار، وعلى تنشيط حركة التبادل التجاري بين الدول الإسلامية، كما تتنوع الأهداف التي تسعى المصارف الإسلامية إلى تحقيقها، فهناك الأهداف المالية، والأهداف الخاصة بالمتعاملين، والأهداف الداخلية، والأهداف الابتكارية، والأهداف الاجتماعية، أما الأهداف المالية، فيأتي على رأسها جذب الودائع وتنميتها، واستثمارها، وتحقيق الربح لكل من المساهمين والمستثمرين كما هو الحال في المصارف الأخرى، ولكنها في الوقت نفسه تهتم بالنواحي الاقتصادية والاجتماعية للمشروعات التي تستثمر أموالها فيها، فهي تقوم على توجيه كل جهودها نحو الاستثمار الحلال فلا تشارك في مشاريع حرمتها الشريعة الإسلامية ولو كان فيها ربحا كثيرا، فالمشاريع التي تقوم بتمويلها هذه المصارف لا تنظر إلى عامل الربح وحده عند منح التمويل، بل تحاول خدمة المجتمع من خلال المشاركة في مشاريع تؤدي إلى التنمية وتقلل من حجم البطالة ولو كان الربح المتوقع يقل عن مستوى المشاريع الأخرى، وعند النظر إلى الأهداف الأخرى للمصارف الإسلامية نلاحظ من خلالها سعي المصارف الإسلامية إلى

محاولة خدمة المجتمع وتلبية احتياجاته سواء أكان مجتمع المتعاملين مع المصارف الإسلامية أم العاملين فيه والمساهمين، فتلبية الأهداف الخاصة بالمتعاملين مثلا تتطلب تقديم الخدمات المصرفية لهم بشكل مناسب سواء من حيث تلبية احتياجاتهم التمويلية، أوتوفير الأمان لودائعهم، وفيما يخص العاملين، تعمل على تنمية قدراتهم وتدريبهم بالشكل المناسب، وفيما يخص المساهمين تعمل على تحقيق الأرباح المناسبة لهم بما يتوافق مع المعدلات السائدة في السوق، ومن أهم ما يجب على المصارف الإسلامية القيام به هو المساهمة في دفع التنمية الاقتصادية والاجتماعية إلى الأمام، وهذا الهدف السامي لا يتحقق إلا من خلال مساهمتها في تمويل المشاريع الرأسمالية (التمويل طويل الأجل) التي تؤدي إلى زيادة الإنتاج، وتقليل البطالة، ومحاربة التضخم، وتطبيق المسؤولية الاجتماعية الملقاة على عاتق المؤسسات بشكل عام، وعلى عاتقها بشكل خاص بسبب منطلقاتها العقدية، والضوابط الشرعية التي تعمل في إطارها.

خطة الدراسة:

تتكون الدراسة من خمسة مباحث يتضمن المبحث الأول منها: المقدمة العامة، ومفهوم المسؤولية الاجتماعية في كل من المنظمات بشكل عام، والمصارف الإسلامية بشكل خاص، بالإضافة إلى أنشطة ومجالات المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين، ومتطلبات نجاح المصرف الاسلامي في أداء مسؤوليته الاجتماعية، كما يتضمن مشكلة الدراسة وأسئلتها والمجتمع والعينة وأهدافها، وأهميتها وفرضياتها، بالإضافة إلى التعريفات الإجرائية والدراسات السابقة، أما المبحث الثاني: فيتناول المصارف الإسلامية وخصائصها مركزا على الصفة التنموية لهذه المصارف، ويتناول المبحث الثالث: الدور الاجتماعي والتكافلي للمصارف الإسلامية والمعوقات التي تواجهها المصارف الإسلامية في تأدية دورها، ويتناول المبحث الرابع دور المصارف الإسلامية الأردنية في هذا الإطار (دراسة تطبيقية)، وفي المبحث الخامس سيتم تحليل الاستبانة المعدة لقياس الدور الاجتماعي للمصارف الإسلامية الأردنية تجاه المتعاملين، ومن ثم الخاتمة التي تتضمن النتائج والتوصيات والمراجع.

مفهوم المسؤولية الاجتماعية في المنظمات:

أصبحت المسؤولية الاجتماعية من صلب اهتمام المنظمات، حيث يصعب على إدارة أي منظمة أن تتجاهلها، ورغم ذلك فإنه ليس هناك اتفاق على مفهوم محدد للمسؤولية الاجتماعية للمنظمة، ويختلف الباحثون ورجال الأعمال وغيرهم من ذوي العلاقة على المفهوم، فقد عرفها مجلس الأعمال العالمي للتنمية المستدامة بأنها "الالتزام المستمر من قبل شركات الأعمال بالتصرف أخلاقياً والمساهمة في تحقيق التنمية الاقتصادية والعمل على تحسين نوعية الظروف المعيشية للقوى العاملة وعائلاتهم، والمجتمع المحلي والمجتمع ككل"(1)، وعرف البنك الدولي المسؤولية الاجتماعية لرجال الأعمال بأنها: "التزام أصحاب النشاطات التجارية بالمساهمة في التنمية المستدامة من خلال العمل مع المجتمع المحلي بهدف تحسين مستوى معيشة الناس بأسلوب يخدم الاقتصاد، ويخدم التنمية في آن واحد، بمعنى أن دور القطاع الخاص يجب أن يكون بمبادرة داخلية وقوة دفع ذاتية من داخل صناع القرار في المنظمات تجاه المجتمع"(2)، وعرفت أيضا بأنها "مسؤولية المنظمة الأخلاقية تجاه مجاميع معينة من أصحاب المصالح الذين يتأثرون بصورة مباشرة بنشاطات المنظمة بمعنى أنه يحدد المسؤولية الاجتماعية للمنظمة تجاه أصحاب المصالح وليس تجاه المجتمع بصورة عامة"(3).

مفهوم المسؤولية الاجتماعية في المصارف الإسلامية:

يتميز مفهوم المسؤولية الاجتماعية بالتغير والتطور المستمر لارتباطه بشكل عضوي بالتنمية المستدامة بحيث يوجب على الشركات الاهتمام الدائم بالبيئة إلى جانب اهتمامها بالربحية، والمشاركة في التنمية الاقتصادية والاجتماعية، وتوفير الآليات الفاعلة للتصدي للتحديات الاجتماعية القائمة، ومحاولة إيجاد الحلول لها(4)، فهي بذلك تحدث استجابة اجتماعية لمتطلبات المسؤولية الملقاة على عاتقها، وتعد المسؤولية الاجتماعية في المصارف الإسلامية إحدى أهم مجالات الأنشطة، فهي الجسر الذي تؤدي من خلاله دورها نحو المجتمع، فهي تشارك في مكافحة الفقر وتوزيع الثروة والإسهام في نشر العدالة، مستخدمة في ذلك عددا من منتجاتها وفاء لمسؤوليتها الاجتماعية مثل التبرعات، وتقديم القرض الحسن، وتمويل الحرفيين، وأصحاب المشروعات الصغيرة، وتمويل الخدمات الصحية

والتعليمة، ودعم الهيئات الخيرية، وإدارة أموال الزكاة جمعا، وتوزيعا(5).

يظهر اهتمام المصارف الإسلامية بدورها الاجتماعي من خلال التقنينات التي تصدرها المؤسسات الداعمة للمصرفية الإسلامية كهيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية(**) التي أصدرت في الفترة الأخيرة عددا من المعايير التي تعالج المسؤولية الاجتماعية للمصارف الإسلامية مثل التزامات الشركاء (العملاء)، ورفاه العاملين، والصدقات، والبيئة، وغيرها(6)، وتشير المسوؤلية الاجتماعية في المصارف الإسلامية "إلى التزام المصرف الإسلامي بالمشاركة في بعض الأنشطة والبرامج والأفكار الاجتماعية لتلبية المتطلبات الاجتماعية للأطراف المترابطة به والمتأثرة بنشاطه سواء بداخله أو خارجه بهدف رضا الله والعمل على تحقيق التقدم والوعي الاجتماعي للأفراد بمراعاة التوازن وعدالة الاهتمام بمصالح مختلف الفئات"(7)، ومن المفاهيم أيضا أنه "التزام تعبدي أخلاقي يقوم على أثره القائمون على إدارة المصارف الإسلامية بالمساهمة في تكوين وتحسين وحماية رفاهية المجتمع ككل ورعاية المصالح والأهداف الاجتماعية لأفراده عبر صياغة الإجراءات وتفعيل الأساليب الموصلة لذلك، بهدف رضا الله سبحانه وتعالى والمساهمة في التكافل والتعاون والتقدم والوعي الاجتماعي، وفي تحقيق التنمية الشاملة"(8).

متطلبات نجاح المصارف الإسلامية في أداء مسؤوليتها الاجتماعية:

يتطلب نجاح المصارف الإسلامية في تحمل مسؤوليتها الاجتماعية تلبية مجموعة من الشروط أهمها(9):

1. ضرورة الالتزام الكامل بأحكام الشريعة الإسلامية شكلاً ومضموناً (تكوين رأس المال، انتقاء العاملين، التنظيمات واللوائح، طريقة تعبئة الموارد وتوظيفها).
2. اختيار أعضاء القيادة العليا بدقة عالية ومن النماذج المسلمة المؤهلة والواعية والمؤمنة بقضيتها.
3. التقويم المستمر للأداء والنتائج.
4. العمل على انتشار فروع المصرف على مستوى الأحياء ما أمكن ذلك.
5. الوضوح الفكري لوظيفة المصرف لدى العاملين ابتداء من الإدارة العليا وحتى أدنى مستوى تنفيذي.

6.الوعي العالي من الإدارة العليا لعظمة المهمة التي يقومون بها.
7. الإعداد والتخطيط الواضح لتنفيذ الأهداف.
8. إجراء البحوث الميدانية باستمرار لاستشراف الدور الاجتماعي للمصرف وتحقيقه.

أنشطة ومجالات المسؤولية الاجتماعية تجاه المتعاملين(10):

يجب على المصارف الإسلامية الاهتمام بعدد من الأنشطة الخاصة بالمتعاملين حتى تحقق لهم الرضا، ويتحقق لها الولاء المطلوب منهم، ومن أهم هذه الأنشطة تحقيق عائد مناسب على إيداعاتهم، وتيسير إجراءات الخدمات المقدّمة لهم مع تقديمها في المكان والموعد المناسبين لكل خدمة وبالجودة المناسبة، وإيضاح المنافع التي ستعود عليهم من جراء هذه الخدمات، بث الثقة لدى المتعاملين بالمحافظة على السلامة الشرعية للمعاملات، وشرح معاني هذه الخدمات بوضوح مع بيان شروط التعامل وأسس تحديد العوائد، والاستمرار في إعداد البحوث والدراسات حول دوافع المتعاملين وسلوكهم، والاهتمام بالمقترحات والآراء التي يبديها المتعاملون، وأخيرا الاهتمام بالشكاوى والرد عليها بموضوعية، ويمكن التعرف على احتياجات المتعاملين من خلال عدد من الوسائل من بينها الوسائل السلبية (شكاوى واعتراضات وملاحظات واقتراحات المتعاملين المكتوبة أو الشفوية) أو الوسائل الإيجابية التي تأتي بمبادرة من المصرف (المقابلات الشخصية، المسح الميداني، واستقصاء المعلومات) بهدف تحسين الصورة الذهنية المتكونة لدى المتعاملين عن المصرف وخدماته(11).

المتعاملون مع المصارف الإسلامية ودوافعهم:

هناك ثلاث شرائح من المتعاملين مع البنوك الإسلامية يأتي على رأسها من تحركهم دوافع دينية محضة، ويعتقدون بحرمة التعامل مع البنوك التقليدية أو الربوية، ويودعون أموالهم بالبنوك الإسلامية بغض النظر عن العائد، أما الشريحة الثانية، فهم المودعون الذين يعتقدون أن الإيداع في البنوك الإسلامية هو الأصح من وجهة النظر الدينية، وهم يودعون أموالهم بهذه البنوك ما دامت تقدم عائدا قريبا من معدلات الفائدة التي تقدمها البنوك الربوية، ولكنهم غير مستعدين لقبول عوائد أقل من معدلات الفائدة بالبنوك التقليدية، أما الشريحة الثالثة، فيحركها العائد على أموالها وهم يتحركون بمرونة شديدة بين البنوك الإسلامية

والتقليدية بما يحقق لهم عائدا أكبر على إيداعاتهم(12). ويمكن ملاحظة نوعين من الدوافع لدى العملاء(13):

أولا: الدوافع الشخصية: وهي تعكس الرغبة في تلبية الحاجات والرغبات الآتية:

1) الحصول على التمويل لأجل تلبية رغباتهم وحاجاتهم في الاستثمار أو المنافع.

2) تلبية الاحتياجات الإنسانية للمتعامل، كالعلاج والتعليم مع انعدام القدرة المادية للتمويل.

3) التوفير في التكاليف والجهد والوقت المطلوب لإتمام العمليات المصرفية.

4) التقليل من الضمانات المطلوبة.

5) الانتفاع مما تقدمه المصارف الإسلامية من خدمات تكافلية لا توجد في غيرها.

ثانيا: الدوافع المعرفية: وتتمثل بالقيم التي يؤمن بها العميل ويقدمها ولو على حساب الدوافع الشخصية؛ فالشعور بالاطمئنان للتعامل مع المصرف الإسلامي "جهة محل ثقة"؛ وذلك لأنها تتعامل وفق مقتضيات الشريعة الإسلامية، مما يطمئن المتعاملين إلى بعد المعاملات عن الربا، بالإضافة إلى اطمئنان المتعاملين لسلامة المعاملات الشرعية لوجود هيئة للرقابة الشرعية التي تعمل على تدقيق المعاملات، وتبحث مدى مسايرتها لمقتضيات الشريعة الإسلامية ومبادئها، وتتمثل الدوافع المعرفية(14) بما يلي:

1) مشاركة المصرف الإسلامي لعملائه في الغنم والغرم يفتح آفاقاً كبيرة لممارسة عمليات التمويل والاستثمار، وعدم الخوف من الخسارة التي يتحملها العميل بمفرده عند التعامل مع المصارف التقليدية.

2) الالتزام الخلقي والمهني لدى العاملين بالمصرف الإسلامي.

3) دعم المصارف الإسلامية من منطلق عقدي حتى تتقرر قواعدها وتثبت وجودها(15).

أهداف المصارف الإسلامية الخاصة بالمتعاملين مع المصارف الإسلامية:

تحرص المصارف الإسلامية على تلبية الأهداف الخاصة بالمتعاملين معها لأهميتها في زيادة فرص النجاح والمنافسة أمامها، وهي تتمثل في(16):

1. تقديم الخدمات المصرفية: هدف أساسي من الأهداف التي يسعى المصرف الإسلامي للنجاح والتميز من خلاله، وأهم ما يجعل المصرف متميزا في هذا المجال هو تقديم الخدمات المصرفية بجودة عالية، وقدرة على جذب العديد من المتعاملين في إطار الأحكام الشرعية.

2. توفير التمويل اللازم للمستثمرين: يعد النجاح في استثمار الأموال المودعة لدى المصرف الإسلامي من خلال القنوات الاستثمارية الشرعية المتاحة من أكثر ما يميز المصرف الإسلامي عن غيره من المصارف وذلك من خلال توفير التمويل اللازم للمستثمرين، أو استثمار هذه الأموال من خلال الشركات المتخصصة التابعة له، أو استثمارها مباشرة في الأسواق المحلية، والإقليمية، والدولية، وكلما كان التمويل المطروح من المصرف الإسلامي أقرب إلى حاجة المتعاملين، كلما كان أقدر على استمرار العلاقة الاستثمارية مع المتعاملين ورفع من كفاءة المصرف.

3. توفير الأمان للمودعين: وهذا الهدف من أهمّ عوامل نجاح المصارف، وهو يتجلى في كسب ثقة المودعين في المصرف، ولا يتم ذلك إلا بتوفير السيولة النقدية اللازمة للمتعاملين عند حاجتهم إليها سواء أكان ذلك من ودائعهم (الودائع تحت الطلب، الحسابات الجارية) أم لتمويل عملياتهم من أموال المصرف، ودون اللجوء إلى تسييل الأصول الثابتة للحصول على النقد الكافي لذلك.

أهداف المتعاملين مع المصارف الإسلامية: (17)

(1) تنويع الخدمات المقدمة لهم من قبل المصارف لتلبية احتياجاتهم التمويلية والاستثمارية كافة.

(2) العمل على تحقيق أفضل عائد مجزي من خلال الحسابات واستثمار أموالهم بأساليب مختلفة.

(3) تحقيق التوازن في توزيع أرصدة التمويل والاستثمار على القطاعات المختلفة.

(4) راحة المتعاملين داخل البنك أثناء تأدية الخدمة المصرفية لهم.

(5) المشاركة والانتماء من المتعاملين وتنمية الوعي المصرفي وتدعيم ثقتهم بالمصرف.

(6) قيام المصرف بإعداد البحوث والدراسات الخاصة بالاطلاع على آراء المتعاملين واحتياجاتهم بشأن الخدمات المصرفية المقدمة والاستماع إلى آرائهم ومقترحاتهم.

(7) الاهتمام بشكاوى المتعاملين وحلها بأسرع وقت ممكن من خلال مكتب متابعة في كل فرع من فروع المصرف وإبلاغهم بنتيجة التحقيق في الشكوى المقدمة منهم.

مشكلة الدراسة وأسئلتها:

هل تستجيب المصارف الإسلامية الأردنية لمسؤوليتها الاجتماعية بتقديم الخدمات الاجتماعية المناسبة للمتعاملين معها وما مدى فاعلية هذه الخدمات بالنسبة لهم؟

مجتمع الدراسة وعينتها ومحدداتها:

يتكون مجتمع الدراسة من عينة عشوائية من المتعاملين مع المصارف الإسلامية الأردنية العاملة وعددها أربعة مصارف، إلا أنه تم استثناء مصرف الراجحي لحداثة افتتاحه وعدم توفر أية بيانات عن مسؤوليته الاجتماعية، وتم استطلاع رأي العينة من خلال استبانة أُعِدّت لهذا الغرض، علما بأن بنك دبي الأردن الإسلامي يُعَدّ أيضا من المصارف الحديثة حيث تم افتتاحه في بداية 2010.

أهداف الدراسة:

1. التعرف على الدور الاجتماعي المنوط بالمصارف الإسلامية كأحد الأهداف التي أنشئت من أجلها.
2. التعرف على الخدمات الاجتماعية التي تقدمها للمتعاملين معها.
3. التعرف على المصارف الإسلامية الأردنية والخدمات الاجتماعية المقدمة منها لعملائها.
4. التعرف على مدى استجابة المصارف الإسلامية الأردنية لحاجة المتعاملين معها بالشكل المناسب.
5. التعرف على أهم الصعوبات التي تواجه المصارف الإسلامية الأردنية للقيام بدورها المطلوب.

أهمية الدراسة:

انطلاقا من التوصيات التي جاءت في بعض الكتب والدوريات المتخصصة حول القيام بدراسات تطبيقية على واقع تجربة المصارف الإسلامية للقيام بمسؤوليتها الاجتماعية تجاه الأفراد والمجتمع(18)، ومع ازدياد عدد المصارف الإسلامية وانتشارها في العديد من الدول الإسلامية والأجنبية، تأتي أهمية هذه الدراسة لكونها تلفت النظر إلى دور أساسي من أدوار المصارف الإسلامية والتي عليها الاضطلاع به لتنفيذ هدف مهمّ من أهدافها لم يتم الالتفات إليه كثيرا في أدبيات هذه المصارف، ولما لهذا الدور من أهمية في تحقيق التكافل

الاجتماعي بين أفراد المجتمع وفي مساعدة فئة مهمة من فئات المجتمع الإسلامي وحفظ كرامتها، وكذلك لما له من أهمية في تحفيز عملاء هذه المصارف وحثهم على أداء المتطلبات الشرعية المطلوبة منهم مثل جمع الزكاة وتوزيعها لتسهيل الأمر عليهم في غياب دور الدولة الإسلامية. وتأتي أهمية الدراسة أيضا من قلة عدد الدراسات المنشورة حول هذا الموضوع بشكل عام، وبالنسبة للمصارف الإسلامية الأردنية بشكل خاص.

فرضيات الدراسة:

(1) تقوم المصارف الإسلامية الأردنية بالمحافظة على شرعية المعاملات المقدمة للمتعاملين وسلامتها وفاء لمتطلبات مسؤوليتها الاجتماعية مع المتعاملين.

(2) تعمل المصارف الإسلامية الأردنية على تحقيق رضا المودعين، وتسهيل إجراءات التعامل لكسب ثقتهم وفاء لمتطلبات مسؤوليتها الاجتماعية مع المتعاملين.

(3) تعمل المصارف الإسلامية الأردنية على دراسة دوافع المتعاملين وسلوكهم على فترات متفاوتة، والاهتمام بشكاوى المودعين ومقترحاتهم وفاء لمتطلبات مسؤوليتها الاجتماعية مع المتعاملين.

التعريفات الإجرائية:

1. **المسؤولية الاجتماعية للمصارف الإسلامية تجاه المتعاملين:** تعني المحافظة على شرعية المعاملات المقدمة وسلامتها، والعمل على تحقيق رضا المودعين، وتسهيل إجراءات التعامل معهم وكسب ثقتهم، ودراسة دوافع وسلوك المتعاملين على فترات متفاوتة، والاهتمام بشكاوى المودعين ومقترحاتهم.

2. **المصارف الإسلامية:** مؤسسة مالية مصرفية تزاول أعمالها وفق أحكام الشريعة الإسلامية.

3. **المتعاملون:** ويقصد بهم المستفيدون من الخدمات المختلفة التي يقدمها المصرف كالمودعين أو المستثمرين، وطالبي الخدمات المصرفية.

4. **السلامة الشرعية للمعاملات:** يقصد بها عدم احتواء المعاملات على مخالفات لأحكام الشريعة الإسلامية، ليس فقط على مستوى تجنب الربا والسلع والخدمات المحرمة، بل وعلى مستوى الأولويات الإسلامية والالتزام بالسلوك الإسلامي بشكل عام(19).

5. **رضا المتعاملين:** حالة نفسية لما بعد شراء واستهلاك خدمة معينة، يترجم بواسطة شعور عابر (مؤقت) ناتج عن الفرق بين توقعات العميل والأداء المدرك، ويعتمد بالموازاة مع ذلك على الموقف السابق تجاه الخدمة(20).

6. **دوافع المتعاملين وسلوكياتهم:** ويقصد بها الأسباب التي تدفع بالمتعاملين إلى اختيار المصارف الإسلامية للتعامل معها، وهل هي الدوافع الدينية أم اختيار الأفراد للفعاليات الاقتصادية للتعامل مع هذه المصارف، وهل للعلاقات الشخصية دورها في اختيار العملاء، وهل توزيع الخدمات المصرفية توزيعاً جغرافياً عن طريق زيادة عدد الفروع له أهمية في زيادة استخدام الخدمات التي تقدمها المصارف الإسلامية. ومن المعلوم أن العوامل الدينية مهمة جداً وتحتل المرتبة الأولى ضمن المحددات السلوكية للمتعاملين مع المصارف الإسلامية، على عكس زيادة عدد فروع المصرف التي تعدّ سبباً رئيساً في زيادة عدد المتعاملين، بالإضافة إلى زيادة الوعي المصرفي لدى المودعين والمستثمرين.

7. **شكاوى ومقترحات المودعين:** ويقصد بها الشكاوى والمقترحات التي يقدمها المتعاملون مع المصارف الإسلامية سواء أكانت إيجابية أم سلبية، ومدى استجابة الإدارة لبحث طلباتهم وتلبيتها.

منهجية الدراسة:

تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي حيث بدأت الدراسة بتمهيد للتعرف على المصارف الإسلامية وعلى نشاطاتها الاجتماعية التي يتوجب عليها القيام بها، واستعراض المعوقات التي تواجهها في تأدية هذا الدور، ومن ثم عمل مسح لما تقدمه المصارف الإسلامية الأردنية في هذا المجال من خلال مراجعة تقاريرها السنوية ومواقعها الإلكترونية، ومن ثم تصميم استبانة لاستطلاع رضا المتعاملين عن التطبيق العملي لهذه النشاطات وتحليلها، والخروج بالنتائج والتوصيات.

الدراسات السابقة:

تم الاطلاع على عدد من الدراسات، كان أهمها:

(1) **الصاوي، عبد الحافظ، (2010)، المسؤولية الاجتماعية للمصارف الإسلامية: طبيعتها وأهدافها، جدة، البنك الإسلامي للتنمية**(21).

ناقشت الدراسة قضية المسؤولية الاجتماعية للمصارف الإسلامية، والتساؤل حول ما إذا أضافت المصارف الإسلامية إلى اقتصاديات البلدان التي تواجدت بها؟ وهل ساعدت على تمويل خطط التنمية بها؟ وهل غيرت من خريطة الفقر والبطالة والتخلف التكنولوجي؟

انطلق المؤلف للإجابة على تساؤلاته بتوضيح أن المقصود بالمسؤولية الاجتماعية للمصارف الإسلامية ليس فقط قيامها بجمع الزكاة من المودعين والمساهمين وتوزيعها على مستحقيها، أو المساهمة في بعض الأعمال الخيرية على أهميتها، ولكن المراد هو مدى مساهمة المصارف الإسلامية في تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية في مجتمعاتها انطلاقا من أنها جزء من منظومة التصور الإسلامي للمال.

تناولت الدراسة مفهوم المسؤولية الاجتماعية ونشأتها في إطار الاقتصاد التقليدي، وبينت أن المسؤولية الاجتماعية للمصارف الإسلامية مؤسسة على المرجعية الإسلامية التي قامت عليها المصارف الإسلامية، وتصورها لدور المال في الحياة الاقتصادية والاجتماعية الذي لا يقتصر على تحقيق مصالح مالكي الأموال، أو الالتزام بقواعد الحلال والحرام فقط، ولكن يضاف إلى ذلك ركيزة هامة وهي مراعاة حق المجتمع في هذه الأموال، وبينت مجموعة من المؤشرات لقياس قيام المصارف الإسلامية بحق المجتمع، ومن هذه المؤشرات: المشاركة في خطط التنمية، وتوفير احتياجات المجتمع وترتيبها وفق سلم الأولويات في الإسلام (الضرورات، والحاجات، التحسينات)، ومساهمتها في زيادة الناتج المحلي الإجمالي للمجتمعات، وتحسين أداء ميزان المدفوعات بها، ومساهمتها في حل المشكلات الملحة بالمجتمع من إسكان وبطالة وأمن غذائي وخلافه، والعمل على تحريك الثروة وتداولها وتوزيعها بين أفراد المجتمع، وتنمية المناطق الجديدة، ومحاربة التلوث، والمساهمة في الرعاية الصحية والاجتماعية، وبينت أن التكافل الاجتماعي في حق المصارف الإسلامية يعد مقابلا للمسؤولية الاجتماعية للشركات في المفهوم الغربي، مع الأخذ في الاعتبار الدوافع المختلفة في كلا المنهجين، حيث تتميز المسؤولية الاجتماعية للمصارف الإسلامية بوجود دوافع إيمانية، بجوار أهدافها التنموية، وبعد تعريف الأحكام التكليفية الخمسة في الفقه الإسلامي (الواجب، والمندوب، والمباح، والمكروه، والحرام)، توصلت الدراسة إلى "أن قيام المصارف الإسلامية بمسؤوليتها الاجتماعية مع تحمل تبعتها

ومراعاة متطلباتها يعد مندوبا في حقها، ولكنه يعد واجبا تعبديا أخلاقيا تجاه المجتمعات المتواجدة فيها، قد يرتقي لدرجة الواجب التعبدي الأخلاقي الملزم، وحددت الدراسة الإطار العملي للمسؤولية الاجتماعية بأربع فئات هي مسؤوليتها تجاه كل من: المساهمين، والعاملين بها، والمتعاملين معها، وأخيرا المجتمعات المتواجدة بها، كما تناولت الدراسة دور المصارف الإسلامية في تطوير منتجات المصارف الإسلامية بما يتماشي مع الدور الملقى على عاتقها من توجيه دفة الاقتصاد في المجتمع، واستجابة لاحتياجات العملاء التي هي مصدر الإبداع والابتكار.

(2) Social Responsibility Trends at Islamic Financial Institutions, 2009-10(22)

يعرض التقرير نتائج دراسة استقصائية واسعة (مسح) لاتجاهات المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات المالية الإسلامية نفّذه دينار ستاندرد (دار الاستثمار) خلال صيف وخريف عام 2009 بدعم من هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية (AAOIFI)، فمع النمو الهائل للتمويل الإسلامي، كانت هناك زيادة متزامنة في فجوة التوقعات بين ممارسي التمويل الإسلامي وأعضاء المجتمع المدني حول الدور الذي يمكن للمؤسسات المالية الإسلامية أن تضطلع به في المجتمع، وكان الغرض من المسح قياس تطبيق المؤسسات المالية لمعايير هيئة المحاسبة والمراجعة الصادرة مؤخرا والتي تغطي 13 جانبا من جوانب المسؤولية الاجتماعية مثل مشاركة العميل، ورعاية الموظف، والصدقة، والبيئة، وحصص الاستثمار وغيرها، بهدف توفير بعض البيانات التجريبية عن مؤشر اتجاهات للمسؤولية الاجتماعية.

أظهرت النتائج الرئيسة للاستطلاع بأن 100% من العملاء المستطلعين أجابوا بنعم على وجود سياسة لاستطلاع الزبائن المحتملين ينفذ بنشاط، وبالمثل 97% من المؤسسات المالية لديها سياسة تنظيمية للتعامل مع العملاء بشكل مسؤول، وأكّد 83% من الموظفين المستجوبين وجود سياسات لدى المؤسسات توفر فرص متكافئة لجميع موظفيها، وأن 93% منها لديها سياسات تكفل الراتب على أساس الجدارة والترقية، وأن 86% منها لديها السياسات التي تحظر على وجه التحديد أي نوع من التمييز. ومع ذلك، عندما يتعلق الأمر بوجود سياسة لمراقبة الموظفين من مختلف الخلفيات وبين الجنسين، كانت الاستجابة مع

مزيج 52% فقط لقبول وجود مثل هذه السياسة، و48% عدم وجود أي سياسة من هذا القبيل. وفي مجال الجمعيات الخيرية أشار 76% إلى وجود سياسات للأنشطة الخيرية، و 17% بلا شيء، وأجاب 55% بنعم على وجود بعض السياسات في حصص الاستثمار على الاستثمارات الموجهة إلى النواحي الاجتماعية والتنموية والبيئة، و38% لم يكن لديها مثل هذه السياسة، وفي مجال الزكاة وإدارة الأوقاف قال 10% فقط من المستطلعين أن لديهم سياسة لإدارة الأملاك الوقفية نيابة عن العملاء، في حين قال 33% فقط أن لديهم سياسة لإدارة الزكاة نيابة عن العملاء، هناك أيضا مجموعة من برامج المسؤولية الاجتماعية يتقاسمها المستطلعون والجهات المسؤولة تتضمن خطة لتوفير خدمات التكافل الخيرية، وبرامج استثمارية ذات أثر اجتماعي متوافقة مع الشريعة الإسلامية مثل مبادرات تمويل المشاريع الصغيرة وغيرها، وعموما، تشير النتائج إلى أن المؤسسات المالية الإسلامية لديها بداية جيدة في معظم جوانب المسؤولية الاجتماعية، خلافا للانتقادات الموجهة إلى هذه الصناعة.

(3) دراسة نعمت عبد اللطيف مشهور، النشاط الاجتماعي و التكافلي للبنوك الإسلامية (1996).

تتعرض الدراسة للنشاط الاجتماعي والتكافلي للبنوك الإسلامية باعتباره من المجالات غير التقليدية التي أسهمت فيها المصارف الإسلامية بدور بارز، ومن خلال الحصر الشامل للبنوك الإسلامية تقيم الدراسة مدى نجاح المصارف الإسلامية في القيام بدورها في جمع الموارد التكافلية والاجتماعية وتوزيعها في الأوجه الشرعية وفي المجالات التي تغطي احتياجات المجتمع بأفضل صورة ممكنة. تناقش الدراسة أيضا الصعوبات التي تواجه المصارف الإسلامية عامة وتلك التي تواجه النشاط الاجتماعي والتكافلي بشكل خاص وترى الباحثة أن الصورة المثلى للبنوك الإسلامية تتمثل في اضطلاع الدولة بأعمال فريضة الزكاة على أن تتولى مؤسسة مستقلة هذه الأعمال مع الالتزام بكل التعاليم الشرعية لهذه الفريضة.

تتناول الدراسة بالتفصيل موضوع التنظيم القانوني للنشاط التكافلي والاجتماعي وما هي الموارد التكافلية والاجتماعية وكيفية توزيعها ومن ثم تقييم النشاط التكافلي للبنوك

الإسلامية ومن ثم تعطي الباحثة تصورا مقترحا للنشاط التكافلي والاجتماعي.

(4) دراسة المعهد العالمي للفكر الإسلامي، تقويم الدور الاجتماعي للمصارف الإسلامية (1996)

أعدّ هذه الدراسة لجنة من الأساتذة الخبراء الاقتصاديين والشرعيين والمصرفيين، هدفت الدراسة تقويم الدور الاجتماعي للبنوك الإسلامية في كل من مصر والسودان ودول الخليج العربية والدول الإسلامية الأخرى وبعض الدول غير الإسلامية، وذلك من خلال لجان تم تشكيلها من المعهد العالمي للفكر الإسلامي لتقييم هذا الدور، تقدم الدراسة وصفا تفصيليا لما قام به أعضاء اللجنة من جهود كبيرة لإنجاز هذا التقرير. من أهم ما تم التركيز عليه في التقرير الخدمات الاجتماعية والتكافلية التي تقدمها المصارف الإسلامية مثل جمع الزكاة وتوزيعها، وصندوق القرض الحسن والتوعية الثقافية والدينية. انتهى التقرير بعدد من النتائج والتوصيات والاقتراحات لدعم الدور الاجتماعي للمصارف الإسلامية.

(5) دراسة عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، المسؤولية الاجتماعية للبنوك الإسلامية (1996)

تأتي أهمية الدراسة في ضوء قلة الكتابات التي تناولت الدور الاجتماعي للمصارف الإسلامية والتي تستمد من منطلقها العقائدي وتتبنى قضية التكافل الاجتماعي للمصارف وتعتبرها هدفا منشودا، وتتجسد أهمية هذه الدراسة في بيان مفهوم المسؤولية الاجتماعية في الفكر

المبحث الثاني: المصارف الإسلامية وخصائصها التنموية

ماهية المصارف الإسلامية وخصائصها

يُعَرّف المصرف الإسلامي بأنه "مؤسسة مالية مصرفية تزاول أعمالها وفق أحكام الشريعة الإسلامية"(23)، ويعرف الدكتور أحمد النجار المصرف الإسلامي بأنه "مؤسسة مالية مصرفية لتجميع الأموال وتوظيفها في نطاق الشريعة الإسلامية مما يخدم بناء مجتمع التكافل الإسلامي، وتحقيق عدالة التوزيع، ووضع المال في المسار الإسلامي"(24)، بمعنى أن المصرف الإسلامي عبارة عن مؤسسة مالية لا تهدف إلى تحقيق الربح فقط، وإنّما تعمل

على توظيف الأموال المتجمعة لديها بما يخدم قضايا المجتمع.

خصائص المصارف الإسلامية

للمصارف الإسلامية خصائص ومميزات تميزها عن المصارف الأخرى، فمن حيث المبدأ والمحتوى والمضمون تختلف اختلافاً واضحاً يترتب عليه اختلافها من حيث الغاية والهدف، ومن أهم هذه الخصائص(25) **عدم التعامل بالفائدة** التي تُعَدّ من أول مميزاتها وأهمها، فمن دون إسقاط الفائدة الربوية من كل عمليات المصرف أخذاً أو إعطاء يجعل منه كأي مصرف آخر، فقوانين المصارف الإسلامية كافة تنص على العمل على تجنب الربا أو ما من شأنه أن يؤدي إليه، والله –سبحانه وتعالى– أعلن الحرب على آكل الربا: "**يا أيها الذين آمنوا اتقوا الله وذروا ما بقي من الربا إن كنتم مؤمنين فإن لم تفعلوا فأذنوا بحرب من الله ورسوله، وإن تبتم فلكم رؤوس أموالكم لا تظلمون ولا تظلمون**" (البقرة، 279)، والخصيصة الثانية: **توجيه كل جهده نحو الاستثمار الحلال**، باتباع منهج الله المتمثل بأحكام الشريعة الغّراء، فجميع أعمالها محكومة بما أحله الله، واستثماراتها لا تكون إلا في المشاريع التي تحقق الخير للمجتمع، وتنسجم مع مبدأ احتياجات المجتمع ومصلحة الجماعة قبل النظر إلى العائد كمعيار لنجاح الاستثمار، والخصيصة الثالثة: **ربط التنمية الاقتصادية بالتنمية الاجتماعية**، باعتبار التنمية الاجتماعية أساسا لكي تؤتي التنمية الاقتصادية ثمارها، وتتمثل الخصيصة الرابعة: **في تجميع الأموال المعطلة ودفعها إلى مجال الاستثمار لخدمة التنمية**، أما الخصيصة الخامسة، **فإنها تتمثل في تنشيط التبادل التجاري بين الدول الإسلامية**، وتتمثل الخصيصة السادسة: **بإحياء نظام الزكاة المعطل لغياب دور الدولة الإسلامية**، فتعمل بعض المصارف الإسلامية على فتح صندوق خاص بالزكاة تتولى إدارته، وتأخذ على عاتقها مهمة إيصال هذه الأموال إلى مصارفها المحددة شرعا، لأهمية هذه الفريضة اجتماعيا واقتصاديا، وتتمثل الخصيصة السابعة: **في القضاء على احتكار بعض شركات الاستثمار لأسهمها بعدم السماح لمساهمين جدد في الاشتراك في رأسمالها**، وأما الخصيصة الثامنة، **فإنها تتمثل في عدم إسهام المصارف وتأثرها المباشر فيما يطرأ على النقد من التضخم** انطلاقا من قاعدة عدم تعامل المصارف الإسلامية بالربا أخذا أو إعطاء فهي بعيدة عن المشاركة بظاهرة توليد النقود الائتمانية لأن عملياتها المصرفية مدعومة بسلع

ومنتجات حقيقية لا تؤدي إلى تضخيم حجم النقود بشكل يضر الاقتصاد، أو ارتفاع الأسعار وانخفاض القيمة الشرائية للنقود المتداولة.

الصفة التنموية للمصارف الإسلامية

تقوم المصارف الإسلامية بمحاولة ربط التنمية الاقتصادية بالتنمية الاجتماعية، فتحاول تصحيح وظيفة رأس المال عن طريق توجيهه للمساهمة في تنمية المجتمع الإسلامي اقتصادياً واجتماعيا من خلال تعبئة الموارد المالية للتنمية(**26**) وتدعيم الوعي الادخاري، فتنطلق في اجتذابها للمدّخرات وزيادة حجمها من مفاهيم واضحة باعتبار المال وسيلة لتحقيق تبادل المنافع، ومقياساً للقيم، وأداة لتسوية المدفوعات وتقاضي الديون بين الأفراد، وليس سلعة تباع وتشترى لتحقيق كسب معين، ومن ثمّ **ممارسة الأنشطة الاستثمارية المباحة التي تدعم الاقتصاد الوطني والخطط التنموية** بالتركيز على العمل كمصدر وحيد للكسب بدلا من المال، وتقوم **بتوسيع مهامها لتشمل الجانب الاجتماعي** لجعل المجتمع الإسلامي متكافلاً ومترابطاً من كل الجوانب، فتعمل على جمع الزكاة وتوزيعها وإيصالها إلى مستحقيها مما يرفع المستوى المعيشي للمجتمع، وتركيز في استثماراتها على العقود الاستثمارية القائمة على المضاربة / المشاركة وخصوصا في المشاريع الصغيرة مما يتيح لأعداد كبيرة من المهنيين والحرفيين أن يصبحوا ملّاكا، ويساهم في عدالة توزيع الثروة والدخل، وتنمية المجتمع، والقضاء على البطالة(27).

المبحث الثالث: الدور الاجتماعي والتكافلي للمصارف الإسلامية

المطلب الأول: الدور الاجتماعي للمنظمات في الفكر الإسلامي

يتمثل الدور الاجتماعي الذي تمارسه المنظمة من خلال التزامها بالمسؤولية نحو المجتمع، وتتمثل مسؤولية المؤسسة الاجتماعية في الموضوعات التفصيلية التي حولها تتجاوز المنظمة الحد الأدنى المطلوب من التزاماتها نحو الأطراف ذات العلاقة(28). وتتضمن كلا من المسؤوليات الأخلاقية والتطوعية(29)، وفي الفكر الإسلامي يعني التزام المنظمة بالمشاركة في عمل الصالحات عند ممارسة أنشطتها تجاه مختلف الأطراف التي لها علاقة بها نتيجة التكليف الذي ارتضته في ضوء مبادئ الشريعة الإسلامية بهدف

النهوض بالمجتمع الإسلامي بمراعاة عناصر المرونة والاستطاعة والشمول والعدالة(30). وتكمن دافعية التزام المصرف الإسلامي بمسؤوليته الاجتماعية في إدراك المساهمين والعاملين برغبتهم في تحقيق الأرباح والعوائد في ظل الالتزام بالمنهج الذي قرره الله لعباده(31).

وتمثل المسؤولية الاجتماعية بالنسبة للمصارف الإسلامية في التزام المنشأة بتوظيف جهود العاملين فيها لصالح الجميع: (المساهمين، العاملين، المتعاملين، المجتمع) حسب المبادئ الإسلامية، حتى يتسنى إيجاد فائض من العائدات، بعد خصم المصاريف الخاصة بتسيير أمور المنشأة، ويُخَصص جزء من هذا الفائض لصرفه للموظفين، على شكل علاوات مختلفة وتسهيلات متعددة، وكذلك لصرفه خارج المنشأة، على شكل إسهامات في إصلاح وتطوير وتحسين العوامل البيئية المحيطة بها(32)، وهي كذلك التزام المصرف الإسلامي بالمحددات، وتحمله الأعباء المرتبطة بمتطلبات مادية أو معنوية، تجاه المجتمع وفئات منه، الأمر الذي قد يحول دون تعظيم المردود المالي للمالكين والمستثمرين(33)، ويعد العائد الاجتماعي في هذه المصارف مؤشرا لاتخاذ القرارات التنموية، فيأخذ في الحسبان الانتعاش الاقتصادي، وتشغيل الأيدي العاملة، وتحقيق أهداف اجتماعية(34)، وفي الوقت نفسه تعني المسؤولية الاجتماعية "أنه من الواجب على كل منشأة أن تعمل على تحقيق الأرباح الكافية لتغطية المصاريف المستقبلية، حتى تتمكن من القيام بواجبها تجاه البيئة"(35)، بمعنى الدمج بين تحقيق الأرباح الزائدة عن المصاريف والقيام بعمليات إصلاح البيئة المحيطة وتنميتها، ويكون العائد الاجتماعي أحد المؤشرات لاتخاذ القرارات الاستثمارية(36)، وتتمثل رسالة المصارف الإسلامية في أنها ليست رسالة أرباح وحسب، وليست عملا ينافس المصارف التقليدية، ولكنها رسالة بناء وعمل اجتماعي يرتكز على قواعد الربح والاقتصاد المتحرك(37)، ومن هذا المنطلق تضع هذا الربح ضمن مقاييس الكسب الحلال التي أرستها الشريعة الإسلامية، وتنظر إلى الاستثمار على أنه تنمية للمجتمع، وبالتالي، تمتد أهدافها نحو مضامين لم تكن متوخاة من قبل في عالم المصرفية والمصارف، وتسهم العمليات المصرفية في المصارف الإسلامية بأبعادها المختلفة بالتنمية الاقتصادية والاجتماعية، ويكون العائد الاجتماعي مقترنا بالعائد المادي للاستثمار(38)،

فوظيفة المال في الإسلام تجعل من المصارف الإسلامية بنوكا اجتماعية بالضرورة تعمل على تحقيق التكافل الاجتماعي(39)، وهذه الصفة الاجتماعية للمصارف الإسلامية تستوعب كل ما من شأنه أن يمت بصلة للنظم الحديثة للعمليات المصرفية التي يكون محورها تعظيم العائد الاجتماعي للاستثمار(40)، ومن مقومات العملية الاستثمارية في المصارف الإسلامية تحديد هدف المصرف من جدوى الاستثمار حيث يتخذ من المزج بين العائد المادي والعائد الاجتماعي عاملا محركا لاستثماراته. وبذلك يسعى إلى تقليل التكلفة الاجتماعية للمشروعات محل الاستثمار(41)، ويتعاظم الدور الاجتماعي للمصارف الإسلامية عبر ممارسة عملياتها المتنوعة التي تتعايش مع متطلبات الوضع الاقتصادي والاجتماعي، ويتجسد هذا الدور كذلك من خلال تقديمها للقروض الحسنة، حيث تتأصل مسؤولية المصرف الإسلامي الاجتماعية من خلال أنماط معاملاته المصرفية(42)، إن الطريق الذي يسلكه المصرف الإسلامي في سبيل تحقيق ذلك هو تقديم مجموعة متناسقة من الخدمات الاجتماعية واستخدامها كوسيلة لتحقيق التكافل الاجتماعي بين أفراد المجتمع الإسلامي، وذلك من خلال توظيف الأموال التي توافرت لديه لصالح المجتمع.

المطلب الثاني: مجالات المسؤولية الاجتماعية للمصارف الإسلامية:

تتعدد الخدمات الاجتماعية والتكافلية غير الهادفة للربح، والتي تؤدي إلى التكافل الاجتماعي ويتوجب على المصارف الإسلامية تقديمها للمجتمع، والتي يمكن إيجازها في(43):

1. جمع الزكاة وتوزيعها على المستحقين وفقا لمصارفها المحددة في القرآن الكريم.
2. إنشاء صناديق القروض الحسنة لمنحها للمستحقين من أبناء هذه المجتمعات.
3. إنشاء صندوق للغارمين والتأمين (صندوق مخاطر الاستثمار).
4. تقديم المساعدات والخدمات الاجتماعية لمستحقيها من صغار المزارعين والحرفيين والمهنيين.
5. نشر الوعي الديني بين أفراد المجتمع الإسلامي وخاصة ما يتعلق منه بتطبيق فريضة الزكاة.
6. تطبيق المعاملات المالية الإسلامية التي تنفذها المصارف الإسلامية حسب المبادئ الصحيحة.

7. نشر الوعي المصرفي بين أفراد المجتمع.
8. إثراء الثقافة الإسلامية والفكر الإسلامي من خلال نشر الكتب والدوريات وإصدارها وإقامة الندوات وعقد المؤتمرات(44).

وسوف يتم فيما يلي التوسع في شرح بعض هذه الخدمات وخاصة تلك التي تقدمها المصارف الإسلامية الأردنية في المطلب التالي.

المطلب الثالث: الخدمات الاجتماعية التي تقدمها المصارف الإسلامية

أولا: خدمة جمع الزكاة وتوزيعها

ركيزة من ركائز الإسلام، وركن من أركانه الخمسة، تجب على المسلم بشروط محددة، أكثر أدوات المصرف الإسلامي أهمية في تحقيق أهدافه الاجتماعية في محاربة الفقر ورعاية المحتاجين والحفاظ على أمن المجتمع واستقراره، وعدم تعريضه للقلاقل، كما أنها أداة مهمة لتعظيم الولاء والانتماء في المجتمع، وإشاعة روح التكافل بين طبقات المجتمع المختلفة، ولها دور مهم في حماية الأمة الإسلامية من الربا وما يسببه من آفات اجتماعية واقتصادية سلبية، ولها دور أساسي في تقوية الاقتصاد الإسلامي فهي تشجع الأفراد على استثمار أموالهم، وعدم كنزها استنادا إلى الحديث الشريف في أموال اليتامى "اتجروا في أموال اليتامى لاتأكلها الزكاة"(45)، وهي تضع بين أيدي الفقراء والمحتاجين قوة شرائية تمكنهم من توفير ما يلزمهم فتحمي المجتمع من المشاكل الاقتصادية والاجتماعية، وتجعلهم شركاء في المجتمع، وتحقق المقاصد الشرعية في الأموال من خلال التداول والانتقال من يد إلى أخرى والتدوير في الأنشطة الاقتصادية المختلفة وهذا ما يزيد حيوية الاقتصاد ونشاطه، وتزيد ثروة المجتمع، فاستثمار الأموال تزيد القيمة المضافة والمردود الاقتصادي، ومن خلال توزيع جزء من هذه الأموال إلى المحتاجين يمكن تصريف المنتجات وتشغيل الوحدات الاقتصادية مما يؤدي إلى رفع مستوى المعيشة(46).

ثانيا: صندوق القرض الحسن:

تقوم فكرة صناديق القرض الحسن على تولي المصرف الإسلامي تخصيص جزء من الأموال المتاحة لديها لتحقيق غايات القرض الحسن، بالإضافة إلى البحث عن مصادر تمويل أخرى لتعزيز أموال الصندوق واستمراريتها في خدمة الفئات المستهدفة بشكل فعّال

ومتواصل، ويتكون صندوق القرض الحسن من مجموعة من العناصر التي تؤدي في النهاية إلى خدمة الفئة المستهدفة وأهمها رأس مال الصندوق وإدارته بأسلوب عملي يؤدي إلى المحافظة على رأس ماله وتكرار عمليات الإقراض للفئات المستهدفة، وتعتمد قدرة المصرف على تقديم القروض الحسنة للمحتاجين على حجم الأموال المتوفرة لديها(47)، وبما أنه يمكن توفير مصادر تمويل أخرى لهذه الغاية فإن المصارف الإسلامية تحاول تشجيع بعض عملائها من الموسرين على تخصيص جزء من أموالهم لتحقيق هذا الغرض، وذلك من خلال إنشاء صناديق خاصة للقرض الحسن، ولا بد من التنويه هنا إلى أن المصارف الإسلامية تقدم القرض الحسن ضمن ضوابط شرعية حتى لا تقع في القروض المحرمة، وتتمثل أهم هذه العوامل في قضية العمولة المأخوذة على القرض، فاعتبار العمولة على منح القرض أجرا يجب أن لا يأخذ على علاته حتى لا تقع المصارف الإسلامية في الربا(48)، ولابد من الضوابط التي تحدد هذه العمولة، وأهمها أن تكون هذه العمولة محددة المقدار بمبلغ مقطوع (دينار أردني أو عشرة دنانير)، ولا تؤخذ على أساس نسبة من قيمة القرض كما هي الحال في الفوائد الربوية، ويؤخذ هذا المبلغ مقابل الجهد المبذول في القرض الحسن، ومقابل بعض المصروفات الإدارية المحددة والواضحة، ولا يجب أن تختلف باختلاف المبلغ المقرض زيادة أو نقصا، كما لا يجوز أن تكون هذه العمولة متكررة إلا بتكرار القرض، ويجب استيفاؤها عند إبرام العقد، ومن حق المصرف أخذ التوثيقات أو الرهونات اللازمة لضمان رد قيمة القرض(49).

والقرض الحسن لغة يعني القطع(50)، أي ما تعطيه من المال لتسترده، ومنه قوله تعالى: "وَأَقْرِضُوا اللَّهَ قَرْضًا حَسَنًا"(المزمل، 20)، ولا يبتعد المعنى الاصطلاحي للقرض عند معظم الفقهاء عن معناه اللغوي وهو أن يعطي شخص لآخر مالا على أن يرده في وقت آخر دون زيادة، على عكس القرض الربوي الذي يتضمن زيادة هي الربا(51). ويدخل القرض الحسن في باب الرفق بالناس؛ فالمُقترِض يأخذ منفعة المال مدة من الزمن ثم يرده إلى صاحبه، والمقرض يضحي بهذه المنفعة طلبا للثواب من الله تعالى(52)، وقد جاء القرض الحسن للتخفيف عن المعسرين، والقرض الحسن عمل إنساني وتكافلي في المجتمع يحقق نوعاً من الرخاء والسعة على المعسرين، مما ينشر جوّ المحبة والألفة والترابط الاجتماعي

بين الناس، وهو يمنع الكثير من المشكلات التي قد تصل إلى حد الجريمة، فصاحب الحاجة إذا ما قضيت حاجاته لن يفكر بالطرق الملتوية للحصول عليها، بالإضافة إلى رضا رب العالمين عن المقرض ومباركته له في ماله، وما يحصل عليه من الثواب المضاعف وزيادة الرزق، ففي الرواية أن الإقراض أفضل من الصدقة، كيف لا وهو يحفظ ماء وجه المقترض ويصون كرامته وعزة نفسه، فقد ورد عن النبي –صلى الله عليه وسلم –أنه قال: "رأيت ليلة أُسري بي، على باب الجنة مكتوباً: (الصدقة بعشر أمثالها والقرض بثمانية عشر)، فقلت: يا جبريل، ما بال القرض أفضل من الصدقة؟ قال: لأن السائل يسأل وعنده، والمستقرض لا يستقرض إلا من حاجة"(53)، فالقرض إذن يدفع حاجة المستقرض ويسد عجزه، كما أن للقرض الحسن عددا من الفوائد الاقتصادية الأخرى تتمثل في زيادة الحركة التجارية ومحاربة الركود الاقتصادي من خلال توزيع الأموال على أكبر عدد ممكن من أفراد المجتمع المحتاجين، وهذا ما يؤدي إلى التوازن الاقتصادي بين أفراد المجتمع، وعدم اكتناز الأموال في أيدي عدد محدود من الناس، وفي ذلك إبعاد لشبح الطبقية عن المجتمع، إضافة إلى إغلاق أبواب الكسب غير المشروعة كالسرقة والرشوة والاحتيال، بالإضافة إلى التخلص من أضرار القروض الربوية، والحكم العام للقرض الحسن هو الجواز، وهو مندوب إليه في حق المقرض إن ظن الأمانة في المقترض، وهو مباح في حق المقترض لما جاء في الآيات السابقة من الحض عليه، ولأن رسول الله –صلى الله عليه وسلم– قد فعله، وعليه يحرّم أخذ أية زيادة على القرض الحسن حتى لا يخالف القاعدة الشرعية "كل قرض جر نفعا فهو ربا"، ويجدر هنا التنويه إلى أن بعض المصارف تأخذ عمولة أو رسم خدمة على القرض(54)، ولكن العمولة تختلف عن الفائدة لأنها تشبه الأجر، وقد قرر الفقهاء أن العامل يستحق ذلك الأجر(55) إذا كان مقابل منفعة محققة.

يعتمد صندوق القرض الحسن في تمويله على المبالغ التي يخصصها المصرف الإسلامي من رأسماله لهذه الغاية أو أية مصادر أخرى كالحسابات الجارية بالإضافة الى المبالغ التي يودعها المحسنون للاستفادة منها في هذا الصندوق كتبرعات، إضافة إلى عوائد استثمار الأموال المتراكمة في الصندوق، فضلا عن نسبة من الغرامات المترتبة على المتعاملين مع المصرف نتيجة إخلالهم بشروط العقود مثل غرامات التأخر في السداد والتي

يحصل عليها المصرف ولا تضاف إلى عوائده.

يدار الصندوق من لجنة يعيّنها المصرف لهذا الغرض بعد أن يتم فتح حساب خاص ومستقل له يتم تجميع موارد الصندوق فيه، ويتم تحديد طريقة استثمار أموال الصندوق وفقا للقواعد الشرعية كما يتم تحديد سياسة منح القروض للمستفيدين والإجراءات وطريقة الصرف والتحصيل، والضمانات المطلوبة، والمبالغ المسموح بصرفها، ويتم أيضا مراجعة أعمال الصندوق دوريا، وتقديم الميزانية السنوية مع التقارير اللازمة لإثبات صحة عمليات الصندوق، ويستفيد من صندوق القرض الحسن فئة لا بأس بها من أفراد المجتمع الذين شملتهم الآية الكريمة: "إِنَّمَا الصَّدَقَاتُ لِلْفُقَرَاءِ وَالْمَسَاكِينِ وَالْعَامِلِينَ عَلَيْهَا وَالْمُؤَلَّفَةِ قُلُوبُهُمْ وَفِي الرِّقَابِ وَالْغَارِمِينَ وَفِي سَبِيلِ اللَّهِ وَابْنِ السَّبِيلِ فَرِيضَةً مِنْ اللَّهِ وَاللَّهُ عَلِيمٌ حَكِيمٌ"(التوبة، 60)، ومن المفترض أن يكون من بينهم الطلبة في مستويات التعليم المختلفة، والمرضى الذين لا يجدون العلاج حسب إمكانياتهم، مصابو الكوارث الطبيعية والحوادث المفاجئة بالإضافة إلى أصحاب المشاريع البالغة الصغر وخاصة أصحاب الإعاقات الجسدية أو من يعملون على إعالة عدد كبير من الأفراد أو المحتاجين.

ثالثا: صندوق الغارمين

صورة أخرى من صور التكافل الاجتماعي يؤديها المصرف الإسلامي دون أن يكون هدفه من وراء ذلك تحقيق الربح، والغارم هو المدين الذي لا يجد لدينه وفاء(56)، وهو أحد الأصناف الثمانية الذين لهم نصيب من الزكاة كما ورد في الآية الكريمة، أما في الاصطلاح فهو المدين الذي ثبت الدين في ذمته ولا يستطيع السداد بأية وسيلة، ومن هنا، يتم إيجاد هذا الصندوق في المصرف الإسلامي لمساعدة هذه الفئة من الناس في سداد ديونها، ويدير صندوق الغارمين لجنة من عدة أشخاص حسب ما يراه المصرف مناسبا، ويتم فتح حساب خاص ومستقل للصندوق لتجميع أموال الصندوق، كما يتم تحديد نوع وطريق الاستثمار لأموال الصندوق ومن له الحق في المشاركة والسياسات والإجراءات الخاصة بالصندوق.

يجب تحديد المستفيدين من الصندوق وسياسة التعويض التي سيتبعها وإجراءات التعويض وغيرها من الإجراءات الضرورية، وعلى إدارة الصندوق مراعاة عدد من الأمور أهمها: ثبات الدين على الغارم وعدم وجود أموال منقولة أو غير منقولة فائضة عن الحاجات

الأساسية للغارم أو ورثته يمكن من خلاله تسديد الدين، كما يجب على إدارة الصندوق التأكد من العسر المادي للغارم من خلال التقارير، ومن يمكن أن تستعين به لإثبات الحالة الصحيحة للغارم ففي حالة العوز أو المرض يتوجب توفير التقارير الطبية المعتمدة من الجهات المختصة، أو التأكد من عدم وجود معيل آخر للأطفال في حالة وفاة معيلهم الأصلي.

يعتمد صندوق الغارمين في موارده المالية على اشتراكات المشتركين في الصندوق والتي تُعَدّ تبرعا عن طيب نفس من المشترك، ولا يحق له أو لأي من ورثته المطالبة بما دفعه من قبل، كما يعتمد في تمويله على التبرعات النقدية التي يتلقاها سواء أكانت من المصرف أم من المدينين أم من غيرهم مثل مخصصات الزكاة، وكذلك فهو يعتمد على عوائد استثمار الأموال المتراكمة فيه(57).

رابعا: نشر الوعي الديني والثقافي

تقوم المصارف الإسلامية من خلال المعاملات التي تجريها بتنمية الوعي الديني والثقافي في المجتمع، وإيجاد الروابط والصلات الوثيقة بين القيم والمثل الإسلامية وبين التطبيقات والمعاملات والممارسات وتعمل على القضاء على ادعاءات المغرضين بحتمية وجود خلاف بينهما(58). ولعل ما نراه من انتشار واسع للمصارف الإسلامية في السنوات الأخيرة وما حققته من نجاحات متواصلة في عملها ما يمثل دليلا قويا على نجاحها في تحقيق رسالتها رغم الصعوبات الجمة التي توضع أمامها مثل الزامها من قبل المصارق المركزية باتباع التعلميات والسياسات التي لا تتوافق ومنهجية عملها، وكذلك عدم وجود قوانين وتشريعات خاصة بها تميزها عن المصارف الأخرى في معظم الدول.

تقوم المصارف الإسلامية بهذا الدور من خلال ما تملكه من كوادر بشرية مؤهلة لإجراء هذه المعاملات انطلاقا من التزامهم بعقيدتهم السمحة وفي حسن تطبيقهم للمعاملات وحسن تعاملهم مع عملائهم وذلك من وحي ضمائرهم والرقابة الذاتية على أنفسهم، وتعمل المصارف الإسلامية بدعم جهود العلماء في تفقيه الناس بدينهم وخاصة ما يتعلق منها بفقه المعاملات المالية والمصرفية من خلال هيئة الرقابة الشرعية في كل مصرف والتي تقوم بتلقي ما يعرض عليها من أسئلة وأمور مختلفة من إدارة المصرف أو العملاء، وتعمل على

نشر الفتاوى المختلفة لتثقيف الناس وتعريفهم بما يستجد من أمور فقهية.

تعمل المصارف الإسلامية أيضا على المشاركة في المؤتمرات العلمية الدينية والمجامع الفقيهة المختلفة والمجالس المتخصصة في عملها لكي تكون دائما على تواصل مع ما يستجد من أمور في مجال عملها، ولكي تستطيع تطوير أعمالها بما يخدم أهداف المستثمرين والعملاء ولمتابعة كل ما يستجد من أدوات استثمارية يستنبطها الفقهاء لتكون دائما على استعداد لتطوير أعمالها.

وتعمل المصارف الإسلامية على نشر الوعي الثقافي بين عملائها من خلال تنظيم المسابقات الدينية في أوقات مختلفة مثل شهر رمضان المبارك، ولعل ما تصدره من كتب ودوريات ومجلات علمية تطرح من خلالها الكثير من المواضيع المهمة على بساط البحث وتضعه بين أيدي عملائها والباحثين المختصين في هذا المجال، كما تُعَدّ رعايتها للصفحات المتخصصة في المصرفية الإسلامية في الصحافة والدوريات من هذا الباب أيضا، ولعلها بإصدارها للتقارير السنوية عن الأنشطة التي تقوم بها وكذلك قيامها بنشر العديد من الكتب والتقويمات السنوية تساهم في ربط عملائها بما تقوم به من أعمال.

المطلب الرابع: الصعوبات التي تواجه المصارف الإسلامية في تطبيق دورها الاجتماعي

تواجه المصارف الإسلامية العديد من العقبات في أدائها لأنشطتها الاجتماعية والتكافلية، والمصارف الإسلامية حديثة العهد مقارنة بغيرها من المصارف، والكثير منها لا يقوم بتأدية دوره الاجتماعي بسبب وجود هذه الصعوبات، ونوجز فيما يلي عددا من الصعوبات التي تواجهه هذه المصارف في تأدية دورها الاجتماعي والتكافلي:

1. قيامها بمهمة دفع الزكاة دون سند قانوني وهذا يزيد من المسؤولية القانونية الملقاة على عاتقها في التنبيه على ضرورة الالتزام بهذه الفريضة، ودورها في التعرف على من يستحق هذه الزكاه من ضمن الأصناف الثمانية المستحقة لهذه الزكاة ومن ثم الوصول إليها.
2. عدم ثقة المزكين في هذه المصارف كجهة يناط بها القيام بمثل هذا الدور وربما يرجع السبب في ذلك إلى عدم الإفصاح بشفافية عن هذا النشاط حيث تصبح هناك ثقة وبالتالي، الإقبال على تقديم أموال الزكاة لهذه المصارف لتمكينها من القيام بدورها
3. صعوبة إيجاد الموارد اللازمة لتمويل القروض الحسنة، وغياب الوعي لدى المستفيدين

من هذه القروض الذي يجعلهم ملتزمين بردها إلى المصرف عند تحسن أحوالهم ليقوم المصرف بإعادة إقراضها إلى غيرهم من المحتاجين.

4. ما يلصق بهذه المصارف من شبهات حول تمويلها لبعض الجماعات الإسلامية من خلال تقديم أموال الزكاة لأسر الشهداء والمصابين في عمليات المقاومة المشروعة مما يعطل من حصولها على بعض الموارد المهمة لكل من صندوقي الزكاة والقروض الحسنة.

المبحث الرابع: الدور الاجتماعي للمصارف الإسلامية الأردنية

المطلب الأول: لمحة تاريخية عن البنوك الإسلامية وبداياتها في الأردن:

بلغ عدد المصارف الإسلامية العاملة في الأردن حتى نهاية عام 2010 ثلاثة بنوك اثنان منها أردنيان، وفي بداية العام 2011 أنضم إليها بنك رابع هو مصرف الراجحي، وكانت البداية في عام 1978 بتأسيس البنك الإسلامي الأردني للتمويل والاستثمار، ثم تلاه البنك العربي الإسلامي الدولي عام 1997، ثم تلاهما بنك الأردن دبي الإسلامي عام 2010، بالإضافة إلى وجود بعض النوافذ الإسلامية التابعة لبنوك غير إسلامية كما هي الحال لدى البنك الأردني الكويتي، ووجود شركات استثمار وتمويل ذات طابع إسلامي يقتصر عملها على منح التمويل فقط دون قبول الودائع، مما يؤكد وجود طلب كبير على المنتجات والخدمات الإسلامية، وبلغ عدد فروع المصارف الإسلامية داخل المملكة 104 فرعا بنسبته 15.6% من عدد فروع المصارف العاملة في المملكة في نهاية عام 2010(59)، وتشير البيانات الواردة في الجدول التالي إلى أن حصة البنوك الإسلامية من إجمالي موجودات البنوك العاملة في الأردن قد ارتفعت من7.59 % في عام 2000 لتصل إلى أعلى مستوياتها في نهاية عام 2009 بنسبة بلغت 11.38% وأما هذا الارتفاع في حصة البنوك الإسلامية انخفضت نسبة موجودات البنوك التجارية العاملة في الأردن من 92.41% لتصل إلى 88.62 % في نهاية عام 2009(60)، كما ارتفعت حصة البنوك الإسلامية الأردنية من إجمالي ودائع البنوك العاملة في الأردن من 7.3% لنفس الفترة لتصل إلى 13.4% مقابل انخفاض نسبة ودائع البنوك التجارية من 92.7% لتصل إلى 86.6%(61)، وعلى مستوى التسهيلات يلاحظ ارتفاعها من 7.7% لنفس الفترة لتصل إلى

13.8% وانخفاضها بالنسبة للبنوك التجارية من 92.3% لتصل إلى 86.2%(62).

المطلب الثاني: الدور الاجتماعي للمصارف الإسلامية الأردنية

أولا: البنك الإسلامي الأردني(63)

تأسس البنك الإسلامي الأردني للتمويل والاستثمار، (كشركة مساهمة عامة محدودة) سنة 1978 لممارسة الأعمال التمويلية والمصرفية والاستثمارية طبقاً لأحكام الشريعة الإسلامية الغراء، بموجب القانون الخاص بالبنك الإسلامي الأردني رقم (13) لسنة 1978م، وتم إلغاء القانون المذكور، واستعيض عنه بفصل خاص بالبنوك الإسلامية ضمن قانون البنوك رقم (28) لسنة 2000م وأصبح ساري المفعول اعتباراً من تاريخ 2000/8/2م. باشر الفرع الأول للبنك عمله في 1979/9/22م برأسمال مدفوع لم يتجاوز المليوني دينار من رأس ماله المصرح به البالغ أربعة ملايين دينار، وقد أصبح رأسماله بحمد الله (100) مليون دينار أردني (أي حوالي 141 مليون دولار أمريكي) وذلك بعد أخذ موافقة مجلس مفوضي هيئة الأوراق المالية المعتمدة يوم 2009/8/26. يقدم البنك خدماته المصرفية والاستثمارية والتمويلية من خلال فروعه البالغة (62 فرعاً و13 مكتبا) والمنتشرة في جميع أنحاء المملكة، إضافة إلى مكتب البونددد. كما يقدم خدمات الصراف الآلي والتي يبلغ عددها في الفروع والمرافق العامة في جميع أنحاء الأردن (96) جهازاً، ويعمل في البنك الإسلامي حوالي (1829) موظفاً وموظفة يتصفون بالخبرة والدراية الكافية لتقديم الخدمات المصرفية الإسلامية، كما بلغ عدد حسابات العملاء العاملة في البنك حوالي (804.5) ألف حساب، واستطاع البنك أن ينمو نمواً متصلاً وسريعاً، وأن يرسخ مكانته في الكوكبة الأمامية للبنوك الأردنية، إذ استطاع تقديم خدمات مصرفية واستثمارية للمتعاملين وفق الضوابط الشرعية التي تنتهج نهجاً متميزاً في الاقتصاد الإسلامي، وتتبنى رؤية مختلفة عن الرؤى التقليدية لوظيفة المال.

الدور الاجتماعي للبنك الإسلامي الأردني:

استمر المصرف في تحمل مسؤولياته الاجتماعية والثقافية والعمل على ترسيخ القيم الإسلامية في المعاملات المصرفية المعتادة، والتفاعل الإيجابي مع الأنشطة ذات الطابع الاجتماعي، وفيما يلي نماذج مما قام به المصرف في هذا المجال خلال عام 2010:

أ- **المؤتمرات والندوات:** واصل المصرف خلال عام 2010 مشاركته في فعاليات المؤتمرات والندوات التي يتم تنظيمها من قبل كل من المصرف الإسلامي للتنمية ومجموعة البركة المصرفية والمجلس العام للبنوك والمؤسسات المالية الإسلامية (CIBAFI) ومجلس الخدمات المالية الإسلامية (IFSB) وهيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية (AAOIFI) وندوة البركة الفقهية السنوية، بالإضافة إلى حرصه على المشاركة في المؤتمرات والندوات التي تعمل على نشر أعمال المصارف الإسلامية وتطويرها.

ب- **البحث العلمي والتدريب المهني:** استمر اهتمام المصرف بأنشطة البحث العلمي والتدريب، وقد بلغ ما تم صرفه على هذه الأنشطة في عام 2010 حوالي 235 ألف ديناراً.

ج- **التبرعات:** واصل المصرف دعم كثير من الفعاليات الاجتماعية والثقافية، وتقديم التبرعات لأنشطتها المختلفة. ومن بين هذه الفعاليات، الصندوق الأردني للتنمية البشرية، وصندوق الملك عبد الله الثاني – جيوب الفقر، وصندوق الأمان لمستقبل الأيتام، والهيئة الخيرية الهاشمية، وجمعيات حفظ القرآن الكريم، وحفلات الزفاف الجماعي التي تنظمها جمعية العفاف الخيرية. هذا، وبلغ إجمالي التبرعات التي قدمها المصرف خلال عام 2010 لمثل هذه الفعاليات حوالي 365 ألف ديناراً.

د- **القرض الحسن:** استمر المصرف في استقبال الودائع في "حساب القرض الحسن" من الراغبين في إقراضها عن طريق المصرف كقروض حسنة، حيث بلغ رصيد هذا الحساب في نهاية عام 2010 حوالي 611 ألف دينار، واستمر المصرف بتقديم القروض الحسنة لغايات اجتماعية مبررة، كالتعليم والعلاج والزواج، وقد بلغت القروض التي منحها المصرف خلال عام 2010، من الصندوق ومن الأموال التي خصصها لهذه الغاية حوالي 21.6 مليون دينار، استفاد منها حوالي 28 ألف مواطن، وذلك مقابل حوالي 13 مليون دينار في عام 2009 ، كان قد استفاد منها حوالي23 ألف مواطن، ومن الجدير ذكره، أنّ عدداً من هذه القروض يتم منحها لشباب مقبلين على الزواج بالتعاون مع جمعية العفاف الخيرية، وقد بلغ إجمالي هذه القروض في عام 2010 حوالي 225 ألف دينار استفاد منها 340 شاباً، مقابل حوالي 206 ألف دينار في عام 2009 استفاد منها 355 شاباً.

ه- **تمويل المهنيين والحرفيين:** واصل المصرف تطبيق البرنامج الخاص بتمويل مشاريع

ومتطلبات أصحاب المهن والحرف المختلفة بأسلوب المشاركة. وقد بلغ عدد المشاريع التي تم تمويلها بهذا الأسلوب 86 مشروعاً حتى نهاية عام 2010 ، وبلغ إجمالي التمويل المقدم لها حوالي 1.95 مليون دينار، هذا بالإضافة إلى ما يقدمه المصرف من تمويل لهذه الفئة من المواطنين بأسلوب المرابحة.

و- صندوق التأمين التبادلي: استمر المصرف في رعاية صندوق التأمين التبادلي لمديني المصرف الذي تم استحداثه في عام 1994، ويتضامن من خلاله المشتركون على جبر جزء من الضرر الذي يلحق بأحدهم لتسديد رصيد مديونيته تجاه المصرف أو جزء منها في حالات معينة. وخلال عام 2010 ، بلغ عدد الحالات التي تم التعويض عنها 121 حالة، وبلغت التعويضات المدفوعة عنها في ذلك العام حوالي 522 ألف دينار، أما إجمالي عدد حالات التعويض منذ تأسيس الصندوق حتى نهاية عام 2010 فقد بلغ 1,199 حالة، وبلغت التعويضات المدفوعة عنها حوالي 3.4 مليون دينار. وفي نهاية عام 2010، بلغ رصيد الصندوق حوالي 29 مليون دينار، وبلغ العدد القائم للمشتركين في الصندوق حوالي 108 ألف مشترك، ومجموع أرصدة مديونيتهم حوالي450 مليون دينار، مقابل رصيد للصندوق مقداره حوالي25.6 مليون دينار، ومشتركين فيه حوالي 114.6 ألف مشترك، مجموع أرصدة مديونيتهم حوالي412 مليون دينار، في عام 2009، ومن الجدير ذكره، أنّ المصرف قد وسّع مظلة المؤمن عليهم اعتبارا من 1/1/ 2010، لتصبح شاملة لكل من تبلغ مديونيته50 ألف دينار فأقل بدلاً من40 ألف دينار، وسبق للبنك أن وسّع مظلة المؤمن لهم في 1/ 8/ 2007 لتصبح 40 ألف دينار فأقل، بدلاً من 25 ألف دينار فأقل.

ز- سكن كريم لعيش كريم: انطلاقا من مبادرة جلالة الملك عبدالله الثاني "سكن كريم لعيش كريم" والتي تهدف إلى توفير السكن الملائم لفئات الدخل المحدود من القطاعين العام والخاص، وأصحاب الأعمال الحرة من الفئات المستهدفة، وتدعيماً لرسالة مصرفنا الاجتماعية وتسهيلاً لحصول المواطنين المؤهلين على التمويل اللازم لامتلاك شقة، فقد تم تخصيص مبلغ 18 مليون دينار لهذه الغاية بعائد 5% سنوياً، وقد تم منح183مواطناً مبلغ 4.8 مليون دينار في عام 2010، لشراء شقق بإسلوبي الإجارة المنتهية بالتمليك والمرابحة.

ثانيا: البنك العربي الإسلامي الدولي:

"بدأ البنك العربي الإسلامي الدولي بممارسة أعماله المصرفية وفقا لأحكام الشريعة الإسلامية الغراء في الثاني عشر من شوال 1418 هجري الموافق التاسع من شباط 1998. ميلادي، تلبية للطلب المتنامي على الخدمات والمنتجات المصرفية الإسلامية محليا وفي الأسواق العربية والإسلامية. وقد تأسس المصرف العربي الإسلامي الدولي كشركة مساهمة عامة بمقتضى قانون الشركات لسنة 1989 وسجلت الشركة في سجل الشركات المساهمة العامة تحت رقم (327) بتاريخ 1997/9/30"(65).

الدور الاجتماعي للبنك العربي الإسلامي الدولي:

الوعي المصرفي الإسلامي:

"لقد أولى المصرف العربي الإسلامي الدولي مسألة تطوير جوانب العمل المصرفي الإسلامي اهتماما بالغا من خلال عدد من مساهمات البنك التي قدمها لعل أهمها:

(1) البرامج التدريبية التي عقدها المصرف لموظفيه لتنمية الوعي المصرفي الإسلامي لديهم.

(2) الجهود الفاعلة التي يبذلها أعضاء هيئة الرقابة الشرعية للتعريف بالمصرف وتميزه في مجال العمل المصرفي الإسلامي الناشىء من قناعاتهم التامة في التزام المصرف في نهج الشريعة الإسلامية.

(3) المشاركة الإيجابية والفاعلة للبنك في عدد من اللقاءات والمؤتمرات المحلية، وتقديم أوراق عمل في بعضها، كما لبى المصرف خلال عام 2010 دعوات عدد من الجامعات الأردنية لإلقاء محاضرات عن أسس العمل المصرفي الإسلامي وتجربة المصرف العربي الإسلامي الدولي ودور المصارف الإسلامية في الاستثمار والتنمية وغيرها"(66).

التبرعات: "درج البنك وكجزء من أهدافه العامة بالمساهمة في مجموعة متعددة من النشاطات في بعض المجالات الخيرية والعملية والثقافية والمهنية، وفي العام 2010 قدم البنك تبرعات مادية لعدد من الجمعيات الخيرية ومؤسسات النفع العام بلغت29,683 دينار"(67).

خدمة البيئة والمجتمع المحلي: تؤكد سياسات البنك على أهمية المساهمة الحقيقية والجادة في حركة التنمية الاقتصادية للمجتمعات الإسلامية من خلال تقديم التمويل اللازم والدخول

في شراكات مع القطاعات الإنتاجية المختلفة والتي ليس لها أثر سلبي على البيئة، ويشكل العمل على تنمية المجتمع المحلي وخدمته أهم الأسس المكونة للرسالة التي أنشىء المصرف من أجلها وخاصة الجامعات والجمعيات الثقافية والخيرية والتي تخدم المجتمع المحلي كجزء من مسؤوليته الاجتماعية"(68).

صندوق القرض الحسن: يبين التقرير السنوي لعام 2010 أن رصيد صندوق القرض الحسن في نهاية عام 2010 قد بلغ 479.409 دينارا وأن مصادر أموال الصندوق تأتي من حقوق المساهمين وأن هذا الرصيد يمنح على شكل سلف شخصية(69).

ثالثا: بنك الأردن دبي الإسلامي:

بدأ بنك الأردن دبي الإسلامي مع شريكه الأردن دبي كابيتال بإجراء مباحثات مع المساهمين في بنك الإنماء الصناعي والحكومة الأردنية في العام 2007 بهدف الحصول على حصة أغلبية في بنك الإنماء الصناعي وتحويله وإعادة هيكلته ليصبح بنكا تجاريا إسلاميا متكاملا، وتمحورت الرؤية المستقبلية لمجموعة المستثمرين حول الاستفادة من الفرصة الكبيرة والطلب المتزايد على منتجات وخدمات الأعمال المصرفية الإسلامية في الأردن من خلال خبرة بنك دبي الإسلامي الواسعة في الأعمال المصرفية الإسلامية، وتوجت هذه المباحثات بتحويل البنك وإعادة هيكلته ليصبح بنكاً إسلامياً متكاملاً، كما تغير اسم البنك إلى بنك الأردن دبي الإسلامي. إلى جانب تغيير الاسم، فقد تمت إعادة صياغة عقود التأسيس لتعكس هوية البنك الجديدة كمؤسسة ملتزمة بالشريعة والحلال، وهو أحد فروع بنك دبي الإسلامي، "البنك الإسلامي الأول في العالم" تأسس في عام1975 وهو مؤسسة مالية طليعية تتخذ من الإمارات العربية المتحدة مقراً لها(70).

المسؤولية الاجتماعية للبنك:

استكمل البنك خلال العام المنصرم مسيرته الخيرة في التواصل مع قطاعات المجتمع المدني والأهلي كافة، ودعمها في شتى المجالات، مما يعزز الرسالة المجتمعية الراقية للبنك(71).

رابعا: مصرف الراجحي:

تم افتتاح مصرف الراجحي في الأردن(72) نهاية شهر آذار 2011، من خلال فرعين

كبداية لعمل المصرف، وتم إطلاق الموقع الإلكتروني للمصرف لتعريف المتعاملين بشكل مفصل على مجموعة الخدمات المتميزة التي صممت خصيصا لتلبي كافة الاحتياجات التمويلية والاستثمارية للمتعاملين. تأسس مصرف الراجحي في المملكة العربية السعودية عام 1957 وهو من أكبر المصارف الإسلامية في العالم ويدير أصولاً يبلغ إجمالي قيمتها حوالي 46 مليار دولار أمريكي وبرأسمال مدفوع يبلغ 4 مليارات دولار أمريكي، ويعمل فيه حوالي 7500 موظفاً ويخدم أكثر من 3.25 مليون عميل، ويلعب المصرف دوراً أساسيا في الجمع بين المتطلبات المصرفية الحديثة والقيم الجوهرية للشريعة الإسلامية مشكلاً معايير صناعية وتنموية يحتذى بها، ويحرص مصرف الراجحي– فرع الأردن على توفير كافة الحلول المالية الإسلامية للمتعاملين بما يتلاءم مع احتياجاتهم، كما يقوم بتطبيق أحدث الأنظمة والبرامج الإلكترونية لتقديم أفضل الخدمات المصرفية بالدقة والأمان والسرعة ووفقاً لقواعد الشريعة الإسلامية السمحة.

المسؤولية الاجتماعية للبنك: لم يتوافر على موقع المصرف أية بيانات تشير إلى مسؤوليته الاجتماعية نظرا لحداثة افتتاح فروعه في الأردن، ولهذا السبب تم استثناء المصرف من الدراسة العملية.

المبحث الخامس: تحليل البيانات ومناقشة النتائج

يتناول هذا المبحث عرضا وتحليلا للبيانات والنتائج التي تم الحصول عليها من الإجابات على الأسئلة التي تضمنتها الاستبانة التي وجّهت إلى عملاء المصارف الثلاثة المذكورة.

أولا: وصف البيانات:

ت	السؤال	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	يمارس المصرف أعماله بروح المسؤولية التي تمتد إلى ما وراء تحقيق الربح.	3.7374	1.05546
2	يحافظ المصرف على السلامة الشرعية للمعاملات التي يقدمها للمتعاملين.	3.9495	.82529
3	يتابع المصرف تنفيذ المعاملات التي يقدمها للمحافظة على سلامتها الشرعية.	3.6667	1.11575
4	يسعى المصرف إلى تطبيق معيار تجنب البيوع والصيغ الاستثمارية المحرمة شرعا.	3.8384	.94445
5	ينفذ المصرف بدقة معيار تجنب التعامل بالربا أخذاً وإعطاءً في تعاملاته المصرفية.	3.8889	1.06798
6	ينفذ المصرف معايير الرقابة الشرعية الشاملة (السابقة والمتزامنة واللاحقة) لمختلف العمليات المصرفية التي يقوم بها.	3.6263	.94314
7	يدير المصرف حسابات الاستثمار بأسلوب كفؤ وفاعل لتقليل المخاطر.	3.7677	.91281
8	يوفر المصرف التمويل اللازم للمتعاملين عند الطلب وبالوقت المناسب.	3.4646	1.07203
9	يلتزم المصرف أثناء قيامه بعملياته الاستثمارية بمعيار تحقيق الربح الحلال.	3.6465	.98264
10	يسعى المصرف إلى تحقيق أفضل عائد على استثمار الأموال بأساليب شرعية.	3.8485	.90761
11	يقدم المصرف صيغ تمويلية شرعية مختلفة تتناسب واحتياجات المتعاملين التمويلية	3.5960	.95745
12	يغني تنوع المنتجات والخدمات الشرعيّة الإسلامية المتعاملين عن التوجه نحو المصارف التقليدية الأخرى.	3.4747	1.23175
13	يسعى المصرف لكسب ثقة ورضا المتعاملين عن الخدمات التي يقدمها.	3.6364	1.21600
14	يسعى المصرف باستمرار إلى تطوير المنتجات والخدمات التي يقدمها.	3.7273	1.05770
15	يسعى المصرف إلى تنمية الوعي المصرفي لدى المتعاملين.	3.3737	1.05546
16	يسعى المصرف إلى زيادة ثقافة المتعاملين بالمعاملات المصرفية الإسلامية.	3.3434	1.15318
17	يسعى المصرف إلى راحة المتعاملين داخل المصرف أثناء تقديم الخدمة المصرفية.	3.5556	1.21405
18	يسعى المصرف إلى كسب انتماء المتعاملين.	3.5556	1.10861
19	يقوم المصرف بدراسة احتياجات المتعاملين من المنتجات والخدمات المصرفية.	3.4343	1.01178
20	يسعى المصرف لمعالجة وحل شكاوى المتعاملين بأسرع وقت ممكن.	3.5657	1.12632
21	يهتم المصرف بإبلاغ المتعاملين بنتيجة التحقيق في الشكوى المقدمة منهم.	3.2929	1.15399

تم تصميم الاستبانة تبعا للفرضيات الثلاث التي تم طرحها في هذه الدراسة لقياس مدى رضا المتعاملين عن المسؤولية الاجتماعية للمصارف الإسلامية الأردنية، تكوّنت الاستبانة من 21 سؤالا بواقع سبعة أسئلة لكل فرضية، وقد تم توزيع الاستبانة على عدد من عملاء المصارف المذكورة (الإسلامي الأردني والعربي الإسلامي الدولي، وبنك الأردن دبي الإسلامي) بواقع 33 استبانة لكل مصرف تمت تعبئتها جميعا، وبعد ترميز البيانات وتحليلها إحصائيا وفقا لبرمجية SPSS يمكن ملاحظة ما يلي:

(1) كان معظم المستجوبين من الذكور ومن الفئة العمرية الثانية والثالثة، أي أن أعمار المستجوبين تقع بين 21 – 40 سنة مع انحراف معياري أقل من 1، أما بالنسبة لمؤهلاتهم العلمية فتوزعت بين الفئتين الأولى والخامسة بمتوسط 2.7 مما يعني أنهم من المؤهلين علميا.

(2) يلاحظ أن الانحراف المعياري لمعظم البيانات أقل من واحد صحيح والوسط الحسابي لهذه البيانات حول المعدل مما يعني أن البيانات موزعة توزيعا طبيعيا.

ثانيا: التحليل الإحصائي للبيانات

اختبار درجة مصداقية البيانات (الفا كرونباخ): تم اجراء الاختبار بهدف معرفة درجة موثوقية البيانات، وبالنظر إلى نتائج الاختبار المبينة أدناه، وجد أنّ قيمة المعامل الفا لمجموع الأسئلة يساوي (92.7 %) أي أنه يمكن اعتماد نتائج الاستبانة والاطمئنان إلى مصداقيتها في تحقيق أهداف البحث.

Cronbach's Alpha	N of Items
.927	26

اختبار الفرضيات

الفرضية الأولى:

H0 لا تقوم المصارف الإسلامية الأردنية بالمحافظة على شرعية المعاملات المقدمة للمتعاملين وسلامتها وفاء لمتطلبات مسؤوليتها الاجتماعية مع المتعاملين.

H1 تقوم المصارف الإسلامية الأردنية بالمحافظة على شرعية المعاملات المقدمة للمتعاملين وسلامتها وفاء لمتطلبات مسؤوليتها الاجتماعية مع المتعاملين. تم استخدام تحليل one sample t test لمعرفة فيما إذا كان بالإمكان قبول فرضية العدم أو الفرضية البديلة، وقد تبين من خلال نتائج هذا التحليل أن قيمة t المحسوبة البالغة 11.532 وهي ذات دلالة إحصائية على مستوى أقل من 5%.

الوسط الحسابي	Sig t	المحسوبةt
3.7821	0.000	11.532

أي قبول الفرض البديل: تقوم المصارف الإسلامية الأردنية بالمحافظة على شرعية المعاملات المقدمة للمتعاملين وسلامتها وفاء لمتطلبات مسؤوليتها الاجتماعية مع المتعاملين.

الفرضية الثانية:

H0 لا تعمل المصارف الإسلامية الأردنية على تحقيق رضا المودعين، وتسهيل إجراءات التعامل لكسب ثقتهم وفاء لمتطلبات مسؤوليتها الاجتماعية مع المتعاملين.

H1 تعمل المصارف الإسلامية الأردنية على تحقيق رضا المودعين، وتسهيل إجراءات التعامل لكسب ثقتهم وفاء لمتطلبات مسؤوليتها الاجتماعية مع المتعاملين.

تم استخدام تحليل one sample t test لمعرفة فيما إذا كان بالإمكان قبول فرضية العدم أو الفرضية البديلة، وقد تبين من خلال نتائج هذا التحليل أن قيمة t المحسوبة البالغة 8.333 وهي ذات دلالة إحصائية على مستوى أقل من 5%

الوسط الحسابي	Sig t	المحسوبةt
3.6277	0.000	8.333

.أي قبول الفرض البديل وهو أن المصارف الإسلامية الأردنية تعمل على تحقيق رضا المودعين، وتسهيل إجراءات التعامل لكسب ثقتهم

الفرضية الثالثة:

H0 لا تعمل المصارف الإسلامية الأردنية على دراسة دوافع المتعاملين وسلوكهم على فترات متفاوتة، والاهتمام بشكاوى ومقترحات المودعين وفاء لمتطلبات مسؤوليتها

الاجتماعية مع المتعاملين.

H1 تعمل المصارف الإسلامية الأردنية على دراسة دوافع وسلوك المتعاملين على فترات متفاوتة، والاهتمام بشكاوى المودعين ومقترحاتهم وفاء لمتطلبات مسؤوليتها الاجتماعية مع المتعاملين.

تم استخدام تحليل one sample t test لمعرفة فيما اذا كان بالإمكان قبول فرضية العدم أو الفرضية البديلة، وقد تبين من خلال نتائج هذا التحليل أن قيمة t المحسوبة البالغة 5.193 وهي ذات دلالة إحصائية على مستوى أقل من 5%

الوسط الحسابي	Sig t	المحسوبةt
3.4459	0.000	5.193

أي قبول الفرض البديل وهو: تعمل المصارف الإسلامية الأردنية على دراسة دوافع المتعاملين وسلوكهم على فترات متفاوتة، والاهتمام بشكاوى المودعين ومقترحاتهم وفاء لمتطلبات مسؤوليتها الاجتماعية مع المتعاملين.

النتائج والتوصيات

توصل البحث إلى تحقيق النتائج الآتية:

(1) تقوم المصارف الإسلامية الأردنية بالمحافظة على شرعية المعاملات المقدمة للمتعاملين وسلامتها وفاء لمتطلبات مسؤوليتها الاجتماعية مع المتعاملين.

(2) تقوم المصارف الإسلامية الأردنية بالعمل على تحقيق رضا المودعين، وتسهيل إجراءات التعامل لكسب ثقتهم.

(3) تعمل المصارف الإسلامية الأردنية على دراسة دوافع المتعاملين وسلوكهم على فترات متفاوتة، والاهتمام بمقترحات المودعين وشكاواهم، وفاء لمتطلبات مسؤوليتها الاجتماعية مع المتعاملين.

ويوصي الباحث بما يلي:

• ضرورة عناية المصرف الإسلامي بتطبيق الضوابط الشرعية المتمثلة في معايير تجنب

الربا، وتجنب البيوع المحرمة شرعا، والتزام الحلال في نشاطاته الاستثمارية كافة.

• ضرورة استمرار الاهتمام بالعمل على تحقيق رضا المتعاملين وتسهيل إجراء معاملاتهم.

• دراسة دوافع المتعاملين وسلوكهم على فترات متفاوتة، والاهتمام بشكاواهم ومقترحاتهم، والعمل على تقديم المزيد من الخدمات لهم.

المراجع العربية

1. ابن ماجة، سنن ابن ماجة (2009)، تحقيق محمد فؤاد عبد الباقي، محمد بن يزيد القزويني، ج2، دار الكتب العلمية، بيروت، لبنان .

2. ابن منظور، جمال الدين محمد بن مكرم (1994)، لسان العرب، ج7 ، دار صادر، بيروت، لبنان.

3. أبو ذياب، نبيل (2003)، تعريف المنشآت الصغيرة والمتوسطة وأهميتها في التنمية الاقتصادية والاجتماعية ومتطلبات نجاحها والمعوقات التي تواجهها، بحث مقدم للملتقى السنوي السادس للأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية،29/9/2003-27، عمان، الأردن.

4. ابو فضة، مروان محمد عبدالرحمن (2006)، نحو تطوير نظام متوازن لقياس الأداء الإستراتيجي في المؤسسات المصرفية الإسلامية، رسالة دكتوراه غير منشورة، الاكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية، عمان، الأردن.

5. أبو مؤنس، رائد نصري (2010)، نموذج تمويل خدمات المنافع في المصارف الاسلامية، رسالة دكتوراه غير منشورة، الاكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية، عمان، الأردن.

6. الاسرج، حسين (2010)، المسؤولية الاجتماعية للشركات، سلسلة جسر التنمية؛ 90، المعهد العربي للتخطيط، الكويت.

7. بنك الاردن دبي الاسلامي (2010)، التقرير السنوي، البنك، عمان، الأردن.

8.البنك الاسلامي الأردني (2013)، تقرير المسؤولية الاجتماعية، البنك، عمان، الأردن.

9. البنك الاسلامي الأردني (2010)، التقرير السنوي، البنك، عمان، الأردن.

10. البنك العربي الاسلامي الدولي (2013)، التقرير السنوي،البنك، عمان، الأردن.

11. البنك العربي الاسلامي الدولي (2010)، التقرير السنوي، البنك، عمان، الأردن.

12. بيت التمويل الكويتي، الفتاوى الشرعية في المسائل الاقتصادية، الكويت، بيت التمويل الكويتي، فتوى رقم (514) ويمكن مطالعتها على الرابط التالي:

http://moamlat.al-islam.com/Display.asp?f=Page564&id=476&t=tree&EF=483&BF=474

13. التويجري، محمد إبراهيم (1988)، المسؤولية الاجتماعية في القطاع الخاص في المملكة العربية السعودية، "دراسة ميدانية استطلاعية"، المجلة العربية للإدارة، المجلد الثاني عشر، العدد الرابع، عمان، الأردن.

14. جريدة القبس الكويتية (نقلاً عن)، ثقافة المتعاملين مع البنوك الاسلامية (2007)، تاريخ النشر: 16 / 7 / 2007، الكويت.15. جعفر، عبد الاله نعمة (1430ه)، المسؤولية الاجتماعية للبنوك الاسلامية، مجلة الاقتصاد الاسلامي، مج38، ع222، دبي، الامارات العربية المتحدة.

http://www.cibafi.org/newscenter/PrintPage.aspx?id=13114

16.جمعية البنوك في الأردن (2010)، التقرير السنوي، عمان، الجميعة.

17. جمعية البنوك في الأردن (2010)، تطور القطاع المصرفي الأردني 2000 – 2010، الجمعية، عمان، الأردن

18. جمعية البنوك في الأردن (2013)، تطور القطاع المصرفي الأردني 2003 – 2012، الجمعية، عمان، الأردن

19. حطاب، كمال (2005)، اقتراح لإحياء القرض الحسن، www.islamonline.net

20. الحكيم، منير سليمان (2011)، رقابة المتعاملين على المصارف الاسلامية،

http://www.alghad.com/index.php/article/484107.html، جريدة الغد، عمان، الأردن.

21. حماد ، نزيه (2008)، معجم المصطلحات المالية والاقتصادية في لغة ألفقهاء، دار القلم، دمشق، سوريا.

22. الخضيري، محسن أحمد (1999)، البنوك الاسلامية، ايتراك للطباعة والنشر، القاهرة، مصر.

23. الخياط، عبد العزيز عزت (2010) مقاصد الشريعة وأصول ألفقه، البنك الاسلامي الأردني، عمان، الأردن.

24. زعتري، علاء الدين، (2002) الخدمات المصرفية وموقف الشريعة الإسلامية منها، دار الكلم الطيب، دمشق، سوريا.

25. سلامة، راشد محمد (سبتمبر 2002)، دراسة ميدانية مقارنة لدوافع التعامل مع البنوك التجارية والأردنية، مجلة البصائر، جامعة البتراء، مج6، ع2، عمان، الأردن.

26. الشرع، مجيد جاسم (2003)، المراجعة عن المسؤولية الاجتماعية في المصارف الاسلامية، المؤلف،عمان، الأردن.

27. الصحن، محمد فريد(2002) ، قراءات في إدارة التسويق، الدار الجامعية ، القاهرة، مصر.

28. الطيار، عبد الله محمد بن أحمد،[1994] البنوك الاسلامية بين النظرية والتطبيق، دار الوطن، الرياض، السعودية.

29. عاشور، يوسف حسين محمود (2002)، مقدمة في ادارة المصارف الاسلامية، المؤلف، فلسطين.

30. عياش، محمد صالح علي، (2010)، المسؤولية الاجتماعية للمصارف الإسلامية: طبيعتها وأهدافها، البنك الاسلامي للتنمية، جدة، السعودية.

31. عياش، محمد صالح، (سبتمبر 2009)، علاقة المسؤولية الاجتماعية للمصارف الإسلامية بالتنمية المستدامة، مجلة الاقتصاد الاسلامي، مج30، ع342، دبي، الامارات العربية المتحدة.

32. الغالبي، طاهر والعامري صالح (2010). المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال، ط3، دار وائل للنشر، عمان، الأردن.

33. مالك، مالك بن أنس (1994)، موطأ مالك، دار احياء العلوم العربية، بيروت، لبنان.

34. مشهور، نعمت عبداللطيف (1996)، النشاط الاجتماعي والتكافلي للبنوك الإسلامية، ج27، المعهد العالمي للفكر الإسلامي، القاهرة، مصر.

35. المغربي، عبدالحميد عبدألفتاح (1996)، المسؤولية الاجتماعية للبنوك الإسلامية، المعهد العالمي للفكر الإسلامي، القاهرة، مصر.

36. المغربي. عبدالحميد عبدألفتاح (2004)، الإدارة الاستراتيجية في البنوك الإسلامية، المعهد الاسلامي للبحوث والتدريب، جدة، السعودية.

37. النبهان، محمد فاروق (1989)، القروض الاستثمارية وموقف الإسلام منها، دار البحوث العلمية، الكويت.

38. النحوي، الهادي بن المختار (2010)، البنوك الإسلامية والمسؤولية الاجتماعية، موقع المجلس العام البنوك والمؤسسات الإسلامية

http://www.cibafi.org/newscenter/PrintPage.aspx?id=13114

39. النووي، أبو زكريا محيى الدين يجيى بن شرف (1991)، روضة الطالبين وعمدة المفتين، ج4/34، المكتب الاسلامي، بيروت، لبنان.

40. الهواري، سيد (1984)، دليل تحليل الجدوى وتقييم المشروعات من منظور مصرفي اسلامي، الاتحاد الدولي للبنوك الاسلامية، القاهرة، مصر.

41. هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية، معايير المحاسبة والمراجعة والضوابط للمؤسسات المالية الإسلامية (2008)، المنامة، البحرين.

42. الهيتي، عبد الرزاق (1998)، المصارف الإسلامية بين النظرية والتطبيق، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

المراجع الأجنبية

1. Johnson, Gerry; Kevan Scholes (1999), Exploring Corporate Strategy, 5th ed., Prentice Hall, Harlow, England.

2.Corporate Social Responsibility (2003): http://siteresources.worldbank.org/INTPSD/Resources/CSR/Strengthening_Implementatio.pdf , World Bank Group, Washington, USA.

3. Dinar Standard, Dar Al-Istithmar, (2010), http://www.dinarstandard.com/maqasid/Islamic_Financial_Institutions_2009_CSR_Trends_Report.pdf , UK.

4. http://www.alrajhibank.com.jo/ar/Pages/home.aspx

5.http://www.baladnaonline.net/ar/index.php?option=com_content&task=view&id=55169&Itemid=55

6.http://www.islamonline.net/i3/ContentServer?pagename=IslamOnline/i3LayoutA&c=OldArticle&cid=1176631644425

7.http://www.jdib.jo/arabic/About-JDIB.aspx

8.http://www.jordanislamicbank.com/?427dacca3edd8203f5aceefbb76c6d2efc545ea3cf

9. Wheelen, Thomas L.; J. David Hunger (2002), Strategic Management and Business Policy, 8th ed., Prentice Hall, Boston, USA.

10.World Business Council for Sustainable Development (1999), Meeting changing expectations, Corporate social responsibility, WBCSD Publications, Switzerland, http://oldwww.wbcsd.org/DocRoot/hbdf19Txhmk3kDxBQDWW/CSRmeeting.pdf