

Journal Iranian Political Sociology

Vol. 9, No. 7, Mehr 2022

<https://dx.doi.org/10.20510/psi.2022.298297.2086>

Challenges and Strategies of Good Governance in the Banking System of the Islamic Republic of Iran, with Emphasis on Citizenship Rights

Abstract :

The aim of this study was to investigate the challenges and solutions of proper governance in the banking system of the Islamic Republic of Iran, with emphasis on the enactment of citizenship rights in the administrative system. This research is applied in terms of purpose and is descriptive-analytical in terms of data collection method. Based on the results obtained in this study, it is clear that the indicators of citizenship rights in the country's banking system are in poor condition, and these conditions and many problems of the banking system create an important challenge in terms of trust, satisfaction and social capital. In particular, the results of this study indicate that the country's banking system is in an unfavorable situation in terms of transparency. There are also legal problems in the country in terms of legality and commitment to the principles contained in the enactment of civil rights in the administrative system. Meanwhile, in the document of citizenship rights in the administrative system, there are several cases to support and respect citizenship rights in all departments of the country, including banks and financial institutions. In general, based on the results obtained, it can be concluded that according to the upstream documents, much emphasis has been placed on respect for citizenship rights in the banking system; But the main problem is that in practice little attention is paid to the rights of bank customers.

Keywords: Citizenship rights, banking system, administrative system, decent administration, Islamic Republic of Iran

<https://dx.doi.org/10.30510/psi.2022.298297.2086>

چالش‌ها و راهکارهای اداره شایسته در نظام بانکی جمهوری اسلامی ایران با تاکید بر حقوق شهروندی

ایوب زارع نژاد^۱

مریم سرمست (نویسنده مسئول)^۲

پونه طبیب زاده^۳

ابوالفضل جعفرقلی خانی^۴

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۱۰/۲۰

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۱/۰۵/۰۱

چکیده

این مطالعه با هدف بررسی چالش‌ها و راه کارهای اداره شایسته در نظام بانکی جمهوری اسلامی ایران با تاکید بر مصوبه حقوق شهروندی در نظام اداری انجام شده است. این تحقیق بر حسب هدف کاربردی می‌باشد و از نظر شیوه گردآوری داده‌ها توصیفی-تحلیلی است. در این تحقیق از شیوه تحقیقات اسنادی و کتابخانه‌ای، به جمع آوری و گردآوری داده‌ها پرداخته شده است. ابزار مورد استفاده این تحقیق، بانک‌های اطلاعاتی، منشور حقوق شهروندی، مصوبه حقوق شهروندی، کتب و مقالات و فیش برداری می‌باشد. بر اساس نتایج بدست آمده در این تحقیق مشخص می‌شود که شاخص‌های حقوق شهروندی در نظام بانکی کشور در شرایط نامناسبی قرار دارد که این شرایط و مشکلات عدیده نظام بانکی یک چالش مهم در رابطه با اعتماد، رضایت و سرمایه اجتماعی ایجاد می‌کند. به طور خاص نتایج این پژوهش حاکی از آن است که نظام بانکی کشور از لحاظ شفافیت در وضعیت نامطلوبی قرار دارد. همچنین از لحاظ قانونی و تعهد به اصول مندرج در مصوبه حقوق شهروندی در نظام اداری نیز در کشور مشکلاتی وجود دارد. این در حالی است که در سند حقوق شهروندی در نظام اداری، موارد متعددی جهت حمایت و احترام گذاشتن به حقوق شهروندی در کلیه ادارات کشور اعم از بانک‌ها و موسسات مالی وجود دارد. در مجموع بر اساس نتایج بدست آمده می‌توان این گونه نتیجه‌گیری کرد که مطابق با اسناد بالادستی، تاکید زیادی بر احترام به حقوق شهروندی در نظام بانکی شده است؛ اما مشکل اصلی این است که در عمل توجه چندانی به حقوق مشتریان بانکی نمی‌شود.

کلمات کلیدی: حقوق شهروندی، نظام بانکی، نظام اداری، اداره شایسته، جمهوری اسلامی ایران

^۱ دانشجوی دکتری حقوق، واحد رفسنجان، دانشگاه آزاد اسلامی، رفسنجان، ایران.

Auob.123@yahoo.com

^۲ استادیار گروه حقوق، واحد رفسنجان، دانشگاه آزاد اسلامی، رفسنجان، ایران.

Maryam.sarmast@gmail.com

^۳ استادیار گروه حقوق، واحد رفسنجان، دانشگاه آزاد اسلامی، رفسنجان، ایران.

P_tabibzadeh@yahoo.com

^۴ استادیار گروه حقوق، واحد کرمان، دانشگاه آزاد اسلامی، کرمان، ایران.

jafargholikhani@yahoo.com

امروزه بانک‌ها نقش اصلی را در رشد و توسعه کشورها ایفا می‌کنند، به طوری که کاهش تورم، افزایش سطح اشتغال و کاهش میزان بیکاری، کنترل نقدینگی، افزایش رفاه و درآمد افراد جامعه، رونق تولید و... از جمله آثار نظام بانکی کارآمد محسوب می‌شود. اداره شایسته هر نهاد و سازمانی، در اقتصاد یک کشور به یکی از مهمترین عوامل نقش آفرین در موفقیت، رشد و توسعه اقتصادی تبدیل شده است. با توجه به اهمیت و نقش کلیدی بانک‌ها در بسیاری از نظام های مالی سراسر جهان، چنین بر می‌آید که بانک‌ها منبع تعیین کننده نحوه اداره و محور و نقطه عطف این سلسله یا پیوند، چه در بخش غیرمالی از این حیث که مرجع وام دهنده آنها و تخصیص سرمایه برای آنها بوده و چه در بخش مالی با توجه به ویژگی های متمایز بانک‌ها از سایر واسطه گران مالی می‌باشند. بنابر این، نخستین پیوند در سلسله و یا پیوند حکمرانی بین نهادهای مالی و بخش غیر مالی می‌باشند (رحمان سرشت و همکاران، ۱۳۹۷).

در یک تحلیل کلی مهمترین مسائل نظام بانکی را می‌توان در چهار دسته «بی ثباتی نظام پولی کشور»، «صوری بودن عقود بانکی و ناکارآمدی عملیات بانکداری در تحقق حاکمیت بخش واقعی اقتصاد بر بخش پولی»، «ناهماهنگی ساختار و سازمان نظام بانکی با قوانین و مقررات حاکم» و «ضعف در توسعه زیرساخت های اطلاعاتی و نرم افزاری دسته بندی کرد. از دیگر علل ناکارآمدی نظام بانکی مشکلات هنجاری و نهادی در این نظام است که با محتوای نظام بانکداری اسلامی و انتظارات دولت تطبیق ندارد. در این خصوص می‌توان به عدم تطبیق استانداردهای نظارتی و نظامات حسابداری و حسابرسی با قانون عملیات بانکی بدون ربا اشاره نمود. از سوی دیگر مجموعه بسیار متنوع و گسترده ای از قوانین و مقررات عمومی کشور را می‌توان برشمرد که عملاً محدودیت های جدی برای ایفای نقش مؤثر نظام بانکی ایجاد کرده است (افشار، ۱۳۹۸).

بانک‌ها حتماً باید در راستای اهداف دولت حرکت کرده و در این زمینه با دولت همراهی کنند. مردم جامعه هم نسبت به بانک‌ها حقوقی دارند و بانک‌ها باید وظایف خود نسبت به آنها را انجام دهند و به دلیل گستردگی وظایف بانک‌ها و تأثیرگذاری آنها، هرگونه عملکرد بانک می‌تواند تأثیر مستقیمی در زندگی مردم داشته باشد. عملکرد سیستم بانکی باید هم‌جهت و در راستای منافع مردم و بهینه‌سازی رفاه آنان باشد، نه اینکه بر ضد منافع مردم باشد. بنابراین چون عملکرد بانک‌ها، سطح زندگی، رفاه، آینده شغلی و امنیت اقتصادی مردم را تحت تأثیر قرار می‌دهد بنابراین باید کمک کند که این شاخص‌ها در جامعه بهبود پیدا کند، نه اینکه تنزل پیدا کند (رحیمی، ۱۳۹۵). پایبندی بانک به حقوق شهروندی به خصوص در کشورهای اسلامی از اهمیت بالایی برخوردار است. مردم خواستار آنند که اگر سپرده‌گذاری می‌کنند، سود حلالی را دریافت کنند؛ اگر تسهیلات‌گیرنده هستند این تسهیلات را به موقع، با نرخ عادلانه و براساس عقود شرعی دریافت کنند. رعایت امور شرعی و شاخص‌ها و مقیدات شرعی، از لوازمی است که سیستم بانکی باید مقید به آن باشد و قبول کند که حقوق مردم در امور شرعی که مردم بدان معتقد هستند را رعایت کند (سیدی و همکاران، ۱۳۹۸).

حقوق شهروندی به عنوان یکی از ارکان جامعه مدنی به عنوان سندی بین المللی شناخته شده است. از طرفی بانک‌ها به عنوان نظام ساختار مالی در داخل کشورها که عهده عمده چرخش پولی در کشور را برعهده دارند شناخته می‌شوند. با این وجود، آنچه از عملکرد بانک‌ها مشخص می‌شود این است که در نظام بانکداری کشور، حقوق مشتریان و مردم تا حد زیادی پامال می‌شود؛ یعنی عملکرد بانک‌ها به ترتیبی است که نه با اصول و مبانی

اقتصادی اسلام همخوانی دارد و نه با اصول اقتصادی حاکم بر نظام بانکی کشورهای لیبرال مطابقت پیدا می‌کند. در واقع مساله حقوق شهروندی در مدیریت کلان و خرد نظام بانکی کشور به طور کامل نادیده انگاشته شده است که این امر یک چالش مهم برای نظام بانکی و کل اقتصاد کشور محسوب می‌شود (دهفولی، ۱۳۹۴). در این راستا بررسی چالش‌های اداره شایسته در نظام بانکی جمهوری اسلامی ایران با تأکید بر مصوبه حقوق شهروندی در نظام اداری از اهمیت بالایی برخوردار است.

حقوق شهروندی همه موضوعات حقوقی را در بر نمی‌گیرد بلکه بخشی از حقوق افراد را به عنوان حقوق فرد یا مجموعه‌یی از افراد شامل می‌شود که مربوط به مسائل شهروندی آن فرد است. وقتی مفهوم بانکداری را هم به این مفهوم می‌افزاییم پیچیدگی آن چند برابر می‌شود. اگرچه صحبت‌های زیادی راجع به تحقق نظام شایسته اداره نظام بانکی در سایه حقوق شهروندی انجام شده است؛ با این وجود کماکان چالش‌های زیادی در این رابطه وجود دارد که لازم است از طریق انجام پژوهش‌های متعدد به شناسایی این چالش‌ها پرداخته شده و بدین ترتیب پیشنهادهای در راستای برطرف نمودن این چالش‌ها ارائه نمود. لذا تحقیق حاضر با هدف شناسایی چالش‌ها و راه کارهای تحقق اصول اداره شایسته در نظام بانکی جمهوری اسلامی ایران با تأکید بر مصوبه حقوق شهروندی در نظام اداری انجام می‌شود. سوال اصلی تحقیق این است مهمترین چالش‌ها و راه کارهای تحقق اصول اداره شایسته در نظام بانکی جمهوری اسلامی ایران با تأکید بر مصوبه حقوق شهروندی در نظام اداری کدامند؟

نظام بانکی

بانک نهادی اقتصادی است که وظیفه‌هایی چون تجهیز و توزیع اعتبارات، عملیات اعتباری، عملیات مالی، خرید و فروش ارزها، نقل و انتقال وجوه، وصول مطالبات اسنادی و سود سهام مشتریان، پرداخت بدهی مشتریان، قبول امانات، نگهداری سهام و اوراق بهادار و اشیای قیمتی مشتریان، انجام وظیفه قیمومیت و وصایت برای مشتریان، انجام وکالت خریدها و فروش را بر عهده دارند (محمدی، ۱۳۹۱، ۴۳).

حقوق بانکی، به مجموعه قواعد حاکم بر بانک‌ها و موسسات اعتباری و فعالیت‌های حرف‌های آن‌ها اطلاق می‌شود. بر این اساس، هم حقوق بازیگران و فعالان بانکی و هم حقوق فعالیت‌های بانکی است. از سوی دیگر، حقوق بانکی حقوق حاکم بر فعالیت‌های بانکی است زیرا در این شاخه از حقوق فعالیت‌های قابل انجام توسط موسسات اعتباری معین می‌شوند. شامل عملیات مالی و بانکی هستند که تجهیز منابع، اعطای تسهیلات و سایر خدمات بانکی از قبیل صدور اعتبار اسنادی و ضمانت نامه بانکی می‌باشد. حقوق بانکی، حقوق فعالان و فعالیت‌های بانکی است (نوایی و همکاران، ۱۳۹۷: ۲۱).

بانکداری اسلامی اهداف خاصی را دنبال می‌کند. به همین دلیل بانک‌های اسلامی باید دارای ویژگی‌های لازم برای رسیدن به این اهداف باشند. مهمترین اهداف بانکداری اسلامی، حذف نظام بهره و ربا از سیستم بانکی، معرفی عقود مشارکتی، عدم تعیین و تضمین نرخ سود، مشارکت سپرده‌گذار در سود و زیان و صوری نبودن عقود می‌باشد (سلطانی، ۱۳۹۳: ۸۶). در بانکداری اسلامی با توجه به ممنوعیت اخذ بهره وضعیت کاملاً متفاوت است. بانکداری اسلامی بر مبنای تطبیق عالیت‌های بانکی با قواعد شرعی شکل گرفته، در حالت ایده آل به جای دریافت سود ثابت و تضمین شده، در سود و زیان با مشتریان خود سهیم می‌شود (موسویان، ۱۳۹۸، ۱۲).

مهم‌ترین وظیفه اقتصادی بانک‌های اسلامی، کمک به رشد و توسعه کشور از طریق ارائه تسهیلات به تجار و سرمایه‌گذاران است. مقصود از توسعه به عنوان هدف محوری بانکداری اسلامی آن است که باید در عین رعایت حقوق و منافع سپرده‌گذاران، سهام‌داران بانک و وام‌گیرندگان، فرایند بانکداری و تجهیز و تخصیص منابع در آن به نحوی باشد که منافع جامعه تامین شود. برای تحقق همین هدف قانون مجازات اسلامی انواع مختلف ربای قرضی و معاملی را جرم شناخته و برای آن مجازات تعیین کرده است. جرم ربا خواری با توسل به قرار داد صوری، جرمی عمومی است و با گذشت شاکی پیگرد آن متوقف نمی‌شود (صلواتیان و همکاران، ۱۳۹۸، ۴۱).

حقوق شهروندی

صرف نظر از تعداد و تنوع تعاریف در هر دوره خاص راجع به حقوق شهروندی موضوعی واحد در آنها وجود دارد. صاحب‌نظرانی که به بررسی چگونگی تحول مفهوم پرداخته‌اند، در یک نکته هم‌نظرند، اینکه اصل بنیادین شهروندی حقوق و وظایف است. از این رو می‌توان گفت: شهروندی به معنای «مجموعه حقوق و وظایف است که دستیابی هر فرد به منابع اجتماعی و اقتصادی را تعیین می‌کند. از نظر تاریخی، شهروندی به هر هویتی منجر می‌شود که مشخص‌کننده موقعیت فرد در عرصه سیاسی است. در حقیقت، شهروندی به هر هویتی منجر می‌شود که مشخص‌کننده موقعیت فرد در عرصه سیاسی است. در حقیقت، شهروندی فی‌نفسه یکی از مهمترین منابعی است که جامعه به فرد به عنوان شخص حقوقی اعطا می‌کند و این هویت بخشی از جامعه مدنی است که بر محور مجموعه‌ای از ارزش‌ها شکل می‌گیرد که در معنای کلی آن به فضیلت مدنی تعبیر می‌شود (مقیم و همکاران، ۱۳۹۱).

صاحب‌نظران متعدد در حوزه‌های فلسفی، سیاسی و جامعه‌شناسی شهروندی را مورد تحلیل و تبیین قرار داده‌اند. یکی از تفاوت‌های اساسی در نگرش به شهروندی - با توجه به موضوع مقابله - مبنای حقوق بشر است. برخی اندیشمندان بر حقوق طبیعی انسان‌ها تأکید کرده که فطرت الهی به آنها اعطا کرده است، برخی دیگر بر حقوق وضعی استناد کرده، که در آن فقط اعمال و رفتار انسانها یا به تعبیری وسیع‌تر دولتها، منشاء و تعیین‌کننده حقوق هستند. اما در این نکته که انسانها باید از حقوق بهره‌مند شوند، با هم اشتراک نظر دارند (نجاتی حسینی و همکاران، ۱۳۹۳).

تا قبل از استقلال آمریکا و انقلاب فرانسه قانون اساسی مدرن در جهان وجود نداشت، تنها یک سلسله توصیه‌های اخلاقی، دینی و کدهای رفتاری تعیین‌کننده بود. به طوری که از اصول قانون اساسی برمی‌آید با نگرشی خاص نکات ارزشمندی از حقوق شهروندی در آن مطرح شده است که اعمال واقعی آن نیازمند رفع عوامل بازدارنده در جامعه است. به بیان دیگر، با تصویب قانون نشانه‌هایی از پذیرش شهروندی نمایان می‌شود. اما قانون در فرآیند تصویب و پس از آن با چالش‌های فراوانی روبرو می‌شود، چالش‌هایی که ضرورت توجه به واقعیت‌های جامعه را دوچندان می‌کند (دهفولی، ۱۳۹۴).

شهروندی به پویایی‌های اصلی هر جامعه سامان‌یافته بازمی‌گردد که به فرد صاحب حقوق اجازه می‌دهد تا در سرنوشت خود و جامعه دخالت آگاهانه داشته و بر گردش امور جامعه تاثیر گذارد. ماهیت و دامنه این پویایی‌ها تا حد زیادی از جامعه‌ای به جامعه دیگر متفاوت است و باید در بستر همان جامعه درک و تحلیل شود (نیکروش، ۱۳۹۴). فقهای شیعه همیشه مدافع حقوق مردم در حاکمیت بوده‌اند و امروز هم زیر سایه جمهوری اسلامی ایران

فقهای شیعه برای حفظ حقوق شهروندی پیشقدم هستند. نباید به طور فصلی و موسمی به حقوق شهروندی نگاه کرد. امروز جمهوری اسلامی به عنوان حاکمیت دینی باید نظریه دفاع از حقوق شهروندی را به عنوان یک وظیفه دینی به خوبی تبیین کند. فقهای شیعه همیشه مدافع حقوق مردم در حاکمیت بوده‌اند و امروز هم زیر سایه جمهوری اسلامی ایران فقهای ما برای حفظ حقوق شهروندی پیشقدم هستند و جای خوشحالی است که این نگاه به حفظ حقوق شهروندی منطبق با قانون اساسی و مطالبات فقه شیعه است (آرین پور، ۱۳۹۶: ۵۹).

قانون اساسی به عنوان فقه سیاسی مکتوب شیعه توجه خاصی به حقوق شهروندی کرده به طوری که رنگ، نژاد و زبان را موجب تفاوت در برخورداری از این حق نمی‌داند و دولت را موظف به رعایت حقوق شهروندی برای همه انسان‌ها می‌کند؛ ضمن اینکه قانون اساسی نه تنها به ذکر نظری حقوق شهروندی توجه کافی داشته، بلکه در عمل هر سه قوه حاکمیت را مدافع این حق قلمداد کرده است. در سند چشم انداز بیست ساله هم به عنوان نخستین بند، حفظ کرامت و حقوق شهروندی به عنوان آرمان دست یافتنی به رسمیت شناخته شده است. حقوق شهروندی، بیش از هر چیز راجع به حقوقی است که هر فرد به‌عنوان تابع یک دولت از آن برخوردار است. مصادیق حقوق شهروندی بسیار زیاد است و از حق برخورداری از مسکن و آموزش و بهداشت مناسب شروع شده و تا حقوقی از قبیل حق دادرسی عادلانه ادامه می‌یابد (نیکروش، ۱۳۹۴).

بنا به تصور غالب در ایران، در تحقق و نقض حقوق شهروندی، دولت عامل اصلی است. در این تلقی، اگر حقوق، از جمله حقوق شهروندی، در جامعه محقق شده است، باید آن را ناشی از اراده دولت دانست؛ و اگر جامعه نتوانسته است به مراتب و مدارج درخوری از معیارهای حقوق شهروندی دست یابد، این دولت است که نخواستار است جامعه از سطوح مناسب حقوق شهروندی برخوردار و بهره‌مند شود. در واقع این نوع نگاه به مفهوم حقوق شهروندی، عملاً مسئولیت شهروندی در تحولات حقوق شهروندی را نادیده گرفته و به‌نوعی او را بی‌مسئولیت تلقی می‌کند. مثلاً برخورداری از محیط‌زیست سالم، یکی از حقوق شهروندی است. بدیهی است دولت به‌عنوان منبع قدرت ملزم است در نظام طراحی و برنامه‌ریزی و اجرای فعالیت‌های مختلف اقتصادی و اجتماعی، مانند کشاورزی و صنایع و امور شهروندی و... ضوابط و معیارهای مناسب برای حفظ محیط‌زیست سالم را طراحی کرده و به مورد اجرا بگذارد (دعاخوان و همکاران، ۱۳۹۳).

براساس اهدافی که در قانون اساسی برای نظام ترسیم شده و به‌ویژه طبق اصل سوم قانون اساسی، وظایفی برای دولت به‌روشنی تدوین شده که طبق آن دولت موظف است برای برقراری رفاه و امنیت همه مردم و برقراری عدالت و برابری و تأمین آزادی‌های سیاسی ملت اعم از زنان، مردان و اقلیت‌ها و قومیت‌های مختلف تلاش کنند. مردم این حق را طبق قانون اساسی دارند که از راه‌های دموکراتیک به حقوق قانونی خود دست یابند و وظیفه دولت در این زمینه، ایجاد نهادهای انتخابی دیگر و نهادهای اجتماعی است که از دل مردم شکل می‌گیرند. از سوی دیگر، داشتن مطبوعات آزاد و حضور تشکل‌های صنفی و مدنی و سیاسی از دیگر حقوقی است که در قانون اساسی برای مردم تعریف شده است (بنی احمد، ۱۳۹۶). شهروندان در جمهوری اسلامی بر اساس اصل ایمان نمی‌توانند بدون در نظر داشتن مصالح اسلامی برای احقاق حقوق شهروندی تلاش کنند؛ مثلاً حق مسکن که یکی از حقوق مدنی است، در صورتی برای شهروند جمهوری اسلامی ایران اجراشدنی است که مصالح اسلام را ملاحظه کند؛ چون در تفکر الهی، انسان آزاد نیست که به هر جا می‌خواهد سفر کند و در هر سرزمین که برمی‌گزیند، رحل اقامت افکند؛

بلکه باید در جایی اقامت گزیند که توان پاسداری از دستاوردهای دینی خویش را داشته باشد (بابایی و همکاران، ۱۳۹۵).

در مصوبه حقوق شهروندی در نظام اداری، جهت اجتناب از تضييع حقوق شهروندان، اقدامات زیر پیش بینی شده است:

۱. تقویت استفاده از ظرفیت های نظارتی سازمان از جمله: حراست، بازرسی امور حقوقی، حفاظت پرسنل، بسیج، شورای امر به معروف و نهی از منکر، ائمه جماعت و افراد معتمد و موثر برای فعال سازی نظارت، عمومی و کاهش تخلفات اداری و جلوگیری از تضييع حقوق شهروندان.

۲. ارشاد کارکنانی که در استانه و معرض تخلفات اداری قرار می گیرند از طریق ارجاع به دوره های آموزشی، تذکر و مشاوره قبل از انجام تخلف و رسیدگی توسط هیات تخلفات اداری

۳. بروز رسانی بانک اطلاعات تخلفات اداری و تضييع حقوق شهروندان

۴. افزایش تعامل با واحدهای نظارتی سایر دستگاه های اجرایی برای پیشگیری از تضييع یا احقاق حقوق شهروندان

۵. احیای فریضه ((امر به معروف و نهی از منکر)) در سازمان و همکاری در اجرای طرح نظارت همگانی

۶. بررسی تخلفات کارکنان در برخورد نامناسب با ارباب رجوع و عدم توجه به تکریم آنان توسط بعضی از کارکنان در ستاد صیانت پس از تذکر و در صورت تکرار معرفی جهت رسیدگی به هیات تخلفات اداری

۷. شناسایی کانون ها و بسترهای جرم خیز در ساختارها و گلوگه ها اداری و انجام اقدامات پیشگیرانه برای سالم سازی محیط اداری

۸. احصای فراوانی تخلفات کارکنان در حوزه برخورد با شهروندان و بررسی علل و اصلاح فرآیند تغیر کارمندان خاطی (مرکز پژوهش های مجلس).

چالش های نظام بانکی ایران

قوانین بانکی کشور دارای خلاها و چالش های متعددی است. اصلاح نظام بانکی یک ضرورت است و نمی توان به سادگی از کنار نواقص متعدد قوانین بانکی کشور گذشت، موضوعی که بسیاری از کارشناسان بر آن اتفاق نظر دارند و براین باورند که نظام بانکی ایران نیاز به یک جراحی عمیق و موشکافانه دارد. دلیل آن هم واضح است، خلأها و مشکلاتی که در حال حاضر در نظام بانکی وجود دارد و باعث شده محدودیت های بخش های اقتصادی، هر روز ابعاد تازه تری به خود بگیرد و بر موانع و چالش های این بخش ها بیفزاید. برای برون رفت از این موانع و مشکلات هم باید در مسیری حرکت می شد که قوانین فعلی در نظام بانکداری کشور اصلاح شود. از آنجایی که قانون حاکم بر بانک ها همان قانون مصوب سال ۶۲ است که با عنوان بانکداری بدون ربا به تصویب رسیده، در این سال ها این قانون با نواقص متعدد همراه بوده که اصلاح آن را در شرایط فعلی اقتصاد ضروری می کرد، از این رو لایحه اصلاح قانون نظام بانکداری و لایحه اصلاح بانک مرکزی مورد توجه قرار گرفت (موسویان، ۱۳۹۸).

بخش مهمی از مشکلات نظام بانکی کشور مربوط به بانک‌ها و موسسات اعتباری رسمی و دارای مجوز است. بانک‌ها و موسسات اعتباری با انواع مشکلات مانند سهم بالای تسهیلات غیرجاری و مطالبات معوق، بدهی‌های بالا و رو به رشد بخش دولتی به نظام بانکی، بار سنگین تسهیلات تکلیفی، کمبود سرمایه، مدیریت ریسک، مدیریت ناکارآمد منابع و مصارف و مشکلات مربوط به ترکیب و کیفیت دارایی‌های بانک‌ها مواجه هستند. این مشکلات عمدتاً ریشه در ساختار مالکیت بانک‌ها و وابستگی تعدادی از بانک‌ها به برخی نهادها و سازمان‌های غیرمرتبط، عدم شفافیت صورت‌های مالی بانک‌ها، ضعف سازوکارهای کارآمد نظارتی بانک مرکزی و اثربخش نبودن نظارت بانک مرکزی، فاصله بسیار زیاد استانداردها و قوانین بانکداری کشور با استانداردهای روز بانکداری دنیا، فقدان دانش و تجربه و کارآمدی کافی در هیات‌مدیره برخی بانک‌ها و ضعف‌های قانونی و اجرایی در نحوه تایید صلاحیت و انتصاب هیات‌مدیره بانک‌ها و نظایر آن دارد (ابوئی و همکاران، ۱۳۹۸).

مشکلات و چالش‌های نظارتی نظام بانکی کشور از ابعاد و زوایای مختلف قابل بررسی و تحلیل است. برخی از این مشکلات و چالش‌ها ناظر بر بازار غیرمتشکل و موسسات غیرمجاز (به تعبیری اقتصاد زیرزمینی) است. بخشی از چالش‌ها و مشکلات، معطوف به ساختار نظام بانکی است و بخش دیگر مسائل و مشکلات نظام بانکی، ناظر بر ابزارهای سیاستگذاری و نظارتی و عموماً مربوط به حوزه بانک مرکزی است. گروه دیگری از مشکلات نظام بانکی نیز مربوط به مسائل پیرامونی و متاثر از متغیرها و سیاست‌های کلان اقتصادی است. عدم شفافیت و سطح پایین استانداردهای نظارتی می‌تواند تضمین‌کننده منافع برخی گروه‌های ذی‌نفع در ابعاد کلان باشد (موسویان و همکاران، ۱۳۹۶).

یکی دیگر از چالش‌های موجود در رابطه با حقوق شهروندی در سیستم بانکداری ایران، غفلت از نظارت شرعی است. فقدان نظارت شرعی در شبکه بانکی می‌تواند موجب گرفتار شدن بانک‌ها و مشتریان در ورطه ربا و یا بطلان عقود و به خطر افتادن روابط مالکیت در اقتصاد شود. بررسی‌ها نشان می‌دهند که نظارت شرعی در ایران به لحاظ قانونی، نهادی و اجرایی ضعیف است و این امر منجر به بروز آسیب‌های متعددی در نظام بانکی شده است. مهمترین آسیب‌های ناشی از ضعف نظارت شرعی عبارتند از: تغییر ماهیت عقد و کالت به مالکیت، عدم نظارت بر مصرف وجوه در مورد تخصیص در بانک‌ها، عدم انطباق عملیات ارزی بانک‌ها بر بانکداری بدون ربا، و محتوای از عقود اسلامی (مشارکتی و مبادله‌ای) و استفاده صوری از آنها (جابری و همکاران، ۱۳۹۶).

نظارت شرعی کلیه اقدامات احتیاطی و نظارتی به منظور اطمینان از انطباق فعالیت‌های یک بانک اسلامی یا یک نظام بانکی اسلامی با اصول و قوانین شریعت مقدس اسلام است. هدف از این نظارت در نهایت دستیابی به مقررات، اقدامات، فعالیت‌ها، تدابیر، اصول و روش‌هایی است که به وسیله آنها بتوان ریسک شریعت در یک بانک اسلامی و یا یک نظام بانکی را حداقل نمود (سیدی و همکاران، ۱۳۹۸). بانک‌های اسلامی در سایر کشورها ضمن درک اهمیت نظارت شرعی، تلاش کرده‌اند تا همواره نوع خاصی از نظارت شرعی را اجرایی کنند. در صورتی که بانکداری مبتنی بر عقود اسلامی به درستی اجرا نشود و تحت الگوی نظارت شرعی مشخص و ساختاریافته‌ای نباشد، علاوه بر خطر ربا، که در نصوص اسلامی به جنگ با خدا و رسول تعبیر شده است، مخاطرات شرعی دیگری نیز بوجود خواهد آمد که دارای اهمیت است؛ زیرا در قرارداد قرض ربوی، اصل قرض صحیح است و مال به تملیک قرض‌گیرنده در می‌آید و صرفاً پرداخت و دریافت مقدار زیاده حرام است؛ ولی در صورتی که عقود اسلامی، برای مثال بیع نسبه یا فروش اقساطی، تحت شرایط خاص خود اجرا نشود، عقد باطل است و مالکیتی

برای خریدار ایجاد نمی‌شود و لذا هرگونه تصرف خریدار در کالای مورد مبادله، تصرف در مال غیر و غیرشرعی خواهد بود (فردوسی، ۱۳۹۳).

امروز همه کارشناسان اقتصادی اذعان دارند بحران شفافیت در گزارشگری مالی بانک‌های ایران وجود دارد و این مساله مهم‌ترین عارضه امروز صورت‌های مالی بانک‌ها است از این‌رو تنها رقم شفاف و قابل‌اتکا بین اقلام اصلی در صورت‌های مالی بانک‌ها، مبلغ سپرده‌ها (آن‌هم جمع سپرده، نه اجزای آن بر اساس ماهیت واقعی) است. این عدم شفافیت علاوه بر صورت‌های مالی در گزارش حساب‌برسان نیز مشاهده می‌شود. یعنی گزارش‌های حساب‌برسان نیز باید شفاف و بی‌پرده باشند تا ذی‌نفعان و سهامداران و مقامات ناظر قانونی بتوانند از گزارش‌های حساب‌برسی استفاده مطلوب را کنند. بانک مرکزی با شفاف‌سازی صورت‌های مالی و طراحی صورت عملکرد سپرده‌های سرمایه‌گذاری اولین گام عملی را در شفاف‌کردن حساب و کتاب بین سپرده‌گذاران و سهامداران برداشته است. بخشی از معضل در شبکه بانکی مربوط به عدم شفافیت، تهاوت و دستکاری در محاسبات سود مشاع بوده که در فرمت قبلی صورت‌های مالی بانک‌ها در قالب یک یادداشت گنگ و غیرشفاف ارائه می‌شد (نظرپور، ۱۳۹۷).

راهکارهای اداره شایسته نظام بانکی

در این بخش به بررسی راهکارهای موجود برای تحقق اداره شایسته نظام بانکی کشور پرداخته می‌شود. در واقع راهکارهای این بخش از تحقیق در پاسخ به چالش‌هایی است که در بخش قبلی مورد اشاره قرار گرفته است.

نظارت بانکی موثر از جمله پیش شرط‌های اساسی برای حصول اطمینان از صحت عملکرد نظام اقتصادی کشور است. هدف اصلی نظارت بانکی، حفظ ثبات نظام مالی و افزایش اعتماد به آن از طریق کاهش ریسک برای سپرده‌گذاران و سایر بستانکاران است. از این رو نظارت در پی آن است تا اطمینان یابد بانک‌ها و موسسات اعتباری به شیوه‌ای ایمن و صحیح عمل نموده؛ در مقابله با ریسک‌های فراروی خود، از سرمایه و ذخایر کافی برخوردارند. موضوع چگونگی کنترل و نظارت بر بازارهای مالی و همچنین بر نحوه فعالیت و عملکرد بانک‌ها و موسسات اعتباری، به عنوان بخشی از واسطه‌های مالی فعال در این بازارها از دیرباز یکی از دغدغه‌های اصلی مقامات مختلف اقتصادی در سطوح داخلی و یا بین‌المللی بوده است. در کشور ایران موضوع نظارت بانک مرکزی بر فعالیت و عملکرد بانک‌ها و موسسات اعتباری، در زمره مهم‌ترین وظایفی است که به طور مشخص در بند «ب» ماده (۱) قانون پولی و بانکی کشور برای این بانک تعیین شده است. در این راستا، تحولات روزافزون کمی و کیفی در شبکه بانکی کشور و ضرورت همگامی با توسعه نظام‌های بانکی بین‌المللی منجر به طرح مباحث جدی از جمله تجدید ساختار سازمانی نظارت بانکی کشور گردیده است (فردوسی، ۱۳۹۳).

بانک‌ها به دلیل ساختار متفاوت دارایی‌ها و بدهی‌ها، (برای مثال داشتن دارایی‌های مدت‌دار و بدهی‌های آنی)، یا به بیانی دیگر هماهنگ نبودن بدهی‌ها و دارایی‌ها از لحاظ سررسید، اثرپذیری متفاوت از نوسانات نرخ بهره، نرخ ارز، قیمت دارایی‌های فیزیکی و ... دارند و به همین دلیل، به طور بالقوه در وضعیت بی‌ثباتی و ناپایداری قرار می‌گیرند که این مسئله، باعث ریسک خاص فعالیت‌های بانکی شده است. از سوی دیگر سهم بدهی‌های مالی در ترازنامه بانک‌ها بسیار بزرگتر از سایر صنایع است؛ به عبارت دیگر بانک‌ها از نسبت اهرمی بسیار بالایی نسبت به سایر صنایع برخوردارند. سومین نکته‌ای که لزوم نظارت بانک مرکزی بر شبکه بانکی را دوچندان می‌کند، نقش مؤثر بانک‌ها بر عرضه پول و خلق اعتبار است که واسطه مبادله در نظام‌های پولی مدرن محسوب می‌شود. به دلیل

این نقش بانک‌ها، ورشستگی یک بانک می‌تواند موجب به خطر افتادن نظام پولی و مختل شدن مبادلات در کل اقتصاد گردد، کما اینکه در بحران‌های مالی این مسئله قابل مشاهده است (افشار، ۱۳۹۸).

براساس قانون پولی و بانکی کشور، بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران بعنوان تنظیم کننده نظام پولی و اعتباری کشور، موظف به تنظیم مقررات مربوط به صدور و ورود ارز و پول رایج ایران و معاملات ارزی و تعهد و یا تضمین پرداخت‌های ارزی است. قانون پولی و بانکی کشور در ۴۸ ماده تنظیم شده است؛ اما آنچه در رابطه با کیفیت قوانین بانکی و اداره شایسته مد نظر است، آن دسته از مواد قانونی است که به نظارت بانک مرکزی بر کلیه فعالیت‌های بانکی مربوط می‌شود (صلواتیان و همکاران، ۱۳۹۸).

وجود اطلاعات مالی شفاف و قابل سنجش یکی از ارکان اصلی حقوق شهروندی و از نیازهای اساسی تصمیم‌گیران اقتصادی و از ملزومات رشد اقتصادی در بخش‌های دولتی و خصوصی است؛ به طوری که کمیته نظارت بانکی بال، شفافیت را به عنوان یکی از عوامل نظارت موثر برای حفظ سلامت و ثبات نظام بانکی دانسته است. برخی خصوصیات کیفی اطلاعات شفاف را می‌توان جامعیت، ارتباط و دوره زمانی، قابلیت اعتماد، قابلیت مقایسه و ملموس بودن این اطلاعات دانست. نسبت کفایت سرمایه در عمده بانک‌های کشور مناسب و وفق ضوابط بین‌المللی نیست و عملکرد واقعی همه آنها زیان‌ده شده است. بانک مرکزی به علت دسترسی به آمار واقعی مطالبات و بدهی بانک‌ها و تجزیه و تحلیل روند سلامت شاخص‌های بانکی دریافته است که وضعیت شبکه بانکی کشور از شرایط بادوام خود خارج شده و در صورت عدم عکس‌العمل مناسب وضعیت بدتر نیز می‌شود. بخشی از این زیان به سرمایه‌گذاری بانک‌ها در حوزه زمین و مستغلات و عدم امکان فروش این اموال به دلیل رکود مربوط می‌شود (دهنوی، ۱۳۹۳).

یکی از مهم‌ترین مولفه‌های اداره شایسته، تضمین حقوق بشر و شهروندی می‌باشد و در این جهت، «شفافیت» یکی از خصایص روشن شیوه اداره شایسته است که می‌تواند به عنوان سازوکار مؤثر حامی حقوق سیاسی، اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی شهروندان، قدرت را به نقطه تراز مورد انتظار برساند و راهکاری ارزنده برای مبارزه با پدیده‌های شومی باشد مانند فساد های سیاسی و اقتصادی که از مهم‌ترین چالش‌های حقوقی و سیاسی هر جامعه‌ای می‌تواند باشد. در این میان هرچند مفهوم حقوقی شفافیت، امروزه مفهومی تازه وارد است، ولی ریشه‌های مفهوم شفافیت را می‌توان در آموزه‌های علوی به خصوص در دوران کوتاه حکوت ایشان یافت. امام علی (ع) شفافیت در حکومت را امری ضروری تلقی می‌کرد و به صداقت و صراحت تمام، دیدگاه حکومتی و شیوه عملی خویش را با مردم و همه مخاطبان در میان می‌گذاشت. ایشان جز در مورد اسرار جنگی، پنهان کاری از مردم را مجاز نمی‌دانست. در اندیشه علوی، شاخص‌ها و معیارهایی اعم از ساختاری و رفتاری دخیل اند تا با فراهم سازی مقدمات تحقق پذیری شفافیت، خیر عمومی و منافع همگانی را تأمین کنند. اعلام صریح مواضع حکومت، هشدار و آگاهی بخشی به کارگزاران، تبیین تکالیف و حقوق متقابل کارگزاران و مردم، لزوم دسترسی آسان به کارگزاران، به کارگیری سطح بالایی از استانداردهای درستکاری و اخلاق برای کارکنان، گزارش دهی به مردم و تبیین دلالتی تنبیه کارگزاران، شاخص‌های رفتاری یک حکومت شفاف است. همچنین بهره‌گیری از شاخص‌های ساختاری چون شبکه نظارتی گسترده و نظام قضایی مستقل، به خوبی در نیل به شفافیت می‌تواند راهگشا باشد (فتحی و همکاران، ۱۳۹۸).

در تمامی نقاط جهان، بانکداری نوعی سرمایه‌گذاری به قصد تجارت و بردن سود به شمار می‌آید. علاوه بر سیاست‌گذاری پولی و تحمیل راهبردهای منطقی اقتصادی که در همه کشورها، بانک‌ها از آن تبعیت می‌کنند، در کشور ما دولت گاه، نقش اتفاقی در حیات بانک‌ها ایفا می‌کند و اقداماتی چون مصادره، ادغام و انحلال بانک‌ها را انجام می‌دهد. نقش اصلی بانک واسطه‌ی بین کسی است که می‌خواهد کار کند ولی منابع ندارد، یا منابع کم دارد، با کسی که منابع دارد؛ یعنی واسطه بین این عقود است نه یک طرف عقد، اینکه بانک‌ها از همه سپرده‌گذاران وکالت بگیرند مشکل را حل نمی‌کند. سپرده‌گذاری خودش باید به یک ناظر و به یک طلبکار از کسی که منابع او را در اختیار گرفته تبدیل شود، یا طرف قرارداد شود (ابوئی و همکاران، ۱۳۹۸).

بحث و نتیجه‌گیری

در این تحقیق به چالش‌ها و راه‌کارهای تحقق اصول اداره شایسته در نظام بانکی جمهوری اسلامی ایران با تاکید بر مصوبه حقوق شهروندی در نظام اداری پرداخته شده است. بحث حقوق شهروندی و توسعه سیاسی در جامعه ما، به شکل جدی، طی چند سال اخیر مطرح شده است. در دنیای معاصر، شهروندان ایفاگر نقشی والا در جوامع هستند و شرط اولیه حکومتهای دموکراتیک، وجود شهروندان متعهد میباشد. شهروندان با کارکردهای متعدد، از جمله گسترش مشارکت سیاسی، مشروعیت و یکپارچگی ملی، مدیریت منازعات و جامعه‌پذیری سیاسی، میتوانند تأثیر بسزایی در زندگی عمومی و سیاسی جامعه بر جای بگذارند و با تأثیرگذاری بر شکل‌دهی و تبیین مصالح دینی و ملی، ضریب امنیت ملی را افزایش دهند. حقوق شهروندی از حیث موضوع در قانون اساسی بر دو دسته اصلی قابل تفکیک و تقسیم است که شامل حقوق کلی و اساسی و حقوق اجتماعی است که دسته دوم خود نیز شامل حقوق سیاسی، اداری، اقتصادی و فرهنگی و قضایی است.

از طرف دیگر، صنعت بانکداری، از جمله صنایع مهم و مطرح دنیاست. امروزه بانک‌ها در کشورهای پیشرفته به عنوان رهگشا، مشاور حرفه‌ای، متخصص در افزایش منابع مالی شرکت‌ها و جمع‌آوری و تبادل اطلاعات لازم برای مشتریان خود عمل می‌کنند و یکی از موتورهای محرک اقتصادی هر کشور محسوب می‌شوند. محدود بودن منابع مالی و امکانات بانک‌ها، به خصوص در کشورهای در حال توسعه همانند ایران نیاز به برنامه‌ریزی برای افزایش کارایی و بهره‌وری بانک‌ها را بیش از پیش ضروری ساخته است. لازمه این افزایش کارایی، سنجش عملکرد و شناخت قوت و ضعف شعب بانکی است (فتحی، ۱۳۹۸).

طی چند دهه اخیر وجود تغییرات تکنولوژیکی وسیع در بخش بانکداری، تنوع نیازها و سلیقه مشتریان را به همراه داشته و بر عرصه فعالیت‌های بانکی افزوده است. در چنین حالتی عملکرد صحیح بانک مرکزی می‌تواند به بهبود عملیات بانکی در کشور کمک کرده و زمینه را برای رشد اقتصادی کشور فراهم آورد. درباره استقلال بانک مرکزی و مزایای آن مطالعات بسیاری انجام شده است که جمع‌بندی مطالعات نشان می‌دهد بین استقلال بانک مرکزی و تورم در بلندمدت همبستگی منفی وجود دارد. به این معنا که همه کشورهایی که استقلال بیشتری به بانک مرکزی کشورشان داده‌اند، در بلندمدت نرخ تورم پایین‌تری داشته‌اند. از سوی دیگر، همبستگی استقلال بانک مرکزی با نسبت کسری بودجه به تولید ناخالص داخلی نیز منفی است. یعنی در همه کشورهایی که استقلال بیشتری به بانک مرکزی خود داده‌اند در نهایت نسبت کسری بودجه دولت به تولید ناخالص داخلی پایین‌تر است. به عبارت دیگر آنچه از بانک مرکزی انتظار می‌رود ثبات قیمت‌ها و سلامت نظام بانکی است که می‌تواند در بلندمدت به رشد اقتصادی کشور هم کمک کند (موسویان و همکاران، ۱۳۹۸).

بر اساس نتایج بدست آمده در این تحقیق مشخص می‌شود که شبکه بانکی کشور حکایت از آن دارد که شاخص‌های سلامت نظام بانکی کشورمان در شرایط نامناسبی قرار دارد که این شرایط و مشکلات عدیده نظام بانکی ریسک زیادی برای اقتصاد ملی ایجاد می‌کند. بر همین اساس در صورتی که دچار بحران نظام بانکی شویم، هزینه بسیار سنگینی برای کشور به دنبال خواهد داشت. بنابراین پیش از آن که به این بحران نزدیک شویم باید اقدامات لازم را برای اصلاح این نظام انجام دهیم. درخصوص اصلاح نظام بانکی با دو روش می‌توان اقدام کرد. یکی این که با علائم شناسی سیگنال‌های ناسالمی را که از سوی شبکه بانکی داده می‌شود رصد و نسبت به اصلاح آنها اقدام کرد و روش دوم ریشه‌یابی مشکلات متعددی است که هم‌اکنون گریبانگیر شبکه بانکی کشور شده است. در این زمینه و با توجه به شرایط خاص اقتصاد ایران، دستیابی به نتایج مثبت مستلزم آن است که از هر دو روش به صورت همزمان بهره ببریم. از یک سو باید ریشه‌های مشکلات ساختاری اقتصاد ایران و نظام بانکی را مورد واکاوی قرار داد و نسبت به رفع آنها اقدام کرد و از سوی دیگر مشکلات فعلی نظام بانکی را که اولویت بیشتری پیدا کرده است حل کنیم. بی توجهی به ریشه‌های ساختاری نظام بانکی در این مقطع می‌تواند باعث شود تا پس از چند سال دوباره برخی از این مشکلات به نظام بانکی بازگردد و خود را آشکار سازد. بنابراین ریشه‌های ساختاری و مشکلات فعلی باید به صورت توأمان مورد بررسی قرار گیرد.

به طور خاص نتایج این پژوهش حاکی از آن است که نظام بانکی کشور از لحاظ همخوانی با حقوق شهروندی در وضعیت نامطلوبی قرار دارد. از اوایل دهه هفتاد تا کنون، اختلاس و ارتشا دامن‌گیر نظام بانکی کشور بوده، هم خصوصی و هم دولتی. این فساد به‌خاطر کمبود قانون ضد فساد نبوده، چرا که تمام اختلاس‌های صورت گرفته مطابق نص قانون، بزه بوده‌اند. رواج فساد ناشی از کم کاری نهادهای نظارتی هم نبوده. آنچه صنعت بانکداری کشور بلد نیست «فرآیندسازی» است. در دنیا، موسسات مالی، بانک و غیر بانک، واحدی به نام واحد انطباق یا تطبیق دارند. این واحدها موظف به برقراری «فرآیندهایی» هستند که به قانون ضمانت اجرایی می‌دهد. اگرچه نهاد نظارتی دفاتر این موسسات را بررسی می‌کند، اما توجه خاصی نیز به اثربخشی و حسن اجرای فرآیندها می‌دهد. جرم بودن ارتشا یک نمونه از قوانینی است که مسوولیت فرآیندسازی برای آن بر عهده واحد انطباق است. واحد انطباق، فرآیند تسهیلات‌دهی را از تقاضای اولیه و بررسی مدارک، تا تصویب و اعطا بررسی می‌کند و آنگاه آن فرآیند را به نحوی در بانک بازطراحی می‌کند که رشوه خواستن یا رشوه دادن برای دریافت تسهیلات تقریباً ناممکن شود.

همچنین از لحاظ قانونی و حاکمیت قانون نیز در کشور مشکلاتی وجود دارد. با توجه به اینکه قانون بانکداری اسلامی در دهه ۶۰ به تصویب رسیده و آیین‌نامه اجرایی آن هم حدود یکی دو سال بعد از آن نوشته شده است و از سویی امروز بانکداری الکترونیک گسترش یافته بنابراین اصلاح این قانون الزامی به نظر می‌آید. طی سالیان گذشته اکثر کارشناسان موافق تغییر این قوانین و متناسب کردن آن با تحولات جدید در بانکداری بودند و آن را ضروری می‌دانستند، اما دولت‌ها و بانک مرکزی این موضوع را رد می‌کردند و آن هم به این دلیل که ممکن بود آیین‌نامه ارسالی به مجلس شورای اسلامی، دستخوش تغییرات شود.

نظارت بانکی موثر از جمله پیش شرط‌های اساسی برای حصول اطمینان از صحت عملکرد نظام اقتصادی کشور است. هدف اصلی نظارت بانکی، حفظ ثبات نظام مالی و افزایش اعتماد به آن از طریق کاهش ریسک برای سپرده‌گذاران و سایر بستانکاران است. از این رو نظارت در پی آن است تا اطمینان یابد بانک‌ها و موسسات

اعتباری به شیوه‌ای ایمن و صحیح عمل نموده؛ در مقابله با ریسک‌های فراروی خود، از سرمایه و ذخایر کافی برخوردارند. با این وجود شواهد متعددی از جمله ظهور و گسترش موسسات مالی غیرمجاز نشان می‌دهد که نظارت درستی بر فعالیت‌های بانکی کشور انجام نمی‌شود.

علی‌رغم تحقیقات و توصیه‌های متعدد در دنیا در زمینه مدیریت ریسک‌های بانکی و ضرورت اهمیت دادن به آن‌ها، در سیستم بانکی کشور فقط در حد دپارتمان به مبحث ریسک و مدیریت آن توجه شده است. دپارتمان مدیریت ریسک در بانک‌ها از منظر توصیه نهادهای بین‌المللی نظیر کمیته‌ی «بال» و الزام بانک مرکزی به صورت پرستیژی و بدون محتوا ایجاد شده‌اند و در مواردی که به محتوا نیز اهمیت داده شده و اقداماتی صورت گرفته است، در عمل به آن توجهی نشده است. نکته مهم‌تر آن که از میان انواع ریسک‌های بانکی، بانک‌ها به صورت سنتی به مدیریت ریسک اعتباری و نقدینگی توجه داشته‌اند حال آن که از مهم‌ترین ریسک بانک‌داری یعنی ریسک عملیاتی غافل مانده‌اند. این عوامل خود باعث بروز مشکلاتی برای نظام بانک‌داری کشور شده است.

بر اساس نتایج بدست آمده در این تحقیق، پیشنهادات زیر بعنوان راه کارهای تحقق اصول اداره شایسته در نظام بانکی جمهوری اسلامی ایران با تاکید بر مصوبه حقوق شهروندی ارائه می‌شود:

عملکرد بانکها باید در راستای رفع نقایص موجود بوده تا جایی که رعایت موارد حقوق شهروندی در بانکها به بهترین شکل نهادینه شود؛ هر سازمان با توجه به شاخص‌ها و دستورالعمل‌های موجود باید برای تحقق این مهم گام بردارد.

توصیه می‌شود بانک‌ها و موسسات مالی نسبت به ارائه خدمات و پیگیری مطالبات افراد جامعه، بر اساس قوانین، مقررات و سیاست‌های مرتبط با آن دستگاه، به نحو احسن اقدام کنند. بدین شکل آحاد مردم جامعه می‌توانند آگاهی کافی را از حقوق خویش کسب نموده و مسئولان نیز باید صیانت از این حقوق را سرلوحه اهداف خویش قرار دهند.

آگاهی بخشی در رابطه با حقوق شهروندی از دیگر پیشنهاداتی است که در این رساله ارائه می‌شود. در این راستا، نه تنها کارکنان و پرسنل بانکها باید آموزش‌های لازم را در این زمینه فراگیرند، بلکه باید حقوق مردم نیز احصاء و آگاهی‌ها و آموزش‌های لازم در این خصوص ارائه گردد، تا مردم بر حقوق قانونی خود در بانکها اشراف کامل داشته باشند.

به مدیران ارشد بانک‌ها توصیه می‌شود فرآیند انجام کار مراجعین را به صورت مرحله به مرحله، از طریق مقتضی نظیر ارسال پیامک به اطلاع آنها برسانند.

به مدیران ارشد بانک‌ها پیشنهاد می‌شود اطلاعات راجع به نحوه استفاده مردم از خدمات و فرآیندهای بانکی، نحوه مشارکت در آنها و نحوه اعتراض به تصمیمات و اقدامات خود را در اختیار عموم قرار دهند به نحوی که امکان تصمیم‌گیری آگاهانه را برای آنها فراهم کنند.

توصیه می‌شود بانکهای کشور به ازادی بیان نظرهای شخصی، ارزیابی‌های انتقادی و پیشنهادهای اصلاحی مراجعین و رسانه‌ها احترام گذاشته و فضای تحمل نظرات مخالف را در درون خود نهادینه کنند.

به مدیران ارشد بانکها توصیه می‌شود متناسب با مراجعات، به منظور بهبود مستمر نظام ارائه خدمت و افزایش رضایتمندی مراجعان، به طرق مناسب اطلاع‌رسانی نموده و حسب میزان اهمیتی که اطلاع مردم از فعالیت‌های آنها دارد، جلسات پرسش و پاسخ با اصحاب رسانه برگزار کنند.

منابع

- ابوئی، فخرالدین؛ جواد کاشانی، امیر هوشنگ فتحی زاده، ۱۳۹۸. اصل شفافیت در معاملات دولتی. مطالعات فقه و حقوق اسلامی. ۳۷-۶۴.
- احمدی، علی (۱۳۹۳)، متنوع‌سازی پرتفوی و نوسان در آمد در بانک‌های تجاری ایران، نشر شاپرک سرخ، چاپ اول، تهران. آربین‌پور، محمدرضا. (۱۳۹۶). منشور حقوق شهروندی جمهوری اسلامی ایران. چهار درخت
- افشار، حامد. ۱۳۹۸. نقش بانک‌ها در ایجاد سپرده‌گذاری سود دهی در نظام حقوقی کشور. مطالعات نوین بانکی. ۲۳۳-۲۵۴.
- بابایی فرد، اسدالله؛ فرزانه یوسف‌وند، زهرا سلیمی، محبوبه نوری. (۱۳۹۵). تعامل فرهنگ شهروندی و حقوق شهروندی. اولین کنفرانس ملی معماری اسلامی، میراث شهری و توسعه پایدار
- بنی احمد، مرتضی. (۱۳۹۶). منشور حقوق شهروندی. پیام مدیران فنی و اجرایی. ۳۴.
- بیگلری، احمد. (۱۳۹۶). از «شهروندی» تا «حقوق شهروندی»؛ تاریخ تحول یک مفهوم. مطالعات حقوق شهروندی. ۳۵۷.
- جابری، علی؛ محمدداود محمدی. ۱۳۹۶. بررسی ریسک‌های موجود در نظام بانکی و راهبردهای پوشش آن در نگرش اسلامی. دولتی - سایر دستگاه‌های اجرایی - دانشگاه جامعه المصطفی‌العالمیه
- دعاخوان، سیدرضا؛ فریبا بلوطی دهکردی، سیدیونس موسوی باروق، آذر نعمانی خیابوی. ۱۳۹۳. شهروند و حقوق شهروندی در اسلام و واکاوی حقوق شهروندی از دیدگاه بنیان‌گذار انقلاب. اولین کنگره ملی تفکر و پژوهش دینی
- دهفولی، میترا. ۱۳۹۴. تحولات حمایتی حقوق شهروندی در قانون آیین دادرسی کیفری مصوب ۱۳۹۲. دولتی - وزارت علوم، تحقیقات، و فناوری - دانشگاه قم - دانشکده حقوق و علوم سیاسی
- دهنوی، مهدی. ۱۳۹۳. تحلیل مقایسه‌ای الگوی بانکداری اسلامی در ایران و مالزی. وزارت علوم، تحقیقات و فناوری - دانشگاه امام صادق علیه السلام - دانشکده اقتصاد و معارف اسلامی
- راشدی، هادی؛ مهسا بی‌نویی. ۱۳۹۷. بررسی رابطه فساد اقتصادی و نقش نامطلوب آن بر وضعیت اقتصادی و اداری کشور. مجله اقتصادی. ۱۲۵-۱۵۲.
- رحمان سرشت، حسین؛ وحید خاشعی ورنامخواستی، مهدی ابراهیمی، مهرانوش رحیمیان. ۱۳۹۷. مدل هم‌آفرینی ارزش‌راهدردی در صنعت بانکداری ایران خلق ارزش در پارادایمی نوین. پژوهش‌های مدیریت عمومی. ۲۷-۵۲.
- رحیمی، حسین؛ سمیه عباسی. ۱۳۹۵. بررسی تطبیقی حکمرانی خوب از دیدگاه بانک جهانی و دیدگاه اسلامی. اولین کنفرانس بین‌المللی مطالعات اجتماعی فرهنگی و پژوهش دینی
- سلطانی، محمد (۱۳۹۳)، حقوق بانکی، نشر میزان، تهران، چاپ دوم.

سیدی، سید احمد؛ محمد رضا عبدلی، مهدی جباری نوقابی. ۱۳۹۸. ارائه الگوی شاخص های سلامت بانکی با تاکید بر بانکداری اسلامی. اقتصاد اسلامی. ۱۱۵-۱۴۷.

سیدی، سید احمد؛ محمد رضا عبدلی، مهدی جباری نوقابی. ۱۳۹۸. ارائه الگوی شاخص های سلامت بانکی با تاکید بر بانکداری اسلامی. اقتصاد اسلامی. ۱۱۵-۱۴۷.

صلواتیان، محمدامین؛ محمد طالبی، حسین حسن زاده. ۱۳۹۸. اقتضات شرعی ضمانت سپرده ها در بانکداری ایران مبتنی فقه امامیه. اقتصاد اسلامی. ۱۳۹-۱۶۸.

فتحی، فرحناز. ۱۳۹۸. بحران مالی در صنعت بانکداری ایران. صالحیان

فردوسی، فروهر. ۱۳۹۳. پیشگفتاری بر ضرورت استقرار حاکمیت شرکتی در نظام بانکی با تاکید بر آسیب شناسی نظام بانکداری بدون ربای ایران. مجله اقتصادی ۱۱-۱۲. ۳۹-۵۸.

محتشم کاشانی، طهماسب (۱۳۹۴)، مبانی علم اقتصاد؛ اقتصاد خرد- اقتصاد کلان، چاپ سی و چهارم، تهران، نشر پژمان

محمدی، محمدحسن. ۱۳۹۱. طراحی الگوی مدیریت چالشهای سیستم بانکی جمهوری اسلامی ایران در محیط متلاطم بین المللی. وزارت علوم، تحقیقات و فناوری - دانشگاه امام صادق علیه السلام - دانشکده مدیریت و معارف اسلامی

مقیم، خدیجه. ۱۳۹۱. بررسی تأثیر مولفه های حکمرانی خوب در اثربخشی نظام بانکی (مطالعه موردی بانک ملی شیراز). وزارت علوم، تحقیقات و فناوری - دانشگاه پیام نور - دانشگاه پیام نور استان فارس - دانشکده ادبیات و علوم انسانی

موسویان، سیدعباس. ۱۳۹۸. بانکداری اسلامی و خلاء های قانونی. بازار و سرمایه. ۹.

نجاتی حسینی، سید محمود؛ میثم قدسی. (۱۳۹۳). قرائت شهروندان شهر ایوان از مفهوم حقوق شهروندی. فرهنگ ایلام ۴۲-۴۳. ۷-۲۶.

نظرپور، محمدتقی؛ سیدعباس موسویان، ایوب خزائی. ۱۳۹۷. بانکداری اسلامی. سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاهها (سمت)

نوی، ابوالفضل؛ اله ه صبحی و رضا فنازاده، ۱۳۹۷، نقش سیاست تثبیت و توزیع دولت در برون رفت از چالش های نظام بانکی ایران، سومین کنفرانس ملی رویکردهای نوین در علوم انسانی، چالشها و راه حل ها

نیکروش، فاطمه. (۱۳۹۴). تحلیل ساختار و آیین رسیدگی شورای حقوق بشر سازمان ملل متحد و رابطه جمهوری اسلامی ایران با آن شورا. پایان نامه کارشناسی ارشد؛ دانشگاه شهید اشرفی اصفهانی - دانشکده حقوق و معارف اسلامی