SIMAYEH - BANKDARI

سیمای بانکداری

ماهنامه تحلیلی، آموزشی و اطلاع‌رسانی
شماره اول | آبان‌ماه ۱۳۹۵ | قیمت: ۱۰۰،۰۰۰ ریال



در گفت‌وگو با رئیس کل
اسبق بانک مرکزی تشریح شد

مثلث رکود

برجام؛ لازم بود اما کافی نیست

بانک‌ها با بحران مشروعیت دست‌وپنجه نرم می‌کنند

انتظار معجزه از نظام بانکی کشور

شهرِنت تخ بانک شهر

شما در پیشخوان‌های شهرِنت تخ بانک شهر ، می‌توانید، حتی پس از ساعات اداری (تا ساعت ۱۲ شب در پیشخوان‌های عادی و ۲۴ ساعته در پیشخوان‌های برگزیده) از خدمات نوین بانکی بهره‌مند شوید. خدمات هر یک از دستگاه‌های پیشخوان‌های شهرِنت تخ بانک شهر در زیر شرح داده شده است:

RTM-9411
(Remote Teller Machine)



خودبانک (RTM)

خدمات حساب
- افتتاح حساب
- پرینت حساب
- انتقال وجه (ساتنا، پایا)
- پرداخت اقساط
- بستن سپرده
- رفع مسدودی حساب

خدمات کارت
- صدور آنی کارت
- درخواست المثنی
- استعلام موجودی کارت
- فعال / غیرفعال‌سازی کارت
- تغییر رمز
- پرداخت قبوض
- شارژ تلفن همراه

خدمات نوین بانکداری
- فعال / غیرفعال‌سازی خدمات نوین
- شناسه بیومتریک
- گواهی تمکن مالی
- تسهیلات

خدمات اینترنت بانک

تماس تصویری با متصدی بانک



خودبانک (VTM)

افتتاح حساب
صدور آنی کارت
انتقال وجه (ساتنا، پایا)
پرفراژ دفترچه حساب
خدمات ارزی



خودپرداز (ATM)

پرداخت وجه نقد
انتقال وجه (کارت به کارت)
پرداخت قبوض
خرید شارژ تلفن همراه



خوددریافت / خودپرداز

دریافت آنی وجه نقد
پرداخت آنی وجه نقد
صدور رسید واریز



وب‌کیوسک

صدور آنی کارت هدیه
با متن و طرح دلخواه شما
سازگار با تمامی کارت‌های
عضو شبکه شتاب

شرکت توسعه و نوآوری شهر
تهران، میدان آرژانتین، خیابان بیهقی،
خیابان شانزدهم شرقی، پلاک ۲۲
تلفن ۰۲۱-۴۳۹۱۷۰۰۰

www.citydi.com

بانک قوامین
Ghavamin Bank

با خانواده جی بی



به جریانی نو بپیوندید

روابط عمومی
WWW.GHBI.IR
۰۲۱-۵۱۵۱



PCI VISA CE RoHS EMV

SZZT حائز رتبه ۴ آسیا در رده بندی سال ۲۰۱۵ مجله معتبر
NILSON REPORT در تعداد فروش پایانه های فروشگاهی

LAN&Dial up



ZT8225-M01.01
ZT8225-M09.01

ویژگی های منحصر بفرد:



GPRS



ZT8225-G25.01
ZT8225-G26.01

تهران، بزرگراه آفریقا، بعد از چهار راه جهان کودک، پلاک ۸۸، طبقه اول واحد ۱۰۵
کد پستی: ۱۹۶۹۷۳۴۶۶۸ تلفن : ۰۲۱-۸۹۳۱۳۱۳۱
www.rahyabrayan.com info@rahyabrayan.com

آنچه تو انستیم لطف خدا بوده است

بانک پاسارگاد
بانک هزاره سوم

بانک پاسارگاد

بانک برتر جمهوری اسلامی ایران در سال ۲۰۱۵

بانک پاسارگاد در راستای ایفای مسئولیت‌های اجتماعی خود، اقداماتی مانند پاسداری از محیط زیست و حمایت از هنرمندان، ورزشکاران، دانشگاهیان و فرهنگیان را سرلوحه فعالیت‌های خود می‌داند

- دریافت تندیس سیمین جایزه ملی تعالی سازمانی
- تندیس زرین و نشان جایزه ملی مدیریت مالی ایران
- بانک برتر اسلامی سال ۲۰۱۴ بر اساس ارزیابی نشریه بنکر
- بانک برتر در حمایت از حقوق مصرف کنندگان
- معرفی به عنوان بانک برتر جمهوری اسلامی ایران در پنج سال متوالی توسط مؤسسه بین المللی بنکر
- بانک پیشرو و قهرمان صنعت در ۳ دوره متوالی
- دریافت جایزه محیط زیست و بانک سبز
- کسب عنوان سازمان دانشی برتر به انتخاب جایزه جهانی MAKE برای سه سال پیاپی
- بهترین بانک ایران بر اساس ارزیابی مؤسسه یورومانی
- انتخاب به عنوان یکی از سه سازمان دانشی برتر در کشور
- دریافت تندیس زرین جایزه سازمان بهره ور و تندیس ملی بهره وری
- دریافت گواهینامه ISO10004 در حوزه سنجش رضایتمندی مشتریان
- دریافت تندیس سازمان بهره‌ور در جشنواره بهره‌وری برای سه سال پیاپی
- دریافت تندیس سیمین جایزه ملی مدیریت مالی ایران
- کسب نشان برنز ٤ ستاره تعالی منابع انسانی
- دریافت گواهی نامه و نشان بین المللی نوآوری درجه یک الماس IUI5002 از سوی اتحادیه بین المللی اختراعات و نوآوری های صنعتی در خصوص بانکداری مجازی در سال ۲۰۱۱
- کسب افتخارات و جوایز متعدد دیگر در سطح داخلی و بین‌المللی



www.bpi.ir

بسم الله الرحمن الرحیم

سیمای بانکداری
ماهنامه تحلیلی، آموزشی و اطلاع‌رسانی | شماره اول | آبان ماه ۱۳۹۵ | قیمت: ۱۰،۰۰۰ ریال



یادداشت
۸
سرنوشت برند بانکداری اسلامی



تحلیل
۳۶
نظام بانکی کارآمد شرط خروج از رکود



گفت‌وگو
۳۸
بانک‌ها با بحران مشروعیت دست‌وپنجه نرم می‌کنند



گفت‌وگو
۴۶
انتظار معجزه از نظام بانکی کشور



میزگرد
۵۶
بازرسی و حسابرسی داخلی در بانک‌های ایران

سرمقاله



شبکه‌های اجتماعی؛ نقش‌های مثبت، آثار مخرب

سعید شهبازی
مدیرمسئول

از زمانی که «مارشال مک لوهان» نظریه‌پرداز بزرگ ارتباطی، در دهه ۱۹۶۰ ایده «دهکده جهانی» را مطرح کرد مدت زمان زیادی نمی‌گذرد، با این حال پیش‌بینی او بسیار سریع‌تر از آنچه خودش تصور می‌کرد تحقق پیدا کرد. هم‌اکنون وسایل ارتباط جمعی با یاری گرفتن از تکنولوژی ماهواره‌های مخابراتی و شبکه‌های اعجاب انگیز اینترنت، تلفن‌های هوشمند و فضای مجازی تمامی نقاط دنیا را به هم پیوند داده و امکان ارتباط سریع و مخابره اخبار و اطلاعات را در کسری از ثانیه فراهم کرده‌اند. به‌گونه‌ای که امروزه از طریق شبکه‌های اجتماعی هر موضوع و یا اتفاقی در گوشه‌ای از دنیا چنانچه ارزش خبری داشته باشد می‌تواند در سطح بسیار گسترده‌ای در اقصی نقاط جهان انعکاس یافته و مورد توجه افکار عمومی قرار گیرد. به بیانی ساده‌تر شبکه‌های اجتماعی ابزار متنوعی هستند که همگی می‌توانند به راحتی به آن دسترسی داشته باشند. با استفاده از این ابزار یک فرد می‌تواند مطالب مورد نظر یا یک سری اطلاعات خاص را در یک ثانیه با صدها و حتی هزاران نفر در سراسر جهان بصورت رایگان به اشتراک بگذارد. اما در بین، نکته بسیار پراهمیت نحوه استفاده صحیح از سرویس‌های پیام‌رسان و توجه به قابلیت‌های مثبت و یا مخرب شبکه‌های اجتماعی است. در حقیقت ماهیت شبکه‌های اجتماعی می‌تواند مفید و باعث رشد و ارتقاء سطح دانش و آگاهی جامعه، انتشار آزادانه افکار و عقاید، افزایش قدرت تحلیل و تقویت روحیه انتقادی، ارتباط بین اقشار مختلف جامعه، شکل‌گیری و تقویت خرد جمعی و... گردد. اما در کنار مزایای آن می‌توان به برخی نکات منفی همچون انتشار برخی شایعات و اخبار کذب، تخریب افراد و شخصیت‌ها، نفوذ و تأثیر بر فرهنگ جامعه بر اساس تمایلات شخصی و سیاسی، افزایش تعارضات ساختاری و دوگانگی هویت، انتشار مطالب سطحی و... اشاره نمود که لازم است همگی ما به عنوان اعضای جامعه و همچنین نهادهای مسئول در امر آموزش و فرهنگ به آن به‌صورت ویژه توجه نمایند.

صاحب امتیاز و مدیر مسئول: سعید شهبازی
زیر نظر شورای سیاستگذاری
دبیر تحریریه: داود رفیعی راد
دبیر بخش مصاحبه: حامد حیدری
مدیر هنری و طراح گرافیک: سامان محمدی
مدیر تبلیغات و بازرگانی: فرحناز فولادی
مدیر اجرایی: محمد تقی افشار نیا
سرویس عکس: امیر امیری

لیتوگرافی، چاپ و صحافی:

دفتر ماهنامه: تهران، خیابان آفریقا، بالاتر از میرداماد، خیابان ناهید شرقی، پلاک ۲، طبقه ۲، واحد ۶
شماره تلفن: ۲۲۰۴۷۴۳۵-۲۲۰۵۰۱۵۴
دورنگار: ۲۶۲۱۲۲۹۵
پست الکترونیک: simayebankdari@gmail.com

نقطه‌نظرات و مطالب درج شده در «ماهنامه سیمای بانکداری» لزوماً منطبق با دیدگاه‌های ماهنامه نمی‌باشد.
کلیه حقوق مطالب این نشریه متعلق به «ماهنامه سیمای بانکداری» است و نقل و انتشار محتوا و تصاویر تنها با ذکر منبع بلامانع می‌باشد.

سرنوشت برند بانکداری اسلامی



محمد ربیع‌زاده
کارشناس بانکی

مقدمه

از عمر بانکداری اسلامی در دنیا بیش از نیم قرن نمی‌گذرد و در این مدت این نوع از بانکداری رشد کمی قابل توجه ای داشته و توانسته است سهم خود را در بازار پول و بانکداری در دنیا افزایش دهد و در این بین بانکداری ایران نقش موثری در رشد و توسعه این نوع از بانکداری را به خود اختصاص داده است. تفاوت بانکداری در ایران با سایر بانک‌های اسلامی در کشورهای دیگر در این است که نظام بانکی ایران موظف است کل عملیات خود را بر اساس قانون بانکداری بدون ربا مصوب ۱۳۶۲ انجام دهد در حالیکه در سایر کشورها چنین محدودیتی وجود ندارد و یک بانک اسلامی در کنار بانکداری مرسوم در دنیا فعالیت می‌نماید و یا یک بانک می‌تواند هم به صورت اسلامی و هم سنتی و به شیوه رایج خدمات مالی ارائه دهد. پرسش‌هایی که در اینجا مطرح است این است؛ بانکداری اسلامی چیست و آیا این نوع از بانکداری توانسته است جایگاه خود را در بین کشورهای اسلامی و در مرحله بعد در دنیا تثبیت نماید؟

ماهیت بانکداری اسلامی

بانکداری اسلامی پدیده عجیب و غریبی نیست. به زبان بسیار ساده همان بانکداری روز و متداول در دنیاست و با همان وظایف و اهداف فعالیت می‌نماید. در واقع پسوند و یا پیشوند ماهیت کار یک نهاد را تغییر نمی‌دهد. پیام این پسوند به این معناست که این بانکداری باید در تعریف حداکثری مطابق با شریعت اسلام باشد و یا حداقل برخلاف شریعت اسلام نباشد. در تعریف حداکثری بانکداری اسلامی به این معناست که با باز بودن باب اجتهاد این نوع از بانکداری به طور مستمر باید زیر ذره بین تحقیق و پژوهش و خلاقیت و نوآوری دانشمندان دنیای اسلام و حتی دانشمندان غیر مسلمان دنیا باشد و با هر نوآوری در بانکداری رایج در دنیا بانکداری اسلامی بتواند بلافاصله خود را تطبیق دهد و حتی در مقاطعی خود سردمدار نوآوری برای بانکداری روز دنیا باشد. در تعریف حداقلی اگر بانک خارجی و غیر مسلمان تصمیم گرفت در یک کشور نظیر ایران فعالیت کند قوانین و مقررات اجازه دهد و این بانک با مانع روبرو نشود.

دو دیدگاه در مورد بانکداری اسلامی

در ارتباط با بانکداری اسلامی دو دیدگاه وجود دارد. دیدگاه اول می‌گوید بانکداری، بانکداری است و نیازی به پسوند و پیشوند ندارد. وظیفه بانک واسطه وجوه بودن و ارائه خدمات بانکی است. همانطور که بیمارستان و مدرسه و ارتش و... وظایفی دارند و پسوند اسلامی و یا هر پسوندی ماهیت کاری این نهادها را تغییر نمی‌دهد. به علت اینکه بانک یک پدیده نوظهور و حداکثر ۵۰۰ ساله است لذا نیازی به پسوند اسلامی، مسیحی، یهودی، بودایی، سوسیالیستی و ... نیست. طرفداران این نظریه به نوعی مخالف ایجاد محدودیت برای پدیده‌های نوظهور توسط ایدئولوژهای گوناگون هستند و به زبان بی‌زبانی می‌گویند که این ادیان و ایدئولوژی‌ها هستند که خود را باید با پدیده‌های نوین هماهنگ کنند. دیدگاه دوم می‌گوید این نوع پسوندها به دنبال ایجاد محدودیت برای پدیده‌های جدید نیست و وظایف و مأموریت‌های پدیده نوظهور را تغییر نمی‌دهد. وظیفه، ماموریت، اهداف و کارکرد یک بانک اسلامی با یک بانک رایج در دنیا هیچ تفاوتی با هم ندارد و تفاوت در جهت و رسالتی است که مجموعه پدیده‌های قدیم و جدید و کلیه نهادها و اشخاص حقیقی و حقوقی باید به طور هماهنگ به آن سمت بروند که همانا سعادت دنیوی و اخروی است. پویا بودن دین و یا هر نوع ایدئولوژی مدعی این نوع دیدگاه می‌تواند این امر مهم را از مرحله شعار به شعور برساند. در غیر این‌صورت ایجاد شکاف در پویایی شریعت و فقه با پدیده‌های روز به‌ویژه بانک که در کشورهای نظیر ایران اقتصاد کشور بعد از نفت به آن وابسته شده می‌تواند برای ایدئولوژی خسارت آور باشد و به این نوع برند لطمه بزند.

جایگاه بانکداری اسلامی در دنیا

هرچند امروزه بانکداری اسلامی در دنیا حداقل در محافل علمی شناخته شده است، اما کارنامه قابل قبولی در برندسازی جهانی ندارد و اندازه این نوع بانکداری نیز مناسب نیست. و با توجه به سهم کشور ایران در این حرکت به نظر می‌رسد از تحرک و چابکی لازم در اصلاح قوانین و مقررات، ساختارها و نوآوری‌های لازم برخوردار نیست و مزید بر آن بیمارهای کلان و خرد اقتصاد کشور نیز به بدن آن وارد شده که در عرصه عمل برخی از نظریه پردازی‌های اولیه را زیر سئوال برده است و مهمتر از همه اعتماد و پذیرش‌های مردمی است که به طور قطع می‌توان گفت تا این برند در داخل یک کشور به طور واقعی نه در شعار و تشریفات مورد پذیرش قرار نگیرد نمی‌تواند برند قابل قبولی برای سایر کشورها باشد. هر چند چالش‌هایی که امروزه نظام بانکی کشور با آن روبرو شده ارتباط چندانی با بانکداری اسلامی ندارد و اگر بانکداری رایج دنیا هم اجرا می‌شد باز اتفاقات اول انقلاب، جنگ تحمیلی، تحریم‌ها، برخی سوء مدیریت‌ها، دخالت‌های سیاسی خارج از نظام بانکی و تسهیلات تکلیفی بدون برنامه‌ریزی کلان و ... مشکلات فعلی را گریبانگیر نظام بانکی می‌کرد و فقط بانکداری بدون ربا کاغذ بازی و برخی ناهنجاری‌های رفتاری بین بانک و مشتریان را به مشکلات افزود. نکته قابل توجه و تأکید این است که بین بانکداری بدون ربا که در حال اجرا است با بانکداری اسلامی که موضوعی ایده‌آل است تفاوت وجود دارد زیرا بانکداری بدون ربا فقط شروع حرکت به طرف بانکداری اسلامی است. گامی که قرار بود پنج ساله باشد در حالی‌که در مسیر پیچیده بیش از سه دهه گرفتار شده است. بانکداری اسلامی در یک بستر اسلامی قابل تحقق است و قطعا این راهی که می‌رویم به آن منتهی نخواهد شد و نیاز به اصلاحات جدی در فکر و عمل در نظام بانکی داریم.



هرچند امروزه بانکداری اسلامی در دنیا حداقل در محافل علمی شناخته شده است، اما کارنامه قابل قبولی در برندسازی جهانی ندارد و اندازه این نوع بانکداری نیز مناسب‌نیست

تجربه بانک‌های ژاپنی چگونه بوده است؟

گذار از بانکداری وثیقه محور به بانکداری براساس اعتبارسنجی



دکتر فرهاد تقی‌زاده حصاری
استاد اقتصاد و عضو هیئت علمی دانشکده اقتصاد دانشگاه کیو، ژاپن
اقتصاددان و دستیار رئیس موسسه بانک توسعه آسیایی ADBI

یکی از معضلات نظام بانکداری ایران افزایش حجم مطالبات معوق است. با رکود بازار مسکن، در نظام بانکی که اعطای تسهیلات در آن بر اساس وثایق ملکی است، نرخ نکول تسهیلات و حجم مطالبات معوق بانک‌ها افزایش می‌یابد. بسیاری از کشورهای پیشرفته در دهه‌های قبل تجربه حال حاضر ایران را داشته و با مدیریت کارآمد، از این وضعیت گذر کرده‌اند. یکی از تجربه‌های موفق در این حوزه مربوط به نظام بانکی کشور ژاپن می‌باشد. در دهه ۱۹۹۰ در ژاپن، پس از ترکیدن حباب قیمت مسکن، به یک باره حجم مطالبات معوق بانک‌ها، افزایش یافت و برای نخستین بار بسیاری از بانک‌ها اعلام ورشکستگی نمودند. نوآوری‌های نهادی در نظام مالی و اتخاذ تصمیمات به هنگام، مانع از ایجاد بحران مالی در این کشور شد و با تکامل نظام بانکی، بانکداری وثیقه‌محور جای خود را به بانکداری بر اساس اعتبارسنجی داد.

دلایل انباشت مطالبات معوق

دلایل ایجاد مطالبات معوق در تاریخ بانکداری ژاپن در دهه ۲۰۰۰-۱۹۹۰ را می‌توان در چهار مورد ذکر نمود.

■ نخست: افت شدید قیمت مسکن. در گذشته در ژاپن از مسکن یا زمین به عنوان وثیقه بانکی استفاده می‌شد، افت شدید قیمت مسکن یکی از دلایل انباشت مطالبات معوق بود.

■ دلیل دوم مربوط می‌شود به سرمایه‌گذاری بانک‌ها در بازار سرمایه. پس از افت قیمت مسکن بسیاری از بانک‌های ژاپنی در بازار سرمایه داخلی و خارجی سرمایه‌گذاری کردند. همگی می‌دانیم که بازار سرمایه افت و خیزهای فراوانی دارد و ریسک آن بالاست، بسیاری از اقتصاددانان مخالف فعالیت بانک‌ها در بازار سرمایه می‌باشند، چرا که با سرمایه مردم نباید ریسک کرد. در ژاپن در دهه ۱۹۹۰ به دنبال افت قیمت مسکن بازار سرمایه نیز به شدت سقوط کرد، بانک‌هایی که در این بخش سرمایه‌گذاری کرده بودند نیز ضرر هنگفتی را متحمل شدند و این دومین دلیل انباشت مطالبات معوق در بانک‌های ژاپنی بود.

■ سومین دلیل این است که برخی از بانک‌های ژاپنی «بانک‌های منطقه‌ای» بودند، یعنی تنها مختص اعطای اعتبارات به مناطق خاصی از کشور بودند. که اکثر آن‌ها نیز بانک‌های کوچکی بودند. این بانک‌ها عمده تسهیلات خود را در اختیار شرکت‌های بزرگی که در آن منطقه حضور داشتند قرار می‌دادند. با افت فعالیت آن شرکت‌ها، بانک‌ها نیز متضرر شدند. از این رو پرهیز از منطقه‌ای‌گرایی در حوزه بانکداری و اعتبارات، می‌تواند در جلوگیری از انباشت مطالبات معوق بسیار موثر باشد.

■ دلیل چهارم که به نظر بنده مهمترین دلیل نیز می‌باشد، عبارت است از ضعف در مدیریت، چرا که این مدیر است که می‌بایست تشخیص دهد به چه بخشی و تا چه سقفی تسهیلات بدهد که در نهایت به مطالبه معوق تبدیل نشود و قابل وصول باشد. این ۴ دلیل مطرح شده دلایلی هستند که به واسطه آن‌ها دردهه ۱۹۹۰ حجم مطالبات معوق در بانک‌های ژاپن فزونی پیدا کرد و تعدادی از بانک‌ها ورشکست شدند. از این‌رو در ایران و در هر کشوری، پیش از پیدا کردن چاره برای حل مشکل مطالبات معوق ابتدا می‌بایست سراغ دلایل ایجاد شدن آن رفت.

نظارت یکپارچه نظام مالی

در ژاپن در سال ۱۹۹۹ آژانس خدمات مالی (Financial Services Agency)FSA تأسیس شد. مسئولیت FSA نه‌تنها نظارت بر عملکرد و قانونگذاری برای بانک‌ها است بلکه قانونگذاری و نظارت بر عملکرد دیگر اجزای نظام مالی نظیر شرکت‌های بیمه، صندوق‌های بازنشستگی، بازار سرمایه، موسسات اعتباری و ... را نیز بر عهده دارند. پس از تأسیس FSA قانونگذاری و نظارت بر کل اجزای نظام مالی به صورت متمرکز به این سازمان سپرده شد و طبق قانون، بانک مرکزی دیگر قانونگذار و ناظر بر عملکرد اجزای نظام مالی نیست. "وظیفه بانک مرکزی ژاپن اجرای سیاست‌های پولی و تثبیت نظام پرداخت‌هاست".

پس با این تفسیر دو حالت برای قانونگذاری و نظارت بر عملکرد اجزای نظام مالی وجود دارد، حالت نخست حالتی است که بانک مرکزی نظارت و قانونگذاری بر بانک‌ها و تثبیت نظام پرداخت را بر عهده دارد و بازار سرمایه تحت نظارت کمیسیون، شورا یا سازمان اوراق بهادار است، این نوع اول حالتی است که در ایران وجود دارد. در حالت نخست، این مسئولیت و وظیفه بانک مرکزی است که نظارت بر نظام بانکی داشته باشد. در حالت دوم که در ژاپن، کره جنوبی، اندونزی و برخی دیگر از کشورها وجود دارد، نظارت و قانونگذاری بر کلیه اجزای نظام مالی (اعم از بانک‌ها، شرکت‌های بیمه، صندوق‌های بازنشستگی، بازار سرمایه و...) به صورت متمرکز توسط FSA انجام می‌پذیرد. حالت دوم کارایی بهتری دارد، چرا که بانک‌ها، شرکت‌های بیمه، بازار سرمایه، صندوق‌های بازنشستگی همگی از اجزای نظام مالی هستند، چگونه قانونگذار و ناظر بر عملکرد این اجزا که در ارتباط تنگاتنگ با یکدیگر هستند و بر رفتار یکدیگر اثر می‌گذارند، می‌توانند متفاوت باشد؟

تجربه ژاپن نشان داده است که متمرکز بودن قانونگذاری و نظارت در یک نهاد یعنی FSA می‌تواند در ارتقای سلامت نظام مالی که یکی از شاخصه‌های آن کاهش حجم مطالبات معوق است بسیار موثر باشد. راهکار اجرای این امر در ایران این است که معاونت نظارتی بانک مرکزی از این بانک جدا شده و همراه با سازمان بورس و اوراق بهادار و بیمه مرکزی FSA را تشکیل دهند. پس در هر دو حالتی که در بالا مطرح شد، چه نظارت به صورت متمرکز مانند ژاپن، و چه غیر متمرکز، این وظیفه نهاد ناظر و قانونگذار است که می‌بایست با اتخاذ تصمیمات لازم از رسیدن وضعیت مطالبات معوق به مرز خطر جلوگیری کند.

بانکداری بر مبنای اعتبارسنجی

پس از ناموفق بودن بانکداری بر اساس دریافت وثایق ملکی در ژاپن، چاره‌ای اندیشیده شد و آن تجمیع اطلاعات اعتباری مشتریان، اعتبار سنجی آن‌ها، رتبه‌بندی اعتباری مشتریان و اعطای تسهیلات بر اساس رتبه اعتباری سنجیده شده بود. اطلاعات جمع آوری شده از همه بانک‌ها و شرکت‌های تضمین اعتباری در مرکزی تحت عنوان CRD (سازمان پایگاه داده‌های ریسک اعتباری) جمع‌آوری می‌شود. CRD در سال ۲۰۰۱ از جمع‌آوری اطلاعات از محل ۵۲ شرکت ضمانت اعتباری ژاپن تأسیس شد. اطلاعات جمع‌آوری شده در این پایگاه شامل اطلاعات مالی و غیر مالی شرکت‌های کوچک و متوسط و شرکت‌های بزرگ ژاپنی می‌باشد. در این بین، اطلاعات نکول شرکت‌ها نیز موجود می‌باشد. هدف از تاسیس CRD سنجش میزان ریسک اعتباری شرکت‌های کوچک و متوسط با هدف تسهیل تأمین مالی آن‌ها بوده است. داده‌های جمع‌آوری شده در این پایگاه بیش از ۳ میلیون شرکت ژاپنی را شامل می‌شوند. CRD بزرگترین پایگاه داده‌های شرکتی در آسیاست که توانسته است به تسهیل تأمین مالی شرکت‌های کوچک و متوسط ژاپنی که بخش قابل ملاحظه اقتصاد این کشور را در اختیار دارند کمک شایانی نماید.

این سازمان یکی از زیر ساخت‌های نرمی است که خلأ آن در نظام مالی ایران احساس می‌گردد. وجود سازمانی نظیر CRD می‌تواند به نظام بانکی کشور برای گذار از بانکداری وثیقه محور به بانکداری بر مبنای اعتبارسنجی کمک کند.

انتقاد به عملکرد بانک‌ها جناحی است یا واقعی



اصغر پورمتین
عضو هیئت مدیره
بانک اقتصاد نوین

آورده‌اند مردی سه پسر داشت که یکی از آن‌ها از بقیه فربه تر و مظلوم تر بود. پدر هر زمان خسته وکوفته به خانه می‌رفت بدون هیچ دلیل منطقی پسر را صدا میزد و یک پس گردنی محکم به او میزد و پسر نیز مثل همیشه بدون هیچگونه اعتراضی راه خود را درپیش می‌گرفت و می‌رفت. مادر همیشه به پدر اعتراض می‌کرد، پدر جواب می‌داد، تو نمی‌دونی وقتی پس گردنی بهش می‌زنم چقدر جگرم خنک می‌شه و خستگی از تنم درمیره.

حکایت برخورد بعضی از مسئولین صاحب تریبون، ابواب جمعی مطبوعات و اغلب گزارشات صدا و سیما در خصوص عملکرد بانک‌ها نیز مصداق موضوع فوق است. هرکس از هر ارگانی و یا نهادی شکایت وگِلَه‌ای دارد و یا به نحوی از انحاء برای پنهان نگه داشتن ضعف عملکرد دستگاه‌های زیر نظر خود فرار به جلو نموده و بانک‌ها را مقصر جلوه می‌دهد و یا افراد دیگر که بنای مخالفت با دولت را در سرلوحه عملکرد خود قرارداده دق دلی خود را بر سر بانک‌ها خالی می‌کند. بانک‌ها وکارکنان آن‌ها همواره زیر شدیدترین انتقادها و اتهام‌ها از قبیل حرام بودن حقوق و پیش بینی به جهنم رفتن قطعی آن‌ها به لحاظ ربا خواری گرفته تا اتهام دزدی از بیت‌المال به مدیران به لحاظ گرفتن حقوق‌های نجومی، و سایر اتهامات قرار دارند که از حوصله این مبحث خارج است. طیف و گستره انتقادات قابل طرح، عمدتاً شامل موارد زیر بوده است.

گفتنی است در این مبحث به هیچ وجه قصد تطهیر عملکرد بانک‌ها را نداشته و بانک‌ها نیز نیز از خطا مصون نمی‌باشند .

بانک‌ها وکارکنان آن‌ها همواره زیر شدیدترین انتقادها و اتهام‌ها از قبیل حرام بودن حقوق و پیش بینی به جهنم رفتن قطعی آن‌ها به لحاظ ربا خواری گرفته تا اتهام دزدی از بیت‌المال به مدیران به لحاظ گرفتن حقوق‌های نجومی، و سایر اتهامات قرار دارند

۱ برای پرداخت وگرفتن ضامن وام ازدواج هزار جور بهانه تراشی می‌نمایند اما وام های میلیاردی بدون اخذ وثیقه پرداخت می‌کنند.

مطابق قانون بانکداری بدون ربا، منابع قرض‌الحسنه باید صَرف وام قرض الحسنه افراد مشمول گردد، رکود حاصل بر اقتصاد کشور و وجود تورم، منجر به پیشی گرفتن تقاضا بر منابع موجود گردیده است، اما با وجود کمبود منابع، همچنین معوق شدن بیش از ۴۰٪ اقساط اینگونه وام‌ها، اغلب با اخذ یک نفر ضامن، تسهیلات مزبور تا سقف ۱۰۰٪ منابع قابل مصرف، پرداخت شده است. شایان ذکر است حتی بانک‌های خصوصی نیز برای اجابت این‌گونه درخواست‌ها بسیج گردیده‌اند. در نتیجه قصوری از این بابت متوجه عملکرد بانک‌هانمی‌باشد.

تسهیلات کلان، یا در قالب سرمایه در گردش و یا در چارچوب کالاهای سرمایه‌ای پرداخت می‌گردد. مطابق ماده یک قانون تسهیل طرح‌های تولیدی مورخ ۱۳۸۶/۴/۵ مصوب مجلس محترم شورای اسلامی، بانک‌ها نباید به غیر از محل اجرای طرح، وثیقه دیگری اخذ نمایند. رعایت این موضوع بانک‌ها را همواره با مشکل پاسخ‌گویی مواجه ساخته است به طوری‌که همواره از سوی دو دستگاه و دو رکن مورد هجمه قرار می‌گیرند، یکی از سوی دادگاه‌ها و ارکان‌های نظارتی به ویژه سازمان بازرسی کل کشور مبنی بر اینکه بانک‌ها وثایق کافی برای پرداخت تسهیلات اخذ نمی‌نمایند و از سوی دیگر مورد اعتراض شدید وزارت صنایع، پارلمان بخش خصوصی و بنگاه‌های اقتصادی مبنی بر سخت‌گیری بانک‌ها در پذیرش وثایق و ضامنین قرار دارند. بانک‌ها به مثابه یک بندباز باید همواره تعادلی بین این دوخواست‌گاه مغایر برقرار نمایند. گفتنی است از یک‌سو به دلیل بافت و ترکیب سپرده‌های سرمایه‌گذاری موجود نزد بانک‌ها که اغلب کوتاه مدت است و حجم زیاد طرح‌های نیمه تمام بانک‌ها ازسوی دیگر، رغبتی برای پذیرش این‌گونه طرح‌ها از خود نشان نمی‌دهند، اما قطعاً کمتر طرح بزرگی را نزد بانک‌ها می‌توان یافت که فاقد توصیه، دستور یا مورد پیگیری مکرر نمایندگان محترم قرار نداشته باشد. در نتیجه، پذیرش طرح‌های بزرگ به نوعی دستوری و توصیه‌ای است. اما در رابطه با پرداخت سرمایه در گردش به بنگاه‌های بزرگ، قطعاً بانک‌ها با پرداخت سرمایه درگردش کلیه مساعی خود را در خصوص حفظ و نگهداری اشتغال موجود معطوف داشته اند.

۲ خودداری بانک‌ها از پرداخت تسهیلات به بنگاه‌های واجد شرایط و در عوض وارد شدن آن‌ها به فعالیت‌های اقتصادی و بنگاه‌داری

میزان پرداخت تسهیلات به بنگاه‌های اقتصادی همواره از سوی بانک مرکزی رصد می‌شود و طبق آمارهای تبادل بین بانکی، با احتساب تسهیلات ناخواسته‌ی ناشی از ضمانت‌نامه‌های ضبط شده پرداخت شده و بدهکاران بابت گشایش اعتبار اسنادی پرداخت شده، نسبت خالص مصارف به منابع قابل مصرف ۵ بانک بزرگ کشور با احتساب بدهی دولت حدود ۸۲٪ می‌باشد، به عبارتی این نسبت در حد استانداردهای بین المللی قرارادارد. اضافه می‌نماید بانک‌ها مطابق قانون تا میزان ۴۰٪سرمایه پایه خود را به منظور سرمایه گذاری، تأسیس صرافی، ایجاد شرکت‌های لیزینگ، و IT صرف بنگاه‌داری می نمایند اما این نسبت به علت تملیک کارخانه‌های مدیون و بنگاه‌هایی که از بابت رد دین دولت به بانک‌ها واگذار می‌شود بعضاً به ۹۰٪ نیز می‌رسد واگذاری‌های اخیر که ناشی از تهاتر بدهی دولت با بانک‌ها می‌باشد از یک‌سوی و تملیک املاک مدیونین از سوی دیگر منجر به تشدید دارایی‌های سمی بانک‌ها گردیده است. کاهش چشمگیر نرخ سود دستوری تسهیلات، بدون توجه به قیمت تمام شده پول و افزایش دارایی‌های ثابت، منجر به کاهش شدید درآمدهای عملیاتی بانک‌ها شده است. اصرار بانک‌های خصوصی و خصولتی (تازه خصوصی شده) به دلیل ماهیت شکل‌گیری برای تداوم سوددهی و بانک‌های دولتی به دلیل رقابت غیر منطقی منجر به فعالیت‌های اقتصادی محدود بانک‌ها گردیده که تداوم آن در شرایط فعلی اجتناب ناپذیر است.

۳ زمان پرداخت تسهیلات درصدی را به عنوان سپرده نزد خود نگهداری می‌نمایند.

با توجه به کمبود منابع، بانک‌ها به استناد ماده۱۷[1] دستورالعمل اجرایی عقود اسلامی به شرح زیر، الویت پرداخت تسهیلات را به اشخاصی می‌دهند که دارای سپرده سرمایه‌گذاری باشند، در این راستا تعدادی از بانک‌ها از این قانون سوءاستفاده نموده و مقداری از تسهیلات را بدون پرداخت هرگونه سود، نزد خود به عنوان سپرده نقدی تحکیم وثایق نگهداری می‌نمایند. این موضوع نیز ناشی از عدم تعادل بین هزینه تجهیز منابع و درآمدهای ناشی از پرداخت تسهیلات است به دلیل داشتن سپرده‌های بلند مدت با نرخ سودهای بالاتر از ۲۰٪ و افتتاح حساب‌های دو منظوره برای مشتریان، که این موضوع اخیر، منجر به کاهش رسوب سپرده ارزان قیمت قرض‌الحسنه جاری شده است، آمارهای موجود نشانگر آن است که قیمت تمام شده منابع در بانک‌های دولتی و خصولتی (تازه خصوصی شده) به ۱۸٪ و بانک‌های خصوصی به ۲۰٪ رسیده است و این عمل، بازتاب طبیعی (برای بقاء) در مقابل تعیین نرخ سود غیر طبیعی (دستوری) تسهیلات است.



۴ عمده‌ترین علت افزایش مطالبات غیر جاری بانک‌ها، عدم تمایل به وصول آن به دلیل گرفتن جریمه تأخیر برای افزایش درآمدهای خود می‌باشد.

این مورد اعتراض از جمله موضوعاتی است که ظاهراً اشخاص منتقد در هر مقام و شغلی که باشند، کوچکترین اطلاعی از ثبت و ضبط حساب‌های بانک‌ها نداشته و از کم و کیف تصویب قوانین به‌ویژه قانون تسهیل پرداخت تسهیلات نیز آشنایی هرچند مختصر ندارند. تازمانی که تسهیلات یک شخص در سرفصل جاری اعم از سررسید شده و یا سررسید نشده (از تاریخ سررسید کمتر تا ۳ماه سپری شده باشد) سودهای اقساط شناسایی و به سرفصل درآمد بانک‌ها منتقل می‌شود اما به محض تغییر سرفصل، از جاری به سررسید گذشته، معوق و مشکوک‌الوصول، درآمدها و جرایم تأخیر شناسایی می‌شوند ولی نمی‌توانند به درآمد قطعی بانک‌ها منتقل شوند. از طرفی زمانی که تسهیلات به سرفصل‌های غیرجاری منتقل می‌شود به ترتیب سرفصل از ۲۰ تا ۱۰۰٪ ذخیره مطالبات محاسبه و از سود همان سال کسر می‌گردد. در نتیجه چنانچه تسهیلات در سرفصل غیرجاری باشد بجز از دست دادن فرصت مناسب برای جذب مشتری جدید همچنین اجابت درخواست مشتری سازمانی خود، سودآوری بنگاه نیز خدشه دار می‌شود. به این ترتیب ناچار است، نسبت به آزادسازی ذخایر مزبور که صرفاً با وصول، امهال و یا تعیین تکلیف بدهی مشتری میسر است، اقدام نماید. مصداق این مطلب نیز بخشش پی‌درپی جرایم تأخیر از سوی بانک‌ها به طور خودکار و از سوی قانونگذار بنا به ضرورت ناشی از وضعیت فعلی، می‌باشد.

۵ پرداخت تسهیلات قرض‌الحسنه به کارکنان خود از محل منابع قرض‌الحسنه تودیعی مردم

به دلیل ماهیت قرض بودن اینگونه سپرده‌ها، نحوه مصرف آن برعهده بانک‌ها قرار داشت و چون اغلب کارکنان بانک‌ها نیز دارای حساب قرض‌الحسنه بودند در نتیجه، پرداخت تسهیلات از محل این حساب را به کارکنان خود نیز بلامانع تشخیص داده بودند. حدود سه سال قبل که بنا به دستور بانک مرکزی، بانک‌ها مکلف به تفکیک، نگهداری جداگانه منابع و مصارف تسهیلات قرض‌الحسنه گردیدند مُعین حساب منابع و مصارف از یکدیگر جدا شد و متعاقب آن پرداخت تسهیلات از محل این منابع به کارکنان ممنوع و سقف آن نیز حتی از منابع بانک محدود اعلام شد در نتیجه در زمان خاص خود، تخلف مشهود و قابل پیگیری از سوی بانک‌ها رخ نداده است.

۶ دریافت حقوق‌های نجومی مدیران و اتهام دزدی به‌آن‌ها

۱. در فرهنگ دهخدا چنین تعریف شده است دزدی و سرقت، به معنی برداشت پنهانی بدون آنکه صاحب مال خبر دار شود. از طرفی مطابق[2] ماده ۱۲۴ قانون تجارت، تعیین حقوق مدیرعامل و هیئت‌مدیر برعهده اعضاء هیئت مدیره می‌باشد درنتیجه پرداخت حقوق با سقف‌های پرداخت شده کاملاً قانونی بوده و شناسایی هرگونه اهمال و سوء استفاده بر عهده بازرسان قانونی بانک‌ها می‌باشد. گفتنی است، در قانون مجازات اسلامی در دو محل سخن از جرم سرقت و مجازات‌های آن شده؛ یکی در باب هشتم با عنوان حد سرقت از ماده ۱۹۷ تا ۲۰۳ که در آن پس از تعریف سرقت مستلزم اجرای مجازات حد، شرایط سرقتی که موجب حد می‌شود را در شانزده بند (شرط) ذکر نموده است. در نهایت تهمت دزدی به مدیران بانک‌ها دارای حد شرعی است.

۲. بعضی از مدیران عامل و اعضای هیئت مدیره به استناد ماده ۲۴[3] از فصل سوم، می‌توانند بازنشستگی خود را اعاده به خدمت نموده و در نتیجه کلیه پاداش‌های اخذ شده قبلی را به حساب بانک ذی‌ربط واریز و مجدداً در شکل مستخدم رسمی قرار گیرند. این فعل و انفعال‌ها در گردش حساب‌ها از قبیل، برداشت‌ها و واریزها موثر و مبالغ آن نیز چشمگیر بوده است و همین موضوع به عنوان دریافت حقوق نجومی تعدادی از مدیران عامل بانک‌ها و اعضای هیئت مدیره تلقی گردیده و مستمسکی برای حمله به دولت و تضعیف نظام بانکی در دستور کار قرار گرفته است. درحالیکه این عمل نیز خلاف قانون محسوب نمی‌گردد. نتیجه اینکه، تاکنون هیچ مقام مسئولی به نقش بسیار سازنده و موثری که بانک‌ها در اقتصاد داشته و دارند اشاره نکرده است. آیا طرح و یا پروژه‌ای در کشور را می‌توان مشاهده کرد که بانک‌ها نقشی در تأمین منابع آن نداشته باشند؟ در کجا و در چه زمانی و توسط چه اشخاصی از آن‌ها قدردانی گردید؟ همانطوریکه اشاره شد، تخلف بانک‌ها اگر کمتر از سایر دستگاه‌ها نباشد قطعاً بیشتر نیست ولی حمله بی رحمانه و زدن تهمت‌های ناروا از قبیل دزدی، به جهنم رفتن کارکنان، حلال نبودن حقوق و ربا خواری در شأن این عزیزان صاحب تریبون و اصحاب رسانه نمی‌باشد و اگر این موارد را در مصادیق تهمت و افترا قرار ندهیم که متأسفانه قراردارد، در حق این کارکنان نوعی اجحاف تلقی شده و شایسته خدمتگزاران صدیق و تریبون داران و مبلغین محترم نمی‌باشد

عاشقان شب زنده دار و دزد هم شب زنده دار / هر دو بیدارند اما این کجا و آن کجا؟

تخلف بانک‌ها اگر کمتر از سایر دستگاه‌ها نباشد قطعا بیشتر نیست ولی حمله بی رحمانه و زدن تهمت‌های ناروا از قبیل دزدی، به جهنم رفتن کارکنان، حلال نبودن حقوق و ربا خواری در شأن این عزیزان صاحب تریبون و اصحاب رسانه نمی‌باشد و اگر این موارد را در مصادیق تهمت و افترا قرار ندهیم که متأسفانه قراردارد، در حق این کارکنان نوعی اجحاف تلقی شده و شایسته خدمتگزاران صدیق و تریبون داران و مبلغین محترم نمی‌باشد

پانویس‌ها:

۱. «مطابق ماده ۱۷ دستورالعمل اجرایی عقود اسلامی، مصوب ۱۳۶۲/۱۰/۱۸ شورای محترم پول و اعتبار بانک‌ها می‌توانند به منظور جلب سپرده‌های سرمایه‌گذاری به تشخیص خود امتیازات زیر را با توجه به مدت، و مبلغ سپرده سرمایه‌گذاری، برای سپرده‌گذاران قائل شوند»:
- *اعطای حق تقدم دریافت تسهیلات*
- *تخفیف و معافیت از پرداخت کارمزد خدمات بانکی*

۲. ماده۱۲۴قانون تجارت«هیئت مدیره بایدیک نفرشخص حقیقی را به مدیریت عامل شرکت برگزیند و حدود اختیارات و مدت تصدی و حق ا لزحمه اورا تعیین کند درصورتیکه مدیرعامل عضوهیئت مدیره باشد دوره مدیریت عامل ازمدت عضویت او درهیئت مدیره بیشترنخواهدبود. و..»

۳. ماده ۲۴ از فصل سوم بازنشستگی، از کار افتادگی و فوت کارکنان بانک‌ها، مصوب شورای عالی بانک‌ها « انتصاب مستخدم بازنشسته بانک به عنوان عضو هیات مدیره و مدیر عامل بانک یا عضویت هیئت مدیره و یا مدیرعامل صندوق بازنشستگی بانک‌ها مشروط برآنکه در هنگام انتصاب به سن بازنشستگی اجباری نرسیده باشند اعاده به خدمت تلقی و مدت اشتغال به شرط پرداخت کسور بازنشستگی طبق ضوابط مقرر جزء خدمت وی محسوب می‌گردد.»

بررسی یکی از امن‌ترین و دقیق‌ترین نظام‌های بانکی دنیا

نظام بانکی در کانـــادا؛ ساختار و عملکرد «بخش اول»



سید آیت تجلی

بانکـداری کانادا به عنوان یکـی از امن‌ترین و دقیق‌تریـن نظام‌هـای بانکـی در دنیـا شـناخته می‌شـود. فـروم اقتصـاد جهانی (World Economic Forum) نهادی که هر ساله بخش‌های مختلف اقتصـادی در دنیا را رصد کرده و گزارشی از وضعیت آن‌ها اعلام می‌نماید، نظام بانکی کانادا را برای هشت سال گذشته به عنوان سالم‌ترین و دقیق‌ترین نظام بانکی در دنیا معرفی کرده است. همچنین کشور کانادا دارای بیشترین سرانه دستگاه‌های ABM و بیشترین سطح نفوذ ابزارهای بانکداری الکترونیک نظیر کارت‌های بدهی و اعتباری، بانکداری اینترنتی و تلفن بانک در دنیا است. در دوره بحران مالی سال ۲۰۰۸ سیستم بانکی کانادا علیرغم اقتصاد باز این کشور و تأثیر پذیری اقتصاد این کشور از کشور همسـایه، آمریکا، با کم‌ترین مشکل مواجه شد. با توجه به موارد فوق در این نوشتار به بررسی نظام بانکی کانادا یکی از سالم‌ترین و در عین حال پیچیده‌ترین نظام‌های بانکی در دنیا می‌پردازیم. در بخـش اول از این گزارش کلیاتی در خصوص مشخصات سیستم بانکی، جایگاه آن در دید عموم و رقابت در نظام بانکی کانادا ارائه می‌شود.

اطلاعات عمومی از سیستم بانکی کانادا

مطابق قانون اساسی کانادا، دولت مرکزی کانادا تنها نهاد قانونی برای رسیدگی به امور بانکداری و تعیین مقررات ناظر بر بانک‌هاست. اما مقررات ناظر بر فعالیت تعاونی‌های اعتبار و موسسـات مالی می‌تواند از طریق دولت‌های استانی تعیین شود.

برخلاف بسیاری از ملت‌ها، مردم کانادا دیدگاه بسیار مثبتی نسبت به بانک‌ها دارند. مردم معتقدند که بانک‌های کانادا با ثبات، امن، و قابل اعتماد هستند. این اعتماد و احساس مثبت علیرغم تمام سخت‌گیری‌های سیستم بانکی در اعطای اعتبار است

مشخصه‌های کلی سیستم بانکی کانادا به شرح زیر است:

- تعداد بانک‌ها: ۸۰ بانک (اعم از داخلی و خارجی)
- تعداد شـعب در داخل کانـادا: ۶۳۴۸ که از میزان حدود ۲۰۰۰ شعبه در شهرهای کوچک و مناطق روستایی مستقر است.
- تعداد ABM در داخل کانادا: ۶۵۰۰۰ دستگاه کـه از این میزان ۱۸۷۷۵ دسـتگاه متعلق به بانک‌ها می‌باشد.
- تعـداد تراکنش‌هایABM های بانک‌ها در سال ۲۰۱۵: ۷۴۱ میلیون تراکنش (صرفا ABM های متعلق به بانک‌ها)
- بانک‌هـای کانادایی به محتـاط بودن در اعطای تسهیلات شهره هستند. درصد وام‌های معوق و سررسید گذشـته مسکن حدود ۰,۲۸ درصد است.
- سـهم بانک‌ها در GDP حـدود ۳,۳ درصد است.

تعداد کارکنان بانک‌هـای کانادایی در داخل کانادا بیش از ۲۸۰ هزار نفر و در سایر کشورها بیش از ۱۰۸ هزار نفر در سال ۲۰۱۴. به عبارت دیگر بانک‌ها حدود ۳۹۰ هزار نفر اشتغال‌زایی داشته‌اند.

- بانک‌هـا حدود ۱۶ میلیون بنگاه کوچک و متوسط را تأمین اعتبار کرده‌اند.
- قانـون بانکداری کانادا هر پنج سـال یک بار بازنگری می‌شود تا از مناسب بودن قانون با تغییر شرایط صنعت اطمینان حاصل شود.

دیـدگاه مردم کانادا به سیسـتم بانکی و چگونگی اسـتفاده از خدمات بانکی

برخلاف بسیاری از ملت‌ها، مردم کانادا دیدگاه بسـیار مثبتی نسـبت به بانک‌ها دارند. مردم معتقدند که بانک‌های کانـادا با ثبات، امن، و قابل اعتماد هستند. این اعتماد و احساس مثبت علیرغم تمام سخت گیری‌های سیستم بانکی در اعطای اعتبار است.

نتایج یک نظر سنجی نشان می‌دهد که:

- ۸۴ درصد پاسخگویان احساس بسیار مثبتی نسبت به بانک‌ها در قیاس با سایر ارائه کنندگان خدمات دارند.
- ۸۷ درصد بـه بانک‌ها نمره بالایی بخاطر ثبات و امنیت شان داده‌اند.
- ۷۹ درصد معتقدند که در مقابل کارمزدهای پرداختـی خدمـات ارزشـمندی را از بانک‌ها دریافت کرده‌اند.
- ۷۰ درصد معتقدند که بانک‌ها صادق و قابل اعتماد هستند.
- بیش از سـه‌چهارم کانادایی‌ها (۷۷ درصد) از خدمات بانکداری اینترنتی در سـال گذشته اسـتفاده کرده‌اند. ۵۵ درصد اعلام کرده‌اند که بانکداری از طریق اینترنت عمده‌ترین شـیوه آن‌ها برای استفاده از خدمات بانکی است. این رقم برای ABM حدود ۱۸ درصد و برای شـعب حدود ۱۳ درصد است.
- ۹۹ درصد مردم کانادا دارای حسـاب بانکی هسـتند. از این میان ۹۸ درصد افراد کم‌درآمد دارای حساب بانکی هستند.

رقابت در نظام بانکی

سـطح رقابت بالا در میان بانک‌های فعال در کانادا باعث شده تا شهروندان کانادا از بهترین خدمات بانکی با کمتریـن هزینه‌ها برخوردار باشند. بطوری‌که سیستم بانکی کانادا به عنوان یکی از ارزانترین سیسـتم‌های بانکی در دنیا از منظر کارمزد بانکی طبقه‌بندی می‌شود.

اولین بانک کانادا در سـال ۱۸۱۷ در یک خانه اجاره‌ای در مونترال شـروع به کار کرد. از آن زمان تاکنون تعداد بانک‌های فعال در این کشور اعم از بانک‌های داخلی و خارجی به ۸۰ بانک رسیده است. در میان این هشتاد بانک، حدود ۴۰ بانک وظیفه ارائه خدمات مصرفی بانکی نظیر سپرده، تسهیلات، کارت‌های اعتباری و بدهی، و سرمایه‌گذاری به حدود ۳۵ میلیون نفر شهروند این کشور را دارند.

به منظـور افزایش رقابت در سیسـتم بانکی، از سـال ۱۹۸۰ مقررات بانکی بـرای فعالیت بانک‌های خارجی تسهیل شد و همچنین امکان ورود فعالان مختلف اقتصادی به فعالیت‌های بانکداری مهیا شـد. بدین ترتیب بانک‌هایی با مالکیت فروشگاه‌های زنجیرهای خرده فروشی، فروشـگاه‌های عمده و خرده فروشی مصالح ساختمانی، شـرکت‌های مخابراتی و ارتباطی، شرکت‌های بیمه، دلالان عمده خودرو، و غیره به فعالیت پرداختند. هم‌چنین بانک‌های خارجی متعددی از سایر کشـورها نظیر چین، آمریکا، هند، کره جنوبی، بریتانیا، ژاپن، هلند و فرانسه وارد رقابت در سیسـتم بانکی کانادا شدند. هم اکنون بیش از ۲۱ بانک خارجی به تأسیس بانک وابسته (subsidiaries) در کانادا اقدام کرده‌اند.

بانک‌ها نه تنها باید با یکدیگر رقابت کنند، بلکه باید با سایر موسسـات مالی نظیر تعاونی‌های اعتبار (Credit Unions)، شرکت‌های بیمه عمر، شرکت‌های مدیریت سرمایه نظیر تراست‌ها و نیز برخی از شرکت‌ها و موسسات مالی دولتی و استانی نیز رقابت نمایند.

نکته قابل توجه آن اسـت که حدود ۹۰ درصد دارایی‌های کل سیستم بانکی متعلق به شش بانک بزرگ کانادااسـت که نشان دهنده درجه بالای تمرکز بازار بانکی است. با این حال درجه رقابت در سیستم بانکی بالاست که به دلایل زیر می‌باشد:

- مطابـق مقررات احتیاطی، نسـبت کفایت سـرمایه برای شـش بانک بزرگ کشور یک درصد بیش از سایر بانک‌های کشور تعیین شده است.
- حـدود ۱۰۰۰ تعاونی اعتبار به ارائه خدمات بانکی به مشـتریان می‌پردازنـد که در برخی از اسـتان‌های کانادا هماننـد بیرتیش کلمبیا، ساسـکچوان و کبـک از محبوبیـت بالایی برخوردارند و رقیب جدی بانک‌ها هستند.
- شرکت‌های بیمه رقبای جدی دیگر بانک‌ها هستند بویژه شرکت‌های بزرگ بیمه عمر.
- تحقیقات نشـان داده‌اند که یکی از عوامل انحصار در سیسـتم بانکی موانع ورود به بازار اسـت که در این زمینه قوانین بانکداری کانادا بسیار شفاف و ورود به بازار آسان است.
- وجود سیستم نظارتی کارآمد بر سیستم بانکی

منشور اخلاقی و تعهدات داوطلبانه[1] سیستم بانکی

منشـور اخلاقی و تعهدات داوطلبانه تعهداتی اسـت که سیسـتم بانکی کانادا نه بر اساس اجبار قوانیـن و مقررات بلکه بـرای رضایت مشتریان خود اعلام و آن‌ها را رعایت می‌کند. اما یک موسسـه حمایـت از مصرف‌کنندگان خدمات مالـی[2] بر رعایت منشـور اخلاقی و تعهـدات داوطلبانه بانک‌ها نظـارت می‌کند. سیستم بانکی کانادا تعدادی منشور اخلاقی در زمینه‌های مختلف تنظیم نموده و بانک‌ها خود را ملزم به رعایت آن نموده‌اند از جمله مهم‌ترین منشورهای نظام بانکی کانادا می‌توان به موارد زیر اشاره نمود:

منشـور صنعت کارت‌هـای بدهی و اعتباری: شـامل مقرراتی در مـورد صدور کارت‌ها، پذیرش کارت‌ها، و عملیات شـبکه پرداخت کارت. در این منشور، بانک‌ها تعهدات خـود در زمینه صـدور کارت و پذیرش کارت یکدیگر و جزئیات عملیات پرداخت توافق‌هایی نموده‌اند که به آن عمل می‌نمایند.

تعهد بـه ارائه اطلاعات شـفاف در مورد هزینه‌های وام مسکن(بیمه وام مسکن): وام مسـکن یکی از وام‌های بسیار پررونق در کاناداست. مردم کانادا برای اخذ وام مسکن ممکن اسـت درگیر رقابت‌های ناسالم بانک‌ها شده و بانک‌ها برای جلب مشتری برخی هزینه‌ها ازجمله هزینه‌های بیمه وام را شـفاف بیان نکنند و مشتری براساس اطلاعات ناقص تصمیم‌گیری نماید. به همین دلیل سیستم بانکی تعهد به ارائه شفاف اطلاعات در مورد هزینه‌های پنهان وام‌های مسکن برای امکان تصمیم‌گیری شـفاف مشتری را در این منشـور وظیفه خود دانسـته. هم‌چنین در منشـور دیگری بانک‌ها متعهد شده‌اند که متن قرارداد وام‌های مسکن را کاملاً شفاف و قابل فهم برای مشتری تنظیم نمایند تا مشتریان با فهم و درک صحیح اقدام به اخذ وام مسکن نمایند.

تعهد حسـاب‌های مشترک و وکالتی: بانک‌هـا خود را ملـزم کرده‌اند کـه در مورد پیامدهای حساب‌های مشترک و ارائه وکالت در حساب‌ها مشتریان خود را آگاه سازند.

تعهد به ارائه حسـاب‌هایی با کارمزد اندک یا بـدون کارمزد: بانک‌ها به دولت کانادا قول داده‌اند که تعداد حسـاب‌های بدون کارمزد یا با کارمزد اندک خود را افزایش دهند.

تعهد بـه تغییـر و یـا جایگزینی محصولات و خدمـات بانکی: بانک‌ها خود را ملزم کرده‌اند که در صورت درخواسـت مشتری، خدمات و محصولات ارائه شده را تغییر و یا با خدمت و محصول دیگر جایگزین نمایند. نتیجه سیسـتم رقابتی فوق، ارائه متنوع‌ترین خدمـات و محصولات بانکی بـا کارمزدهای پایین و از کانال‌های متعدد نظیر ۱۰۰۰۰ شعبه (شامل شعب بانک‌ها، تعاونی‌های اعتبار و سایر موسسات مالی)، ۶۵۰۰۰ ABM، ۴۵۰۰۰ پایانه پرداخت (IPT[3])، اینترنـت بانک، تلفن بانک و موبایل بانک می‌باشد.

یکی از دلایل موفقیت نظام بانکی کانادا، سیستم کارآمد نظـارت بر بانک‌ها و رفع اختلاف میان بانک و مشتری است. این سیستم کارآمد در کنار قوانین بانکی که هر پنج سال یک‌بار با توجه به شرایط و نیازهای جامعه به روز می‌شود، باعث افزایش رقابت سـالم و رضایت‌مندی مشتریان و سلامت سیستم بانکی شده است. در شماره بعدی ماهنامه به سیسـتم نظارتی نظام بانکی کانادا خواهیم پرداخت...

یکی از دلایل موفقیت نظام بانکی کانادا، سیستم کارآمد نظارت بر بانک‌ها و رفع اختلاف میان بانک و مشتری است. این سیستم کارآمد در کنار قوانین بانکی که هر پنج سال یک‌بار با توجه به شرایط و نیازهای جامعه به روز می‌شود، باعث افزایش رقابت سالم و رضایت‌مندی مشتریان و سلامت سیستم بانکی شده است

پانویس‌ها:

۱ Voluntary commitments and codes of conduct

۲ Financial Consumer Agency of Canada

۳ Interac Payment Terminals



عملکرد روابط‌عمومی بانک‌ها در زمان بحران
پیشگیرانه یا درمانگرانه



دکتر اسماعیل قدیمی
استاد دانشگاه

پیام‌ها در شبکه‌های اجتماعی دست به دست می‌شوند و میلیون‌ها کاربر این شبکه‌ها، با شور و شوق آن‌ها را به هم‌گروهی‌های خود می‌فرستند و راست و دروغ‌هایی به‌هم بافته می‌شوند و شایعاتی گفته و شنیده می‌شوند و ناگهان بحرانی خبری ایجاد و اسمی و اسم‌هایی بر سر زبان‌ها می‌افتند وکسانی به اوج صدا برای شنیده شدن می‌رسند و کسانی به موج فنا برای نشنیده شدن. این یک نشانه آشکار از بی اعتمادی در شبکه‌های رسمی ارتباطات اجتماعی است!

از سوی دیگر، تصویری از یک فعال سیاسی، اقتصادی و یا فردی دارای مسئولیت و تخصص ویژه با گرایشی خاص در صفحه تلویزیون پخش می‌شود، گفت‌وگویی صورت می‌گیرد و دیدگاهی بیان و معرفی می‌شود و با تکرار حضور او در تلویزیون، عالم سیاست و تجارت و فرهنگ شاهد ظهور کسی شده و زمینه برای شهرت مثبت و یا منفی‌اش در صورت بی‌اعتباری رسانه فراهم می‌شود. یا روزنامه‌ها با گرایش‌های متفاوت تصمیم می‌گیرند تا کسی را بر سر زبان‌ها بیندازند و برای آینده او و خود اهدافی را تعیین و دنبال کنند و یا رقیبی را از میدان به در کنند تا آسان‌تر آنچه را می‌خواهند انجام دهند.

آیا به راستی این رسانه‌ها و شبکه‌های اجتماعی‌اند که از چنین ویژگی‌هایی برخوردارند که با این، چنین کنند و با آن، چنان! کسانی را به اوج برسانند و کسانی را به موج؟ آیا رسانه‌ها قادرند با جامعه هرکاری که متولیانشان می‌خواهند انجام دهند؟ یا این کاربران، شخصیت، تربیت، جهان‌بینی و اولویت‌ها و ضعف‌های آن‌هاست که رسانه‌ها و شبکه‌های اجتماعی را بدون اخلاق شهروندی و درک و تفسیر درست مسائل به جولانگاه تفرقه فکری، فروپاشی اجتماعی و نابودی اخلاقی تبدیل می‌کنند!

در این کارزار اطلاعاتی و بازار مکاره خرید و فروش شهرت مثبت یا منفی با کالای اطلاعات، نقش روابط عمومی‌های سازمان‌ها و موسسات و بنگاه‌ها چیست؟ هنگامی که بحران‌ها ایجاد می‌شوند روابط عمومی‌ها چه نقشی دارند؟ نقش آن‌ها پیشگیرانه یا درمان‌گرانه است؟ روابط عمومی‌ها چگونه می‌توانند با رسانه‌ها و شبکه‌های اجتماعی که به پشتوانه این یا آن، ناگهان به فکر افشای فیش حقوقی این یا آنِ دیگر می‌افتند، روبه رو شوند؟ آیا در این هنگامه و کارزار تخریبی از روابط‌عمومی آن موسسات و بنگاه‌ها کاری ساخته است؟ آیا این امر یک مشکل فی‌البداهه یا یک آسیب ریشه‌دار مدیریتی است؟

روابط عمومی‌ها چگونه می‌توانند با رسانه‌ها و شبکه‌های اجتماعی که به پشتوانه این یا آن، ناگهان به فکر افشای فیش حقوقی این یا آنِ دیگر می‌افتند، روبه رو شوند؟ آیا در این هنگامه و کارزار تخریبی از روابط‌عمومی آن موسسات و بنگاه‌ها کاری ساخته است؟ آیا این امر یک مشکل فی‌البداهه یا یک آسیب ریشه‌دار مدیریتی است؟

برای پاسخ دادن به این پرسشها باید نحوه و کیفیت شکل‌گیری و جایگاه روابط‌عمومی را در جامعه و سازمان‌ها و چگونگی تأثیرگذاری آن‌ها را بر ذینفعان و افکارعمومی مرور کرد. همچنین باید ضمن پرهیز از تحلیل‌های نخ‌نما به این واقعیت اعتراف کرد که مردم هر کشوری شایسته روابط عمومی‌ها و رسانه‌هایی هستند که دارند! با این وجود باید یک مسئله را مورد تأکید قرارداد: روابط‌عمومی یک حرفه پیچیده و یک پدیده اجتماعی در بسترهای اجتماعی، سیاسی، اقتصادی و فرهنگی است که بدون وجود زمینه‌های مثبت حضورش به عنوان یک نیاز اجتماعی و وجود کنش اجتماعی رقابتی نمی‌تواند اثربخش باشد.

«روابط‌عمومی مدیریت راهبردی ارتباطات سازمانی مبتنی بر تعامل سازنده و منافع دوسویه میان سازمان و ذینفعان را به عهده دارد». این کلیدی‌ترین کارکرد هر سازمانی در محیط کسب و کار امروز است. محیطی شناور در رقابت، هوشمندی و نوآوری و وضعیتی که در آن، میلیاردها انسان مشتاق و تحت تأثیر نظام ارتباطات بین‌الملل می‌توانند مشتریان بالقوه هر سازمان و موسسه‌ای با ظرفیت‌های تولید جهانی باشند.

در چنین وضعیتی که تغییر و تحول و تلاش برای تولید جهانی همه سازمان‌ها و موسسات دارای ظرفیت تولید جهانی را در کشورهایی با استعداد رقابت بین‌الملل به تکاپو انداخته، «بحران» محتمل‌ترین رویداد است. این بحران می‌تواند بر دو پایه استوار شود نخست رقابت ناپذیری جامعه و سازمان‌های وابسته به آن و وسوسه درآمدهای میلیاردی از طریق دور زدن قانون و نادیده گرفتن حقوق مشتریان در کشورهای غیرصنعتی! و سختی رقابت در کشورهای صنعتی که مزیت رقابتی، نوآوری و خلاقیت در آن حرف نخست را می‌زنند.

بدیهی است که روابط عمومی پدیده‌ای مستعجل نیست که از آن تنها برای دوران بحران استفاده کرد. روابط‌عمومی هنر، صنعت و دانش



اعتمادسازی است که در بستر زمان و رفتارهای حرفه‌ای درازمدت و هوشمندانه به ثمر می‌نشیند. روابط‌عمومی دو دشمن بزرگ دارد: مدیران ضد رقابت و غیر متعهد به جامعه و مشتریان محروم از حقوق مصرف کنندگان. رفتار حرفه‌ای‌های روابط عمومی و مناسبات مدیران بنگاه‌ها با آن‌ها در اوقات کامیابی یا سکوت و آرامش تعیین کننده توانمندی‌های آنان در دوران بحران است.

در واقع، تصاویر یک بنگاه در طول حیات عادی آن در افکارعمومی و ذینفعان آن ساخته شده و به هنگام بحران، این تصویر کار خودش را در اذهان و افکارعمومی انجام می‌دهد. اگر تصویر مثبت، اقناع کننده و مطلوب باشد سازمان و بنگاه با استفاده از مجموعه‌ای از تکنیک‌های حرفه‌ای بحران را پشت سرگذاشته و از پیامدهای منفی آن در امان می‌ماند و اگر عملکرد بنگاه و روابط‌عمومی مربوطه‌اش ضعیف و غیرحرفه‌ای باشد آن بنگاه وسازمان با کاهش محبوبیت و نزول جایگاه اجتماعی رو به رو خواهد شد و در دوران بحران، شکست و نابودی احتمال بسیار بیشتری دارد تا کنترل و حل مسئله.

کارکردهای روابط عمومی پیش از بحران

رویکرد روابط عمومی‌ها به مقوله بحران باید پیشگیرانه باشد. یک کارکرد اساسی روابط‌عمومی مدیریت بحران است. روابط‌عمومی سازمان‌ها و بنگاه‌های اقتصادی نظیر بانک‌ها و موسسات اعتباری براساس مجوز مدیران ارشد و وجود شرایط لازم برای حرفه‌ای عمل کردن! همواره باید با اتکاء به ظرفیت‌ها و دانش بیش از ۱۱۰ ساله رشته روابط‌عمومی بکوشند که در ارتباطی دوسویه و اقناعی با ذینفعان خود قرار گیرند و در بستر اعتماد و مشارکت و اطلاع‌یابی و اطلاع‌رسانی منصفانه و دقیق، تعامل انسانی و سازمانی مطلوبی را مبتنی بر جریان مستمر اطلاعات و معلومات که از بروز بحران جلوگیری می‌کند، ایجاد و هدایت کنند.

به‌عبارت دیگر، بحران‌ها محصول غیرحرفه‌ای عمل‌کردن مدیران سازمان‌ها و بدنه کارشناسی غیرحرفه‌ای آن‌ها طی دوران عادی هستند. بحران‌ها هنگامی رخ می‌دهند که ساختار ارتباطی میان سازمان و ذینفعان دچار اشکال شده وجریان اطلاعات میان آن‌ها ناقص و معیوب است. بی‌اعتمادی به آرامی شکل می‌گیرد و ناشی از ناتوانی سیستم اطلاع‌یابی و اطلاع‌رسانی یک بنگاه و موسسه است. سئوالات و ابهامات ذینفعان در درون و بیرون به آرامی ایجاد و زیاد شده و پیچیده می‌شوند. ضعف مدیریت جریان اطلاعات، فقدان سامانه‌های پژوهشی و منابع اطلاعات، ضعف‌های کارشناسی و بی‌تجربگی در ایجاد و توسعه و استفاده از منابع پژوهشی و اطلاعاتی کار را سخت‌تر می‌کند. هم‌چنین، فقدان ساز و کارهای نظارتی در کشف مسائل و ارائه راه حل‌ها و بی‌توجهی به نیازها، سلائق و درخواست‌های مشتریان و ذینفعان و نیز عدم اشراف روابط عمومی نسبت به تحولات محیطی زمینه‌های بحران را فراهم‌تر می‌کنند. شایعه به ابزاری برای تأمین نیازهای اطلاعاتی ذینفعان و افکارعمومی تبدیل می‌شود و داستان یک کلاغ و چهل کلاغ معروف بازهم تکرار می‌شود تا به یک ضرب‌المثل ریشه‌دار تاریخی تبدیل شود.

روابط‌عمومی‌های حرفه‌ای در زمان‌های عادی با چنان قوت و نیرومندی به تقویت مناسبات خود با ذینفعان درون و بیرون سازمان می‌کوشند که هیچ تردیدی در اثربخشی فعالیت‌های حرفه‌ای خود در دوران بحران باقی نگذارند. دراساس، این رفتار حرفه‌ای از بروز بحران جلوگیری می‌کند. روابط‌عمومی‌ها با تقسیم کار عاقلانه، نخست به ایجاد مناسباتی انسانی و منصفانه و عادلانه میان مدیران و کارکنان مبادرت می‌ورزند که زمینه هم‌افزایی نیروهای کار را در درون سازمان فراهم کنند. هیچ سازمانی بدون رضایت نسبی کارکنانش در درون نمی‌تواند به ثبات و مثبت بودن تصویر خود در اذهان عمومی در بیرون امیدوار باشد. باید تأکید کرد که روابط‌عمومی‌ها بدون خواست و آگاهی مدیران نسبت به لزوم برقراری مناسبات سازنده با ذینفعان نمی‌توانند در ارتباطات راهبردی خود با آن‌ها کامیاب شوند. هیچ کارشناس و مدیر روابط‌عمومی قادر به معجزه نیست. حادثه مربوط به تقلب در شرکت فولکس‌واگن یک زنگ هشدار به همه تحلیل‌گران روابط‌عمومی است که صداقت، انصاف و عدالت در مناسبات میان یک بنگاه با ذینفعان آن کالاهایی گران‌بهاست که هرلحظه حتی در کشورهای صنعتی و پیشرفته هم می‌تواند مخدوش و نابود شود.

همه ما مثال‌های بسیار دیگری را در تاریخ روابط‌عمومی کشورهای صنعتی سراغ داریم که از آن‌ها به‌عنوان کابوس‌های روابط‌عمومی یاد می‌کنند. شرکت‌های کریسپی کرم، بلومینگ‌دیلز، بودلایت و سی‌زیون در سال ۲۰۱۵ کابوس‌های دیگر روابط‌عمومی را رقم زدند. مدیران آن شرکت‌ها به افکارعمومی و شهرت مثبت و حقوق مصرف کنندگان بی‌اعتنایی کردند. روابط‌عمومی‌ها را از صحنه خارج کردند و بحران را رقم زدند. بحران در فیفا، چی پاتل و لنس آرمسترانگ نیز نمونه‌های دیگری از فقدان روابط عمومی‌های حرفه‌ای در سازمان‌های بزرگ بین‌المللی است. مگر این شرکت‌ها در کشورهایی پیشرفته و در فضایی رقابتی فعالیت ندارند؟ پس چرا دچار بحران شده و روابط عمومی‌های آن‌ها در جریان اطلاع‌رسانی‌های داخلی مانع بروز بحران نشدند. البته روابط عمومی نمی‌تواند نقش بازرس و ناظر در درون یک سازمان را ایفا کند اما می‌تواند به عنوان ابزار اطلاع‌رسانی داخلی مورد استفاده مدیران قرار گیرد تا از بروز بحران جلوگیری شود. در اینجا باردیگر پیچیدگی حرفه‌ها و دنیای کسب‌وکار مشخص می‌شود. هیچ عاملی به تنهایی نمی‌تواند زمینه تخریب یا ساختن را فراهم کند. در اینجا بازهم نقش مخرب یا سازنده مدیران در کارکردهای حرفه‌ای مشخص می‌شود.

بنابراین، استعداد، تخصص، هوش، مهارت و عقلانیت روابط عمومی‌ها باید در کنار تعهد مدیران و نظارت‌های سرسختانه اجتماعی نهادهای مدنی دلسوز و کارآمد و قوانین سختگیرانه نهادهای نظارتی، تعهد و مسئولیت‌پذیری مجریان و هوشمندی مصرف کنندگان درهم آمیزند تا حرفه‌ای‌گرایی دوام یابد. درغیر این‌صورت وسوسه سودهای بادآورده ناشی از ضعف مصرف‌کنندگان به این زودی‌ها برخی مدیران دنیای کسب و کار را رها نمی‌کند.

نکته آخر در این مرحله این است که انجمن‌های حرفه‌ای روابط‌عمومی باید با تداوم آموزش‌ها و تأکید بر کسب ضمانت‌نامه‌های حرفه‌ای به وزارتخانه‌ها و سازمان‌ها نشان دهند که هیچ مدیری نمی‌تواند از نظارت‌های حرفه‌ای معاف باشد و منافع سازمان و جامعه را قربانی منافع شخصی کند. رسانه‌های آزاد و روزنامه‌نگاران متعهد هم عنصری از این پازل حرفه‌ای‌گرایی هستند تا روابط عمومی‌ها نتوانند برای مطالب غیر واقعی خود ستون بخرند! بنابراین، وظیفه روابط‌عمومی‌ها جلوگیری از بروز بحران است. رویکرد آن‌ها به مدیریت بحران باید پیشگیرانه باشد نه درمان‌گرانه. چون هیچ روابط‌عمومی‌ای نمی‌تواند شهرت مخدوش شده یک بنگاه یا سازمان را رفو کند و اتوکشیدن به تصویری که در اذهان عمومی چروکیده شده غیرممکن است!

کارکردهای روابط عمومی هنگام بحران

در دوران بحران تشکیل ستاد بحران در روابط‌عمومی یک اقدام عاجل و ضروری است. این ستاد باید با استفاده از مشاوران و صاحب‌نظران معتمد و نیک نام به بررسی علل و عوامل بحران بپردازد. زمینه‌ها و پیشینه‌ها و نیز آسیب‌شناسی کارکردهای روابط‌عمومی طی دوران پیش از بحران یک اقدام سودمند است. تحلیل رویدادها و تفکیک عوامل درونی و بیرون بحران و سیاستگذاری و برنامه‌ریزی ارتباطی یک عمل حرفه‌ای به شمار می‌آید.

تعیین اولویت‌ها و نیز ایجاد کانال‌های جدید اطلاع‌رسانی و توسعه این کانال‌ها با هدف در دسترس قراردادن اطلاعات مربوط به بحران، توجیه ذینفعان برای جلب مشارکت آن‌ها در برنامه‌ریزی‌ها و اقدامات مهار بحران باید مد نظر قرار گیرد. استفاده از شبکه‌های اجتماعی و کانال‌های قابل اعتماد از نظر ذینفعان و افکارعمومی می‌تواند به حل سریعتر بحران یاری رساند.

به هنگام وقوع بحران، هیچ رویکردی جز صداقت و جریان اطلاعات مستمر نمی‌تواند به حل بحران بینجامد. شفاف‌سازی، اعتراف به خطا، ارائه اطلاعات کافی و جامع و دعوت از ذینفعان برای مشاهده واقعیاتی که به رفع سوءتفاهم‌ها منجر شود تنها راهکار برون‌رفت از بحران است. برقراری ارتباط ویژه باصاحبان

در واقع، تصاویر یک بنگاه در طول حیات عادی آن در افکارعمومی و ذینفعان آن ساخته شده و به هنگام بحران، این تصویر کار خودش را در اذهان و افکارعمومی انجام می‌دهد

جراید و روزنامه‌نگاران و برپایی کنفرانس مطبوعاتی و تشریح کامل عوامل موجد بحران می‌تواند به رفع سوءتفاهم‌ها و مشکلات ارتباطی کمک کند.

به هنگام بحران روزنامه‌ها باید سیاستی منصفانه به منظور حل بحران اتخاذ کنند. اما این سیاست نباید به هیچ وجه مماشات و سهل‌انگاری و نادیده گرفتن حقوق مصرف کنندگان را دربرداشته باشد. روزنامه‌های متعهـد به منافع عمومی در این دوران نقـش تعیین کننده‌ای دارند. روزنامه‌ها و مجلات و رسانه‌های همگانی باید در فرآیندهای کنترل بحران و کاهش پیامدهای منفی آن ایفای نقش کنند. در واقع، هیچ بحرانی بدون درنظرگرفتن نقش مخرب رسانه‌ها در آن به خوبی درک نشده است. روابط عمومی‌ها و روزنامه‌ها و کانال‌های ارتباطی عناصر اصلی موفقیت یا شکست جریان اطلاعات میان موسسات و بنگاه‌ها با ذینفعان و افکارعمومی به شمار می‌آیند.

کارکردهای روابط عمومی پس از بحران

باتوجه به این که در ایران مصادیق مربوط به موفقیت روابط‌عمومی‌ها در بحران کمیاب و شاید نایاب باشد! می‌توان به ناچار از مصادیق آن در کشورهای پیشـرفته صنعتی استفاده کرد. عملکرد روابط عمومی در دوران پـس از بحـران همچون دوران پیـش و حین بحران، به مدیریت و سازمان حرفه‌ای و توانایی‌های فکری مدیران و مسئولان روابط‌عمومی وابسته است. به عبارت دیگر، دوران پس از بحران، یک فرصت استثنایی برای ایجاد مناسباتی پایدار و مطمئن میان سازمان و بنگاه متبوعه با افکارعمومی و ذینفعان است.

روابـط عمومی‌ها در این دوران باید به تجزیه و تحلیل مجدد عوامل بحـران بپردازند و برای ایجاد یک شـبکه و جریان اطلاعات داخلی که در آن شفاف‌سازی رفتارهای سـازمانی مانع بروز فساد و بحران شود، تلاش کنند. ارائه یک گزارش کامل از نحوه شکل‌گیری بحران، عوامل بحران‌ساز و ترسیم سهم و نقش آن‌ها در ایجاد و تشدید بحران یک اقدام سودمند است که می‌تواند به بیداری مدیریت سازمان کمک کند.

روابط‌عمومی‌ها باید به آسیب‌شناسی سیستم اطلاع‌یابی و اطلاع‌رسانی و تجزیه و تحلیل کارکردها و ساختار و کاستی‌های موجود آن بپردازند تا درس‌های این بحران را برای استفاده در جریان مدیریت سازمان و بنگاه تدوین کنند. درس‌های بحران را باید به متون آموزشی سازمان تبدیل کرد تا همه عناصر انسانی به صورتی قانع کننده به عوامل ضد بحران تبدیل شوند.

تقویـت سـاختار اطلاع‌یابی و اطلاع‌رسـانی نیز یـک اقدام مهم روابط‌عمومی‌ها در دوران پس از بحران اسـت. رفع کاستی‌ها و ارائه مشاوره‌های دقیق به مدیران عامل و تصمیم‌گیران را باید به صورت جدی پیگیری کرد. درنظر گرفتن حوزه‌های مرتبط با بحران در شبکه اطلاع‌رسـانی سازمان یک اقدام سودمند دیگر است. توجه داشتن به حوزه‌های تحت عنوان درس‌های بحران که به صورت مسـتمر و در همه رسانه‌های ارتباطی سازمان لحاظ شود می‌تواند به حفظ هشیاری سازمان در ادامه حیات خود بینانجامد.

سرانجام اینکه روابط عمومی پس از بحران با دو فرصت و تهدید مواجه اسـت و باید خود را برای مواجهه با آن‌ها آماده کند. نخست این تهدید اسـت که مدیران غیرحرفه‌ای باردیگر بر مواضع پیشـین خود اصرار ورزند و از اصلاح روندهای کار روابط‌عمومی و سیسـتم اطلاع‌یابی و اطلاع‌رسانی خودداری کنند و اجازه دهند که زمینه‌های استمرار بحران و بروز مشکلات از میان نروند. یا این فرصت برای روابط‌عمومی‌ها فراهم شـود که برای جلوگیری از بروز مجدد بحران به سمت حرفه‌ای‌گرایی حرکـت کنند. بنابرایـن، روابط عمومی‌ها باید خـود را برای تهیه دو سـناریوی حرفه‌ای آماده کنند تا از بروز بحران به هرشـکل ممکن جلوگیری کنند. به امید آن که نظام مدیریتی کشور سرانجام به حرفه‌ای‌گرایی در عرصه‌های گوناگون اجتماعی روی آورد و به شـکوفایی اقتصادی، سیاسی، فرهنگی و اجتماعی کشور رأی مثبت دهد.



پراسپر؛ پلت‌فرم آنلاین وام‌دهی (P2P)

داود رفیعی راد

یکی از شـاخه‌های تأمین مالی جمعی، وام دهی فرد به فرد (P2P)[1] است، که این روش می‌تواند جایگزین خوبی برای متدهای وام‌دهی قدیمی باشد. وام‌دهی نفر به نفر عبارتسـت از فراهم کردن وام بدون واسطه‌گری بانک توسـط شخصی برای شخصی دیگر با اسـتفاده از پلت فرم‌های مبتنی بر اینترنت به نام «شـبکه‌های اجتماعـی مالی». در ایـن پلتفرم‌ها عده‌ای به‌منظور سرمایه‌گذاری و عده‌ای دیگر به منظور وصول وام، ثبت‌نام و اقدام به فعالیت‌های مالی می‌نمایند. در خواسـت وام در این روش می‌تواند تنوع فراوانی داشته باشد.

برای هر اقدامی از خرید و تجهیز وسـایل برای راهاندازی کسب وکارهای کوچک گرفته تا پرداخت هزینه‌های شـخصی مانند خرید خودرو، مسکن، هزینه‌های تحصیل و... .

وام‌دهی P2P نمونه‌ای از تلاش‌های نوین اسـت که در آن وام‌گیرندگان و وام‌دهندگان به طور مستقیم و معمولاً از طریق مناقصه‌های آنلاین با یکدیگر دیـدار می‌کنند. وام‌ها اغلب از طریق گردآوری مبالغ کوچک از وام‌دهندگان مختلف تأمین می‌شوند. در هر حالت نتایج برای هر دو طرف سودمند است. با توسعه فناوری اطلاعات اساس این بانکداری مورد توجه برخی از نهادهای مالی قرار گرفت، چراکه این روش به افراد اجازه می‌دهد بدون دخالت بانک‌ها به سرمایه‌گذاری و دریافت تسهیلات بپردازند.

این امر از طریق به اشـتراک‌گذاری اطلاعات از طریق شبکه‌های اجتماعی و با بهره‌گیری از رویکرد بانکداری اجتماعی براسـاس ایده جمع‌سـپاری پیاده‌سازی می‌شود.

روش وام‌دهـی فرد به فرد در پلت فرم‌های آنلاین آنچنان پیچیده نیسـت و موفقیـت آن‌ها بـه توانایی بازاریابی مدیران آن‌ها بسـتگی دارد. یکی از مشـکلات اصلی این روش اطمینان به افراد وام گیرنده و میزان ریسـک اعتباری مربوط به آن‌هاست. هرچند در پلات فرم‌های وام‌دهی فرد به فرد به وام دهنده‌ها اطلاعاتی در زمینه سابقه اعتباری وام‌گیرنده داده می‌شود اما به هرحال مشکلاتی نیز به دلیل گمنامی وام گیرنده‌ها در این پلات‌فرم‌ها رخ می‌دهد که نیاز به الگوریتم‌های باکیفیتی است تا وام‌گیرندگان را پایش کند.

پراسپر

پراسپر در سـال ۲۰۰۵ توسط کریس لارسن و جان ویچل تأسیس شـد و در فوریه ۲۰۰۶ وب‌سایت آن در دسترس عمومی قرار گرفت. لارسن تا سال ۲۰۱۲ مدیرعامل شرکت بود و اکنون آرون ورموت[2] مدیریت آن را برعهده دارد. پراسپر اولین پلت‌فرم وام‌دهی در بازار آمریکا با بیش از ۲میلیون عضو و بیش از ۷ میلیارد دلار وام دهی می‌باشد.

وام‌گیرندگان درخواسـت شـخصی خود را در سایت ارسال می‌کنند و سرمایه‌گذاران (فردی یا سـازمانی) در هر جای آمریکا می‌توانند مبلغ ۲ هزار تا ۳۵ هزار دلار را به ازای هر وام تأمین کنند و سرمایه گذاران نیز می‌توانند حداقل ۲۵ دلار برای هر سرمایه‌گذاری که در لیست‌های ارائه شـده در وب سـایت قرار دارند پول وام دهند. سـرمایه‌گذاران علاوه بر امتیاز اعتباری، رتبه و سـوابق وام‌گیرندگان، می‌توانند شـرح حال‌های شـخصی و تأییدیه‌ها را نیز بررسی کنند. پراسـپر خدمات‌دهی وام‌هـا را مدیریت می‌کند و قسط‌های وام‌گیرندگان و سود وام‌ها را جمع‌آوری و به سرمایه‌گذاران توزیع می‌کند تا سرمایه‌گذاران با خیالی آسوده‌تر به اعطای وام مبادرت ورزند. در واقع این شـرکت یک پایگاه داده عمومـی کامل در مورد کلیـه وام‌ها دارد. این پایگاه داده و کلیـه آمارهای دیگر مربوط به بازار از طریق وب‌سایت پراسپر برای همه در دسترس است. بنابراین بانک‌ها و موسسات مالی آمریکایی نیز می‌توانند تا حدودی بر اطلاعات این وب‌سایت تکیه نموده و از آن استفاده نمایند.

در سـال ۲۰۱۶، پراسـپر از اولین اپلیکیشن موبایل خود به نام پراسـپر دیلی رونمایی کرد. این اپلیکیشن رایگان طوری طراحی شده که ابزارهای قدرتمندی را در اختیار مصرف‌کنندگان قرار می‌دهد تا تصمیم‌های مالی هوشمندانه‌تری بگیرند؛ از جمله مشاهده کلیه حساب‌های مالی در یـک جا، بودجه‌بنـدی و پیگیری هزینه‌ها به صورت دسـته‌بندی شـده، شناسایی موارد مشکوک و نظارت بر امتیاز اعتباری افراد که به صورت ماهانه به‌روز می‌شود.

در ابتدا، در سـایت پراسـپر وام‌دهندگان و وام گیرندگان خودشـان به سبک مزایده هلندی[3] نرخ وام‌ها را مشخص می‌کردند. این مدل بسیار شبیه مدل فعالیت سایت خرده‌فروشی آنلاین eBay بود. در همین زمینه، کریس لارسـن، دو سال پس از تأسیس شرکت گفته بود «ما در واقع تلاش می‌کنیم یک eBay برای بازار پول و اعتبار ایجاد کنیم». اما چهار سـال بعد یعنی در سـال ۲۰۱۰ پراسپر مدل کسب وکار خود را تغییـر داد و تصمیم گرفت با نرخ‌های از پیش تعیین شده و طبق فرمولی که ریسک اعتباری وام‌گیرندگان را ارزیابی می‌کرد، کار خود را ادامه دهد. طبق این رویکرد جدید، وام‌دهندگان دیگر نرخ وام را از طریق کشف قیمت در یک مزایده تعیین نمی‌کنند، بلکه به راحتی تصمیم می‌گیرند که آیـا می‌خواهند طبق نرخـی که الگوریتم قیمت‌گذاری پراسـپر پس از بررسـی گزارش اعتباری وام‌گیرنـده و اطلاعات مالی او تعیین کرده، سرمایه‌گذاری کنند یا نه.

در حال حاضر پراسـپر یک مدل کسـب وکار معامله‌محور دارد که طبق آن با دریافت کارمزد از معاملات مشتریان خود کسب درآمد می‌کند. وام‌گیرندگانی که وام دریافت می‌کنند با توجه به رتبه خود در پراسـپر بین یک تا پنج درصد و سـرمایه‌گذاران سالانه یک درصد کارمزد به این شرکت پرداخت می‌کنند. پراسپر بازپرداخت سه یا پنج‌ساله وام‌ها را به حساب سرمایه‌گذاران توزیع می‌کند. این مبلغ دوباره به صورت وام‌های جدید سرمایه‌گذاری می‌شود.

وام‌دهی نفر به نفر عبارتست از فراهم کردن وام بدون واسطه‌گری بانک توسط شخصی برای شخصی دیگر با استفاده از پلت فرم‌های مبتنی بر اینترنت به نام «شبکه‌های اجتماعی مالی». در این پلتفرم‌ها عده‌ای به‌منظور سرمایه‌گذاری و عده‌ای دیگر به منظور وصول وام، ثبت‌نام و اقدام به فعالیت‌های مالی می‌نمایند

منابع:

شفیعی، ساناز، (۱۳۹۴). «جمع‌سپاری مالی؛ مکمل روش‌های تأمین مالی سـنتی در عصر دیجیتال به‌شـمار می‌رود؟» . ماهنامه نوشتار کوتاه، سال اول، شماره ۹، آذر ۹۴.

رضایی، مریم، (۱۳۹۵). «پراسپر، شتاب‌دهنده‌ای بلندپرواز در نقل و انتقـال وام». دنیای اقتصاد شماره ۳۸۵۷.

پانویس‌ها:

۱ Peer to Peer

۲ Aaron Vermut

۳ تعیین بالاترین نرخ مد نظر فروشـنده و سـپس کاهش قیمت تا زمانی که خریداری برای قیمت پیشنهادی پیدا شود.

عضو هیئت مدیره بانک پاسارگاد از فعالیت بانک‌ها در حوزه بین‌الملل می‌گوید:

برجام؛ لازم بود اما کافی نیست

برخی از نقدهایی که به سیستم بانکی می‌شود، بدون در نظر گرفتن ریشه‌های فرهنگی و اجتماعی است

مصطفی بهشتی‌روی از قدیمی‌های خانواده بانکی کشور است و بیش از ۴ دهه است که در شبکه بانکی ایران فعالیت دارد. او که در دانشگاه ایالتی «پرتلند» تحصیل کرده، هم اکنون عضو هیئت مدیره و معاون بین‌الملل بانک پاسارگاد است. در گفت‌وگو با ماهنامه سیمای بانکداری بهشتی‌روی از دستاوردها و پیشرفت‌های بانک‌های ایران در حوزه بین‌الملل و دوران پس از برجام می‌گوید. وی معتقد است یکی از دلایلی که موجب شد اقتصاد ما در دوران پسابرجام چندان به حرکت نیفتد، کاستی‌ها و شکاف‌هایی است که بین بخش‌های مختلف اقتصاد همچون قوانین و مقررات و شرایط کسب‌وکار وجود دارد. عضو هیئت مدیره بانک پاسارگاد معتقد است: «قطعاً اوضاع نسبت به سال ۱۳۹۱ بهتر شده است و چرخه بانکداری بین‌المللی ما در حوزه بانک‌های بیشتری گسترش پیدا کرده و داریم با آن‌ها کار می‌کنیم و حتی ساچه و هرمس آمده‌اند و آمادگی خود را برای اعطای پوشش جهت تسهیلات و تأمین مالی مورد نیاز اعلام کرده‌اند؛ اما بانک‌هایی که حاضر به اعطای تسهیلات متکی بر پوشش‌های این مؤسسات بیمه باشند، هنوز وارد عمل نشده‌اند».

بهشتی‌روی می‌گوید: اگر چه توانسته‌ایم با بانک‌های متعددی روابط کارگزاری برقرار کنیم اما این بانک‌ها عموماً بانک‌های کوچکی هستند که در حد ابلاغ «ال‌سی»هایی که گشایش می‌شود و رسیدگی کردن به آن‌ها می‌توانند فعالیت داشته باشند و قادر به ارائه سایر خدمات از جمله تأمین مالی نیستند.



دستاوردها و پیشرفت‌های بانک‌های ایران در حوزه بین‌الملل را در دوران پس از برجام چگونه ارزیابی می‌کنید؟

زمانی که مذاکرات برجام در حال انجام بود، انتظارات و توقعات زیادی در جامعه ایجاد شد. به‌عبارت دیگر نارسایی‌ها و کاستی‌های اقتصادی که در سال‌های متمادی پیش از این مذاکرات متحمل شده بودیم، اوضاع اقتصادی کشور را در شرایط نامناسبی قرار داده بود که یکی از راه‌های برون‌رفت از این شرایط رفع تحریم‌ها بود؛ زیرا اثرات خاص خود را داشت و باعث شده بود نظام بانکی کشور فلج شود. یعنی صرف نظر از برخی بخش‌های اقتصادی که مستقیماً در معرض تحریم قرار داشتند، بانک‌ها به‌عنوان عامل اجرایی توافقات تجاری که نقش مهمی را در به ثمر رسیدن معاملات تجاری داشتند، با بسته شدن درها از طرف بانک‌های خارجی مواجه گردیدند؛ و از این رو متحمل هزینه‌های بسیار و صرف زمان زیادی برای انجام تراکنش‌های مربوطه مشتریان شدند. این مسئله عیناً خود را در بحران سال ۱۳۹۱ نشان داده بود و تغییر اساسی پایه نرخ ارز در آن سال به‌نوعی نتیجه اتفاقات سال‌های قبل بود که هم اقتصاد ما را در وضعیت نامناسبی قرار داد و هم سیستم بانکی را در شرایط غیر رقابتی و غیرفعال قرار داده بود. شاید به همین جهت مسئولین کشوری پس از انتخابات و تغییری که در دولت به‌وجود آمد، هدف اصلی خود را به‌درستی در جهت رفع تحریم‌ها گذاشتند و مذاکراتی که در گذشته شروع شده بود ادامه پیدا کرد.

با محدودیت‌های زیادی مواجه شده بودیم و توقع این بود که با انجام این مذاکرات آن مسائل به یکباره حل شوند. ما در این موضوع انتظارات بیش از حدی داشتیم ولی به‌مرور مشخص شد که به دو دلیل این قضیه نمی‌تواند به آن شکلی که انتظار می‌رفت عملیاتی شود. اگرچه گشایش‌های خوبی اتفاق افتاده و روابط کارگزاری بانکی به‌نحو بسیار مطلوبی نسبت به سال ۱۳۹۱ گسترش یافته اما در آن مقیاسی که ما در ذهن خود پیش‌بینی کرده بودیم، نبوده است.

یکی از دلایلی که اقتصاد ما در دوران پسابرجام خیلی به حرکت نیفتاد، کاستی‌ها و شکاف‌هایی است که بین بخش‌های مختلف اقتصاد مانند قوانین و مقررات و شرایط کسب‌وکار وجود دارد. از سوی دیگر اگر چه با بانک‌های متعددی توانستیم روابط کارگزاری برقرار کنیم اما این بانک‌ها عموماً بانک‌های کوچکی هستند که در حد ابلاغ «ال‌سی»هایی که گشایش می‌شود و رسیدگی کردن به آن‌ها می‌توانند فعالیت داشته باشند و قادر به ارائه سایر خدمات از جمله تأمین مالی نیستند. کنیم تا علاوه بر خدمات مرسوم کارگزاری در حوزه معاملات خارجی و تأمین مالی تجاری (Trade finance) بتوانند در تأمین مالی پروژه‌های کشور نیز وارد شوند که این امر هنوز محقق نشده است. اگرچه برخی بانک‌های اروپایی در حال مذاکره به منظور عقد قراردادهای تأمین مالی هستند ولیکن با توجه به مشکلات جدی در متن قراردادهای مورد ارائه، به نظر نمی‌رسد در آینده نزدیک، نتیجه عملیاتی مطلوب حاصل شود.

بنابراین به‌طور خلاصه می‌توان گفت قطعاً اوضاع نسبت به سال ۱۳۹۱ بهتر شده و بانکداری بین‌المللی ما در حوزه بانک‌های بیشتری گسترش پیدا کرده و اکنون در حال همکاری با آن‌ها هستیم. حتی «ساچه[1]» و «هرمس[2]» آمده‌اند و آمادگی خود را برای اعطای پوشش جهت تسهیلات و تأمین مالی مورد نیاز اعلام کرده‌اند. اما بانک‌هایی که حاضر به اعطای تسهیلات متکی به پوشش‌های این‌گونه مؤسسات بیمه باشند، هنوز آن طور که مورد انتظار است وارد عمل نشده‌اند.

اکنون برای احیای روابط کارگزاری یا تأسیس نمایندگی جدید بانک‌ها در کشورهای خارجی تا چه اندازه فضا را مهیا می‌بینید؟ بانک‌های ما از نظر عملیاتی چه‌قدر آمادگی دارند که چنین ارتباطی را برقرار کنند؟

بعد از بحران مالی سال ۲۰۰۸ یک تغییر اساسی در مباحث نظارتی و تطبیق در سطح جهانی مطرح شده است. در ایران و کشورهایی مانند ایران عملیات‌های مرتبط با این مسائل وجود نداشته است. بعد از آن فروپاشی بزرگ و بی‌سابقه، مقامات نظارتی در کشورها دیدند علی‌رغم سیستم‌های نظارتی و مدیریت ریسکی که داشتند، شاید این سیستم‌ها کارا نبوده‌اند که به این بحران دچار شده‌اند. ما در معرض این ریسک‌ها و بحران‌ها نبودیم اما در آن کشورها به‌خاطر مواجهه با چنین مسئله‌ای، نسبت به تغییر سیستم‌های نظارتی و مدیریت ریسک اقدام شد. وقتی چنین کاری انجام می‌شود، دیگر نگاه نمی‌کنند که برای کدام کشور و کدام بانک است. در ابتدای امر ذهنیتشان بانک‌های کشور خودشان است و فکر می‌کنند حتماً اشکالی وجود داشته که آن‌ها با این بحران مواجه شدند. علی‌رغم اینکه سیستم‌ها خیلی مدون و قوی بوده، به ناکارآمدی آن‌ها پی برده و در جهت تقویت و سخت‌تر شدن سیستم‌های نظارتی حرکت کرده‌اند. زمانی هم که این اتفاق می‌افتد اینگونه نیست که صرفاً در مورد بانک‌هایی که با بحران مواجه شده‌اند اعمال شود. اصولاً نظام بانکداری بین‌المللی مانند ظروف به‌هم مرتبط است و درباره ضابطه‌ای که گذاشته می‌شود انتظار است تمام بانک‌های کشورهای دیگر هم آن را رعایت کنند. از این بابت یک سری مسائلی در ارتباط با بحث تطبیق در حوزه‌های پولشویی، مدیریت ریسک و... مطرح شده که از بانک‌های ایرانی نیز انتظارمی‌رود این‌ها را رعایت کنند. در دوران تحریم که بانک‌ها درگیر کارهای روزمره‌شان بودند و حتی کارهای خیلی عادی‌شان مخدوش شده بود یا نمی‌توانستند آن‌ها را انجام دهند، همه تلاش می‌کردند تا به‌نوعی نیازهای وارداتی کشور مرتفع شود یا کشور با محدودیتی مواجه نشود. چون در معرض این روابط هم نبودند و روابط کارگزاریشان مدام تقلیل پیدا کرده بود، ممکن بود برخی بانک‌ها به این نکات به‌عنوان ادبیات روز و جدید بانکداری بین‌المللی توجه نداشته باشند؛ نه اینکه از این جهت مقصر باشند، بلکه اصلاً در معرض آن نبودند؛ هرچند در عین حال بی‌اطلاع از این موارد هم نبودند. وقتی که بحث برجام مطرح شد، اکثر بانک‌هایی که به نوعی در حوزه بین‌الملل فعال بودند، شناسایی شده و برنامه‌ریزی‌های داخلی را برای تحقق موضوعات مورد نیاز انجام دادند اما طبیعتاً فعلاً در مرحله اولیه این موضوع هستند و نیاز دارند که این سیستم‌ها رشد و گسترش پیدا کرده و نرم‌افزارهایی برای آن تهیه شود. در بسیاری از موارد این امر انجام شده و در برخی موارد هم در حال انجام است. خود ما در بانک پاسارگاد برنامه‌ریزی دقیقی داشتیم، حتی واحد مبارزه با پولشویی (AML[3]) خود را که قوانین بالادستی آن در کشور تصویب شده بود، مدت‌ها پیش تأسیس کرده و دستورالعمل‌های آن را نوشتیم. در حوزه امور ریسک، مقررات بال۱[4] از نظر بانک مرکزی رعایت شده، البته ما بال ۲ را نیز رعایت می‌کنیم و برای بال ۳ نیز در حال آماده‌سازی هستیم. در مسائل مربوط به تطبیق هم این موضوع مد نظر بوده است؛ برای این که بانک پاسارگاد به‌عنوان یک بنگاه اقتصادی مشخصاً تحریم نشود و در SDN list[5] که لیستی شامل شرکت‌های مشخص شده تحریمی است، قرار نگیرد برگه‌های تطبیق داشتیم که برای تمام اعتبارات، بروات یا حواله‌های ارزی که برای واردات صادر می‌شده استفاده می‌کردیم.

البته تطبیق فقط بحث تحریم نبود و ما ضمن رعایت مقررات بانک مرکزی و مقررات صادرات و واردات کشور و مصوبات اعتباری صادره، در عین حال نسبت به بررسی اینکه خریدار و فروشنده جزو لیست تحریم نباشند، کالا دارای استفاده دوگانه (Dual use) نباشد و... نیز اقدام می‌کردیم. فکر می‌کنم برخی بانک‌های دیگر هم به فراخور آشنایی‌شان با این مسائل آن‌ها را انجام می‌دادند. به‌هر حال فضا قطعاً نسبت به قبل از برجام بسیار بهتر است و شکی در این نیست لیکن در حد انتظارات ما نبوده است.

اگرچه برخی بانک‌های اروپایی در حال مذاکره به منظور عقد قراردادهای تأمین مالی هستند ولیکن با توجه به مشکلات جدی در متن قراردادهای مورد ارائه، به نظر نمی‌رسد در آینده نزدیک، نتیجه عملیاتی مطلوب حاصل شود

یکی از دلایلی که اقتصاد ما در دوران پسابرجام خیلی به حرکت‌نیفتاد، کاستی‌ها و شکاف‌هایی است که بین بخش‌های مختلف اقتصاد مانند قوانین و مقررات و شرایط کسب‌وکار وجود دارد

دلیل دست نیافتن به انتظارات چه بوده است؟

بخشی از آن به نوع کنش بانک‌های بین‌المللی باز می‌گردد چون آن‌ها هم باید در سیستم تطبیقشان این کارها را انجام دهند و همین مسئله، کار کردن با ایران را برای آن‌ها قدری پرهزینه می‌کند. از این بابت بانک‌های بزرگ علی‌الخصوص بانک‌هایی که جریمه شده بودند و بانک‌هایی که نقش تسویه کننده یورو (Clearing bank[۶]) بوده‌اند، به دلیل نگرانی از جریمه هنوز تمایلی برای همکاری نشان نداده‌اند و احیاناً منتظر ضمانت‌های بیشتری هستند که به مشکلات گذشته دچار نشوند. در بخش داخلی هم، هرچند خیلی از بانک‌ها این آمادگی را دارند اما برخی از بانک‌ها نیاز دارند سیستم‌های نظارتی و کنترلی خود را در تطبیق با استانداردهای روز بین‌المللی برای نظارت بر عملکرد بانک‌هایی با گردش کاری پیچیده و نجات دادن آن‌ها از ریسک یا پیشگیری از مواجهه آن‌ها با ریسک‌های بیشتر، ارتقاء و تنظیم کنند.

اکنون در دوره بعد از برجام، برای برقراری ارتباطات بین‌المللی به شکل مطلوب، بیشترین مسئله بانک‌های ما را در حوزه زیرساخت و نرم‌افزار می‌دانید یا در حوزه آموزش نیروی انسانی؟

همه بخش‌های یک سیستم اعم از نرم‌افزار، سخت‌افزار و مغزافزار با هم رشد می‌کند.



مغزافزار این موضوع می‌تواند قوانین و مقررات حاکم باشد که در حال پیشرفت است. نرم‌افزارهای مربوطه برای این امر باید تولید شود و قطعاً به سخت‌افزار هم نیاز است. طبیعتاً برای این موضوع بحث آشنایی با ضوابط و مقررات و آموزش هم می‌تواند وجود داشته باشد. این یک ضرورت است که بانک‌ها باید در این حوزه نیز سرمایه‌گذاری کنند.

یکی از ضرورت‌های رتبه‌بندی بانک‌های داخلی استفاده از مؤسسات رتبه‌بندی بین‌المللی است. تا چه حد بانک‌ها موفق بوده‌اند که با این مؤسسات بین‌المللی ارتباط برقرار کنند؟

مؤسسات رتبه‌بندی عموماً وقتی برای رتبه‌بندی بنگاه‌های اقتصادی مراجعه می‌کنند، اول به یک بررسی کشوری می‌پردازند و یک ریسک کشوری (sovereign risk[۷]) و رتبه اعتباری کشوری (Sovereign credit rating[۸]) انجام می‌دهند.

در سال‌های گذشته قبل از این که تحریم‌ها شدید شود، یکی از مؤسسات بین‌المللی نسبت به رتبه‌بندی ایران اقدام کرده بود و فکر می‌کنم رتبه B یا B+ را به ایران داده بود. در عین حال رتبه‌بندی هر بنگاه اقتصادی دیگری از آن «ریسک کشوری» نمی‌تواند بالاتر باشد. مؤسسات مشهور بین‌المللی مثل S&P، Moody's و Fitch هم به‌خاطر تحریم‌ها مجاز نبودند که به ایران بیایند و کار رتبه‌بندی را انجام دهند. اما مؤسسات رتبه‌بندی دیگری بوده‌اند و مثلاً خود ما در بانک پاسارگاد ۴ سال این کار را انجام دادیم. مؤسسه Capital intelligence آمده و امسال چهارمین سالی است که نسبت به رتبه‌بندی بانک اقدام کرده و در آخرین رتبه‌بندی که انجام شده، با توجه به شرایط جدید رتبه ما در بعضی موارد نسبت به دوره قبل ارتقا پیدا کرده است. مؤسسات بزرگ مانند آن سه مؤسسه‌ای که اشاره کردم، هنوز وارد بازار ایران نمی‌شوند چون در چارچوب برجام تحریم های اصلی هنوز بر سر جای خود باقی است و آن هم ناظر بر اشخاص آمریکایی اعم از حقیقی و حقوقی است که مجاز به کار کردن با ایران نیستند و می‌توان گفت به نوعی آمریکایی‌ها یک خود تحریمی وضع کرده‌اند. به‌همین جهت هم بانک‌های آمریکایی مطلقاً نمی‌توانند وارد بازار کار ما شوند. شرکت‌های مانند S&P، Moody's و Fitch هم نمی‌توانند کار رتبه‌بندی را انجام دهند اما مؤسساتی مثل Capital Intelligence که اکنون در ایران هستند، غیر از بانک پاسارگاد نسبت به رتبه‌بندی یکی‌دو بانک دیگر هم اقدام کرده‌اند.

اخیراً بانک مرکزی هم در خصوص رتبه‌بندی بانک‌ها اقدام نموده است. نظر شما در این رابطه چیست؟

رتبه‌بندی بانک مرکزی اقدام درستی است که باید انجام شود اما هدف این کار با رتبه‌بندی آن مؤسسات با استانداردهای خودشان متفاوت است. در ایران هم مانند هر کشوری یک بازار بین‌بانکی برای معاملات ریال باید وجود داشته باشد. در بازار بین بانکی ما یکی از بازیگران اصلی بانک مرکزی است. در این بازار معاملاتی صورت می‌گیرد و بانک‌ها کسری منابع خود را در این بازار جبران کرده و یا مازاد منابع خود را در این بازار به یکدیگر قرض می‌دهند. گزینه آخر هم خود بانک مرکزی است. به این منظور طبیعتاً هر بانکی نسبت به فراخور میزان سرمایه و صورت‌های مالی خود می‌تواند دارای حد متفاوتی باشد. مثلاً شما اگر ماهی ۵ میلیون حقوق می‌گیرید دارای یک ارزیابی اعتباری هستید و اگر قرار است کسی به شما تسهیلاتی اعطا کند، درآمد شما را بررسی می‌کند و ممکن است وام بالایی هم به شما اعطا کند اما اگر درآمد شما ماهی یک میلیون است، طبیعتاً قدرت بازپرداخت شما نیز متفاوت است. از این جهت بانک مرکزی اقدام به فعال نمودن این نظام بین بانک‌ها خواهد کرد. در بازار بین بانکی هم به هر بانک تا حد مشخصی برای رفع کسری، منابع قرض داده می‌شود. در عین حال با انتشار این اطلاعات افراد جامعه می‌توانند از میزان استحکام بانک‌ها اطمینان حاصل کنند و از آن در تصمیمات اقتصادی خود و میزان همکاری خود با بانک مورد نظر استفاده کنند.

در رابطه با عدم تطبیق استانداردهای داخلی بانک‌های ما که مهمترین موردش هم تأمین مالی تروریسم و پولشویی است؛ چه‌قدر توانسته‌ایم طرف خارجی را مطمئن کنیم که الزامات این استاندارد در بانک‌های ما رعایت می‌شود؟

البته من اعتقاد ندارم در مبارزه با پولشویی ضوابط و مقررات ما با استانداردهای بین‌المللی تطبیق ندارد بلکه باید برای طرف غربی شفاف‌سازی کرد. با هر جایی که می‌خواهیم رابطه کارگزاری برقرار کنیم، نیاز است سیاست‌ها و دستورالعمل‌هایمان را در حوزه مبارزه با پولشویی در اختیار طرف مقابل قرار دهیم. هر جا هم که این کار را انجام دادیم، مورد قبول واقع شده است. اما یک سری موارد دیگری را آن‌ها می‌خواهند که آن بحث‌هایی حاکمیتی است و به بانک ربطی ندارد. مثلاً قانون مطابقت مالیاتی حساب‌های خارجی با عنوان FATCA که با هدف جلوگیری از فرار مالیاتی برون مرزی شهروندان آمریکایی در سال ۲۰۱۰ توسط دولت آمریکا مصوب گردید و کلیه سازمان‌های آمریکایی و غیرآمریکایی را ملزم می‌نماید ضمن ثبت نام نزد سایت IRS و دریافت کد شناسه GIIN، اطلاعات مربوط به حساب‌های دارای مالکیت آمریکایی را در اختیار سازمان مالیاتی آمریکا قرار دهند و در صورت عدم اجرای این الزامات، مؤسسه مذکور در معرض توقیف ۳۰ درصد بر وجوه دریافت شده از آمریکا به نفع مؤسسات مالی خارجی، حساب‌ها و یا اشخاص حقوقی مشخص قرار خواهد گرفت.

با توجه به آنکه اجرای الزامات FATCA در مرحله اول مستلزم عقد قرارداد بین دولتی میان سایر کشورها و دولت آمریکا می باشد و چنین تصمیماتی در سطح کلان مطرح می‌شود، موضوع از طریق بانک مرکزی ایران و مراجع ذیصلاح در حال پیگیری می باشد. این مورد را ما تطبیق نداده‌ایم چون برای دادن این اطلاعات رابطه متقابلی نداریم. اصولاً عدم تطبیق نمی‌تواند در بحث مبارزه با پولشویی خیلی موضوعیت داشته باشد. درباره سایر موارد تطبیق هم منظورشان رعایت مقررات و ضوابط حاکم است که عدم رعایت آن‌ها می‌تواند ریسک‌هایی را تحمیل کند. طبیعتاً باید با ضوابط و مقررات داخلی خودمان و همچنین در ارتباط با ضوابط بین‌المللی تا آنجا که از نظر حاکمیتی مورد تأیید قرار گرفته با آن‌ها انطباق داشته باشیم تا این فعالیت‌ها انجام شود. سال ۱۳۹۱ که برخی از این موارد تازه شروع شده بود کاستی‌هایی وجود داشت اما اکنون در قیاس با آن دوره بانک‌ها رشد خوبی کرده‌اند. از سوی دیگر یکی از دلایل این که رابطه کارگزاری برقرار نمی‌شود خواست آن‌هاست و ما با این مسئله هم مواجهیم. بخشی از دلایل این عدم همکاری‌ها ممکن است بهانه باشد و بخش دیگری هم ممکن است متأثر از سیاست‌های کلان باشد. در برجام یکی از بحث‌هایی که وجود داشت، بازگشت آنی تحریم‌ها (Snapback) بود؛ احتمال دارد که فرد به این دلیل وارد فعالیت سرمایه‌گذاری نشود. چون این نگرانی را دارد که با بازگشت آنی تحریم‌ها در بازپرداخت تسهیلات دچار مشکل شود. اما در حوزه برقراری رابطه کارگزاری برای انجام تجارت خارجی ریسک‌های به مراتب کمتری وجود دارد. در حالی که آن‌ها فکر می‌کنند برای کنترل این موارد هزینه تطبیقشان بالا می‌رود. به‌علت ریسک‌پذیری بسیار بالای آن‌ها در حوزه‌هایی که منجر به گرفتاری‌هایی برای آن‌ها شد، تطبیق در آن کشورها أنقدر شدید شده که در همه جا آن را گسترش داده‌اند. اصولاً کار تطبیق پرهزینه است و در برخی بانک‌ها حدود ۵۰۰ نفر در این حوزه مشغول به‌کارند. طبیعتاً چنانچه با ایران هم بخواهند همکاری کنند، علیرغم کنترل‌هایی که ما داریم، آن‌ها نیز باید کنترل‌های خود را داشته باشند و باید کارشناسان جدید اضافه کنند که این باعث می‌شود تعرفه‌های کارمزد خدماتشان را بالا ببرند. باید هزینه را به‌خاطر ما بالا ببرند اما تعرفه‌ای عمومی که دارند برای همه اعمال می‌شود. و لذا اینگونه مشکلات اجرایی هم مطرح است که باعث شده ما نتوانیم به‌نحو مطلوب بهره لازم را از اجرای برجام ببریم.

با توجه به این صحبت‌ها، میزان تعهدی که طرف غربی درباره ارتباط شبکه بانکی ایران و نظام بین‌الملل مطرح کرد، چه‌قدر عملی شده است؟

این بحث پاسخ روشنی ندارد. آن تحریم‌هایی که اعمال شد، برداشته شده است اما برخی امور در اختیار دولت‌ها نیست. در کشور خودمان هر دستوری را که صادر کنیم بانک‌ها موظفند اجرا کنند، به این دلیل فکر می‌کنیم در همه جای دنیا نیز این‌گونه است. در درجه اول بانک مرکزی کشورها از دولت‌هایشان تبعیت نکرده و آن‌ها سیاست‌های مستقل خود را اعمال می‌کنند. در عین حال بانک‌های آن کشورها هم که عموماً خصوصی هستند بنابر سیاست‌های خودشان عمل می‌کنند و کسی نمی‌تواند آن‌ها را مجبور کند. اگر چه ما از این عدم همکاری ناراضی هستیم و رنج می‌بریم اما کاری دستوری نیست که مثلاً رئیس‌جمهور فرانسه به BNP Paribas[۹] دستور دهد و آن را موظف کند که با ما کار کند. حتی در دوران تحریم وقتی رابطه‌ها قطع شد، با بانک‌هایی همکاری می‌کردیم که عمدتاً دولتی بودند. مثلاً در ترکیه با بانکی کار می‌کردیم که سهامدارش دولت بود، چون دولت ترکیه تصمیم گرفته بود که با ایران همکاری کند و به آن بانک هم دستور داده بود. اما مدیر BNP Paribas یا HSBC را که دولت‌های این‌ها منصوب نکرده‌اند تا بتوانند به آن‌ها دستور دهند. اصولاً یک پیچیدگی‌هایی دارد و به این سادگی نیست که بگوییم آمدند برجام را امضا کردند اما کاری انجام ندادند. البته همیشه وقتی به گذشته نگاه می‌کنیم می‌بینیم می‌توانستیم آن کار را به شکل بهتری و با منطق قوی‌تری انجام دهیم که از آن بازده مناسب‌تری را دریافت کنیم. این موضوع حتماً درباره هر کاری صدق



در برجام یکی از بحث‌هایی که وجود داشت، بازگشت آنی تحریم‌ها (SNAPBACK) بود؛ احتمال دارد که فرد به این دلیل وارد فعالیت سرمایه‌گذاری نشود. چون این نگرانی را دارد که با بازگشت آنی تحریم‌ها در بازپرداخت تسهیلات دچار مشکل شود



می‌کنـد و در بحث برجام هـم می‌تواند این موضوع مطرح باشـد که تیم‌هایی تخصصی ایجاد شـود که از نظر کمّی و کیفی بتوانیم مانند شطرنج حرکت‌های بعدی طرف را هم متوجه شـویم. برجام از نظر سیاسی موفقیت بسـیار بزرگی برای کشـور است که در قرن ۲۰ نمونه‌اش را نداشتیم، در قرن ۲۱ هم بعید است این تعداد وزرای امور خارجه کشورها با آن همه نفر/سـاعتی که صرف شده مذاکره کنند. بعد از جنـگ دوم جهانی در کنفرانس «یالتا» یا کنفرانس «تهران» که منجر به آن تغییرات شـد، به این اندازه روی مسائل کار نشده بود. برجام کار بسیار بزرگی بوده است؛ ضمن اینکه یک اجماع جمعی هم در این مورد داخل کشور وجود داشته و شاخه‌های مختلف جامعه و نظام این باور را داشته‌اند که این کار باید صورت بگیـرد. این خیلی خوب بوده اما یک‌سری پیچیدگی‌های حقوقی وجود داشته و دارد که همه آن‌ها قابل شناسـایی نبوده یا نیروی کافی برای آن قرار داده نشده است که به این جزئیات بپردازند. ضمن اینکه باید توجه داشـت ما تنها بازیگر این بازی نیستیم و در کشورهای طرف مقابل هم قدرت‌ها یکدست نیسـتند و آنجا هم موافق‌ها و مخالف‌هایی وجـود دارد. اما بـه مواردی کـه به موجب قرارداد توافق شـده، عمل شده است و لیکن نمی‌شد در آن زمان از آن‌ها خواست که بیایند بانک‌هایشان را مجبور به همکاری با ما کنند. اما می‌شد ما جزئیات بیشتری را بررسی و سعی کنیم آن‌ها را به‌نوعی در تفاهم‌نامه بگنجانیم. مثلاً یکی از مشـکلاتی که وجود داشت این بود که بانک‌های زیادی از سـوی OFAC[10] جریمه شدند. این‌ها پس از جریمه شدن یک قرارداد تسویه با OFAC امضا کرده‌اند که آن بانک‌ها به موجب این قرارداد اصلاً نمی‌توانند وارد همکاری شـوند مگر آنکه لغو آن قرارداد به‌صـورت مکتوب به آن‌ها ابلاغ شـود. این شرط در برجام نبوده، اگر بود می‌توانست یک عامل کمکی باشد.

بر اساس تحریم‌های اولیه آمریکا که قدمت آن‌ها به چند دهه می‌رسد، اشخاص و نهادهای آمریکایی از ارائه خدمات، فروش کالا و ارسال فناوری به ایران منع شده و این ممنوعیت، پس از برجام نیز جز در چند مورد محدود که برای آن‌ها مجوزهای عمومی یا موردی صادر شده، به قوت خود باقی مانده است

اگرچه ایـالات متحده آمریـکا طی متنی با عنوان پرسـش و پاسـخ‌های مربوط به لغو برخی تحریم‌های ایالات متحده تحت برجام اقدام به شفاف‌سازی عملیات و تراکنش‌های مجاز با ایران نموده است، اما همچنان بسیاری از مؤسسـات مالی بزرگ از آغاز همکاری با بانک‌های ایرانی امتناع می‌کنند. طبق آخرین اصـلاح متن فوق توسـط ایـالات متحده آمریکا در تاریخ ۷ اکتبر ۲۰۱۶، در پاسـخ به این پرسـش که آیا مؤسسـات مالی خارجی و از آن جمله شـرکت‌های تابعه مؤسسـات مالی آمریکایی در خـارج از آمریکا می‌توانند حسـاب‌های دلاری برای اشخاص حقیقی و حقوقـی ایرانی افتتـاح و نگهداری کنند و معامـلات و تراکنش‌هـای دلاری را برای آن‌ها انجام دهند؛ در متن سؤال به دو شخص حقوقی ایرانی (بانک مرکزی ایران و شرکت ملی نفت ایران) هم اشـاره شده و این مسأله مطرح شده اسـت که به طور خاص، آیا ارائه خدمات دلاری به این دو شخص حقوقی آزاد است یا خیر؟ پاسخ ارائه شده مثبت است و در آن قید شده است که مؤسسات مالی خارجی و شرکت‌های تابعه مؤسسات مالی آمریکایی در خارج از آمریکا می‌توانند حسـاب‌های دلاری مسـتقل بـه سرمایه‌گذاران در مورد سطح ریسک مرتبط با سرمایه‌گذاری در یک کشور بخصوص. ۹. گروه بانکداری فرانسه ۱۰. Office of Foreign Assets Control: دفتر کنتـرل دارایی‌های خارجـی آمریکا (OFAC) یک آژانس اجرایی و اطلاعاتی مالی اسـت که زیر مجموعه وزارت خزانه‌داری آمریـکا محسـوب می‌شـود و وظیفه آن برنامه‌ریـزی و اجرای تحریم‌های اقتصادی و تجـاری در حمایت از اهداف امنیت ملی و سیاست خارجی آمریکا است.

خارج از آمریکا می‌توانند حسـاب‌های دلاری برای اشـخاص آمریکایی، افتتاح و نگهداری کنند و خدمات دلاری بـه آن‌ها ارائه دهند.

در ادامه تصریح شـده که ایـن امکان، هم برای اشـخاص ایرانی، هم برای اشـخاص که در ایران اقامت دارند، هم برای اشـخاص مشمول دستور اجرایی شماره ۱۳۵۹۹ و ماده ۵۶۰.۲۱۱ مقررات تحریم‌هـای ایران وجود دارد و شامل بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران و شرکت ملی نفت ایران نیز می‌شود. به عبارت دیگر، حتی اشخاصی که نام آن‌ها در فهرست دستور اجرایی ۱۳۵۹۹ آمریکا وجود دارد و دارایی‌های آن‌ها در صورت قرار گرفتن در دسترس اشـخاص و نهادهای آمریکایی باید توقیف شود نیز می‌توانند از امتیاز مذکور بهره‌مند شوند و نمی‌توان اشخاص و نهادهای ایرانی را به صرف قرار داشـتن در فهرسـت ۱۳۵۹۹ یا دولتی بودن و یا سایر دلایل مشابه از دسترسـی به خدمات دلاری محدود کرد. در ادامه این پاسـخ، قید شده است که چنین تراکنش‌ها و حساب‌هایی نباید موجب آن شوند که بانک‌ها یا مؤسسات مالی آمریکایی یا نظام مالی آمریکا به طور مستقیم یا غیرمستقیم به ایران ارائه خدمت کنند یا دارایی‌های ایران را در اختیار گیرند. دلیل این امر روشـن است؛ بانک‌ها و مؤسسات مالی آمریکایی، مشمول تحریم‌های اولیه آمریکا هسـتند که به قوت خـود باقـی مانده‌اند و کمـاکان از معامله و تجـارت با ایران منع می‌شـوند. بر اسـاس تحریم‌هـای اولیه آمریکا کـه قدمت آن‌ها به چند دهه می‌رسـد، اشـخاص و نهادهای آمریکایی از ارائه خدمات، فروش کالا و ارسال فناوری به ایران منع شـده و این ممنوعیت، پـس از برجام نیز جز در چنـد مورد محدود که بـرای آن‌ها مجوزهای عمومی یا موردی صادر شـده، به قوت خود باقی مانده اسـت. اسـتثنای دیگری که در این پرسش و پاسخ به آن اشاره شده، مربوط به معاملاتی می‌شود که اشخاص و نهادهای ایرانی باقی مانده در فهرست تحریم‌ها اشخاص و نهادهای موجود در فهرسـت SDN در آن‌ها نقش دارند. در رابطه با این اشخاص که تحریم‌های آن‌ها غیر هسته‌ای بوده، ایالات متحده آمریکا همچنان ممنوعیت‌های قبلـی را حفظ کرده و لذا این اشخاص نمی‌توانند از این امتیاز بهره‌مند شوند. پرسش دیگر، این است که آیا مؤسسات مالی آمریکایی می‌توانند حسـاب‌های کارگزاری برای مؤسسـات مالـی غیـر آمریکایی که روابط خـود را با بانک‌ها و مؤسسـات مالی ایرانی خارج شـده از فهرست تحریم‌ها حفظ کرده‌اند افتتاح کنند؟ پاسـخ این پرسش نیز مثبت است و گفته شـده که مؤسسات مالی آمریکایـی می‌توانند برای مؤسسـات مالی غیر آمریکایـی که روابط خود را با بانک‌های ایرانی غیر تحریمی حفظ می‌کنند، مراودات و فعالیت‌های اقتصادی و تجاری داشته باشند. این پرسش و پاسخ اهمیت بسیار بالایی دارد. پس از اجرایی شـدن برجـام، این بحث در میـان صاحب نظران و متخصصان تحریم‌ها مطرح بود که آیا ممنوعیت مراوده بانک‌های آمریکایی با بانک‌های غیـر آمریکایی که با بانک‌های ایرانی رابطه دارند به قوت خود باقی است یا از میان برداشـته شده است. عده‌ای بـا توجه به مفاد برجام و روح آن معتقد بودند که چنین ممنوعیتی پس از برجام موضوعیت ندارد و لذا اگر یک بانک غیر آمریکایی روابط خود با بانک‌هـای ایرانی غیـر تحریمی را مجدداً به حالت سـابق اعاده کند، بانک‌های آمریکایی از مراوده با آن منع نخواهند شـد.

عده دیگری به استناد باقی ماندن بخش‌هایی از ماده C۱۰۴ قانون جامع تحریم‌های ایران یا CISADA و نیز مواد ۳۱۱ و ۳۱۲ قانون USA PATRIOT ACT معتقـد بودند که چنین امری ممکن نیسـت و اگرچه بانک‌های غیر آمریکایی آزادند که با بانک‌های غیر تحریمی ایرانی رابطه داشـته باشند اما این امر ممکن است منجر به از دست دادن روابط کارگزاری آن‌ها با بانک‌های آمریکایی شـود. پرسش و پاسخ اخیر، به صراحت بیان می‌کند بانک‌ها و مؤسسات غیر آمریکایی می‌توانند در عین حال که با بانک‌ها و مؤسسات غیر تحریمی ایرانی روابط خـود را حفظ می‌کننـد، با بانک‌های آمریکایی نیز روابط کارگزاری داشته باشند و از این حیث هیچ محدودیتی برای آن‌ها ایجاد نخواهد شد. با این حال، در ادامه تصریح شده که تحریم‌های اولیه آمریکا به قوت خود باقی اسـت و بانک‌های غیر آمریکایی نمی‌توانند وجوه و دارایی‌های ایران را از طریق بانک‌های آمریکایی جابه‌جا کنند. بـه عبارت دیگر، به منظور جلوگیـری از توقیف دارایی‌های ایران نزد بانک‌های آمریکایی که مستند به دستور اجرایـی ۱۳۵۹۹ و باقی مانـدن تحریم‌های اولیه می باشد لازم اسـت احتیاط‌های لازم به عمـل آید که وجـوه و دارایی های ایران از طریق بانک‌های آمریکایی جابه‌جا نشـود. با ایـن حال، اصل این نکتـه که بانک‌های غیر آمریکایی می‌توانند بـدون هیچ نگرانی از قطـع ارتباط خود بـا بانک‌های آمریکایی به ارائـه خدمت به بانک‌های ایرانی بپردازند، مثبت است و می تواند آثار مفیدی در برقراری تعاملات بین‌المللی بانک‌های ایرانی داشـته باشد.

به‌عنوان سـؤال آخر می‌خواهیم بدانیم به‌نظر شـما به‌طور کلی نظام بانکداری ما چه‌قدر با نظام بانکداری مدرن جهانی تطبیق دارد؟

ما موجد بانک و بانکداری نیسـتیم و این در دنیای غرب به‌وجود آمـده، منتها چون یک ضـرورت اقتصـادی بوده اسـت لاجرم هر کشوری که در جهت رشد و توسعه اقتصادی خود می‌خواهد حرکت کند، به بانک‌ها نیازمند است. در بادی امر هم می‌گویند بانک‌ها واسطه وجوه هسـتند؛ به این معنی که سـپرده‌های مردمی را دریافت کنند و تسـهیلات پرداخت کننـد. این نظام در دنیای خـارج با فرهنگ دیگری اداره می‌شود که با اینجا کاملاً متفاوت است. یک نمونه بحث مدیریت ریسک و بال ۱و ۲ و۳ است. از نظر اقتصادی رابطه‌ای بین ریسـک و بازگشت وجوه وجود دارد اما وقتی شورای پول و اعتبار می‌گوید نرخ سود حداکثر ۱۸درصد باشد، اصلاً ریسک چه معنایی دارد؟ تنها گزینه من می‌شـود میزان وثایقی که از فرد متقاضی قرار است دریافت شود. ماهیت بانکداری من بـا آن چیزی که در آنجا اصل اول است، تفاوت دارد و این اصل بر آن حاکم نیست. بانک در تلاش است منابع را دریافت و تسهیلات اعطا کند. برای این ارزیابی‌ها قبلاً یک واحد اعتبارات وجود داشـته است؛ بعدها احساس می‌کنند نوع مشتریانشان به‌گونه‌ای اسـت که نیازمندی‌های خاصی دارند. از بُعد مارکتینگ هر بنگاه اقتصادی برای مشتریانش نیازسـنجی می‌کند. مثلاً یک شرکت بزرگی که ۲ هزار نفر نیرو دارد با کارگاه کوچکی که ۱۰ نفر در آن مشـغول به کارند خواسته‌های متفاوتی دارد. بانک برای این که هزینه‌هایش را پاییـن بیـاورد نظام‌های کنتـرل برقرار می‌کند و خودش ممکن اسـت یک سیستم رتبه‌بندی ایجاد کند و مشتریان را دسته‌بندی کنـد. این کارها را بانک‌های ما هم داشـتند انجام می‌دادند اما ممکن اسـت مشتریان را دسته‌بندی نمی‌کردند. بانک‌های ما تا حدود سال ۱۳۸۰ همه دولتی بودند. وقتی این همه تسهیلات تکلیفی به بانک‌ها ابلاغ می‌شود، چه‌طور می‌خواهیم انتظار داشته باشیم که مثلاً مانندBank of America فعالیت کنند؟ از سال ۱۳۸۰ که بانک‌های خصوصی مجدداً تشکیل شد، بر آن‌ها نیز همین محدودیت‌ها حاکم بوده اسـت. به‌عنوان الگو و رویه‌ای که می‌تواند بانک‌هـا را در ارائه خدمات با هزینه کمتر بهینـه کند و اطمینان خاطری به آن‌ها بدهد، طبقه‌بندی‌هایی را قائل شـدند. طبیعتاً این هم شروع راه است که ابتدای آن ارزیابی اعتباری است؛ این تفاوت بانکداری شرکتی با بانکداری خرد اسـت. یا در رابطه با بانکداری اختصاصی، چرا در آنجـا این موضوع مطرح می‌شـود؟ چون ثروت‌هایی انباشته شده که صاحبان آن نمی‌توانند اداره‌اش کنند و بانک‌ها این کار را برایشان انجام می‌دهند. این اعتماد در سیسـتم ما وجود دارد که ثروت‌هایشـان را به این شـکل در اختیار بانک‌ها بگذارند؟ چه‌قدر ما با خروج سـرمایه مواجهیم؟ اما در هر حال بانک‌ها به این سمت حرکت کرده‌اند. در حوزه بانکداری خرد نظام بانکی جمهوری اسـلامی ایران به هیچ وجـه از هیچ یک از خواهرخوانده‌های خود در آن سـوی آب کم ندارد، بلکه جلوتر هم هست. دلیلش هم این است که در حال ارائه خدمات به‌صورت رایگان است. در این کشور کسی نمی‌خواهد کارمزد پرداخت کند چون وقتی بانک‌ها دولتی شدند، همه انتظار دارند خدمات بانکی‌شان رایگان یا ارزان باشد؛ مانند این که می‌خواهند آب، برق، بنزین و... هم ارزان باشـد. اتفاقاً باید بانک‌ها را از این جهت مورد تقدیر و تشـویق قرار داد که برای حرکت به‌سـوی بانکداری سبز این همه سرمایه‌گذاری عظیم در حوزه استفاده از تکنولوژی انجام داده‌اند. ما در خیلی جاها حتی مبتکر هستیم. در کشـورهای اروپایی کارت هدیه وجـود ندارد یا این که رایگان در اختیار کسی قرار نمی‌دهند.

در حوزه بانکداری خرد نظام بانکی جمهوری اسلامی ایران به هیچ وجه از هیچ یک از خواهرخوانده‌های خود در آن سوی آب کم ندارد، بلکه جلوتر هم هست. دلیلش هم این است که در حال ارائه خدمات به‌صورت رایگان است

در بانکداری خرد ما مطلقاً عقب نیستیم؛ اما در رابطه با محصولات خیلی تفاوت داریم چون آن موارد اینجا وجود ندارد. بانکداری در ایران پیچیده نیست، اتفاقاً خیلی هم ساده است اما برای همین خدمات حداکثر سرمایه‌گذاری‌ها انجام شـده اسـت. در بانکداری اختصاصی هم فعالیت‌ها شـروع شده است. ضمن اینکه متأسفانه در جامعه ما قدری پذیرش هم پایین است.

مثلاً در بانکداری اختصاصی فرد باید به‌عنوان مشتری VIP شناخته شود اما در شعبه وقتی قرار است به یک فرد بدون نوبت خدمات ارائه شود، همه اعتراض می‌کنند. به نظر من برخی از نقدهایی که به سیستم بانکی می‌شود، بدون در نظر گرفتن ریشه‌های فرهنگی و اجتماعی است.

پا نویس‌ها:

۱. Sace

۲. Hermes

۳. AntiMoney Laundering

۴. Basel

۵. Specially Designated Nationals List

۶. بانکی اسـت که تبادل چک با بانک‌های دیگر را از طریق یک سازمان مرکزی انجام می‌دهد.

۷. ریسکی است که در آن یک بانک مرکزی مقررات ارزی خود را تغییر می دهد که موجب می شود ارزش قراردادهای ارزی خارجی‌اش بطور قابل ملاحظه‌ای از بین برود.

۸. رتبه‌بنـدی اعتبـاری مسـتقل بـه سرمایه‌گذاران در مورد سطح ریسک مرتبط با سرمایه‌گذاری در یک کشور بخصوص.

از بانکداری شرکتی تا شرکت‌داری بانک‌ها در گفت‌وگو با معاون مدیرعامل بانک اقتصاد نوین

چالش‌ها و فرصت‌های بانکداری شرکتی در ایران

بانکداری شرکتی و ارائه خدمت به مشتریان حقوقی بزرگ، چند سالی است که بانک‌های کشور را به تکاپو انداخته و آن‌ها را در این حوزه فعال کرده است. حوزه‌ای که به گفته مسعود مهردادفر، معاون بانکداری شرکتی، توسعه بازار و اعتبارات بانک اقتصاد نوین هیچ پشتوانه علمی و تجربی در کشور نداشته است. ماهنامه سیمای بانکداری با مهردادفر همراه شد تا از تجارب چند سال فعالیت در این حوزه از بانکداری برایمان بگوید. وی معتقد است اولین چالشی که در مسیر بانکداری شرکتی در سر راه بانک‌های ایرانی وجود دارد عدم تجربه و دانش کافی در این زمینه است.



برای شروع بحث لطفاً تعریف جامعی از بانکداری شرکتی ارائه دهید.

قبل از پرداختن به بحث بانکداری شرکتی لازم است نگاهی مجدد به وظیفه و مأموریت بانک داشته باشیم. بانک یك واسطه بازار پول و سرمایه است که از یك سو منابع آزاد را که صاحبان آن‌ها برنامه‌ای برای سرمایه‌گذاری ندارند، جذب می‌کند و از سوی دیگر این منابع را در بازار پول و سرمایه در اختیار متقاضیان قرار می‌دهد. این فرآیند یعنی فرآیند تجهیز و تخصیص منابع، بسیار حساس و پیچیده است و به همین دلیل است که بعضاً از عنوان «صنعت بانکداری» استفاده می‌شود.

پیچیدگی صنعت بانکداری دلایل مختلفی دارد از جمله اینکه بانك یك بنگاه اقتصادی است که اهداف انتفاعی دارد. بدین معنی که باید منافع سرمایه‌گذاران خود را حفظ کند و طوری عمل نماید که نه تنها ضرری به آن‌ها نرسد، بلکه سود متعارفی نیز نصیب آن‌ها شود. جامعه دیگری که بانك با آن سروکار دارد، سپرده‌گذارانش هستند. آن‌ها زمانی پول خود را نزد بانك سپرده‌گذاری می‌نمایند که اعتماد آن‌ها جلب شده باشد. این اعتماد خیلی مهم است؛ از این جهت که سپرده‌گذار بتواند با خیال راحت منابعش را در اختیار بانك قرار دهد. بانك هم باید سعی کند حداقل سود مورد انتظار را به سپرده‌گذار خود بدهد و هر زمان که وی وجوهش را مطالبه کند بلافاصله در اختیارش قرار دهد. آن سوی قضیه «مصرف منابع» است. بانك باید منابع خود را به نحوی مصرف کند که کاملاً مطمئن باشد که اصل و سود مورد انتظار از این منابع برگشت داده شود و این یکی از ظرافت‌های کار است. در این فرآیند لازم است مدل‌هایی را تعریف کند که از چه طریقی پولش مصرف شود. زمانی منابع را به کسب‌وکارهای کوچك پرداخت می‌کند، چون ریسکشان کم است و مبالغی که در این زمینه پرداخت می‌شود ارقام پایینی است که برگشت آن‌ها نمی‌تواند سخت باشد. این همان چیزی است که اکنون مد نظر سیاست‌گذاران پولی و بانکی است که در جای خود درست است.

یکی از مدل‌های دیگر «بانکداری شرکتی» است. این مدل شاخه‌ای از کسب‌وکار بانکی و از استراتژی‌های کلان است. در این مدل بانك توجه خود را به گروهی از مشتریان حقوقی معتبر معطوف می‌کند و آن‌ها را از لحاظ اعتباری، فعالیت اقتصادی و سابقه رفتار با سیستم بانکی می‌سنجد و ضمن شناسایی و هدف‌گیری آن‌ها با این اشخاص وارد مذاکره می‌شود و با روش‌های خاص آن‌ها را به طرف خود جذب می‌کند. از سوی دیگر بر روی نیازهای این اشخاص تمرکز کرده، آن‌ها را طبقه‌بندی نموده و با ارائه محصولاتی که می‌تواند این نیازها را برطرف کند، به مشتریان خود سرویس می‌دهد. در این مدل کسب‌وکار، بانك باید برنامه بازاریابی مدون و منظمی داشته باشد. همچنین بایستی برنامه تولید محصول داشته باشد، یعنی متناسب با نیازهایی که مشتری دارد برای او محصول تعریف کند. ابزارهایی نیز باید در اختیار داشته باشد که بتواند این نیازها را به خوبی عرضه کند. ابزارهائی از قبیل برنامه‌های نرم‌افزاری، سیستم‌های سخت‌افزاری و مدیریت سیستماتیك ارتباط با مشتری. همچنین نظام مدیریت ریسك مشتری بایستی تقویت و به روز باشد و سیستم‌های نوین اعتبارسنجی را پیاده کند.

در مدل بانکداری شرکتی توجه بانك عمدتاً به مشتریانی است که شخصیت حقوقی دارند. بعضی از مشتریان هم که شخصیت حقیقی دارند، کسانی هستند که می‌توانند در چارچوب یك شخصیت حقوقی فعالیت کنند. این اشخاص، افراد شاخص و سرشناسی هستند که کسب‌وکارهای بسیار بزرگی دارند که متعلق به خودشان است و در چارچوب شرکت فعالیت نمی‌کنند. این افراد هم در زمره مشتریان بانکداری شرکتی قرار می‌گیرند. یکی از خصوصیات مشتریان بانکداری شرکتی این است که مشتری در قالب قانون تجارت فعالیت می‌کند. یعنی قانون ناظر بر فعالیت چنین شخصی است و این بسیار مهم است. دیگر اینکه در چارچوب این قانون باید فعالیت و حساب‌های وی کاملاً شفاف و مورد تأیید حسابرس باشد. این مورد برای اصالت هویت وی مهم است. همچنین فعالیت‌ها و برنامه‌های او را مشخص می‌کند.

از نظر شما مدل بانکداری شرکتی چگونه است؟

از یك بُعد واژه شرکتی به این مفهوم است که در این نوع از بانکداری با فرد معمولی سروکار نداریم و فقط شرکت‌ها مخاطب هستند. همچنین از این عنوان مفهوم مشارکت نیز تداعی می‌شود. در این مدل بانکداری، ما نوعی شراکت با مشتری داریم، یعنی ارتباط بانك با مشتری، ارتباط وام‌دهنده و وام‌گیرنده نیست و بلکه شراکت است. ما شریکی هستیم که در یك پروژه مشخص شرکت نموده، منافعش را تقسیم کرده و سعی می‌کنیم زیانی هم در این کار وجود نداشته باشد. ساختار این نوع بانکداری مبتنی بر یك ارتباط ویژه است به عبارتی ارتباطمان را با مشتریانمان عمق می بخشیم بدیهی است در این فرآیند نیاز داریم که یك فردی را بین خود و مشتری تعریف کنیم تا این وظیفه را انجام دهد. این شخص مدیر حساب یا مدیر ارتباط با مشتریان نام دارد. این شخص صرفاً رابطه بانك و مشتری را برقرار نمی‌کند، بلکه آن را تعمیق هم می‌بخشد. این فرد در واقع بایستی یك کارشناس خبره بانك باشد، او هم باید تحصیلات آکادمیك به روز و هم تجارب بانکی قوی داشته باشد. مدیر حساب ضمن برقراری ارتباط، برای تحکیم آن برنامه‌ریزی می‌کند و سیاست‌های راهبردی بانك را در این خصوص اجرا می‌کند. کار وی دارای اهمیت زیادی است و نقش پررنگی در موفق شدن این مدل ایفا می‌کند. وی در تشکیلاتی کار می‌کند که فردی هدایت‌کننده عملیات اوست. این در حالی است که در ستاد بانك گروهی مسئولیت برقراری سیاست‌های راهبردی، هدایت، کنترل، آموزش و... را به عهده دارند تا این مدل بتواند به نتایج مطلوبی برسد.

ساختار بانکداری شرکتی شما در بانك اقتصاد نوین چگونه است؟ آیا مدیران حساب به‌صورت مستقل کار می‌کنند یا شما نقشی را در ساختار بانکی برای فعالیت این افراد تعریف می‌کنید؟

ما در بانك اقتصاد نوین توانستیم مدل بانکداری شرکتی را از سال ۱۳۹۰ پیاده‌سازی و اجرا کنیم و خوشبختانه در این حوزه پیشتاز سیستم بانکی بودیم. ساختاری که ما در اینجا برای بانکداری شرکتی تعریف کردیم به این صورت است که رأس آن معاون مدیرعامل است و مدیریت بازاریابی و امور دفاتر بانکداری شرکتی که در سطح بعدی قرار دارد به اتفاق کارشناسان خود در ستاد، سیاست‌های بازاریابی را طراحی، برنامه‌ریزی و ابلاغ می‌کند. ضمن اینکه امور مربوط به هدایت، کنترل و آموزش را نیز طراحی و اجرا می‌نماید. در مرحله اجرا، دفاتر بانکداری شرکتی را تعریف کرده و آن‌ها را در نقاط مختلف شهر مستقر کرده‌ایم. این دفاتر رئیس و معاون دفتر، کارشناس اعتباری، کارشناس ارزی و تعدادی مدیر حساب دارند، ضمناً در سرپرستی‌های تهران و شهرستان‌ها نیز مدیر حساب حضور دارد. مدیر حساب مسئول اجرای سیاست‌های راهبردی بانك در ارتباط با مشتریان است. مشتری را شناسایی و هدف‌گذاری می‌کند و به سوی او می‌رود. یکی از خصوصیات بانکداری شرکتی همین است که بانک به سوی مشتری می‌رود و در کنار او خواهد بود. مدیر حساب پس از برقراری ارتباط و انجام مذاکره، نیازهای مشتری را احصا می‌کند و با امکانات بانک تطبیق می‌دهد و سپس روشی را انتخاب می‌کند که مشتری بتواند از خدمات بانک به نحو احسن استفاده نماید.

استراتژی‌ها و راهبردهای اصلی شما در حوزه بانکداری شرکتی چیست ؟

ابتدا این که مشتریان بزرگ، معتبر و طراز اول کشور را جذب کنیم و سپس بتوانیم به این مشتریان سرویسی خوب و در حد انتظار آنان ارائه کنیم. باید هم مشتری را راضی کنیم و هم از طریق این مشتری ارزش‌آفرینی مناسب برای بانك داشته باشیم. یکی از اهدافی که ما در بانکداری شرکتی دنبال می‌کنیم این است که ریسک عدم وصول مطالبات بانک را تا حد ممکن کاهش دهیم. وقتی انتخاب ما صحیح باشد و مشتری در مسیر درست فعالیت‌های اقتصادی قرار داشته باشد، احتمال عدم پرداخت مطالبات بانک به میزان قابل توجهی کاهش می‌یابد. در این زمینه تا حد زیادی در پنج سال گذشته موفق بوده‌ایم، به شکلی که ریسک عدم پرداخت مطالبات مشتریان بانکداری شرکتی ما زیر ۵ درصد است؛ یعنی نسبتی که در این شاخص ایده‌آل محسوب می‌شود. این نسبت در رابطه با مشتریانی است که در پروژه بانکداری شرکتی توانستیم جذب کنیم.

چه راهبردهایی را در زمینه مدیریت اعتبارات و مدیریت ریسک به کار برده‌اید؟

یکی از ابزارهای مهمی که برای پیشبرد بانکداری شرکتی لازم و حیاتی است، اعتبارسنجی است. اگر یک سیستم منسجم، متمرکز و کارا در اعتبارسنجی وجود نداشته باشد انتخاب مشتری خوب و اجرای بانکداری شرکتی به سختی ممکن می‌شود. یکی از چالش‌هایی که بانک‌ها در بانکداری شرکتی دارند و باعث شده بعضاً نتوانند به اهداف خود برسند، همین بحث اعتبارسنجی است. در بانك اقتصاد نوین یک شرکت مستقل در زمینه اعتبارسنجی وجود دارد که وابسته به بانك است و از نظر مدیریتی نیز تحت نظر اقتصاد نوین فعالیت می‌کند. این شرکت کارشناسان جوان و با تجربه را در کنار هم گرد آورده که مشغول به کار می‌باشند.

به هر حال اعتبارسنجی یک بحث عام در شناسایی مشتری است و در این فرآیند تمام ابعاد مشتری اعم از اهلیت، نوع کسب‌وکار، بازاری که فرد در آن فعالیت می‌کند و سهم او از بازار، صورت‌های مالی و بصورت کلی وضعیت مشتری بررسی می‌شود. این شرکت پس از بررسی کامل گزارش خود را به حوزه اعتبارات ارائه می‌کند. از سوی دیگر دفاتر بانکداری شرکتی و مدیران حساب نیز یک سری اطلاعات میدانی کسب می‌کنند که همراه با نتیجه مذاکرات با مشتری، به اعتبارات ارائه می‌شود. کارشناس اعتبارات با تلفیق این دو دسته از اطلاعات، تحلیل خود را ارائه می‌دهد و گزارش نهایی در رکن اعتباری مربوطه مطرح شده و درباره آن تصمیم‌گیری می‌شود.

در این مدل بانکداری، ما نوعی شراکت با مشتری داریم، یعنی ارتباط بانک با مشتری، ارتباط وام‌دهنده و وام‌گیرنده نیست و بلکه شراکت است. ما شریکی هستیم که در یک پروژه مشخص شرکت نموده، منافعش را تقسیم کرده و سعی می‌کنیم زیانی هم در این کار وجود نداشته باشد



پرونده اول

نقش بانک ها در خروج اقتصاد از رکود

در این پرونده با توجه به ایجاد مسئله مهمی به نام «رکود اقتصادی» و اهمیت ایجاد شرایط رونق و کسب و کار در کشور، تلاش شده است تا با بهره گیری از پیشنهادات و نقطه‌نظرات صاحبنظران، مواردی همچون شرایط و عوامل ایجاد رکود، تأثیر رکود اقتصادی بر لایه‌های مختلف جامعه و اقتصاد، راه حل‌های خروج از بحران رکود و نقشی که بانک‌ها در این خصوص می توانند ایفا کنند مورد بررسی و تجزیه و تحلیل قرار گیرد.

یکی از ابزارهای مهمی که برای پیشبرد بانکداری شرکتی لازم و حیاتی است، اعتبارسنجی است. اگر یک سیستم منسجم، متمرکز و کارا در اعتبارسنجی وجود نداشته باشد انتخاب مشتری خوب و اجرای بانکداری شرکتی به سختی ممکن می‌شود

یکی از چالش‌های امروز اقتصاد ایران خروج از رکود است، بانکداری شرکتی چه نقشی در این زمینه می‌تواند ایفا کند؟

شاید مهم‌ترین نقش بانک، کمک به رونق اقتصادی کشور است که نتیجه آن خروج از رکود است. در بانکداری شرکتی، با حمایت و پشتیبانی بانک از شرکت‌های متوسط و بزرگ بنیه مالی و به تبع آن عملیات این گونه شرکت‌ها تقویت شده و می‌تواند با اجرای طرح‌های توسعه‌ای و بالا بردن ظرفیت‌های عملیاتی خود و به تبع آن افزایش تولید، نقش مهمی درخروج کشور از رکود ایفا کند. راه دیگری نیز برای خروج از رکود پیش‌بینی شده و شامل تقویت مالی و رشد بنگاه‌های کوچک و متوسط است که نیاز به برنامه‌ریزی‌های دقیق و حمایت‌های گسترده دولت از این طرح دارد.

در رابطه با شرکت‌داری بانک ها چه نظری دارید؟

همان طور که مقررات بانک مرکزی تعیین کرده، نمی‌توان گفت که شرکت‌داری بانک‌ها مطلقاً ممنوع و مذموم است. بانک می‌تواند شرکت‌داری کند اما این کار شرایطی دارد. شرکتی که بانک در آن مشارکت می‌کند باید در زنجیره خدمات بانک مؤثر باشد. شرکت‌هایی مانند تأمین سرمایه، لیزینگ، بیمه، صرافی، شرکت‌های فعال در بخش IT که در زنجیره خدمات بانک، نقش آن را کامل می‌کنند از این دسته‌اند. بانک برای تکمیل خدمات خود حتماً باید در حیطه نظارتی و مدیریتی این گونه شرکت‌ها حضور داشته باشد و این حضور هم به طریقی غیر از سرمایه‌گذاری ممکن نیست. اما این که بانک مثلاً یک شرکت بازرگانی داشته باشد، اقدام درستی نیست چون در چارچوب مأموریت‌ها و وظایف بانک، فعالیت بازرگانی تعریف نشده است. هر چند فعالیت‌های این‌چنین ممکن است برای بانک سود داشته باشد اما بانک در برابر جوامعی که در کنار آن هستند اعم از سپرده‌گذاران، سرمایه‌گذاران و مصرف‌کنندگان وظایف مشخصی دارد. وقتی بانک شرکت بازرگانی ایجاد می‌کند، مسلماً یک‌سری شرکت‌های بازرگانی و تولیدی که در حال فعالیت در نظام اقتصادی کشور هستند از تسهیلات و منابع بانک محروم می‌شوند؛ این یعنی بانک نتوانسته نقش خود را در این زمینه به طور کامل ایفا کند. شرکت‌داری بانک منوط به این است که آن شرکت در زنجیره خدمات بانک قرار داشته باشد.

به نظر شما مهم‌ترین چالش‌های پیش روی بانکداری شرکتی در ایران چیست؟

چالش‌ها زیاد است، اولین مشکلی که در مسیر خود دیدیم عدم تجربه کافی در این زمینه بود. در هیچ مرحله‌ای از بانکداری شرکتی تجربه‌ای در کشور نداشتیم و حتی در دانشگاه‌های ما نیز تجربه آکادمیک در این زمینه وجود نداشت و شاید اکنون هم وجود نداشته باشد. ما بعضاً استادان ایرانی را دعوت می‌کنیم که در دانشگاه‌های خارج از کشور تدریس می‌کنند. علاوه بر اهمیتی که بحث آموزش دارد، ارتباطات و حمایت‌هایی که باید در این زمینه وجود داشته باشد نیز خیلی مهم است. یکی از موارد عمده‌ای که باید برای حل موانع بانکداری شرکتی به کار ببریم تنظیم ارتباطات درون سازمانی است؛ راه‌حلی که بتواند ما را موفق کند تا ارتباطات صحیح، تعریف شده و منظمی را در داخل بانک ایجاد کنیم. بانکداری شرکتی بدون همکاری حوزه اعتبارات، شعب، عملیات ارزی، بین‌الملل و البته بدون حمایت مدیرعامل بانک نمی‌تواند موفق باشد. مثلاً وقتی که من از مدیر عامل بانک برای مشتری خود وقتی می‌خواهم، برخی از کارهای دیگر خود را کنار گذاشته و به مشتری شرکتی وقت می‌دهد. ایشان می‌گوید که یک مدیر حساب حتی می‌تواند به اتاق من بیاید و خواسته‌اش را مستقیماً با من مطرح کند. همکاری شعب نیز بسیار مهم است؛ تمام تصمیمات اخذ شده و تمهیداتی که می‌اندیشیم در شعبه عملیاتی و اجرایی می شود، اگر شعبه یا مدیریت امور شعب همراهی نکند مشکل برای ما حاد می‌شود. حوزه بین‌الملل نیز در زمینه گشایش اعتبار اسنادی، سوئیفت، حواله‌جات و سروس‌هایی که در حوزه عملیات ارزی است باید همراه ما باشد. حوزه اعتبارات باید همگام باشد و نیازهای مشتریان بانکداری شرکتی را که به حوزه اعتبارات منتقل می‌شود، به خوبی تطابق داده و در ارکان اعتباری بانک آن‌ها را مطرح کند تا به نتیجه برسیم.



بحث فناوری اطلاعات چگونه می‌تواند به بانکداری شرکتی کمک کند؟

یکی از مهم ترین حوزه‌هایی که در داخل بانک باید در این رابطه همکاری کند، فناوری اطلاعات است. این حوزه اطلاعات و نیازهای ما را سیستمی می‌کند و با این روش و تولید محصولاتی که صرفاً از طریق بانکداری الکترونیک اجرایی می‌شود باعث خواهد شد تا بانک بتواند نسبت به سایر بانک‌ها وجه تمایز داشته باشد.

برنامه‌های آینده بانک اقتصاد نوین در ارائه خدمات مالی جدید به مشتریانش چیست؟

یکی از مهم‌ترین برنامه‌های بانک اقتصاد نوین طرح پایلوت بانکداری جامع است که آن را ماه گذشته در ۱۵ شعبه خود اجرا کردیم این طرح بعد از ۳ ماه گسترش یافته و در بین شعب فراگیر می‌شود و تمام مشتریان خود را می‌توانیم درگیر بانکداری جامع کنیم. مفهوم و تعریف بانکداری جامع همین است که بانک از زنجیره خدمات خود به مشتریان سرویس ارائه کند.

در بانکداری جامع مشتری ما در یک شعبه حضور پیدا کرده و می‌تواند علاوه بر خدمات بانکی از خدمات شرکت‌های صرافی، کارگزاری، بیمه، تأمین سرمایه، لیزینگ نیز استفاده نماید.

نقش بانک‌ها در خروج اقتصاد کشور از رکود؛ وزن کدامیک از عوامل بیشتر است؟



علیرضا معزز
کارشناس ارشد بانکداری

این روزها در رابطه با رکود اقتصادی بسیار می‌شنویم، از مقالات روزنامه‌ای تا برنامه‌های تلویزیونی و خبری، و علاوه بر این هر یک از افراد جامعه به نوعی درگیر این رکود در زندگانی و کار و پیشه خود می‌باشند. اثرات رکود اقتصادی علاوه بر تعطیلی واحدهای اقتصادی و تولیدی به نحو فزآینده‌ای منجر به رشد بیکاری شده است و بنابر آمار ارائه شده میلیون‌ها نفر که غالباً از قشر جوان و تحصیلکرده می‌باشند، بیکار بوده که این بیکاری خود می‌تواند زمینه‌ساز بروز ناهنجاری‌های اجتماعی از قبیل افزایش اعتیاد، سرقت و... در جامعه باشد.

در این بین با توجه به وضعیت فعلی بازار سرمایه و سابقه تأمین مالی واحدهای اقتصادی توسط بانک‌ها، نقش بانک‌ها در خروج از این رکود قابل توجه ارزیابی می‌گردد. کارشناسان و صاحب‌نظران در حوزه اقتصاد، دلایلی را جهت عدم موفقیت سیستم بانکی در راستای خروج اقتصاد از رکود عنوان می‌نمایند و هریک با توجه به شرایط و دیدگاه خود، یک عامل را برجسته و عامل اصلی معرفی می‌نمایند به نحوی که در صورت رفع آن عامل، مشکلات بانک‌ها حل شده و قادر به ایجاد تحول در خروج از رکود می‌باشند.

هدف از نگارش این مختصر، طرح سوالاتی چند در رابطه با دلایل و راه حل‌های ارائه شده می‌باشد تا انشاءالله با شناخت وزن هریک از معضلات، زمان و سرمایه لازم جهت خروج از آن‌ها متناسب با وزن هریک، صرف گردد.

از جمله مشکلاتی که در رابطه با سیستم بانکی به عنوان مانعی جهت نقش موثر در خروج از رکود عنوان می‌گردد، «مطالبات معوق» بانک‌ها می‌باشد و چنین استدلال می‌گردد که اگر بانک‌ها موفق به وصول مطالبات خود از بدهکاران بانکی گردند می‌توانند این منابع را به واحدهای تولیدی و اقتصادی جهت تأمین سرمایه در گردش تزریق نمایند و با فعالیت این واحدها، اقتصاد از بحران خارج می‌گردد.

سوالاتی که در این بحث جهت بررسی و کنکاش بیشتر موضوع مطرح می‌باشد، عبارتند از:

- با عنایت به محاسبه سود جهت مطالبات طی سالیان گذشته و افزایش حجم این بدهی‌ها، اساساً چند درصد از این مطالبات قابل وصول می‌باشند؟ و چه میزان از آن را باید جزو مطالبات سوخت شده بانک‌ها منظور نمود؟
- چند درصد از این بدهی‌ها مربوط به بخش تولید و فعالان اقتصادی می‌باشد و آیا چنانچه این مبالغ وصول گردد و مجدداً به واحدهای تولیدی تخصیص داده شود، آیا تأثیری بر خروج از رکود دارد؟ و یا صرفاً وضعیت ترازنامه بانک‌ها از مطالبات به تسهیلات تغییر می‌یابد؟
- چند درصد از این مطالبات مربوط به بخش ساختمان و مسکن (تجاری و مسکونی) می‌باشد و با توجه به وضعیت بحرانی مسکن، آیا در کوتاه مدت امیدی به وصول آن می‌باشد؟ و آیا اصل مبالغ و سودهای تجمعی در این چندسال اساساً قابل وصول می‌باشد؟ با توجه به این سوالات، چه وزنی را جهت این عامل در صورت رفع معضل جهت خروج از رکود، می‌بایست لحاظ کنیم؟

البته کاملا بدیهی است که وصول مطالبات در خروج از رکود موثر می‌باشد ولی لازم است بدانیم که از این حجم مطالبات چه مقداری در کوتاه مدت قابل وصول است و مبالغ وصول شده چنانچه بخش قابل توجه آن هم‌اینک نیز در بخش صنعت قفل شده باشد، به چه میزان در رشد اقتصاد، تأثیر دارد. عامل دیگری که به عنوان بازدارنده معرفی می‌شود، «پایین بودن سرمایه بانک‌ها» است و برای رفع این معضل، افزایش سرمایه بانک‌ها به صورت پرداخت بدهی دولت به بانک‌ها را مطرح می‌نمایند و اعتقاد براین است که در صورت پرداخت این بدهی‌ها، بانک‌ها شرایط لازم جهت حمایت از تولید را به دست آورده و موفق به کمک در مبحث خروج اقتصاد از رکود می‌شوند.

سوالاتی که در این حوزه مطرح است عبارتند از:

دولت این بدهی‌ها را از چه طریقی می‌تواند بپردازد؟ بدیهی است که با توجه به کاهش درآمدهای دولت، پرداخت این بدهی‌ها از طریق مثلاً تسعیر نرخ ارز صورت خواهد پذیرفت. اگر بپذیریم که این روش منجر به تورم می‌گردد، افزایش قیمت نهاده‌ها و سرمایه در گردش واحدهای اقتصادی به چه میزان خواهد بود؟ آیا بانک‌ها با این افزایش سرمایه قادر به تأمین آن خواهند بود و یا با توجه به افزایش قیمت‌ها، همان میزان قبلی قابل تحقق خواهد بود؟

آیا برآوردی از بدهی دولت به سیستم بانکی که حسابرسی شده باشد و مورد قبول طرفین باشد، در حال حاضر وجود دارد؟

آیا چنانچه بانک‌ها نیز متقابلاً مجبور به تسویه بدهی خود به بانک مرکزی گردند آیا تفاضل این مبالغ قابل توجه می‌باشد؟

با بررسی و کنکاش لازم وزن این عامل در خروج از رکود، مشخص خواهد شد.

از دیگر دلایل عدم موفقیت سیستم بانکی در حل مشکل رکود را بنگاهداری بانک‌ها عنوان می‌نمایند و چنین استدلال می‌شود که اگر بانک‌ها منابع خود را صرف بنگاهداری ننمایند، می‌توانند این منابع را به تولید اختصاص داده و زمینه خروج از بحران را فراهم نمایند.

در این رابطه آنچه قابل بیان است تفکیک بانک‌ها با توجه به نوع فعالیت هریک می‌باشد و به نظر می‌رسد بنگاه‌هایی را که برای فعالیت خود بانک تأسیس نموده‌اند را باید از سیستم بانکی جدا نمود، حال وزن و تأثیر این بنگاه‌های بانکدار به چه میزان می‌باشد، قابل بررسی بوده و محققین و پژوهشگران می‌توانند در این رابطه اظهار نظر نمایند.

و اما سوالاتی که جهت تبیین موضوع در این بحث مطرح می‌باشد عبارتند از:

- به چه میزان از بنگاهداری بانک‌ها قهری و خارج از اراده خودشان می‌باشد؟

در سال‌های اخیر دولت جهت رد دیون خود بخشی از واحدهای تحت تملک خود را به بانک‌ها واگذار نموده است و از طرفی خود بانک‌ها نیز به منظور وصول مطالبات خود ناگزیر از تملک املاک و واحدهای اقتصادی گردیده‌اند، لذا با توجه به شرایط فعلی اقتصاد معلوم نیست که به چه میزان موفق به فروش این دارایی‌ها در کوتاه مدت خواهند شد.

با توجه به ماهیت عقود اسلامی، بخش دیگری از بنگاهداری بانک‌ها مربوط به مشارکت در طرح‌های بزرگ نفت و گاز و پتروشیمی و حوزه آب و برق می‌باشد که لازم است مستثنی گردد.

با عنایت به عملیات گسترده سیستم بانکی و به منظور ارائه خدمات جانبی و تکمیلی، بانک‌ها ناگزیر شدند شرکت‌هایی را جهت ارائه خدماتی نظیر تأمین نیروی انسانی خدماتی، فعالیت در حوزه IT، فعالیت‌های ساختمانی، لیزینگ، بیمه و... تأسیس نمایند و در صورت واگذاری آن‌ها، صرفاً تغییر مالکیتی انجام پذیرفته و افزایشی در اشتغال ایجاد نمی‌گردد و منابع حاصل از فروش نیز می‌بایست مجدداً صرف تسهیلات دهی به همین شرکت‌ها گردد.

لذا لازم است کارشناسان محترم در حوزه بانک و اقتصاد با توجه به مطالب عنوان شده، وزن این عامل را نیز در خروج از رکود مشخص نمایند.

با توجه به افزایش حدوداً ۳۰۰ درصدی قیمت ارز (دلار) در دولت قبل و تورم بیش از ۴۰ درصدی آن سال‌ها، نیاز واحدهای اقتصادی به سرمایه در گردش به نحو فزآینده‌ای افزایش یافت و چنانچه تحریم‌های ناجوانمردانه سال‌های اخیر را نیز دراین فرآیند وارد نمائیم؛ متوجه می‌گردیم که چه اتفاقاتی در حوزه فعالیت‌های اقتصادی و بانکداری افتاده است که منجر به بروز این بحران شده است.

غالب فعالین اقتصادی و بنگاه‌های تولیدی در زمان قبل از تحریم، بخش بزرگی از سرمایه درگردش خود را از اعتبارات مدت‌دار خارجی تأمین می‌نمودند و دولت نیز به‌عنوان بزرگترین بنگاه اقتصادی در ایران، همواره از منابع بزرگ فایننس‌ها جهت تأمین مالی بخشی از عملیات خود بهره‌مند بود. به واسطه تحریم‌ها این حجم از اعتبارات از گردونه سرمایه درگردش بخش خصوصی و دولتی خارج شده است و از طرفی قیمت منابع محدود موجود نیز با لحاظ نمودن تورم حدوداً ۴۰۰ درصد رشد داشته است، که در این شرایط بدیهی است که بانک‌ها نتوانند چنین افزایشی را پوشش دهند و بنگاه‌ها (و دولت) نیز ناتوان از بازپرداخت بدهی خود به بانک‌ها شده و با قرار گرفتن در لیست‌های سیاه بانک‌ها از دیگر فعالیت‌های اقتصادی و خدمات بانکی نیز به نوعی محروم می‌باشند؛ لذا به نظر می‌رسد که کارشناسان و محققین بانکی می‌بایست وزن این محدودیت را در عدم توانایی بانک‌ها در زمینه خروج اقتصاد از رکود با دقت بررسی نموده و در صورت وزن زیاد این مبحث، جهت رفع مشکل ارائه طریق نمایند.

اگر عامل اعتبارات خارجی (یوزانس، فاینانس، ریفاینانس) وزن بالائی داشته باشد و با توجه به بررسی و وزن عوامل قبلی، به نظر می‌رسد که جهت حل کوتاه مدت مشکلات، بخش‌های بین الملل بانک‌ها می‌بایست با استفاده از فضای ایجاد شده هرچه سریع‌تر نسبت به برقراری ارتباط با کارگزاران خود فعال شوند و در مدت کوتاهی اعتبارات خارجی را جهت بهره‌مندی بخش تولید فراهم نمایند.

البته از نظر نگارنده اتکاء به اعتبارات خارجی تنها راه رهایی از مشکلات نمی‌باشد و در صورت تغییر دیدگاه نسبت به نوع فعالیت‌های بانکی و پذیرش ریسک نظریات جدید در حوزه بانکداری و تغییر ساختار بانکداری موجود، قطعاً می‌توان به راه حل‌های مبتنی بر نظرات داخل نیز جهت رفع مشکلات دست یافت؛ و این مهم در میان مدت امری شدنی و ممکن می‌باشد. در رابطه با این مهم انشاءالله در فرصتی دیگر بیشتر باید سخن گفت.

اثرات رکود اقتصادی علاوه بر تعطیلی واحدهای اقتصادی و تولیدی به نحو فزآینده‌ای منجر به رشد بیکاری شده است و بنابر آمار ارائه شده میلیون‌ها نفر که غالبا از قشر جوان و تحصیلکرده می‌باشند، بیکار بوده که این بیکاری خود می‌تواند زمینه‌ساز بروز ناهنجاری‌های اجتماعی از قبیل افزایش اعتیاد، سرقت و... در جامعه باشد

با عنایت به عملیات گسترده سیستم بانکی و به منظور ارائه خدمات جانبی و تکمیلی، بانک‌ها ناگزیر شدند شرکت‌هایی را جهت ارائه خدماتی نظیر تأمین نیروی انسانی خدماتی، فعالیت در حوزه IT، فعالیت‌های ساختمانی، لیزینگ، بیمه و... تأسیس نمایند و در صورت واگذاری آن‌ها، صرفاً تغییر مالکیتی انجام پذیرفته و افزایشی در اشتغال ایجاد نمی‌گردد و منابع حاصل از فروش نیز می‌بایست مجدداً صرف تسهیلات دهی به همین شرکت‌ها گردد.





رئیس کل اسبق بانک مرکزی از مثلث عوامل رکود می‌گوید:

تنگنای مالی بانک‌ها، نظام چندنرخی ارز و تحریم‌ها

«طهماسب مظاهری» برای شبکه بانکی و فعالین اقتصادی نام آشنایی است. او یک سال در دولت نهم رئیس کل بانک مرکزی و پیش از آن نیز در سال‌های ۱۳۸۰ تا ۱۳۸۳ وزیر امور اقتصادی و دارایی دولت اصلاحات بوده است. فردی که بر خلاف لحن آرامش، صریح سخن می‌گوید و معتقد است: «نظام بانکی ما به‌دلیل سیاست‌های اشتباه دولت احمدی‌نژاد از درون خالی شده است». برای گفت‌وگو با وزیر پیشین اقتصاد به دفتر کار او رفتیم تا درباره تبیین عوامل رکود در اقتصاد، نقش بانک‌ها و راهکار خروج از این شرایط گفت و گو کنیم. مظاهری مثلث تنگنای مالی بانک‌ها، نظام چندنرخی ارز و تحریم‌ها را از اصلی‌ترین علل رکود فعلی می‌داند و می‌گوید: «نقطه آغاز حرکت اقتصادی ما پرداخت بدهی دولت است و دولتی‌ها نباید از پرداخت بدهی‌هایشان بترسند. این بدهی تنوع زیادی دارد که باید برای هر بخش از آن نسخه‌ای جداگانه نوشت تا کمترین و حداقل اثر تورمی را در پی داشته باشد». بخش زیادی از صحبت‌هایمان با رئیس کل اسبق بانک مرکزی به تک‌نرخی کردن ارز اختصاص یافت؛ کاری که یک بار در زمان تصدی وی بر وزارت اقتصاد انجام شده است. او یکی از ویژگی‌های نظام تک‌نرخی را عدم اعلام نرخ توسط بانک مرکزی دانسته و اظهار داشت: به محض این کار با دو نرخ مواجه می‌شویم.
وی معتقد است: نرخ باید به‌عهده بازار گذاشته شود اما با مکانیزمی که شوک به بازار وارد نشود. به گفته مظاهری یکی دیگر از عوامل رکود که اهمیت فیزیکی‌اش کمتر از عامل دخالت دولت در نظام مالی و تولید کشور است اما بحث روانی بیشتری داشته، «تحریم» است.

برای شروع بحث این سؤال کلی را مطرح می‌کنیم که نقش بانک‌ها در خروج از رکود چیست؟ و بانک‌ها در این زمینه چه اقداماتی می‌توانند داشته باشند؟

خروج از رکود دو نیاز اولیه دارد، یکی اینکه انگیزه برای سرمایه‌گذاری و تولید در جامعه ایجاد شود و دیگر اینکه برای سرمایه‌گذاری‌های انجام شده و کالاهای تولید شده تقاضا وجود داشته باشد. اگر بخواهیم از شرایط رکود اقتصادی خارج شویم، در ابتدا باید بررسی کنیم که علت رکود کمبود تقاضای کالا و خدمات است یا کمبود سرمایه‌گذاری، تولید و عرضه کالا. با توجه به شرایط امروز کشور به نظر می‌رسد که در هر دو زمینه مشکل داریم. در برخی جوامع که به‌دلیل مسائل فرهنگی یا اقتصادی تقاضای کالا یا خدمات کم است و با رکود مواجه می‌شوند، دولت‌ها با تشویق یک‌سری انگیزه‌های مالی، تزریق پول و یا با دادن خط اعتباری و کاهش نرخ سود، تقاضا را افزایش می‌دهند تا برای کالا و خدمات، بازار مصرف ایجاد کنند. در این جوامع مصرف تشویق می‌شود تا از رکود خارج شوند. نمونه‌های زیادی داشتیم، شاید مثال بارز آن بحران مالی جهانی در سال‌های ۲۰۰۷ تا ۲۰۰۹ بود که بسیاری از کشورها از آن صدمه دیدند. همچنین بحران قبل از آن که عمدتاً کشورهای آسیای شرقی مانند ژاپن و کره از آن صدمه دیدند اما چین در آن دوران رشد ۸ درصدی خود را ادامه داد. سیاست دولت چین این بود که برای ادامه رشد اقتصادی مصرف کالا و خدمات را در داخل جامعه خود تشویق کرد و از آن زمان بود که حتی خوراک و پوشاک مردم این کشور نیز تغییر کرد. آن‌ها با جمعیت بالای خود این ابزار را داشتند که با تشویق مصرف داخلی، اجازه ندهند رکود بین‌المللی بر واحدهای اقتصادی‌شان اثر بگذارد. اما برخی کشورها دچار مشکلاتی در تولید می‌شوند که اگر زمینه تولید و انگیزه برای سرمایه‌گذاری باشد، با تزریق منابع مالی به واحدهای تولیدی یا با استفاده از مشوق‌های سرمایه‌گذاری این مشکل را حل می‌کنند. مثلاً کشور کانادا با توجه به شرایط اقلیمی خاص خودش در زمان رکود، سرمایه‌گذاری را تشویق می‌کند.
طی چند سال گذشته در اقتصاد ما شرایطی به‌وجود آمد که در هر دو حوزه مشکل جدی پیدا کردیم. واحدهای تولیدی از تنگنای مالی مؤسسات متأثر شده‌اند. نظام بانکی ما به‌دلیل سیاست‌های اشتباه دولت احمدی‌نژاد از درون خالی شده است. مبنای گردش مالی و تأمین نیازهای دولت در زمان ایشان پرداخت تسهیلات تکلیفی و اجباری بود که به بانک‌ها فشار می‌آورد. در دوره کوتاهی که من توفیق خدمت در بانک مرکزی را داشتم، سعی کردم جلوی این روند را بگیرم؛ اما دوره یک‌ساله زمان کمی بود و بعد از آن دوباره همان روند ادامه پیدا کرد. بخش بزرگی از تسهیلات و منابع نظام بانکی برای تأمین نیازها و خواست‌های دولت مصرف شد و چون در قالب تسهیلات تکلیفی و اجباری پرداخت شد، بازده و بازگشت آن‌ها را هم شاهد نبودیم و امروز به‌صورت مطالبات معوق سیستم بانکی درآمده است. این تسهیلات معوق که امروز در آمار ترازنامه بانک‌ها آمده، بخش کوچکی از اعتباراتی است که بانک‌ها پرداخت کردند و بازگشتی نداشته است. بخش دیگری از این تسهیلات معوق که شنیده‌ام رقم آن به ۲۰۰هزار میلیارد تومان رسیده، تسهیلاتی است که در ماهیت خود معوق است اما بانک‌ها برای این که وضعیت ترازنامه‌شان از آن چه هست بدتر نشود یا به‌علت ملاحظاتی که در روابط خود با مشتریانشان دارند، آن‌ها را در سرفصل معوق ثبت نمی‌کنند. یا سود آن را اضافه کرده و مهلت پرداخت را تمدید می‌کنند یا اصل سود را به‌عنوان یک اعتبار جدید اعطا می‌کنند. بنابراین بخشی از تسهیلات زنده و غیرمعوق نظام بانکی هم از این جنس است که ماهیت معوق دارد و امکان اعتباردهی را از بانک‌ها سلب کرده است. بخش دیگری هم تسهیلاتی است که به دولت و دستگاه‌های دولتی داده شده و طبق رویه‌ها و اصول موجود، بانک‌ها بدهکاری دولت را در ترازنامه ثبت نمی‌کنند تا اعتبار دولت خدشه‌دار نشود؛ در بسیاری از کشورها هم این رویه برقرار است. اما این عدم پرداخت همان اثر مالی و ترازنامه‌ای را برای بانک دارد که تسهیلات معوق دارد. جمع این سه رقم یعنی معوقات ثبت‌شده، ثبت نشده و مطالبات از دولت که خود انواع مختلفی دارد، عددی است که بانک‌ها باید دریافت کنند تا گردش مالی داخل سیستم بانکی ایجاد شود اما امکان این کار را ندارند.
تأثیر این سه عامل این می‌شود که منابع پرداخت شده توسط سیستم بانکی بازپرداخت ندارد. چون در روش‌های استفاده شده توسط دولت قبل بخشی از این تسهیلات از طریق اضافه‌برداشت یا خط اعتباری از بانک مرکزی به بانک‌ها تأمین و پرداخت شده، و بانک‌ها هم به بانک مرکزی بدهکارند. البته با اصلاح قانون بودجه بخشی از آن حداقل در دفاتر حل می‌شود ولی وصول نشدن طلب بانک‌ها از سویی و بدهکاری آن‌ها به بانک مرکزی از سوی دیگر، آن‌ها را در تنگنای مالی قرار داده و باعث شده توان اعتباردهی و تأمین منابع برای سرمایه‌گذاری و تولید را از دست بدهند. دولت هم با جدی نگرفتن و عدم تصمیم‌گیری برای پرداخت بدهی‌های خود به این شرایط تداوم بخشیده است. این یک زاویه مشکل تأمین منابع برای سرمایه‌گذاری و تولید است که حاصلش این شده که تعداد زیادی از واحدهای تولیدی ما زیر ظرفیت کار می‌کنند و حتی در شرایط تعطیلی به سر می‌برند، چون امکان تأمین منابع ندارند. آن‌هایی هم که تولید می‌کنند به‌علت کمبود پول در دست مردم با تقاضای مؤثر برای خرید مواجه نیستند.

نقش تحریم را در تشدید این وضعیت چگونه می‌بینید؟

یکی دیگر از عوامل رکود که اهمیت فیزیکی‌اش کمتر از عامل دخالت دولت در نظام مالی و تولید کشور است اما بحث روانی بیشتری داشته، تحریم است. در شرایط تحریم واحدهای تولیدی ما در تأمین نیازهای خود ناچار به پذیرش هزینه‌های اضافی شدند. تحریم‌ها که رئیس‌جمهور پیشین آن را کاغذپاره می‌خواند، هر مصوبه‌اش یک افزایش هزینه سرمایه‌گذاری تولید را برای واحدهای تولیدی درپی داشت. آن‌ها لایه به لایه هزینه تولید ما را بالا می‌بردند، در صادرات هم بازارها را برای ما تنگ می‌کردند و برای برگشت پول آن مشکل درست می‌کردند. همچنین برای تأمین مواد اولیه و دانش فنی هزینه‌ها را می‌افزودند. مسیرهای قانونی بسته می‌شد و ما مشعوف بودیم که به اصطلاح خودمان تحریم‌ها را دور می‌زنیم اما دور زدن همان چیزی بود که آن‌ها می‌خواستند و آن افزایش هزینه‌های تولید برای ما بود. ناگفته نماند این راه‌ها ریسک بیشتری داشت و باعث شد خیلی‌ها منابعشان را از دست بدهند. با افزایش هزینه تولید، قدرت رقابت کالای ما با کالای خارجی نیز از بین رفت.

ما مشعوف بودیم که به اصطلاح خودمان تحریم‌ها را دور می‌زنیم اما دور زدن همان چیزی بود که آن‌ها می‌خواستند و آن افزایش هزینه‌های تولید برای ما بود

آیا نظام چندنرخی ارز باعث کاهش رقابت‌پذیری تولیدات داخلی و تشدید رکود نشد؟

دقیقاً، سیاست سومی که باعث به‌وجود آمدن این شرایط شد، رویه‌ها و تصمیمات غلط در حوزه ارز بود که متأسفانه در دولت

بدهی‌های دولت به سیستم بانکی و شرکت‌های اقتصادی باعث شده آن‌ها توان انجام کارشان را از دست بدهند، چون از دولت طلبکارند و به همان میزان به جاهای دیگر بدهی دارند

آقای روحانی هم ادامه دارد و جرأت و جسارت لازم برای حل این مسئله به‌وجود نیامده است. دولت آقای احمدی‌نژاد به دلیل برگزیدن روش اراده‌گرایانه و تصمیم‌گیری به‌دور از منطق اقتصادی نظام ارزی ما را مخدوش کرد؛ دولت آقای روحانی هم به علت این که تجربه دوستان مسئول در دولت به اندازه‌ای نبود که از یک اقدام صحیح حمایت کنند، اجازه حل مسئله نظام ارزی کشور را به آن‌ها نداده است. در دولت زمان جنگ تحمیلی به‌علت اینکه در شرایط جنگ با کمبود منابع مواجه بودیم؛ کار مدبرانه‌ای انجام شد و حضرت امام(ره) هم راهنمایی کردند که دولت وظیفه خود بداند اولویت اول تأمین حداقل معیشت مردم و پشتیبانی جنگ و اولویت دوم سایر فعالیت‌های تولیدی، عمرانی و سرمایه‌گذاری باشد که دولت هم هر دوی این اولویت‌ها را به‌خوبی انجام داد. در دوران جنگ کسی نگرانی معیشتی نداشت و حداقل‌ها تأمین بود و کالاهای اساسی با قیمت‌های نسبتاً ثابت به همه می‌رسید. لازمه انجام چنین کار بزرگی یک سیاست اقتصادی دولتی، متمرکز و اداری بود. به صورتی که نرخ ارز هم باید تحت کنترل می‌بود و برای همین نظام چندگانه نرخ ارز ایجاد شد. در پایان جنگ در نظام ارزی‌مان ۴۰ نرخ مختلف داشتیم حداقل آن ۷ تومان و حداکثرش ۱۴۰ تومان بود. در دولت آقای هاشمی که برنامه تعدیل شروع شد، یکی از عناصر این برنامه، یکسان‌سازی نرخ ارز بود که در دولت آقای خاتمی نهایی شد و در دولت دوم آقای خاتمی نظام تک‌نرخی را به‌صورت کامل و جامع داشتیم. با شروع دولت آقای احمدی‌نژاد و اتخاذ سیاست‌های نادرست، نظام ارزی ما دوباره چند نرخی شد. دولت با سیاست‌هایی که تورم‌زا بود کار اقتصادی انجام می‌داد و چون نظام ارزی ما تک‌نرخی بود، نرخ ارز متناسب با تورم بالا می‌رفت و بازار آن را تعیین می‌کرد. منتها دولت هم نرخ تورم را افزایش می‌داد و هم جلوی افزایش نرخ ارز را می‌گرفت؛ برای اینکه با اهرم نرخ ارز بتواند بخشی از تورم را خنثی کند؛ از این نقطه دوباره نظام چندنرخی شکل گرفت. یعنی یک نرخ ارز را بازار با توجه به تورم تعیین می‌کرد، نرخی را هم پایین‌تر از آن دولت تعیین می‌کرد. در این شرایط تا مدتی دولت از ذخایر بانک مرکزی به بازار تزریق می‌کرد تا از نرخ پایین دفاع کند اما نرخ طبیعی بازار همچنان باقی است. با تورم و نرخ ارز دوگانه کالاهای تولید داخل قدری گران می‌شود، دولت برای اینکه تورم ناشی از سیاست‌هایی مانند چاپ پول را کنترل کند، با ارز ارزان کالا وارد می‌کند و تولیدکننده داخل را به گران‌فروشی متهم می‌کند. واردات کالاهایی مانند میوه و گوشت در دولت قبل به همین دلیل صورت گرفت. تولیدکنندگان داخلی توان رقابت با کالای وارد شده با ارز ارزان را نداشتند. این داستان یک حلقه مثبت است به گونه‌ای که مدام تورم افزایش می‌یافت و با نرخ ارزی که برای دولت پایین نگه داشته شده بود، کالا وارد می‌کردند و این تیشه سنگینی به ریشه تولید ما بود. دولت آقای روحانی هم تا به‌حال جرأت و انسجام لازم برای بازگشت نظام ارز به حالت تک‌نرخی را نداشته است. یکی از دلایل مشکلات رکودی ما در چندنرخی بودن ارز است؛ به‌گونه‌ای که دولت با منابع ارزی حاصل از صادرات نفت، نرخ ارز را پایین‌تر از یک نرخ طبیعی و منطقی که می‌تواند تولید را حمایت کند قرار می‌دهد و در نتیجه واردات کالا با ارز خارجی ارزان‌تر از تولید داخل تمام می‌شود. وقتی هم که دولت می‌خواهد از تولید داخل حمایت کند، تعرفه‌های گمرکی بالا وضع می‌کند. در کشور ما که نظام مدیریتی ضعیف و مرزهای بسیار طولانی و منافذ وارداتی متعدد دارد، امکان کنترل واردات با تعرفه گمرکی بالا وجود ندارد. وضع تعرفه گمرکی بالا منجر به افزایش انگیزه برای قاچاق میشود. سه پارامتر منابع مالی، تحریم و ارز چند نرخی باعث شده شرایطی به وجود بیاید که قاچاق تشویق شود. در زمانی که وزیر اقتصاد بودم، با تک‌نرخی کردن ارز ریشه قاچاق کنده شد اما اکنون با چند نرخی بودن ارز دوباره قاچاق معضل جامعه شده است. کنترل فیزیکی مانند از بین بردن کالا و آتش زدن آن نیز یک راه‌حل است اما نقطه اصلی کنترل، اصلاح نظام ارزی است.

پس شما بدهی‌های دولت و نظام چندنرخی ارز را علت اصلی شرایط رکودی می‌دانید؟

بدهی‌های دولت به سیستم بانکی و شرکت‌های اقتصادی باعث شده آن‌ها توان انجام کارشان را از دست بدهند، چون از دولت طلبکارند و به همان میزان به جاهای دیگر بدهی دارند. رقم آن هم ۳۸۰هزار میلیارد تومان است که با احتساب بدهی دولت به بانک مرکزی به ۵۵۰هزار میلیارد تومان می‌رسد. نقطه آغاز حرکت اقتصادی ما پرداخت بدهی دولت است و دولتی‌ها نباید از پرداخت بدهی‌هایشان بترسند. این بدهی تنوع زیادی دارد که باید برای هر بخش از آن نسخه‌ای جداگانه نوشت تا حداقل اثر تورمی را در پی داشته باشد. اوراق تسویه بدهی که در انتهای سال منتشر شد، رقمش کم بود و فکر می‌کنم حدود ۸هزار میلیارد تومان شد. در حد خودش خوب بود اما در برابر کل بدهی دولت رقمی نیست که اثر جدی در کاهش آن داشته باشد. در اصلاح بودجه امسال آمده که حدود ۳۰هزار میلیارد تومان آن پرداخت شود؛ اگر این اتفاق بیفتد بازار نفسی تازه می‌کند. آقای روحانی بعد از گذشت دو سال و نیم از عمر دولت گفت که باید بدهی‌هایمان را پرداخت کنیم و نمی‌شود که دولت شرمسار بدحسابی‌هایش باشد؛ ایشان تعبیری شبیه به این استفاده کردند و گفتند تا انتهای این دولت بدهی‌ها تسویه می‌شود. اما تعهد ایشان به بدنه دولت جریان پیدا نکرده و هنوز اقدامی جدی نداشته است.

نقطه دیگر تک‌نرخی کردن ارز به‌عنوان یکی از الزامات تولید داخل، صادرات و همچنین خشک کردن ریشه قاچاق است که در جذب سرمایه‌گذاری خارجی نیز کمک می‌کند. منابع مالی و دانش فنی را که نیاز داریم، می‌توانیم به شکل مناسبی با سرمایه‌گذاری خارجی تأمین کنیم. در دوران بعد از تحریم هیئت‌های زیادی به ایران آمدند و مذاکره کردند. محدودیتی که آن‌ها دارند این است که با یک نظام چندنرخی مواجهند، هم بانک‌ها و هم شرکت‌هایشان با این مسئله روبرو هستند. سرمایه‌گذار خارجی در کشوری که نظام چندنرخی ارز حاکم باشد سرمایه‌گذاری نمی‌کند. چون در نظام چندنرخی که دولت در آن تعیین‌کننده نرخ است، مشخص نیست در آینده چه تصمیمی برای نرخ ارز گرفته شود. اما در نظام تک‌نرخی ساختار اقتصادی کشور است که تعیین کننده است و این ساختار بر خلاف رفتار دولت قابل شناسایی، پیش‌بینی و تعامل است. نرخ ارز برای سرمایه‌گذار خارجی یک مسئله حیاتی است و برایش مهم است چه عواملی بر آن اثرگذار است. اگر عوامل اقتصادی باشد آن‌ها را مدیریت می‌کند اما اگر عوامل سیاسی باشد هیچ سرمایه‌گذاری در هیچ جای دنیا ریسک تصمیمات دولت را نمی‌پذیرد. تک‌نرخی کردن ارز، هم از جهت جذب سرمایه و تکنولوژی و هم برای رقابت‌پذیر کردن تولید داخل در بازار کشور و بازار بین‌الملل اهمیت دارد. دولت به لحاظ تئوریک می‌داند که باید چه کاری در این زمینه انجام دهد اما هنوز به لحاظ عملی جرأت آن را پیدا نکرده است. این چیزی است که زمان ریاست جمهوری آقای خاتمی هم وجود داشت، به یمن وجود آقای نوربخش و با کمک‌های بنده دولت به جسارت لازم رسید که این کار را انجام دهد. البته همان زمان هم در داخل دولت نداهای دیگری هم مطرح بود که مثلاً تک‌نرخی کردن ارز باعث ایجاد تورم می‌شود. آن ۴۰ نرخ ارزی که اشاره کردم در انتها تبدیل به دو نرخ ۱۷۵ و ۷۵۰ تومانی شده بود. برای تک نرخی کردن آن برخی از دوستان که خیلی همراهی می‌کردند می‌گفتند متوسط موزون را در نظر بگیریم که حدود ۶۰۰ تومان می‌شد. هم من هم آقای نوربخش پیشنهاد تک‌نرخی کردن با قیمت ۷۵۰ تومان را داشتیم، چون بسیاری از کالاها و خدمات قیمت خود را با ۷۵۰ تومان تنظیم کرده بودند و اگر ارز ۶۰۰ تومان می‌شد قیمت آن‌ها بازنمی‌گشت. برخی دولت را می‌ترساندند و وعده فقر و تورم می‌دادند که اگر نرخ ۷۵۰ تومان تعیین شود، تورم ایجاد می‌شود. من و آقای نوربخش نزد رئیس دولت رفتیم و گفتیم این کار تورمی ۲ الی ۳ درصدی در سال اول ممکن است ایجاد کند اما بعد از یک سال با تولید داخل جایگزین می‌شود. ایشان قانع شد و ما ارز را با ۷۵۰ تومان تک‌نرخی کردیم و تعیین قیمت آن را هم در اختیار بازار قرار دادیم. حدود ۲درصد در سال اول افزایش تورم و در سال‌های بعد کاهش تورم داشتیم. آن نرخ هم متناسب با شرایط بازار تغییر می‌کرد، هر کسی هم از من و آقای نوربخش درباره نرخ سؤال می‌کرد، می‌گفتیم نرخ را باید بازار تعیین کند. لحظه‌ای که من به‌عنوان وزیر اقتصاد یا آقای نوربخش به‌عنوان رئیس کل بانک مرکزی نرخی را اعلام می‌کردیم نیم ساعت بعد دو نرخ داشتیم نرخ اعلامی ما و نرخ بازار؛ به همین علت چیزی را در این رابطه بیان نمی‌کردیم. البته برای خودمان برآورد داشتیم، تعدیل و کنترل می‌کردیم اما از طریق عرضه و تقاضا در بازار این کار را انجام می‌دادیم، نه از طریق تعیین عدد و با رویکرد اراده‌گرایانه. تا آخر آن دولت نرخ ۸۲۰ تومان شد. نرخ تورم پایین رفت، اشتغال افزایش یافت، تولید افزایش پیدا کرد و تمام آثار مثبت این‌چنینی هم در پی آمد. همچنین کار مثبتی که در آن دولت انجام شد این بود که در قانون بودجه آوردیم و در قانون برنامه ذکر کردیم که تسهیلات تکلیفی سالی ۲۰ درصد کاهش پیدا کند که در مجلس سالی ۱۰ درصد شد اما به هر حال این تسهیلات کاهشی شد، و همه این‌ها در کنار هم باعث شد محیط کسب‌وکار با آرامش و به دور از جنجال‌های سیاسی باشد و با کاهش بروکراسی دولتی برای سرمایه‌گذار و اطمینان‌بخشی به او همراه شود.

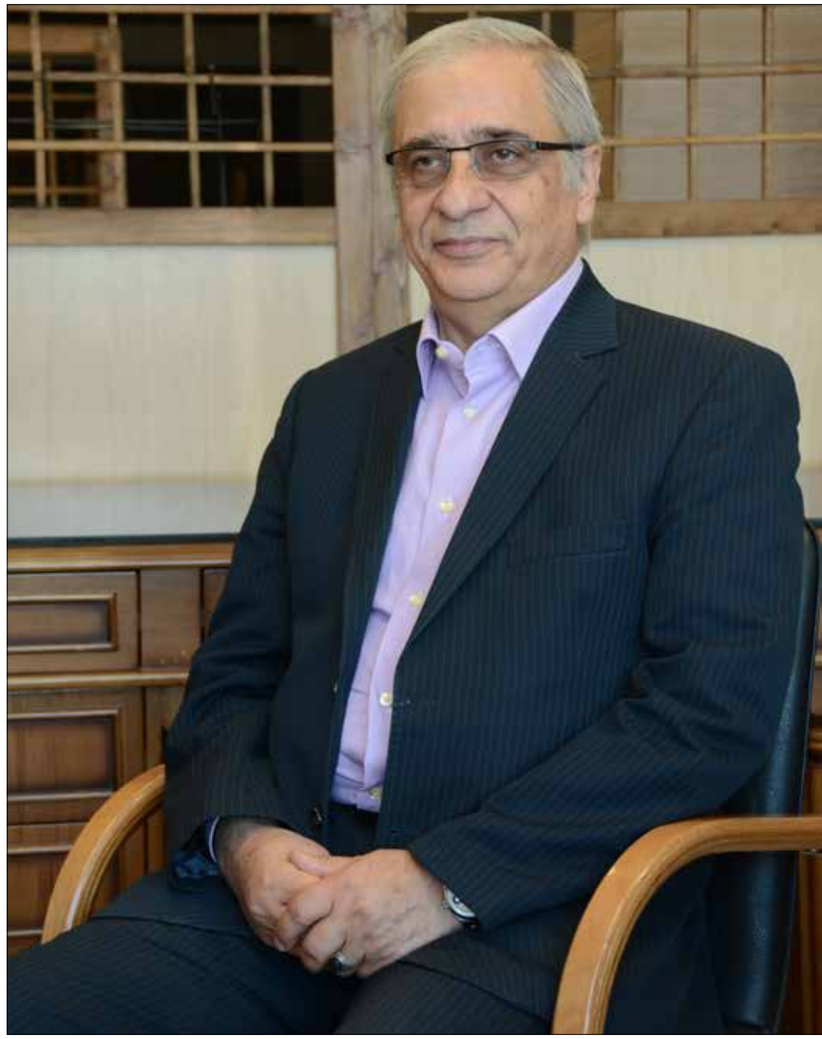


برای شرایطی که امروز با آن مواجهیم نیز همین راهکارها را پیشنهاد می‌کنید؟

یکی از ویژگی‌های نظام تک‌نرخی این است که بانک مرکزی نباید نرخی را اعلام کند، چون به محض این کار با دو نرخ مواجه می‌شویم. نرخ باید به‌عهده بازار گذاشته شود اما با مکانیزمی که شوک به بازار وارد نشود. نیاز نیست دولت نرخی را اعلام کند، دولت باید هدایت کند تا بدون ایجاد نوسان و نگرانی در بازار نرخ ارز به عدد طبیعی خود برسد. این کار یک سری تدارکات قبلی دارد که مفصل

در رابطه با تک‌نرخی شدن نظام ارزی، قیمت فعلی را چگونه ارزیابی می‌کنید؟ اگر شما مسئول بانک مرکزی بودید چه نرخی را اعلام می‌کردید؟

لحظه‌ای که من به‌عنوان وزیر اقتصاد یا آقای نوربخش به‌عنوان رئیس کل بانک مرکزی نرخی را اعلام می‌کردیم نیم ساعت بعد دو نرخ داشتیم نرخ اعلامی ما و نرخ بازار؛ به همین علت چیزی را در این رابطه بیان نمی‌کردیم



در زمان امضای برجام، به دوستانی مانند آقای سیف اعلام کردم که به محض امضای برجام ممکن است نرخ ارز افت کند. کار دولت این است که جلوی کاهش یا افزایش نرخ ارز به صورت نوسانی و شوک‌آور را بگیرد

است؛ مثلاً در رابطه با تسویه تعهدات ارزی قبلی مانند یوزانس، سازمان تسویه بین کسی که ارز را خریداری کرده، مشتری خارجی و بانک مرکزی باید مشخص باشد که با چه قیمتی این تسویه انجام می‌شود. وضعیت تعهدات ارزی که انجام شده و هنوز کالای آن وارد نشده نیز باید مشخص شود. در دولت آقای هاشمی برای تک‌نرخی کردن ارز، حساب ذخیره تعهدات ارزی ایجاد کردیم و مواردی مانند یوزانس، LC، پرداخت معوق (Deferred Payment) و تعهدات قبلی را در آن مشخص می‌کردیم. برای مواردی از این دست باید برنامه‌ریزی شود و فرمول‌های آن مشخص شود و سپس کار تک‌نرخی کردن ارز را انجام دهیم. نرخ را بازار تعیین می‌کند اما جلوی نوسانات آن را باید گرفت. هم نوسانات افزایشی و هم کاهشی هر دو خطرناکند. نوسانات ارزی عده‌ای را یک شبه ثروتمند می‌کند و عده‌ای را یک‌شبه ورشکست می‌کند. این نوسان را در زمان پذیرش قطعنامه ۵۹۸ توسط امام(ره) شاهد بودیم که نرخ ارز از ۱۴۰ تومان به ۶۵ تومان رسید. عده‌ای ورشکست شدند و چند نفر همان شب فوت کردند و البته عده‌ای هم ثروتمند شدند. اما چون نرخ طبیعی ارز ۱۴۰ تومان بود، بعد از حدود دو هفته باز به همان عدد بازگشت؛ این نوسان به علت مسئله سیاسی پیش آمده بود. در زمان امضای برجام، به دوستانی مانند آقای سیف اعلام کردم که به محض امضای برجام ممکن است نرخ ارز افت کند. کار دولت این است که جلوی کاهش یا افزایش نرخ ارز به صورت نوسانی و شوک‌آور را بگیرد. اما نوسان طبیعی بازار باید وجود داشته باشد. در رابطه با دلار و یورو این‌گونه است و بین ۱٫۱ و ۱٫۳ بازی می‌کند. زمانی که خارج از این دامنه تغییراتی رخ می‌دهد دولت‌ها و سازمان‌ها وارد عمل می‌شوند و نرخ را به حالت نرمال باز می‌گردانند.

در رابطه با نرخ سود بانکی چه‌طور؟ در این رابطه هم شما موافقید که آن را بازار به‌صورت طبیعی تعیین کند یا بانک مرکزی آن را به‌شکل دستوری مشخص کند ؟

نرخ سود هم مانند سایر نرخ‌هاست و اصولاً دولت نباید نرخ تعیین کند؛ مگر در جاهایی که می‌خواهد سوبسیدی ارائه کند. در کار عادی اقتصادی وظیفه دولت تعیین نرخ نیست، بلکه سیاست‌گذاری است. سود بانکی هم این‌گونه است. در شرایطی که عرضه و تقاضای پول در بازار به‌حالت نرمال باشد، به‌طور طبیعی سوق پیدا می‌کند به سمت این که نرخ تورم را با یک مارجین با حدود نوسان دو درصد پوشش دهد؛ این خاصیت سود بانکی است. دولت باید سعی کند تورم را کاهش دهد، به همان میزان نرخ سود هم کاهش پیدا می‌کند. خطایی که برخی از دولت‌های ما داشتند هر دو حالت را شامل می‌شد. خطای دولت آقای احمدی‌نژاد این بود که تورم را بالا برده بود و در عین حال می‌خواست سود بانکی را به ۹ درصد برساند. در آخر هم ایشان قانع نشد، بلکه تسلیم شد و نرخ سود در دولت ایشان به ۲۱ درصد رسید. از سوی دیگر در دولت آقای خاتمی نرخ تورم به ۱۱ درصد رسیده بود اما بانک مرکزی اصرار داشت که نرخ سود بانکی ۲۴ درصد باشد. امروز هم می‌بینیم که این منطق اقتصادی در دولت آقای روحانی قابل قبول تلقی شده و جریان به آن سمت هدایت می‌شود. حرکت آقای سیف از این جهت که سعی می‌کند به بانک‌ها دیکته نکند قابل تقدیر است، ایشان می‌گوید بانک‌ها با خودشان و با مشتریانشان توافق کنند که نرخ سود به تبع نرخ تورم کاهش یابد. یکی از دلایلی که به سرعت این نرخ سود پایین نمی‌آید کمبود عرضه پول توسط بانک‌هاست. اگر مسئله تنگنای مالی بانک‌ها حل شود، این نرخ هم با سرعت بیشتری پایین می‌آید. بخشی از اختلاف این نرخ طبیعی است اما مازاد آن به علت کمبود عرضه پول است و می‌دانیم وقتی عرضه پول کم است، قیمت آن بالا می‌رود. البته وقتی که نرخ سود به طور طبیعی کاهش یافت؛ اگر به هر دلیلی بعدها تورم افزایش پیدا کرد نباید بخواهند نرخ سود بانکی را پایین نگه دارند. علت اینکه سود بانکی با تورم یک تلازمی دارد این است که فرد دریافت‌کننده تسهیلات با آن پول سرمایه‌گذاری می‌کند و سودی به دست می‌آورد و آن سود ضمن پوشش تورم، یک مارجین و حاشیه سود اضافه حدوداً ۴ تا ۵ درصدی داشته باشد که بخشی از آن برای سرمایه‌گذار و مابقی آن هم متعلق بانک و سپرده‌گذار بانک است. نظام بانکی سالم این گونه است که وقتی تورم صفر است، نرخ سود بانکی حدود ۳ تا ۵ درصد است. این عدد حاشیه امن سرمایه‌گذاری است و متعلق به سه عاملی است که ذکر شد.

در ماجرای قرض‌الحسنه و وام بدون بهره هم به این شکل است که عین وام باید بازگردانده شود. نه باید به وام‌دهنده ظلم شود و نه وام‌گیرنده. تا زمانی که پول مانند طلا و نقره پول ذاتی بود، عیار و کیفیت آن با خودش بود. اما از زمانی که پول اعتباری شد و اسکناس آمد که حامل ارزش است، در معرض تورم قرار گرفت. اگر تورم نباشد، قدرت خرید تغییر نمی‌کند اما در شرایط تورم باید به اندازه تورم بر میزان پول قرض گرفته شده، در هنگام برگشت آن اضافه شود و تورم باید جبران شود. برخی از عُلما و آیات عظام مانند آقایان موسوی اردبیلی و موسوی بجنوردی این را به صراحت می‌گویند. با آیتا... مکارم شیرازی هم که صحبت کردم، این موضوع را قبول داشتند که کاهش ارزش پول اعتباری باید به شکلی جبران شود. این حرف در قالبی که هم مبنای شرعی و هم مبنای دانشگاهی و کارشناسی آن تعریف شود، چیزی است که به آن نیاز داریم و هنوز انجام نشده است. اگر گفته شد اصل قرض به‌علاوه نرخ تورم با اصل پول اولیه برابری می‌کند، آن وقت آن مارجین ۲ الی ۳ درصدی معنی‌دار می‌شود.

اگر چنین چیزی را بپذیریم، با توجه به این که بانک‌ها در قراردادهای یک‌ساله نرخ‌های سود را در ابتدای کار مشخص می‌کنند؛ این قراردادها مشکل‌دار نمی‌شود؟

اگر این اصل قبول شود که در پول اعتباری باید جبران کاهش ارزش پول پذیرفته شود، آن زمان فرمول‌هایی لازم است که هم مبنای شرعی آن و هم مبنای کارشناسی آن صحیح باشد. الآن چون اصل این موضوع پذیرفته نشده، طبیعتاً چنین فرمول‌هایی را نیز نداریم. سود ۱۸ درصدی که بانک‌ها اکنون برای تسهیلات دریافت می‌کنند یا ۱۵ درصد سودی که به سپرده‌گذاران خود پرداخت می‌کنند، ۱۰ درصدش برای جبران اثر تورم است. در ابتدا باید این تفکیک را قائل شویم، اگر این اتفاق افتاد آن زمان کار کارشناسی بانکی و حوزوی نیاز است تا فرمول‌هایی طراحی شود که هم از نظر شرعی بلااشکال باشد و هم از نظر کارشناسی صحیح باشد. شاید یک راهش این باشد که حالت علی‌الحساب را برداریم. بد نیست اشاره کنم که کشورهای اروپایی با این که مبانی فقهی ما را ندارند اما تفکیک‌هایی قائلند و زمانی که سود از یک حد معقول بیشتر دریافت شود، با فرد خاطی برخورد می‌کنند.

یکی از راه‌های رونق بدون بازگشت به نرخ تورم قبلی، اختصاص منابع به صنایع است. چگونه می‌توانید نظارت کرد که منابع به اسم صنایع در بخش‌های دیگری تزریق نشود؟

کسی که می‌خواهد منابع را تخصیص دهد، باید گزارش توجیه اقتصادی و برنامه فرد متقاضی تسهیلات را مطالعه کند و سپس هم نظارت خود را داشته باشد. در بانک‌های ما چون تسهیلات تکلیفی و اجباری بود، آن نظارت هم بی‌معنی بود. زمانی که در دولت قبل بحث تسهیلات برای بنگاه‌های زودبازده به‌وجود آمد، گزارشی تهیه شد که نشان می‌داد نزدیک ۴۰درصد از وام‌هایی که تحت عنوان زودبازده دریافت شده، صرف کارهای دیگری شده است. در یکی از استان‌ها به اندازه دوبرابر تعداد گوسفندانی که در ایران وجود دارد، وام برای گوسفندداری داده شده بود. عده‌ای بودند که گوسفندان را به شکل روزانه اجاره می‌دادند تا فرد بتواند با این عنوان وام دریافت کند. اگر نظارت درستی وجود داشته باشد، نباید اتفاقات این‌چنینی رخ دهد. کار باید در روال طبیعی قرار گیرد و برای بانک تسهیلات تکلیفی و دستوری نباشد و خود بانک هم بخواهد که نظارت درستی انجام دهد.

در صحبت‌هایتان به رفع تحریم‌ها اشاره کردید، اکنون چه راهکاری برای همکاری با بانک‌های خارجی وجود دارد؟

این یک بحث سیاسی است. باید مذاکره سیاسی با طرف‌های خارجی خیلی جدی و هوشمندانه باشد. در برخی از موارد برجام ضعف نشان دادیم و خود آقای صالحی نیز به این موضوع اذعان کرده که کم‌دقتی‌هایی صورت گرفته است. در رابطه با FATF هم همین مسئله صادق است. باید افراد مسلط و با دانش را برای مذاکرات انتخاب کنیم و از چنین فرصت‌هایی استفاده کنیم. باید این مباحث را با هوشمندی دنبال کرد و بدانیم این تحریم‌ها در طی سال‌ها شکل گرفته و به‌تدریج هم باید حل شود. با آن‌ها دست دهیم اما مراقب انگشترمان باشیم که از دستمان درنیاورند! این که با آن‌ها مذاکره نکنیم، یا این که کلاً مطیع آن‌ها باشیم هیچ کدام راه حل این مسئله نیست.

آقای دکتر سیف موتور محرکه خروج از رکود را نظام بانکی کارا می‌دانند؛ به‌نظر شما نظام بانکی کارا چه خصوصیاتی دارد؟

نرخ‌ها باید متعادل باشد. همچنین مدیران آن بر اساس شایسته‌سالاری انتخاب شده و مسئول باشند، دستور تکلیفی از طرف دولت برایشان نباشد و در برابر سهامدارانشان پاسخگو باشند. نفوذ سهامداران روی هیئت مدیره باید کنترل شود و کاهش یابد. در این دولت و دولت قبلی شاهد تغییر گسترده مدیران بودیم؛ مثلاً در دولت قبل در یک شب ۶ مدیرعامل بانک عوض شد. افراد جدید هم برتری خاصی نسبت به مدیران قبلی نداشتند و برخیشان هم خیلی ضعیف بودند. در واقع افرادی را بر این مسندها قرار دادند که تابع حرف آن‌ها باشند. همین آقای سیف را که مدیرعامل بانک ملی بود نیز عوض کردند. طبیعتاً این اتفاق نمی‌تواند خروجی مناسبی داشته باشد. در دولت آقای روحانی هم چند تن از مدیرانی که منصوب شدند، انتخابشان خیلی سیاسی بود. در همین دولت مدیرعاملی منصوب شد که تا زمان مدیرعامل شدنش، یک روز هم تجربه کار بانکی نداشته است. با این شیوه‌ها نظام بانکی کارایی نخواهیم داشت.

در شرایط تورم باید به اندازه تورم بر میزان پول قرض گرفته شده، در هنگام برگشت آن اضافه شود و تورم باید جبران شود. برخی از عُلما و آیات عظام مانند آقایان موسوی اردبیلی و موسوی بجنوردی این را به صراحت می‌گویند. با آیتا... مکارم شیرازی هم که صحبت کردم، این موضوع را قبول داشتند که کاهش ارزش پول اعتباری باید به شکلی جبران شود

نظام بانکی کارآمد شرط خروج از رکود

دلایل ایجاد رکود اقتصادی و شرایط خروج از آن

در ابتدای امر اگر بخواهیم نقش‌ها، وظایف و تأثیر نظام بانکی در خروج یک اقتصاد از رکود را مورد بررسی و واکاوی قرار دهیم ابتدا باید تعریف درستی از مفهوم واژه «رکود» و نیز شرایطی که چنین وضعیتی را در یک جامعه ایجاد می‌نماید بررسی نماییم.
در یک تعریف ساده می‌توان «رکود» را دوره‌ای نامید که طی آن کاهش معنی‌داری در چهار عامل« تولید، درآمد، اشتغال و تجارت» ایجاد می‌شود. در اقتصادهای جهان و به‌خصوص در کشورهای جهان سوم دو مفهوم «تورم» و «رکود» عوامل ناخوشایندی هستند که در مقاطع زمانی مختلف می‌توانند ایجاد و تکرار شوند؛ ولی به‌زعم صاحب‌نظران رکود می‌تواند تأثیرات منفی به مراتب شدیدتری را بدنبال داشته باشد، چراکه می‌تواند موجب تعطیلی بسیاری از شرکت‌ها و نهادهای صنعتی، اقتصادی و تجاری و ورشکستگی فعالیت‌های بنگاه‌های بزرگ وکوچک اقتصادی گردد، که در نتیجه آن موج بزرگی از بیکاری، فقر و معظلات اجتماعی را در پی خواهد داشت.

دکتر حسین‌محمد پوررزندی
مدیرعامل بانک شهر



تجربه رکود در اقتصادهای بزرگ جهانی

رکود بزرگ در اقتصاد آمریکا که طویل‌ترین و بدترین رکود اقتصادی در تاریخ شکل‌گیری دنیای صنعتی مدرن بوده است از اواخر سال ۱۹۲۹ میلادی آغاز شد و تا اوایل دهه ۱۹۴۰ در امریکا ادامه یافت. بزرگی و وسعت این رکود به اندازه‌ای بود که نه‌تنها اقتصاد آمریکا بلکه اقتصاد دیگر کشورهای جهان را نیز تحت تأثیر قرار داد. این رکود اقتصادی در آغاز در کشور آمریکا ایجاد شد ولی به تدریج به دیگر کشورهای جهان نیز گسترش یافت. رکود بزرگ اقتصاد آمریکا با کاهش ناگهانی تولید و فروش کالاهای مختلف در بازار امریکا آغاز شد و به دنبال خود صعود چشمگیر و بی‌سابقه بیکاری را به همراه آورد. در این دوران بانک‌ها و شرکت‌های کوچک و بزرگ تجاری مجبور به تعطیل کردن کارهای خود شدند و اغلب مردم به دلیل از دست دادن شغل، در بازپرداخت اقساط خانه‌هایی که خریداری کرده بودند ناتوان شده بودند. در این سال‌ها وضعیت زندگی مردم این کشور بسیار بد بود و بسیاری تصور می‌کردند که این شرایط هیچ‌گاه پایان نمی‌پذیرد. تا آنجا که در سال ۱۹۳۳ میلادی در این کشور شمار بیکاران به ۱۵ میلیون نفر رسید که یک چهارم کل نیروی کار این سرزمین را تشکیل می‌دادند.
در این بین بسیاری از صاحب‌نظران سقوط بازار سهام آمریکا را نقطه آغازین رکود بزرگ اقتصاد این کشور می‌دانند ولی در حقیقت رکود از زمانی آغاز شد که فعالیت‌های تولیدی به جای کسب سود زیان دیدند و بانک‌ها با انبوهی از وام‌های تخصیص داده شده به متقاضیان و ناتوانی آن‌ها در بازپرداخت اقساط روبرو شدند.
یکی دیگر از نمونه‌های رکود اقتصادی که در سال‌های اخیر به وقوع پیوست مربوط به کشور یونان است. در سال ۲۰۰۹، اقتصاد یونان بحران مالی و رکود شدیدی را تجربه کرد که هنوز هم پایانی بران متصور نیست. بودجه این کشور پس از بحران مالی، شبیه بسیاری از کشورها در حوزه یورو و بقیه جهان به وخامت گراییده است. بحران مالی برای یونان، یک بحران بدهی شد. این حالت به سه دلیل اتفاق افتاد. نخست و از همه مهم‌تر، سطح بالای بدهی تثبیت‌شده یونان از ابتدای دهه ۱۹۹۰ بود. دوم، اعلان ناگهانی بدترشدن کسری بودجه در سال ۲۰۰۹ توسط دولت جدید بود که باعث شگفت‌زدگی بازارها شد چون که دولت پیشین تأکید داشت به سطح کسری بسیار پایینی رسیده است. دلیل سوم، تأخیر دولت جدید در مقابله با وضعیت نابسامان بودجه‌ای و ایرادات برنامه اعلام‌شده بود.
و اما در کشور ایران مهم‌ترین عوامل بروز رکود اقتصاد را می‌توان در چند عامل مهم جست و جو کرد.

تحریم‌ها

تحریم‌های ناعادلانه و ناجوانمردانه اقتصادی توسط آمریکا و کشورهای غربی شامل تحریم‌های نفتی، تحریم‌های مالی و بانکی و تحریم شرکت‌های ایرانی که به یکی از مهم‌ترین عوامل بروز رکود اقتصادی طی سال‌های اخیر مبدل گشته و کماکان از مهم‌ترین عوامل تداوم رکود اقتصادی است. این تحریم‌ها از چند مسیر به رکود اقتصاد ایران منتهی شده که از جمله می‌توان به کاهش شدید درآمدهای نفتی، جهش نرخ ارز و بی‌ثباتی آن، حاکمیت نظام چندنرخی ارز، سخت شدن مبادلات بانکی با کشورهای خارجی، افزایش ریسک در بخش‌های سرمایه‌گذاری و کاهش امنیت اقتصادی اشاره کرد.
در چنین شرایطی حجم سرمایه‌گذاری‌های خارجی در کشور کاهش یافته و نیز هزینه‌های تولید کنندگان به جهت افزایش نرخ ارز و همچنین افزایش قیمت مواد اولیه و کالاهای وارداتی به شدت افزایش یافت. همچنین در شرایطی که پیش از اعمال تحریم‌ها، فعالان اقتصادی و تولیدی کشور بخش‌هایی از سرمایه درگردش خود را از اعتبارات مدت‌دار خارجی تأمین می‌کردند و نیز بنگاه‌های اقتصادی دولتی (و یا وابسته به اعتبارات دولتی) همواره از منابع بزرگ فاینانس‌ها جهت تأمین مالی بخشی از عملیات خود بهره‌مند بودند، به یکباره با کاهش و یا قطع این منابع، حجم بالایی از سرمایه در گردش خود را از دست دادند.
براین اساس به نظر می‌رسد جهت خروج اقتصاد کشور از شرایط رکود کنونی، یکی از مهم‌ترین و موثرترین عوامل، اعمال اقدامات موثر در حوزه سیاست خارجی است. تمرکز و پیگیری سیاست خارجی که بتواند غربی‌ها را مجبور به ایفای نقشی سازنده (و عمل گرایانه) در اجرای تعهدات خود در قبال برجام نماید. در این رابطه ایجاد اطمینان در بانک‌های بزرگ خارجی و ایجاد شرایطی به منظور انجام مبادلات مالی در سطوح بالا از اهمیت قابل توجهی برخوردار است.

سیاست‌های ضد تورمی

نکته دوم سیاست ضد تورمی دولت است که با اعمال آن- هرچند که موجب کاهش قابل توجه تورم در کشور شده است – اما در تشدید وضعیت رکود اقتصادی بی‌تأثیر نبوده است. کنترل تورم در کنار پارامترهایی همچون افزایش نرخ مالیات، افزایش دستمزد نیروی انسانی، افزایش قیمت حامل‌های انرژی، افزایش هزینه مواد اولیه، کاهش اعتبارات دولتی و سوبسیدها و افزایش نرخ سود تسهیلات بانکی فشار مضاعفی را بر صاحبان صنایع و تولیدکنندگان وارد کرده است. این موضوع تعطیلی برخی صنایع و کسب و کارها را به دنبال داشته و بر میزان رکود افزوده است.

مشکلات موجود در شبکه بانکی

این یک حقیقت است که نرخ بالای سود بانکی و متعاقباً افزایش نرخ تسهیلات به‌دشواری تأمین مالی واحدهای تولیدی انجامیده و بیش‌ازپیش موجب تعمیق رکود می‌شود. اما باید دید که چرا چنین شرایطی ایجاد شده است و چرا بانک‌های کشور نمی‌توانند تسهیلات را با شرایط مناسب‌تر و با سودهای پایین‌تری به تولیدکنندگان و فعالان اقتصادی تخصیص دهند.
می‌توان برخی از این مشکلات را با عوامل ذیل مرتبط دانست.

۱ افزایش دارایی‌های غیرمولد بانک‌ها بدلیل شرایط تحریم و رکود اقتصادی حاکم بر کشور

۲ مطالبات معوق بانک‌ها

متأسفانه انبوه مطالبات معوق بانکی و ناتوانی بانک‌ها در وصول این مطالبات موجب شده است تا توان تسهیلات‌دهی بانک‌ها کاهش یافته و موجب بروز مشکلات فراوان برای اقتصاد کشور گردد.
دلایل عمده‌ای را برای افزایش این حجم از مطالبات معوق می‌توان برشمرد از جمله:
- افزایش مشکلات اقتصادی جامعه و عدم توان بنگاه‌های اقتصادی، تولیدکنندگان و تجار در بازپرداخت بدهی‌های خود
- نبود سیستم و فرآیند دقیق اعتبارسنجی مشتریان و اعتبارسنجی طرح‌ها

این امر یکی از اصلی‌ترین دلایل به وجود آمدن مطالبات معوق است و بانک‌ها گاهی برای پروژه‌ها تسهیلاتی را در نظر می‌گیرند بدون اینکه آن پروژه را از نظر فنی و توجیه اقتصادی مورد ارزیابی دقیق کارشناسی قرار داده باشد. اعتبارسنجی برای بانک‌ها این امکان را به وجود می‌آورد که براساس منابع موجود نسبت به اعطای تسهیلات اقدام کنند، اقدامی که مشکلات نظام بانکی را کاهش می‌دهد و باعث می‌شود تسهیلات در اختیار متقاضیانی قرار گیرد که صلاحیت آن‌ها برای دریافت تسهیلات محرز شده است. در صورتی‌که اعتبارسنجی صورت گیرد، به‌طور حتم تعداد بدهکاران بانکی نیز کاهش خواهد یافت و تسهیلات در اختیار متقاضیانی قرار می‌گیرد که نسبت به بازپرداخت آن‌ها اطمینان وجود دارد و این امر باعث می‌شود بانک‌ها نسبت به بازگشت تسهیلات پرداختی مطمئن شوند، اطمینانی که در حال حاضر از بین رفته و بازگرداندن آن زمان‌بر خواهد بود.
- پرداخت برخی تسهیلات دستوری و نیز افزایش تسهیلات تکلیفی

«اعطای تسهیلات به‌صورت دستوری بدون اعتبارسنجی» و «عدم نظارت بر روند اعطای تسهیلات بزرگ» از عمده دلایلی است که می‌توان افزایش معوقات بانکی در سال‌های اخیر را به آن‌ها نسبت داد.
بخش دیگر موضوع تسهیلات تکلیفی است که گاه و بی‌گاه به شبکه بانکی تحمیل می‌شود. در حقیقت تسهیلات تکلیفی به تسهیلاتی گفته می‌شود که دقیقاً با ضوابط پرداخت تسهیلات بانک تطبیق ندارد ولی بانک به‌دلیل مصوباتی خارج از سیستم بانکی مثل مصوبات هیئت دولت یا بانک مرکزی به اجبار این تسهیلات را پرداخت می‌کند. در این خصوص باید به این نکته توجه داشت که اگر طرحی توجیه اقتصادی نداشته باشد معلوم نیست متقاضی قادر باشد اقساط تسهیلات را در آینده بازپرداخت کند. بنابراین طرح خوب طرحی است که بازگشت سرمایه داشته باشد و بانک را دچار معوقات بانکی نکند .
با توجه به توضیحات فوق به نظر می‌رسد مطالبات معوق شبکه بانکی با توجه به عدم بازگشت بخش بزرگی از منابع بانک‌ها، به عنوان یکی از عوامل جدی کاهش تسهیلات‌دهی بانک‌ها به سایر بخش‌های تولیدی و اقتصادی محسوب می گردد.

۳ بالا بودن نرخ سود بانکی و مشکلات ایجاد شده توسط موسسات غیر مجاز

یکی از مشکلات عدیده حال حاضر شبکه بانکی بالا بودن نرخ سود تسهیلات و نرخ سود سپرده‌های بانکی است که به عنوان ارثیه نامطلوب دوران انبساط پولی بر جای مانده است و علیرغم اتخاذ سیاست‌های انقباضی همچنان در کشور جاری است؛ و متأسفانه کاهش این نرخ‌ها نیز با روش‌های مختلف توسط برخی بانک‌ها و به‌ویژه مؤسسات مالی غیرمجاز نادیده گرفته می‌شود.
در حقیقت هرچقدر که بانک‌ها در مقاطعی و در توافقات بین خود نرخ سودهای بانکی را پایین می‌آوردند و تلاش می‌کنند که به آن پایبند باشند ولی در نقطه مقابل موسسات غیرمجاز و عده معدودی از بانک‌ها با اعطای سودهای بالاتر از حد مصوب موجب جذب منابع و مشتریان سایر بانک‌ها شده و ضربات جبران‌ناپذیری به نظام بانکی وارد می‌نمایند. بنابراین چنانچه یک سیستم نظارتی دقیق برای توقف این موسسات غیرمجاز و بانک‌های متخلف تعریف و اعمال نگردد، مطمئناً نمی‌توان چشم‌انداز مثبتی را برای کاهش نرخ سود بانکی و دوام و پایبندی به تصمیمات مشترک شبکه بانکی متصور شد.
بنابراین نرخ تسهیلات بانکی که خود تابعی از نرخ سود بانکی است هم در گرو همین امور است و باید توجه داشت در شرایطی که نرخ سودهای بانکی و هزینه تمام شده پول بالا است، بانک‌ها به عنوان واسطه وجوه نمی‌توانند با نرخ‌های پایین‌تر از هزینه تمام شده، به متقاضیان تسهیلات پرداخت نمایند.
در پایان به عنوان نتیجه‌گیری این یادداشت می‌توان عنوان نمود که بانک‌های کشور به صورت مجزا و یا همسو با سایر عوامل حاکم بر نظام اقتصادی کشور، در شرایط کنونی به دلیل برخی مشکلات (درونی و بیرونی) از جمله بحث تحریم‌های اقتصادی، سرکوب مالی و اقتصادی نظام بانکی، اعمال سیاست‌های ضد تورمی، افزایش مطالبات معوق، بالابودن هزینه تمام شده پول، پرداخت برخی تسهیلات دستوری و تکلیفی، گسترش مشکلات اقتصادی جامعه در سال‌های گذشته و عدم توان فعالان اقتصادی و تولید کنندگان در بازپرداخت دیون و همچنین سایر عوامل همچون عدم توان و مجال بانک‌ها در افزایش سرمایه خود؛ نتوانسته‌اند به نقش‌ها و وظایف خود در قبال تقویت چرخه تولید و خروج اقتصاد کشور از رکود جامه عمل بپوشانند.
باشد که انشاءالله در سایه تدابیر دولت محترم و سعی و تلاش همه دلسوزان و تلاشگران عرصه اقتصاد کشور، پس از رفع کامل تحریم‌های ناعادلانه اقتصادی، وضع قوانین متعالی در حوزه بانکداری و همکاری همه بخش‌ها اعم از مجریان و قانونگذاران بتوانیم شاهد رفع مشکلات و اعتلای نظام بانکداری و متعاقباً توسعه و تحرک چرخه اقتصاد کشور باشیم.

هرچقدر که بانک‌ها در مقاطعی و در توافقات بین خود نرخ سودهای بانکی را پایین می‌آوردند و تلاش می‌کنند که به آن پایبند باشند ولی در نقطه مقابل موسسات غیرمجاز و عده معدودی از بانک‌ها با اعطای سودهای بالاتر از حد مصوب موجب جذب منابع و مشتریان سایر بانک‌ها شده و ضربات جبران‌ناپذیری به نظام بانکی وارد می‌نمایند

بانک‌ها با بحران مشروعیت دست‌وپنجه نرم می‌کنند



در اولین شماره سیمای بانکداری به سراغ کورش پرویزیان، مدیرعامل بانک پارسیان و رئیس کانون هماهنگی بانک‌های خصوصی رفتیم تا با او درباره نقش بانک‌ها در برون‌رفت اقتصاد از وضعیت رکود و موانعی که در این راه پیش رو دارند، گفت‌وگو کنیم. مصاحبه‌ای که البته محدود به همین عنوان نماند. پرویزیان ۴ عامل «مشروعیت، قوانین و مقررات، انتظارت و تحریم» را به‌عنوان اصلی‌ترین فشارهای بیرونی بر نظام بانکی برشمرده و درباره عوامل درونی شبکه بانکی نیز معتقد است: «قسمتی از مسئله به ساختار مدیریتی و ترکیب مدیران برمی‌گردد. بخشی نیز به محدودیت‌های درون شبکه بانکی بازمی‌گردد که شامل محدودیت‌های تکنولوژیک و رفتاری است».
پرویزیان در بخش دیگری از سخنانش می‌گوید: متاسفانه مسئله بسیار جدی که نظام بانکی را دچار حاشیه و مشکل کرده این است که برخی اساساً عملیات شبکه بانکی را به لحاظ شرعی صحیح نمی‌دانند و بانک را به عنوان یک نهاد سازمانی در دنیای سازمانی جدید، درگیر عملیات غیرشرعی می‌دانند. وی افزود: تعداد زیادی از افراد در شبکه بانکی کار می‌کنند که غریب به اتفاق آن‌ها افراد متدینی هستند و ربا را قبول ندارندو در پی آن هم نیستند ولی وقتی به صورت خیلی صریح و بعضاً در سطوح عالی این مسئله مطرح است و پاسخ خیلی روشنی به آن داده نمی‌شود، طبیعتاً این شبهه کماکان وجود خواهد داشت و سایه آن بر روی عملیات بانکی و فعالیت‌های بانکداران در سطوح مختلف گسترده خواهد شد.

نقش بانک‌ها در خروج اقتصاد از رکود چیست و چه موانع و مشکلاتی در این بین پیش روی بانک‌ها قرار دارد؟

بانک‌ها به‌عنوان یک خرده نظام از مجموعه نظام اقتصادی کشور می‌توانند نقش‌های مثبت و منفی ایفا کنند. طبیعتاً بخش عمده‌ای از عملکرد بانک‌ها به مجموعه دولت و سیاست‌های عمومی آن و بخش دیگر به سیاست‌گذار پولی، یعنی شورای پول اعتبار و رگولاتوری یعنی بانک مرکزی و چگونگی برخورد آن‌ها با نظام بانکی برمی‌گردد. اگر سیاست‌هایی که به‌طور کلی توسط شورای پول و اعتبار و از سوی بانک مرکزی ابلاغ می‌شود، هماهنگی و هم‌راستایی کافی را با سیاست‌های عمومی کشور داشته باشد، قاعدتاً ما انتظار عملکرد متوازن و بهتری در اقتصاد داریم؛ و بالعکس پشتیبانی و تقویت سیاست‌های پولی به وسیله سیاست‌گذار کلان اهمیت زیادی دارد. اگر تعارضات و تناقضاتی بین این سیاست‌ها با سیاست‌های مالی، ارزی، تجاری، مالیاتی و سیاست‌های بخش‌های عمومی که در برنامه بودجه دولت پیش‌بینی می‌شود وجود داشته باشد، یقیناً دست‌یابی به اهداف رونق اقتصادی با مشکل مواجه می‌شود.
در مجموع، بانک‌ها تمام تلاش و هدفشان این است که به سیاست عمومی کشور مبنی بر رونق اقتصادی کمک کنند. یک سری الزاماتی نیاز دارند که بخش زیادی از آن به تصمیم‌گیری‌های کلی کشور از سوی قوای سه‌گانه برمی‌گردد و بخشی هم به مدیریت نظام بانکی وابسته است. از بخش بالادستی نظام بانکی انتظار می‌رود تصمیمات منسجم‌تر و بهتری را در این خصوص اتخاذ کند. فشارهای بی‌حد و حصری اکنون به نظام بانکی وارد می‌شود و بخش زیادی از این فشارها می‌تواند حذف شود؛ چرا که با وجود این‌ها به رونق و پیشرفت کشور یا بهتر کردن فعالیت بانک‌ها کمکی نمی‌شود. بسیاری از این فشارها و مزاحمت‌های اضافی که ایجاد می‌شود، حرکت بانک‌ها را با مشکل مواجه و تصمیم‌گیری در شبکه بانکی را با اشکال روبرو می‌کند. انتظاراتی که جامعه از نظام بانکی دارد، فراتر از قدرت و توان بانک‌ها و نیز تصمیم‌گیری مدیران شبکه بانکی است. البته بخشی از مسائل هم به تصمیمات درون شبکه بانکی و یکپارچگی نظام بانکی برمی‌گردد که آن هم مسائل خاص خودش را دارد.
در حوزه بیرونی و فشارهایی که مطرح است اولین موضوع بحران مشروعیت است. این بحران به یک سری اعتقاداتی برمی‌گردد که همه ما قبول داریم و نظام اقتصادی و سیاسی کشور باید پاسخ صحیحی به این موضوع یعنی مبحث مشروعیت بدهد. برخی اساساً عملیات شبکه بانکی را به لحاظ مسائل شرعی صحیح نمی‌دانند و بانک را به‌عنوان یک نهاد سازمانی در دنیای سازمانی جدید، درگیر عملیات غیرشرعی می‌دانند. این موضوع نیاز به شفافیت بیشتری دارد و نیاز است که در سطح عالی جامعه تا حدود زیادی این مسائل حل شود. در همین سال جدید در فروردین ماه شاهد یک موضوع خیلی جدی درباره حلیّت حقوق کارکنان بانک‌ها بودیم. این موضوعات به‌صورت جدی در شبکه بانکی مسئله ایجاد می‌کند. تعداد زیادی از افراد در شبکه بانکی کار می‌کنند که قریب به اتفاق این‌ها افراد متدینی هستند و ربا را قبول ندارند و در پی آن هم نیستند. وقتی به‌صورت خیلی صریح و بعضاً در سطوح عالی این مسله مطرح است و پاسخ خیلی روشنی به آن داده نمی‌شود، طبعاً این شبهه کماکان وجود خواهد داشت و سایه آن بر روی عملیات بانکی و فعالیت‌های بانکداران در سطوح مختلف گسترده خواهد شد.

برای پاسخ به این موضوع آیا تلاش‌هایی صورت گرفته است؟

بله، برای پاسخگویی به این مسئله تلاش‌هایی شده؛ بیش از سه دهه است که قانون بانکداری بدون ربا تصویب شده اما این مسئله کم‌وبیش به‌عنوان یک مسئله جدی مطرح است. اخیراً بیست‌وهفتین همایش بانکداری اسلامی برگزار شد اما بعد از ۲۷ همایش و همچنین گذشت یک زمان طولانی از تصویب قانون بانکداری بدون ربا، وقتی این موضوع مطرح می‌شود برای افرادی که در شبکه بانکی کار می‌کنند و خانواده‌هایشان مسئله به وجود می‌آورد. چون موضوع ربا موضوعی مهم بوده و با خیلی از مسائل دیگر متفاوت است، لذا بانکداران ایرانی به آن توجه دارند.
بخش دوم که با همین بخش مرتبط است، تکالیف قانونی است که وجود دارد و شبکه بانکی باید در آن چارچوب عمل کند. قوانین حاکم بر نظام بانکی در شرایط جاری بسیار مغشوش است و دچار درهم‌ریختگی زیادی هم در حوزه اداره امور بانک‌ها و هم در حوزه قوانین ناظر بر شبکه و عملیات بانک‌ها است. بعد از قانون بانکداری بدون ربا، طی سال‌های مختلف به صورت وصله‌پینه در قالب قوانین خاص مانند قانون رفع موانع تولید، قانون تسهیل و یا در حاشیه قوانین بودجه سنواتی یا در قوانین برنامه، مواد و تبصره‌های قانونی مرتبط با بانک‌ها تصویب، ابلاغ و اجرا شده است. آخرین موارد در پیش‌نویس قانون برنامه ششم ملاحظه می‌شود. مواردی آن‌جا ذکر شده بود که برخی از آن‌ها واقعاً عجیب بود. به هر حال قانونی که حاکم است و باید بر اساس آن عمل شود، می‌بایست خیلی روشن، قابل فهم و صریح و در یک بازه نسبتاً بلندمدت رفتار مجموعه شبکه بانکی را به‌صورت پایا برای فعالین اقتصادی روشن کند. اکنون با لوایح دوقلویی مواجهیم که پیش‌نویس‌های آن رونمایی شده و قرار است در چند ماه آینده، دولت پس از بررسی، آن‌ها را به مجلس ارائه کند. البته خود مجلس هم سال گذشته و در انتهای دوره قبل مجلس تلاش داشت طرحی را به‌عنوان بانکداری جامع تصویب نماید و در نظر داشت بخشی از مسائل مربوط به بانک‌ها و نیز مسائل مربوط به مشروعیت را حل کند.
در کنار این‌ها موضوع سوم، انتظارات بسیار زیاد و سنگینی است که از نظام بانکی وجود دارد که پایه‌های آن می‌تواند متفاوت باشد و تغییر کند. یعنی بخشی از این انتظارات به سمت بازار سرمایه، سرمایه‌گذاری خارجی و... برود. متأسفانه در شرایط کنونی همه دستگاه‌های مرتبط با فعالین اقتصادی تمام این موارد را از نظام بانکی انتظار دارند. حدود این انتظارات بسیار فراتر از ظرفیت موجود شبکه بانکی و سرمایه‌ای است که در آن وجود دارد. یعنی مجموعه سرمایه بانک‌های کشور را اگر محاسبه کنیم، نمی‌تواند پاسخگوی ۱۰درصد از آن انتظارت و توقعات باشد. لذا باید یک موزون‌سازی در اقتصاد کشور صورت گیرد. سیاست‌هایی که دولت یازدهم در اوایل کار خود اعلام کرد مبنی بر این بود که تأمین مالی هلدینگ‌ها و بنگاه‌های بزرگ از بانک‌ها خارج شده و توسط بازار سرمایه انجام شود و کسب‌وکارهای کوچک و متوسط را شبکه بانکی تأمین مالی نماید تا انتظارات و فشارها قدری موزون‌تر شود. اما تا امروز این اتفاق به دلایل مختلف نتوانسته است رخ دهد.
بخش چهارم فشارها مربوط به حوزه «تحریم» است. تحریم‌ها چون اساساً و به ویژه برای بانک‌ها وضع شده بود، آثار مخرب‌تری داشت. البته به نظر من عملکرد شبکه بانکی در سال‌های گذشته و با توجه به وجود این تحریم‌ها، افتخار آمیز است. بنابراین مسائل مربوط به مشروعیت، قوانین و مقررات، انتظارات و تحریم را به عنوان مهمترین عوامل فشارهای بیرونی بر شبکه بانکی می‌توانیم نام ببریم. البته مسائل دیگری هم هست اما فعلاً این چهار دسته را مطرح می‌کنم؛ که البته قابلیت بحث و بررسی بیشتری نیز دارند.

در رابطه با عوامل درون‌سیستمی شبکه بانکی چه‌طور؟ در آن بخش با

فشارهای بی‌حد و حصری اکنون به نظام بانکی وارد می‌شود و بخش زیادی از این فشارها می‌تواند حذف شود؛ چرا که با وجود این‌ها به رونق و پیشرفت کشور یا بهتر کردن فعالیت بانک‌ها کمکی نمی‌شود. بسیاری از این فشارها و مزاحمت‌های اضافی که ایجاد می‌شود، حرکت بانک‌ها را با مشکل مواجه و تصمیم‌گیری در شبکه بانکی را با اشکال روبرو می‌کند



چه موانعی روبرو هستیم؟

دسته دوم بحث مربوط به شبکه داخلی بانک‌ها است که بخشی از آن مربوط به انتصاب و انتخاب مدیران در این شبکه است. در یک دوره‌ای به دلایل مسائل بیرونی، فرض بر این شد مدیرانی که شبکه بانکی را اداره می‌کنند، یا اعتقاد ندارند و یا امکان این را ندارند که انتظارات را پاسخ دهند و همین باعث شد ما شاهد تغییرات وسیع مدیران بانک‌های دولتی باشیم که این تجربه را در ابتدای دولت جدید هم شاهد بودیم. در دولت‌های دیگر هم این‌گونه بوده است. در سال ۱۳۸٤، مدیران بخشی از بانک‌های دولتی تغییر پیدا کرد. در سال ۱۳۹۲ هم همین اتفاق افتاد. به هر حال دولت انتظاراتی دارد یا موضوع را به‌گونه‌ای نگاه می‌کند که بانک‌های دولتی بتوانند با دولت رابطه بهتری داشته باشند و بتوانند توقعات و سیاست‌های اقتصادی مورد نظر دولت را پیش ببرند. در خصوص موانع دیگر هم باید بگوییم که قسمتی از مسئله به ساختار مدیریتی و ترکیب مدیران، موضوع نظارت و مسئولیت پذیری برمی‌گردد. بخشی نیز به محدودیت‌های درون شبکه بانکی بازمی‌گردد که شامل محدودیت‌های منابع و مصارف، معوقات و نیز محدودیت های تکنولوژیک و رفتاری شعب و شبکه است. نظام بانکی اساساً باید واحدهای شفاف، نظم‌پذیر و قابل ارزیابی باشند. رفتارهایی که در جامعه برای این‌ها وجود دارد به‌گونه‌ای است که این موضوع نمی‌تواند به‌راحتی اجرایی شود؛ و این هم ناشی از دسته اول و هم ناشی از مسائل فرهنگی خاصی است که وجود دارد و نیاز است در این زمینه اصلاح و بازسازی انجام شود. فهمی که سیاست‌گذار پولی یا مدیر عالی شبکه بانکی دارد، لزوماً فهمی نیست که در شبکه و شعب بانک‌ها قابلیت اجرا داشته باشد. این یک شکاف ایجاد می‌کند بین خواسته‌های سیاست‌گذار پولی و تصمیم‌گیر عالی‌تر با عملیاتی که در سطح اجرا انجام می‌شود. بخش عمده‌ای از این موضوع نشأت‌گرفته از پیچیدگی مقررات، دستورالعمل‌ها، بخشنامه‌ها و اختیارات مخدوش درون سیستم بانکی است؛ و این آفتی است که تنها مخصوص شبکه بانکی نیست و به‌عنوان آفت اصلی نظام‌های بوروکرات قابل شناسایی است که البته قابلیت اصلاح و بهبود دارد.

در یک دوره‌ای به دلایل مسائل بیرونی، فرض بر این شد مدیرانی که شبکه بانکی را اداره می‌کنند، یا اعتقاد ندارند و یا امکان این را ندارند که انتظارات را پاسخ دهند و همین باعث شد ما شاهد تغییرات وسیع مدیران بانک‌های دولتی باشیم که این تجربه را در ابتدای دولت جدید هم شاهد بودیم

راه حل این مسئله چیست؟

علاج اول در رشد فناوری و تکنولوژی اطلاعات مورد استفاده در شبکه است تا ما کمترین نیاز به تماس، ارتباطات شخصی، رفت‌وآمد و اعمال نظر در اجرای مقررات را در عملیات داشته باشیم. راه حل بعدی که مرتبط با مورد اول است، ساده‌سازی است که ما شدیداً به آن نیاز داریم. بخش عمده‌ای از ساده‌سازی در شبکه بانکی باید انجام شود به‌نحوی که امکان انجام عملیات بانکی بدون ربا را که در قالب عقود وجود دارد به صورت الکترونیک قابل انجام باشد. بعضاً گفته می‌شود که در بانک‌ها فاکتور صوری، قراردادهای غیرصحیح و... وجود دارد. این‌ها به پیچیدگی قراردادها و ارتباط مشتری نظام بانکی برمی‌گردد. اگر این موضوع، خیلی ساده شود که در قالب یک شعبه ٦ تا ۱۰نفره قابل عمل باشد، طبیعی است مشتری به راحتی می‌تواند نیاز خود را مرتفع سازد. اما با وجود پیچیدگی فعلی عملیات گرفتاری زیادی وجود دارد، مثلاً فردی می‌آید و تقاضای تسهیلات برای تأمین یک هزینه خاص مانند تحصیل فرزند دارد، به او اعلام می‌شود که در قالب تعمیرات مسکن، خرید خودرو و کالای بادوام می تواند تسهیلات بگیرد. یعنی چند موضوع محدود که ممکن است با انبوه نیازهای مشتری سازگار نباشد. طبیعتاً ابزارهایی مانند عقد مرابحه که اخیراً مطرح شده، می‌خواهد به این مسئله پاسخ دهد. از یک طرف هم شبهات شرعی مشتری و بانکدار برطرف می‌شود و هم نیاز رفع می‌گردد. قبلاً این گونه بوده که مثلاً مشتری به‌عنوان «جعاله کالا» تسهیلات گرفته اما آن را صرف تحصیل یا درمان فرزندش کرده است. این قضیه اشکال پیدا کرده و گفته می‌شد پول در محلی غیر از مورد قرارداد مصرف شده است. این پیچیدگی‌ها نیاز به ساده‌سازی دارد. بانک باید بتواند عملیات بانکی خود را با فرض حل مسئله مشروعیت، مسائل قانونی و... انجام داده و به‌عنوان سازمانی هدفمند خدمات خود را ارائه کند. این موضوعات به‌عنوان محدودیت‌های درونی و بیرونی مطرح شده است. در کنار این محدودیت‌ها البته ظرفیت‌های مهمی نیز در نظام بانکی وجود دارد که همه را امیدوار می‌کند بخش مهمی از نیازهای رونق اقتصادی کشور را پاسخ دهد. به هر حال بانک‌های کشور یک ظرفیت انسانی بسیار قوی دارند و افراد باتجربه، تحصیل کرده، دلسوز و صحیح‌العمل زیادی در شبکه بانکی فعالند که آمادگی حل مسائل تولیدکنندگان کشور و ارائه خدمات شبانه‌روزی را دارند. کما اینکه تا حد زیادی در این سال‌ها مشاهده شد که بانک‌ها واحدهایی هستند که تعطیل‌پذیر نیستند. با آن ظرفیتی که در گسترش خدمات بانکداری الکترونیک در شبکه بانکی علی‌رغم همه محدودیت‌ها ایجاد شد، مردم می‌توانند شبانه‌روز برای نقل‌وانتقال وجوه خود، بهره‌برداری از خدمات مختلفی مانند خودپرداز، موبایل‌بانک و... اقدام کنند.

مطالبات معوق چه مانعی را برای فعالیت بانک‌ها ایجاد کرده‌اند؟ در بسیاری از بانک‌های دولتی منابع قفل شده است، صنایع به علت رکود نتوانستند منابع را بازگردانند، همچنین بحث بدهی‌های خود دولت به سیستم بانکی نیز مزید بر علت است. این منابع چگونه می‌توانند آزاد شوند و به خدمت تولید درآیند و چه راه‌کاری برای این‌ها وجود دارد؟

وجود مطالبات معوق مانع مهمی است و تلاش برای برگرداندن این مطالبات اهمیت بسیاری دارد. اما رکود مسئله مهمتری است. همه سیاست‌گذاران و دولت‌ها تلاششان در این جهت است که کسب‌وکار مردم روزبه‌روز وضعیت بهتری داشته باشد. دولت جدید هم این سیاست‌ها را دنبال می‌کند اما به نظر می‌رسد تردیدهایی بین انتخاب رونق و پذیرش تورم در حوزه سیاست‌گذاری وجود دارد. این امر باعث شده برخی تصمیمات که باید در زمان خاصی گرفته شود، دیر اتخاذ شود و یا اصلاً اتخاذ نشود. در کانون بانک‌های خصوصی طی ۲ سال گذشته پیشنهادهایی را تهیه و تدوین کردیم و آن‌ها را به بانک مرکزی و مقامات عالی کشور ارسال کردیم. انتظارمان این بود که به این پیشنهادات بها داده شود و به آن‌ها پرداخته شود. در رابطه با تعدادی از این پیشنهادات شاهد هیچ واکنشی نبوده‌ایم و تصمیمی از سوی سیاست‌گذاران اتخاذ نشده است و یا برای بخشی دیگر دیر تصمیم‌گیری شده است. مثلاً باید در سال ۱۳۹۳ این تصمیم اتخاذ و این اتفاق می‌افتاده اما در سال ۱۳۹٤ در رابطه با آن موضوع تصمیم‌گیری شده است. به زعم ما دیر تصمیم گرفتن درباره موضوعات، مسئله رونق اقتصادی و پایداری رشد اقتصادی را با مشکل مواجه کرده است.

اقدامات موثر بانک مرکزی در خصوص رونق اقتصادی چه بوده است؟

اخیراً بسته‌ای از سوی بانک مرکزی رونمایی شده که بسته خوبی است و کمک می‌کند بخشی از دغدغه‌های مربوط به معوقات حل و فصل شود. در بخشی از آن، در مورد اوراق تصمیم گرفته شده است. بانک‌ها به‌علت مسائلی که کلیت اقتصادی کشور با آن دست به گریبان است و کارآفرینان و فعالان اقتصادی به‌دلیل نوسانات نرخ ارز، مسائل مربوط به تهدیدات بیرونی، تحریم‌ها و مسائل فراتر از مرزها دچار آسیب شده‌اند. جنگی که اکنون در اطراف کشور ماست، صادرکنندگان را دچار آسیب کرده است. به عنوان مثال عراق یک بازار خیلی مهم صادراتی برای کشور ما بود و تا ۱۰میلیارد دلار و بالاتر ظرفیت صادرات داشت که عدد قابل توجهی در صادرات کشور محسوب می‌شود؛ اما جنگ ایجاد شده در عراق صادرکنندگان خدمات فنی‌مهندسی، تولیدکنندگان و همچنین پیمانکاران بخش دولتی را با مشکل مواجه کرده است. طبعاً وقتی این بخش دچار مشکل می‌شود، شبکه بانکی که مهمترین منبع تأمین مالی کشور است، با مشکل مواجه می‌شود.

در یک ارزیابی که از سوی دولت محترم با همکاری بانک مرکزی صورت گرفته، پیش‌بینی شده است که بخشی از بدهی‌های دولت در قالب اوراق خزانه پرداخت شود و این اوراق در شبکه بانکی قابل بازخرید باشد و شبکه بانکی با بانک مرکزی تعامل داشته باشد تا در بخشی از این نقدینگی چرخش بیشتری صورت گیرد و هزینه‌های مربوط به پیمانکاران و تولیدکنندگان کاهش یابد. در بخش دیگری بحث افزایش سرمایه بانک‌ها مطرح بود که چند هفته پیش در مجلس خصوصاً برای بانک‌های دولتی پیشنهاداتی از ناحیه تسعیر نرخ ارز مطرح شده است. بخشی نیز مربوط به سپرده قانونی بانک‌ها بوده که وزیر محترم امور اقتصادی و دارائی سال گذشته قول داده بودند که لایحه‌ای به دولت ارائه کنند و آن را به ٥درصد و کمتر تعدیل کنند. این امر می‌توانست به آزادسازی توان بانک‌ها کمک زیادی کند؛ با مدیریت بانک مرکزی و نظارت مناسب‌تری که اکنون در حال انجام است، این مورد می‌توانست چرخه اقتصادی را بیشتر چرخانده و هزینه تمام شده بانک‌ها را کاهش دهد تا بانک‌ها بتوانند بهتر عمل کنند؛ به‌گونه‌ای که هم ساختار ترازنامه‌ای آن‌ها و هم در نهایت ساختار گردش مالیشان بهتر می‌شد البته به شرطی که مقداری دغدغه تورم در حوزه سیاست‌گذاری متعادل‌تر می‌شد.

در رابطه با تعدیل مطلبات مربوط به بخش خصوصی چه راهکارهایی وجود دارد؟

تمام این‌ها چرخه‌های به هم پیوسته و ظروف به هم مرتبطند. مثلاً پیمانکاری که در حال تجهیز و عملیاتی نمودن یک نیروگاه است، طبیعتاً برای انجام کارش از سیستم بانکی تسهیلاتی را اخذ می‌کند. در وهله اول این تسهیلات هیچ ربطی به دولت ندارد اما آن فرد، پیمانکار بخش دولتی است و چون دولت نمی‌تواند بدهی‌هایش به او را بدهد، او هم نمی‌تواند اقساط تسهیلات خود را پرداخت کند.

آیا با رفع تحریم‌ها می‌توان انتظار داشت این وضعیت بهبود یابد؟

بخشی به سیاست‌های خود مجموعه دولت بازمی‌گردد و همانگونه که قبلاً اشاره کردم نیاز دارد ما با شهامت بیشتری برخی تصمیمات را در زمان خودش اتخاذ کنیم. اکنون چند ماه از همین مجموعه‌ای که رونمایی شده می‌گذرد. انتظار این است همین بسته‌ای را که قبول دارند، سریع‌تر عملیاتی کنند تا شبکه بانکی بتواند وارد فعالیت‌های خود شود. در کانون بانک‌های خصوصی، هم به دلیل بحث اقتصاد مقاومتی که مقام معظم رهبری فرمودند و هم توجه به فرمان ایشان مبنی بر اینکه بانک‌ها در خدمت تولید قرار گیرند و به سیاست‌های دولت کمک کنند؛ این نگاه وجود دارد و بانک‌ها در حوزه‌های مختلفی که دولت اعلام کرده، وارد شدند و درگیر هستند. خود ما در بانک پارسیان، تأمین مالی بزرگترین پروژه آب شرب کشور را به‌عهده گرفته‌ایم ولی بیش از یک سال مجوزها و مسائل اداری آن طول کشیده و البته اکنون با تلاش‌های صورت گرفته به مرحله‌ای رسیده است که بتوانیم فعالیت‌های عملیاتی آن را اجرا کنیم. این مجموعه کارها تلاش زیادی را از طرف بانک مرکزی، وزارت نیرو، سازمان برنامه و بودجه کشور و خود دولت داشته و همه کمک کردند تا این کار انجام شود. طبیعی

در کانون بانک‌های خصوصی طی ۲ سال گذشته پیشنهادهایی را تهیه و تدوین کردیم و آن‌ها را به بانک مرکزی و مقامات عالی کشور ارسال کردیم. انتظارمان این بود که به این پیشنهادات بها داده شود و به آن‌ها پرداخته شود



است این مدل برای این نوع کار و تأمین آب شرب برای جمعیتی بالغ بر ۲۶میلیون نفر در وسعت گسترده‌ای از شهرها، جزو تجربه‌های نخست بانک‌های خصوصی کشور است. انتظار ما این است تعهدات این پروژه به‌موقع انجام شود و به‌وسیله دستگاه‌های عمومی کشور و بانک مرکزی یاری شویم که این عمل موفق شود.

قبل از آن نیز بانک‌های خصوصی برای نخستین بار در طرح خرید گندم شرکت کردند. ظرفیتی از منابع اختصاص پیدا کرد؛ در سال گذشته و امسال بانک پارسیان در این طرح شرکت کرد. خوشبختانه هم تولید گندم در کشور بیشتر شد و هم خرید تضمینی انجام شد. دولت هم در سال گذشته به تعهدات خودش عمل کرد و پول‌هایی را که از بانک‌های خصوصی دریافت کرده بود، پرداخت کرد. امسال هم امیدواریم این اتفاق بیفتد و منابعی که از سوی بانک‌های خصوصی تزریق شده را بازگردانند تا این تعهد متقابل انجام شود. این‌ها نمونه‌هایی است که می‌تواند با کمک به تولید به رونق اقتصادی نیز کمک کند.

برخی تسهیلات تکلیفی (مانند وام ازدواج) تا چه اندازه می‌تواند به شبکه بانکی فشار بیاورد؟

طبیعتاً بحث وام ازدواج یک مسئولیت اجتماعی است که به ازدواج و اشتغال جوانان کمک می‌کند و شبکه بانکی علاقه‌مند است تا به زوجین تسهیلاتی با شرایط مناسب اعطا کند. متقابلاً نیاز است که به شبکه بانکی کمک شود تا بتواند مسئولیت‌هایش را انجام دهد.

ما از چند سال گذشته در حوزه قرض‌الحسنه وارد شدیم و بانک پارسیان به‌عنوان نخستین بانک خصوصی، صندوق قرض‌الحسنه خود را جدا کرد و اکنون صندوق بسیار فعالی در این حوزه دارد که مشغول به فعالیت است. امسال نسبت به سال قبل رشد مصارف قرض‌الحسنه ما سه برابر بوده است. ما مسئولیت اجتماعی و قانونی داریم که در این زمینه اقدامات مؤثری انجام دهیم و این اعتقاد هم وجود دارد اما این نیاز نیز وجود دارد که به شبکه بانکی کمک شود. بعضی‌ها فشارهای اضافی وارد می‌کنند، مانند این که گفته می‌شود شبکه بانکی تمایل ندارد این کار را انجام دهد. اما واقعیت این است که در حوزه وام‌های خرد تجربه بانکداران نشان می‌دهد که ریسک عدم پرداخت خیلی پایین‌تر است. هر چه هم نرخ پایین‌تر باشد و به نرخ‌های قرض‌الحسنه تبدیل شود بانک‌ها بیشتر تمایل دارند که این کار را انجام دهند.

آیا شبکه بانکی منابع اعطای وام‌های این‌چنینی را در اختیار دارد؟

همان کمکی که گفتم اگر در بخش‌های مختلف به بانک‌ها انجام شود، این ظرفیت ایجاد می‌شود که تعهدات خود را یا تکالیفی را که برای قرض‌الحسنه وضع می‌شود، اجرا کنند. ما این انتظار را داریم همان‌طور که تکلیف می‌شود، در آن سوی قضیه هم کمک شود که بتوان این تکلیف را اجرا کرد. شبکه بانکی یکی از حلقه‌های نظام اقتصادی کشور است. این زنجیره باید روغن‌کاری شود تا چرخ آن به حرکت درآید، سپس می‌تواند آن گردش مد نظر را ایجاد کند.

در همین رابطه باید این حق را برای سهامداران قائل شد که از سرمایه‌گذاری خود در بانک‌ها احساس رضایت کنند. اگر برای سرمایه‌گذاران در بورس و بازار سرمایه انگیزه ایجاد شود، آن‌جا این رونق به وجود می‌آید. بانک‌های خصوصی نوعاً در بورس و فرابورس هستند و سهامدارانی دارند. آن‌ها باید از بیلان و ترازنامه‌ای که ما در انتهای سال می‌دهیم، خشنود باشند و اگر بانک‌ها سرمایه سهامداران را در جایی مصرف کنند که در نهایت به سوددهی ختم نشود مطمئناً اثرات نامطلوبی برای بانک و سهامداران در پی خواهد داشت.

همچنین در شرایط کنونی نیاز جدی به افزایش سرمایه بانک‌های خصوصی داریم. باید از نظر استانداردهای بین‌المللی بتوانیم ارتباطات بانکی را با فضای بیرونی برقرار کنیم. یکی از الزامات جدید این امر «کفایت سرمایه» است. مفهوم کفایت این است که سهامدار بانک قانع شود در افزایش سرمایه مورد نیاز بانک مشارکت کند. آن سهامدار چگونه باید قانع شود؟ از طریق EPS و ارائه یک ترازنامه روشن و مثبت آینده‌دار است. سازمان بورس از شما به‌عنوان یک بانک بورسی می‌خواهد وقتی که افزایش سرمایه اعلام می‌شود، منطق پشت آن نیز مشخص باشد و بیان شود چگونه درآمدهای چند سال آتی تأمین می‌شود. یکی از اجزای نظام اقتصادی، شبکه بانکی است که نیاز دارد مانند نظامات دیگر مورد حرمت قرار گیرد تا همه به‌صورت یکپارچه به افزایش درآمد سرانه مردم کمک کنند. یعنی از رونق، پیشرفت و توسعه کشور این نتیجه دنبال شود که درآمد سرانه مردم در سطح مناسب و رو به افزایش قرار گیرد.

نظرتان درباره شرکت‌داری بانک‌ها چیست؟ برخی می‌گویند بانک‌ها به‌جای این که به مردم تسهیلات اعطا کنند، منابع را به شرکت‌های خود تزریق می‌کنند.

اگر تعریف اول را که از بانک وجود دارد اصلاح کنیم، تا حد زیادی سوءتفاهم‌هایی که در رابطه با این بخش وجود دارد، برطرف می‌شود. بانک‌ها باید وظایف مربوط به واسطه‌گری وجوه را انجام دهند و استانداردهایشان هم تعریف شده است. بانک مرکزی حد و حدودی را تعریف می‌کند که هر بانک به چه شکلی عمل کند. بخش عمده‌ای از سوءتفاهمات مربوط به امور مشارکت است. این عقود به بانک‌ها اجازه می‌دهد وارد فضاهایی شوند که مطلوب نظام اقتصادی کشور نیست. بخشی هم به ایفای تعهدات دولت به بانک‌ها برمی‌گردد. دولت محترم طی سال‌هایی که از منابع بانک‌ها -خصوصاً بانک‌های دولتی- استفاده کرد، ناچار شد که مقدار زیادی از دارایی‌های خود را در قالب شرکت‌ها به بانک ها واگذار کند که البته این خواست بانک‌ها و مطلوب آن‌ها نیست. بخشی هم به چرخه اقتصادی کشور برمی‌گردد؛ به‌گونه‌ای که افراد از بانک‌ها وام گرفته‌اند و نمی‌توانند تعهدات خود را به‌علت شرایط اقتصادی پیش آمده ایفا کنند و بانک‌ها ناچارند وثایق آن‌ها را بردارند. مطلوب بانک‌ها نیست که این وثایق را اعم از اموال و املاک بردارند، نه استاندارد به آن‌ها این اجازه را می‌دهد و نه خواست بانک‌هاست که این وثایق مورد تملک و مدیریت بانک‌ها قرار گیرد. اساساً بانک‌ها نمی‌توانند کارخانه‌دار خوبی باشند؛ این کارها مربوط به فعالین اقتصادی است و باید کمک کنیم این چرخه در اختیار این فعالین قرار گیرد.

به‌علت مطالبات معوق و اختیاراتی که طی سال‌ها به‌صورت قانونی به بانک‌ها داده شده، با یک سری ناهمگونی‌ها مواجه هستیم. اکنون در همه بانک‌ها این پدیده وجود دارد و نیاز است که با یک برنامه اصلاحی این فعالیت‌ها اصلاح شود. بانک مرکزی چارچوب خوبی را طراحی کرده، امیدواریم آن چارچوب به‌سرعت ابلاغ و اجرایی شود. فضای بین‌المللی هم به‌سمت تنظیم مناسبات سوق پیدا کند و ریسک کشور که در فضای بین‌المللی به ناحق بالا رفته، اصلاح شود. در همین موضوع FATF و ریسک‌هایی که اعلام می‌شود، گفته شده که ریسک کشور ما از ۷ به ۶ کاهش پیدا کرده، در حالی که همه متخصصین و فعالین اقتصادی می‌دانند که با توجه به ظرفیت اقتصادی کشور، پتانسیل درونی آن و دانش و تجربه‌ای که در کشور وجود دارد، ریسک واقعی ما به‌مراتب پایین‌تر از این حد است. زیرا که ایران تعهد مالی انجام نشده بین‌المللی ندارد و هیچ بدحسابی حتی در بدترین شرایط تحریم در قبال کسی انجام نداده است.

همکاری بانک پارسیان با بانک مرکزی در موضوع پرداخت مبالغ سپرده گذاران مؤسسه ثامن‌الحجج را چگونه ارزیابی می‌کنید؟

کمک به حل این مسئله برای بانک پارسیان یک وظیفه اجتماعی بود. به هر حال بانک مرکزی در چند سال اخیر در حال انجام یک موضوع مهم ملی تحت عنوان «ساماندهی مؤسسات غیرمجاز» است. این موضوع یکی از مشکلات اقتصادی کشور است، در حقیقت بخشی از بی‌نظمی و عدم شفافیت در موضوعات اقتصادی کشور به این مؤسسات غیرمجاز برمی‌گردد و همین مسئله باعث ایجاد مشکلات جدی برای کشور شده است. بانک مرکزی با کمک دستگاه‌های عالی نظام مانند شورای امنیت، قوه قضائیه، دولت و مجلس راهکاری برای ساماندهی این مؤسسات پیدا کرده است.

ساماندهی مؤسسه ثامن‌الحجج را که بزرگترین تعاونی غیرمجاز کشور بوده، در کانون هماهنگی بانک‌های خصوصی کشور مطرح کردند و انتظار داشتند بانک‌های خصوصی هم به این مسئله ورود پیدا کرده و در این زمینه کمک کنند. با حمایت سهامداران بانک پارسیان و مجموعه مدیران و کارکنان این بانک، این تعهد اجتماعی پذیرفته شد که عاملیت این کار را بپذیریم. و خوشبختانه در عرض کمتر از ۵ ماه حدود ۹۰ درصد سپرده‌گذاران این تعاونی تعیین تکلیف شدند. از نظر حجمی و تعدادی، عدد خیلی کمی باقی ماند که بخشی از آن هم در دوره دوم حل و فصل شد. اکنون تعداد صاحبان حساب تعاونی ثامن‌الحجج که باقی مانده‌اند، تقریباً کمتر از ۲۵هزار نفر است که صاحب حدود ۳۲هزار حساب هستند.

با توجه به حواشی به‌وجود آمده بعد از پذیرش این مسئولیت مانند تجمعاتی که اتفاق افتاد یا هجمه‌ها و حواشی که در فضای مجازی علیه بانک پارسیان منتشر شد؛ آیا اگر به عقب برگردید باز هم مسئولیت عاملیت پرداخت مطالبات مشتریان این مؤسسه را می‌پذیرید؟

قطعاً به‌عنوان یک مسئولیت اجتماعی ملی و یک تعهد اخلاقی این کار را انجام می‌دادیم. با کمک بانک مرکزی که مسئولیت اصلی را به‌عهده داشت، رضایت تعداد زیادی از هموطنان مالباخته را جلب کردیم.

در ادامه هم دولت محترم مخصوصاً وزارت اقتصاد و دارایی باید تصمیماتی بگیرند که بقیه این فرآیند به درستی انجام پذیرد، این توقع را داریم که به بانک مرکزی کمک شود و از راه‌هایی که خود بانک مرکزی یا ما پیشنهاد داده‌ایم، این مسئله سریع‌تر حل و فصل شده و به‌عنوان یک تجربه موفق مبتنی بر یک مدل بومی در کشور مطرح شود. از فشارها و موضوعات مشابه واهمه‌ای وجود ندارد. باید اصل کار و موضوع به‌عنوان یک پدیده نامیمون در نظام اقتصادی کشور حل شود و برای آینده‌گان این مسئله پیش نیاید. البته اشکالاتی هم وجود داشت؛ بالأخره این تعاونی مجوزهایی هم از دولت وقت، وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی و نهادهای مختلف داشته است.

در صداوسیما مرتب تبلیغ می‌شده و در ورزش کشور فعالیت تیم‌داری و تبلیغاتی داشته‌اند؛ این‌ها موضوعاتی است که جلوی چشم تصمیم‌گیران بوده است و اجازه داده شد که بیش از ۱۲هزار و ۵۰۰ میلیارد تومان پول مردم توسط یک گروه جمع‌آوری شود. اتفاق این‌چنینی در کشور رخ داده است و همه ارکان نظام تصمیم گرفتند این مسیر را تصحیح کنند. بانک پارسیان هم به‌عنوان خدمتگذار این مملکت و نظام، به موضوع ورود پیدا کرد و یقیناً کاری که در بازپرداخت وجوه مردم انجام شده، افتخار آمیز است.

طبیعتاً بحث وام ازدواج یک مسئولیت اجتماعی است که به ازدواج و اشتغال جوانان کمک می‌کند و شبکه بانکی علاقه‌مند است تا به زوجین تسهیلاتی با شرایط مناسب اعطا کند. متقابلاً نیاز است که به شبکه بانکی کمک شود تا بتواند مسئولیت‌هایش را انجام دهد



اساساً بانک‌ها نمی‌توانند کارخانه‌دار خوبی باشند؛ این کارها مربوط به فعالین اقتصادی است و باید کمک کنیم این چرخه در اختیار این فعالین قرار گیرد

نقش بانک‌ها در بهینه‌سازی اقتصاد کشور

آیا مسئولین از کم و کیف اقدامات بانک‌ها مطلعند؟



سعید جمشیدی
کارشناس بانکی

درسال‌های اخیر سیستم‌بانکی با بی‌مهری‌های زیادی از سوی برخی مسئولین سیاسی و حتی اقتصادی کشور مواجه شده است و به نظر نمی‌رسد ایشان از کم و کیف اقدامات بانک‌ها در این سال‌ها مطلع نباشند ولذا این ظلمی است که به قشر زحمت‌کش کارکنان سیستم بانکی روا داشته‌اند و ممکن است آنان را با دلسردی مواجه نماید و لذا باید از آن پرهیز نمود

در هرکشوری بانک‌ها می‌توانند نقش تأثیرگذاری در شکل‌گیری رونق اقتصادی، ایجاد تعادل اقتصادی، رکود و رکود تورمی داشته باشند. بانک‌ها دراصل بعنوان واسطه وجوه و براساس دونگرش : یک - سیاست‌گذار پولی و اعتباری، دو – صاحبان سرمایه، اقدام به فعالیت می‌نمایند و الزام دارند به هر دو خواسته بحق توجه لازم را مبذول دارند. سیاست‌گذار پولی و اعتباری انتفاع جامعه اقتصادی برایش از اهمیت بیشتری برخوردار است و صاحبان سرمایه به‌کارگیری منابع و کسب منفعت بیشتر در مقایسه با سایر فعالیت‌های اقتصادی. در نتیجه وظیفه مدیران و گردانندگان نظام بانکی برآورده نمودن این انتظارات برای هر دو گروه می‌باشد.

در کشور ما، به‌موجب بند اول از ماده یک قانون عملیات بانکی بدون ربا (بهره) از مهمترین اهداف تعیین شده برای سیستم بانکی "استقرار نظام پولی و اعتباری بر مبنای حق و عدل (با ضوابط اسلامی) به منظور تنظیم گردش صحیح پول و اعتبار در جهت سلامت و رشد اقتصاد کشور" می‌باشد. بنابراین سیستم بانکی ایران نیز باید همواره در کنار سودآوری، رشد و سلامت اقتصاد کشور را جزء اهداف اولیه خود ترسیم نمایند و در آن میسر گام بردارند.

درکشورما، گروه‌های ذیل خود را نسبت به سیستم بانکی ذینفع می‌دانند:

۱ دولت
۲ صاحبان سهام
۳ سپرده‌گذاران
۴ فعالین بخش‌های مختلف اقتصادی برای اخذ تسهیلات که خود به بخش‌های مختلفی تقسیم می‌شوند
۵ پیمانکاران پروژه‌های عمرانی در کشور
۶ واردکنندگان کالا
۷ اشخاص عادی

بنابراین اگرچه هر بانکی یک بنگاه اقتصادی محسوب می‌گردد و بیشتر باید به دنبال منافع اقتصادی صاحبان سرمایه خود باشد، اما واقعاً چنین نمی‌باشد و روز به روز وضعیت صاحبان سهام از نظر سودآوری سرمایه آن‌ها رو به تحلیل رفته است.

خاطرنشان می‌سازد در هر کشوری دو بازار عمده برای تأمین منابع بخش‌های مختلف اقتصادی وجود دارد، بازارپولی و اعتباری و دیگری بازار سرمایه، در ایران بازار سرمایه درسال‌های اخیر وسعت کمی پیدا نموده و هنوز از عمق کافی برای پاسخگویی به نیازهای تأمین مالی بنگاه‌های اقتصادی برخوردار نگردیده است و لذا سیستم بانکی به‌عنوان سکاندار نظام پولی و اعتباری وظیفه عظیم بدوش کشیدن بار تأمین مالی بنگاه‌های اقتصادی را به‌عهده داشته است. این اقدام بانک‌ها ناشی از عملکرد آن‌ها در دوران ابتدایی انقلاب شکوهمند اسلامی، جنگ تحمیلی و پس از آن، تحریم‌های بین المللی، پساتحریم و تاکنون است.

در دوران جنگ تحمیلی که بانک‌ها تماماً دولتی و غیر خصوصی بودند وظیفه خطیر تأمین منابع بنگاه‌های اقتصادی در بخش‌های تولیدی، خدماتی، بازرگانی و مسکن و ساختمان را به صورت خرد و کلان برعهده داشتند و در قالب مراکز تهیه و توزیع کالا تأمین منابع برای نیازهای جامعه نیز برعهده آن‌ها بود و علاوه برمنابع داخلی خود اقدام به تأمین مالی خارجی در قالب فاینانس برای پروژه‌های بزرگ ایجادی و توسعه‌ای ضمن همکاری با سازمان گسترش و نوسازی صنایع ایران، بخش خصوصی و سایر ارگان‌های ذیربط را به‌عهده گرفته و از محل آن نسبت به ایجاد و توسعه واحدهای تولیدی، سرمایه‌گذاری‌های زیربنایی، آزاد راه‌ها و... توسط بخش‌های دولتی و خصوصی اقدام نمودند. هدف اصلی بانک‌ها خودکفایی، افزایش تولید ناخالص داخلی، کاهش وابستگی‌های بین‌المللی و ایجاد اشتغال به‌خصوص برای رزمندگانی بود که بعد از اتمام جنگ و شروع سازندگی، باید برای آن‌ها اشتغال ایجاد می‌گردید و توسعه رفاه عامه مانند مترو، راه سازی، راه آهن، سدسازی و بسیاری از طرح‌های عمرانی بود. بخش مهمی از این اقدامات توسط بانک‌ها صورت پذیرفت و علاوه برآن در قالب قوانین بودجه و تبصره‌های مختلف از جمله تبصره‌های ۳ ،۵۱، ۴۸ و... پیش‌بینی شده در بودجه سال‌های مختلف و سپس بنگاه‌های زودبازده، مسکن مهر، بافت فرسود و بسیاری دیگر از موارد تعیین شده اقدام به اعطای تسهیلات نموده اند. که تأثیر بسیار مهمی در ایجاد اشتغال و تولید ناخالص داخلی داشته است.

علاوه برآن بخش مهمی از منابع جذب شده در قالب قرض‌الحسنه برای ایجاد اشتغال و در شکل تعاونی به واحدهای تولیدی کوچک و خود اشتغالی، هزینه‌های ازدواج و سایر موارد پرداخت گردیده است.

درسال‌های اخیر سیستم بانکی با بی‌مهری‌های زیادی از سوی برخی مسئولین سیاسی و حتی اقتصادی کشور مواجه شده است و به نظر نمی‌رسد ایشان از کم و کیف اقدامات بانک‌ها در این سال‌ها مطلع نباشند ولذا این ظلمی است که به قشر زحمت‌کش کارکنان سیستم بانکی روا داشته‌اند و ممکن است آنان را با دلسردی مواجه نماید و لذا باید از آن پرهیز نمود.

اخیراً با وجود کاهش تورم و رکود تورمی، بخشی از مشتریان بدهکار بانک‌ها، علی‌رغم کسب منفعت زیاد در دوران تورم، جرأت دل کندن از دارایی‌های انباشته شده خود را نداشته و علی‌رغم مساعدت‌های فراوان بانک‌ها، "فریاد وا مصیبت‌ها" سر می‌دهند و یا این که سیستم بانکی را ربا خوار معرفی می‌نمایند و البته مشخص نیست که آیا در پیشگاه خداوند تبارک و تعالی دلیلی برابن مدعای خود خواهند داشت؟ اعطای تسهیلات و تأمین منابع در سیستم بانکی بر اساس قانون عملیات بانکی بدون ربا (بهره) و قراردادهایی صورت گرفته که در مفاد آن کاملاً رعایت اصول شرعی و قانونی لحاظ گردیده است. به طور مثال اگر شخصی از بانک در قالب مضاربه و برای مدت معینی تسهیلات اخذ نماید، بدیهی است در چارچوب قرارداد، در هر مورد از خرید و فروش باید سهم سود بانک را محاسبه و نسبت به پرداخت آن اقدام نماید و یا اگر احساس نمود که ادامه تجارت در زمینه تعیین شده دیگر به صرفه و صلاح وی و بانک نخواهد بود امانت داری ایجاب می‌نماید که صاحب سرمایه یا بانک را در جریان امر قرار دهد و عنداللزوم با برگشت سرمایه و سود نسبت به فسخ قرارداد اقدام نماید. اما در اغلب موارد این گونه عمل نمی‌شود و عامل بدون اذن بانک در پایان قرارداد نسبت به واریز اصل سرمایه و سود اقدام ننموده و با مجموع آن‌ها که دین وی محسوب می‌گردد مبادرت به ادامه فعالیت به نفع خود می‌نماید، اما همین‌که بازار دچار نوسان می‌گردد و وی با زیان مواجه می‌شود و بانک را مقصر می‌داند. درصورتیکه وی بعد از سررسید قرارداد، مجاز به استفاده از منابع بانک نمی‌باشد و اگر استفاده نمود باید نسبت به مجموع طلب بانک (اصل و سود) پاسخگو باشد و زیان‌های موضوعه را جبران نماید، همین موضوع با شکل گرفتن رکود در سایر بخش‌های اقتصادی و در قالب سایر عقود ممکن است اتفاق بیفتد و بانک نیز برابر قرارداد و توافقات اولیه ملزم به اخذ اصل و خسارات خود خواهد بود.

درچند سال اخیر به‌علت رکود حاکم بر اقتصاد این موضوع شدت بیشتری بخود گرفت و علاوه برآن تحریم‌های بین المللی و کاهش قیمت نفت و درنتیجه کسری بودجه حادث شده برای دولت، دولت نیز نتوانست به تعهدات خود جامع عمل بپوشاند و درنتیجه بخش مهمی از منابع بانک به دو علت: بدهی مستقیم دولت و بدهی پیمانکاران طرح‌های عمرانی، به حالت انجماد درآمد و سرعت گردش آن در سیستم بانکی به حد صفر رسید. خاطرنشان می‌سازد در سال‌های رکود، بانک‌ها حداکثر همراهی را با بدهکاران خود نموده‌اند و امتیازات زیادی را برای آن‌ها چه در چارچوب قوانین و چه توسط بانک‌ها پیش‌بینی و به مورد اجرا گذاشته شده است.

براساس آمارهای منتشره بانک مرکزی ج.ا.ا طبق گزارش اقتصادی و ترازنامه سالانه برای پایان سال ۱۳۹۲ مانده تسهیلات اعطایی شبکه بانکی به بخش غیر دولتی بالغ بر ۴۸۸۸ هزار میلیارد ریال بوده است و سهم بخش غیر دولتی از این تسهیلات معادل ۸۶/۷٪ کل تسهیلات اعطایی آن‌ها بوده است.

نمودار شماره ۱ وضعیت بدهی بخش دولتی و غیر دولتی به بانک‌ها و موسسات اعتباری (بدون سود آن‌ها) را برای مدت۵ سال نشان می‌دهد: این روند در سال‌های اخیر نیز ادامه داشته است.

ترکیب تسهیلات اعطایی نظام بانکی در قالب انواع عقود به بخش غیر دولتی در دو سال ۹۱ و ۹۲ نیز به شرح جدول شماره ۱ بوده است:

تسهیلات فوق به شرح جدول شماره ۲ در بخش‌های مختلف اقتصادی توزیع گردیده است:

در سال ۱۳۹۲ شبکه بانکی بالغ بر ۱۳۷ هزار میلیارد ریال تسهیلات تکلیفی به بخش‌های مختلف اقتصادی در قالب قرض الحسنه (۷۴/۴ هزار میلیارد ریال) و سایر تسهیلات تکلیفی (۶۲/۶ هزار میلیارد ریال) اعطاء نموده است. (سایر تسهیلات تکلیفی شامل خرید گندم داخلی، مسکن روستایی، مسکن مهر، بافت‌های فرسوده و مسکن ایثارگران بوده است.)

در همین سال بانک کشاورزی بالغ بر ۲۱۰/۲ هزارمیلیارد ریال تسهیلات به بخش‌های مختلف کشاورزی اعطاء نموده است.

میزان تسهیلات اعطاء شده در بخش مسکن و ساختمان در سال ۹۲ بالغ بر ۱۲۷۹/۲ هزار میلیارد ریال(سال ۹۱ بالغ بر ۱۰۷۶/۱ هزار میلیارد ریال) بوده است.

لذا سیستم بانکی در سال ۹۲ مجموعاً ۶۱۶۷/۸ هزار میلیارد ریال تسهیلات به بخش‌های غیر دولتی و دولتی اعطاء نموده است (سال ۹۱ برابر ۴۷۳۵/۱ هزار میلیارد ریال). اما در مقابل مجموع سپرده‌های بخش غیردولتی در سال ۱۳۹۲ برابر۶۰۶۱/۴ هزار میلیارد ریال (سال ۹۱ برابر ۴۲۷۶/۸ هزار میلیارد ریال) بوده است. یعنی نظام بانکی ۱۰۱/۷۶٪ از منابع تجهیز شده خود را در قالب تسهیلات اعطاء نموده است. ضمن توجه به این موضوع که از منابع تجهیز شده حدود ۱۳٪ تحت عنوان سپرده قانونی در اختیار بانک مرکزی قرار می‌گیرد و حدود ۲٪ نیز به‌عنوان نقدینگی نزد سیستم بانکی نگهداری می‌گردد و مابقی باید صرف اعطای تسهیلات گردد، اما ملاحظه می‌شود با در نظرگرفتن مسئله فوق، میزان مصرف واقعی سیستم بانکی به مراتب بیشتر از سقف مجاز می‌باشد یعنی بالغ بر ۱۱۶/۷٪ است و این مسئله سبب شده است، سیستم بانکی نزد بانک مرکزی رقمی بالغ بر ۶۰۲/۲ هزار میلیارد ریال (سال ۹۱رقمی بالغ بر۴۸۸/۳ هزارمیلیارد ریال) بدهکار گردد و نسبت به رقم اخیر بمأخذ ۳۴٪ جریمه برای بانک‌ها محاسبه گردد.

در این سال میزان بدهی دولت به سیستم بانکی برابر ۷۵۹/۶ هزار میلیارد ریال (سال ۹۱ برابر ۵۹۶/۱ هزار میلیارد ریال) بوده است که به‌علت عدم گردش، نظام بانکی را با چالش مواجه نموده است.

علاوه برآن نسبت مطالبات سررسید گذشته، معوق و مشکوک الوصول (غیر جاری) به کل تسهیلات اعطایی در سال ۹۲ برابر ۱۳/۲٪ (سال ۹۱ برابر ۱۴/۲٪) بوده است که به‌علت عدم گردش و سیال بودن قدرت و توان تسهیلات‌دهی بانک‌ها را به‌شدت با محدودیت همراه ساخته و ضمن انجماد منابع بانکی عملاً برنامه‌ریزی برای بانک‌ها را با چالش مواجه نموده است.

حال آیا با این جایگاه و فعالیت در طول سال‌های بعد از انقلاب اسلامی، آیا نظام بانکی تاکنون به ایفای نقش اصلی خود در تأمین مالی بخش‌های مختلف اقتصادی اقدام ننموده است؟ عملکرد نظام بانکی واقعاً نشان می‌دهد که این نظام نقش بسیار موثری در بهبود اقتصاد و شکل‌گیری اقتصاد مقاومتی ایفا نموده و در این حرکت از تمام توان خود تاکنون بهره‌مند گردیده است. بنابراین هجمه‌هایی که این روزها درخصوص نظام بانکی شنیده می‌شود از حق بدور بوده و باید در شیوه نگرش‌ها تجدید نظر نمایند. البته در برخی موارد ممکن است اشتباهاتی نیز در سطح کل موسسات پولی و اعتباری صورت پذیرفته باشد، اما این اشتباهات در مقابل اقیانوس اقدامات بانک‌ها بسیار ناچیز می‌باشد.

در آینده نیز سیستم بانکی بطور مطمئن با اعمال نظارت‌های بیشتر و ارائه شفافیت در عملکرد خود در جهت اختصاص بهینه منابع به بنگاه‌های اقتصادی، در مراحل گزینش بهینه مشتریان، تنظیم قراردادهای اصولی‌تر و مطابق با قوانین شرعی و قانونی، نظارت بر مصرف و سپس برگشت منابع می‌تواند حرکت خود را به گونه‌ای طراحی نماید که شائبه‌های ربوی بودن را به‌حداقل ممکن کاهش دهد و در این مسیر و فرآیند هیچگاه نباید زحمات و اقدامات مجموعه کارکنان سیستم بانکی به اقتصاد و ایجاد اشتغال و خود کفایی نادیده انگاشته شود.

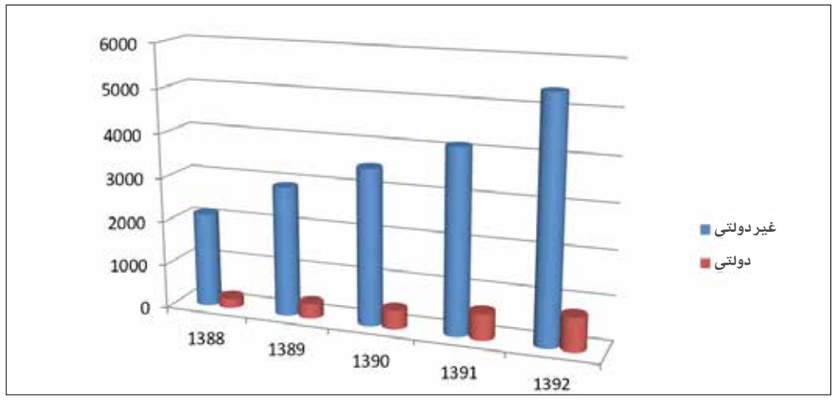
جدول شماره ۱

نوع تسهیلات	۱۳۹۱	۱۳۹۲
عقود مبادله‌ای (فروش اقساطی، اجاره به شرط تملیک، سلف)	۳۰/۴٪	۲۸/۷٪
عقود مشارکتی (مضاربه، مشارکت مدنی و حقوقی، سرمایه‌گذاری مستقیم)	۴۵/۶	۴۸/۸
قرض الحسنه	۵/۳	۵/۳
جعاله	۴/۷	۴/۷
سایر	۱۴	۱۲/۵

جدول شماره ۲

بخش اقتصادی	۱۳۹۱	۱۳۹۲
کشاورزی	۷/۲	۱۰/۷
صنعت و معدن	۱۳/۹	۱۸/۳
ساختمان و مسکن	۳۳/۹	۲۷/۶
بازرگانی، خدمات و متفرقه	۵۲/۷	۴۱/۴

نمودار شماره ۱



در برخی موارد ممکن است اشتباهاتی نیز در سطح کل موسسات پولی و اعتباری صورت پذیرفته باشد، اما این اشتباهات در مقابل اقیانوس اقدامات بانک‌ها بسیار ناچیز می‌باشد

انتظار معجزه از نظام بانکی کشور

«قسمت اول برخورد با مؤسسات غیرمجاز بر عهده "نیروی انتظامی" است». بانک مرکزی فقط یک ساختمان است و در هرجایی حضور ندارد. این را حمید تهران‌فر معاون نظارتی پیشین بانک مرکزی می‌گوید. در اولین شماره سیمای بانکداری با او که اکنون عضو هیئت مدیره و قائم مقام مدیرعامل بانک صادرات است، گفت‌وگویی ترتیب دادیم تا از نحوه اثرگذاری بانک‌ها در خروج اقتصاد کشور از رکود صحبت کنیم. گفت‌وگویی که محدود به همین نماند و تهرانفر با لحنی صریح درباره تصمیمات شورای پول و اعتبار، کاهش نرخ سود بانکی و... مطالبی را بیان کرد. او معتقد است: «باید هر چه سریعتر دست از سر بانک‌ها برداریم! به همه اقشاری که می‌خواهند از منابع بانک‌ها استفاده کنند اعم از صنعتگران، کشاورزان و تولیدکنندگان بگوئیم اگر می‌توانند بهره وام بانکی را پرداخت کنند، وام دریافت کنند. و همچنین اینگونه نباشد که اعطای تسهیلات مختلف مانند وام ازدواج ۱۰میلیون تومانی به بانک‌ها تکلیف شود».



جناب آقای تهرانفر به نظر شما بانک مرکزی چگونه می‌تواند بر عملکرد بانک‌ها در تخصیص بهینه منابع نظارت داشته باشد تا در نهایت منتج به خروج اقتصاد از رکود شود؟

اینکه تخصیص بهینه منابع چیست، جای بحث دارد. تخصیص بهینه در یک بازار مطلوب اتفاق می‌افتد. فرض بر این است که اگر بانک‌ها مانند سایر دستگاه‌ها و بنگاه‌ها آزاد باشند، خودشان به جایی می‌رسند که بهترین تخصیص را انجام می‌دهند. اما لزوماً آن چه که از بیرون به بانک‌ها گفته می‌شود به تخصیص بهینه منجر نمی‌شود. اگر بانک‌ها را مجبور کنیم که مانند اکنون ۲۵ درصد از منابع خود را به کشاورزی اختصاص دهند، این تصمیم لزوماً تصمیم درستی نیست. تخصیص بهینه یک (واژه) اقتصادی است و تصمیماتی که گرفته می‌شود ربطی به آن ندارد. در شرایطی که اعتبار کم است و ما در وضعیت فشار نقدینگی هستیم، یک سهمیه‌بندی اتفاق افتاده که اسم آن را تخصیص بهینه منابع می‌گذارند. بانک مرکزی هم چون ناظر نظام بانکی است، از ابزارهای خود نه برای تخصیص بهینه منابع بلکه برای رعایت دستوراتی که داده شده استفاده می‌کند. باید بین دستورات صادر شده با آنچه تخصیص بهینه می‌نامیم، تفکیک قائل شویم. رعایت دستورات مراجع سیاست‌گذار و آن‌ها که فکر می‌کنند تفکرات و تصمیماتشان به نفع اقتصاد است موضوع دیگری است.

به نظر شما نرخ سود بانکی را بازار باید تعیین کند یا بانک مرکزی؟ و اگر توسط بانک مرکزی تعیین شود چه تأثیراتی بر روی اقتصاد خواهد داشت؟

ابتدا باید دید منشأ دستوراتی که صادر می‌شود کجاست. در سیستم ما بانک مرکزی درباره نرخ سود دستور صادر نمی‌کند و تنها مانند بانک‌ها مجری آن است؛ تصمیمات را شورای پول و اعتبار می‌گیرد. برای اینکه بدانیم این تصمیمات به کدام سمت گرایش دارد، باید دید اعضای این شورا چه کسانی هستند. اکثریت قریب به اتفاق اعضای شورای پول و اعتبار یعنی نمایندگان کشاورزان، صنعتگران و بخش بازرگانی به دنبال دریافت منابع از بانک‌ها هستند. به همین خاطر طبیعی است تصمیماتی که در این شورا گرفته می‌شود بر مبنای پارامترهای اصیل اقتصاد نیست، بلکه بر مبنای این ذهنیت است که تصمیم برای کاهش نرخ سود احتمالاً به نفع اقتصاد است و اینکه تصورات آقایان درست از آب در می‌آید یا خیر، ربطی به اقتصاد و اصالت آن ندارد.

نتیجه چنین تصمیماتی چه می‌شود؟

نتیجه‌اش این است که ما با دستور می‌خواهیم نرخ سود را پایین بیاوریم. ارتباطی هم که بیان می‌کنند این است که چون تورم کاهش پیدا کرده، نرخ‌های سود و بهره هم مانند کشورهای دیگر باید کاهش پیدا کند. به نظر من قسمت دوم محل اشکال است. بله تورم کاهش پیدا کرده اما اگر واقعاً مکانیسم اقتصادی درستی وجود داشته باشد، نرخ‌های سود هم خودبه‌خود باید کاهش پیدا کند. ولی این اتفاق نمی‌افتد و می‌خواهند با فشار این کار را انجام دهند، در صورتی که اگر تعادل اقتصادی برقرار باشد این اتفاق بدون دستور رخ خواهد داد.

برخی از بانک‌ها در شرایط کنونی هم به دنبال دادن سود بیشتر برای سپرده‌ها و جذب منابع هستند. به نظر شما علت این پدیده چیست و این رقابت از کجا ناشی می‌شود؟

اگر اقتصاد کشور را به بخش واقعی و مالی تقسیم‌بندی کنیم، رکود را باید این گونه ببینیم که وقتی در بخش واقعی اقتصاد برای محصول تولیدکننده در بازار مشتری نیست تولید کننده نمی‌تواند تولیدات خود را بفروشد و در ادامه ترجمان رکود در بخش واقعی اقتصاد در بخش مالی هم خود را نشان می‌دهد. در بخش مالی انباشت مطالبات معوق دلیلی مشخص برای این است که رکود دامنگیر بانک‌ها نیز شده است. به بیان دیگر وقتی تولیدکننده نمی‌تواند محصولات خود را بفروشد، پول بانک‌ها را نیز نمی‌تواند پرداخت کند. لذا این رکود در داخل بانک‌ها آمده و خیلی از مطالبات، غیرجاری می‌شود. بسیاری از کسانی که وام گرفته‌اند نمی‌توانند محصول خود را بفروشند و پول بانک‌ها را پرداخت کنند و این بدهی روزبه‌روز بیشتر می‌شود. برخی مطالبات غیرجاری می‌شود و برخی افراد چون امکان پرداخت ندارند، سعی می‌کنند در سررسید سالانه خود، وامشان را تجدید کنند و این خیلی شایع است. هر دو طرف هم می‌پذیرند، چون نه مشتری پولی برای پرداخت دارد و نه بانک امکانی دارد تا مطالباتش را دریافت کند. جمع این مطالبات با مطالبات غیرجاری، مقداری است که بانک تسلطی بر روی آن ندارد. این مطالبات زیاد شده‌اند اما واقعیت این است که پولی در جریان نیست. حال در این شرایط بانک با سپرده‌گذارانی مواجه است که در آینده نزدیک می‌خواهند پول خود را به همراه سود آن از بانک خارج کنند، ضمن اینکه جریمه و تنبیه سپرده‌گذاران هم بسیار ناچیز است. سپرده ۵ ساله را می‌توان بعد از یک سال شکست و نرخ سود کوتاه‌مدت دریافت کرد و آن را از بانک خارج کرد. یعنی از یک سو سپرده‌ها از این جهت فزارند و از سوی دیگر امکان بازپس‌گیری تسهیلات وجود ندارد و مبلغی که بابت اقساط تسهیلات پرداخت می‌شود نسبت به مبلغ کل معوقات بسیار اندک است. حال اگر در این شرایط مشتریان بخواهند پول‌های خود را از بانک خارج کرده و به بانک‌ها فشار بیاورند چه باید کرد؟

وقتی سود سپرده‌ها را کاهش می‌دهیم، جذابیت بانکی برای مردم کمرنگ می‌شود و به سمت سایر حوزه‌ها مانند املاک می‌روند؛ در نتیجه به بانک مراجعه کرده و می‌خواهند پولشان را دریافت کنند. اگر تعداد کمی از افراد باشند اشکال ندارد اما اگر طیف بزرگتری مراجعه کنند، بانک‌ها با مشکل جدی مواجه می‌شوند. اتفاقی هم که رخ می‌دهد رقابتی ناسالم برای ارائه نرخ سود بیشتر حتی به ضرر خود و جذب بیشتر منابع است.

بانک اگر نتواند این شرایط را کنترل کند با لطمات جبران ناپذیری مواجه می‌شود. این اتفاق هم متأسفانه می‌افتد و با کاهش نرخ سود سپرده، جذابیت بازار بانکی از بین می‌رود؛ در صورتی که جذابیت بازار تسهیلات هر روز بیشتر می‌شود. این باعث خروج منابع می‌شود و بانک‌ها را به نقطه‌ای می‌رساند که بین عدم ادامه حیات و تخلف کردن، دومی را انتخاب کنند.

پیشنهاد شما برای حل این معضل چیست ؟

راه‌حل این است که دست از سر بانک‌ها بردارند و آن‌ها را آزاد بگذارند. اکنون بانک‌ها ابزار شده‌اند تا بخش صنعت معجزه کند. همه انتظار دارند بانک‌ها تسهیلات پرداخت کنند؛ ادامه این امر تا بی‌نهایت ممکن نیست. داستان عدم تأمین مالی تا همیشه ادامه دارد. هر کسی هم که مثلاً از کشاورز می‌پرسد چرا فعال نبوده‌اید؟ اولین کلامی که هر فرد باسواد و بی‌سوادی می‌گوید این است که تأمین مالی نشده و همه چیز در این یک مورد خلاصه شده است. همین مسئله هم نقطه ضعف اقتصاد کشور است. اگر قرار باشد همه پروژه‌ها را کلنگ‌زنی کنند، باید پول وجود داشته باشد و به موضوع تأمین مالی هم توجه کنند و این که پول کشور هم محدود است. لذا باید اقتصاد و بخش بانکی را آزاد بگذارند و فعالین بخش‌های مختلف اقتصاد اعم از کشاورزی، صنعت و خدمات متوجه باشند که قیمتی وجود دارد. این که به مجلس و دولت مراجعه شود که بانک‌ها مکلف به انجام کاری شوند، وضعیت مانند اکنون می‌شود که بانک‌ها همگی درمانده‌اند؛ نه می‌توانند تأمین مالی کنند و نه پاسخگوی سپرده‌گذاران باشند.

این تصور غلط وجود دارد که یک تصمیم اداری درست‌تر از تصمیمی است که در دل بازار به دست می‌آید. زمانی در کشور برای پنیر هم سوبسید داده می‌شد! در حالی که می‌شد مردم مصرف خود را کنترل کنند. بودجه دولت هم یک محدوده مشخصی دارد. وقتی برای پنیر سوبسید داده می‌شود یعنی در بخشی مثل آموزش و پرورش ناچار به پذیرش کاستی‌هایی هستیم. اگر بخواهیم به بخش آموزش کمک کنیم، پس باید سوبسید اقلامی مانند پنیر را قطع کنیم. دخالت دولت باید غیرمستقیم باشد و مستقیماً به پارامترهای اقتصادی دست نزند، زیرا این کار اشتباه محض است.

در رابطه با مؤسسات مالی غیرمجاز چه نظری دارید؟ این مؤسسات چه قدر در وضعیت اقتصادی به‌وجود آمده تأثیر داشته‌اند و چگونه می‌شود بر عملکرد آن‌ها نظارت داشت و آن‌ها را به‌صورت صحیح در چرخه اقتصاد قرار داد؟

این مؤسسات به‌علت تقاضای سیری‌ناپذیر استفاده از منابع بانکی در بازار به‌وجود آمدند. یکی از کارشناسان سرشناس مجلس می‌گفت نرخ بهره در یکی از این مؤسسات ۵۵ درصد اعلام شده بود و البته مشتری هم داشتند؛ این ربای واقعی است. اگر بتوانند در قالب سپرده

راه‌حل این است که دست از سر بانک‌ها بردارند و آن‌ها را آزاد بگذارند. اکنون بانک‌ها ابزار شده‌اند تا بخش صنعت معجزه کند. همه انتظار دارند بانک‌ها تسهیلات پرداخت کنند؛ ادامه این امر تا بی‌نهایت ممکن نیست

یکی از کارشناسان سرشناس مجلس می‌گفت نرخ بهره در یکی از این مؤسسات ۵۵ درصد اعلام شده بود و البته مشتری هم داشتند؛ این ربای واقعی است

از مردم پول دریافت کنند، تبدیل می‌شوند به همین مؤسسات مالی غیرمجازی که ایجاد شده است. کشورهای دیگر چنین اجازه‌ای نمی‌دهند چون در رابطه با دریافت پول از مردم همه کشورها قانون دارند. هر کسی نمی‌تواند در بورس اوراق بهادار، اوراق سهام منتشر کند. در رابطه با انتشار اوراق قرضه هم همین طور است و کسی حق چنین کاری را ندارد و دریافت کردن پول مردم، حتماً قانون می‌خواهد. در کشور ما قوانینی هم وجود دارد اما مرجعی که صلاحیت دارد باید مجوز چنین کاری را صادر کند. متأسفانه قسمت اعظمی از این مؤسسات توسط برخی نهادهای قدرت ایجاد شده‌اند که خودشان حافظ نظم هستند. این‌ها به تدریج به مؤسساتی تبدیل شدند که متقاضیان تشنه پول را تأمین مالی کرده و از سوی دیگر پول‌های مردم را نیز دریافت می‌کردند. مدت‌ها طول کشید تا متوجه شوند مکانیزمی باید باشد تا از این اقدامات غیرمجاز جلوگیری شود. اکنون در این مرحله هستیم که متوجه شده‌اند گرفتن پول از مردم به قانون و یک مقام ناظر احتیاج دارد. این موسسات به‌خاطر محدودیت‌های زیادی که برای بانک‌ها وضع شده است، به رقبای سرسختی برای بانک‌ها تبدیل شده‌اند. بانک‌ها باید با همان نرخ ۱۸درصد وام بدهند و منابعشان هم محدود است و سود سپرده‌هایشان هم حداکثر باید ۱۵درصد باشد. حال شما تصور کنید مؤسسه‌ای ۲۷ درصد نرخ سود سپرده بپردازد و از سوی دیگر هم با نرخ سود ۳۳درصد وام اعطا کند. شک نکنید که مشتریان برای چنین مؤسسه‌ای صف می‌کشند. کسی هم نمی‌گوید چون نرخ بهره وام زیاد است، نمی‌خواهم. همه با هر نرخی که وام داده می‌شود متقاضی هستند. در نهایت هم به مسئولین مجلس و دولت مراجعه می‌کنند و از آن مؤسسه گلایه می‌کنند که برای آن‌ها نرخ بالایی محاسبه کرده است.



مسئله اصلی این است که اکثر این مؤسسات به نهادهای قدرت متصل هستند و بانک مرکزی نیز توان مقابله با آن‌ها را ندارد. اکنون وضعیت به‌گونه‌ای شده که اکثر مقامات کشوری از بانک مرکزی حمایت می‌کنند اما پیش از این چنین وضعی نبود. وقتی نهادهای قدرت به فعالیت‌هایی که در بازار باید توسط مردم انجام شود ورود پیدا می‌کنند، دیگر رقابت برقرار نیست و به نظر من اسم این فساد است زیرا که آن نهادها می‌توانند از امکانات خود سوء استفاده کنند.

قسمت اول برخورد با مؤسسات غیرمجاز نیروی انتظامی است. بانک مرکزی فقط یک ساختمان است و در هر جایی حضور ندارد. اگر در روستایی به یک‌باره تابلوی مؤسسه قرض‌الحسنه بالا رفت، نیروی انتظامی باید مراجعه کند و از آن مؤسسه درخواست ارائه مجوز کند. نیروی انتظامی باید در سطح اول این جریان قرار داشته باشد. اکنون اگر نیروی انتظامی در نقطه‌ای از کشور با چنین پدیده‌ای مواجه شود، انتظار دارد که در ابتدا بانک مرکزی به او اطلاع دهد؛ در حالی که بانک مرکزی که در همه جا شعبه ندارد. نیروی انتظامی در ابتدا باید وارد کار شود، همان‌طور که حتی یک مهدکودک هم بدون مجوز امکان فعالیت ندارد، باید از این مؤسسات هم درخواست ارائه مجوز شود. در قانون آمده که بانک مرکزی حتماً باید به نیروی انتظامی اطلاع دهد و در غیر این صورت آن‌ها هیچ مسئولیتی ندارند. همین هم باعث ایجاد چنین وضعی می‌شود.

همانطور که می‌دانید چون اقتصاد ما بانک‌محور است، مقصر هر نوع کاستی هم بانک‌ها شناخته می‌شوند. به نظر شما چه راهکاری برای خارج شدن از این شرایط وجود دارد؟

باید هر چه سریعتر دست از سر بانک‌ها برداریم! به همه اقشاری که می‌خواهند از منابع بانک‌ها استفاده کنند اعم از صنعت‌گران، کشاورزان و تولیدکنندگان بگوئیم اگر می‌توانند بهره وام بانکی را پرداخت کنند، وام دریافت کنند. این نباشد که اعطای تسهیلات مختلف مانند وام ازدواج ۱۰میلیون تومانی به بانک‌ها تکلیف شود. مطالبات از بانک‌ها همواره در حال زیاد شدن است و این کمر بانک‌ها را می‌شکند. مثلاً اگر گفته شود نرخ بهره وام ۶۰ درصد است، تقاضا برای وام کاهش می‌یابد و بانک‌ها هم به تدریج مجبورند نرخ‌های خود را تعدیل کنند و سپرده‌گذاران خود را با نرخ‌های پایین‌تری جذب کنند تا تعادل برقرار شود. زمانی تبلیغات برای این بود که سپرده جذب کنند، زیرا برای دریافت تسهیلات از بانک‌ها همواره تقاضا وجود دارد. اما در کشورهای اروپایی تبلیغات برعکس است، زیرا سپرده‌گذار همیشه وجود دارد و بانک‌ها به دنبال مشتری برای دریافت تسهیلات هستند. به همین دلیل هرچه سریع‌تر بانک‌ها را رها کنند، بهتر است.

در رابطه با تأمین مالی با روش‌هایی غیر از درخواست از بانک ها چه نظری دارید؟

متأسفانه ما خود را در همه زمینه‌ها صاحب نظر می‌دانیم. اکنون لیزینگ‌ها شرکت‌های مؤثری هستند که تأمین مالی مناسبی می‌کنند و از مردم هم پول دریافت نمی‌کنند. در رابطه با این موارد هم ورود پیدا کرده‌ایم و می‌خواهیم نرخ‌گذاری کنیم. فکر هم می‌کنیم نرخی که تعیین می‌کنیم درست است و بازار با آن نرخ کار می‌کند. اجازه نمی‌دهیم نهادی در کشور آزادانه فعالیت کند. تعاونی اعتبار اگر درست فعالیت کند، برای کارکنان یک مجموعه ایجاد می‌شود و خود آن مجموعه می‌تواند نرخ‌های آن را تعیین کند؛ اما وقتی بانک مرکزی، شورای پول و اعتبار یا چند وزیر می‌آیند نرخ‌های تعاونی اعتبار مجموعه‌ها را تعیین کنند، با وضعیت معمول سنخیت ندارد. هر چه زودتر دخالت و حضور دولت و نهادهای قدرت از بانک‌ها و بازار مالی ما حذف شود، به نفع کشور است.

در رابطه با شرکت‌داری بانک‌ها چه نظری دارید؟ برخی می‌گویند این کار باعث می‌شود منابع بانک‌ها به شرکت‌های تابع خودشان تزریق شود.

بنگاه‌داری بد نیست؛ و بهترین عقدی که در سیستم بانکی مصوب شده، مشارکت بوده است. اکنون بر اساس قوانین بودجه، آزادراه‌های تهران‌زنجان و تهران‌پردیس توسط شرکت‌هایی اجرا می‌شود که مدیریت آن‌ها را بانک‌ها به‌عهده دارند. از زمانی به بعد وضعیت بد شد؛ کل مبالغی که بانک‌ها برای خرید سهام شرکت‌ها خرج کرده‌اند بیش از ۵ درصد ترازنامه آن‌ها را تشکیل نمی‌دهد اما به‌گونه‌ای تبلیغ شد که برخی مسئولین فکر می‌کردند این عدد به ۷۰ درصد می‌رسد. بانک‌ها به‌موجب قانون می‌توانند بنگاه‌داری کنند، البته محدودیت‌هایی نیز برای آن گذاشته شده مانند این که گفته شده حداکثر تا ۴۰درصد سرمایه خود را می‌توانند به ایجاد شرکت یا خرید سهام اختصاص دهند. بانک‌ها تخلف کرده‌اند و جمع آن به‌طور میانگین ۲۹درصد شده است؛ این گونه نیست که ۵ برابر سرمایه خود را در این حوزه خرج کنند. به نظر من این بهانه‌ای است که باز هم توپ را در زمین بانک‌ها بیندازند که البته موفق هم بوده‌اند. اساساً باید ببینیم بنگاه‌داری یعنی چه؟ گاهی دولت برای این که معضلی را حل کند به بانک‌ها می‌گوید به بورس ورود پیدا کنید و سهام بخرید؛ سهام خریدن هم به‌معنی بنگاه‌داری است. هر روز یک بهانه این گونه می‌تراشند و موضع دولت هم انفعالی است که باید مواردی از این دست را پاسخ دهد.

تکنولوژی‌های نوین و تکامل صنعت بانکداری

از بانک تا بانکداری

«بیل گیتس» زمانی گفته بود که بانکداری چیزی است که همیشه مورد نیاز است ولی بانک به معنایی که امروز ما می‌شناسیم، می‌تواند به راحتی و کاملاً ناپدید گردد. روند تکنولوژی در سال‌های آینده می‌تواند این ادعا را شفاف‌تر سازد، اما آنچه از چشم انداز کنونی برمیآید، قطعاً در تأیید ایشان است. تازه واردان به بازار مالی، با مدل‌های کسب و کار جدید، مفهوم جدیدی از تجربه مشتری عرضه کرده‌اند که بانک‌های با خدمات سنتی را تحت فشار برای تغییر قرار داده‌اند.

ترجمه:
عالیه اشتری
بانک تاک
www.BankTalk.ir
@BankTalks



مترو (Metro)، ام بانک (mBank) و سایرین تمرکز خود را بر نیازها و تجربیات جدید مشتریان خود قرار داده‌اند و از این طریق وفاداری مشتریان و افزایش درآمد خود را تضمین کرده‌اند. در همین حال خدماتی نظیر پینگیت (PingIt) بانک بارکلیز، و پی پال (PayPal) نشان می‌دهد که خدمات نوآورانه می‌تواند به طور قابل ملاحظه‌ای مشتریان را از خدمات بانکی سنتی دور سازد. اشتیاق به اینگونه خدمات بطور واضحی در مشتریان وجود دارد که با ارائه خدمات نوآورانه غیر سنتی، این اشتیاق روز به روز بیشتر و گسترده‌تر می‌گردد.

در واقع، تغییرات بزرگی در جریان است و تجلی فیزیکی آن را می‌توان در روند بانکداری بانک‌های پیشرو، آشکارا دید. در سطح کلان، به نظر می‌رسد که دیگر تعداد شعبه‌های یک بانک تأثیر کمتری روی برند آن بانک خواهد داشت. پول نقد دیگر پادشاه نیست، پرداخت موبایلی با استقبال عمومی افزایش یافته است و دیگر داشتن حساب جاری، تنها راه مدیریت پول نیست. بانکداری به سمت دمکراتیک‌تر شدن می‌رود، و این روند دموکراتیزه شدن از طریق خدمات و تکنولوژی‌های جدیدی صورت می‌گیرد که نوع نگرش به مقوله‌هایی چون "بانکداری"، "پول" و "خدمات مالی" را دگرگون ساخته است.

خوب بدین ترتیب آیا شعبه بانک‌ها دیگر مرده‌اند؟ هیچکس به طور قطع و یقین نمی‌داند، اما شواهد و تجربیات موجود نشان از تغییرات در اهداف شعب بانکی دارد. ایجاد شعب بانکی دیگر با اهداف سنتی صورت نمی‌گیرد و کارکردی چون گذشته نخواهند داشت. همزمان با آنلاین شدن خدمات ارائه شده در شعب بانک‌ها، ملاحظه می‌گردد که شعب بانک‌های باتجربه و معتبر کمتر در خیابان‌ها دیده می‌شود. ۲۰۰۰ شعبه بانکی طی ده سال گذشته در انگلستان برچیده شده است و انتظار می‌رود که تعطیلی شعب بیشتری را شاهد باشیم.

البته این نشان از مرگ صنعت بانکداری نیست، بلکه نشان از تکامل صنعت بانکداری از طریق تغییر تمرکز از "بانک" به "بانکداری" است، به نحوی که در تعریف خدمات جدید بانکی، تمرکز بر رضایت و راحتی مشتری قرار گرفته است، و بانک‌ها از طریق بانکداری دیجیتال و استفاده از کانال‌های مختلف، ارتباطات گسترده‌تر و مستقیم‌تری با مشتریان خود برقرار می‌کنند.

تمایز از طریق خدمات ارزش افزوده

در عصر جدید بانکداری، چگونه بانک‌ها با هم به رقابت می‌پردازند؟ جواب در نحوه ارائه خدمات و محصولات آن‌هاست. دیگر ترازنامه‌های بانکی که به صورت فیزیکی چاپ می‌شوند یا عیناً به صورت کلیشه‌ای در سایت بانک‌ها بصورت آنلاین ارائه می‌گردد، نمی‌تواند مزیت رقابتی برای بانک‌ها باشد. مشتریان، تجربیات جامع‌تر و جذاب‌تری را می‌طلبند. آن‌ها انتظار دارند که بانک‌ها آن‌ها را در کانال‌های مختلف ارتباطی حمایت کرده و خدمات ارائه دهند.

مشتریان انتظار دارند هرآنچه را که در شعب بانک‌ها می‌توانند انجام دهند، بصورت آنلاین یا از طریق موبایل هم بتوانند انجام دهند. آن‌ها دلیلی نمی‌بینند که خود را محدود به یک روش خاص کنند. مشتریان بطور روزافزونی به دنبال دریافت محصولات و خدمات شخصی سازی شده‌ای هستند که با مکانیسمی ساده قابل دسترس باشد. مانند خدمات "یک کلیک تا خرید".

همچنین، مشتریان بطور روزافزونی به دنبال خدمات ارزش افزوده‌ای هستند که آن‌ها را در مدیریت و درک مسائل مالی کمک نماید. آن‌ها به ابزارهایی نیازمندند که خدمات اضافه‌تری را برای بودجه‌ریزی و مدیریت مالی شخصی در اختیارشان قرار دهد. به عنوان مثال خدمات بانکی مخصوص کودکان که اخیراً توسط هالیفکس (Halifax) ارائه شده است، نشان می‌دهد که بانکداری به چه سمت و سویی می‌رود. آن‌ها در حال آماده کردن خدماتی هستند که با استفاده از تکنولوژی‌های هوشمند، مشتریان خود را گسترش دهند و مفهوم جدیدی از مشتری را به عنوان "بومیان دیجیتال" هدف قرار داده‌اند.

برای آن دسته از بانک‌هایی که همچنان به ارائه خدمات سنتی می‌پردازند، فراهم کردن امکان جریان پولی بین کانال‌های سنتی و جدید، امری حیاتی و مهم است.

استراتژی صحیح، توجه به مردم و نوآوری، تنها راه موفقیت

اکثر بانک‌ها در حال حاضر پلتفرم لازم برای ارائه خدمات جدید را دارند ولی چالش اصلی آن‌ها در بهره‌برداری از آن است. توانایی تغییر تفکر در خدمات بانکی، از کالا محور بودن به مشتری محور بودن، بزرگترین چالش برای بانک‌هایی است که به روش‌های سنتی عملیاتی شده‌اند. این تغییر مستلزم وجود یک دپارتمان IT قوی در بانک است که توانایی ارائه راهکارهای جامع برای این تغییر را داشته باشد. نخستین موضوعی که باید مورد توجه قرار گیرد، نیازسنجی برای ارائه خدمات بهتر به مشتریان است که منجر به تدوین استراتژی برند و استراتژی دیجیتال می‌گردد. آخرین چیزی که یک بانک در این عصر جدید بانکی به آن نیاز دارد، حرص و ولع دست یافتن به تکنولوژی‌هایی است که باعث ناامیدی و سردرگمی مشتریان می‌گردد. دقیقاً به همین دلیل آوناد (Avanade) برای پیاده سازی فناوری‌های جدید بانکداری، ابتدا از چشم انداز این شرکت شروع کرد، یعنی بهره‌برداری از سیستم عامل بانکی که تجربیات مثبتی را به همراه داشته و برای مشتری ارزش آفرینی کند.

بر پایه تجربیات ما، موفق‌ترین بانک‌ها آن‌هایی هستند که طیف گسترده‌ای از خدمات را از کانال‌های مختلف به مشتری ارائه می‌دهند. علاوه بر این، آن‌ها شروع به معرفی خدماتی کرده‌اند که نوآوری و تمایز را برایشان به ارمغان می‌آورد. به عنوان مثال بانک بارکلیز (Barclays) اخیراً رابط‌های برنامه نویسی (API) را در اپلیکیشن پینگیت (PingIt) خود ارائه کرده است که شرکت‌های فینتک ثالث می‌توانند از آن در ارائه خدمات بانکی استفاده کنند. در نتیجه این کار، به مشتریان قابلیت‌های بیشتری ارائه می‌گردد و کاربران بالقوه اپلیکیشن پینگیت هم، افزایش می‌یابد.

در عصر جدید بانکداری، بانک‌های موفق آن‌هایی بوده‌اند که خارج از بانکداری سنتی به مقوله خدمات بانکداری فکر کرده‌اند. آن‌ها با استخدام طراحان، متخصصین خدمات مشتریان، خرده‌فروشان و افراد نوآور، تلاش کرده‌اند که درک درستی از نیازها و توقعات مشتریان از بخش‌های غیر بانکی داشته باشند. این استراتژی همراه با نوآوری در ارائه محصولات انعطاف پذیر، یک فرمول عالی برای موفقیت در محیط بانکداری سنتی است که این بانک‌ها را قادر می‌سازد تا با تازه واردان این بازار رقابت کنند.

امروزه مشتریان دیجیتالی توقعاتشان بیش از هر زمان دیگر است. برای کامل بودن، بانک‌ها نیازمند راه‌های نوآورانه‌ای هستند که مشتریان را جذب کنند. راه‌هایی که به سمت هر چه بیشتر شخصی‌سازی کردن خدمات و گستردگی کانال‌های دریافت خدمات می‌رود. این وظیفه بانک‌هاست که مشتری را مرکز پایدار و محکم ارائه خدمات خود قرار دهند. همکاری با تأمین‌کنندگان تکنولوژی می‌تواند گام مثبتی به سوی این هدف باشد.

نویسنده: Nic Merriman، UK CTO of Financial Services، Avanade UK
منبع: www.ukfintech.com

ایجاد تجربه در مشتریان؛ فلسفه حرکت به سوی مشتری‌مداری

دکتر محمدرضا خانی مدیرعامل بانک سرمایه در گفت‌وگویی با ماهنامه سیمای بانکداری از ضرورت مشتری‌مداری در سیستم بانکداری امروز سخن می‌گوید. وی اهمیت مشتری‌مداری و مشتری‌محوری در فضای رقابتی کنونی، ایجاد فرهنگ سازمانی مشتری‌مداری در بین کارکنان، نقش آموزش در ایجاد فرهنگ سازمانی، تأثیرات تکنولوژی و اهمیت استفاده از سیستم‌های مدیریت ارتباط با مشتریان را از مهمترین عوامل پیشرفت و ارتقاء بانک‌ها می‌داند. مدیرعامل بانک سرمایه از اهمیت توجه به «تجربیات مشتریان» سخن گفت و اظهار داشت: تجربیات مشتریان، وقایعی هستند که افراد را به خود جذب می‌کنند و ارزش تجربه در ذهن هر فرد باقی می‌ماند.



امروزه ضرورت مشتری‌مداری در بانک‌ها چیست؟ و چرا بانک‌های کشور در سال‌های اخیر توجه ویژه‌ای به این موضوع دارند؟

صنعت بانکداری در دنیا در سال‌های اخیر دچار تحول شده است. حرکت از سمت محصول محوری به سمت مدل‌های کسب و کار مشتری محور اصلی‌ترین روند سال‌های آتی در صنعت بانکی است. به گزارش موسسه «گارتنر »[1] تا سال ۲۰۲۰ تمامی بانک‌های دنیا مدل‌های کسب و کار مشتری محور را پیاده خواهند ساخت. این موضوع را می‌توان با فعالیت گسترده بانک‌ها در حوزه‌های مدیریت ارتباط با مشتریان دریافت. باید توجه داشت که ضرورت توجه به موضوع مشتری و مشتری‌محوری تنها یک بحث زیبا و انتخابی برای بانک‌ها نیست بلکه تبدیل به ضرورت کسب و کار شده است. در فشار رقابتی ایجاد شده با بالا رفتن دانش مشتریان، سودآوری به تعداد شعب بانک و تعداد مشتریان نیست بلکه به تعداد مشتریان وفادار است. با توجه به تمامی این موضوعات روند حرکت به سوی مشتری مداری و مشتری محوری (Customer Centricity) روندی اجتناب ناپذیر است که تمامی بانک‌های کشور بایستی حرکت در این مسیر را دیر یا زود آغاز نمایند.

از منظر دیگر عمده خدمات و محصولات صنعت بانکداری استاندارد و مشابه است؛ قیمت محصولات و خدمات بانک نیز توسط بانک مرکزی تعیین و ابلاغ می‌گردد و آنچه در این بین باعث تمایز بانک‌ها از یکدیگر می‌شود مشتری‌مداری، تکریم ارباب رجوع، سرعت ارائه خدمات و راحتی و آسایش مشتری است و بانک جز این برای جذب مشتریان گزینه دیگری ندارد. از طرف دیگر باید توجه داشت با افزایش فشار رقابت نسبت به گذشته، دیگر مشتریان اجبار در انتخاب میان طیف خاصی از بانک‌های دولتی را ندارند. این فشار با برابری میان محصولات و خدمات نیز افزایش می‌یابد. دوره انحصار بانک‌های دولتی از سال‌ها پیش با ظهور بانک‌های خصوصی به اتمام رسیده است و اگر امروز را با سال‌های قبل مقایسه کنیم، شاهد حضور تعداد زیادی بانک و موسسه‌های اعتباری خصوصی هستیم. در حال حاضر مشتریان حق انتخاب بین بانک‌ها و موسسات مالی متعدد را دارند و مشتریان بانکی را انتخاب می‌کنند که خدمات متمایزی ارائه دهد. لذا با یکسان بودن خدمات ارائه شده آنچه موجب تمایز می‌شود «مشتری‌مداری» و «مشتری‌محوری» است.

ایجاد فرهنگ سازمانی مشتری‌مداری در بین کارکنان یک بانک تا چه حد بر روی عملکرد کارکنان در تکریم مشتریان و رسیدگی به خواسته‌های آنان موثر است؟

«فرهنگ» یکی از اصلی‌ترین اجزای یک سازمان است. فرهنگ تعیین کننده ارزش‌های حاکم بر سازمان و تعاملات است. به طور کلی فرهنگ سازمانی، ادراکی است که افراد از سازمان خود دارند و چیزی است که نه در سازمان وجود دارد و نه در فرد؛ و ویژگی‌های خاصی که در یک سازمان وجود دارد نمایانگر خصوصیات معمول و ثابتی است که سازمان‌ها را از یکدیگر متمایز می‌سازد. فرهنگ سازمانی بستری است که اجزای سازمان را بهم می‌چسباند. بسیاری از صاحب‌نظران بر این عقیده‌اند که «فرهنگ سازمانی» سیستمی از استنباط مشترک است که اعضا نسبت به یک سازمان دارند و همین ویژگی موجب تفکیک دو سازمان از یکدیگر می‌شود. فرهنگ سازمانی شکل دهنده رفتار تمامی اعضای سازمان است لذا با توجه به اهمیت نقش کارکنان در حوزه‌های خدمت‌محور نظیر بانک‌ها، ضرورت پرداختن به فرهنگ مشتری‌مداری و مشتری‌محوری ضرورتی اجتناب ناپذیر است.

نقش آموزش کارکنان به منظور ایجاد مشتری‌مداری در بانک‌ها تا چه حد ضروری است؟

آموزش مهمترین رکن در ایجاد و گسترش فرهنگ است. موضوع برندسازی داخلی (Internal Branding) از طریق آموزش در سازمان دنبال می‌شود. با نگاه به انواع فرهنگ می‌توان دید در سازمان‌هایی که فرهنگ قوی دارند تعداد اعضای متعهد به ارزش‌های غالب، زیاد و میزان تعهد به آن‌ها قوی است، این موضوع جز از مسیر آموزش در سازمان محقق نخواهد شد. البته نگاه ما به آموزش بالاتر از برگزاری کلاس‌ها و دوره‌ها، بلکه بیشتر به یادگیری است که بسیاری از این موارد با مشاهده رفتار سایرین و مدیریت ارشد ایجاد می‌شود. لذا موضوع آموزش و کارکنان اصلی‌ترین عامل موفقیت در پیاده‌سازی مدل‌های مشتری‌مداری و مشتری‌محوری است.

از چه تکنولوژی‌ها و روش‌های جدیدی به منظور افزایش مشتری‌مداری و برآوردن بیشتر خواسته‌ها و نیازهای مشتریان در بانک‌ها می‌توان استفاده کرد؟

اصلی‌ترین رکن در حرکت به سوی مدل‌های مشتری‌محوری و مشتری‌مداری ایجاد دانش در خصوص مشتریان است. پایه تصمیم‌گیری و حرکت در مدل‌های کسب و کار مشتری محور استفاده از این دانش در تصمیم‌گیری‌هاست در این راستا ابزارهای گوناگونی در جهت حرکت به سوی مشتری‌محوری و مشتری‌مداری مورد استفاده قرار می‌گیرد. مهمترین ابزار تکنولوژیکی مورد استفاده سیستم‌های مدیریت ارتباط با مشتریان یا CRM است. باید توجه داشت که در فرهنگ مشتری‌مداری و مشتری‌محوری، مدیریت ارتباط با مشتریان گسترده‌تر از یک سیستم دیده شده است و یک راهکار و راه‌حل برای حرکت به سوی مشتری‌مداری و ایجاد تجربه مشتری[2] است. تکنولوژی اصلی که پایه ایجاد سیستم مدیریت ارتباط با مشتریان است قفسه‌های داده و یا «دیتامارت[3] » است. باید توجه داشت که تنها ابزارهای تکنولوژیکی در این حوزه استفاده نخواهد شد تحقیقات بازار و تحلیل داده مشتریان از ابزارهای اصلی کسب دانش از مشتری هستند.

در شرایط کنونی جامعه مهمترین عامل در جذب مشتریان جدید برای یک بانک استفاده از چه ابزاری است؟

با تحولات در حوزه اقتصاد و پدید آمدن حوزه‌های جدید نظیر اقتصاد رفتاری، دیگر تنها محصول یا خدمت عامل جذب و حفظ مشتری نیست بلکه تجربه مشتری مهمترین نقش را در این حوزه ایفا می‌کند. لذا در دوران اقتصاد تجربه محور خریدار مهمان صحنه‌ساز است و هدف اصلی وی ایجاد تجربه به‌یادماندنی برای مهمان خود می‌باشد. موضوع اقتصاد تجربی از دهه ۸۰ میلادی مطرح شده است و با تأخیر در صنعت بانکداری ورود پیدا کرده است. باید در این خصوص توجه داشت که تجربیات، وقایعی هستند که افراد را به خود جذب می‌کنند و ارزش تجربه در ذهن هر فرد باقی می‌ماند. مشتریان تنها کالا و خدمت را نمی‌خرند بلکه تجربه را خریداری می‌کنند. لذا موضوع ایجاد تجربه مشتری و موارد نظارتی در این حوزه بالاترین اهمیت را در جذب، حفظ و ارتقاء مشتریان به خود اختصاص داده است.

مشتریان چگونه به یک سازمان همچون بانک وفادار خواهند شد؟

با بررسی بیشتر دلایل ترک مشتریان از سازمان ها، می‌توان دریافت که درصد بالایی از مشتریان دلیل ترک خود را عدم اهمیت قائل شدن سازمان برای ایشان اعلام کرده‌اند. شاید از کنار این موضوع ساده بگذریم ولی با مقایسه هزینه‌های جذب مشتری، هزینه‌های تبلیغاتی و سایر هزینه‌های بازاریابی در مقابل هزینه‌های حفظ یک مشتری، خواهیم دید که توجه به مشتری، حفظ مشتری و وفادار نمودن مشتری از ضروریات آینده صنعت بانکی است. وفاداری تنها یک کلید واژه زیبا نیست بلکه با مقایسه عملکرد برندهای گوناگون خواهیم دید که برندهایی که مشتریان وفاداری برای خود ساخته‌اند سودآوری بیشتری نصیب خود نموده اند که در برخی موارد این میزان بیش از ۲۰ درصد تفاوت را نشان می‌دهد.

بایستی توجه داشت که بر اساس تحقیقات انجام شده صنعت بانکداری پایین‌ترین شاخص را در میزان وفاداری مشتریان به خود اختصاص داده است. با بررسی دقیق‌تر داده‌های بانک می‌توان دریافت که بانک‌ها به همان میزان مشتری جدید که در سال جذب می‌کنند، همان میزان را از دست خواهند داد که این موضوع بازده سرمایه‌گذاری در حوزه بازاریابی و تبلیغات را به صفر نزدیک می‌نماید. بانک‌ها با برنامه‌ریزی منسجم در حوزه مشتریان، ایجاد دانش مشتری در بانک و نظارت در این حوزه می‌توانند مشتریان خود را به مشتریان وفادار تبدیل نمایند و ارزش دو سویه برای مشتریان و بانک ایجاد نمایند.

با تحولات در حوزه اقتصاد و پدید آمدن حوزه‌های جدید نظیر اقتصاد رفتاری، دیگر تنها محصول یا خدمت عامل جذب و حفظ مشتری نیست بلکه تجربه مشتری مهمترین نقش را در این حوزه ایفا می‌کند

پانویس‌ها:

1. Gartner

2. Customer Experience

مدیریت تجربه مشتری (CEM) در صنعت بانکداری

حسن عاشقی
دانشجوی دکترای مدیریت و معاون برنامه‌ریزی اداره آموزش بانک توسعه تعاون
h.asheghi@ttbank.ir

حجت اله دهقان
کارشناس ارشد مدیریت و کارشناس پژوهش اداره پژوهش بانک توسعه تعاون

۱ مقدمه

در عصر کنونی برای همه اندیشمندان و صاحبنظران صنعت بانکداری واضح و مبرهن است که فلسفه وجود سازمان‌ها و شرکت‌های فعال در حوزه‌های پولی و بانکی، دو فرآیند با اهمیت و حیاتی تجهیز منابع و تخصیص منابع است. به عبارتی آنچه شریان حیاتی نهادهای پولی و مالی را به گردش درآورده و چون خون تضمین کننده حرکت و ادامه حیات آن‌هاست، منابع می‌باشد.

مرور روند ظهور و تکوین صنعت بانکداری نشان می‌دهد که در طول این تاریخ پرفراز و نشیب ابزارها و مسیرهای مختلفی برای مدیریت منابع در بانک‌ها حاکم بوده است. زمانی گرایش و کشش به سمت منابع فیزیکی و مادی بوده است، زمانی دیگر این گرایش در حوزه سرمایه‌های انسانی پر رنگ‌تر شده است. بعدها مفاهیمی چون مشتری‌مداری، مدیریت ارتباط با مشتری و موضوعاتی از این دست مطمح نظر بوده است. در عصر حاضر یکی از موضوعات و مفاهیمی نوینی که به عنوان سازوکاری جدید و بدیع برای جذب منابع، وفاداری مشتریان و در نهایت سودآوری بیشتری مطرح می‌شود، پارادایمی با عنوان مدیریت تجربه (EM) یا مدیریت تجربه مشتریان (CEM) است.

در این رابطه، به باور صاحبنظران فعال در حوزه اقتصاد از یک سو مدیریت تجربه به ابزاری استراتژیک در عرصه اقتصادی تبدل شده است و گروهی از صاحبنظران بر این عقیده هستند که سازمان‌ها در هزاره جدید در حال گذر از اقتصاد خدمت محور به اقتصاد تجربه محور هستند و مدیریت تجربه به عنوان نوآوری اقتصادی در این سازمان‌ها مطرح است. بنابراین، در هزاره جدید، اهمیت درک تجربه مشتریان و مدیریت آن آهنگی پرشتاب دارد و موسسات پولی و اعتباری و بانک‌ها ناگزیر از طراحی و خلق تجربه خوشایند برای مشتریان و تدوین استراتژی‌هایی برای مدیریت تجربه هستند. از سوی دیگر مرور مدل های کسب و کار بانکداران حرفه‌ای در سطح جهانی نشان می‌دهد تجربه مشتری به هسته کسب و کارهای بانکی و پولی تبدیل شده است؛ در اهداف کلان بانکداران ایجاد و مدیریت تجربه مشتری به طور واضح به چشم می خورد. ورود و برجسته شدن مفهوم مدیریت تجربه در سند استراتژیک بانکداران حرفه‌ای دلایل متعدی دارد که در کنار دلایلی که شمرده شد، به اعتقاد برخی اصلی‌ترین دلیل این است که سودآوری هر بانکی بستگی به تعداد مشتریان آن دارد و پایداری فرآیند سودآوری با وفاداری مشتریان رابطه ای ناگسستنی دارد. بنابراین، مدیریت تجربه مشتریان از استراتژی‌های وفاداری مشتریان و در پرتو آن سودآوری پایدار بانکداران محسوب می‌شود. با وجود چنین اهمیت و ضرورتی باید توجه داشت که تجربه مثبت مشتری امری زودرس و کوتاه مدت نیست و برخی از پیشروترین بانکداران برای مدیریت تجربه مشتریان سال‌ها زمان صرف می‌نمایند.

مشتریان بانک‌ها ممکن است اشخاص حقیقی یا حقوقی باشند که به نیت قرض الحسنه یا با قصد کسب سود، پول خود را در اختیار بانک قرار می‌دهند. بانک‌ها نیز این منابع مالی را تحت عنوان وام قرض الحسنه یا تسهیلات در قالب عقود قرارداد به مشتریان حقیقی یا حقوقی دیگر اعطا می‌نمایند. بنابراین آنچه در حیات و ممات بانکداران مولفه کلیدی محسوب می‌شود، مشتریان می‌باشند. در مدل‌های نوین کسب و کار، تعامل مناسب با مشتری در فضای رقابتی دم افزا و ایجاد زمینه‌های خشنودی مشتری، وفاداری مشتری و ارائه خدمات و محصولات مورد نیاز مشتری، سرویس‌های ویژه و غیره از دغدغه‌های کلیدی مدیران بانکی محسوب می‌شود. در این میان مدیریت تجربه به خلق، حفظ و بهبود تعاملات مثبت مشتری در نقاط تماس مختلف مشتری با بانک در ابعاد مختلف می‌پردازد. به عبارتی بانکداران با هدف جذب منابع و پرداخت تسهیلات، مسیرها و نقاط تماس مشتریان را دنبال می کنند و در هر نقطه و محلی که مشتری با بانک چه عینی و چه ذهنی تماسی داشته باشد، با کاربست سازوکارهایی سعی در مدیریت تجربه با هدف وفادار نمودن مشتریان و در نهایت سودآوری می‌نمایند.

در مقاله حاضر، پژوهشگران قصد دارند پارادایم مدیریت تجربه مشتریان[1] را به عنوان یکی از رویکردهای نوین مدیریتی در صنعت بانکداری مورد بحث و بررسی قرار داده و ابعاد و شاخص‌های مختلف آن را تبیین نمایند.

۲ مفهوم شناسی تجربه و مدیریت تجربه

استنباط‌های بسیاری از اصطلاح تجربه با دیدگاه‌های مختلف و با برداشت‌های متنوع از سوی صاحبنظران و دانشمندان مطرح است. لکن تجربه در بیانی ساده عبارت از تعامل و رویارویی انسان با محیط است. در فرهنگ لغت آکسفورد کلمه "تجربه" به معنی مشاهده واقعی یا آشنایی عملی با حقیقت یا رویداد تعریف شده است. ورتنیک و روس(۲۰۰۷) تجربه را یک نگرش و حالت سمبلیک و حسی خوشایند، با معنا و قابل یادآوری تعریف می‌کنند. جان دیویی تجربه را تعامل انسان با محیط تعریف می کند که حاصل آن یادگیری انسان است.

جنتایل و همکاران (۲۰۰۷) نیز چنین تعبیری از تجربه دارند که حاصل آن تأثیر بر اندیشه، احساس، تفکر و رفتار مشتریان است که هم می‌تواند مثبت و خوشایند و هم منفی و ناخوشایند باشد.

در مجموع تجارب، ارزش‌های حسی، هیجانی، شناختی، رفتاری و منطقی را در انسان ایجاد می‌کنند. از نظر گوپتا و واجیک (۲۰۰۰) تجربه، تأثیر و تأثر حاصل از مشارکت در فعالیت‌های اجتماعی است.

در یک تعریف ساده تجربه مشتری، حالت ذهنی درونی ناشی از رویارویی با خدمات و محصولات است. در نگاهی دیگر، تجارب، تأثیراتی هستند که با مواجه شدن افراد یا مشتریان با تولیدات، محصولات، خدمات و تعاملات به وجود می آیند و ادراک زمانی ایجاد می‌شود که انسان‌ها اطلاعات حسی را از محیط اخذ و در حافظه تثبیت می‌کنند. در دل تجربه مشتریان مفاهیمی چون احساس بین مشتری و سازمان، امری درونی، وابسته به زمان وقوع و امری انتزاعی و غیرعینی نهفته است. پالسون و همکاران (۲۰۰۴) برای تجربه مشتری ویژگی‌های تازگی، یادگیری، ارتباط شخصی، سورپرایز کردن و مشغولیت مشتریان را بر می‌شمارند.

مفهوم تجربه مشتری برای اولین بار توسط هالبروک و هرچمن در سال ۱۹۸۲ مطرح شد. اغلب پژوهشگران اواسط دهه ۱۹۸۰ را زمان ظهور مفهوم تجربه مشتریان ذکر می کنند، برای مثال جنتایل و همکاران (۲۰۰۷) این مفهوم را حاصل فعالیت صاحبنظران در دو دهه گذشته می‌شمارند. لکن حدود ۴۰ سال گذشته پژوهشگران کوشش کرده‌اند اصطلاح مدیریت تجربه مشتری را تعریف و تبیین نمایند. به عبارتی این مفهوم حدود چهار دهه است که وارد ادبیات مدیریت بانکی شده است. اکنون بعد از گذشت چهار دهه و تکوین مفهوم مدیریت تجربه، مطالعات جدیدتر به دنبال طراحی مدل و ابزاری برای سنجش تجربه مشتریان و شناسایی ابعاد، عوامل و شاخص‌های مدیریت تجربه مشتریان هستند. جرج و همکاران در پژوهشی مواردی چون ۱- تجربه مثبت مشتری، مزیتی پایدار در عرصه رقابت و ۲- تجربه مثبت عاملی برای حفظ و جذب مشتری و کاهش شکایت مشتریان را از الزامات پرداختن به مفهوم مدیریت تجربه مشتریان بر می‌شمارند.

مشتری در رویارویی با خدمات و محصولات بانک دو نوع تجربه مثبت و منفی را رقم می‌زند. اگر تجربه مشتری در تعامل با محصولات و خدمات بانک مثبت باشد، نقش مهمی در فرآیند خرید یا دریافت خدمات و محصولات خواهد داشت. پلسان و کیل (۲۰۰۴) تجربه مشتری را اقدامی به منظور ایجاد همکاری بین تولیدکننده و مصرف کننده می‌داند که در فرآیند این تعاملات ارزش‌ها را درک و مشاهده می‌کند. شاو(۲۰۰۵) تجربه مشتری را تعاملی بین سازمان و مشتری که ترکیبی از عملکرد فیزیکی سازمان و احساسات برانگیخته شده و انتقال داده شده است که هر کدام به طور حسی و درک مستقیم در مقابل انتظارات مشتری در تمام لحظات ارتباط ارزیابی می‌شوند. جنتایل و همکارنش(۲۰۰۷) تجربه مشتری را مجموعه تعاملات بین مشتری و محصول، شرکت یا بخشی از سازمان برمی‌شمارند که موجب عکس‌العمل متقابل می‌شود.

مدیریت تجربه، شامل مدیریت یک سری از تجربیات است که توسط مشتری درک شده است؛ بنابراین، وابستگی احساسی، نخستین عنصر تجربه است. برای مثال تجربه خدمات به عنوان یک بخش مجزا از زیر مجموعه تجربیات، مشتمل بر پیام‌هایی است مبنی بر اینکه کدام اثر، چگونه بوسیله مشتریان احساس و تعریف می‌شود. این تعاریف و احساسات درباره خدمات شرکت و ارائه دهندگان آن است که تجربه مشتری را شکل می‌دهند. در نگاهی دیگر مدیریت تجربه مشتری، فرآیند استراتژیک اداره کردن تجربه مشتری در تعامل با یک محصول یا با یک شرکت تعریف می‌شود. همچنین از مفهوم تجربه مشتریان اغلب به عنوان نتیجه‌ای یاد می‌شود که حاصل تعامل بین مشتری و بانک است؛ به عبارتی در لحظه رویارویی و تعامل مشتری و بانک چه تأثیر و تأثری بین این دو رخ می‌دهد.

بنابراین، می‌توان گفت تجربه مفهوم و اصطلاحی است که به رویارویی و تعاملات انسان‌ها با محیط پیرامون اشاره دارد. تجربه مشتریان به تعاملات و نقاط تماس مشتریان با خدمات و محصولات بانک دارد؛ به عبارتی تجربه به تماس انسان با محیط و پیامدهای آن مثل احساس و ادراک و غیره اشاره دارد و تجربه مشتری به ادراک و احساس ناشی از تماس مشتری با بانک در نقاط مختلف فیزیکی، انسانی، الکترونیکی و غیره اشاره دارد. مدیریت تجربه و مدیریت تجربه مشتریان به فعالیت‌های هدف‌گذاری، برنامه‌ریزی، هماهنگی، نظارت و کنترل تعاملات بین انسان با محیط و مشتریان با بانک دارد که از سوی مدیران نظام بانکی با هدف جذب منابع و سودآوری انجام می‌گیرد.

۳ مولفه‌ها و عوامل مدیریت تجربه مشتریان

با تبیین‌های مذکور از مدیریت تجربه مشتریان می‌توان بیان داشت کاربست مدیریت تجربه مشتریان این امکان را فراهم می‌سازد تا مدیران بانکی به میزان انطباق و عدم انطباق انتظارات مشتریان با خدمات و محصولات، ابعاد فیزیکی، انسانی و الکترونیکی ارائه خدمات و محصولات بانک پی ببرند و استراتژی‌های مناسبی را در راستای تأمین انتظارات مشتریان در هر چهار بعد خدمات و محصولات، ابعاد فیزیکی و انسانی و الکترونیکی تدوین و اجرا نمایند. در ادامه بحث با مرور برخی از پژوهش‌ها به معرفی ابعاد، عوامل و شاخص‌های مدیریت تجربه مشتریان پرداخته می‌شود.

کنوتسان و همکارانش (۲۰۰۷) مدلی هفت عاملی مشتمل بر محیط، سود، قابلیت دسترسی، رفاه، سودمندی، انگیزه و اعتماد را برای ارزیابی تجارب بخش مهمان نوازی مشتریان طراحی و مورد استفاده قرار دادند. براکس و همکارانش (۲۰۰۹) بسیاری از ابعاد تجربه را تمیز دادند و یک مدل چهار بعدی تجربه مشتمل بر ابعاد حسی، عاطفی، عقلانی و رفتاری را طراحی کردند. گریس و اکس(۲۰۰۴)، در مدلی به منظور سنجش تجربه مشتری در صنعت بانکداری ابعادی چون خدمات اصلی و خاص، خدمات انسانی (منابع انسانی) و خدمات فیزیکی را مورد توجه قرار داده‌اند و به عنوان نتیجه بیان کردند تجربه مشتری با احساسات، رضایت و نگرش مشتری رابطه دارد. به عقیده شاو (۲۰۰۵) تجربه مشتری دارای سلسله مراتب خاصی چون احساسی و فیزیکی است. تجربه احساسی در بالاترین سطح شامل ارزش، لذت، شادی و هیجان و در سطح پایین تر مشتمل بر مراقبت، مهربانی، روابط دوستانه است. بخش فیزیکی در بالاترین سطح شامل رضایت، پاسخگویی، مسئولیت، راحتی و نظم و در پایین‌ترین سطح شامل اطمینان، قابل دسترسی، ایمن، اعتقاد، ارزش پول می‌شود. بروی و همکارانش(۲۰۰۶) مدیریت تجربه مشتری را به سه بعد تقسیم بندی کرده‌اند.

۱- بعد وظیفه‌ای (شکل گیری تجربه مشتری در اثر انطباق ویژگی‌های فنی خدمات و محصولات بانک با نیاز و انتظار مشتری)، ۲- بعد فیزیکی (شکل گیری تجربه مشتری در اثر عوامل فیزیکی مرتبط با خدمات و محصولات بانک) و ۳بعد انسانی (شکل گیری تجربه مشتری در رویارویی با کارکنان بانک).

این سه بعد با اثرگذاری بر احساس و ادراک مشتری، تجربه وی را نسبت به یک بانک یا سازمان شکل می‌دهند. مشتریان هنگام تصمیم‌گیری برای انتخاب و دریافت مجدد خدمات و ارزیابی محصولات و خدمات یک بانک، به بازخوانی احساسات و ادراکات خود از حافظه بلند مدت به کوتاه مدت کرده و با سازمان‌دهی دوباره آن‌ها تصمیم‌گیری می‌کنند. در کنار این موضوع، اگر مشتریان دارای سطح هوشی بالایی باشند با حساسیت بالا تجربیات خود را مورد استفاده قرار می‌دهند که موجب پیچیده‌تر، شخصی‌تر و مهم‌تر شدن موضوع و ریسک بالا برای بانک می‌شود. مشتریان در قضاوت در خصوص محصولات و خدمات یک بانک ترکیبی از عوامل و شاخص‌های ابعاد وظیفه‌ای، فیزیکی و انسانی را به دلیل ماهیت متفاوت عینی و انتزاعی آن‌ها دخالت می‌دهند. جرج و همکاران (۲۰۱۴) در پژوهشی عواملی چون فضای خدمات، خدمات اصلی، سفارشی‌سازی، ارزش اضافه، رفاه، آمیخته بازاریابی، کارمندان، سرعت، فرآیند خدمات، تعامل مشتری، حضور دیگر مشتریان، درگاه و خدمات اینترنتی و غیره را به عنوان عوامل موثر بر تجربه مشتری معرفی کرده‌اند.

۴ ابعاد مدیریت تجربه مشتریان

نویسندگان با بررسی ادبیات و پیشینه دانش مدیریت تجربه، ابعاد مدیریت تجربه مشتریان را در چهاربعد طبقه‌بندی کرده‌اند که در ادامه بیان شده است. به منظور اجتناب از طولانی شدن بحث برخی از عوامل و شاخص‌های مرتبط با ابعاد مختلف مدیریت تجربه مشتریان جمع بندی و آورده شده است.

الف- بعد وظیفه‌ای: هدف اصلی بعد وظیفه‌ای بالا بردن اطمینان مشتری از قابلیت اعتماد ویژگی‌های خدمات و محصولات ارائه شده است. انتخاب و خرید خدمات و محصولات از سوی مشتری به کیفیت و قابلیت اعتماد آن بستگی دارد. به عبارتی خدمات و محصولات همانگونه که تعهد شده و با همان ویژگی‌های مورد نیاز مشتری تحویل داده شود.

ب- بعد فیزیکی: به شکل گیری تجربه مشتری در اثر عوامل فیزیکی مرتبط با خدمات و محصولات بانک ارتباط دارد. مفهوم هسته‌ای این بعد محیطی است که خدمات و محصولات در آن ارائه و دریافت می‌شود. عواملی چون جانمایی شعبه، طراحی ساختمان، تجهیزات و امکانات ارائه خدمات، آراستگی شعبه، جلوه شعبه، رنگ، صدا، بو، روشنایی و هر نوع عامل دیگر حسی، تصویری یا سمبلیک که با مشتری ارتباط برقرار می‌کند.

ج- بعد انسانی: این بعد اشاره به شکل گیری تجربه مشتری در اثر دانش، رفتار و ظاهر ارائه کنندگان خدمات و محصولات بانک دارد. این بعد به عملکرد، ظاهر، رفتار، بیان، علاقه و اشتیاق، زبان بدن و لباس کارکنان شعب که محصولات و خدمات را ارائه می کنند، ارتباط دارد.

د- بعد الکترونیکی: این بعد اشاره به شکل گیری تجربه مشتری در اثر تعامل با فضای الکترونیکی دریافت خدمات و محصولات و خدمات و محصولات الکترونیکی بانک دارد. در این بعد عوامل و شاخص‌هایی چون عملکرد درگاه و وب سایت بانک، صفحات وب سایت بانک و ارائه اطلاعات مورد نیاز مشتری، انجام تراکنش از طریق وب سایت، نمای ظاهری وب‌سایت مطرح است که عاملی برای خلق تجربه در مشتریان مطرح است.

۵ بحث و نتیجه گیری

هدف این مقاله، واکاوی پارادایم مدیریت تجربه مشتری در صنعت بانکداری بود که در این خصوص ابعاد، عوامل و شاخص‌های مدیریت تجربه مشتری با مرور ادبیات و پیشینه مدیریت تجربه شناسایی و تبیین شد. در این مقاله به چهار بعد مدیریت تجربه پرداخته شد:

۱- بعد وظیفه‌ای، ۲- بعد فیزیکی ۳- بعد انسانی و ۴- بعد الکترونیکی.

بعد وظیفه‌ای، به مفهوم خلق تجربه در اثر کارآمدی خدمات و محصولات در رابطه با نیاز مشتری؛ بعد فیزیکی، به شکل‌گیری تجربه مشتری در اثر عوامل فیزیکی مرتبط با خدمات و محصولات بانک؛ بعد انسانی، به عملکرد، ظاهر، رفتار، بیان، علاقه و اشتیاق، زبان بدن و لباس کارکنان شعب که محصولات و خدمات را ارائه می کنند، ارتباط دارد. بعد الکترونیکی در برگیرنده فضای الکترونیکی ارائه و دریافت خدمات و محصولات و خدمات و محصولات الکترونیکی بانک است. و در نهایت در درون هر یک از ابعاد عوامل و شاخص‌های متنوعی مثل فضای خدمات، خدمات و محصولات، رفاه مشتری، منابع انسانی، تعامل با مشتری، وب‌سایت بانک و غیره برای مدیریت تجربه مشتریان در حوزه پولی و بانکی شناسایی و ارائه شد.

۶ برخی از منابع مرتبط

- Ruchi Garg and Zillur Rahmany, (2013), "measuring customer experience in banks" Journal of Modelling in Management Vol. 9 No. 1, 2014 pp. 87-117
- عاشقی، حسن و دهقان، حجت اله(۱۳۹۵). طراحی مدلی برای مدیریت تجربه مشتری در حوزه پولی و بانکی. چاپ نشده.

پانویس:

1. CEM or Customer Experience Management

ضرورت تغییر از بازرسی به حسابرسی داخلی در بانک‌ها

عبور از نظارت سنتی به نظارت نوین

رضا صبری
دبیر کمیته حسابرسی داخلی بانک‌ها و عضو هیئت مدیره انجمن حسابرسی فناوری اطلاعات

مقدمه

امروزه با توجه به نوآوري‌هاي گسترده در عرصه بانکداري به‌ويژه در حوزه فناوری اطلاعات، بانکداری الکترونیک و به موازات آن بحران‌هاي مالی، بانک‌ها با انواع ریسک‌ها و چالش‌ها مواجه گردیده‌اند. ادامه حیات بانک نیازمند استقرار یک سیستم نظارتی اثربخش به منظور شناسایی ریسک‌ها و نقاط ضعف موجود در کنترل‌های داخلی، ارزیابی عملکرد، نظام گزارش‌دهی مطمئن و رعایت مقررات و الزامات قانونی است. امروزه در بانک‌های کشور با گذشت ۳۰ سال و گذر از بانکداری سنتی به بانکداری الکترونیک اما متأسفانه شاهد آن هستیم که مبحث نظارت در بانک‌ها به موازات این تغییرات، همچنان به صورت همان رویه‌های سنتی گذشته صورت می‌پذیرد. با توجه به رهنمودهای کمیته بال و رهنمودهای بانک مرکزی ج.ا.ا استقرار کمیته حسابرسی و واحد حسابرسی داخلی در راستای ارزیابی اثربخشی نظام راهبری، مدیریت ریسک و کنترل داخلی بانک الزامی است. با عنایت به رعایت الزام مذکور در سال‌های اخیر اکثر بانک‌های کشور نسبت به استقرار و ایجاد کمیته حسابرسی و واحد حسابرسی داخلی اقدام نمودند. با توجه به اینکه امر نظارت در بانک‌ها از گذشته تا امروز از طریق واحدهای بازرسی صورت می‌گرفت و بدلیل تازگی مفاهیم حسابرسی داخلی و کنترل داخلی در بانک‌های کشور و عدم آگاهی بدنه بانکی کشور چه در سطح مدیریت ارشد، مدیران میانی، سایر کارکنان و حتی خود بازرسان و حسابرسان داخلی از مفاهیم مذکور، چالش و سوالاتی از قبیل دلیل ایجاد حسابرسی داخلی، شرح وظایف آن، تفاوت و شباهت‌های آن با بازرسی و نیز نحوه ارتباط و تفکیک وظایف این دو واحد برای بانک‌ها به ویژه در سطح مدیریت ارشد، بازرسان و حسابرسان داخلی بانک‌ها بوجود آمد، که با گذشت چند سال از استقرار حسابرسی داخلی در بانک‌ها، کماکان این چالش و ابهام در این خصوص باقی مانده است و این موضوع به دغدغه‌ای برای مدیریت ارشد بانک‌ها و کارکنان بازرسی و حسابرسی داخلی تبدیل گردیده است.

با توجه به چالش و دغدغه مذکور به منظور آشنایی مدیران ارشد، کارکنان بازرسی و حسابرسی داخلی و ارائه راهکار برای رفع چالش مذکور سعی گردید با همکاری ماهنامه سیمای بانکداری با برگزاری میزگرد، مصاحبه و دریافت نظرات استادان، صاحب نظران و مدیران حوزه حسابرسی داخلی و بازرسی در بانک‌ها و نیز مدیران ارشد بانک مرکزی، موضوع مورد بحث و تحلیل قرار گیرد.

در همین راستا از طریق میزگرد و مصاحبه‌های انجام شده نسبت به بررسی تفاوت بازرسی و حسابرسی داخلی در بانک‌های کشور از جنبه های ذیل اقدام گردید:

- از لحاظ تعاریف و دامنه مأموریت
- از لحاظ ساختار سازمانی و استقلال
- شرح وظایف و مسئولیت‌ها
- از لحاظ رویه‌ها و نحوه رسیدگی
- از لحاظ کارکردهای بازرسی و حسابرسی داخلی
- از دیدگاه رهنمودها و الزامات بین‌المللی مانند کمیته بال و حسابرسی داخلی در بانک‌ها

با توجه به برگزاری میزگرد و دریافت نظرات استادان و صاحب‌نظران حرفه بازرسی و حسابرسی داخلی در صنعت بانکداری، می‌توان نتیجه گرفت تفاوت‌های بسیاری از لحاظ تعریف، ماهیت کارکرد، وظایف، استقلال و جایگاه سازمانی بین حسابرسی داخلی و بازرسی در بانک‌ها وجود داشته و در برخی موارد نیز در نحوه رسیدگی و انجام کار شباهت‌ها و موازی کاری‌هایی وجود دارد و اگر حسابرسی داخلی در بانک‌ها به نحو مطلوب استقرار یابد پاسخگوی نیاز مدیریت ارشد بانک‌ها در امر نظارت بر کلیه عملیات و فرآیندهای بانک و کارکرد بازرسی بوده و می‌تواند با ارایه خدمات مشاوره‌ای و اطمینان بخشی سبب ایجاد ارزش و بهبود سیستم کنترل داخلی و مدیریت ریسک بانک گردد.

لزوم حرکت بانک‌های کشور به منظور استقرار یک نظام نظارتی یکپارچه و اثربخش از رویکرد بازرسی به حسابرسی داخلی‌نوین و مبتنی بر مدیریت ریسک در سال‌های آینده با توجه به الزامات بانک مرکزی و نهادهای بین‌المللی ضروری به نظر می‌رسد و یقیناً این امر نیازمند تغییر فرهنگ نظارتی در بانک‌ها و افزایش آگاهی از طریق برگزاری همایش، کارگاه‌های آموزشی برای مدیریت ارشد و کارکنان بازرسی و حسابرسی داخلی بانک‌ها نسبت به مباحث حسابرسی داخلی، کنترل داخلی و ریسک می‌باشد. لازم به توضیح است با تغییر و حرکت از بازرسی به سمت حسابرسی داخلی در بانک‌ها، قطعاً واحد بازرسی، کارکنان و وظایف آن حذف نخواهد شد بلکه نقش، وظایف و کارکرد آنان به حسابرسی داخلی مطابق الزامات کمیته بال ارتقاء خواهد یافت.

در ادامه از زحمات جناب آقای شهبازی مدیر مسئول محترم ماهنامه سیمای بانکداری و استادان و صاحب نظرانی که بنده را در گردآوری و مدیریت این پرونده یاری رساندند تشکر و قدردانی نموده و در ادامه خوانندگان محترم را به مطالعه میزگرد و یادداشت‌های مرتبط با چالش مذکور دعوت می‌نمایم. در پایان با عنایت به اینکه هدف از بررسی صورت گرفته حل چالش مذکور در سیستم بانکی می‌باشد، از سایر همکاران و اساتید حوزه بازرسی و حسابرسی داخلی در بانک‌ها تقاضا دارم با ارائه نظرات تخصصی خود از طریق وب سایت پرس بانک (www.pressbank.ir) و یا آدرس ایمیل (Re.sabri@yahoo.com)، ما را در این امر بهره‌مند فرمایند. امیدوارم این بررسی نقطه عطفی برای بهبود ساختار موجود حسابرسی داخلی و بازرسی بوده و منجر به ارتقاء حرفه حسابرسی داخلی در بانک‌های کشور گردد.





پرونده دوم

بازرسی و حسابرسی داخلی در بانک‌های ایران؛ تفاوت ها، چالش‌ها و فرصت‌ها

با توجه به اینکه در نظر است در هر شماره از ماهنامه «سیمای بانکداری» یک موضوع تخصصی حوزه بانکی که مرتبط با فعالیت یکی از واحدهای بانک باشد، مورد بررسی و واکاوی قرار گیرد؛ در این شماره و در قالب یک پرونده، موضوع «شباهت‌ها و تفاوت‌های بازرسی و حسابرسی داخلی» در نظام بانکی کشور مورد توجه قرار گرفته است. این پرونده حاوی یادداشت‌هایی از مسئولین و مدیران بخش حسابرسی داخلی بانک‌های کشور و همچنین میزگردی با حضور افراد صاحب‌نظر در این زمینه می‌باشد که امیدواریم مورد توجه خوانندگان محترم قرار گیرد.

در میزگردی با حضور صاحبنظران بررسی شد:

بازرسی و حسابرسی داخلی در بانک‌های ایران

چالش‌ها و فرصت‌ها

اهمیت سیستم کنترل داخلی و نظارت بر صحت عملکرد آن و اثرش بر کاهش ریسک بانک‌ها بر کسی پوشیده نیست. «حسابرسی داخلی» نیز بخش مهمی از کار نظارت بر این سیستم را به‌عهده دارد. اما مسئله‌ای که وجود دارد این است که حسابرسی‌های موجود تا چه میزان از کارایی و اثربخشی لازم برخوردارند؟ و در یک پله قبل‌تر از آن باید پرسید آیا بانک مرکزی توانسته است با استفاده از مدارک و اصول پذیرفته شده بین‌المللی مانند اسناد مرتبط در کمیته بال و استاندارد کوزو و همچنین با در نظر گرفتن اقتضائات شبکه بانکی کشور، مدل استواری را برای نظارت و به طور مشخص واحد حسابرسی داخلی ارائه کند؟ باید به این پرسش‌ها افزود که با گسترش کار حسابرسی داخلی، وضعیت واحد بازرسی به چه صورت در می‌آید؟ این‌ها سؤالاتی است که سیمای بانکداری در میزگردی با حضور صاحب نظران و کارشناسان این حوزه به دنبال پاسخ آن‌هاست.

آقایان علی محمد قلعه‌بانی عضو شورای سیاستگذاری سیمای بانکداری، دکتر حسین کثیری رئیس هیئت نظار بانک مرکزی، جواد گوهرزاد مدیر حسابرسی داخلی بانک سامان، چنگیز مروج مدیر بازرسی و حسابرسی بانک سینا، بهزاد فخار رئیس گروه مطالعات شیوه های نظارتی بانک مرکزی و رضا صبری دبیر کمیته حسابرسی داخلی بانک‌ها و عضو هیئت مدیره انجمن حسابرسی فناوری اطلاعات ایران حاضران این میزگرد بودند.



صبری: ضمن تشکر از اساتید عزیز برای شرکت در میزگرد، یکی از مباحثی که در سال‌های اخیر الزام بانک مرکزی و سازمان بورس و اوراق بهادار در راستای نظام حاکمیت شرکتی در بانک‌ها بوده است استقرار کمیته حسابرسی، سیستم کنترل‌داخلی و حسابرسی‌داخلی در بانک‌ها می‌باشد. باعنایت به رعایت الزام مذکور توسط بانک‌ها ازطریق استقرار کمیته حسابرسی‌داخلی و واحدهای حسابرسی‌داخلی، با توجه به رویکرد نظارت سنتی موجود از طریق واحدهای بازرسی، بانک‌ها با چالش جدیدی با عنوان تفاوت و شباهت بین نقش و وظایف بازرسی و حسابرسی داخلی و نحوه ارتباط و تفکیک وظایف این دو واحد مواجه شده‌اند. برای شروع بخش اول بحث خوب است با توجه به وجود چالش «تفاوت بازرسی و حسابرسی داخلی در بانک‌ها» ابتدا به این موضوع بپردازیم که اساساً تعریف واحد حسابرسی داخلی و بازرسی در بانک‌ها چیست؟ همچنین تفاوت این دو از نظر ساختار، استانداردها، عملکرد و نحوه ارتباط باهم چگونه است؟

کثیری: چون مقولاتی مانند حسابرسی داخلی را از غرب به عاریه گرفته‌ایم، بد نیست که تاریخ آن را مطالعه کنیم و بدانیم بر اساس چه ضرورتی به وجود آمده است. لازمه این کار مطالعه ادبیات آنجاست تا سپس بتوان بر اساس آن، کار بومی‌سازی را انجام داد. مقوله کلان‌تری را در بحث نظارت می‌بینیم و آن بحث حاکمیت شرکتی است که دو بخش نظارت و راهبری را در بر می‌گیرد. راهبری بیشتر به مدیریت و مباحث استراتژیک برمی‌گردد اما در رابطه با نظارت سه حوزه اصلی شامل بعد کنترل داخلی و حسابرسی داخلی، مدیریت ریسک و در نهایت تطبیق که این مورد شاید در ایران به درستی تبیین نشده است. حسابرسی داخلی را جزئی از کنترل داخلی می‌بینم که خود آن جزئی کلان‌تر از حاکمیت شرکتی است. حسابرسی داخلی سه وظیفه اصلی دارد: نظارت بر راهبری و فرآیندهای آن، نظارت بر کنترل داخلی و نظارت بر مدیریت ریسک. یعنی با اینکه حسابرسی داخلی جزئی از یک مفهوم کلان‌تر کنترل داخلی است اما بر خود آن نیز نظارت می‌کند و به همین علت است که وقتی راجع‌به وظیفه حسابرسی داخلی صحبت می‌کنیم باید مراقب باشیم که راجع‌به مقوله‌ای صحبت می‌کنیم که بر مجموعه کلان‌تری از کنترل داخلی که خود جزئی از آن است نظارت می‌کند و جایگاه آن و تفاوتش با بازرسی را هم بر همین اساس تعریف می‌کنیم. حسابرسی داخلی در دو حوزه اطمینان‌بخشی و مشاوره فعالیت می‌کند. در اطمینان‌بخشی وظیفه ارزیابی کنترل داخلی، مدیریت ریسک و فرآیند راهبری در سازمان را به‌عهده دارد. ما بسیاری از موارد را در چارچوب کنترل داخلی داریم. وقتی چارچوب «کوزو» را بررسی می‌کنیم می‌بینیم کنترل داخلی شامل خیلی از موارد مانند محیط کنترلی، ارزیابی ریسک، فعالیت‌های کنترلی، اطلاعات و ارتباطات و نظارت است. حسابرسی داخلی خود جزئی از جزء پنجم کنترل داخلی یعنی نظارت است. نظارت هم به دو شکل مستمر و موردی تقسیم‌بندی می‌شود و سه لایه خط دفاعی دارد. مثلاً بر اساس سه خط دفاعی ادبیات کوزو، رئیس شعبه خط دفاعی اول، رئیس اعتبارات که در مرکز مستقر است خط دفاعی دوم و حسابرس داخلی خط دفاعی سوم محسوب می‌شود.

در کنترل‌های داخلی مباحث ارزیابی طراحی و اثربخشی (اجرا) را داریم. ضمن اینکه کنترل‌های داخلی باید به‌درستی طراحی، مستقر و اجرا شود، و بر این فرآیند نیز باید نظارت شود. یک بازرس وقتی به شعبه می‌رود، همه چیز حتی آلارم و در ورودی شعبه را نیز بررسی می‌کند و نگاهی فراگیر دارد. رعایت مقررات، آئین‌نامه‌ها و بخشنامه‌ها نیز بخشی از کار او است و بعد از آن هم نگاهی به تقلب و تخلف دارد. یکی از تفاوت‌های بازرس و حسابرس داخلی این است که تا آخرین مرحله حتی معرفی متهم به دادگاه و شرکت در جلسه دادگاه نیز حضور دارد، در صورتی که حسابرس داخلی حتی در صورت کشف سوء استفاده صرفاً آن را گزارش می‌کند.

در شرایط کنونی امکان ندارد که بتوان وظیفه بازرس را حذف کرد، زیرا در بانک‌ها تقلب و تخلف وجود دارد. در حسابرسی داخلی و در بخش کنترل‌های داخلی، رعایت، قابلیت اتکای گزارش‌های مالی، اثربخشی و کارایی عملیات و حفاظت از دارایی‌ها بر اساس چارچوب کوزو نیز جزو حوزه‌های کاری است. آنجایی که کار با بازرسی همپوشانی پیدا می‌کند، حوزه رعایت یا اهداف رعایتی است؛ علتش هم این است بازرس‌ها بخشی از کار را انجام می‌دهند که قابل حذف نیست. کما این‌که حسابرس‌های داخلی ما برخی از وظایفی را که به‌عهده دارند، انجام نمی‌دهند. بررسی طراحی کنترل داخلی یکی از وظایف اصلی حسابرسان داخلی است اما آیا آن‌ها به این بخش توجه دارند؟ حسابرسان داخلی همیشه طراحی را خوب می‌بینند و هیچ گاه آن را زیر سؤال نمی‌برند که مثلاً یک کنترل که باید وجود داشته باشد، طراحی نشده یا در محل مناسب خود قرار ندارد. لذا بیشتر به آن بخش راحت‌تر کار که رعایت است پرداخته می‌شود؛ اینجاست که حسابرسی داخلی و بازرسی با یکدیگر همپوشانی پیدا کرده و وارد کار یکدیگر می‌شوند. اگر بخش طراحی کنترل را تعریف کنیم و بحث رعایت موارد طراحی شده را به‌عهده بازرسین بگذاریم؛ مرز را مشخص کرده‌ایم و همپوشانی هم پیدا نکرده‌ایم.

گوهرزاد: ما سابقه حدوداً ۹۰ساله بانکی داشته‌ایم و اصول استانداردهای آن از جای دیگری آمده است. کسانی که چارچوب‌هایی را در زمینه کنترل‌های داخلی بانکداری ایجاد کرده‌اند در خارج از کشور آموزش دیده‌اند و شاید به تبعیت از آنچه که در آنجا وجود داشته است، عمل کرده‌اند. قطعاً در آنجا تفکیکی بین بازرسی و حسابرسی داخلی وجود نداشته اما حتماً واحدی تحت عنوان حسابرسی داخلی وجود داشته است. تبعاً آن حسابرسی که در دهه‌های پیش توسط آن‌ها انجام می‌شده به پیشرفتگی و گستردگی اکنون نبوده و شاید تمرکز آن‌ها هم در آن مقطع بر بحث قوانین و مقررات بوده است. با تأسی گرفتن از آنچه که در آنجا تحت عنوان حسابرسی داخلی در حوزه شعب و مقررات اتفاق می‌افتاده، در کشور ما چیزی به اسم بازرسی شکل می‌گیرد. به علت این‌که در بانک‌ها مخصوصاً در بانکداری سنتی ما کار اصلی عموماً در شعب اتفاق می‌افتاده، حوزه اصلی کار بازرسین هم در شعب تعریف می‌شود. پیش از سال ۱۳۹۰ شاید به‌ندرت بحث حسابرسی داخلی در سازمانی مطرح بوده است. بعد از سال ۱۳۹۰ و وقوع برخی اتفاقات در سیستم بانکی، برای حسابرسی داخلی احساس ضرورت به‌وجود آمد و تا پیش از آن حتی در خود بانک مرکزی نیز چنین احساس نیازی وجود نداشت. مثلاً رهنمودی که بانک مرکزی در سال ۱۳۸۶ می‌دهد، ترجمه‌ای از یک سری مطالب بین‌المللی است که بین خیلی از مواردش نمی‌توان ارتباطی برقرار کرد. مشخص است افرادی بدون تجربه کار حرفه‌ای آن مطالب را ترجمه کرده‌اند و طبیعتاً بانک‌ها هم آن را خیلی جدی نگرفتند. اما از سال ۱۳۹۰ نگاه بانک‌ها به این مسئله جدی‌تر شد و نسبت به ایجاد واحد حسابرسی داخلی اقدام کردند. در سال‌های ابتدایی با حضور در مجامع حرفه‌ای مرتبط با حسابرسی داخلی مشخص بود که بسیاری از مسئولین حسابرسی داخلی حتی یک تعریف ساده از کنترل‌های داخلی، وظایف حسابرس داخلی، کوزو و... نمی‌دانستند. شاید ۲۰ سمینار برگزار می‌شد و به‌دفعات همه مکعب کوزو را توضیح می‌دادند. اما امروزه خوشبختانه شاهدیم که دوستان به این مسئله واقفند و بر مسائل کاربردی و چالش‌ها تمرکز کرده‌اند. همان‌طور که دکتر کثیری اشاره کردند، حسابرسی داخلی باید در سه حوزه کار خود را انجام دهد. در حوزه عملیات، اثربخشی و کارایی عملیات، استفاده درست از منابع، صرفه اقتصادی و... مطرح است، در گزارشگری باید نسبت به سلامت گزارشگری اعتماد معقولی به کمیته حسابرسی و هیئت مدیره بدهد و در حوزه رعایت قوانین و مقررات هم باید این

بر اساس سه خط دفاعی ادبیات کوزو، رئیس شعبه خط دفاعی اول، رئیس اعتبارات که در مرکز مستقر است خط دفاعی دوم و حسابرس داخلی خط دفاعی سوم محسوب می‌شود



اطمینان را بدهد که قوانین و مقررات به‌نحو درستی انجام می‌شود یا خیر.

واحدهـای حسابرسـی داخلـی دفعتـاً در بانک‌هـای ما ایجاد نشـدند؛ طبعاً به‌ویژه در بانک‌های دولتی با یک پیشـینه ۳ تا ۵ دهه واحد بازرسی وجود داشت. یعنی علاوه بر یک واحد بازرسی که وجود داشته، به‌علت الزاماتی که سـازمان بورس و بانـک مرکزی وضع می‌کنند یا احساس نیازی که در خود بانک‌ها ایجاد می‌شود، یک واحد حسابرسی داخلی نیز شکل می‌گیرد. بد نیست اشاره کنم متأسفانه به جای این که اهمیت واحد بازرسی مد نظر باشـد، بعضاً از همکارانی که در قسمت‌های دیگر ناکارآمد هسـتند یا سنین بالایی دارند در این بخش اسـتفاده می‌شود. در حالی که باید از افرادی با دانش بالا استفاده شود. واحد بازرسـی در حوزه قوانین و مقررات کار خود را انجام می‌دهد امـا در همان حوزه هم کار خود را به‌صورت سیستماتیک و اصولی انجام نمی‌دهد؛ یعنی بعد از کشف موارد تخلف، علل ایجاد آن‌ها را ارزیابی نمی‌کند تا بتواند پیشنهاد و رهنمودی به مدیریـت ارائه کند که منجر به کاهش ریسـک‌های ناشی از عدم رعایت قوانین و مقررات شـود. در واحد بازرسی نگاه مبتنی بر ریسـک وجود نداشـت و در واقع چارچوب کنترل داخلی کوزو را نمی‌شناختند. اگر کاربرگ ارزیابی ریسک را در حوزه قوانین و مقررات به شکل صحیح تدوین می‌کردند، هدف آن کار را می‌نوشـتند و ریسـک‌هایی که بانک ممکن اسـت به‌واسطه عدم رعایت قوانین و مقررات داشـته باشد بررسی کرده و اقدامات کنترلی را در آن رابطه مورد ارزیابی و ممیزی قرار می‌دادند، شاید نتایج مطلوب‌تری به دسـت می‌آمـد. اما اکنون به‌جـز معدود بانک‌هایـی که شـناخت دارم، عموماً تحت عنوان ملاحظات بازرسـی مواردی به شکل سنتی بررسی می‌شود.

در یک شـکل ایده‌آل تفکیکی بین بازرسی و حسابرسـی داخلی قائل نیستم. حسابرسی داخلی همه این موارد را می‌تواند پوشش دهد که یکی از آن‌ها اهداف رعایتی اسـت. حتی می‌توان از این واحد خواست تا تمرکزش را بر اهداف رعایتی بیشتر کند اما با نگاه چارچوب کنترل داخلی کوزو یا چارچوب‌های مفهومی شبیه به آن پیش برود. در این صورت تفکیکی ایجاد نمی‌شود و وظایف بازرسی هم به شکل درسـت انجام می‌شـود. همان‌طور که دکتر کثیری گفتند بازرسـی یک سـری کارهای اضافه انجام می‌دهد که ارتباطی به آن ندارد مانند پاسـخ‌دهی به بانک مرکزی، مسـدود کردن حساب فلان فرد و... . من این کارها را از واحد بازرسی جدا کرده‌ام و نظرم این است که چیزی به اسم بازرسی به صورت تفکیک شده نباید داشته باشیم. واحد حسابرسی داخلی باید در همان سه حوزه کار خود را انجام دهد؛ البته بر اسـاس ریسـک‌هایی که شناسایی می‌کند ممکن اسـت ۷۰درصد زمانش را به بررسـی رعایت قوانین و مقررات اختصاص دهـد. یک چارچوب مفهومی درسـت مانند چارچوب کنترل داخلی کـوزو نیز به منظور اسـتفاده برای ارزیابی کنترل داخلی تعریف کنیم تا بـر آن مبنا کار کند و نتایج فعالیتش قابل اسـتفاده باشـد. اما اکنون مثلاً بین ۳۰ تا ۵۰ کارمند در واحد بازرسـی کار خود را با همان نگاه سنتی انجام می‌دهند که تغییر آن نگاه هم خیلی دشوار است. البته الآن خصوصاً در بانک‌های خصوصی نیروهای جوانتری در حال ورود هستند که نگاه‌های متفاوتی دارند.

کاری که ما در بانکمـان انجام می‌دهیم به این شکل اسـت که واحد حسابرسی داخلی وجود دارد و به‌مراتب بیشـتر از واحد بازرسی نیز بـه آن بها داده‌ایم و جایـگاه آن را ذیل کمیته حسابرسـی و هیئت مدیـره تعریف کرده‌ایم. سعی هم شـده که استقلال آن را به‌طور کامل حفظ کنیم. چون کار را به‌صورت فرآیندی می‌بینیم، بخشـی از فرآیندها نیز به تطبیق، نظارت، بازرسی و... برمی‌گردد. وقتی ما در آن بخش می‌خواهیم فرآیندی را تعریف کنیم، عملاً به‌نوعی کار واحد بازرسی را مورد ارزیابی قرار می‌دهیم. فکر کردیم شاید به این صورت فاصله یا همپوشانی‌هایی را که وجود دارد پر کنیم و اگر واحد بازرسی‌مان نقایصی دارد، بتوانیم آن‌ها را به مدیریت ارشد گزارش کنیم. کاری که واحد بازرسی انجام نمی‌دهد و حسابرسـی داخلی می‌تواند انجام دهد این اسـت که بازرسـین خیلی به مقررات کلان احتیاطی نمی‌پردازند و چون استقلال کاملی ندارند خیلی جرأت نمی‌کنند یا به آن‌ها اجازه داده نمی‌شـود که به این حوزه‌ها وارد شوند، این موارد را به‌طور مشخص واحد حسابرسی می‌تواند بررسی کند. در بانک ما این موارد را واحد حسابرسـی داخلی بررسی می‌کند و به کمیته و هیئت مدیره گزارش می‌کند. باز هم تأکید کنم نگاه کلی من این است که اصولاً تفکیکی بین بازرسی و حسابرسی داخلی نباید وجود داشته باشد.

فخار: چیزی به اسـم بازرسی یا ادبیات بازرسـی را در هیچ کدام از اسـناد مربوط به حوزه بانکداری ندیده‌ام. بر اسـاس اسـنادی که در کمیته بال و OECD سـازمان توسعه و همکاری‌هـای اقتصادی وجـود دارد، ابتدا تعریف و دامنه مأموریت‌های حسابرسی داخلی را بیان می‌کنیم و سـپس بحث می‌کنیم که آیا همپوشـانی بین وظایف حسابرسی داخلی و بازرسـی وجود دارد یا بایـد نقاط تمایزی بین این دو قائل شـویم. با استناد به سندی که سـال ۲۰۱۵ با عنوان حاکمیت شرکتی و سند سـال ۲۰۱۲ با عنوان حسابرسی داخلی بـرای بانک‌هـا در کمیته بال مطرح شـده دامنـه و تعریف را این‌طور اسـتنباط می‌کنم که حسابرسی داخلی مؤثر، اطمینان مستقلی را برای هیئت مدیره و مدیریت ارشـد درباره کیفیت و میزان اثربخشی کنترل داخلی بانک، مدیریت ریسـک، سیسـتم‌ها و فرآیندهای حاکمیتی فراهم می‌کند؛ به‌طوری‌که به هیئت مدیره و مدیریت ارشـد کمک می‌کند که از سـازمان و اعتبار آن حمایت کنند. در رابطه با دامنه فعالیت نیز اصل ۶ همان سـند بیان می‌کند که همه فعالیت‌ها شامل فعالیت‌های برون‌سپاری شـده و تمام واحدهای مستقل بانک باید در حوزه کارکرد حسابرسی داخلی قرار گیرند. با توجه به شرح وظایفی که برای حسابرسـی داخلی در همین سند سال ۲۰۱۲ وجود دارد، اثربخشی و کارایی کنترل داخلی، مدیریت ریسـک و سیستم‌های حاکمیتی در خصوص ریسک‌های بالفعل و بالقوه، قابلیت اتـکا، اثربخشـی و یکپارچگـی فرآیندها و سیستم‌های اطلاعات مدیریت، پایش میزان انطباق بـا قوانین و مقـررات از جمله همه الزامات تعیین شده توسط ناظران و در نهایت حفاظت دارایی‌ها از وظایف این واحد برشمرده می‌شـوند. اگر بخواهیم کل مسـئولیت‌های حسابرسی داخلی را برشـمریم چیزی کمتر از آن‌چه که اکنون در بخش بازرسـی انجام می‌شود نیست، مگر قسمت‌هایی مانند حضور بازرسین در دادگاه‌ها که فکر می‌کنم آن هم مربوط به حیطه وظایف بازرسی نشود و بتوان از طریـق ادارات یا حوزه‌هـای حقوقی این مسـئله را دنبال کرد. بـا توجه آن چه که در اسناد دیدم، چیزی به‌عنوان بازرسی یا ادبیات بازرسـی وجود نداشته، منتها در بانک‌های ما به‌خاطر پیشـینه فعالیت بیش از هشتاد سال و ضعیف بودن ارتباطات در آن زمان یا وجود نداشـتن ادبیات حسابرسـی داخلی، همان کارکردهایی که حسابرسـی داخلی داشته به واحدهای بازرسی سـپرده می‌شده است. به نظر من در بانک‌ها حسابرسی داخلی می‌تواند جایگزین بازرسی شود.

مـروج: با توجـه به اسـتقلالی که حسابرسـی داخلی دارد و مسـتقیماً زیر نظر کمیته حسابرسی است که این کمیته متشکل از عضو غیرموظف هیئـت مدیره یا اعضای بیرون از سازمان اسـت که آن‌چنان ذی‌نفع نیسـتند، می‌توانند مسـتقل‌تر عمل کرده و ارزیابی مسـتقل‌تری از تمام واحدهای دیگر نسبت به کنترل داخلی سـازمان ارائه کند و راحت‌تر نسـبت به بیان نقطه‌ضعف‌ها اقدام کنـد. علاوه بـر طراحی کنتـرل داخلی که توسط حسابرسـی داخلی باید انجام شود، با توجه به اسـتقلال و بی‌طرفی این واحد کار ارزیابی مهم‌تر است. با توجه به فعالیت‌هایی کـه کارکنان واحد حسابرسـی داخلی انجام می‌دهند، این افراد بایـد مجرب‌تر و خبره‌تر از کسـانی باشـند که در قسـمت بازرسی فعالیـت می‌کنند. شـباهت‌های زیادی بین واحـد حسابرسـی داخلی و بازرسـی وجود دارد و خیلی از افراد شـاغل در این بخش‌ها نمی‌تواننـد تفاوت بین ایـن دو واحد را بیان کنند. واحد حسابرسـی داخلی خیلی راحت‌تر و مؤثرتر می‌تواند پیشنهاد اصلاحی ارائه کند. اگر کارکنان بخش حقوقی اطلاعات کاملی از سیستم بانکی داشتند، نیازی نبود یک بازرس برای پاسـخگویی در دادگاه حاضر شود. هر چند خودم مدیر بازرسی بانک هستم اما باید بگویم با عنایت به ویژگی‌هایی که حسابرسی داخلـی دارد، می‌توانـد فعالیـت کارآمدتر و مؤثرتری برای سـازمان داشته باشد. با توجه به طراحی و ارزیابی مسـتقلی که حسابرسی داخلی از کنترل‌های داخلـی انجام می‌دهد، پایه‌های یک سازمان بر اساس نظارتی که آن انجام می‌دهد استوار است.

فخار: حسابرسی داخلی بر مبنای ریسک عمل می‌کند. وقتی که ریسک را به حوزه‌های مختلف ماننـد عملیاتی، بـازار، نقدینگی و اعتباری تقسـیم کنیم، قسمت‌هایی که قبلاً می‌توانستیم متمایز کنیم و در بخش بازرسی به آن بپردازیم، در حیطه کار حسابرسی داخلی قرار می‌گیـرد. در حوزه فنـاوری اطلاعات، وقتـی که بخش‌های مختلف مورد بررسـی قرار می‌گیرد، حتی مواردی درباره سـاختمان سـرورها و محل اسـتقرار آن‌ها نیز سنجیده می‌شـود که تمام این‌ها در پرسشـنامه‌های حسابرسی داخلی فناوری اطلاعات ذکر شده است. با این وصف نیز نمی‌توانیم تمایزی بین آن چه در حسابرسـی داخلی و بازرسی اتفاق می‌افتد، قائل شویم.

مروج: شاید اگر ریزتر شویم، تطبیق هم جدای از این نباشـد. خیلی از کارهایی که در بخش تطبیق انجام می‌شود، در حسابرسی و بازرسی انجام می‌دهیم. اگر واحد تطبیق مجزا شود، شاید برخی از کارهای اضافه که بخش بازرسی انجام می‌دهد حذف شود.

صبـری: با توجـه به اینکـه اهداف چارچوب کنترل داخلی در بانک‌ها که شامل اهداف عملیاتی، رعایتی و گزارشگری هستند، وظیفـه اصلی حسابرسـی داخلـی ارزیابی اثربخشـی و کارایی سیسـتم کنترل داخلی در راسـتای تحقق اهداف عملیاتی، رعایتی و گزارشـگری بانک است، حسابرسی داخلی در بانک‌ها را وسیع‌تر ببینیم و بازرسی بخشی از حسابرسـی داخلی بوده که بیشتر اهداف رعایتـی شـامل رعایت قوانیـن و مقررات، دستورالعمل‌ها و بخشنامه‌های بانک را ارزیابی می‌نماییم. مشـکلی که احسـاس می‌کنم در بانک‌های خود داریم این است که هنوز هیئت مدیره و مدیریت ارشـد بانک‌های ما تعریف درسـتی از نظارت نداشـته و نمی‌داند بر چه چیزی قرار اسـت نظارت کند و این کار را با چه ابزاری می‌خواهد انجـام دهد. به همین منظور ابتـدا باید نظارت را به درسـتی و بر اساس سیستم کنترل داخلی بانک و سه خط دفاعی چارچوب کنتـرل داخلی کوزو تعریف نماییم ؛ مطابق چارچوب کنترل داخلی کوزو نظارت در یک سازمان شامل نظارت مستمر و موردی بر اثربخشی سیستم کنترل داخلی آن سازمان است که توسـط هیئت مدیره و مدیریت ارشد طراحی و استقرار یافته و تمامی کارکنان در قبال آن مسـئولند. همان‌طور که اشاره شد مفهومی به اسم بازرس در مفاهیم و ادبیات جدید رهنمودهای بین‌المللی نداریم، در شـرایط کنونی تغییر از کارکرد بازرسی به کارکردهای حسابرسـی داخلی در بانک‌ها در کوتـاه مدت امکان پذیر نبوده، پس در نتیجه در مفهوم نظارت فوق حسابرسـان داخلی و بازرسان در بانک‌ها، وظیفه نظارت و ارزیابی بر کنترل داخلی بانک را برعهده داشـته که در مجمـوع در پایان سـال باید در خصوص اثربخشـی سیستم کنترل داخلی بانک اظهار نظر نمایند. پـس در نتیجه به منظور نظارت اثربخـش در بانک‌هـا باید بتوانیم سـطح نظارتمان از نظارت بر کنترل‌ها در شـعب به نظارت بر اثربخشی سیسـتم کنترل داخلی بانک ارتقا دهیم. ارزیابی اثربخشـی سیستم



پیش از سال ۱۳۹۰ شاید به‌ندرت بحث حسابرسی داخلی در سازمانی مطرح بوده است. بعد از سال ۱۳۹۰ و وقوع برخی اتفاقات در سیستم بانکی، برای حسابرسی داخلی احساس ضرورت به‌وجود آمد و تا پیش از آن حتی در خود بانک مرکزی نیز چنین احساس نیازی وجود نداشت

به منظور نظارت اثربخش در بانک‌ها باید بتوانیم سطح نظارتمان از نظارت بر کنترل‌ها در شعب به نظارت بر اثربخشی سیستم کنترل داخلی بانک ارتقا دهیم

کنترل داخلی بانک در سطح کل و فرآیندهای بانک بر مبنای ریسک و به شکل فرآیند محور صورت می‌پذیرد‌که شامل ارزیابی اثربخشی طراحی و اجرای سیستم کنترل داخلی بانک است. با توجه به شرایط موجود ساختار جداگانه حسابرسی داخلی و بازرسی در بانک‌ها و رسیدن به یک کار مشترک و نتیجه گرا، نسبت به تفکیک وظایف حسابرسان داخلی و بازرسی در بانک‌ها و ارتباط آن‌ها در امر نظارت و ارزیابی کنترل داخلی بپردازیم و سپس با کنار قراردادن این نتایج در خصوص سیستم کنترل داخلی بانک اظهار نظر شود. به همین منظور پیشنهاد بندە، ارزیابی اثربخشی طراحی کنترل‌ها در سطح کل بانک و فرآیندها به حسابرسان داخلی بسپاریم و در مرحله بعد ارزیابی اثربخشی اجرای کنترل که نیازمند نمونه‌گیری و بررسی مستندات اجرای کنترل‌ها و مراجعه به ادارات، مدیریت شعب است را به بازرسان محول نماییم. به عنوان مثال در بررسی فرآیند اعتبارات مستندسازی و ارزیابی طراحی کنترل‌ها توسط حسابرسی داخلی و بخش نمونه‌گیری و اجرای کنترل‌ها در سطح شعب و ادارات مانند اعتبارسنجی را بازرسین انجام داده و سپس بر اساس عملکرد این دو واحد در خصوص اثربخشی فرآیند اعتبارات یک بانک قضاوت کنیم.

امیدوارم با توجه به نظارت فوق نقش‌ها و وظایف حسابرسان داخلی و بازرسی را در بانک‌ها تعریف نموده و از طریق ایجاد فرهنگ کنترلی داخلی مناسب و ارتقای تفکر هیئت مدیره و مدیریت ارشد بانک‌ها و بازرسان و نیز آموزش بازرسان با مفاهیم کنترل داخلی و حسابرسی داخلی و تغییر فرهنگ نظارتی در بانک‌ها بتوانیم در درازمدت در بانک‌ها از کارکرد بازرسی به سمت کارکردهای واقعی حسابرسی داخلی شامل خدمات مشاوره و اطمینان بخشی به مدیریت ارشد بانک‌ها حرکت نماییم.

کثیری: بحثی با عنوان ناظران بانکی (Bank supervisors) داریم. کمیته بال در سال ۱۹۹۸ سندی در رابطه با کنترل داخلی منتشر کرد که اصل ۱۳ آن به این بحث می‌پردازد. معاونت نظارت در بانک مرکزی و بانک‌ها وجود دارد که بر کل سیستم بانکی نظارت می‌کند که حق قانونی آن است و در تمام دنیا نیز به همین صورت است. این نظارت هم به شکل‌های مختلف انجام می‌شود و معاونت نظارت اکنون گسترده شده و چند اداره دارد. اما نباید فراموش کنیم که این یک نظارت بیرونی است و علاوه بر آن نظارت درونی نیز وجود دارد. بخشی از نظارت بیرونی توسط حسابرس مستقل انجام می‌شود و بخشی از آن هم توسط ناظران بانکی صورت می‌گیرد که در ایران بانک مرکزی برای این کار تعریف شده است. آن چه که مهم است طراحی کنترل ها پیشنهادهایی هم ارائه شود که سازمان از آن استفاده کند اما اساساً کار استقرار سیستم‌های کنترل داخلی و طراحی روش‌ها به‌عهده هیئت مدیره و در مرحله بعد سازمان‌های زیرمجموعه آن است.

مروج: با توجه به استقلالی که حسابرسی داخلی دارد و ارزیابی مستقلی که انجام می‌دهد، هر چند وظیفه اصلی آن ارزیابی مستقل از کنترل داخلی باشد ولی هم واحد بازرسی و هم واحد حسابرسی می‌توانند پیشنهادات خود را ارائه کنند. اگر هر مشکلی در هر بانکی به وجود آید، واحدهای نظارتی بیرون ابتدا بازرسی بانک را مورد خطاب قرار می‌دهند. با عنایت به این دلیل است که شاید به زودی نشود تأثیر بازرسی را در بانک‌ها کمرنگ کرد.

گوهرزاد: ما در بانک خود علاوه بر این که در واحد بازرسی به ارزیابی می‌پردازیم؛ گزارش‌های مهم این واحد مطالعه می‌شود، موارد مهم آن که مثلاً ریسک یا تأثیرات سوئی را در بانک دارد استخراج شده و به کمیته حسابرسی و هیئت مدیره گزارش می‌شود. همچنین سعی می‌کنیم مصوبه‌ای از هیئت مدیره بگیریم که به واحدهای اجرایی ابلاغ شود. واحد بازرسی ما از این بابت خرسند است، زیرا این واحد زیر نظر مدیرعامل است و گاهی صدایش به جایی نمی‌رسد یا شاید از نظر سازمانی قدرت کافی را ندارد. ما با همکاری خود آن‌ها گزارشی را تهیه می‌کنیم و این گونه نکات مهم را به اطلاع کمیته حسابرسی و هیئت مدیره می‌رسانیم.

مروج: از سال ۱۳۹۰ واحد بازرسی و حسابرسی بانک سینا جدا شدند و کمیته حسابرسی تشکیل شد و همچنین واحد حسابرسی مستقل شد. ما موارد خاصی را که واحد بازرسی می‌یابد و مهم تشخیص می‌دهد، به واحد حسابرسی داخلی اعلام کرده و این واحد آن مورد را به کمیته حسابرسی منتقل می‌کند و از طریق کمیته مستقیماً به هیئت مدیره ارجاع می‌شود. رابطه‌ای که بین واحد حسابرسی و بازرسی ما وجود دارد، بسیار نزدیک است و تمام پیشنهادات سازنده که به واحد حسابرسی ارجاع می‌شود مورد توجه قرار می‌گیرد و بسیاری از آن‌ها اصلاح شده و نتیجه‌بخش بوده است.

صبری: ساختار حسابرسی داخلی موجود در بانک‌های کشور به ۳ دسته تقسیم می شود، برخی بانک‌ها دارای واحد حسابرسی داخلی مستقل، برخی دارای مدیریت حسابرسی داخلی و بازرسی و تعداد اندکی دارای فقط واحد بازرسی هستند. از شما اساتید عزیز خواهشمندم بفرمایید ساختار حسابرسی داخلی که در اکنون در بانک‌های کشور موجود است آیا بهینه است؟ چگونه می‌توانیم این فرهنگ‌سازی را ایجاد کنیم که بانک‌ها به سمت حسابرسی داخلی حرکت کنند؟

کثیری: اینکه در بانکی واحد بازرسی زیر نظر مدیرعامل باشد و حسابرسی داخلی زیر نظر کمیته حسابرسی، از نظر شکل داخلی ایده‌آل است. اشکال ما شاید در بحث مدیریتی است. فراموش نکنیم مدیرعامل بانک بالاترین مقام اجرایی بانک است که در قبال کلیه عملیات آن مسئول است و شاید این را حق خود می‌داند که اداره بازرسی زیر نظر او باشد و همه مواردش هم محرمانه باشد. وقتی می‌خواهیم مدلی را ارائه کنیم باید شرایط خود و فرهنگ جامعه را نیز در نظر بگیریم. ممکن است در بانکی کار بازرسی نظارت و از محصول آن استفاده شود، این به معنای حذف شدن واحد بازرسی نیست. ما برای چیدن یک الگو باید در این زمینه بیشتر کار کنیم. حسابرسی داخلی را به‌صورت انتزاعی معرفی کرده‌ایم و دستورالعمل‌های آن را هم صادر کرده‌ایم اما در رابطه با بازرسی کار زیادی انجام نشده است. در مب/۱۱۷۲ که بخشنامه مرجع برای این کار است، چیزی از بازرسی ذکر نشده است. مگر می‌شود در چارتی که برای کنترل داخلی تعریف شده، جایی برای بازرسی دیده نشود؟ پس بازرسی کجاست؟ خود ما هم درگیر یک مشکل شده و چون نتوانسته‌ایم آن را حل کنیم، چیزی هم نتوانسته‌ایم به جامعه ارائه کنیم. بانک مرکزی هنوز در این زمینه به نتیجه مشخصی نرسیده و نتوانسته نقش بازرسی را تعریف کند. نقش حسابرسی داخلی و کنترل داخلی را تعریف کرده اما نتوانسته همه این‌ها را یکپارچه کند. در صورتی که بانک مرکزی می‌توانست یک مدل نظارت ارائه کند.

در بحث‌های کلان باید پس از بیان چارچوب مفهومی، مدلی ارائه شود و پس از آن فرآیند تعریف شود. این نگاه علمی به حل مسائل و معضلات یک موضوع است. ما نه چارچوب مفهومی و نه مدلی را برای نظارت ارائه نکرده‌ایم. شاید باید مطالعه تطبیقی انجام و شرایط ایران نیز سنجیده می‌شده و آن زمان به مدلی مناسب می‌رسیدیم. با توجه به این که همه تابع بانک مرکزی هستند، اگر آن مدل مطلوب بود همه رعایت می‌کردند. باید در بانک مرکزی یک مدل نظارت بر اساس یک چارچوب مفهومی طراحی شود. این یک موضوع بلندمدت و یک پروژه مطالعاتی است که بخش نظارت بانک مرکزی باید روی آن فکر کند. اکنون بانک‌ها با این مسئله مواجهند که حسابرسی داخلی و بازرسی هر کدام راه خود را می‌روند و تطبیق که اخیراً ایجاد شده نیز مسیر خود را طی می‌کند و این‌ها مانند جزایر جداگانه عمل می‌کنند. باید در این مدل جایگاه اجزای مختلف مدل اعم از مدیریت ریسک، تطبیق، حسابرسی داخلی و بازرسی و همچنین تعامل درونی این‌ها تعریف شود. هدف نباید فراموش شود و آن چیزی جز بهینه کردن نظارت نیست. نظارت یکی از دو بال حاکمیت شرکتی است. متوجه باشیم که حسابرسی داخلی را در بال نظارت و در بالاترین سطح تعریف می‌کنیم.

در کوتاه‌مدت نیز به نظر می‌رسد مدلی که آقای صبری ارائه نمودند، عملی‌تر باشد. نظر شخصی من این است که فعلاً باید بازرسی را با توجه به ساختار بانک‌های سنتی داشته باشیم اما ارتباط آن را با حسابرسی داخلی تعریف کنیم. شاید بتوانیم از طریق کمیته حسابرسی استقلال هر دوی این‌ها را تأمین کنیم. کمیته حسابرسی ما اکنون فقط بر حسابرسی داخلی نظارت می‌کند و اصلاً کاری با بازرسی ندارد.

اکنون بیشترین آسیب را ما از طراحی کنترل‌ها در بانک‌ها می‌بینیم، نه اجرا. همه بانک‌های ما این بخش را معلوم فرض کرده‌اند. کسی فکر نمی‌کند طراح آن سیستم هم انسان بوده و اشتباه می‌کند. هیچ گاه کسی نپرسیده فلان کنترل چگونه و در کجا باید قرار داشته باشد. ضمن این که طراحی کنترل باید صحیح انجام شود و در اجرا درست عمل کند، با یکدیگر نیز باید هماهنگی داشته باشند. مشکل ما در ایران تفکیک این بخش‌هاست که هر کدام جداگانه

ساختار حسابرسی داخلی موجود در بانک‌های کشور به ۳ دسته تقسیم می‌شود، برخی بانک‌ها دارای واحد حسابرسی داخلی مستقل، برخی دارای مدیریت حسابرسی داخلی و بازرسی و تعداد اندکی دارای فقط واحد بازرسی هستند

بانک مرکزی هنوز در این زمینه به نتیجه مشخصی نرسیده و نتوانسته نقش بازرسی را تعریف کند. نقش حسابرسی داخلی و کنترل داخلی را تعریف کرده اما نتوانسته همه این‌ها را یکپارچه کند. در صورتی که بانک مرکزی می‌توانست یک مدل نظارت ارائه کند



باید واحد بازرسی ارتباطش را با کمیته حسابرسی برقرار کند، گزارشاتش را به آن ارسال کند و استقلالش به‌طور نسبی تأمین شود

عمل می‌کننـد. همچنیـن هدررفت انرژی زیادی داریم. در یک بانک بخش بازرسی ۳۵ نفر و بخش حسابرسی ۲ نفر پرسنل دارد؛ این بر اساس کدام قاعده است؟ شاید در نگاه اول اگر این بخش‌ها را تحت عنوان یک مدیریت تعریف کنیم که می‌تواند مدیریت بازرسـی و حسابرسی داخلی نام داشته باشد و این اداره را ذیل کمیته حسابرسی در نظر بگیریم، سپس طـی یک خط ارتباط این را با مدیریت برقرار کنیـم، و در نهایت ارتباطـات درونی این‌ها را در شـرح وظایفی که می‌نویسـیم در نظر بگیریم، نتیجه بهتری حاصل شود. همچنین باید ارتباطـات این‌ها با واحدهای دیگر مانند مدیریت ریسـک نیز حفظ شود. مثلاً ریسک و کنترل دوقلویی هستند که ریسک چند ثانیه زودتر متولد شده است. چگونه می‌شود در یک سـازمان واحد حسابرسی داخلی اصلاً خبری از مدیریت ریسـک نداشته باشد؟ ضمن این که حسابرسـی داخلی بنا به نقشـی که دارد باید صحـت انجام وظیفه دیگر واحدها را نیز بررسی کند. اگر موفق شویم مدلی را طراحی کنیم که به این جمع‌بندی برسـد، آن زمان مشـکل جامعه را حل کرده‌ایم. تا زمانی که در بانک مرکزی این توافق به دسـت نیامده، نباید از بانک‌ها انتظار داشته باشیم که این کار را انجام دهند. اما در کوتاه‌مدت پیشنهاد آقای صبری را عملی می‌بینم.

گوهرزاد: بـا آقای کثیـری موافقم. اعتقادم این است نشست‌ها و مجامع حرفه‌ای، انجمن حسابرسـان داخلی، بانک مرکزی و افراد صاحب‌نظر این حـوزه می‌توانند کمک کنند به یک مدل کاربردی برسـیم. شـکل ایده‌آل این اسـت که حسابرسی داخلی بتواند تمام کارهای گفته شده را انجام دهد اما به هر حال واحد بازرسـی وجود دارد و باید بپذیریم مدیرعامل انتظاراتی از این واحد دارد که شاید طبیعی اسـت. این واحد نیز می‌تواند کارکرد خود را داشته باشد. باید واحد بازرسی ارتباطش را با کمیته حسابرسی برقرار کند، گزارشاتش را به آن ارسال کند و استقلالش به‌طور نسبی تأمین شود. من با کلیت این موضوع موافقم.

فخار: بانک مرکزی کارکرد حسابرسی داخلی را بیان می‌کنـد. این که در بانک چه بخشـی برای آن تعریف می‌شـود مثلاً یک معاونـت یا دو اداره بازرسـی و حسابرسـی داخلی، به عهده بانک اسـت. اما آن چه که ما به آن رسـیدیم، کارکرد حسابرسی داخلی اسـت که باید اجرا شود. اسناد بین‌المللی هم این گونه می‌گوید که متناسب با ساختار، اندازه و پیچیدگی‌های سـازمان، واحد حسابرسی، تطبیـق و واحدهای دیگر که در اسـتاندارد وجود دارد باید تشـکیل شـود. این موضوع ممکن است در بین بانک‌های مختلف یکسان نباشـد. ممکن است یک بانک بخواهد برای آن معاونتـی در نظر بگیرد که خود شـامل بخش‌های مختلف اسـت. به‌طور مثال بانک صادرات در گذشته این گونه عمل می‌کرد که هر بانک اسـتانی، یک بانک مستقل بود. در واقع طراحی ساختار به عهده خود بانک است. ما کارکردها را می‌گوئیم و این که باید در هر ساختاری و تحت هر شرایطی انجام شود.

کثیری: بخشنامه مب/۱۱۷۲ با عنوان رهنمـود نظام کنتـرل داخلـی در بانک‌ها به‌عنوان یک سـند بالادستی تلقی می‌شود. شاید بالاترین سندی است که بانک مرکزی منتشـر کرد و اصلاً ما را احیا کـرد. زمانی که این سـند منتشر شـد، من توانستم خود را به‌عنوان یک حسـابرس داخلی در جامعه معرفی کنم. این نشان می‌دهد بانک مرکزی چه‌قدر مهم است که با انتشار یک سند، یک حرفه را در سـال ۱۳۸۵ احیا کرد. بورس تازه در سال ۱۳۹۰ سـندش را منتشر کرد. سال ۱۳۸۵ به عقیده من یک نقطه عطف تاریخی است. البته بخشـنامه مب/۱۱۷۲ صرفاً یک رهنمود نیسـت، اولین رهنمودی است که در آن یک الزام وجود دارد. آن الزام بیان می‌کند هر ۶ماه یک بار هیئـت مدیره بانک مکلف و موظف اسـت که راجع بـه کنترل داخلی گزارش بدهد. تمـام رهنمودهای پیش از آن برای مطالعه و راهنمایی بوده است و در هیچ کـدام الزامی وجود ندارد. ولی در این رهنمود برای اولین بار الزام وجود دارد. در این سـند چارت نظارت مشخص شده اما جای بازرسی در آن خالی اسـت. باید روی این موضوع کار شود و صرفاً به ترجمه اکتفا نشود. ترجمه برای بسط ادبیات خوب است اما خود ما باید تولید فکر و دانش داشته باشیم. مشکل ما در ایران این است که برای خودمان مدل بومی نداریم. در بخش نظارت بهینه بانک‌ها بر اساس یک مدل کارکردی که به یک چارچوب مفهومی متکی باشد و بشود به همه بانک‌ها ابلاغ کرد، کار نشده است. البته با این سخن شما موافقم که هر بانکی بر اساس سـازوکار و امکاناتی که دارد در آن چارچوب حرکت می‌کند و این برای بانک‌ها با مقیاس مختلف نیز یکسـان است.

فخار: بحث بر سـر کارکرد اسـت و این که اسـم آن بازرسی یا حسابرسی داخلی باشـد به اندازه کارکـرد آن اهمیت ندارد. در این کارکرد جایگاه مستقل حسابرسی داخلی اهمیـت دارد؛ این که به چه کسـی جوابگو اسـت و با چه بخشی باید ارتباط داشته باشد. اصل ۲ سـند ۲۰۱۲ هم این را بیان می‌کند که کارکرد حسابرسـی داخلـی بانک باید از فعالیت‌های موضوع حسابرسی، مستقل باشد. این امر نیازمند آن است که حسابرسی داخلی دارای جایـگاه و اختیار کافـی در بانک بوده به‌نحوی که قادر به ایفای وظایف خود همراه با بی‌طرفی باشـد. سـپس برای حسابرسی داخلی سـه ویژگی بیان می‌کنـد که اگر در آن واحدی که ایجاد می‌شـود وجود داشـته باشـد، کارکردش را به خوبی انجام می‌دهد. این ویژگی‌ها استقلال و بی طرفی، صلاحیت و مراقبت تخصصـی و حرفه‌ای و در نهایت اخلاق حرفه‌ای اسـت. یعنی اگر این موارد را به‌عنوان ویژگی‌های اصلی خود داشته باشد و کارکردهایی را که قبلاً ذکر کردم انجام دهد، هم جایگاه و هم کارکردش مشـخص شده است؛ حال هر اسمی که داشته باشد و در هر ساختار سازمانی که باشد همین گونه است.



مروج: بخشـنامه سـال ۱۳۸۶ بانک مرکزی بیشتر برای ارزیابی کنترل داخلی بود و این کار هم توسط حسابرسی داخلی انجام می‌شود. شاید این که چیزی در مورد بازرسی در آن بخشنامه دیده نشد، به این علت بود که موضوع آن ارزیابی کنترل داخلی بوده است. ما یک مؤسسـه برون‌سـپار به بانک دعوت کردیم که ارزیابی کنتـرل داخلی ما را آن‌ها انجام دهند. اکنون ۶ ماه اسـت که مستقرند و جلسـاتی که برگزار شده بسیار مفید است. طراحی‌هایی که بر اساس کوزو انجام شده و واحدها در حال بررسی آن هستند، بسیار مفید بوده است. شاید بسـیاری از ضعف‌هایی که واحد بازرسی نظارت یا ریسک و حتی کمیته حسابرسـی دارند، پوشش دهد. شاید بتوان از گزارشی که آن مؤسسه بیرونی در نهایت ارائه می‌کنـد برای تعریف ارتبـاط بین واحدهای بازرسی و حسابرسی داخلی و تفکیک وظایف آن‌ها کمک گرفت.

کثیری: البته مـب/۱۱۷۲ که من آن را دستورالعمل مادر می‌نامم، صرفاً برای ارزیابی کنترل داخلی نبوده است. چند مدرک در زمینه حسابرسـی داخلی وجود دارد. یکی سند سال ۱۹۹۸ کمیته بال است که ترجمه شده و بانک مرکزی آن را ارائه کرده، عملیات حسابرسـی داخلی مربوط به سال ۲۰۱۲ است و همچنین حاکمیت شرکتی مربوط به سال ۲۰۱۵ است. این‌ها را وقتی مطالعه می‌کنیم، می‌توان استنتاج کرد که وظیفه حسابرسی داخلی و کارکرد آن چگونه باید باشد. برای مب/۱۱۷۲ که شاید ۶ ماه در بانک مرکزی روی آن کار شد، چارچوب کوزو ۱۹۹۲ را مطالعه کردند. سـند بال که در رابطه با کنترل‌های داخلی در سال ۱۹۹۸ ارائه شده بود و همچنین اسـناد دیگری را مطالعه کردند و با توجه به شـرایط ایران که آن را در نظر گرفتند، این سـند تدوین شد. مب/۱۱۷۲ چند قسمت دارد، یک بخش راجع به حسابرسی داخلی، بخشی راجع به کنترل داخلی، بخشی جزئی از آن راجع به مدیریت ریسک و بخش دیگری هم راجع به کمیته حسابرسـی است. در واقع ۴ رکن دارد اما شـاید به کنترل‌های داخلی بیشتر می‌پردازد. در یک مطالعه تطبیقی، معیارهای کمیته بال، کوزو و بانک مرکزی را با هم مقایسه کرده‌ام. نقاط مشترک بسیار زیاد است و تا حدی بومی‌سازی اتفاق افتاده است. در شاخص‌های اندازه‌گیری تمام معیارها احصا شده است. جالب اینجاست که در انتهای این دستورالعمل ۹۰سؤال معروف نیز ذکر شده که هر ۵ حوزه مرتبط با کنترل داخلی را مشخص می‌کند و هنوز هم به قوت خود باقی اسـت. می‌توان گفت کار کاملی صورت گرفته اسـت و تنها چیزی که در آن دیده نشـده بود، بحث بازرسی و جایگاهش در این فرآیند بوده است. وقتی چنین چیـزی ارائه می‌شـود، بانک‌ها خودشان را با آن شاخص می‌سنجند. اگر همین کار در سال ۱۳۸۶ انجام می‌شد، ما با مشکلات امروزی مواجه نبودیم. متأسـفانه آن بخشنامه اجرایی نشـد و گزارش‌دهی ۶ماهه بانک‌ها تا سال ۱۳۹۰ انجام نشد. من می‌توانم ثابت کنم ماجـرای اختلاس ۳هزار میلیارد تومانی نیز به همین علت اتفاق افتاد. نه این که اگر این مورد اجرایی می‌شد، آن اختلاس اتفاق نمی‌افتاد اما اگر بانک مرکزی این سـند را نهادینه می‌کرد آن مورد سریعاً کشـف می‌شد. ماجرای فساد ۳هزار میلیـاردی به‌صورت تصادفی کشـف شد، یعنی سیستم آن را کشف نکرد؛ در حالی که یکی از مباحث مرتبط با سیسـتم کنترل داخلی پیشـگیرانه بودن آن است. اعتقاد دارم تقلب‌هایی هم که اتفاق افتاده، ریشه در ضعف کنتـرل داخلی دارد. اگر ما به آن معیارها پایبد باشیم، خیلی از مشکلاتمان حل می‌شود.

گوهرزاد: برون‌سـپاری هـم یکی از روش‌هایی اسـت کـه می‌توان بـا توجه به پیچیدگی و اندازه بانک به آن عمل کرد. شخصاً برای سـازمان‌های بزرگ توصیه نمی‌کنم کار حسابرسی داخلی را برون‌سپاری کنیم. به این علت که بسیاری از حسابرسان مستقل ما هنوز شناخت دقیقی از حسابرسی داخلی ندارند، چون وقت آن را نداشتند که در این زمینه کار کنند. نهایتـا چرخه‌هایی را خودشـان با عنوان نامه مدیریت می‌شناختند و مواردی را از نقاط ضعف کنترل‌های داخلی اسـتخراج می‌کردند. خیلی کم مؤسسات حسابرسی عضو جامعه حسابداران رسمی را می‌شناسم که در کار حسابرسی داخلی تبحر لازم و کافی داشته باشند. ضمن این که تصورم بر این اسـت که بانک باید این کار را توسط حسابرسان داخلی خود انجام دهد، منتها این امکان وجود دارد که خود واحد حسـابرسی داخلی را یک مؤسسـه حسابرسی مستقل به عنوان بررسی همپیشـگان مورد ارزیابی قرار دهد و گزارش را به هیئت مدیره ارائه کند.

مروج: البته در بانک ما واحد حسابرسی داخلی، کنترل و ارزیابی را انجام می‌دهد؛ منتها کمیته حسابرسـی جهت اطمینان خود که از دقت کار واحد حسابرسـی یک ارزیابی داشته باشد، کار برون‌سپاری را انجام داده است.

صبری: از آقای فخار و همکارانشـان در بانک مرکزی به منظور اقدامات صورت گرفته در راسـتای استقرار کنترل داخلی و حسابرسی داخلی در بانک‌ها تشـکر نمـوده و امیدوارم هرچه سریعتر دستورالعمل کنترل داخلی ویژه بانک‌های ایران توسـط بانک مرکزی تدوین شـده و در آن به توان با توجه میزگرد مذکور و نظرات صاحب نظران حرفه بتوان نسـبت به ارئه راه کاری برای چالش حسابرسـی داخلی و بازرسـی در بانک‌هـا اقدام نمـود. به نظر بنده باید ما در وهلـه اول از کنترل‌های مالی و عملیاتی در سطح شـعب به سمت مدیریت سیستم کنترل داخلی در بانک‌ها حرکت نماییم. مدیریت سیستم کنترل داخلی شامل ۴ مرحله یعنی طراحی، پیاده‌سـازی، ارزیابی، نظارت و پیگری کنترل داخلی تعریف می‌شـود که در آن پیاده‌سـازی و طراحی کنترل داخلی توسط مدیریت ارشـد و ارزیابی آن را به حسابرسان داخلی و بازرسـین واگذار کنیـم. در پایان از حضور ارزشمند شما اساتید ارجمند تشکر و قدر دانی نموده و امیدوارم این میزگرد نقطه عطفی در راستای ارتقا و حرکت از کارکرد بازرسی به کارکرد حسابرسی داخلی در بانک‌ها باشد.



ماجرای فساد ۳هزار میلیاردی به‌صورت تصادفی کشف شد، یعنی سیستم آن را کشف نکرد؛ در حالی که یکی از مباحث مرتبط با سیستم کنترل داخلی پیشگیرانه بودن آن است. اعتقاد دارم تقلب‌هایی هم که اتفاق افتاده، ریشه در ضعف کنترل داخلی دارد

تفاوت حسابرسی داخلی و بازرسی در بانک‌ها در ادبیات بین‌المللی

استانداردهای بین المللی چه می گویند؟



احمد عالی‌نژاد
مدیر حسابرسی داخلی و تطبیق بانک اکو ترکیه

در ساختار سنتی بانک‌ها در ایران از دیر باز به منظور نظارت و کنترل بر عملیات بانک‌ها، شاهد وجود واحد بسیار مهمی به نام « بازرسی» هستیم که وظیفه اصلی آن نظارت بر حسن اجرای مقررات و بخشنامه‌های بانک است. تغییر و تحولات حاصله در بانکداری در کشور و در سطح بین‌المللی منجر به آن گشته که حوزه وظایف این بخش روز به‌روز بیشتر از گذشته شده و از بازرسی صرف مبتنی بر چک لیست‌های گذشته‌نگر به وظیفه‌ای آینده‌نگر یا به عبارتی مبتنی بر ریسک مبدل شده است. این تحول مهم اهمیت واحد بازرسی را بیش از پیش نموده و مسئولیت‌های مورد انتظار از بازرسان را دو چندان کرده است.

اگر نگاهی عمیق‌تر به دنیای امروز بانکداری بیندازیم ملاحظه می‌شود که وظایف و مسئولیت‌های مورد انتظار از بازرسان آنقدر گسترده شده که انتظار ایفای چنین مسئولیت‌هایی از یک نهاد خاص به نام بازرسی امکان پذیر نمی‌باشد و نیازمند به چند نهاد و یا چند کارکرد کاملاً مشهود می‌باشد. کارکردهایی که اگر چه مرتبط به هم بوده ولی در ذاتشان، بدلیل نیاز به تخصص‌های مربوطه، از هم متفاوت بوده و نیازمند متخصصین خاص خود هستند. در همین ارتباط، ادبیات و توصیه‌های بین‌المللی با نگاهی جدید به موضوع نظارت و کنترل ریسک در بانک‌ها به منظور پوشش وظایف بازرسی موجود، عناوینی همچون حسابرسی‌داخلی، تطبیق، مدیریت ریسک و ... به کار رفته است.

به منظور نظارت و کنترل بیشتر بر عملیات بانک‌ها، کاهش ریسک و بهبود عملکرد بانک‌ها مدلی با نام سه خط دفاعی (Three of lines defense) توسط کمیته بال، سازمان کنترل‌های داخلی کوزو و انجمن حسابرسان داخلی آمریکا تدوین شده است که بر اساس آن نقش‌ها و مسئولیت‌های هر خط دفاعی تعریف شده است. بر همین اساس خط‌های کنترلی و دفاعی مورد نیاز در بانکداری مدرن به سه دسته تقسیم شده و بسته به مسئولیت کنترلی هر خط دفاعی، مسئولیت‌ها و عناوین شغلی تعریف می‌شوند. مدل سه خط دفاعی، مدلی برای درک ارتباطات، هماهنگی، نقش‌ها و مسئولیت‌های واحدهای بانک شامل شعب و مدیران اجرایی و عملیاتی، واحد ریسک، واحد تطبیق، واحد پولشویی، واحد مالی، واحد حسابرسی داخلی و سایر واحدها به منظور کاهش ریسک‌ها، اجرای کنترل‌ها و تحقق اهداف بانک می‌باشد. بنابراین مدل «سه خط دفاعی» در هر بانکی عبارت از: بخش‌های عملیاتی نظیر شعب، اعتبارات، خزانه‌داری و ... به عنوان خط اول دفاعی، بخش‌هایی نظیر مدیریت ریسک، تطبیق (رعایت) و ... به عنوان خط دوم دفاعی و نهایتاً بخش حسابرسی داخلی به عنوان خط سوم دفاعی می‌باشد . هر یک از این سه خط دفاعی وظیفه خاصی برای رعایت کنترل‌ها به منظور کاهش ریسک را داشته و در مجموع باید این سه خط دفاعی به صورت یکپارچه و هماهنگ با یکدیگر نسبت به کاهش ریسک و تحقق اهداف بانک اقدام نمایند.

نکته حائز اهمیت اینکه در ادبیات و متون بکار رفته در توصیه‌های کمیته نظارت بانکی بازل، به جز موارد مربوط به بانک‌های مرکزی ایران، دیگر شاهد واژه یا کارکردهایی به نام بازرسی در بانک‌ها به منظور نظارت در بانک‌ها نیستیم. امروزه تعاریف ما برای بخش‌ها یا کارکردهای مختلف نظارت در بانک، مبتنی بر این موضوع است که آن بخش یا کارکرد چه مسئولیتی در امر نظارت و کنترل به منظور کاهش ریسک و تحقق اهداف بانک را انجام می‌دهد و در همین راستا دیگر اصطلاح قدیمی "بازرسی" و یا کارکرد آن که واژه‌ای بسیار فراگیر و عام است پاسخگوی نیاز مدیریت در ادبیات بین المللی نظارت و بانکداری به کار نمی‌رود. در دنیای امروز بانکداری بخشی از وظایف بازرسی به در حوزه نظارت بر کنترل داخلی به "واحد حسابرسی داخلی" و در حوزه رعایت قوانین و مقررات نیز به "واحد تطبیق" و در حوزه نظارت و ارزیابی بر ریسک‌های عملیاتی در سطح شعب و عملیات بانک به "واحد مدیریت ریسک" منتقل شده است.

نتیجه گیری

حاصل کلام اینکه در ساختار مدرن بانکداری امروزه در جهان کارکرد یا واحدی به‌نام بازرسی وجود نداشته و با کارکردها و واحدهای جدیدی به نام حسابرسی داخلی، تطبیق، مدیریت ریسک و .... جایگزین شده‌اند. توصیه می‌شود بانک‌های کشور با توجه به شرایط کنونی پسا برجام که کشور در حال ورود به عرصه جهانی بانکداری بوده، نسبت به بازنگری ساختار نظارتی و کنترلی خود شامل سه خط دفاعی مورد تأیید کمیته بال و سایر نهادهای بین المللی و ایجاد واحدهای مورد نیاز برای تکمیل خط دفاعی دوم و سوم شامل مدیریت ریسک، تطبیق، کنترل داخلی و حسابرسی داخلی اقدام نموده و امید است به منظور یک نظارت اثربخش در بانک‌ها از کارکرد بازرسی به کارکردهای حسابرسی داخلی و تطبیق جهت اطمینان بخشی و اطمینان از رعایت قوانین و مقررات بانک مرکزی و کمیته بال اقدام نمایند، تا در آینده نزدیک در ارتباط با نهادهای بین المللی دچار مشکل نشوند.

تفاوت حسابرسی داخلی و بازرسی در بانک‌ها از دیدگاه نقش و وظایف

ارائه خدمات مشاوره و اطمینان بخشی در نظارت نوین



مجید نحوی
مدیره اداره مستقل حسابرسی و ریسک بانک قوامین

ادامه حیات بانک‌ها نیازمند شناسایی ریسک‌ها و نواقص کنترل‌های داخلی موجود، ارزیابی عملکرد و نظام گزارش‌دهی مطمئن می‌باشد. حسابرسی داخلی، بازرسی، مبارزه با پولشویی، تطبیق، و مدیریت‌ریسک از جمله نهادهای نظارتی در بانک‌ها می‌باشند. در این یادداشت سعی گردیده به تفاوت بازرسی و حسابرسی داخلی از لحاظ نقش، وظایف و خدمات پرداخته شود. مطابق تعریف حسابرسی داخلی طبق استانداردهای بین المللی AII : «حسابرسی داخلی یک فعالیت اطمینان بخشی و مشاوره‌ای مستقل و بی‌طرفانه است که هدف آن ارزش‌افزایی و بهبود عملیات سازمان است. حسابرسی داخلی با اتخاذ یک رویکرد منظم و سامان‌مند برای ارزشیابی و ارتقاء اثربخشی فرآیندهای راهبری مدیریت ریسک و کنترل، به سازمان کمک می‌نماید تا به اهداف خود دست یابد.»

مطابق تعریف فوق خدمات اصلی حسابرسی داخلی شامل موارد ذیل خواهد بود.

الف) خدمات اطمینان بخشی: بررسی و آزمون شواهد و مدارک، با هدف انجام یک ارزیابی مستقل بر فرآیندهای مدیریت ریسک، کنترل یا راهبری برای بانک است. مثال‌هایی از این نوع خدمات عبارتند از کارهای اطمینان بخشی مالی، عملکرد، رعایتی، ایمنی سامانه‌ها و راستی‌آزمایی.

ب) خدمات مشاوره‌ای: فعالیت‌های خدمات مشاوره و سایر خدمات مرتبط که هدف آن‌ها ارزش افزایی و بهبود فرآیندهای راهبری، مدیریت ریسک و کنترل بانک بدون پذیرش مسئولیت مدیریتی از جانب حسابرسان داخلی بانک است. نمونه‌هایی از این نوع خدمات شامل مشاوره، توصیه، تسهیل و آموزش حین کار است.

با توجه به مطالب فوق، نقش و وظایف حسابرسی ارائه خدمات مشاوره و اطمینان بخشی به هیئت مدیره و مدیریت ارشد در خصوص دستیابی به اهداف بانک بوده و این خدمات تمامی بخش‌ها و حوزه‌های فعالیت بانک را شامل می‌شود و حسابرسی داخلی از این طریق می‌تواند سبب بهبود سیستم کنترل داخلی بانک و فرآیندهای عملیاتی و غیر عملیاتی بانک شده و سبب ایجاد ارزش افزوده برای بانک نماید.

از سوی دیگر مطابق تعریف متداول از واژه بازرسی با توجه به نوع عملکردش بدین شرح است: بازرسی فعالیتی است برای سنجش میزان مطابقت عمل و عملکرد اقدام‌کنندگان صف و (در برخی بانک‌ها) ستاد با اهداف، برنامه‌ها و دستورالعمل‌های صادره و ضوابط، که بر قوانین مربوطه و مدارک تکیه دارد. همچنین فرآیند استانداردی در بررسی‌های بازرسی وجود ندارد؛ چک لیست‌ها و رهنمودها، و روش‌های بازرسی در بیشتر موارد بر مبنای نتایج کار، تکمیل و تعیین می‌گردند. مطابق تعریف فوق خدمات اصلی بازرسی شامل:

الف) خدمات رسیدگی بر عملکرد شعب و کارکنان بانک : بررسی عملکرد کارکنان و مطابقت فعالیت‌ها با اهداف و دستورالعمل‌های صادره توسط واحدهای مختلف بانک به منظور کنترل فعالیت‌ها و جلوگیری از آسیب‌های احتمالی. مثال‌هایی از این قبیل خدمات عبارتند از بازرسی از عملکرد مدیران و کارکنان، نظارت بر حسن اجرای دستورالعمل‌های صادره توسط واحدهای مختلف بانک، کشف مفاسد اداری و اختلاس، نظارت بر روند جمع آوری و ارسال مدارک و اسناد بانک.

ب) خدمات به مشتریان بانک: جهت رضایتمندی و ایجاد اطمینان در مشتریان بانک خدماتی ارائه می‌گردد. برای مثال خدماتی از قبیل سنجش میزان رضایت مردم از واحدهای مختلف، نحوه برخورد کارمندان با ارباب رجوع، دریافت شکایت تلفنی، حضوری و مکتوب مردم از واحدها و کارکنان بانک، تشکیل پرونده در خصوص شکایات و پیگیری شکایات.

نتیجه گیری:

در پایان با بررسی مطالب فوق الذکر از لحاظ نقش، وظایف و خدمات حسابرسی داخلی با بازرسی می‌توان اینگونه بیان کرد که اگرچه هر دو بخش دارای وظایف نظارتی می‌باشند لیکن دارای تفاوت‌های قابل ملاحظه‌ای نیز می‌باشند. از جمله اینکه حسابرسی داخلی متکی بر استانداردها و رویه‌های اجرایی بین المللی انجمن حسابرسی داخلی ایران و آمریکا می‌باشد در حالی که بازرسی فرآیند استانداردی ندارد و بر مبنای نتایج کار تکمیل می‌گردد، حوزه و کارکرد حسابرسی داخلی با توجه خدمات اطمینان بخشی و مشاوره‌ای در سه حوزه راهبری، ریسک و کنترل داخلی با توجه به اهداف عملیاتی، گزارشگری و رعایتی شامل انواع حسابرسی عملیاتی، رعایتی و گزارشگری مالی شده و تمامی فرآیندها، شعب و ستاد بانک را در برگرفته و گزارشات آن به کمیته حسابرسی و هیئت مدیره بانک ارائه می‌شود ولی بازرسی با توجه به رویکرد آن بررسی رعایت قوانین و مقررات در سطح شعب بانک و کارکنان را در بر می‌گیرد. که در مجموع گزارش مذکور به بالاترین مقام اجرایی بانک ارائه می‌گردد.

رویه‌های کنونی بازرسی پاسخگوی نیاز مدیریت نیست

تغییر از نظارت شعبه محور به نظارت مبتنی بر ریسک و فرآیندهای کلیدی بانک



مسعود عابدینی
معاون حسابرسی و بازرسی موسسه اعتباری آرمان (تعاونی وحدت)

امروزه مبحث نظارت در بانک‌ها و موسسات اعتباری به منظور تحقق اهداف، کاهش ریسک، کاهش تقلب و تخلفات بانکی با توجه به ماهیت فعالیت بانک‌ها و موسسات اعتباری از مباحث با اهمیت برای هیئت‌مدیره و مدیریت ارشد بانک‌ها به شمار می‌رود. اهمیت این موضوع در سال‌های اخیر با توجه به افزایش ریسک‌ها و تغییرات بسیار در محصولات و خدمات متنوع در بانک‌ها افزایش یافته و نیازمند به کارگیری مفاهیم، ساختار و ابزار مناسب جهت نظارت در بانک‌ها می‌باشد. طی سی سال گذشته بیشتر امر نظارت در بانک‌های کشور بر عهده بازرسان بانک‌ها بوده و طی چند سال اخیر مباحث حسابرسی‌داخلی، ریسک و کنترل داخلی در سطح جامعه به‌ویژه بانک‌های کشور با توجه به ساختار و نوع فعالیت آن‌ها و نیز الزامات کمیته بال، الزامات بانک مرکزی و ارتباط بانک‌های کشور پس از برجام با بانک‌های خارجی جدیت و توجه بیشتری به آن شده است. در این یادداشت بنده سعی نموده‌ام با توجه به تجارب خود، به بررسی تفاوت بازرسی و حسابرسی داخلی از لحاظ رویه‌ها و رویکرد رسیدگی بپردازم.

رویه‌ها و رویکرد رسیدگی در حسابرسی داخلی

حسابرسی داخلی بر خلاف بازرسان و حسابرسان مستقل که تنها به جنبه مالی بانک توجه دارند، تمامی جنبه‌های عملیاتی، رعایتی و گزارشگری را بررسی می‌نمایند. حسابرسان داخلی در بانک‌ها در کلیه مراحل اطمینان‌بخشی در خصوص کنترل‌های داخلی بانک شامل برنامه ریزی، تعیین دامنه ارزیابی، رسیدگی و گزارشگری، رویکرد فرآیند محور و مبتنی بر ریسک بکار می‌برند.

رویکرد فرآیند محور: در ارزیابی کنترل‌های داخلی بانک در برنامه‌ریزی و انتخاب کنترل‌ها برای آزمون از رویکرد فرآیند محور استفاده می‌شود. رویکرد بکار رفته برای ارزیابی کنترل‌های داخلی بانک رویکرد مبتنی بر شناسایی، مستندسازی و ارزیابی کنترل‌های موجود در فرآیندهای عملیاتی و مالی کلیدی بانک است که در ادارات ستادی و شعب بانک در حال انجام می‌باشد.

رویکرد مبتنی بر ریسک: حسابرسی داخلی مبتنی بر ریسک بر ارزیابی فرآیند تجاری و پردازش استراتژیک و ارزیابی اهداف، ریسک‌ها و کنترل‌های بانک‌ها، متمرکز است. حسابرسی داخلی با شناسایی، ارزیابی و نظارت بر ریسک بانک، به کسب اطمینان از کفایت منابع و اینکه آن‌ها بر اولویت‌ها متمرکز هستند، کمک می‌کند. به طور کلی، حسابرسی مبتنی بر ریسک، نواحی پرریسک را ارزیابی می‌نماید و عملکرد آنان به صورت نمونه گیری و بدون توجه به ریسک‌ها می‌باشد و معمولاً همه بخشنامه‌ها و مقررات را بدون توجه به سطح اهمیت و نقاط پرریسک در عملیات شعبه بررسی نموده و با اثربخشی و کارایی عملیات شعبه و نادرست فرآیندها و سیستم‌ها معمولاً کاری نداشته و گزارشات خود را به مدیر بازرسی می‌دهند و مبحث پیشنهاد جهت اصلاح فرآیند و پیگیری اصلاح نقاط ضعف معمولاً کم رنگ بوده و اظهار نظر و گزارش بازرسان بیشتر بدون توجه به رویه و رویکرد بازرسی در بانک‌های کشور بر اساس رویه‌های سنتی و شعبه محور بوده و بیشتر بر رعایت قوانین و کشف تخلف و عدم رعایت قوانین و مقررات توسط کارکنان شعبه نظارت دارد. در همین راستا بازرسان فاقد رویکرد منظم و ساختار یافته مطابق رویه های انجمن حسابرسی داخلی بوده و بیشتر از طریق مراجعه به شما و بررسی اسناد و مدارک در شعبه اقدام می‌نماید و کارکرد آن در شعبه بدون در نظر گرفتن مفاهیم ریسک و توجه به فرآیندهای کلیدی بانک صورت می‌پذیرد. همچنین بیشتر بر اجرای کنترل‌ها در عملیات شعبه تکیه داشته و عملکرد آنان به صورت نمونه گیری و بدون توجه به ریسک‌ها می‌باشد و معمولاً همه بخشنامه‌ها و مقررات را بدون توجه به سطح اهمیت و نقاط پرریسک در عملیات شعبه بررسی نموده و با اثربخشی و کارایی عملیات شعبه و نادرست فرآیندها و سیستم‌ها معمولاً کاری نداشته و گزارشات خود را به مدیر بازرسی می‌دهند و مبحث پیشنهاد جهت اصلاح فرآیند و پیگیری اصلاح نقاط ضعف معمولاً کم رنگ بوده و اظهار نظر و گزارش بازرسان بیشتر بدون توجه به آثار و پیامد ریسک‌هایی است که آن ضعف‌ها را داشته و بیشتر به کارکنان بر می‌گردد.

در پایان می‌توان نتیجه گرفت که یکی از تفاوت‌های اساسی علاوه در ساختار و جایگاه بین حسابرسی داخلی و بازرسی در بانک‌های کشور، رویه و شیوه انجام کار توسط این دو واحد است که حسابرسی داخلی با رویکرد منظم و ساختار یافته مبتنی بر ریسک و فرآیند نسبت به بررسی اثربخشی و کارایی سیستم کنترل داخلی و مدیریت ریسک در سطح کل بانک و فرآیندهای بانک اقدام می‌نماید، اما شیوه نظارت بازرسی در بانک بیشتر به صورت سنتی، از طریق تکیه بر عملیات شعبه و کارکنان شعبه و بررسی کنترل‌ها در سطح عملیات شعب بدون توجه و شناسایی ریسک‌ها می‌باشد و با فرآیندهای بانک (به عنوان مثال فرآیند اعتبارات) از آغاز که نحوه تدوین و ابلاغ سیاست‌های اعتباری، نظارت توسط ادارات اعتباری، اعطای تسهیلات توسط شعب و نحوه اعتبارسنجی، نحوه پیگیری و وصول مطالبات توسط ادارات حقوقی و سایر ادارات به صورت فرآیندی و ریسک‌های موجود در آن، کاری ندارد.

حسابرسی در بانک‌های ایران از گذشته تا کنون

ناصر معظمی گودرزی

نخستین بار در سال ۱۳۱۱ شمسی موضوع حسابرسی به عنوان یکی از زیرشاخه‌های نظـارت عالیه در قوانین تجارت کشـور مطرح شـد. در این قانون اشـاره شـده بود که مجمع عمومی شـرکت‌های سهامی یک یا چند نفر از بین سـهامداران خود یا اشـخاص خارج از شرکت را به‌عنوان بازرسـان قانونی تعیین نموده تا در طی سال مالی به حساب‌های شرکت دسترسی داشته و گاهاً از دید نظارتـی موضوع را مورد بازنگری و بررسـی مجدد قرار دهند. سـابقه حسابرسی به صورت استفاده از حسابرسان خبره به سـال های ۱۳۲۸ و تأکید همین قانون در سال ۱۳۳۵ بر می‌گردد تا نهایتاً در سـال ۱۳۴۰ تصویب شد. نظارت در سیستم سنتی بانک‌ها که به صورت شرکت‌های نوظهور در سال‌های دور پا به عرصه فعالیت مالی و بانکی نهاده بودند کار دشواری نبود زیرا مردم تا آن زمان ترجیح می‌دادنـد وجوه نقد خود را در مکان امنی از خانه یا محل کار پنهان کنند[1] و در صورت ضرورت و انجام معامله، وجه آن را نقدا به فروشنده پرداخت نمایند. لذا تعداد اسناد مالی انجام شده در بانک‌ها زیاد نبود و کنترل و بازنگری آن به راحتی صورت می پذیرفت و در قالب گزارشی مشروح و دست‌نویس به مدیران ذی‌ربط ارائه می‌گردید.

با پیشـرفت روز افزون جمعیت، تجارت و اشاعه فرهنگ پس‌انداز و افزایش مراودات مردم در اقصی نقاط کشـور، موجب گسـترش مشـتریان بانک‌ها و در پی آن نیاز به شعب بیشتر، ابزارهای به روز[2]، ایجاد تنوع و افتتاح حساب های بانکی، استفاده از شیوه‌های نوین زمان خود، ارسال حواله‌های بانکی، صدور چک و... واحدهای نظارتی بانک‌ها را بر آن داشـت تا فعالیت کنترلی را افزایش دهند اما این روش تا زمان رشـد سیستم های مکانیزه و بهره‌گیری از رایانه، کماکان به صورت سـنتی و دستی انجام می‌شد و بانک‌ها را ناچار به افزایش نیروی انسـانی برای نظارت می‌نمود. با ورود به دوره سـازندگی پس از ۸ سـال دفاع مقدس، افزایش جمعیت، نقدینگی در جامعه، دادستدهای مالی و تکنولوژی مردم را بیش از پیش به سمت بانک‌ها و استفاده از خدمات آن‌ها روانه کرد. اما کماکان واحدهای نظارتی بانک‌ها با روش‌های پیش‌گیرانه و افزایش نیروهای خبره بانکی سعی در نظارت عالیه داشتند. از سال‌های آخر دهه ۶۰ با ورود رایانه‌های نسـل چهارم که در مقیاس با رایانه‌های کنونی از تنوع، سرعت، میزان ذخیره اطلاعات و نرم افزارهای فراگیر، بسـیار ابتدایی بودند انقلابی در سیستم‌های بانکی در حال شکل گیری بود.

بانک‌ها کم کم به صورت جزیره‌ای و با اسـتفاده از نرم افزارهای معمول آن زمان که تحت سیسـتم عامل‌های Windows۹۸ ، DOS ، Uinx یا Xenix فعال می‌شدند به گسترش خدمات رایانه‌ای خود پرداختند. از یک طرف بانک‌ها با افزایش تعداد عملیات مالی و بانکی به سمت و سوی مکانیزه شده می‌رفتند و از طرف دیگر دانشگاه‌ها هم از این قافله عقب نمانده و شروع به آموزش نیروهای جوان در زمینه‌های نرم افزار و سخت افزار نمودند و از این‌جا بود که افراد جوان و پر انرژی و آگاه به سیستم‌های رایانه‌ای در مقابل بازرسان و حسابرسان واحدهای نظارتی و سنتی بانک‌ها قرار گرفتند. تا این زمان که بحث سیسـتم‌های یـک پارچه یا همـان Core Banking ها و اینترنت و اینترانت فراگیر نشـده بود و اغلب کارکنان به معترضین چگونگی انجام کار، دلیل"سیسـتم اجـازه نمی‌دهد" یا "کامپیوتر اجازه نمی‌دهد" را بیان می‌کردند و ارباب رجوع را متقاعد می‌کردند نا امنی در سیستم بانکی خیلی محسوس نبود و کارکنان نظارت عالیه در بانک‌ها به روش سـنتی کار خود را ادامه می‌دادند تا اینکه تحولی عظیم در سخت افزارها و نرم افزارها و فن‌آوری اطلاعات به وقوع پیوست؛ کامپیوترها از نظر فیزیکی کوچکتر و از نظر میزان فضای ذخیـره اطلاعات غنی‌تر و از نظر پـردازش اطلاعات پر سرعت‌تر شدند، اینترنت و اینترانت، مجموعه‌های Office Os ، های توانمند، شـبکه‌های اجتماعی، بالا رفتن توان اسـتفاده افراد متخصص و غیر متخصص در امور رایانه، افزایـش بد افزارها، افزایش روش‌هـای نوین هک و در آخر تولد دهکده جهانی را شـاهد بودیم. اینک بانک‌ها با دریایی از تراکنش‌های مالی روزانه که با استفاده از ابزارهای الکترونیکی[3] مختلف انجام می‌شـد از یک سو و از سوی دیگر کادر بازرسی و حسابرسی با تجربه ولی سنتی کار و پرسنل جوان و آگاه به فن آوری روز و مسلطتر از مسئولین خود در استفاده از رایانه مواجه شدند.

لذا کنترل و نظارت با شیوه و روش سنتی نه‌تنها منطقی به نظر نمی‌رسید بلکه راندمان کار را پایین‌آورده و تحریک افراد خاطی در بدنه بانک یا خارج از شبکه بانک را به دنبال داشته و آنان را وادار به تفکر و یافتن روشی برای "ره صد ساله را یک شبه رفتن" کنند.

حال چند سـؤال اساسی پیش روی مدیران ارشد بانک‌ها قرار می‌گرفت :

۱- چه نرم افزاری تهیه کنند که عملاً حداقل راه نفوذ را داشته باشد؟

۲- چـه روش‌هایی را برای شناسـایی و جـذب افراد متخصص و سالم به‌کار ببندند؟

۳- امنیت سیستم را چگونه برقرار نمایند تا اطلاعات مالی مشـتریان از رخنه اشخاص خاطی خارج از بانک در امان بماند؟

۴- چه نرم افزاری را انتخاب کنند تا جلوی واقعه را از قبل وقوع گرفته یا حداقل با کمترین فاصله زمانی تراکنش‌های خاص را شناسایی و گزارش نماید؟

۵- چه نرم افزاری را انتخاب کنند تا به صورت شبانه‌روزی و بدون خسـتگی تمامی کنترل‌های تعریف شده را روی تراکنش‌های موفق، اعمال نموده و موارد مشـکوک به پولشوئی را شناسایی و گزارش نماید؟

۶- نیروهای نظارت عالیه در بانک را به چه ابزاری تجهیز نمایند تا همواره تراکنش‌های انجام شده را رصد نموده و به محض وقوع یک تخلف آن را گزارش نماید؟

۷- نیروهـای نظارت عالیه را به چه ابزاری تجهیز نمایند تا در کمترین زمان امور بازرسی و حسابرسی حضوری و نامحسـوس و از راه دور را با دقت و سرعت انجام داده و موارد تخلفاتی را کشف و گزارش نمایند؟

در این راستا بعضی ازبانک‌ها و مؤسسات مالی و اعتباری کوچک و بزرگ به تهیه نرم افزارهای خاص بازرسـی و حسابرسی و کنترل‌های داخلی و AML (پولشویی) اقدام نموده‌اند که به‌صورت مجـذا و به دور از هم امور نظارت عالیه را کنترل می‌نمایند. در این بین کمتر بانک یا مؤسسه مالی و اعتباری دیده می‌شود که از "سامانه جامع بازرسی و حسابرسی" یا به عبارتی Total System بهره‌مند شده باشد که تمامی سیسـتم‌های نظارتی آن اعم از بازرسی، حسابرسی، کنترل‌های داخلی، پولشویی، تخلفات اداری، سامانه شکایات، استعلام‌ها و... را داشته و این سیستم‌ها علیرغم رسـالت جدای از هم و استقلال عمل، در تبادل اطلاعات بین کاربران با مرکز و بین یکدیگر از ویژگی‌های پنجگانه "امنیت سـایبری، راحتی کاربر، سرعت، دقت و پشتیبانی" بهره‌مند شده باشند.

در معدود بانکی از کشـور مشـاهده می‌شود که مدیران آن با حساسیت نسـبت به نصب و راه‌اندازی سامانه‌های "جامع بازرسی و حسابرسی" اقدام و پیگیر موضوع سامانه "هوشـمند بازرسی و حسابرسی" بوده و موفق شده باشند با راه اندازی این سـامانه، به صورت آنلاین و با عنایت به محدویت‌های موجود، تراکنش‌های خاص را با صرف زمان کمتر از ۳ دقیقه کشف و به واحدهای ذیربط گزارش دهند. در خاتمه خاطرنشـان می‌گردد این که معتقد باشـیم به مرحله‌ای خواهیم رسید که تخلفی در بانک‌ها (چه درون سازمانی چه برون سازمانی) رخ نخواهد داد فکری دور از واقعیت است اما وظیفه بانک‌ها و مؤسسات مالی و اعتباری است که با دوراندیشی همواره یک قدم جلوتر از خاطیان قدم برداشـته تا ضمن کاهش ریسـک شهرت، اعتماد مشـتریان خود را بیش از پیش جلب نمایند تا آنان نیز با خیالی آسوده‌تر به سپرده‌گذاری و استفاده از خدمات نوین بانکی در کشور ادامه دهند.

پانویس‌ها:

۱. در سـال ۱۳۳۰ حدود ۱۱ درصد از اسکناس و مسکوکات منتشره در اختیار بانک‌ها و مابقی در اماکن امنی از خانه‌ها یا محل کار پنهان شده بود.

۲. از پیشروترین بانک‌ها برای جلب اعتماد مردم به بانک‌ها، بانک صادرات ایران بود که با تهیه یکی از کامپیوترهای مدرن وقت، جهت نگهداری اطلاعات ریالی حساب‌ها و کشف مغایرت‌ها موفق عمل نمود.

۳. شعب مجهز به رایانه، خودپردازها، سامانه‌های فروش، اینترنت بانک، همراه بانک، پین پد و...



نقش کانون ارزیابی در توسعه سرمایه‌های انسانی در صنعت بانکداری ایران



دکتر رضا اکبری اصل

مقدمه

در دنیـای امـروز سـازمان‌ها به خوبی دریافته‌اند که جهت دستیابی به موفقیت در اقتصاد پیچیده جهانی و همچنین بقاء در محیط رقابتی کسب وکار، به دارا بودن بهترین اسـتعدادها نیازمندند. همزمان با درک نیاز به استخدام، توسعه و نگه‌داشت اسـتعدادها، سـازمان‌ها دریافته‌انـد که استعدادها سرمایه‌هایی ریسک‌پذیر هستند که برای دسـتیابی به بهترین نتیجه‌ها نیازمند مدیریت صحیح و مناسب می‌باشند.

سـازمان‌های هزاره سوم از «سرمایه انسـانی» و «انسان دانایی‌محور» یاد می کنند. توسعه و رشد سرمایه‌های انسانی در سـازمان‌ها به عنوان مهم‌ترین منبع تولید، راز ماندگاری و بقاء سازمان‌ها علی‌الخصوص سازمان‌های خدمات محور مانند بانک‌ها تلقی شده است بطوریکه مهم‌ترین چالش در عرصه کسـب وکار در صنعت بانکداری علی‌الخصوص در کشور ما دیگر تنها موضوع فناوری نیست، بلکه بهره‌مندی و بهره‌وری بیشتر از سرمایه‌های انسانی هوشمند و مستعد، راز و رمز اصلی رویارویی و برخورد با چالش‌ها و آسیب‌های کسب وکار بانکی در حال و آینده‌ای نزدیک خواهد بود. به طوری‌که در سال‌های اخیر متفکران و اندیشمندان مدیریت، از مفهومی به نام مدیریت استعداد سخن گفته و از آن یاد می کنند.

کانون ارزیابی و توسعه در بانک

رویکـرد کانـون ارزیـابـی و تـوسـعـه (Assessment & Development Center) در یک بانک، با طراحی مدل شایستگی سرمایه‌های انسانی همان بانک و با بهره‌مندی از دانـش و تخصص گروه ارزیابان حرفه‌ای و کارآزمـوده و با بهره‌مندی از تمرین‌ها و شبیه‌سـازی‌های چندگانـه مدیریتی، بـه انتخاب شایسـته‌ترین افراد برای استخدام، ترفیع و... پرداخته و با توصیه و برنامه‌ریزی به افراد و بانک و هدایت مستمر آنان در مسیر توسعه، رشد و تعالی را برای آن بانک به ارمغان می‌آورد.

کانون ارزیابـی در یک بانک مجموعـه‌ای از فعالیت‌های استاندارد ارزیابی رفتار است که بر اساس ورودی‌های متعدد صورت می‌پذیرد. در این فعالیت‌ها، چندین مشـاهده کننده آموزش دیده بـه فعالیت ارزیابی پرداختـه و تکنیک‌های مختلفی را به کار می‌بندند. قضـاوت در خصوص رفتارها، عمدتاً در شبیه‌سازی‌هایی انجام می‌پذیرد که در جلسه اجماع امتیازات اختصاص یافته، ارائه می‌گردد.

به طور کلی می‌توان اینگونه بیان نمود که در یک سـازمان خدمات محور مانند بانک دو نوع کانون ارزیابی وجود دارد: اول کانون‌هایی که برای تصمیم در مورد استخدام یا ارتقاء طراحی می‌شوند که «کانون ارزیابی» نام دارند و دوم کانون‌هایی که برای شناخت نقاط‌قوت و قابل توسعه فرد تشکیل می‌شوند که کانون توسعه‌ای نام دارند. به‌عبارتی کانون ارزیابی با هدف انتخاب و کانون توسعه‌ای با هدف توسعه انجام می‌شوند. در کانون ارزیابی، جذب از خارج از سـازمان و یا ارتقای درونی می‌توانند هدف اصلی تلقی گردیده و در کانون‌های توسعه‌ای، شناسایی افراد مستعد و تشخیص نقاط‌قوت و ضعف شغلی می‌تواند هدف اصلی تعریف گردد.

تعریف کانون ارزیابی

کانـون یا مرکز ارزیابی که بعضاً " فنـاوری مرکز ارزیابی " نیز نامیده می‌شـود، نه یک مکان فیزیکـی یا جغرافیایی، بلکه یک رویکرد (یا فرآیند) ارزیابی اسـت. این رویکرد، به ارزیابی گروهی از شـرکت‌کنندگان (داوطلبان) توسط گروه ارزیابان با اسـتفاده از تمرین‌ها و آزمون‌های متنوع دلالت دارد که برای انتخاب افراد واجد شرایط برای تصدی مناصب عمدتاً مدیریتی استفاده می‌شـود. در این مرکز، ارزیابان با درنظرگرفتن معیارهای خاص مشـاغل، تصمیمات لازم را درخصوص گزینش، ارتقاء و یا راه‌های بهبود توانمندی‌های مدیریتی داوطلبان اتخاذ می‌نمایند.

وظایف کانون ارزیابی در یک بانک

- ارزیابی توانایی مدیریتی یا رهبری شرکت‌کنندگان برای انتصاب یا گزینش در مشاغل مدیریتی؛
- ارزیابی توانمندی‌های مدیریتی شرکت‌کنندگان برای ارتقاء به سمت‌های بالاتر؛
- پیش‌بینی عملکرد آتی شرکت‌کنندگان در مشاغل موردنظر (شناسایی نقاط قوت و ضعف)؛
- ارائه پیشـنهادات لازم درمورد نحوه توسـعه و آموزش مهارت‌های مدیریتی شرکت‌کنندگان؛
- ارائه مشاوره حرفه‌ای به شرکت‌کنندگان در خصوص حرفه یا کارراهه شغلی.

فرآیند تشکیل کانون ارزیابی در یک بانک:

۱. گروهی از مدیران یا کارشناسان گرد هم آورده می‌شوند.

۲. آنان در انواع تمرین‌ها یا آزمون‌ها مشارکت می‌نمایند.

۳. در حین تمرین توسط گروهی از ارزیابان آموزش دیده مورد مشاهده قرار می‌گیرند.

۴. هر یک از ارزیابان تک تک شرکت کنندگان را در برنامه ارزیابی بر اساس رفتارهای مرتبط با شغل مورد نظر در بانک برای آن‌ها، مورد ارزیابی قرار می‌دهند.

۵. تصمیم نهایی بر اساس تبادل اطلاعات و رایزنی ارزیابی کنندگان اتخاذ می‌شود، به طوری که نتیجه تصمیم‌گیری در مورد هر یک از شـرکت‌کنندگان برآیند مجموعه ارزیابی‌ها است.

ویژگی‌های اصلی کانون ارزیابی :

- ارزیابی‌ها بر مبنای ارزشیابی رفتار است.
- قابلیت پیش‌بینی بالایی دارد.
- شایستگی‌های ارزیابی شوندگان را معرفی می‌نمایند.

دلایل رشـد کانون‌های ارزیابی و توسعه در فضای کسب و کار بانکی در ایران

بررسی‌های به عمل آمده در سال‌های اخیر در فضای کسب و کار بانکی در کشورمان، نه فقط به متداول شدن این روش تأکید داشته‌اند، بلکه بر گسترش روزافزون و استفاده فزآینده آن نیز صحه گذارده‌اند. شماری از دلایل این رشد را می‌توان به شرح ذیل جمع بندی نمود:

۱. دگرگونی‌های محیطی به ویژه رقابت فزآینده در عرصه صنعت و تجارت، اهمیت بکارگیری مدیران کارآمد و لایق را در بانک‌های کشور افزون ساخته است. به عبارتی، مدیران شایسته در بانک‌ها از اساسی‌ترین سرمایه‌های سازمان تلقی گردیده، لذا برای انتخاب آنان می‌بایسـت نهایت دقت لازم معمول و سـعی گردد از میان کاندیدهای موجود، بهترین‌ها گزیده شوند.

۲. تحولات مزبور به همراه تغییرات نگرشی کارکنـان باعث گردیده است که فضای مدیریتی کسب و کارهای بانک‌ها و موسسات پولی و مالی پیچیده‌تر شده و اداره آن‌ها مشکل‌تر از گذشته و مستلزم الگوی متفاوت مدیریتی باشد.

۳. بانک‌ها و موسسـات پولی و بانکی برای مواجه شدن با پیشامدهای محیطی و ارتقای سطح توانمندی‌های خودناگزیر به تجدید نظر در باز طراحی ساختار خود هستند. این تجدید ساختار با مسطح نمودن، کاهش تعداد سطوح مدیریتی، عدم تمرکز و افزایش واحدها یا شرکت‌های خودگردان همراه بوده است که آن نیز مستلزم تقویت مدیران سطوح پایین‌تر برای انجام وظایف محوله اسـت. به‌این‌ترتیب نیاز یا تقاضا برای مدیران در شبکه های بانکی کشور افزون گردیده است.

۴. از سـوی دیگر مدیران، قادر به درک کامل ویژگی‌های شخصیتی و رفتاری افراد برای پیش‌بینی عملکرد آتی آنان نیستند این در حالی است که روانشناسان نیز از ویژگی‌های سازمانی، شغلی و حرفه‌ای بانکی بی‌اطلاع می‌باشند، لذا تلفیق دو دیدگاه فوق برای گزینش کاملاً ضروری به نظر می‌رسد.

۵. معیارهـای متفاوت و متعددی بایـد در گزینش مدیران ملحوظ شـود که آزمون‌های پیش‌ساخته روانشناختی برای سـنجش و ارزیابـی این معیارها کافی و مؤثر به نظر نمی‌رسند؛

یکی دیگر از عوامل رشـد، به‌کارگیری و محبوبیت کانون ارزیابی" به اعتبار " آن مربوط است. به عبارت دیگر، کانون ارزیابی هم از نظر گزینش و هم در زمینه توسعه و آموزش، نتایج مفیدتری نسبت به سایر روش‌ها ارائه می‌نماید.

آزمون‌های رایج کانون ارزیابی:

۱. آزمون فکری و ذهنی مثل تمرینات تحلیلی از گزارش‌ها؛

۲. مصاحبه‌های ساختاریافته؛

۳. تمرینات کازیه‌ای یا شبیه‌سازی که بر تحلیل اطلاعات و تصمیم‌گیری تأکید دارد؛

۴. تحلیل موردی؛

۵. ایفای نقش؛

۶. بازی‌های مدیریتی؛

۷. مباحث گروهی؛

۸. آزمون‌های روانشـناختی (شامل شـخصیت، ارزش‌ها و علائق)؛

۹. جلسه نفر به نفر؛ بر یافتن حقایق، بحث و مشاوره یا مذاکره

۱۰. ارائه؛ بر نحوه ارائه مطالب یا سخنرانی و واکنش و پاسخ به مسائل و سؤال‌ها می‌پردازد. که مهارت‌های میان فردی و حل شده را ارزیابی می‌نماید.

جمع‌بندی

برگزاری کانون ارزیابی در صنعت بانکداری ایران پیچیده و گران به نظر می‌رسد اما با عنایت به ویژگی‌های برجسته آن در انتخاب افراد شایسـته به ویژه مدیران، روند رو به رشدی در سال‌های اخیر داشته اسـت. اگر بپذیریم که مدیران در اثربخشی سازمان‌های پولی و مالی نقش سرنوشت‌ساز ایفا می‌نماید. باید در گزینش و ارتقای آنان دقت و وسواس‌های زیادی اعمال نمود. کانون ارزیابی با تمرکز به شاخص‌های عملکردی و شایستگی‌های لازم مدیران، طراحی ابزارهای متنوع سنجش به صورت تمرینات شبیه‌سازی شده و ارزیابی داوطلبان طی مدت نسـبتاً طولانی‌تر از روش‌های متداول (مثل مصاحبه) همراه با ارزیابی نسبتاً فراگیر و جامع از ابعاد پیچیده افراد ارائه نموده و در عین حال رویکرد مزبور پیچیده و پیشـرفته تلقی می‌گردد، در نتیجه استفاده از مشاوران و متخصصان صاحب نظر و انجام بررسـی و مطالعات برای اجرای موثر آن کاملاً ضروری است.

بـه امید روزی که فرآیند جذب، بـه کارگیری و ارتقاء کلیه همکاران شـبکه بانکی و همچنین مدیران ارشد در صنعت بانکداری با توجه به متولوژی‌های جدید در این حوزه همچون برگزاری " کانون ارزیابی "صورت پذیرد.

نوآوری‌های جدید در شبکه بانکی

پرداخت‌های خرد روزانه با استفاده از تلفن هوشمند



عماد ایرانی
e.irani@faash.ir

مقدمه

همه ما تا کنون بارها در رابطه با قابلیت‌های مختلف یک دستگاه تلفن هوشمند مطالبی را شنیده‌ایم. از ارسال و دریافت اطلاعات مختلف بین دستگاه‌ها، تا اتصال به اینترنت و شبکه‌های مجازی و هزاران خدمت دیگر که تقریباً هر روزه با آن‌ها درگیر هستیم.

در این یادداشت سعی شده است یکی از قابلیت‌های ویژه تلفن‌های هوشمند در حوزه پرداخت‌های خرد روزانه مورد بررسی قرار بگیرد. هرگاه صحبت از پرداخت می‌شود سریعاً در ذهن مخاطب دو رکن اصلی یک عمل پرداخت یعنی پرداخت کننده وجه و گیرنده وجه تداعی می‌گردد. درکنار این ارکان اصلی نقش‌های دیگری وجود دارند که به آن‌ها می‌پردازیم.

پرداخت کننده وجه یا مشتری

همه ما در طی روز پرداخت‌های خرد زیادی را تجربه می‌کنیم. از کرایه تاکسی و اتوبوس و مترو گرفته تا کیوسک‌های روزنامه‌فروشی و فروشگاه‌های مواد غذایی مثل سوپرمارکت‌ها و فروشگاه‌های کوچک محلی.

در تمامی این مراکز نقشی که ما ایفا می‌کنیم نقش مشتری یا پرداخت کننده وجه می‌باشد. بیشتر این پرداخت‌ها از طریق پول نقد انجام می‌شود که مجموع آن در طی روز رقم بسیار بالایی در سطح کشور است. البته با توجه به بالا رفتن قیمت ها اکثراً از کارت‌های بانکی برخط (کارت‌های شتابی) نیز استفاده می‌کنند که خود این موضوع نیز به دلیل ایجاد ترافیک غیر معقول در شبکه بانکی کشور، مفید فایده نیست.

البته در بخش‌هایی از خدمات پرداخت خرد، سازمان‌ها سعی کرده‌اند با ایجاد شبکه‌های محلی پرداخت با استفاده از رسانه‌های هوشمند اقدام به انجام عملیات پرداخت نمایند. برای مثال شبکه مترو و اتوبوس در اکثر کلان‌شهرهای کشور با استفاده از کارت‌های اعتباری پلاستیکی با چیپ هوشمند یا همان کارت بلیت الکترونیک مدیریت می‌گردد که این سامانه‌ها نقش عمده‌ای را در فضای پرداخت خرد حمل و نقل ایفا می‌کنند.

اما مشکل زمانی بیشتر نمایان می‌شود که استفاده از این سامانه‌های اختصاصی صرفاً در محل‌های خاصی مثل همان مترو و اتوبوس امکان پذیر است و امکان استفاده از آن رسانه‌های اعتباری در مراکز خرید و غیره وجود ندارد.

اگر بیشتر به مشتری بپردازیم و نیازهای ایشان را طبقه بندی کنیم به گروهی از نیازهای مشترک دست خواهیم یافت که باید پاسخی را برای آن ایجاد کنیم:

۱. مشتری علاقمند است پرداخت سریع و بدون معطلی انجام گردد.

۲. مشتریان تمایل ندارند حجم زیادی پول نقد را حمل کنند زیرا باعث سنگینی و افزایش حجم و همینطور افزایش احتمال مفقودی در آن می رود.

۳. مشتریان برخلاف نیاز فروشندگان علاقه‌ای به پول خرد ندارند و پول‌های خرد را صرفاً جهت رضایت فروشندگان حمل می‌کنند که اکثراً هم در محل خرید نهایتاً فروشنده می‌بایستی بخشی از پول نقد را خرد کند.

۴. مشتریان پیش‌بینی از میزان پول خرد مورد نیاز خود در طی روز ندارند و زمان‌هایی پیش می‌آید که فرد متوجه می‌شود کیف پولش خالی است! در این زمان مشتریان سریعاً به دنبال خودپرداز جهت نقد کردن بخشی از حساب خود می‌گردند.

با توجه به موارد فوق، از نگاه مشتریان ایجاد راهی سریع جهت پرداخت‌های خرد روزانه، بدون توقف و بدون نیاز به استفاده از پول فیزیکی می‌تواند بهترین گزینه باشد. اما آیا تمامی نیازهای مشتریان منطبق بر نیازهای فروشندگان نیز هست؟

دریافت کننده وجه یا فروشنده

دریافت‌کنندگان وجوه خرد در کشور دارای طبقه بندی‌های گوناگونی هستند که اگر فکر کنیم می‌بینیم که با چندین گروه از این فروشندگان خدمت یا کالا در طول روز در ارتباط هستیم. به صورت کلی تمامی پرداخت‌های زیر چهارصد هزار ریال را جزو این گروه فرض کنید و حال با کمک ذهن خود می‌توانید بسیاری از آن‌ها را به خاطر بیاورید.

در بین فروشندگان خدمت یا کالا که می‌تواند یک راننده تاکسی و یا یک کیوسک روزنامه‌فروشی باشد، همیشه نگرانی از در اختیار داشتن پول خرد وجود دارد. در این بین همیشه شاهد هستیم که در زمان پرداخت در صورتی‌که وجه نقد وجود ندارد یکی از طرفین از حق خود گذشت می‌کند که به طور قطع در بیشترین حالت فروشندگان متضرر هستند.

فارغ از مسئله وجود پول خرد، جمع شدن آن‌ها در طی روز نیز خود مشکل دیگری است. افزایش احتمال گم شدن و یا سرقت و همینطور عدم سهولت در استفاده از آن‌ها مشکلات دیگر فروشندگان خرد می‌باشد. اکثراً این وجوه را جمع آوری کرده و در شعب بانک به حساب خود واریز می‌کنند که این موضوع زمان زیادی را تلف خواهد کرد.

همچنین به دلیل عدم وجوه تمامی نسبت‌های پول خرد در دست مردم مانند ۱۰۰ تومانی، ۲۰۰ تومانی و حتی کمتر، امکان قیمت‌گذاری کالاها به صورت اعشاری وجود ندارد و همیشه یکی از دو طرف پرداخت وجه معترض موضوع هستند. برای مثال کرایه تاکسی در یک خط مبلغ ۱۰۰۰ تومان می‌باشد که بعد از مدتی رانندگان به این موضوع اعتراض خواهند کرد. در اولین افزایش مبلغ به ۱۵۰۰ تومان افزایش می‌یابد که از طرف مشتریان افزایش ۵۰ درصدی یک کرایه بی‌معنی است.

وجود این مسائل باعث شده است که پذیرندگانی که دارای شبکه پرداخت بانکی هستند و محل ثابتی برای عرضه کالا یا خدمت دارند رقم‌های بسیار خرد را نیز بر روی دستگاه‌های خود قبول می‌نمایند که این موضوع باعث ایجاد ترافیک بسیار بالا در شبکه بانکی کشور شده است و خدمت‌رسانی در ساعات پیک به کلیه مشتریان اکثراً با مشکلاتی همراه است.

پرداخت هوشمند غیر نقدی

وقتی صحبت از پرداخت غیر نقدی به میان می‌آید به ناگاه بدون توجه به روش انجام آن به خیلی از سوالات بالا پاسخ داده می‌شود. مثلاً وقتی خبری از دریافت اسکناس و سکه نباشد می‌توان رقم‌های ریالی خرد برای خدمات و کالاها در نظر گرفت. خبری دیگر از خرد کردن وجه و یا حمل آن و مخاطرات آن نیست. این موضوعات تنها بخشی از مزایای حذف پول خرد هستند. در این یادداشت قصد نداریم به موضوع هدر رفت سرمایه‌های ملی که بر اثر چاپ اسکناس روی می‌دهد بپردازیم اما اگر بیشتر فکر کنیم به نتایج بسیار مفیدی می‌رسیم.

هنگامی که به سراغ پرداخت غیر نقدی می‌رویم در اصل منظورمان پرداخت الکترونیکی هوشمند است که در حالت کلی به دو بخش اصلی تقسیم می‌شوند:

۱. برخط

۲. برون خط

پرداخت برخط یعنی کلیه عملیات پرداخت بین مشتری و فروشنده (پذیرنده) از طریق یک ارتباط شبکه‌ای فعال با مرکز مالی صورت می‌پذیرد و در صورتی‌که این ارتباط قطع باشد عملیات پرداخت شکل نخواهد گرفت. پرداخت برون خط در حالت کلی به این معناست که در زمان پرداخت نیازی به ارتباط فعال شبکه نیست و بدون وجود آن، عملیات پرداخت شکل می‌گیرد و در زمانی در آینده تراکنش صورت پذیرفته به مرکز مالی منتقل خواهد شد و پذیرنده وجه آن را دریافت خواهد نمود.

حال سوال پیش می‌آید که هر کدام از این دو دسته بندی چه مزایا و معایبی دارند و استفاده از کدام یک بیشتر به نفع هر دوطرف است؟

پرداخت برون خط با استفاده از تلفن هوشمند

پرداخت نقدی با استفاده از اسکناس یک پرداخت برون خط محسوب می‌شود! در زمانی که ما در یک تاکسی نشسته‌ایم و به مقصد خود می‌رسیم، مبلغ کرایه را به صورت اسکناس به راننده تحویل می‌دهیم. قطع بودن شبکه بانکی کشور، قطع بودن شبکه مخابرات و حتی برق شهری! هیچ تأثیری در زمینه انتقال وجه ما به راننده ندارند.

زمانی‌که از پرداخت برون خط با استفاده از تلفن هوشمند صحبت می‌کنیم دقیقاً به دنبال این فواید هستیم. در پرداخت برون‌خط با هر رسانه‌ای (کارت‌های هوشمند الکترونیک و یا تلفن هوشمند) مشتری دارای یک رسانه هوشمند می‌باشد و پذیرنده دارای یک دستگاه پذیرش رسانه.

تا کنون مدل‌های مختلفی از پرداخت برون‌خط با استفاده از تلفن هوشمند شبیه‌سازی شده است که آن‌ها را نام می‌بریم:

۱. استفاده از تگ‌های هوشمند برچسب‌دار و اتصال آن به موبایل: در این روش، یک تگ هوشمند به پشت موبایل چسبیده می‌شود و فرد با نزدیک کردن موبایل خود به دستگاه پذیرش عملیات خرید را به انجام می‌رساند. با توجه به اینکه این مدل دقیقاً مانند قرار دادن یک کارت هوشمند در قاب موبایل است، به هیچ وجه این روش را جزو روش‌های پرداخت با موبایل به حساب نمی‌آوریم و در اصل این مدل پرداخت با استفاده از کارت می‌باشد.

۲. استفاده از سیم‌کارت با آنتن داخلی NFC: چندین کارخانه در دنیا، اقدام به ساخت سیم‌کارت‌هایی کرده‌اند که بر روی خود دارای یک آنتن NFC می‌باشد. این قبیل سیم کارت‌ها دارای مشکلات بسیار زیادی هستند. اول آنکه قطع سیم‌کارت در گوشی‌های موبایل نسل جدید به NanoSim تغییر یافته است که به دلیل سطح مقطع بسیار کم امکان نصب آنتن بر روی آن نیست. در دستگاه های تلفن همراه جدید از بدنه‌های فلزی استفاده می‌شود و سیم کارت بر خلاف دستگاه‌های بزرگ قدیمی در داخل دستگاه با استفاده از یک خشاب قرار می‌گیرد که به طول کلی مانع از آنتن‌دهی NFC خواهد شد.

راه صحیح استفاده از تلفن همراه در پرداخت‌های خرد برون خط تنها دو روش کلی می‌باشد که هم اکنون در بیشتر پرداخت‌های موبایلی شناخته شده در حال استفاده است. باید توجه داشت که این روش‌ها صرفاً در مورد تلفن‌های هوشمندی قابل استفاده هستند که بر روی آن‌ها ماژول NFC به صورت سخت‌افزاری وجود دارد.

- روش اول استفاده از SE دستگاه تلفن همراه: در داخل تلفن‌های همراه یک ماژول سخت افزاری امنیتی وجود دارد که بر روی آن کلیدهای امنیتی شبکه پرداخت قرارداده می‌شود و ترمینال فروشگاهی پذیرنده با ارتباط از طریق NFC با ماژول SE عملیات خرید را انجام می‌دهد.
- روش دوم استفاده از SWP SIMها که سیم‌کارت‌هایی هستند با قابلیت ویژه سخت افزاری جهت اتصال به آنتن داخلی تلفن همراه. بر خلاف مدل ذکر شده در قسمت قبلی، این سیم‌کارت‌ها دارای آنتن بر روی خود نمی‌باشند و سازندگان تلفن همراه بر اساس استاندارد SWP آنتن داخلی تلفن همراه را از طریق ارتباط تماسی به این سیم‌کارت‌ها متصل می‌نمایند. باقی عملیات در زمان خرید همانند SE داخلی انجام خواهد شد.

مزیت روش SWP SIM به روش SE عدم نیاز به هماهنگی با تولیدکننده تلفن همراه و عدم وابستگی به یک تولید کننده خاص می‌باشد. سیم‌کارت‌های SWP بر روی کلیه تلفن‌های هوشمند NFC قابل نصب هستند و بعد از نصب تلفن هوشمند همانند یک کارت هوشمند بانکی عمل خواهد کرد. اما سوالی که پیش می‌آید این است که با توجه به نیاز SWP SIM به تلفن هوشمند دارای سخت افزار NFC چرا از همان مدل اول یعنی چسباندن TAG به پشت موبایل (قرار دادن یک کارت هوشمند در کیف یا قاب موبایل) استفاده نکنیم. پاسخ ساده است: زمانی که از تلفن هوشمند دارای NFC و SWP SIM استفاده می‌کنیم، بعد از اتمام عملیات خرید نرم افزار بانک یا موسسه مالی که بر روی تلفن نصب شده است این قابلیت را دارد که اطلاعات خرید را از سیم کارت (یا SE) دریافت نماید و شبیه گزارش بانکی در داخل نرم افزار نمایش دهد. در زمان استفاده از کارت‌های هوشمند نیازی به در اختیار داشتن تلفن NFC ندارید اما برای مشاهده اطلاعات کارت خود حتماً می‌بایستی به یک ترمینال ویژه مراجعه کنید و همین‌طور برای شارژ کارت خود نیز می‌بایستی به یک ترمینال شارژ، کیوسک یا خودپرداز مراجعه نمایید.

البته این نکته لازم به ذکر است که نسبت استفاده از کارت‌های هوشمند به موبایل NFC در پرداخت‌های سطح دنیا بیش از ۹۹٪ به سمت کارت می‌باشد.

پرداخت برخط با استفاده از تلفن هوشمند

با توجه به اینکه اکثر تلفن‌های هوشمند در کشور ما دارای ماژول NFC نمی‌باشند آیا نمی‌توان از دستگاه تلفن همراه برای پرداخت استفاده نمود؟

پاسخ منفی است. استفاده از راه‌کارهای پرداخت برخط به کمک آمده‌اند تا این مسئله رفع گردد. قبل از شروع این بخش لازم به ذکر است که یادآور شویم در کلیه روش‌های برخط دو اصل سرعت در پرداخت و عدم وابستگی به شبکه ارتباطی نقض می‌گردند. زمانی که از پرداخت برخط با تلفن هوشمند استفاده می‌کنیم حتماً خاطرمان هست که در صورت قطعی شبکه (اینترنت) و یا اختلال سامانه‌های بانکی امکان پرداخت را نخواهیم داشت.

در روش پرداخت برخط با استفاده از تلفن هوشمند به دو روش عمل می‌شود:

۱. ارتباط دو طرفه همزمان مشتری با مرکز و پذیرنده با مرکز

۲. ارتباط یک طرفه پذیرنده با مرکز و مشتری با پذیرنده

در روش اول، هر دو طرف پذیرنده و مشتری نیاز به ارتباط برخط اینترنت دارند. این روش دارای امنیت بسیار بالاتر و کاربری سهل‌تر است. در این روش اطلاعات پرداخت از طریق پذیرنده به مرکز مالی منتقل می‌شود و همزمان مشتری ارتباطی را نیز با مرکز مالی برقرار می‌کند. برداشت به صورت برخط از حساب مشتری انجام می‌شود و پاسخ نهایی برای هر دو طرف تراکنش ارسال می‌گردد. مشتری گزارش تراکنش را بر روی دستگاه خود مشاهده می‌کند و پذیرنده نیز پاسخ تراکنش را بر روی دستگاه خود نظارت خواهد کرد. عملیات پایان یافته است و مشتری خدمت یا محصول خود را تحویل می‌گیرد.

در روش دوم، مشتری ارتباط فعال با اینترنت ندارد. در این روش ابتدا پذیرنده اطلاعات پذیرندگی خود به همراه مبلغ تراکنش و یک مقدار تصادفی از سمت مرکز مالی را به صورت یک نمایه دوبعدی (QR Code) به دستگاه مشتری منتقل می‌نماید. مشتری بعد از مشاهده مبلغ و اطلاعات پذیرنده اقدام به ورود رمز بر روی دستگاه خود می‌نماید و یک نمایه دوبعدی امضای دیجیتال تولید خواهد گردید. پذیرنده با اسکن کردن نمایه دوم و ارسال آن به مرکز مالی تأییدیه تراکنش را دریافت می‌کند و تراکنش پایان یافته است. در این روش فارغ از موضوعات امنیتی مشتری تأییدیه تراکنش را دریافت نخواهد کرد (مگر از طریق پیامک) و بر روی دستگاه خود قابلیت در اختیار داشتن گزارشات تراکنش را نخواهد داشت (مگر در ارتباط آنی با اینترنت و دریافت گزارشات).

جمع بندی نهایی

پرداخت‌های خرد هوشمند چه به صورت برخط و چه به صورت برون خط انجام شوند، مزایای بسیاری را برای مشتریان و پذیرندگان و سرمایه‌های ملی کشور در بر خواهند داشت. بسته به نیاز مشتریان استفاده از کارت‌های هوشمند و یا تلفن‌های هوشمند قابل انجام است و بر اساس نیاز، شرایط عمومی، رقم تراکنش و سایر پارامترهای کنترلی و مدیریت ریسک یک تراکنش چه با استفاده از کارت و چه با استفاده از دستگاه تلفن هوشمند می‌تواند برون خط یا برخط باشد که هرکدام دارای مزایا و معایبی هستند. امیداست در آینده نزدیک شاهد استفاده هرچه بیشتر مشتریان و پذیرندگان از خدمات پرداخت هوشمند باشیم تا ضمن ایجاد شفافیت مالی در پرداخت‌های روزانه، مدیریت و کنترل نقدینگی در جهت مهار تورم و عدم هدر رفت سرمایه‌های ملی شاهد رشد و پیشرفت کشور در تمامی زمینه‌ها باشیم.



مروری بر اعتبارات اسنادی داخلی و چالش‌ها و راهکارهای بهره‌مندی از آن



فاطمه صیادی

در سال ۱۳۸۰، دستورالعمل اجرایی اعتبارات اسنادی ریالی به کلیه بانک‌های تجاری، تخصصی و موسسات اعتباری غیربانکی (مجاز) ابلاغ شد. پس از شناسایی اعتبارات اسنادی داخلی به‌عنوان یکی از شیوه‌های پرداخت در کشور، نحوه تضمین این‌گونه اعتبارات بنابر ضرورت مطرح شد. در بخشنامه هیئت وزیران، سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور و دستگاه متقاضی گشایش اعتبار، به‌عنوان متعهدین معرفی شدند. البته تصریح شد که در بازپرداخت مطالبات بانک، متعهد اصلی را کارفرما یا دستگاه اجرایی می‌شناسند. از طرفی مقرر شد که شرکت‌های دولتی، اعتبار لازم را از محل بودجه عمومی دولت و یا بودجه شرکت (در صورت تصویب مجمع عمومی و مبادله موافقت‌نامه با سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی) برای تضمین بازپرداخت مبالغ و هزینه‌ها پیش‌بینی کنند. بازپرداخت‌های اعتبار بر اساس صورت وضعیت ذینفع/ پیمانکار/ فروشنده و با تأیید دستگاه اجرایی توسط بانک عامل انجام می‌شود. نرخ سود مورد عمل برای اعتبارات مزبور بیش از نرخ سود اوراق مشارکت منتشره در سال عقد قرارداد نباید باشد.

اعتبار اسنادی داخلی و علل شکل‌گیری آن

اعتبار اسنادی داخلی (ریالی) نوعی شیوه پرداخت است که بانک عامل به درخواست متقاضی/ خریدار/ شرکت دولتی یا خصوصی به منظور خرید یا سفارش کالا یا خدمات از ذینفع داخلی/ فروشنده/ سازنده داخلی/ پیمانکار و به نفع وی برقرار می‌کند.

در سال‌های اخیر به علت شرایط حادث شده در اقتصاد ایران و تحریم‌های جهانی و در نتیجه عدم ایفای به موقع تعهدات، افزایش روز افزون چک‌های برگشتی و واخواست بروات، عدم اعتماد در بین کارفرما و پیمانکار و تولید کننده افزایش یافت. این موضوع سبب شده بانک‌ها به علت شناخت بیشتر مشتریان خود و اعتبار سنجی آن‌ها بتوانند به عنوان یک واسطه در بازار ایجاد تعادل و اعتمادسازی نمایند که مبادلات بازرگانی به روال قبلی خود باز گردد. در همین ارتباط، به‌منظور ایفای تعهدات دولت به پیمانکاران موضوع افتتاح اعتبار اسنادی داخلی مطرح شد و سپس با توجه به نیاز بازار و ایجاد اعتماد سازی بین خریداران و فروشندگان یا کارفرمایان و پیمانکاران مبادرت به طراحی و اجرای آن در داخل کشور کردند.

انواع اعتبار اسنادی داخلی

اعتبار داخلی می‌تواند به‌صورت نقد (دیداری)، یا مدت‌دار (نسیه)، یا با دفعات متعدد تحویل اسناد حمل و ... گشایش شود.

اعتبار اسنادی داخلی دیداری خریدار مکلف است وجه اسناد را تا زمان معامله اسناد نزد بانک گشایش کننده نقداً تأمین کند.

اعتبار اسنادی داخلی مدت‌دار وجه کالا در سررسید به فروشنده در مقابل معامله اسناد از طریق بانک کارگزار پرداخت می‌شود و خریدار ملزم به تأمین وجه تا سررسیدهای معین است.

اعتبار اسنادی داخلی با دفعات متعدد تحویل اسناد حمل در مواردی کالای موضوع گشایش اعتبار اسنادی به دفعات توسط فروشنده حمل می‌شود. وجه اعتبار اسنادی نیز به تناسب بهای کالای حمل شده پرداخت می‌شود.

براساس دستورالعمل اولیه اعتبار اسنادی ریالی، اینگونه اعتبارات اسنادی بر مبنای عقود جعاله یا مشارکت مدنی افتتاح می‌شوند.

ذینفعان LC ریالی

الف: کارفرمایان دولتی و بخش خصوصی به علل و دلایل زیر در خصوص افتتاح اعتبار اسنادی ریالی هنوز با چالش‌هایی مواجه هستند و رغبتی برای استفاده از این عقد نداشته که جای ملاحظه و بررسی دارد:

۱. عدم شفافیت برخی معاملات. با عنایت به اینکه افتتاح اعتبار اسنادی الزاماً بسیاری از مسائل قراردادی از جمله قیمت‌ها را شفاف می‌سازد، در واقع به نوعی امکان صوری‌شدن معاملات را کاهش می‌دهد.

۲. عدم آگاهی و تجربه کافی نسبت به سیستم‌های تعهدی و بانکی در کشور.

۳. عمر اکثر LC ها بیش از یکسال است درحالیکه بودجه دستگاه‌های دولتی به‌طورسالیانه تخصیص داده می‌شود، لذا بانک، بالاجبار در مقابل پیمانکار و سازنده داخلی، تعهدی فراتر از بودجه سالیانه دستگاه دولتی را می‌پذیرد.

۴. کلیه هزینه‌های بانکی گشایش اعتبار اسنادی ریالی باعث افزایش قیمت تمام شده می‌شود و این نه به نفع کارفرماست و نه شرکت تولیدی سازنده.

۵. در مذاکرات با بانک‌ها در خصوص افتتاح اعتبار اسنادی ریالی، آن‌ها می‌خواهند از ابزار گردش نقدینگی شرکت به‌عنوان پشتوانه اعتباری استفاده کنند، و کارفرما بالاجبار می‌بایستی حساب‌های شرکت را به آن بانک منتقل کند.

۶. کارفرمایان از درصد بهره مترتب بر خسارت دیرکرد پرداخت شکایت دارند.

۷. گشایش LC ریالی بالطبع هزینه‌بر است و کارفرمای دولتی نیز به دنبال هزینه کمتر است. لذا کارفرمای بخش دولتی به‌دلایل زیر رغبتی به استفاده از آن نشان نمی‌دهد:

در اثر عدم پرداخت به موقع مبلغ LC، هزینه‌های بسیار گزافی به پروژه‌ها و کارخانجات تولیدی علاوه بر سود بانکی و خسارت تأخیر تأدیه دین تعلق می‌گیرد، که اگر فروشنده این مبلغ را از خریدار نگیرد بی‌شك با زیان مواجه می‌گردد. بنابراین نهایتاً در طویل‌المدت این هزینه‌ها که چندین برابر بیشتر از هزینه گشایش L/C است، به عهده خریداران خواهد بود.

با توجه به مراتب فوق خریدار، مسئول تأمین بازپرداخت و هزینه‌های مربوطه است. لذا خریداران فقط تا سقف بودجه سال جاری و حتی سال آینده و با توجه به هزینه‌های مالی ناشی از تأخیر در بازپرداخت به بانك می‌توانند خرید کنند. در غیر این‌صورت در مقابل بانك مسئول خواهند بود. البته در روش فعلی یعنی بدون L/C، خریدار بالاجبار بدون توجه به بودجه قابل دریافت خود، این هزینه‌ها را به صنعت کشور تحمیل می‌کند.

ب: پیمانکاران / سازندگان داخلی و تولیدکنندگان صنعتی معتقدند اعتبار اسنادی ریالی می‌تواند تاحدودی دغدغه پیمانکار داخلی در خصوص جریان نقدینگی را مرتفع کند و به او کمک کند که پروژه با سرعت بیشتری به انجام برسد زیرا یکی از دلایل تأخیر پروژه‌های در کشور، تخصیص دیر هنگام منابع است. درحالی‌که اعتبارات اسنادی را به راحتی نزد بانک‌ها می‌توان تنزیل کرد و بسیاری از نیازهای عاجل پروژه برای پیمانکاران را برطرف کرد.

افتتاح اعتبار ارزی و ریالی از دیرباز به نفع پیمانکار داخلی بوده است زیرا وی بعنوان ذینفع اعتبار اسنادی برای دریافت پیش‌پرداخت، گواهی ذی‌حسابی یا مسئول امور مالی دستگاه مربوطه مبنی بر تأیید شرایط یاد شده را به بانک عامل ارائه می‌دهد.

ج : از منظر بانک‌ها و مشکلات فراروی سیستم بانکی در رابطه با LC ریالی، سه دیدگاه قابل بررسی است:

سیستم بانکی نمی‌تواند خود را در جایی متعهد کند که می‌داند نمی‌تواند درآمد لازم را برای جبران بدهی‌ها داشته باشد. بانک‌ها و موسسات اعتباری برای اقلام دارایی بر حسب ریسک تعریف و ضرییی دارند. در واقع ضریب آن‌ها متناسب با مخاطرات احتمالی است. دارایی‌هایی مانند اموال خریداری شده برای فروش اقساطی، مطالبات از شرکت‌ها و موسسات دولتی، مطالبات سررسید گذشته و معوق اعم از دولتی، غیردولتی و وام‌های قدیم، بدهکاران بابت اعتبارات اسنادی پرداخت شده و غیره مشمول ۱۰۰ درصد ریسک می‌شوند.

از طرفی برخی معتقدند در اعتبار اسنادی ریالی، وثیقه بسیار مطمئنی به بانک سپرده می‌شود و سیستم بانکی نیز تسهیلاتی را اعطاء می‌کند.

مشکلات ناشی از اعتبارات اسنادی داخلی

اعتبار اسنادی در رویه بین المللی کاملاً شناخته شده است و در قالب هر یک از انواع آن، تا زمانی که بانک اسناد حمل را ظهرنویسی ننموده، کالا در گمرک به نام بانک وجود دارد و علاوه بر آن، حدود مسئولیت‌ها و وظایف بانک کاملاً تعریف و مشخص شده است. اما علیرغم گسترش اعتبارات اسنادی داخلی در سال‌های اخیر، عدم وجود دستورالعمل اجرایی مدون و یکسان برای کلیه بانک‌ها که بر اساس آن بتوان چارچوب یکسانی را برای شیوه اجرایی آن به اجرا گذاشت محسوس می‌باشد.

راهکارهای اجرایی اعتبارات اسنادی داخلی

متقاضیان می‌توانند در سه حالت امکان درخواست و استفاده از تسهیلات بانکی را نمایند:

حالت اول زمانی است که مشتری تقاضای افتتاح اعتبار اسنادی را به بانک می‌دهد و به علت کمبود نقدینگی برای ایفای تعهد در سررسید اعتبار، از بانک تقاضای استفاده از تسهیلات ریالی برای واریز وجه اسناد به فروشنده در قالب عقد فروش اقساطی را می‌نماید که این عقد عموماً برای شرکت‌ها و کارخانجات تولیدی قابلیت اجرا داشته و در حال حاضر نیز با توجه به سیاست‌های بانکی اعطای تسهیلات مبادله‌ای در اولویت نیست.

حالت دوم زمانی است که اعتبار اسنادی داخلی برای پیمانکاران جهت خرید تجهیزات، مواد اولیه، و خدمات پیمانکاری گشایش گردیده، لکن هنگام واریز اسناد، به علت کمبود نقدینگی امکان واریز آن برایش وجود ندارد و در این‌صورت از بانک تقاضای استفاده از تسهیلات را برای واریز می‌نماید. و یا پیمانکار با ارائه فاکتور یا صورت وضعیت با توجه به توافق انجام شده با فروشنده تقاضای اعطای تسهیلات را در قالب جعاله یا مشارکت مدنی با واریز تدریجی و یا دفعتاً واحده در سررسید تعیین شده را می‌نماید.

حالت سوم زمانی است که بانک اسناد را قبول کرده و قرار به ایفای تعهد در سررسید به فروشنده یا کارفرما را نموده است (در اعتبارات اسنادی مدت دار). در این حالت فروشنده می‌تواند به بانک خود مراجعه نموده و با توجه به قبول تعهد پرداخت در سررسید توسط بانک عامل، نسبت به خرید دین اسناد که ناشی از یک معامله واقعی است اقدام نماید. در این حالت بانک تنزیل کننده به منظور تأمین بخشی از سرمایه در گردش مشتری خود نسبت به خرید دین اسناد اقدام می‌نماید.

در این رابطه از سوی بانک‌ها مکاتبات بسیاری با بانک مرکزی در خصوص لغو ممنوعیت تسهیلات خرید دین برای پیمانکاران بر اساس صورت وضعیت های تائید شده صورت پذیرفت که در حال حاضر بانک‌ها می‌توانند اقدام نمایند.

بر اساس تبصره‌ای از این ابلاغیه چنانچه متقاضی، دارای سابقه چک برگشتی ناشی از موارد قهری باشد، هیئت‌مدیره بانک‌ها می‌توانند با رعایت سایر شرایط مربوط به الزامات اعتبار سنجی نسبت به گشایش اعتبار اسنادی داخلی اقدام کند. که با توجه به بخشنامه بانک‌مرکزی و حذف برخی موانع قانون چک امید است تسهیلی در اعطای اینگونه خدمات از سوی بانک‌ها برقرار گردد. در خصوص اخذ وثایق نیز با توجه به اینکه بدهی‌های ایجادی عموماً مربوط به دستگاه‌های اجرایی دولتی می‌باشد در این‌صورت می‌توان طی قرارداد سه جانبه بین بانک، دستگاه اجرایی (کارفرما) و پیمانکار و تعهد دستگاه اجرایی نسبت به تسهیل در اخذ وثایق از سوی بانک اقدام گردد.



روش‌های نوین تأمین مالی و نقش مهم بانک های کشور



مجید کریمی
دانشجوی دکتری اقتصاد وعضو مرکز رشد دانشگاه امام صادق(ع)

با نگاهی به آمار، نسبت سرمایه‌گذاری به تولید ناخالص ملی نشان می‌دهد که تقریباً در طول دهه ۸۰، نسبت سرمایه‌گذاری به تولید، ثابت و در حدود ۲۵ درصد بوده است. اما نگاه به نسبت سرمایه‌گذاری به نقدینگی نشان دهنده کاهش سرمایه‌گذاری در کشور است. بر مبنای این شاخص می‌توان اذعان داشت که نسبت سرمایه‌گذاری به نقدینگی اقتصاد از حدود ۶۰ درصد در سال ۱۳۸۰ به ۴۰ درصد در سال ۱۳۹۱ کاهش یافته است. این کاهش در حالتی که هر دو شاخص سرمایه‌گذاری و نقدینگی در طول این دهه در حال رشد بوده‌اند نشان از افزایش نقدینگی سرگردان در جامعه دارد. در این دهه اگرچه نقدینگی رشد بالایی را تجربه نموده است اما این میزان رشد، جذب چرخه تولیدی کشور نشده است و این روند نیز صرفاً به شکل نقدینگی سرگردان وارد دیگر بخش‌های اقتصاد از جمله مسکن، طلا و ارز شده و در حال حاضر که متأسفانه اقتصاد با رکود روبروست این مسئله کماکان ادامه دارد. (اگرچه نقدینگی در حدود هزار هزار میلیارد تومان برآورد می‌شود.)

با توجه به قانون «اوکان» می‌توان گفت که در اقتصاد ایران با توجه به مطالعات انجام گرفته در این حوزه، یک واحد افزایش رشد اقتصادی، میزان بیکاری را به ۰٫۶۲درصد کاهش می‌دهد (دادگر،۱۳۹۳). با استفاده از این قانون می‌توان میزان تولید بالقوه در اقتصاد که بر پایه نرخ بیکاری طبیعی و مورد انتظار در برنامه توسعه است را محاسبه نمود. با توجه به سند فرابخشی توسعه اشتغال و کاهش نرخ بیکاری کشور، نرخ بیکاری هدف ۷ درصد معین شده است، لذا با توجه به این نرخ بیکاری هدف و نرخ بیکاری واقعی اقتصاد، میزان رشد اقتصادی مورد نیاز برای این کاهش در نرخ بیکاری و همچنین تولید بالقوه اقتصاد محاسبه می‌شود. با توجه به سهم سرمایه‌گذاری از تولید ناخالص ملی در اقتصاد و همچنین تولید ناخالص بالقوه در کشور، میزان سرمایه‌گذاری بالقوه در کشور بدست خواهد آمد. این میزان سرمایه‌گذاری در حقیقت میزان سرمایه‌گذاری مورد نیاز برای رسیدن به تولید بالقوه و تأمین اهداف کلان در زمینه کاهش بیکاری به نرخ طبیعی و مورد نظر می‌باشد. با توجه به سرمایه‌گذاری بالقوه، شکاف سرمایه‌گذاری انجام شده از سرمایه‌گذاری بالقوه محاسبه می‌شود. شکاف سرمایه‌گذاری را می‌توان میزان تأمین مالی مورد نیاز و برآورده نشده در اقتصاد کشور محسوب نمود که به صورت ظرفیتی مغفول باقی مانده است. حال سوال این است که چه عاملی سبب شده تا این میزان نقدینگی وارد چرخه تولید اقتصاد کشور نشود و بخش واقعی اقتصاد را به حرکت در نیاورد؟.

یکی از جنبه‌های مهم تأثیرگذار در حل این مسأله این است که چگونه می‌توان توجه سرمایه‌گذاران را به سمت سرمایه‌گذاری در بخش‌های اقتصادی که ظرفیت خالی فراوان دارد معطوف داشت و از سرمایه‌گذاری‌هایی که به قصد سفته‌بازی در اقتصاد کشور صورت می‌گیرد برحذر بود.

از دلایلی که می‌توان به صورت اجمالی برای این مسئله برشمرد موارد زیر است:

۱. نرخ‌های سود شکل گرفته در عملیات سفته بازانه اقتصاد، زمینه را برای توجه به بخش‌های اقتصادی نادیده می‌گیرد. این نرخ‌ها نسبت به آنچه در زنجیره خلق ارزش تولید شکل می‌گیرد غیرمنصفانه است و مبتنی بر سهم آن در تولید نیست و از آنجاکه سرمایه‌گذاران عاقلانه در مورد تصمیمات اقتصادی عمل می‌کنند نمی‌توان توقع داشت که از گرایش به سمت سرمایه‌گذاری در بخش‌های غیر تولیدی صرف‌نظر نمایند؛ در واقع انگیزه اقتصادی برای سرمایه‌گذاری در این بخش تولید را ندارند. نرخ‌های صوری شکل گرفته در اقتصاد کشور که تناسبی با فعالیت‌های اقتصادی ندارد و به‌عنوان نرخ بازدهی بدون ریسک مدنظر قرار می‌گیرد دور از فعالیت‌های اقتصادی است و همین مسئله بخش مالی اقتصاد را از بخش واقعی اقتصاد منفک می‌کند.

۲. راهکارهای جذب منابع مالی در نظام مالی کشور از تنوع و عمق کافی برخوردار نیستند. با توجه به اینکه حدود ۹۰ درصد از منابع تأمین مالی کشور از نظام بانکی فراهم می‌شود و سایر منابع از جمله بازار سرمایه و سرمایه‌گذاری خارجی سهم ناچیزی در تأمین این منابع دارند، لذا باید به روش‌های‌نوین در تأمین مالی که هم متناسب با نیازهای مالی اقتصاد کشور باشد و هم با انگیزه عقلایی سرمایه‌گذاران تناسب داشته باشد توجه داشت. این مقوله امروزه در جهان از اهمیت بسزایی برخوردار است و همه این راهکارها با توجه به تجربه و ملزومات آن زیرساخت‌های قانونی خود را در قوانین مالی، کاری و اقتصادی کشورها به دست آورده است.

در سرمایه‌گذاری در بخش‌های مختلف اقتصاد دو مقوله را باید مد نظر قرار داد:

الف) سرمایه‌گذاری در بخش مربوطه با توجه به مطالعات امکان سنجی، در مقایسه با بخش‌های دیگر چه میزان ارزش افزوده ایجاد می‌نماید؟ و از هر واحد سرمایه‌گذاری، میزان ارزش افزوده چقدر است؟ این مسئله آنجایی اهمیت می‌یابد که در اسناد اقتصادی بالادستی کشور همچون سیاست‌های اقتصاد مقاومتی بخش دانش‌بنیان و بنگاه‌های کوچک و متوسط، مورد توجه قرار می‌گیرد. بی‌شک میزان ارزش افزوده‌ای که فعالیت‌های اقتصادی دانش بنیان می‌تواند ایجاد کند بسیار بیشتر از سایر بخش‌ها خواهد بود. با توجه به آنچه بیان کردیم ساز وکار جذب منابع مالی و نقدینگی کشور به این سمت چه خواهد بود؟ آیا باز باید به تجهیز منابع از طریق سپرده و روش‌های کلاسیک جذب منابع بسنده کنیم یا راهکارهای دیگر نیز وجود دارد که می‌تواند هم در نظام بانکی و هم سایر حوزه‌های نظام مالی مورد توجه قرار گیرد؟

ب) کدام بخش اقتصاد قابلیت بیشتری برای به حرکت درآوردن سایر بخش‌های اقتصادی را دارد؟ برای مثال برخی از اقتصاددانان کشور معتقدند که بخش مسکن در اقتصاد می‌تواند به عنوان پیشران اقتصاد ایران مطرح شود. با فرض پذیرش این رهیافت، تأمین مالی این بخش از روش‌های نوینی که در سایر کشورها مورد استفاده قرار گرفته است و بومی کردن آن مطابق با فرهنگ اقتصادی و هنجاری ما است می‌تواند مورد استفاده قرار گیرد.

با توجه به اهمیت نظام بانکی نقش بانک‌ها در سوق دادن منابع به سمت تولید از اهمیت بسزایی برخوردار است. نگاهی به روند صنعت بانکداری در جهان، و ساختار این بانک‌ها بین‌المللی نکات مهمی را پیش روی ما قرار می‌دهد. وجود بانک‌های توسعه‌ای و تخصصی در کشورهای توسعه یافته، تحت قوانین و مقررات ویژه، فارغ از آنچه بر بانک‌های تجاری می‌گذرد فضای مناسبی را برای تجهیز و تخصیص منابع در امور تولیدی دارد. برای مثال می‌توان به نظام بانکی آلمان اشاره کرد که ۴ نوع بانک با قوانین و نظارت مجزا با عناوین بانک‌های تجاری، بانک‌های پس‌انداز، بانک‌های تعاونی و بانک‌های تخصصی وجود دارد که هر کدام از این نوع بانک‌ها می‌توانند با اجازه نهاد قانونگذار و ناظر اقدام به تأسیس نهادهای مکمل کنند. این نهادهای مکمل جزو روش‌های نوین در تأمین مالی هدفمند برای اصابت به هدف محسوب می‌شوند که می‌توان به صندوق‌های جسورانه، پلتفرم‌های تأمین مالی جمعی و روش‌های سرمایه‌گذاری خصوصی اشاره کرد. برای نمونه پلتفرم تأمین مالی جمعی اشاره کرد. تأمین مالی جمعی گونه‌ای از جمع‌سپاری در حوزه تأمین مالی کسب و کارهای نوپا و ایده‌های نوآورانه است. این ایده مبتنی بر فراخوان باز و خرد جمعی است که عامل موثر در تصمیم‌گیری‌هاست. این نوع تأمین مالی یک عمل تجمیع منابع است که برای تأمین مالی افراد حقیقی، شرکت‌ها، سازمان‌ها، صندوق‌ها، پروژه‌ها، تولیدات و گروه‌ها از طریق فضاهای آنلاین و پرداخت‌های الکترونیکی مورد استفاده قرار می‌گیرد. پلتفرم‌های تأمین مالی جمعی مقدار اندکی از سرمایه را در چارچوب زمانی محدود از افراد حقیقی تجمیع می‌کند و سرمایه‌گذاران نیز در مقابل تخصیص سرمایه خود منافعی از کسب وکار، پروژه یا ایده را طلب می‌نمایند.

این پلتفرم از یک کاسه کردن منابع تجهیز شده جلوگیری می‌کند و این اجازه را به سرمایه‌گذار می‌دهد تا بر اساس شفافیتی که پلتفرم در فرصت‌های مختلف سرمایه‌گذاری، مبتنی بر بازده انتظاری و ریسک‌های ناشی از سرمایه‌گذاری ایجاد می‌نماید اقدام نماید. در کنار این مسئله توجه به بانکداری سایه و استفاده از روش‌های متعدد در تأمین مالی کمک می‌کند تا سرمایه‌گذاری‌ها اصابت به هدف داشته باشد و در بخش واقعی اقتصاد مبتنی بر آنچه در بالا ذکر شد به کار گرفته شود. البته در بکارگیری این نوآوری ایجاد زیرساخت قانونی و ساختاری مقدمه‌ای است اساسی که اگر مغفول ماند نتیجه چیز مضرات و آسیب فراوان در نظام اقتصادی نخواهد داشت.

بر اساس نکات ذکر شده بر این مطلب تأکید می‌نماییم که برای بکارگیری منابع مالی کشور و نقدینگی بالای اقتصاد به سمت تولید، نیاز است تا اصلاحات ساختاری و قانونی در نظام مالی کشور صورت پذیرد و در مرحله بعد، از روش‌های نوین در تأمین مالی استفاده کرد. آنچه امروز در دنیای اقتصادی موردتاکید است نقش صنایع خرد و متوسط و به تبع آن صنایع دانش بنیان در تولید اقتصادی یک کشور است لذا لازم است تا زیرساخت اساسی برای بکارگیری درست این نوع از نوآوری‌ها در نظام مالی کشور به‌وجود آید.



زمان سرمایه است

اینترنت بانک یکپارچه سرمایه



ارائه تمامی خدمات الکترونیکی مبتنی بر حساب
و کارت بانک سرمایه از طریق یک سامانه واحد

www.sbank.ir
بانک خوب سرمایه است
صدای سرمایه ۴۲۶۵۹

بانک سرمایه

بانک مهر اقتصاد

اقتصاد مقاومتی و مستمر اقدام و عمل

بابا ۱۸۰ هزار شغل جوانه زد

تخصیص بیش از ۴۶ هزار میلیارد ریال اعتبار
در حمایت از صنایع تولیدی و تبدیلی



www.mebank.ir (۰۲۱) ۸۹۸۹

YOUR INNOVATION PARTNER
GSS جی‌اس‌اس
همراه شما در نوآوری

انتشارات گرایش تازه

آنی‌پی
AnyPay.ir
آنی‌پی، کارتخوان شخصی شما

Tadbir PSP
تجارت الکترونیک تدبیر کیش

GSS جی‌اس‌اس tech
گرایش تازه پارس

اُسوه ایران

گروه شرکت های گرایش تازه کیش (GSS)


e BANKING INNOVATION
نوآوری در صنعت بانکداری الکترونیک

تجهیزات بانکی

امنیت سیستم های صنعتی


کنترل هوشمند و سیستم های امنیتی


کنترل انبار و اموال


صنعت راه و ساختمان


سامانه حمل و نقل هوشمند جاده ای
و پرداخت الکترونیکی عوارض تردد

امروزه با توجه به روند رو به رشد زندگی شهری و نیاز روز افزون شهروندان به راهکارهای اساسی برای تسریع خدمات شهروندی بخصوص خدمات بانکی شرکت جی‌اس‌اس برآن است تا با فعالیت مستمر در عرصه تکنولوژی و فناوری اطلاعات و با قرار دادن شعار **"همراه شما در نو آوری"** در سرلوحه کاری خود دستاورد های موفقیت آمیزی را در این زمینه کسب نماید. راه حل های ارائه شده توسط جی اس اس در عرصه بانکداری علاوه بر افزایش سرعت، سهولت و سود دهی در انجام خدمات بانکی، تأثیر چشم گیری نیز در ارتقای سطح رضایتمندی مشتریان بانک ها داشته است. هدف غایی ما ارائه تکنولوژی روز دنیا و افزایش سطح رضایتمندی مشتریان می باشد.

تهران، شهرک غرب، خیابان حسن سیف، کوچه ۲۴، پلاک ۵، صندوق پستی: ۱۷۵۸-۱۴۱۵۵
تلفن: ۰۲۱-۴۲ ۸۲ ۵۰۰۰ | ۰۲۱-۸۸ ۵۰ ۱۰ ۱۵
فکس: ۸۸ ۰۸ ۲۰ ۴۰ | www.gssint.com