

بانکداری اخلاقی؛ درس‌هایی برای نظام بانکی ایران*

تاریخ دریافت: ۱۳۹۴/۲/۱۱

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۴/۳/۲۲

حسین عیوضلو**
وهاب قلیچ***

چکیده

بانکداری اخلاقی نوعی فعالیت بانکی است که علاوه بر داشتن اهداف متعارف نظام بانکی، تلاش دارد تا با احترام به حقوق آحاد جامعه، حفظ ثبات نظام اجتماعی اقتصادی، صیانت از محیط زیست و ارتقای سطح اعتماد و اطمینان عمومی به صنعت بانکداری به بهبود کیفیت زندگی افراد جامعه کمک برساند. از این رو با توجه به تعالیم اخلاق مدار شریعت اسلامی در امور مدیریتی و اقتصادی و نیز با عنایت به اصول و اهداف تعالی‌خواه نظام جمهوری اسلامی ایران در عموم فعالیت‌های پولی و بانکی و همچون تجربه مفید این نوع بانکداری در برخی از کشورهای جهان، می‌توان اذعان نمود جای خالی نظام مدون و ساختاریافته بانکداری اخلاقی در کلیت نظام بانکی کشور اعم از اسناد و قوانین بانکی و نیز سازوکارهای اجرایی و عملیاتی به شدت احساس می‌شود. این تحقیق تلاش دارد توصیه‌هایی برای اجرای این نوع بانکداری در نظام بانکی کشور ارائه نماید.

واژگان کلیدی: اخلاق، اقتصاد اخلاقی، بانکداری اخلاقی، نظام بانکی کشور.
طبقه‌بندی JEL: G21, D21, D23, D73

* این مقاله برگرفته از طرح پژوهشی مولفین با عنوان «کدهای اخلاقی در بانکداری اسلامی» در پژوهشکده پولی و بانکی است.

** استادیار و عضو هیئت علمی دانشکده معارف اسلامی و اقتصاد دانشگاه امام صادق (ع) و عضو هیئت مدیره بانک توسعه صادرات ایران
iseco12@yahoo.com

*** استادیار و عضو هیئت علمی پژوهشکده پولی و بانکی بانک مرکزی ج.ا.ا (نویسنده مسئول).
vahabghelich@gmail.com

مقدمه

اخلاق اقتصادی به آن دسته از ارزش‌ها و باورهای اخلاقی اطلاق می‌شود که آثاری اقتصادی در پی خود به وجود می‌آورند. با تاملی در بطن مباحث اقتصادی می‌توان به این نکته پی برد که اقتصاد تنها علم هست‌ها و نیست‌ها نیست بلکه علمی است که به شدت با مباحث ارزشی و اخلاقی جوامع انسانی نیز در ارتباط می‌باشد. آنگونه که از لحاظ تاریخی ملاحظه می‌شود، اخلاق و اقتصاد همواره دو مقوله در هم تنیده بوده و در تاریخ علم اقتصاد، در دوره‌هایی به صورت پررنگ و در دوره‌هایی به صورت کمرنگ، مورد توجه بوده است. علاوه بر این، رفتارهای اقتصادی گرچه تابع نظام علی و معلولی می‌باشند ولیکن، این رفتارها متأثر از اراده و اختیار عوامل انسانی هستند که عامل تصمیم‌گیری بین گزینه‌ها و انتخاب‌های اقتصادی موید این مطلب می‌باشد. تصمیم و انتخاب انسان در عرصه‌های اقتصادی از ارزش‌ها و باورها و سلاقی او نشأت می‌گیرد. به نحوی که پایه‌ای‌ترین اصول اقتصاد سرمایه‌داری که همان حداکثرسازی سود و مطلوبیت و نفع شخصی می‌باشند از نوع امور ارزشی پدید آمده‌اند.

با توجه به تاثیرگذاری مسائل اقتصادی بر اخلاق وجود رابطه بین مسائل اقتصادی و اخلاقی چندان نیازی به اثبات و بیان ادله ندارد. از این‌رو با جرات می‌توان بیان داشت که مسائل اخلاقی به مقدار قابل توجهی، تحت تأثیر عوامل اقتصادی قرار دارند. با توجه به این نکته تجربی و حسی که نگهداری مبانی اخلاقی همچون شهامت، صراحت، مناعت طبع، راستگویی، امانت، استقلال شخصیت و سایر صفات نیکوی اخلاقی برای یک انسان گرسنه، کار بسیار دشواری است؛ جای هیچ گونه شگفتی باقی نمی‌ماند. باید این حقیقت را پذیرفت که در هر حال، نظام تصمیم‌گیری انسان‌ها همواره تابعی است از عوامل مؤثر بر تصمیم‌گیری و شکی نیست که انواع متغیرهای مادی و ارزشی و کیفی در تابع تصمیم‌گیری افراد مؤثر و دخیل هستند.

البته افرادی که تابع نظام تصمیم‌گیری اسلامی می‌باشند، بیش از افرادی که تابع نظام تصمیم‌گیری لیبرالیستی یا سایر نظام‌های مادی‌گرا هستند، تحت تأثیر متغیرها و موازین اخلاقی منبعث از جهان‌بینی الهی می‌باشند. بنابر این، می‌توان گفت که اقتصاد و اخلاق با یکدیگر رابطه نزدیک و تنگاتنگ دارند.

این تحقیق، در ادامه پس از تعریف اخلاق و مشخصات اقتصاد اخلاقی در عصر جدید، مفهوم و اهداف بانکداری اخلاقی که نگاهی نوین به مقوله بانکداری در جهان بشمار می‌رود را تشریح نموده و با بیان برخی از تجربه‌های کشورهای جهان در این زمینه و اشاره به ظرفیت

بالقوه شریعت اسلامی در ترویج و گسترش هرچه بیشتر این نوع بانکداری، نکاتی کاربردی را برای نظام بانکی کشور بیان می‌نماید.

۱. چیستی اخلاق

«اخلاق» جمع «خُلُق» (بر وزن قُفْل) و «خُلُق» (بر وزن افق) می‌باشد، به گفته «راغب» در کتاب «مفردات»، این دو واژه در اصل به یک ریشه باز می‌گردد، خُلُق به معنی هیئت و شکل و صورتی است که انسان با چشم می‌بیند و خُلُق به معنی قوا و سجایا و صفات درونی است که با چشم دل دیده می‌شود. به عبارتی، خُلُق بر شکل ظاهری و صورت انسان و خُلُق بر شکل باطنی و سیرت انسان ناظر است. همانطور که انسان‌ها در شکل ظاهری با یکدیگر تفاوت و تشابه‌هایی دارند در اخلاق نیز این تفاوت و تشابه‌ها وجود دارد.

در زبان لاتین، ریشه‌های واژه اخلاق به کلمه «اتیکوس» در یونان قدیم به مفهوم قدرت و نفوذ رسوم و سنن برمی‌گردد. برخی معتقدند که می‌توان هر دو واژه *ethics* و *morality* را به معنای اخلاق دانست ولی لازم به ذکر است که کلمه *morality* بیشتر به جنبه‌های عملی و کاربردی اخلاق می‌پردازد، در حالی که کلمه *ethics* بیشتر به اصول و ضوابط علم اخلاق اشاره می‌نماید. در تعریفی دیگر *morality* به علم تشخیص خوب از بد اشاره دارد، حال آنکه *ethics* متوجه عمل به اخلاقیات و تهذیب نفس می‌باشد (الهی، ۱۳۷۶: ۱۸۵).

در تعریفی دیگر، *ethics* به نظام‌هایی از ارزش‌ها و عادات که در زندگی اجتماعی و گروهی تحقق می‌یابد اشاره دارد. این معنا بر استانداردها و قواعد رفتاری دلالت دارد که از گروهی که فرد بدان تعلق دارد انتظار می‌رود همانند اخلاق اجتماعی، اخلاق شرکت، اخلاق حرفه‌ای؛ اما *morality* به شخصیت و اخلاق فردی اشاره دارد (سایت وایزگیک^۱).

در فرهنگ غربی، اصول اخلاقی راجع به چگونه زیستن افراد و اینکه در سازمان متبوع خود چگونه رفتار کنند، مطرح می‌شود (گباداموسی، ۲۰۰۴: ۱۱۴۵). به طور کلی واژه اخلاق با استانداردهای مربوط به صحیح و نادرست بودن رفتارها مرتبط می‌باشد (فیشر و بون، ۲۰۰۷: ۱۵۶۱). دایره‌المعارف انگلیسی چمبرز^۲، اخلاق را مجموعه‌ای از معنویات و قواعد رفتاری برمی-

1. Ethikos

2. wisegeek

3. Chambers English Dictionary

شمارد. دی جورج^۱ اخلاقیات را تلاشی نظام‌مند جهت دریافت تجارب اخلاقی و معنوی جامعه افراد، از طریق تعیین مقرراتی که باید برای رفتار انسانی، مورد استفاده قرار گیرد، می‌داند (سونسون و وود، ۲۰۰۴: ۳۵۰). ولاسکوئز^۲ اخلاقیات را فعالیت منطبق بر استانداردهای معنوی و وجدانی یک فرد یا یک جامعه و پرسش در خصوص اینکه این استانداردها چگونه در زندگی انسان‌ها کاربرد دارد، تعریف می‌نماید (همان).

به طور عام، فلاسفه، الهیون، منتقدان و اندیشمندان علوم اجتماعی، اخلاق را شناخت صحیح از ناصحیح عنوان نموده‌اند. این تشخیص همیشه آسان نیست و بعضاً با دشواری‌هایی همراه می‌باشد. برخی از صاحب‌نظران علم اخلاق مدعی آنند که اصول اخلاقی همواره یک راه‌حل درست مطلق ارائه می‌نماید؛ در حالیکه عده‌ای دیگر معتقدند راه‌حل درست وابسته به شرائط و موقعیت است و تعیین صحت اخلاقی یک راه‌حل در نهایت به خود فرد^۳ بازمی‌گردد (سلطانی، ۱۳۸۲: ۳۴).

۲. اقتصاد اخلاقی در دوره جدید

در طی تاریخ، انسان‌ها همواره خواهان زندگی‌ای به دور از مشکلاتی چون فقر، بی‌عدالتی، تبعیض نژادی و جنسیتی، جنگ‌افروزی، بیماری‌های فراگیر، نابرابری‌های تحصیلی و نابسامانی‌های محیط زیست هستند. به عبارتی ارتقای کیفیت زندگی، مطلوب همه این‌ای بشر است. انسان‌ها از دیرباز عموماً بر اساس فرهنگ و باورهای خود که بیشتر منبعث از دستورهای دینی بوده، خود را ملزم به رعایت اخلاق در مباحث مالی و اقتصادی می‌نمودند.

در این بین، علم اقتصاد در دامن اقتصاد سیاسی و فلسفه اخلاق^۴ رشد کرد و در مقاطع مختلف تکامل علم اقتصاد به خوبی می‌توان شاهد تأثیرگذاری مکاتب و نگرش‌های اخلاقی در شکل‌گیری مکاتب اقتصادی بود. اما با تاسف در مقطعی خاص از تاریخ، جریان غالب علم اقتصاد از اقتصاد سیاسی و در پی آن از پایبندی و تعهد نسبت به اجرایی شدن ارزش‌های اخلاقی فاصله زیادی گرفت. به طور کل می‌توان دو علت عمده برای فاصله گرفتن علم اقتصاد از دغدغه‌های اخلاقی را متذکر شد: نخست این‌که با دستیابی علوم طبیعی و فنی مهندسی به موفقیت‌های چشمگیر، اقتصاددانان از روی تقلید بر آن شدند تا با به‌کار بستن روش‌های علوم

1. De George

2. Velasquez

۳. البته این نگرش مبتنی بر فردگرایی لیبرالیستی است.

4. moral philosophy

طبیعی که ریاضیات را نیز در برمی‌گرفت، در صدد تفسیر و کنترل پدیده‌های اقتصادی برآیند. دوم اینکه علم اقتصاد که در قالب‌های خودساخته جریان یافته بود، به سوی اثبات‌گرایی گرایش یافت که خود، ادعا می‌نمود هرگونه مسئله اخلاقی خارج از دایره علم مطرح می‌شود.

اما در دوره جدید، مباحث اخلاقی نه در فضای علم و نظریه بلکه در عرصه معاملات بازاری، اقتصاد مالی و تجارت نوین ورودی متفاوت داشته‌اند. البته مبدا دقیق این ورود چندان بر ما روشن نیست اما آنچه در تاریخ اقتصادی غرب می‌توان یافت آن است که در قرن هجدهم در انگلستان، کواکرها^۱ اولین گروهی بودند که از سرمایه‌گذاری در صنایعی که مخالف اخلاق به شمار می‌آمدند (مانند دخانیات، الکل، قمار و برده‌داری)، اجتناب می‌ورزیدند. اینان در دنیای آن روز نقش تعیین‌کننده‌ای در برقراری روابط تجاری بین کشورهای غربی و عمدتاً بریتانیا و آمریکا ایفا می‌نمودند. موفقیت خیره‌کننده کواکرها از معاملاتی آغاز شد که آنان بین خود انجام می‌دادند. از آنجاکه ورود این افراد به کلیه مشاغل دولتی ممنوع بود در نتیجه تمامی فعالیتشان معطوف به تجارت می‌شد. کواکرها برای ایجاد تسهیلات در معاملات برای یکدیگر اعتبارات مالی زیادی قائل می‌شدند. این اعتبارات ناشی از اطمینان خاطر و اعتماد فراوان فروشنده نسبت به خریدار ناشی می‌شد و از این‌رو پایه تجارت براساس اعتماد طرفینی شکل می‌گرفت.

این اقدامات به مرور زمان باعث محبوبیت و رشد تجارت این گروه در میان مردم شد و باب جدیدی را در مباحث متعارف اقتصاد غرب باز نمود. آوازه معاملات اخلاقی و توأم با صداقت کواکرها، به سرعت در دیگر نقاط دنیا پیچید. کواکرها به انسان‌هایی صادق و دقیق در امر تجارت معروف شدند. مردم از انجام معامله با آنان احساس آرامش کرده و با آغوش باز روز به روز روابط تجاری-اقتصادی خود را با آنان گسترش می‌دادند.

با رشد چشمگیر و غیرقابل انتظار کواکرها در اقتصاد غرب، علمای اقتصاددان متوجه شدند که برخورداری از صداقت و امانت و رعایت مولفه‌های اخلاقی در انجام معاملات می‌تواند پارامتر مهمی جهت پیشرفت و موفقیت تلقی شود و بایستی متغیری همچون اخلاق‌مداری و تعهدمندی را هم به توابع تصمیم‌گیری عاملان اقتصادی وارد نمود؛ این نوع سرمایه‌گذاری اخلاقی بعدها به «سرمایه‌گذاری مسئولانه اجتماعی»^۲ معروف شده و دامنه آن روز به روز گسترده‌تر از پیش گردید. اقدامات اخلاقی کلیسای متودیسست‌ها^۳ در شمال آمریکا در امور

1. Quakers.

2. Social Responsible Investment (SRI)

3. Methodist

تجاری و اقتصادی اخلاق‌مدار در دهه ۱۹۲۰، فعالیت‌های «صندوق جهانی آشتی»^۱ در دهه ۱۹۷۰ با انجام سرمایه‌گذاری‌های اقتصادی ذیل این شرط که صنعت تامین مالی شونده مرتبط با جنگ و تفرقه‌اندازی نباشد، فعالیت‌های «سرویس تحقیقات سرمایه‌گذاری اخلاقی»^۲ جهت کمک به سرمایه‌گذاری‌های با اهداف اخلاقی، اجتماعی و محیط زیستی همگی موجبات رشد و توسعه «سرمایه‌گذاری مسئولانه اجتماعی» را فراهم آورد. با گسترده شدن این نوع سرمایه‌گذاری‌ها، کم‌کم فصل تازه‌ای در مباحث متعارف اقتصادی به نام «تجارت اخلاقی»^۳ گشوده شد.

این اثرگذاری ملموس و مشهود رعایت اصول اخلاقی در متغیرهای حقیقی اقتصاد و تجارت، روشنگر این حقیقت برای متفکرین اقتصاددان بود که اقتصاد یک علم اجتماعی است و مباحث نظری تعادل، عقلانیت، اخلاق و اصول انتخاب عمومی، به صورت تنگاتنگی در هم تنیده شده و بر یکدیگر اثرگذاری متقابل دارند (هاسمن، ۱۹۹۲: ۶۸). از این‌رو بود که برخی از اقتصاددان‌ها تصریح نمودند که تقریباً در تمامی تحلیل‌های اقتصادی، توجه به اصول و ارزش‌های اخلاقی وجود دارد (مکفرسون، ۱۹۸۴).

در اقتصاد اخلاقی، نیروی کار دارای منزلت انسانی است و خود در عین حال عامل انسجام اجتماعی نیز می‌باشد. به عبارتی انسان تنها ابزاری برای ایجاد سود بیشتر محسوب نمی‌شود. در آموزه‌های مسیحیت تاکید بر حفاظت از نیروی کار شده است. از این جهت، حمایت از اتحادیه‌های کارگری و اموال و حقوق کارگران بسیار مورد توجه قرار دارد. صاحب‌نظران اقتصاد قائل بر آن هستند که ممکن است بین رفاه و سعادت نیروی کار و معیار پارائویی تعارضی ایجاد گردد، که در این حالت رعایت مصالح و رفاه نیروی کار بر وضعیت پارائویی ارجحیت دارد (کارن، ۱۹۸۱). همچنین آموزه‌های مسیحیت در مورد ایجاد و حفظ عدالت و ثبات در بازار کار و حفاظت و صیانت از حقوق انسانی نیروی کار دستورالعمل و توصیه‌هایی دارد.

در واقع، اقتصاد اخلاقی علاوه بر کارآمدی اقتصادی، به عناصری چون ساماندهی اجتماعی و رعایت حقوق انسانی نیز توجه دارد. به بیان دیگر، این اقتصاد یک منش تعادلی را دنبال می‌نماید؛ نه مانند راست افراطی صرفاً در پی سودآوری اقتصادی و نفع شخصی است و نه مانند چپ افراطی تنها در پی عدالت و سامان‌بخشی به جامعه و خلق است. اقتصاد اخلاقی

1. Pax World Fund

2. Ethical Investment Research Service (EIRIS)

3. Ethical Trade

علاوه بر توجه به دستاوردهای مادی و مالی به ارتقاء و تعالی روحی، معنوی و اخلاقی انسان‌ها نیز توجه می‌نماید (نمازی، ۱۳۸۵: ۱۱۲).

همچنین گروهی از اقتصاددانان گرچه به طور مستقیم به لزوم توجه به ارزش‌های اخلاقی در علم اقتصاد توجه ننموده‌اند، ولیکن معتقد به اصلاح پارادایم حاکم بر اقتصاد متعارف شده و به طور غیرمستقیمی به ابعادی از اقتصاد اخلاقی و هنجاری اشاره نموده‌اند. ویکرز اقتصاددان معروف ضمن نقد اقتصاد نئوکلاسیک بیان می‌دارد که فروض لسه‌فری، بازارمحور بوده و ابعاد واقعی چون عدالت اقتصادی را تحت‌الشعاع قرار نمی‌دهند (همان: ۱۱۳).

در دهه‌های اخیر، توجه به مقولات اخلاقی در علم اقتصاد به شدت بیشتری نسبت به آغاز قرن بیستم مورد توجه قرار گرفته است. آمارتیا سن، برنده جایزه نوبل اقتصاد در سال ۱۹۹۸، گفته است: «ماهیت علم اقتصاد به واسطه فاصله‌ای که میان اقتصاد و اخلاق پدید آمده، دچار فقر بنیادی شده است» (سن، ۱۹۸۷: ۷). به نظر می‌رسد برخلاف سنتی که از زمان مارشال مرسوم شده است، آمارتیا سن گمان می‌کند که اقتصاد می‌تواند همزمان دانش ریاضی و اخلاقی باشد. سن هدف خود را در کتاب اخلاق و اقتصاد اینگونه بیان می‌دارد که «هدف من آن است که نشان دهم مسائل عمیقی که نگرش اخلاقی به انگیزه و دستاورد اجتماعی مطرح می‌کند، بایستی جایگاه مهمی در اقتصاد مدرن ایفا نماید» (سن، ۱۹۸۷: ۶). وی اثبات می‌نماید که رفتارهای واقعی انسان‌ها تحت تاثیر مباحث اخلاقی قرار داشته و دور افتادن علم اقتصاد از ملزومات اخلاقی به نارسایی و ضعف اقتصاد منجر می‌شود. به عقیده وی این اقتصاد است که می‌تواند با بهره‌گیری از اخلاق به منفعت دست یافته و از این‌رو آن را در کنار کارایی در تابع هدف خود قرار دهد.

همچنین جوزف استیگلیتز^۱ با نقد دستاوردهای اقتصاد متعارف خصوصاً در زمینه فاصله گرفتن از آموزه‌های اخلاقی و ارزشی، جایگاه ویژه‌ای در طرح دوباره مباحث اخلاقی در اقتصاد خصوصاً اقتصاد توسعه گردید.

در کنار آمارتیا سن، استیگلیتز، مایکل تودارو^۲ نیز به عنوان یک اقتصاددان توسعه، روند توسعه اقتصاد متعارف در فاصله گرفتن از ارزش‌های اخلاقی و انسانی و عدم توجه به کیفیت بهتر زندگی را مورد نقد و اعتراض قرار می‌دهد. این موج بعدها با ورود اندیشمندان دیگر همچون دنیس گولت^۳، تقویت گردید؛ به حدی که با نگاهی به روند اقتصاد جهانی در ابعاد

1. Joseph Stiglitz
2. Michael Todaro
3. Denis Goulet

نظری و عملی می‌توان دریافت که در دهه اول قرن ۲۱، توجه جدیدی به مطالعات و ملاحظات اقتصاد اخلاقی در حال شکل‌گیری می‌باشد (کسلووسکی، ۲۰۰۱). این مسئله می‌تواند زمینه‌ای برای بازاندیشی جدی در ادامه مسیر علم اقتصاد باشد و شاید مبحثی که به عنوان «اقتصاد بخش سوم»^۱ و یا «اقتصاد اجتماعی»^۲ طرح و بحث می‌شود را از لحاظ محتوایی و علمی تقویت نماید (الوی، ۱۳۸۴).

افزون بر توجه به مقولات اخلاقی در علم اقتصاد و ابعاد نظری در دهه‌های اخیر، این توجه در ابعاد عملی نیز قابل مشاهده می‌باشد. امروزه اخلاق به صورت منشور اخلاقی سازمان و قوانین رفتار حرفه‌ای درون سازمان‌ها نهادینه شده است. در یک دهه اخیر توجه روزافزونی به این موضوع شده که باید علت آن را در وقایع دهه‌های اخیر همانند جهانی شدن، توسعه عدم تمرکز، مدیریت‌گرایی، افزایش روابط کاری تجاری سازمان‌های دولتی با بخش خصوصی، رشد مطالعات اجتماعی و درخواست فزاینده برای پاسخگویی و مسئولیت اجتماعی از سوی مراجع قانون و سیاسی دنبال نمود.

۳. مفهوم و اهداف بانکداری اخلاقی

بانکداری اخلاقی را می‌توان فعالیتی بانکی با رعایت کامل حقوق انسانی، التزام به رقابتی سالم و نیز مسئولیت‌پذیر و پاسخگو در قبال رفتارها توصیف نمود. این نوع بانکداری، مفهومی است که با آن که از ورود آن به ادبیات متعارف بانکی مدت زمان زیادی نمی‌گذرد، اما به سرعت در حال رشد و توسعه در ابعاد نظری و اجرایی در بین بانک‌های جهان شده است (قلیچ، ۱۳۹۰، ص ۲). امروزه روشن است که اعمال شیوه‌های غیراصولی، غیرمسئولانه و افزون‌طلبانه در فرآیند اعطای وام‌ها به شکست و عدم توفیق تامین مالی‌های متعارف و نهایتاً بحران بدهی منتهی می‌شود. بانک‌ها و موسسات مالی به منظور کسب اعتماد شهروندان، نیازمند تعامل و ایجاد تغییرات وسیع رفتاری و توجه جدی به نیازهای واقعی عامه مردم هستند. حداقل انتظار، رعایت حقوق افراد در یک جامعه مدنی است. سیاستگذاران نیز بایستی در اعمال سیاست‌هایشان بر شفافیت، آزادی و ایفای تعهدات مدنی صحنه بگذارند. یکی از نتایج کلیدی بانکداری اخلاقی، ایجاد ارزش افزوده اجتماعی و توجه به رعایت حقوق متقابل می‌باشد. بانکداری اخلاقی علیرغم وجود محدودیهایی که در مقایسه با بانکداری متعارف با آنها روبروست، یک واقعیت غیرقابل اجتناب

1. The Third District Economy

2. Social Economy

در اقتصاد جهانی محسوب می‌شود. این بانکداری از ظرفیت‌های توسعه‌ای زیادی برخوردار بوده و نکته حائز اهمیت در آن، عدم توجه صرف به سودآوری می‌باشد.

در مجموع می‌توان برای بانکداری اخلاقی، اهدافی چون انجام فعالیت‌های کارا و مفید بر روی منابع بانکی خصوصاً سپرده‌ها، سرمایه‌گذاری و تامین مالی پروژه‌های پایدار، سرمایه‌گذاری در بخش حقیقی اقتصاد نه بخش کاغذی آن، پرهیز از اقداماتی که منجر به آسیب‌رسانی اقتصادی-اجتماعی به جامعه می‌شود، کمک به حفظ ثبات بازارهای مالی و زمینه‌سازی توسعه اقتصادی کشور، سرمایه‌گذاری و اعطای وام به تجارت‌های اجتماعی، نهادهای مردمی و سازمان‌های فرهنگی، ارائه بهترین خدمات و جلب رضایت مشتریان و حفاظت از حقوق و منافع آنان، رعایت حقوق و منافع کارکنان و مسئولین نظام بانکی، حفاظت از اعتبار و شهرت نظام بانکی، سامان‌دهی اعطای تسهیلات در راستای کاهش سطح فقر و شکاف طبقاتی، حفاظت از محیط زیست و منافع فرانسلی را متصور بود.

۴. تجربه بانکداری اخلاقی در کشورهای جهان

۴-۱. بانک تعاونی انگلستان

این بانک انگلیسی، قوانین اخلاقی را در پنج محور صیانت از محیط زیست، توسعه بین‌المللی، حمایت از حقوق بشر، سرمایه‌گذاری اجتماعی و صیانت از آسایش حیوانات دسته‌بندی می‌نماید.

در محور اول شرکت‌ها، موسسات و نهادهایی که موارد ذیل را انجام می‌دهند توسط این بانک تامین مالی نمی‌شوند: شرکت‌هایی که از طریق استخراج و تولید سوخت‌های فسیلی، باعث تغییر و تحول مخرب آب و هوایی می‌شوند؛ شرکت‌هایی که با تولیداتشان منجر به گرم شدن کره زمین می‌شوند یا دست‌اندرکار تولید سوخت‌های فسیلی که مسبب باران اسیدی هستند، می‌باشند؛ شرکت‌هایی که به تولید کالاهایی اقدام می‌نمایند که در طبیعت و محیط زیست برای مدتهای مدید باقی مانده و پس از سالیان بسیار طولانی تجزیه می‌شوند؛ سازندگان مواد شیمیایی غیربهداشتی که به تخریب لایه اوزون می‌انجامد؛ شرکت‌هایی که به برداشت غیرحفاظتی از محصولات طبیعی مانند درختان، ماهیان و آبریان اقدام می‌نمایند و یا با تولیداتشان باعث توسعه ارگانسیم‌های تغییر نژادی و از بین رفتن محیط زیست می‌شوند و

شرکت‌هایی که با توسعه فعالیت‌های نانو تکنولوژی باعث آسیب‌رسانی به محیط زیست و سلامت انسانی می‌شوند.

از سوی دیگر شرکت‌ها، موسسات و نهادهایی که موارد زیر را انجام می‌دهند تامین مالی و حمایت می‌شوند: شرکت‌هایی که باعث بازیافت سالم مواد مصرف شده و زباله‌ها می‌شوند؛ شرکت‌هایی که از انرژی‌های تجدیدپذیر و کارا در فرایند تولیدی خود استفاده می‌برند؛ شرکت‌هایی که به برداشت حفاظتی از محصولات طبیعی مانند درختان و ماهیان و آبزیان اقدام می‌نمایند و شرکت‌هایی که تولیداتشان به هر نحوی به صیانت و بهبود محیط زیست منجر می‌شود.

در محور دوم یعنی توسعه بین‌المللی، هدف بانک تعاونی انگلستان کاهش فقر است. شرکت‌ها، موسسات و نهادهایی که موارد ذیل را انجام می‌دهند توسط این بانک تامین مالی نمی‌شوند: شرکت‌هایی که حقوق اساسی نیروی کار مندرج در کنوانسیون سازمان بین‌المللی کار^۱ (مانند منع به کارگیری کارگران کودک و نوجوان یا منع فعالیت‌هایی که مخالف حقوق کارگران و آزادی آنان است همچون ایجاد محدودیت برای اتحادیه‌های صنفی) را رعایت نمی‌کنند؛ شرکت‌هایی که رویکردهای غیرمسئولانه به پرداخت مالیات در کشورهای کمتر توسعه یافته دارند و شرکت‌هایی که درگیر فعالیت‌های بازاریابی غیرمسئولانه در کشورهای در حال توسعه با رویکرد دامن زدن به فروش دخانیات، محصولات جایگزین شیرمادر و انواع کالاهای جعلی و تقلبی هستند. در عوض این بانک، از فعالیتهایی که در پی اشتغال‌زایی و خودکفایی افراد فقیر و خروج آنان از فقر (مانند تامین مالی خرد) هستند، حمایت و پشتیبانی مالی می‌نماید.

در محور سوم یعنی حمایت از حقوق بشر، شرکت‌ها، موسسات و نهادهایی که موارد ذیل را انجام می‌دهند توسط این بانک تامین مالی نمی‌شوند: هر کسب و کار و یا شرکت منتسب به دولتی که باعث مخدوش شدن حقوق بشر گردد؛ هر کسب و کاری که به نوعی مرتبط با رژیم‌های خودکامه و ستم‌پیشه باشد و یا آن که برای آنان اسلحه و ادوات نظامی فراهم نماید؛ ارگان‌هایی که به تبعیض و تهییج نفرت دامن می‌زنند؛ شرکت‌هایی که در ساخت و یا انتقال مهمات غیرانسانی چون بمب‌های خوشه‌ای، مهمات ساخته شده از اورانیوم رقیق شده، فعال

1. International Labor Organization (ILO)

هستند و یا در ساخت و انتقال ادوات شکنجه و ابزارهای خشونت‌آمیز که مخالف حقوق بشر است فعالیت دارند.

در محور چهارم کلیه شرکت‌ها، موسسات و نهادهایی که با اقدامات خود به ایجاد و توسعه سرمایه‌گذاری اجتماعی منجر می‌شوند همانند تعاونی‌ها، تعاونی‌های اعتباری و طرح‌های مالی اجتماعی از امکان تامین مالی توسط این بانک برخوردار می‌باشند.

در محور پنجم که مربوط به صیانت از آسایش حیوانات می‌شود، شرکت‌ها، موسسات و نهادهایی که موارد ذیل را انجام می‌دهند، توسط این بانک تامین مالی نمی‌شوند: شرکت‌هایی که از حیوانات برای انجام کارها و نیز آزمایش لوازم آرایشی و بهداشتی خارج از استانداردهای موجود استفاده می‌کنند و یا از آنان به شکل نامناسبی در امور کشاورزی استفاده برده و یا آنکه از آنان به منظور تجارت پوست و خز و یا مبارزه دادن با یکدیگر جهت جذب تماشاچی و کسب درآمد بهره می‌گیرند. اما از سوی دیگر تجارت‌هایی که در پی توسعه راه‌های جایگزین آزمایش بر روی حیوانات هستند و یا کشاورزانی که فعالیتشان توأم با رفاه و سلامت حیوانات می‌باشد تامین مالی و حمایت می‌شوند.

۲-۴. آلیانس بانک

گروه آلیانس بنکشیر در آمریکا، یکی دیگر از بانک‌هایی است که قوانین اخلاقی خاصی برای خود تعیین نموده است. حفاظت از شهرت بانک و حسن‌اعتماد مشتریان به بانک از جمله مهمترین اهداف این بانک آمریکایی می‌باشد؛ هیچ‌یک از اعضای گروه نباید کاری کنند که بین منافع بانک، مشتریان، سهامداران و سپرده‌گذاران اختلاف و تضادی به وجود بیاید؛ همه اعضا مجبور به مطالعه و دانستن قوانین گروه هستند. وظیفه ریاست گروه آلیانس بانک است که از کیفیت و کارا بودن اجرای این دستورهای اخلاقی اطمینان خاطر حاصل نماید. رعایت اصول اخلاقی وظیفه فردی هر یک از کارکنان و مسئولین و اعضای هیئت مدیره گروه می‌باشد. کارمندان بانک نباید رابطه خویشاوندی و دوستی خود را در اعطای خدمات و تسهیلات بانکی، مدنظر قرار دهند و بایستی کاملاً روابط کارکنان با تمامی مشتریان بانک منصفانه و به دور از تبعیض باشد؛ کارکنان بایستی از استقراض از افراد و یا مشتریان تجاری بانک پرهیز نمایند؛ بایستی هیچگونه اطلاعات محرمانه‌ای از بانک همانند اطلاعات شخصی کارکنان و مشتریان، سیاهه‌های مالی، وضعیت حساب‌ها، پرداخت‌ها، وام‌ها و موجودی‌ها افشاء شود. این اطلاعات تنها تحت دستور مقامات بالا

(مثلا برای اطلاع‌رسانی به سهامداران بانک) در سطح محدود قابل اعلام است؛ کارکنان حق ندارند کار دوم (بیرون از مجموعه بانک) داشته باشند چراکه این کار موجب آسیب رساندن به کارایی فعالیت آنان و تضییع حقوق مشتریان می‌شود. از این‌رو اگر کسی مایل به داشتن کار در بیرون بانک به عنوان کار دوم است بایستی طی یک درخواست کتبی اجازه ناظر و مقامات بالادستی خود را اخذ نماید.

جهت جلوگیری از رفتار تبعیض‌آمیز، کارکنان بانک و خویشاوندان آنان نبایستی هیچ هدیه‌ای از مشتریان و سازمانهایی که در پی برقراری تجارت با آلیانس بانک هستند، دریافت کنند. هدیه، انعام، قرض، حق‌الزحمه، وجه بابت جبران خدمات یا هر عنوان دیگری که ارزش پولی داشته باشد جزو این ممنوعیت قرار می‌گیرد و تخطی از آن با برخورد مقامات بالا همراه خواهد بود. البته آلیانس بانک برخی از موقعیتهایی را که کارکنان اجازه دریافت هدیه دارند را شناسایی و اعلام کرده است. به عنوان مثال دریافت هدایایی با ارزش اسمی کمتر از ۲۵۰ دلار که به مناسبت عید کریسمس یا تعطیلات دیگر و مناسبت‌های خاص جهت ابراز محبت و رابطه دوستی اعطا می‌شود و تفریحات معقول مانند دعوت به بازی گلف، ناهار، شام و ملاقات‌های کاری از سوی این بانک برای کارکنان بانک مجاز شمرده شده است. همچنین دریافت هدایا و ارثیه‌ای که بر اساس یک رابطه خویشاوندی داده شود و یا دریافت بلیط‌های متعارف هدیه جهت تماشای بازی‌های ورزشی بلامانع می‌باشد.

در مورد فعالیت‌های سیاسی، اگر کارمندی از طرف خودش و از اموال شخصی‌اش به منظور حمایت مالی و خدماتی از یک کاندیدای خاص انتخاباتی یا جناح سیاسی استفاده نماید تا زمانی که وی به عنوان یک شخص حقیقی این کار را با منابع خود می‌کند و نماینده گروه آلیانس بانک به حساب نمی‌آید بلامانع است. این حمایت‌ها باید به نحوی باشد که حتی برداشت حامی و اسپانسر بودن بانک از آن کاندیدا یا جناح سیاسی در اذهان تداعی نشود. نبایستی به هیچ‌وجه از نام و اعتبار و نشانی بانک استفاده گردد. استفاده از ادبیات سیاسی، نمادهای تبلیغاتی در محل کار یا هر جای دیگر که شائبه حمایت بانک از یک کاندیدا یا جناح سیاسی خاص را به وجود می‌آورد ممنوع است.

مشتریان بانک ممکن است از کارکنان بانک تقاضای معرفی مکان و یا افرادی چون حقوقدانان، کارگزاران اوراق بهادار، حسابداران عمومی، نمایندگی‌های بیمه و یا نمایندگی‌های معاملات املاک و مستغلات جهت ارائه خدمات حرفه‌ای نمایند؛ کارکنان بانک نباید در این موارد که مربوط به یک تخصص حرفه‌ای خارج از بانک می‌شود،

راهنمایی‌های اشتباه نمایند. اگر کارکنان اطلاعات مفید و مطمئنی در این موارد ندارند بایستی به مشتریان به طور صریح اعلام کنند که اطلاعاتی در این زمینه ندارند و آنان باید به افراد متخصص مراجعه نمایند. این مشاوره‌ها و راهنمایی‌ها نباید به نوعی باشد که مشتری برداشت کند که بانک، حامی و ضامن این افراد و یا نمایندگی‌ها است. البته اخلاق حرفه‌ای بانک اقتضا نمی‌کند که در زمینه‌هایی که مربوط به حرفه بانکی نمی‌شود و بیشتر از جنس توصیه‌های سرمایه‌گذاری، بیمه و مالیات است، ورود بیابد و بهتر آن است که مشتریان به افراد متخصص در آن حوزه‌ها ارجاع داده شوند.

آلیانس بانک خود را متعهد به انجام فعالیت‌هایی همچون صیانت از محیط زیست، فراهم‌آوری محیط کاری به دور از تبعیض‌های نژادی، مذهبی، جنسیتی و موارد دیگر، حمایت از رقابت منصفانه و قوانین مخالف شیوه‌های تجارت غیرمنصفانه، تبعیت از قوانین امنیتی و بانکی فدرال و دولت می‌داند. همچنین این بانک خود را ملزم نموده است که اخبار و اطلاعات دوره‌ای را به طور کامل، دقیق، شفاف و سروقت به سپرده‌گذاران و سرمایه‌گذاران اعلام نماید. کارمندان این بانک موظفند در برخورد با موارد مسلم و یا مشکوک به تخطی از قوانین، مقررات و یا اصول بانکداری اخلاقی سریعاً مراتب را به طور شفاهی یا کتبی به رئیس بانک و یا مقامات مسئول دیگر گزارش نمایند. مسئولان بانک موظفند به گزارشات، رسیدگی کرده و در صورت احراز تخلف رفتار مقتضی را اعمال کنند. کارکنان و مقاماتی که مرتکب چنین تخلفاتی شده باشند با کسر رتبه و یا حتی اخراج روبرو می‌شوند.

۳-۴. میبانک

میبانک (بزرگترین گروه خدمات مالی مالزی با حضور گسترده در منطقه جنوب شرق آسیا) تقویت و حمایت از خوشنامی و اعتبار بانک و حفظ اعتماد عمومی در این مجموعه، کمک به حفظ امنیت و یکپارچگی نظام بانکی، حفظ رابطه بی‌طرفانه و بدون تورش مابین بانک و مشتریان، تقویت و حمایت از سطح بالای همبستگی، اتحاد و رفتار حرفه‌ای کارکنان بانک را جزو مهمترین برنامه‌های اخلاقی خود معرفی می‌کند. همچنین این بانک کارکنان خود را از انجام برخی کارها مانند درگیری و اشتغال مستقیم و غیرمستقیم در هر فعالیت تجاری که در رقابت یا در تضاد با منافع بانک باشد؛ استفاده نادرست و سوءاستفاده از موقعیت خود در بانک به منظور انتفاع شخصی خود یا دیگر اشخاص؛ تضییع حقوق مشتریان و سهامداران، حذف،

کپی، ایجاد و یا هرگونه سوءاستفاده از اطلاعات به منظور انتفاع شخصی خود یا دیگران منع نموده است.

۴-۴. تریودوس بانک

این بانک هلندی با فعالیت‌های متنوع و گسترده در سطح محلی و بین‌المللی، بیشتر در مباحث اجتماعی فعال بوده و از پیشگامان بانکداری اخلاقی در جهان به حساب می‌آید. هسته اصلی فعالیت‌های این بانک که در کشورهای آلمان، بلژیک، انگلستان و اسپانیا نیز شعبه دارد، غیر از خدمات متعارف بانکی، شامل وام‌دهی به پروژه‌های سازگار با محیط زیست، ارائه خدمات فرهنگی-اخلاقی و ایجاد کارآفرینی‌های اجتماعی از پس‌انداز سپرده‌گذاران متعهد، وجوه مدیریت شده با اهداف خاص می‌باشد. از جمله اقدامات نوآورانه اخلاقی در مدیریت منابع انسانی این بانک می‌توان به اعطای وام و سرمایه‌گذاری با هدف توسعه اجتماعی و اخلاقی در نزدیک به ۳۰ کشور در آسیا، آفریقا و آمریکای جنوبی که عمدتاً مربوط به پروژه‌های اجتماعی، تحصیلی، هنری، فرهنگی، ساخت مسکن، گسترش تولید و استفاده از انرژی‌های تجدیدپذیر و مواد غذایی سالم می‌شود، اشاره داشت. علاوه بر این یکی از مهمترین اقدامات این بانک راه-اندازی «صندوق سبز»^۱ برای حمایت از پروژه‌های زیست محیطی و گروه‌های «دوستداران زمین»^۲ بوده است.

تریودوس بانک به طور مستمر اقدامات خود را با فعالیت دیگر بانک‌های اخلاقی در تحقق هر چه بیشتر اهداف مدنظر، مقایسه می‌نماید. همچنین این بانک هر ساله لیستی از وام‌های اعطایی خود را منتشر می‌کند تا سپرده‌گذاران دقیقاً متوجه باشند که منابع آنان در چه حوزه‌هایی بکار گرفته شده است.

۴-۵. انجمن بانکداران ترکیه^۳

این انجمن نیز مجموعه‌ای از اصول اخلاقی را برای بانک‌ها تهیه و تنظیم نموده که بر این اساس، بانک‌ها ملزم به رعایت یکسری ویژگی‌های اخلاقی شده‌اند. از جمله این اصول می‌توان به رعایت صداقت در قبال مشتریان، کارکنان، سهامداران، بانک‌ها، شرکت‌ها و سازمان‌های

1. green fund

2. Friends of the Earth

3. The Banks Association of Turkey

دیگر، بی‌طرفی و عدم تبعیض بین کارکنان و عدم تبعیض بین مشتریان بر اساس نوع نژاد، جنسیت، ملیت، مذهب، طبقه اجتماعی و مالی، ارائه خدمات راحت و مطمئن، اعلان اطلاعات و آگهی‌ها به طور صحیح و به موقع، شفافیت در ارائه اطلاعات از حیث میزان ریسک، سودآوری، حقوق و مسئولیتهای طرفینی، رعایت حقوق اجتماعی، صیانت از محیط زیست، مبارزه با پولشویی، رشوه خواری و فساد، جلوگیری از افشای اطلاعات محرمانه و داخلی، نظارت بر اجرای قانون و مقررات اشاره داشت.

افزون براین بانکها باید به تعداد کافی و به تناسب حجم کاری موجود، کارمند استخدام نمایند تا بیشترین بهره‌وری در طی ساعات کاری حاصل شده، به افراد استخدام شده فشار کاری زیادی وارد نشود و آنان مجبور به اضافه کاری نباشند و قادر باشند خود از میزان مرخصی‌های قانونیشان به اختیار استفاده نمایند. علاوه براین کارمندان بانک نباید با مشتریان شخصاً وارد روابط نقل و انتقال وام، ضامن یکدیگر شدن، باز کردن حساب مشترک و یا هر رابطه دیگری که ذیل اصول اخلاقی بانکداری نمی‌گنجد، شوند.

همچنین این انجمن تاکید دارد که بانکها در قبال هم وظایف مهمی دارند؛ مانند اینکه بانکها بایستی از رقابت نامنصفانه و خارج از قانون پرهیز کنند. گرچه این حق کارمند است که بانک (محل کار) خود را انتخاب کند اما نباید شرایط بانک در جذب کارکنان چنان باشد که بانک دیگر را با خطر کسر اعتبار و تعطیلی مواجه سازد. همچنین بانک باید در ارائه اطلاعات کارمند خود که قصد پیوستن به بانک دیگری را دارد کمال همکاری را داشته و بانک مقصد را از وضعیت کارمند سابق خود مطلع سازد. گذشته از این مسائل، بانکها باید در تبلیغات خود کاملاً صادق، واقع‌گرا، قانونمند و تحت ضوابط اخلاقی باشند و از اقداماتی که شهرت و اعتبار حرفه بانکداری را خدشه‌دار می‌سازد پرهیز کنند. تبلیغات آنان نباید تحقیرکننده و یا توهین کننده به دیگر بانکها و یا محصولات و خدمات‌دهی آنان باشد.

۴-۶. انجمن بانکداران بلغارستان^۱

این انجمن اصول اخلاقی بانکها را در پنج دسته ارتباطات بین بانکی، روابط بانک و مشتری، حل اختلافات، روابط بانک و عموم مردم و مقررات بانکی طبقه‌بندی می‌نماید. در زمینه ارتباطات بین بانکی، بانکها باید به طور منصفانه و صادقانه با به کارگیری روشهای قانونی و اخلاقی با یکدیگر رقابت نمایند؛ رابطه بین بانکها باید متقابلانه و معتمدانه بوده و اطلاعات

1. The Association of Banks in Bulgaria

صحیح و جاری را بین یکدیگر مبادله نمایند؛ بانک‌ها نباید در ارتباط با یکدیگر از اطلاعات دروغ و اشتباه استفاده نمایند؛ همچنین نباید اقدامی نمایند که امکان بی‌اعتباری و بدنامی بانک‌های دیگر فراهم شود؛ بانک‌ها نباید با نرخ‌های بهره غیرواقعی و یا با سودها و مزایایی که ارتباط مستقیمی با بانکداری ندارند مشتریان یکدیگر را جذب کرده و اینگونه به رقابت بپردازند. همچنین ضروری است در مبادله اطلاعات پرسنلی با یکدیگر همکاری داشته و در استخدام کارمندان‌شان توسط بانک‌های دیگر ایجاد محدودیت ننمایند. از سوی دیگر بانک‌ها نیز نباید به جذب همه کارکنان و یا اکثر کارکنان یک بخش از بانک‌های دیگر که منجر به آسیب دیدن آن بانک‌ها می‌شود، اقدام نمایند.

در زمینه روابط بانک و مشتری، بانک‌ها باید اصول انصاف و اعتماد متقابل را در قبال مشتریان رعایت نمایند؛ اینان بایستی حقوق مشتری را مطابق با قانون و مقررات بانکی به طور کامل محترم بشمارند؛ بانک‌ها باید مشخصات مشتری را قبل از انعقاد قرارداد بررسی کرده و از وام‌دهی و ایجاد قرارداد با افراد گمنام، مجعول یا افرادی که مظنون به این هستند که وجوه را در راه تروریسم و جنگ‌افروزی خرج می‌کنند پرهیز نمایند، به عبارت دیگر فعالیت‌های آنان نباید مخالف قانون قرار گیرد. کارکنان بانک‌ها نباید به طور مستقیم و غیرمستقیم بین مشتری و بانک ایجاد تبانی نمایند؛ بانک‌ها نباید مانع حق انتخاب مشتری در بین بانک‌ها شوند و لازم است به آنان آزادی کامل در انتخاب داده شود؛ حقوق و تکالیف تعهد شده بین بانک و مشتری بایستی کتباً به طور شفاف و صریح در جایی قید شده باشد و اطلاعات صحیح و کاملی در مورد آخرین به روزرسانی‌های مربوط به خدمات، محصولات و نرخ‌های بهره به مشتری ارائه شود. لازم است اطلاعات مطابق با نیاز مشتری و آنچه لازم است وی بداند تنظیم و ارائه گردد؛ فرم‌ها نباید گمراه‌کننده، گنگ، دارای اصطلاحات تخصصی پیچیده و به زبان خارجی باشد و نیاز است که اصطلاحات حقوقی، مالی، حسابداری و زبان خارجی به طور کامل تشریح و توصیف شود. لازم است بانک‌ها نمونه‌ای از اسناد و قراردادها را در معرض نمایش عمومی قرار داده و از تغییرات و اصلاحات ناگهانی آئین‌نامه‌ها بپرهیزند و در صورت اعمال تغییر و اصلاحات، سریعاً آنان را به اطلاع مشتریان برسانند؛ بانک‌ها باید از اطلاعات خصوصی مشتریان محافظت نموده و نایست از اسم، نشانی، شماره تلفن و دیگر مشخصات مشتریان در راه بازاریابی و تبلیغات استفاده نمایند مگر آنکه قبل از آن رضایت کتبی آنان را اخذ کرده باشند.

در زمینه حل اختلافات، بانک‌ها بایستی در حل اختلافاتی که منجر به نفع متقابل طرفین می‌شود تلاش نمایند و از طرح استدلالاتی که ربطی به فعالیت‌های عمومی بانک ندارد ممانعت

به عمل آورند. بانکها باید برای دریافت موارد اختلافی و مورد اعتراض مشتریان و بررسی و ارائه جواب به آنان تاریخ مشخصی را تعیین نموده و روش کار و یا قوانینی که توسط آن به حل اختلافات اقدام می‌نماید را در دسترس مشتریان قرار دهند. در زمینه روابط بانک و عموم مردم، بانکها بایستی عموم جامعه را از خدمات و محصولاتشان با اطلاعات صحیح و دقیق آگاه و مطلع سازند و نباید عملکرد نظام بانکی را در اذهان عمومی بی‌اعتبار و بدنام کنند. همچنین بانکها باید احتیاجات قانونی و اصول شفاف‌سازی را در حمایت‌های مالی از احزاب و سازمان‌های سیاسی رعایت نمایند. در زمینه مقررات بانکی، کارکنان بانکها بایستی همگی از قانون و مقررات مطلع باشند و به طور دقیق این مقررات را اجرایی سازند؛ بانکها بایستی عملیات درونی خود را با مسئولیت‌پذیری بالا مدیریت و کنترل نموده و اجازه فریب، کلاهبرداری و تقلب را به هیچ فرد یا گروه و حزبی نداده و به این اطمینان برسند که تمامی کارکنان آنان آگاه به اصول بانکداری اخلاقی و اصلاحات و ضمیمه‌های آتی آن هستند.

۷-۴. انجمن بانکداران تانزانیا^۱

این انجمن با اعتقاد به آنکه صنعت بانکداری نیازمند اعتماد متقابل و اطمینان عمومی است و این امر هر بانکداری را مشتاق به رفتار صحیح حرفه‌ای می‌نماید، اقدام به تهیه مقدمات لازم برای کسب دانش و مهارت اعضای خود در بعد نظری و کاربردی بانکداری نموده و در زمینه بازپرداخت تسهیلات و نرخ بهره آن سهولت‌هایی را ایجاد کرده است. همچنین این انجمن برنامه‌های منظمی را برای یکپارچگی، رعایت اصول اخلاقی، اطمینان و اعتماد، صداقت، وفاداری و قانونمداری همه بانک‌های تحت‌نظر خود ایجاد نموده است (قلیچ، ۱۳۹۰: ۶). برخی از این برنامه‌ها عبارت است از:

- تهیه مجموعه‌ای از استانداردها و اعلام آن به بانکها
- اطمینان‌بخشی به مشتریان در خصوص تبعیت بانکها از اصول رفتار حرفه‌ای
- توسعه و ارتقای سطح اطمینان و اعتماد عمومی در حرفه بانکداری
- مشخص کردن رفتارهای غیرحرفه‌ای و نامناسب و اجتناب نمودن از آنان
- حمایت و تایید ارزش‌ها و هنجارهای جامعه و قوانین صنعت بانکداری
- رعایت صداقت، بی‌طرفی و عدم تبعیض در فعالیت‌های بانکداری
- رعایت شایسته‌سالاری در فعالیتهای بانکداری

1. Tanzania Institute of Bankers (TIOB)

- ایجاد هماهنگی بین مفاهیم سودآوری و مسئولیت‌های اجتماعی
- تعهدسپاری به رعایت حداکثری استانداردها و اصول رفتارهای اخلاقی توسط بانک‌ها
- تقویت اجابت قوانین از سوی بانک‌ها

۵. شاخص‌های اخلاق در اقتصاد اسلامی

دین اسلام از سه بخش اساسی اعتقادات، اخلاقیات و احکام سامان یافته و تمامی آموزه‌های اجتماعی، سیاسی، اقتصادی، حقوقی، تربیتی و اجرایی آن از یک بستر اخلاقی برخوردار می‌باشد.^۱ در تایید این بیان در روایتی از رسول اکرم (ص) نقل گردیده که فرمودند: «الْأَخْلَاقُ وَعَاءُ الدِّينِ: اخلاق ظرف دین است» (محمدی ری‌شهری، ۱۳۶۷ ج ۳، ص ۱۳۷). از جمله مهمترین اصول اخلاق اسلامی (مرتبط با بحث) می‌توان به موارد ذیل اشاره داشت:

- **اطاعت‌پذیری:** اطاعت‌پذیری رکن اصلی نظام مدیریت در قرآن است. اشاره‌ای که قرآن (تکویر ۲۱) به اطاعت‌پذیری دارد، موجب آن می‌گردد که به صورت خودکار سازمانی نظام‌مند، مبتنی بر هدف و تلاش درونی کارکنان برای رسیدن به اهداف بسیار عالی شکل و قوام گیرد.
- **وفای به تعهدات و قراردادهای:** مهمترین سرمایه یک جامعه اعتمادی است که افراد به یکدیگر دارند و هر چیزی که این اعتماد و همبستگی را تقویت کند، مایه سعادت و پیشرفت جامعه است. در آیات قرآن (مائده ۱، بقره ۱۷۷، مؤمنون ۸ و معارج ۳۲) و روایات اسلامی نیز این مسأله به صورت گسترده‌ای مطرح شده و با قویترین تعبیرات بر لزوم وفای به عهد تأکید شده است (مکارم شیرازی، ۱۳۸۵، ج ۳: ۲۴۴).
- **امانتداری و رعایت صداقت و درستکاری:** این سه ویژگی از اصول اخلاقی و سرمایه اصلی هر جامعه انسانی می‌باشند. قرآن کریم (نساء ۵۸، انفال ۲۷ و توبه آیه ۱۱۹) به اهمیت این ویژگی‌های اخلاقی اشاره می‌نماید.
- **شایسته‌سالاری:** شایسته‌سالاری موجب قوام یک مجموعه می‌شود. از این‌رو حضرت علی (ع) در انتخاب کارگزاران، مدیران و کارکنان به شدت بر روی اصل شایسته‌سالاری اخلاقی و فنی تأکید داشته‌اند (نهج‌البلاغه، نامه ۵۳).

۱. رک. سوره جمعه ۲، آل عمران ۱۵۹ و ۱۶۴، بقره ۱۲۹ و ۱۵۱ و ۲۸۳، شمس ۹ و ۱۰، اعلی ۱۴ و ۱۵، قلم ۴، مؤمنون ۸، نساء ۵۸، انفال ۲۷، احزاب ۲۴.

- **نظارت و ارزیابی عملکردها:** تأکید بسیار زیادی متوجه مدیران و مسئولین است که بر اعمال و رفتار کارکنان و زیردستان نظارت داشته و همواره ارزیابی مستمری از آنها صورت پذیرد. حضرت علی(ع) نیز مکرراً در نامه ۵۳ نهج البلاغه بر این مهم اشاره می‌ورزند.
- **برنامه‌ریزی، دوراندیشی و انضباط در امور:** نظم، برنامه‌ریزی و زمان‌بندی یکی از پایه‌های اخلاق در مدیریت اقتصادی است؛ امام علی(ع) می‌فرماید: «بقای مناصب و دولت‌ها مربوط به برنامه‌ریزی و چاره‌اندیشی در امور می‌باشد» (مجلسی، ۱۴۰۳ق، ج ۷۱: ۲۵).
- **تداول ثروت و جریان داشتن مال:** اصل جاودانه اسلامی در خصوص اموال این است که اموال برای استفاده عموم در اختیار گذاشته شده‌اند به همین جهت نباید فقط در میان ثروتمندان به گردش درآیند. در آیه ۷ سوره حشر، هدف از تعلق فیء در اختیار امام همین مبنا دانسته شده است. این حکم برای آن است که آن غنائم میان ثروتمندان دست به دست نگردد، در غیر این صورت جامعه در عمل محکوم به نابودی و هلاکت تدریجی خواهد بود (عیوضلو، ۱۳۸۷: ۱۵۸).
- **رعایت حقوق و عدم ضرررسانی به دیگران:** در اسلام هر گونه فعالیتی اعم از مالی و غیرمالی که باعث ایجاد ضرر به دیگری شود غیراخلاقی و ممنوع است. بر اساس این اصل، فعالیت برای ازدیاد مال و ثروت در صورتی جایز و مشروع است که موجب اضرار به غیر نباشد (عیوضلو، ۱۳۸۷: ۱۵۹)؛ چراکه پیامبر اسلام(ص) فرمودند: «لاضرر و لاضرار فی الاسلام» (حرعاملی، ۱۴۰۳ق، ج ۱۷، ح ۱۰).
- **دوری از اسراف و تبذیر:** قرآن کریم آیات متعددی در مذمت اسراف دارد (اعراف ۳۱ و اسراء ۲۷). امام صادق(ع) در این زمینه می‌فرمایند: میانه‌روی امری است که خداوند دوست می‌دارد و اسراف مبعوض خداوند است (محمدی ری‌شهری، ۱۳۶۷، ج ۵: ۲۴۶۳). نکته قابل توجه آن است که سرانجام اسراف‌کنندگان هلاکت و نابودی می‌باشد (انبیاء ۹).

۶. محورهای بانکداری اخلاقی در نظام بانکی ایران

گرچه ادیان الهی و مکاتب فکری بشری از عنصر ارزشمندی چون اخلاق به انحاء و مقادیر مختلف برخوردار می‌باشند، ولیکن از آنجاکه اخلاق در سراسر دستورات اسلام به طور جامع به چشم می‌آید، چه بهتر که برنامه‌ریزان نظام بانکی کشور در بهره‌گیری از معیارهای اخلاقی در نظام‌سازی و سیاست‌گذاری‌ها، از اخلاق اسلامی بیش از پیش بهره برده و توصیه‌های اخلاقی نظام متبوع خود را از آن برداشت نمایند. با وجود آنکه سعی عمده بانک‌های اسلامی آن است

که فعالیت‌هایش مغایر با اصول کلی شریعت نبوده و همواره مورد تایید علما و فقها قرار داشته باشد؛ اما متأسفانه غالباً پرداخت به نکات ظریف رعایت اصول اخلاقی در فعالیت‌های بانکداری نادیده انگاشته می‌شود. گرچه رعایت اصول کلی شریعت همانند پرهیز از ربا و غرر، از مسلمات بانکداری اسلامی است؛ ولیکن توقف در این اصول کلی و نپرداختن به رفتارهای اخلاقی در سراسر نظام بانکداری خود خطایی بزرگ به حساب می‌آید.

از این منظر به نظر می‌رسد که بانکداری اسلامی بایستی از دو حیث مورد توجه باشد. اول آنکه وظایف اقتصادی و امور بانکی و مالی را به صورت نیکو بشمر برساند و دوم آنکه در چارچوب شریعت مقدس و اصول و راهبردهای تکوینی و تشریعی (عیوضلو، ۱۳۸۷: ۱۵۹) آن تطبیق نماید. همانگونه که شهید صدر(ره)، در طرح پیشنهادی خود برای بانک اسلامی سه شرط را طرح می‌نماید؛ اولاً آنکه این بانکداری با شریعت اسلام در هماهنگی کامل باشد؛ ثانیاً آنکه توفیق در همه شرایط اجتماعی و در تمامی جوامع انسانی داشته باشد و ثالثاً آنکه نقش اقتصادی خود را به عنوان یک موسسه تجاری سودآور به درستی ایفا نماید (صدر، ۱۳۵۹).

از این‌رو استخراج محورهای بانکداری اخلاقی در نظام بانکی ایران مستخرج از دو مطالعه تحقیقی می‌باشد. اول مطالعه و بررسی تجارب کشورهای جهان در مقوله بانکداری اخلاقی و دوم، مطالعه و بررسی دستورات و توصیه‌های اخلاقی دین مبین اسلام در امور مدیریتی و اقتصادی. از آنجا که نظام بانکی ایران مبتنی بر قوانین و اصول شریعت است، شبیه‌سازی و اجرایی‌سازی بانکداری اخلاقی متعارف در نظام بانکی کشور با استفاده از توصیه‌های دینی، در سه محور پیشنهادی، درون بانکی، بین بانکی و فرابانکی قابل تقسیم و ارائه می‌باشد:

۱-۶. محور درون بانکی

این محور به رعایت اصول و ارزش‌های اخلاق اسلامی در رابطه با پاسداشت حقوق متقابل مدیران با کارکنان بانک، بانک با مشتریان و بانک با سهامداران اشاره دارد. عنصر اساسی در این محور رعایت و پاسداشت حقوق یکدیگر است که در دین مبین اسلام مکرراً مورد توصیه واقع شده است. رعایت حقوق فعالان و ذی‌نفعان بانکی به نحوی است که کلیه مدیران بانکی از حقوق کارمندان خود با ایجاد نظام عادلانه پرداخت‌ها، نظام عادلانه پاداش‌ها و ارتقای شغلی، فراهم‌سازی محیط کاری و اداری امن و مطمئن با استانداردهای متداول، احترام‌گذاری به تلاش کارمندان و حفظ جایگاه آنان، اطلاع‌رسانی ضوابط و تصمیمات جدید بانکی و متقابلاً کارمندان بانکی با رعایت حقوق مدیران خود اعم از احترام‌گذاری و تبعیت از قوانین و مقررات و دستورات

اداری، رعایت نظم و انضباط در محیط اداری، انجام مسئولانه و متعهدانه فعالیت‌های موظفی، نظارت درون‌زا بر سایر نیروهای انسانی، امانت‌داری نسبت به تجهیزات اداری، رازداری در قبال اطلاعات محرمانه و سری، مشارکت مجدانه و دلسوزانه در اعتلای فعالیت‌های بانکی و... دفاع نمایند. همچنین رعایت حقوق مشتریان و سهامداران بانکی همچون رعایت ادب و احترام در ارائه خدمات به آنان، خدمت‌رسانی در کمترین زمان و با بیشترین دقت ممکن، صیانت از اطلاعات مشتریان، توجه به منافع و رفاه مشتری و رعایت کلیه اصول مشتری‌مداری از جمله وظایف کارکنان و مدیران بانکی در انجام هرچه بهتر بانکداری اخلاقی در این محور به حساب می‌آید.

انتظار می‌رود رعایت این اصول، باعث افزایش شهرت و اعتبار بانک، افزایش رفاه و رضایتمندی کارکنان، مدیران، سهامداران و مشتریان بانک، افزایش وفاداری مشتریان قدیمی و افزایش تعداد مشتریان جدید و بالتبع آن، افزایش منابع بانکی، کاهش هزینه‌های ناشی از اشتباهات سهوی، تخلفات و فسادهای اداری گردد.

۲-۶. محور بین‌بانکی

این محور به رعایت اصول و ارزش‌های اخلاق اسلامی در روابط فی‌مابین بانک‌ها با یکدیگر اشاره دارد. اجرای دقیق قوانین و مقررات بانک مرکزی، رعایت الزامات شرعی و قانونی در مبادلات بین بانکی، انجام رقابت سالم و قانونی، حفاظت از کیان عمومی و هویت جمعی نظام بانکی و جایگاه آن در نظام اقتصادی کشور، رعایت حریم خصوصی بانک‌های دیگر و پرهیز از تجسس به منظور پی بردن به اسرار و مسائل محرمانه آنها، پرهیز از انتشار شایعات و اخبار غیرقطعی که باعث برهم خوردن آسایش و آرامش روانی رقبا می‌شود، رعایت حق مالکیت معنوی بانک‌های دیگر در مسائل مختلف، اجتناب از انجام تبلیغات به صورتی که دیگر بانک‌ها را تخریب و خدمات آنان را بی‌ارزش جلوه دهد، پرهیز از تسری اختلافات بین بانکی به سطح جامعه و تضعیف وجهه نظام بانکی، اجتناب از ضرررسانی به بانک‌های دیگر و در صورت رخداد، جبران مناسب ضرر و خسارت‌های وارده، برگزاری جلسات هم‌اندیشی بین‌بانکی جهت یافتن راه‌های ارائه خدمات مفیدتر، روش‌های جذاب‌تر جذب منابع و استفاده کارا تر از منابع همگی از جمله روش‌های رعایت اصول بانکداری اخلاقی در محور دوم یعنی محور بین‌بانکی به حساب می‌آید.

رعایت این اصول، موجب انسجام و اتحاد بیشتر نظام بانکی، مدیریت بهتر نظام پولی و مالی کشور توسط بانک مرکزی، افزایش کارایی و بهره‌وری نظام بانکی، پیگیری پر قدرت اهداف

مشارکت بانکی، تقویت زیربناهای مالی بانک‌ها در مواجهه با بحران‌ها و رویدادهای پیش‌بینی نشده، انتقال تجربیات و ایجاد همبستگی و همکاری چندجانبه جهت ارتقای فناوری و سرعت بخشیدن به بومی‌سازی محصولات جدید عرضه شده در عرصه بانکداری بین‌الملل می‌شود.

۳-۶. محور فرابانکی

محور آخر محور فرابانکی است. این محور، به رعایت اصول و ارزش‌های اخلاق اسلامی در روابط نظام بانکی با دیگر بخش‌های جامعه، اشاره می‌نماید.

پرهیز از تامین مالی و ارائه تسهیلات به واحدهای آلوده‌کننده محیط زیست و آنانی که به برداشت غیرحفاظتی از محصولات طبیعی مانند درختان، ماهیان و آبزیان اقدام می‌نمایند، حمایت از واحدهای تولیدی مواد غذایی سالم، مغذی و طبیعی و یا واحدهای تولیدی که به هر نحوی به بهداشت و سلامت خانواده‌ها کمک می‌رسانند، حمایت از واحدهایی که از انرژی‌های تجدیدپذیر و کارا همچون باد، انرژی امواج دریا و یا رودخانه در فرایند تولیدی خود استفاده می‌برند؛ حمایت از واحدهایی که به برداشت حفاظتی از محصولات طبیعی مانند درختان و ماهیان و آبزیان اقدام می‌نمایند و شرکت‌هایی که تولیداتشان به هر نحوی به صیانت و بهبود محیط زیست منجر می‌شود، استفاده از فناوری‌های روز در ساختمان بانک‌ها همچون استفاده از سخت‌افزارها و لامپ‌های برقی کم‌مصرف، شیشه‌های دوجداره، دیوارها و کف پوش‌های عایق جهت جلوگیری از هدر رفتن منابع طبیعی، استفاده بانک‌ها از مواد سازگار با محیط زیست در ساختمان و سازه خود، استفاده از فناوری‌های روز همچون بانکداری الکترونیکی به شکلی که منابع مصرفی همچون کاغذ، کمتر مورد استفاده قرار گیرد و مشتریان کمتر نیازمند مراجعه حضوری و ایجاد ترافیک و آلودگی‌های صوتی و زیستی شوند، توجه به حفاظت از منافع بین نسلی در استفاده از منابع و ارائه خدمات، اجتناب از اقداماتی همچون پول‌شویی و همکاری در اختلاس، فساد نظام اداری و جرایم سازمان یافته که ثبات و امنیت نظام اقتصادی کشور را با مخاطره همراه می‌سازد، پرهیز از فعالیت‌هایی که اثرات منفی در فرهنگ و رفتارهای جامعه دارد، خدمات‌رسانی و تبلیغات در جهت تشویق فرهنگ قناعت، اعطای قرض‌الحسنه و کمک به هم‌نوع، توزیع عادلانه خدمات بانکی در سطح کشور خصوصاً در مناطق محروم و ... از جمله اقدامات عملی در رعایت بانکداری اخلاقی در محور سوم می‌باشد.

مسئلاً رعایت این اصول موجب قوام، ثبات و پایداری اقتصادی، حفاظت از مصالح اجتماعی- سیاسی و حقوق شهروندی عامه مردم، حفاظت از منافع بین‌نسلی، حفاظت از محیط

زیست، ترویج اصول فرهنگی - اخلاقی در سطح جامعه، توزیع عادلانه درآمدها، کاهش شکاف طبقاتی، حمایت از اقشار آسیب‌پذیر و مناطق محروم می‌شود.

جمع‌بندی و نتیجه‌گیری

بانکداری اخلاقی نوعی فعالیت بانکی است که علاوه بر داشتن اهداف متعارف نظام بانکی، تلاش دارد تا با احترام به حقوق آحاد جامعه، حفظ ثبات نظام اجتماعی اقتصادی، صیانت از محیط زیست و ارتقای سطح اعتماد و اطمینان عمومی به صنعت بانکداری به بهبود کیفیت زندگی افراد جامعه کمک برساند. این نوع بانکداری مفهومی است که با آن که از ورود آن به ادبیات متعارف بانکی مدت زمان زیادی نمی‌گذرد، اما به سرعت در حال رشد و توسعه در بعد نظری و اجرایی در بین بانکهای جهان شده است.

با توجه به معارف و تعالیم اخلاق مدار شریعت اسلامی در مقولات مدیریتی و اقتصادی و نیز با عنایت به اصول و اهداف تعالی‌خواه نظام جمهوری اسلامی ایران در عموم فعالیت‌های پولی و بانکی، جای خالی نظام مدون و ساختاریافته بانکداری اخلاقی در کلیت نظام بانکی کشور اعم از اسناد و قوانین بانکی و نیز سازوکارهای اجرایی و عملیاتی به شدت احساس می‌شود.

از این رو مطلوب آن است که محققین، اندیشمندان و دست‌اندرکاران حوزه بانکی، گام‌های مستحکمی را در تدوین اصول، معیارها و قوانین بانکداری اخلاقی و نیز اجرایی نمودن آن در عرصه عملیات بانکداری کشور بردارند. امید است دست در دست هم با بهره‌گیری از فرهنگ اخلاق مدار جامعه اسلامی، طلعه‌ای روشن برای فرداهای بهتر نظام بانکی کشور فراهم سازیم.

منابع

۱. قرآن مجید
۲. الهی، بهرام (۱۳۷۶)، مبانی معنویت فطری، ترجمه ملیکا ماہرن و فرزاد یمینی، پاریس: انتشارات دروی.
۳. الوی، جیمز (۱۳۸۴)، تاریخچه‌ای از علم اقتصاد در جایگاه علمی اخلاقی، مترجم علی نعمتی، فصلنامه اقتصاد اسلامی، سال پنجم، شماره ۱۹.

۴. حرعاملی، محمدحسن، (۱۴۰۳ق)، وسائل الشیعه الی تحصیل مسائل الشیعه، ج ۶، تهران: مکتبه الاسلامیه.
۵. سلطانی، مرتضی (۱۳۸۲)، مدیریت اخلاق در سازمان، نشریه تدبیر، دوره چهاردهم، شماره ۱۳۲.
۶. صدر، سیدمحمد باقر، (۱۳۵۹)، بانک اسلامی، ترجمه خنجی، تهران: انتشارات الفتح.
۷. عیوضلو، حسین (۱۳۸۷)، درآمدی بر معرفی ارکان و هسته سخت اقتصاد اسلامی، دوفصلنامه مطالعات اقتصاد اسلامی، ش ۱.
۸. عیوضلو، حسین و وهاب قلیچ (۱۳۹۳)، بانکداری اخلاقی با رویکرد اسلامی: ضوابط اخلاقی و تدابیر ساختاری، تهران: انتشارات پژوهشکده پولی و بانکی بانک مرکزی ج.ا.ا.
۹. قلیچ وهاب، (۱۳۹۰)، بانکداری اخلاقی در جهان، تهران: پژوهشکده پولی و بانکی بانک مرکزی ج.ا.ا.
۱۰. مجلسی محمد باقر، (۱۴۰۳ق)، بحارالانوار لدرراخبار الائمه الاطهار، ج ۳، بیروت: مؤسسه الوفاء.
۱۱. محمدی ری‌شهری محمد، (۱۳۶۷)، میزان الحکمه، بی‌جا: مکتب الاعلام الاسلامی.
۱۲. مکارم شیرازی ناصر، (۱۳۸۵)، اخلاق در قرآن، ج ۳، قم: نشر مدرسه الامام علی بن ابیطالب (ع).
۱۳. نمازی، حسین و یداله دادگر (۱۳۸۵)، ارتباط اقتصاد متعارف با اقتصاد ارتدکس و اقتصاد اخلاقی‌مدار، تهران: شرکت سهامی انتشار.
۱۴. ویلسون رودنی، (۱۳۸۱)، شباهت‌های بانکداری اسلامی و بانکداری اخلاقی، ترجمه محمدزمان رستمی، فصلنامه اقتصاد اسلامی، ش ۲.
15. Carlen, C, (1981), the papal encyclical, McGrath publishing.
16. Fisher Josie & Bonn Ingrid (2007) , «Internatinal Strategies and ethics: exploring the tension between head office and subsidiaries», management Decision, vol. 45, No. 10 , pp. 1560-1572
17. Gbadamosi Gbolahan (2004), «Academic ethics: what has morality, Culture and administration got to do with its measurement? » management Decision, Vol. 42, No.9, pp.1145-1161.
18. Hausman, DM, (1992), «the inexact and separate science of economics», Cambridge university press.
19. Koslowski, P, (2001), «principles of ethical economy», Kluwer publisher.
20. Mcpherson, M, (1984), «limits to self-seeking, Cambridge, ballinger.
21. Sen, Amarty, (1987), «On Ethics and Economics», Oxford: Basil Blackwell.

-
22. Surowiecki, James (2004). *The Wisdom of Crowds: Why the Many Are Smarter Than the Few and How Collective Wisdom Shapes Business, Economies, Societies and Nations* Little, Brown.
23. Svensson Goran & Wood Greg (2004), «Codes of ethics best practice in the Swedish public sector: a PUBSEC-scal», *The International Journal of public sector management*, vol. 17, No. 2, pp.178-195.
24. www.wisegeek.com/what-is-the-difference-between-ethics-and-morals.htm
25. http://en.wikipedia.org/wiki/Ethical_banking
26. <http://en.wikipedia.org/wiki/Quaker>
27. <http://www.maybank.com>
28. <http://www.goodwithmoney.co.uk>
29. <http://www.bot-tz.org>
30. <http://www.theconvention.org>
31. <http://www.tbb.org.tr>
32. <https://www.alliancebankva.com>
33. <http://www.abanksb.bg>

