

## سنجش میزان اخلاقی بودن بانکداری در ایران؛ مطالعه موردی بانک‌های ایران، شعب شیراز

تاریخ دریافت: ۹۵/۰۷/۱۸

تاریخ پذیرش: ۹۶/۰۱/۱۵

روح‌اله شهنازی\*

مجتبی پناهی\*\*

### چکیده

بانکداری اخلاقی نوع جدیدی از بانکداری است که به تازگی در بانکداری متعارف از آن صحبت می‌شود و درصدد جبران کاستی‌های بانکداری متعارف است. بانکداری اخلاقی؛ یعنی، بانکداری که در عملکرد خود، ارزش‌ها و معیارهای اخلاقی و اجتماعی را نیز در کنار معیارهای اقتصادی در نظر می‌گیرد. از طرفی برخی از اقتصاددانان بانکداری اسلامی را نظام بانکی ارائه‌دهنده خدمات مالی و بانکی اخلاقی توصیف می‌کنند. اهتمام اصلی بانک‌های اسلامی این است که روش‌های مالی آنها براساس قوانین شریعت باشد و باتوجه به تأکید شریعت بر ارزش‌های اخلاقی، می‌توان گفت هر خدمتی که در بانکداری اسلامی ارائه می‌شود باید مبتنی بر اخلاق باشد. در این پژوهش میزان اخلاقی عمل کردن بانکداری در ایران مورد بررسی قرار گرفته است. اطلاعات و داده‌های پژوهش با استفاده از روش تحقیق میدانی و با تهیه پرسشنامه و تحلیل نتایج از طریق نرم‌افزار SPSS، از کارکنان و مشتریان بانک‌های شهر شیراز جمع‌آوری شده‌اند. یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که بانکداری در ایران در عمل نتوانسته معیارهای اخلاقی مانند جلوگیری از صوری شدن عقود، رفع نیازهای ضروری نیازمندان، مسئولیت اجتماعی و زیست محیطی و... را برآورده کند.

### واژگان کلیدی

بانکداری اخلاقی، بانکداری در ایران، اقتصاد اخلاقی

طبقه‌بندی JEL: G21, G10, C16

rshahnazi@shirazu.ac.ir

m.shariatjavid@gmail.com

\* استادیار بخش اقتصاد، دانشگاه شیراز (نویسنده مسئول)

\*\* دانشجوی کارشناسی ارشد بخش اقتصاد، دانشگاه شیراز

#### مقدمه

بانک‌ها به عنوان واسطه منابع پولی در کنار بورس و بیمه از ارکان اصلی بازارهای مالی شمرده می‌شوند. این نقش به حدی است که تصور اقتصاد بدون بانک در این روزگار مشکل است. بانکداری در اقتصاد ایران از اهمیت بیشتری برخوردار است؛ زیرا به دلیل عدم توسعه لازم بازار سرمایه، در عمل این بانک‌ها هستند که عهده‌دار تأمین مالی بلندمدت نیز می‌باشند (حسینی و سوری، ۱۳۸۶، ص ۱۲۹).

در سال‌های اخیر با توجه به مشکلات بانک‌ها، سعی شده است که کاستی‌های بانک‌ها در حوزه‌های مختلف برطرف شود. یکی از این کاستی‌ها، کمبودهای اخلاقی در بانکداری است که بانکداری متعارف با ارائه الگوی بانکداری اخلاقی سعی در برطرف کردن این مشکل دارد. بانکداری اخلاقی مفهومی است با گستره وسیع که در آن بانک‌ها ضمن حفظ تقید به معیارهای متعالی اخلاقی و تعهد به کرامت انسانی سعی در بهبود و ارتقا وضعیت رفاهی و معیشت پایدار آحاد جامعه دارند.

از طرفی بانکداری اسلامی، به نحو فزاینده‌ای در حال رشد در بطن سیستم‌های مالی و بانکی دنیا است، به نحوی که امروزه نه تنها در کشورهای اسلامی، بلکه در سایر کشورها نیز شاهد حضور پررنگ و موفق بانک‌ها و مؤسسات مالی اسلامی هستیم. براساس آمار منتشره از سوی نهادهای بین‌المللی ناظر بر فعالیت بانک‌های اسلامی بیش از ۳۰۰ مؤسسه مالی بزرگ در بیش از ۵۱ کشور، مشغول خدمت‌رسانی مالی منطبق با شریعت اسلامی به مشتریان خود هستند (تقی‌زاده، ۱۳۹۱، ص ۷۲). بانک‌های اسلامی اغلب خود را بانکی می‌دانند که خدمات مالی اخلاقی در چارچوب دین اسلام ارائه می‌کنند. بانکداری در ایران نیز در راستای قوانین بانکداری اسلامی فعالیت می‌کند.

با توجه به این چند نکته که اخلاق در بانکداری کشورهای غربی اهمیت یافته، از طرفی بانکداری اسلامی مبتنی بر اخلاقیات است و در ایران ادعا می‌شود بانکداری در چارچوب بانکداری اسلامی کار می‌کند؛ از این رو در این پژوهش به سنجش میزان اخلاقی بودن بانکداری در کشور ایران پرداخته می‌شود. در این راستا ابتدا معیارهای اخلاقی بودن فعالیت بانک‌ها مشخص شده و براساس آن شاخص‌های مرتبط استخراج و پرسشنامه طراحی شده است.

### ۱. پیشینه تحقیق

در خصوص بانکداری اخلاقی مطالعاتی انجام شده که در این بخش به طور مختصر به برخی از آنها پرداخته می‌شود.

بابایی (۱۳۹۱)، در مقاله‌ای با عنوان «پیوند اخلاق با صنعت بانکداری»، با تعریفی از بانکداری اخلاقی؛ بدین مفهوم که رسالت اصلی بانک‌های اخلاقی اتخاذ و استقرار روش بهینه تأمین، تخصیص و توزیع منابع و مصارف مالی در سطوح مختلف جامعه متناسب با نیازهای پیش‌رو است به بررسی تفاوت‌های بانکداری اخلاقی و متعارف می‌پردازد.

ستاری قهفرخی (۱۳۹۱)، در مقاله‌ای با عنوان «ماهیت اخلاقی بانک‌های اسلامی، بازخوانی ویژگی‌های متمایز بانکداری اسلامی»، این موضوع را مورد بررسی قرار می‌دهد که آیا تفاوتی بین ماهیت اخلاقی گزارش شده (گزارشات سالانه) و ماهیت اخلاقی ایده‌آل وجود دارد.

قلیچ (۱۳۹۱)، در مقاله‌ای با عنوان «فرصتی برای بانکداری اخلاقی، پیامدهای مثبت بحران مالی ۲۰۰۸»، به این نکته اشاره می‌کند که از نتایج بانکداری اخلاقی ایجاد ارزش افزوده اجتماعی و توجه به رعایت حقوق متقابل می‌باشد، بانکداری اخلاقی یک واقعیت غیر قابل اجتناب در اقتصاد جهانی است. مقاله به این نکته اشاره دارد که یکی از دلایل ایجاد بحران مالی سال ۲۰۰۸ نادیده انگاری اصول اخلاقی در نظام بانکی بوده است.

یوسفی شیخ‌رباط و خبره (۱۳۹۲)، در مقاله‌ای با عنوان «مواضع اخلاقی در بانکداری اسلامی و تأثیر آن بر عملکرد بانکی»، به بررسی بانکداری اسلامی می‌پردازند و به این نکته اشاره می‌کند که بانکداری اسلامی به دلیل مبتنی بودن بر شریعت اسلام، هم از جهت اهداف و هم از جهت عملکرد، پایبند به ارزش‌های اخلاقی است.

خورسندیان و همکاران (۱۳۹۳)، در مقاله‌ای با عنوان «ارائه الگویی برای بانکداری اخلاقی»، به بررسی اهدافی از قبیل: اولویت‌بندی شاخص‌های اساسی تعریف شده مربوط به بانک‌های اخلاقی در دنیا و مقایسه آن با دیدگاه مدیران بانکی در ایران و ارائه

الگویی برای بانک‌های اخلاقی و بررسی اختلاف دیدگاه مدیران بانک‌های دولتی و خصوصی در نظام بانکی ایران، پرداختند.

عیوضلو و قلیچ (۱۳۹۳)، در کتاب «بانکداری اخلاقی با رویکرد اسلامی؛ ضوابط اخلاقی و تدابیر ساختاری»، با استفاده از آموزه‌های اسلامی و با الهام‌گیری از قوانین و اسناد بالادستی کشور و تجارب سایر کشورها، ضوابط و کدهای اخلاقی نظام بانکی را در سه دسته درون بانکی (رعایت حقوق کارکنان، مسئولان، مشتریان و سهامداران بانک و حفظ و ارتقای شهرت و اعتبار بانک)، بین بانکی (رعایت حقوق بانک مرکزی و کلیه مؤسسات شبکه بانکی) و فرابانکی (جهت‌گیری خدمات بانکی به منظور حفظ ثبات اقتصادی - اجتماعی جامعه، کاهش فقر و شکاف طبقاتی، صیانت از محیط زیست، حفاظت از منافع فرانسلی، رعایت حقوق شهروندی عامه مردم و رعایت حقوق سازمان‌ها و نهادهای دیگر) تدوین نموده‌اند.

ویلسون<sup>۱</sup> (۲۰۰۲)، در مقاله‌ای با عنوان «شباهت‌های بانکداری اسلامی و بانکداری اخلاقی»، به بررسی ویژگی‌های بانک‌های تعاونی پرداخته و تفاوت بین آرمان‌های بانکداری اسلامی و آنچه در عمل اتفاق می‌افتد را مورد بررسی قرار داده و همچنین به نقش رایزنان امور شرعی هنگام تنظیم مقررات اشاره کرده است.

باریو و ونتیلا<sup>۲</sup> (۲۰۰۷)، در مقاله‌ای با عنوان «ظهور بانک‌های اخلاقی و مسئولیت اجتماعی در تأمین مالی محلی»، نشان دادند با توجه به افزایش رقابت در میان مؤسسات، استراتژی‌های جدید مبتنی بر مفاهیم انسانی و اخلاقی به جای مفاهیم اقتصادی اتخاذ می‌شود، بنابراین، اخلاق بانکداری و مسئولیت اجتماعی از جمله مفاهیم در سطح بانک‌های تعاونی هستند که جهت تأمین مالی روستایی مورد توجه قرار می‌گیرند.

بوزویچ<sup>۳</sup> (۲۰۰۷)، در مطالعات خود با توجه به وجود مشکلات میان اخلاق و اقتصاد به این نتیجه رسیده است که اخلاق کسب‌وکار به عنوان یک مسئولیت اجتماعی فردی و همچنین اقدامات جمعی در تمام جنبه‌های فعالیت‌های کسب‌وکار به شمار می‌رود. بنابراین، به کارگیری مکانیسمی در زمینه ارزش‌های اخلاقی در هر مؤسسه‌ای لازم و ضروری می‌باشد.

گویال و جوشی<sup>۴</sup> (۲۰۱۱)، با بررسی مسائل اجتماعی و اخلاقی در صنعت بانکداری، اذعان داشته‌اند؛ بانکداری اجتماعی به دنبال ارائه خدمات مالی و بانکی و ایجاد پتانسیل در افراد جهت توسعه و بهبود زندگی می‌باشد، بنابراین به دلیل تمرکز این نوع بانکداری بر پایه اصل سه‌گانه، سود، زمین و مردم، و همچنین در نظر گرفتن پایداری و رفاه اقتصادی و اجتماعی به عنوان اهداف این نوع از نظام بانکداری، تنظیم فعالیت‌های بانکی متعارف بر پایه این سیستم به توسعه و ایجاد رفاه در میان مردم کمک شایانی خواهد کرد.

بلاس<sup>۵</sup> (۲۰۱۲)، در مطالعه خود به بررسی زمینه‌های اجتماعی و اخلاقی در فعالیت‌های بانکی و تعریف ویژگی‌های اساسی اجتماعی و اخلاقی در بانک‌های تجاری پرداخته است. بررسی‌های وی نشان می‌دهد با وجود بحران‌های مالی پیش آمده و افزایش تمایل مشتریان به اصول و ارزش‌های اخلاقی در سیستم‌های مالی، وفاداری و اخلاق در سطح بسیار پایینی در میان کارکنان بخش بانکی کشور اسلواکی قرار دارد.

## ۲. بانکداری اخلاقی

بانکداری اخلاقی نوعی فعالیت بانکی است که علاوه بر داشتن اهداف متعارف نظام بانکی تلاش دارد 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 نماید. این نوع بانکداری مفهومی است که از ورود آن به ادبیات متعارف بانکی مدت زمان زیادی نمی‌گذرد، اما به سرعت در حال رشد و توسعه در بعد نظری و اجتماعی بین بانک‌های جهان است (عیوضلو و قلیچ، ۱۳۹۰، ص ۲).

اخلاق در بانکداری می‌تواند به چهار عنوان درستکاری، بی‌طرفی، قابلیت اعتماد و سازگاری با مقررات بانکی و شفافیت تعریف شود (Safakli, 2005). بانکدارانی که به صورت اخلاقی عمل می‌کنند نه تنها در جهت رفع نیازهای مشتریان خود عمل می‌کنند، بلکه به برآورده شدن نیازهای جامعه نیز کمک می‌کنند. این موضوع از این دیدگاه نشأت می‌گیرد که نیکوکاری بخشی از زندگی و از اصول اساسی کارایی است.

تمامی فعالیت‌های یک بانک مبتنی بر اخلاق، به گونه‌ای است که در فعالیت‌های واقعی اقتصاد نقش دارند. این بانک‌ها در فعالیت‌هایی که به محیط زیست آسیب می‌رساند وارد نمی‌شوند و از پول‌های کثیف که از فعالیت‌هایی مانند قاجاق، خرید و فروش مواد الکلی و مواد مخدر به دست آمده استفاده نمی‌کنند، و همچنین به کشورها و نهادهایی که قوانین حقوق بشری را رعایت نمی‌کنند، تسهیلات نمی‌دهند. در مجموع می‌توان برای بانکداری اخلاقی، اهدافی چون انجام فعالیت‌های کارا و مفید بر روی منابع بانکی خصوصاً سپرده‌ها، سرمایه‌گذاری و تأمین 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 محیط‌زیست و منافع فرانسلی را متصور بود (عیوضلو و قلیچ، ۱۳۹۴، ص ۳۵).

### ۳. اصول اخلاقی حاکم بر بانکداری اسلامی

با توجه به اینکه بانکداری در ایران این ادعا را دارد که نسخه‌ای از بانکداری اسلامی است، لذا در این مقاله معرفی اجمالی از بانکداری اسلامی و گزاره‌های اخلاقی که در این بانک‌ها مورد توجه قرار می‌گیرد بیان می‌شود.

بانکداری اسلامی بخشی از مفهوم وسیع اقتصاد اسلامی است که سیستم ارزشی و اخلاقی اسلامی را با ساختار اقتصادی ترکیب می‌کند. به دلیل همین مفاهیم اخلاقی و ارزشی، بانکداری اسلامی چیزی فراتر از مفهوم ساده نحوه اداره بانک‌ها و مؤسسات مالی می‌باشد. بر مبنای این اصول اخلاقی و اعتقادی، سیستم بانکداری جدیدی پیشنهاد می‌شود که در این سیستم، بانک اسلامی برای تأمین مالی از روش‌هایی استفاده می‌کند که با اصول اسلامی سازگار است و از عواملی که بر مبنای این اصول حرام است دوری

می‌کند و در معاملات خود به سود و زیان هر دو گروه سهامداران بانک‌ها و مؤسسات مالی و مشتریان و ارباب رجوع توجه می‌کند (حاتمی و ناصرامینی جلودارلو، ۱۳۹۲). بانکداری اسلامی با توجه به بالقوگی‌ها و پتانسیل اخلاقی که در دین اسلام نهفته است می‌تواند به عنوان یک نمونه بانکداری اخلاقی شناخته شود. اهتمام اصلی بانک‌های اسلامی این است که روش‌های مالی آنها براساس شریعت باشد و با توجه به تأکید شریعت بر ارزش‌های اخلاقی، می‌توان مطمئن بود هر خدمتی که در بانکداری اسلامی ارائه می‌شود باید مبتنی بر اخلاق باشد (Wildon, 2002, p.37). در واقع، مهم‌ترین عاملی که موجب موفقیت و تمایز بانکداری اسلامی از سایر الگوهای بانکی شده، انطباق آن با شریعت اسلام و رعایت اخلاقیات به‌طور کامل و همه‌جانبه است. چرا که بانک‌های اسلامی قادرند با تطبیق دادن محصولات بانکی سنتی و کلاسیک با اصول شریعت اسلام، سرمایه‌گذاری‌های اخلاق‌گرایانه و سالمی را صورت دهند، به نحوی که هم به نفع بانک‌ها و مشتریان آنها باشد و هم به سود جامعه و اقتصاد. شاخص‌های بانکداری اسلامی مطلوب، در سه بخش فقهی، اخلاق و کارآمدی تعریف گردیده است. شاخص‌های فقهی شامل میزان سلامت معاملات بانکی از ربا و غرر، صوری نبودن و حرام نبودن معاملات بانکی است. شاخص اخلاقی به صداقت، شفافیت، مشتری‌مداری و... اشاره دارد. شاخص‌های کارآمدی نیز مواردی مانند میزان استفاده از نیروهای متعهد و متخصص، استفاده از فناوری‌ها، سرمایه‌گذاری در فعالیت‌های پربازده، جذب منابع بانکی، گستردگی شعب و مطلوبیت مکانی آنها، مشتری‌مداری، پایین بودن مطالبات معوق بانکی، میزان تأثیرگذاری در رشد و توسعه اقتصادی کشور، واقعی بودن معاملات بانکی و ساده بودن متن قراردادهای بانکی را شامل می‌شود (داوودی و بیدار، ۱۳۹۰، ص ۵۴).

مهم‌ترین اصول اخلاقی حاکم بر بانکداری اسلامی عبارتند از:

۱. دسترسی عادلانه اقشار جامعه به خدمت و محصول در بانکداری اسلامی.
۲. تأکید بر استقرار و توسعه قرض‌الحسنه برای پاسخگویی به نیاز مالی نیازمندان.

۳. تلاش برای محرومیت‌زدایی و توانمندسازی قشرهای ضعیف جامعه با استفاده از تأمین مالی خود.
۴. آسان‌سازی و روان‌سازی فرآیند ارائه خدمات به مشتریان.
۵. تنظیم وثایق مورد نیاز برای ارائه تسهیلات متناسب با توان مشتری.
۶. نبود سرمایه‌گذاری در فعالیتهای غیراخلاقی و غیرمفید برای جامعه.
۷. زمینه‌سازی و ترویج فعالیتهای اخلاقی و خیرخواهانه در جامعه.
۸. تنظیم ضوابط ارتقاء کارکنان بر مبنای شایسته‌سالاری.
۹. استقرار نظام جبران خدمات کارکنان بر مبنای عدالت (طالبی و کیانی، ۱۳۹۱، ص ۱۵۳).

بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که بانکداری اسلامی طرحی از بانکداری اخلاقی است که گزاره‌های اخلاقی خود را از شریعت اسلامی دریافت می‌کند. اگر چه در ساحت نظر این امر مسلم و پذیرفته شده، اما آیا در عمل نیز چنین است.

#### ۴. آزمون تجربی

##### ۴-۱. استخراج شاخص‌ها و گویه‌های بانکداری اخلاقی

با توجه به اصول اخلاقی بانکداری متعارف و اسلامی، در این پژوهش این اصول به شش شاخص تقسیم شده که مورد آزمون قرار می‌گیرد. این شش شاخص شامل مسئولیت اجتماعی و زیست محیطی، شرکت نکردن در فعالیتهای غیررسمی و سوداگرانه، رفع نیازهای ضروری نیازمندان، مسئولیتهای فرهنگی و هنری، مشتری‌مداری، صوری شدن عقود اسلامی می‌باشد.

لازم به ذکر است که از شش دسته شاخص انتخاب شده پنج دسته اول از شاخص‌های بانکداری اخلاقی متعارف و عدم صوری شدن عقود از چارچوب اخلاق در بانکداری اسلامی استخراج شده است. سپس برای هر یک از این شش شاخص سوال‌هایی طرح شده است.



جدول (۱): شاخص‌ها و گویه‌های مرتبط با بانکداری اخلاقی

شاخص	گویه
مسئولیت اجتماعی و زیست‌محیطی	<ul style="list-style-type: none"> <li>- در وام‌دهی تا چه حد به ارزیابی اجتماعی، زیست‌محیطی نیز توجه می‌شود؟</li> <li>- در سال اخیر سهم وام‌های پرداخت شده برای کارآفرینی از کل وام‌ها چقدر بوده است؟</li> </ul>
رفع نیازهای ضروری نیازمندان	<ul style="list-style-type: none"> <li>- آیا بانک راهکار و وام خاصی جهت پوشش نیاز ضروری نیازمندان دارد؟</li> <li>- چه بخشی از وام‌های بانکی با توجه به نیاز فوری نیازمندان پرداخت می‌شود؟</li> <li>- سهم وام‌های قرض‌الحسنه (غیر از وام پرداختی به کارکنان خود بانک) از کل وام‌های پرداختی چقدر است؟</li> <li>- آیا بانک راهکار و وام خاصی جهت پوشش نیاز جوانان دارد؟</li> <li>- در سال اخیر سهم جوانان تا ۳۰ سال در دریافت وام از کل وام پرداخت شده چقدر بود است؟</li> </ul>
مسئولیت‌های فرهنگی و هنری	<ul style="list-style-type: none"> <li>- سهم وام‌دهی به پروژه‌های فرهنگی و هنری نسبت به کل وام‌ها چقدر است؟</li> </ul>
عدم شرکت در فعالیت‌های غیررسمی و سوداگرانه	<ul style="list-style-type: none"> <li>- سهم فعالیت‌های دلالتی چون خرید و فروش زمین یا طلا در کل فعالیت‌های بانک چقدر است؟</li> <li>- آیا بانک جهت مقابله با تورم و حفظ قدرت خرید، سرمایه خود را به زمین، طلا یا ارزهای خارجی تبدیل می‌کند؟</li> </ul>
مشتری‌مداری	<ul style="list-style-type: none"> <li>- میزان اطلاع‌رسانی در خصوص وام‌های پرداخت شده در حوزه‌های مختلف چقدر است؟</li> <li>- تا چه حد سابقه و اعتبار فرد در وام‌دهی جایگزین وثیقه‌های معمولی وام‌ها شده است؟</li> </ul>
صوری شدن عقود	<ul style="list-style-type: none"> <li>- آیا مشتریان بانک، نسبت به اسلامی بودن عملیات بانکی احساس مسئولیت می‌کنند؟</li> <li>- به نظر شما آیا قوانین بانکداری بدون ربا از انعطاف کافی برای پاسخ‌گویی به نیازهای جدید مشتریان برخوردار است؟</li> <li>- آیا شما آموزشی را مبنی بر نحوه اجرای قوانین عقود اسلامی گذرانده‌اید؟</li> <li>- به نظر شما تفاوتی میان بهره و سود بانکی وجود دارد؟</li> <li>- به نظر شما آیا تفاوتی میان نرخ بهره اعلامی و نرخ بهره واقعی دریافتی بانک وجود دارد؟<sup>۱</sup></li> </ul>

شاخص	گویه
	- به نظر شما تفاوتی میان بانک‌های کنونی و بانکداری بدون ربا وجود دارد؟ - آیا متن قراردادهای بانکی برای مشتریان رسا و قابل فهم است؟ - آیا شما شرایط أخذ وام در چارچوب عقود اسلامی را برای مشتریان تشریح می‌کنید؟ - آیا موارد ابطال یک عقد بانکی را می‌دانید؟ - به نظر شما برای گرفتن وام‌هایی که نیاز به ارائه فاکتور دارد، آیا فاکتورسازی به وسیله مشتریان انجام می‌شود؟ - آیا در وام‌هایی که فعالیت به صورت مشارکتی با بانک انجام می‌شود، اگر زبانی در فعالیت به وام‌گیرنده تحمیل شود، بانک در زیان شریک می‌شود؟ - آیا بانک در عقود مشارکتی بر فعالیت کارفرما نظارت می‌کند؟

منبع: یافته‌های تحقیق

#### ۴-۲. جامعه و نمونه آماری

پژوهش حاضر از نظر شیوه گردآوری و تحلیل اطلاعات، توصیفی پیمایشی است. جامعه آماری این پژوهش مشتریان و کارکنان شعب بانک‌های شیراز بوده است. نمونه آماری این پژوهش ۲۰۰ نفر از مشتریان و ۶۰ نفر از کارکنان بانک‌ها بوده‌اند. به منظور گردآوری داده‌ها پرسشنامه پژوهش (ابزار گردآوری داده‌ها) در ۵ ناحیه شمال، جنوب، شرق، غرب و مرکز شهر شیراز توزیع شد. پرسشنامه شامل ۲۴ سوال مبتنی بر گویه‌های ارائه شده در جدول (۱) می‌باشد.

الف) روایی ابزار جمع‌آوری داده‌ها: اصولاً تبدیل پاسخ‌ها به داده‌ها بخش مهمی از فرآیند پژوهش علمی است. پژوهش‌گر برای تبدیل پاسخ‌ها به داده‌ها، یک وسیله اندازه‌گیری به کار می‌برد. در این زمینه یک امر مسلم وجود دارد و آن این است که نمی‌توان بدون داشتن داده‌های خوب نتایج خوبی به دست آورد. شرط به دست آوردن داده‌های خوب به گونه کلی آن است که شیوه اندازه‌گیری دارای اعتبار و روایی کافی باشد. روایی اصطلاحی است که به هدفی که آزمون برای تحقق بخشیدن به آن درست شده است اشاره می‌کند. به سخن دیگر، آزمونی دارای روایی است که برای اندازه‌گیری آنچه مورد نظر است مناسب باشد. که پرسشنامه استفاده شده در این تحقیق بر پایه

موانع شناسایی شده در پیشینه پژوهش و دیدگاه صاحب‌نظران و کارشناسان فراهم گردیده است. ویرایش نهایی پرسشنامه را چند تن از صاحب‌نظران تأیید نمودند، بنابراین روایی پرسشنامه تأیید می‌شود.

ب) پایایی ابزار جمع‌آوری داده‌ها: یکی از ویژگی‌های فنی ابزار جمع‌آوری داده‌ها (پرسشنامه)، پایایی است. مفهوم ذکر شده با این امر سروکار دارد که ابزار جمع‌آوری داده‌ها در شرایط یکسان تا چه اندازه نتایج یکسانی به دست می‌آورد. برای محاسبه ضریب پایایی، شیوه‌های مختلفی به کار برده می‌شود که از آن جمله می‌توان به اجرای دوباره (روش باز آزمایی)، روش موازی (همتا)، روش تنصیف (دو نیمه کردن پرسشنامه و محاسبه همبستگی نمرات دو دسته) و روش آلفای کرونباخ به کمک نرم‌افزار SPSS اشاره نمود، که مقدار ( $\alpha$ ) هر چه به یک نزدیک‌تر باشد بیانگر قابلیت اعتماد بیشتر پرسشنامه است. در این تحقیق جهت تعیین پایایی پرسشنامه از آزمون آلفای کرونباخ استفاده شده که مقدار آن ۰/۸ است.

#### ۳-۴. تحلیل نتایج

##### ۳-۴-۱. بررسی پاسخ به پرسش‌ها توسط کارکنان بانک

در جدول (۲) فراوانی نسبی پاسخ کارکنان به هر یک از پرسش‌ها مشخص شده است که در ادامه هر یک از این پرسش‌ها تحلیل می‌شود.

جدول (۲): فراوانی نسبی پاسخ کارکنان به پرسش‌ها (درصد)

پرسش	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم
پرسش ۱	-	۱۳	۲۶	۳۶	۲۵
پرسش ۲	-	۵	۳۳	۳۰	۳۲
پرسش ۳	۳	۲۰	۴۲	۲۳	۱۲
پرسش ۴	۲	۲۰	۵۸	۱۰	۱۰
پرسش ۵	۲	۱۸	۳۳	۲۹	۱۸
پرسش ۶	۳	۱۷	۲۸	۲۸	۲۴
پرسش ۷	۳	۱۲	۲۲	۴۲	۲۱

پریش	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم
پریش ۸	۱۲	۳۲	۳۰	۱۸	۸
پریش ۹	۵	۱۲	۴۸	۲۷	۸
پریش ۱۰	-	۱۰	۳۳	۴۰	۱۷
پریش ۱۱	۵	۱۰	۳۲	۳۲	۲۱
پریش ۱۲	۳	۱۲	۲۵	۳۰	۳۰
پریش ۱۳	۳	۱۲	۲۵	۳۵	۲۵
پریش ۱۴	۲	۲۴	۴۳	۱۳	۱۸
پریش ۱۵	۲	۶	۲۲	۳۸	۳۲
پریش ۱۶	۲	۱۲	۳۰	۴۰	۱۶
پریش ۱۷	۸	۲۲	۳۳	۲۰	۱۷
پریش ۱۸	۲۳	۴۰	۲۲	۱۲	۳
پریش ۱۹	-	۲۴	۲۸	۳۶	۱۲
پریش ۲۰	-	۱۸	۴۲	۳۰	۱۰
پریش ۲۱	۶	۲۷	۳۸	۱۹	۱۰
پریش ۲۲	۲۴	۴۵	۱۵	۸	۸
پریش ۲۳	-	۶	۲۴	۴۴	۲۶
پریش ۲۴	۲	۵	۲۸	۴۳	۲۲

منبع: یافته‌های تحقیق

برای بررسی معنی‌دار بودن سؤالات از آزمون‌های ناپارامتریک کولموگروف - اسمیرنو<sup>۷</sup> استفاده شده است. طبق این آزمون‌ها در صورتی که مقدار سیگ کمتر از ۰/۰۵ باشد سؤال مورد بررسی معنادار می‌باشد و چنانچه سطح معناداری در این آزمون بیشتر از ۰/۰۵ باشد می‌توان داده‌ها را با اطمینان بالایی نرمال فرض کرد، در غیر این صورت نمی‌توان با اطمینان گفت که داده‌ها توزیع‌شان نرمال است.

جدول (۳): آزمون‌های معناداری سؤالات

کولموگروف - اسمیرنو				متغیر
میانگین	سطح معنی داری	درجه آزادی	آزمون آماری	
۳.۷۱۶	۰/۰۰۳	۶۰	۱.۷۸۸	پرسش ۱
۳.۸۶۶	۰/۰۰۹	۶۰	۱.۶۴۸	پرسش ۲
۳.۲	۰/۰۰۴	۶۰	۱.۷۷	پرسش ۳
۳.۰۶۶	۰/۰۰۰	۶۰	۲.۵۵۸	پرسش ۴
۳.۴۳۳	۰/۰۲۲	۶۰	۱.۵۰۱	پرسش ۵
۳.۵۱۶	۰/۰۳۷	۶۰	۱.۴۱۴	پرسش ۶
۳.۶۶۶	۰/۰۰۱	۶۰	۱.۹۹۶	پرسش ۷
۲.۸	۰/۰۲۲	۶۰	۱.۴۹۹	پرسش ۸
۳.۲۸۳	۰/۰۰۱	۶۰	۱.۹۶۷	پرسش ۹
۳.۶۳۳	۰/۰۰۴	۶۰	۱.۷۶۵	پرسش ۱۰
۳.۵۵	۰/۰۲۳	۶۰	۱.۴۹۲	پرسش ۱۱
۳.۷۱۶	۰/۰۱۷	۶۰	۱.۵۵	پرسش ۱۲
۳.۶۱۶	۰/۰۰۶	۶۰	۱.۷۱۰	پرسش ۱۳
۳.۱۸۳	۰/۰۰۰	۶۰	۲.۱۰۳	پرسش ۱۴
۳.۹۱۶	۰/۰۰۳	۶۰	۱.۸	پرسش ۱۵
۳.۵۸	۰/۰۰۳	۶۰	۱.۸	پرسش ۱۶
۳.۱۱۶	۰/۰۲۶	۶۰	۱.۵	پرسش ۱۷
۲.۲۸۳	۰/۰۰۲	۶۰	۱.۸۸۸	پرسش ۱۸
۳.۴	۰/۰۰۶	۶۰	۱.۷	پرسش ۱۹
۳.۳۶۶	۰/۰۰۲	۶۰	۱.۸۶۹	پرسش ۲۰
۲.۹۶۶	۰/۰۱۴	۶۰	۱.۵۷۹	پرسش ۲۱
۲.۳۳	۰/۰۰۰	۶۰	۲.۲۸۶	پرسش ۲۲
۴	۰/۰۰۳	۶۰	۱.۸۰۷	پرسش ۲۳
۳.۷۸	۰/۰۰۲	۶۰	۱.۸۹۶	پرسش ۲۴

منبع: یافته‌های تحقیق

با انجام آزمون کولموگروف برای سؤالات به این نتیجه دست می‌یابیم که این سؤالات به احتمال زیاد دارای توزیع نرمال نیستند، به این دلیل که سطح معنی‌داری کمتر از ۰/۰۵ می‌باشد و لذا فرض صفر (توزیع نرمال) رد می‌شود. از طرف دیگر مقدار سطح معنی‌داری برای تمام سؤالات مطرح شده در پرسشنامه که در جدول (۳) ارائه شده کمتر از ۰/۰۵ می‌باشد که نشان از وجود تفاوت معناداری آنها است، به عبارت دیگر ۲۴ سؤال مطرح شده در پرسشنامه معنی‌دار می‌باشند. در ادامه نتیجه هر یک از پرسش‌ها به تفکیک بررسی می‌شود.

پرسش (۱): در وام‌دهی تا چه حد به ارزیابی اجتماعی، زیست‌محیطی نیز توجه می‌شود (مرتبط با شاخص مسئولیت اجتماعی و زیست‌محیطی)؟ داده‌های به دست آمده نشان‌دهنده این است، ۶۱ درصد از کارکنان گزینه‌های خیلی کم و کم (۲۵ درصد گزینه خیلی کم و ۳۶ درصد گزینه کم) را انتخاب کرده‌اند، که این به این معنی است که در وام‌دهی، بانک‌ها به ارزیابی‌های زیست‌محیطی و اجتماعی اهمیت زیادی نمی‌دهند. فراوانی بقیه گزینه‌ها به این صورت می‌باشد که ۲۶ درصد گزینه متوسط و ۱۳ درصد گزینه زیاد را انتخاب کرده‌اند.

پرسش (۲): سهم وام‌دهی به پروژه‌های فرهنگی و هنری نسبت به کل وام‌ها چقدر است (مرتبط با شاخص مسئولیت فرهنگی و هنری)؟ در پاسخ به این پرسش ۳۲ درصد از کارکنان گزینه خیلی کم و ۳۰ درصد گزینه کم و ۴۲ درصد گزینه متوسط را انتخاب کرده‌اند. یعنی اکثر کارکنان سهم وام‌دهی به پروژه‌های فرهنگی و هنری نسبت به کل وام‌ها را ناچیز توصیف کرده‌اند.

پرسش (۳): سهم فعالیت‌های دلالتی چون خرید و فروش زمین یا طلا در کل فعالیت‌های بانک چقدر است (مرتبط با شاخص عدم شرکت در فعالیت‌های غیررسمی و سوداگرانه)؟ آمارها نشان می‌دهد که حدود ۳۵ درصد از کارکنان سهم فعالیت‌های دلالتی چون خرید و فروش زمین یا طلا در کل فعالیت‌های بانک را کم و خیلی کم می‌دانند و ۲۳ درصد از کارکنان این سهم را خیلی زیاد و زیاد می‌دانند. همچنین ۴۲ درصد از کارکنان گزینه متوسط را انتخاب کرده‌اند.

پرسش (۴): آیا بانک جهت مقابله با تورم و حفظ قدرت خرید، سرمایه خود را به زمین، طلا یا ارزهای خارجی تبدیل می‌کند (مرتبط با شاخص عدم شرکت در فعالیت‌های غیررسمی و سوداگرانه)؟ در پاسخ به این پرسش ۲۰ درصد از کارکنان گزینه خیلی کم و کم، ۵۸ درصد گزینه متوسط و ۲۲ درصد گزینه خیلی زیاد و زیاد را انتخاب کرده‌اند.

پرسش (۵): آیا بانک راهکار و وام خاصی جهت پوشش نیاز ضروری نیازمندان دارد (مرتبط با شاخص رفع نیازهای ضروری نیازمندان)؟ داده‌های به دست آمده نشان‌دهنده این است که ۴۷ درصد کارکنان معتقدند که بانک راهکار و وام خاصی جهت پوشش نیاز ضروری نیازمندان ندارد. دیگر گزینه‌های انتخابی به این شرح می‌باشد: ۱۸ درصد خیلی کم، ۲۹ درصد کم، ۳۳ درصد متوسط، ۱۸ درصد زیاد و ۲ درصد خیلی زیاد.

پرسش (۶): چه بخشی از وام‌های بانکی با توجه به نیاز فوری نیازمندان پرداخت می‌شود (مرتبط با شاخص رفع نیازهای ضروری نیازمندان)؟ داده‌های به دست آمده نشان‌دهنده این است که ۳ درصد افراد گزینه خیلی زیاد، ۱۷ درصد زیاد، ۲۸ درصد متوسط، ۲۸ درصد کم و ۲۴ درصد خیلی کم را انتخاب کرده‌اند. بر این اساس اکثر کارکنان بر این باورند که بخش کمی از وام‌های بانکی با توجه به نیاز فوری نیازمندان پرداخت می‌شود.

پرسش (۷): سهم وام‌های قرض‌الحسنه (غیر از وام پرداختی به کارکنان خود بانک) از کل وام‌های پرداختی چقدر است (مرتبط با شاخص رفع نیازهای ضروری نیازمندان)؟ آمارها نشان می‌دهد که حدود ۶۳ درصد از کارکنان، سهم وام‌های قرض‌الحسنه (غیر از وام پرداختی به کارکنان خود بانک) از کل وام‌های پرداختی را کم و خیلی کم می‌دانند و حدود ۱۵ درصد دیگر این سهم را زیاد و خیلی زیاد می‌دانند.

پرسش (۸): به نظر شما آیا تفاوتی میان نرخ بهره اعلامی و نرخ بهره واقعی دریافتی بانک وجود دارد (مرتبط با شاخص صوری شدن عقود)؟ داده‌های به دست آمده نشان‌دهنده این است که ۱۲ درصد افراد گزینه خیلی زیاد، ۳۲ درصد زیاد، ۳۰ درصد متوسط، ۱۸ درصد کم و ۸ درصد خیلی کم را انتخاب کرده‌اند. بنابراین تنها

حدود ۴۴ درصد از کارکنان میان نرخ بهره اعلامی و نرخ بهره واقعی دریافتی بانک تفاوت قائل می‌شوند.

پرسش (۹): میزان اطلاع‌رسانی در خصوص وام‌های پرداخت شده در حوزه‌های مختلف چقدر است (مرتبط با شاخص مشتری‌مداری)؟ آمارها نشان می‌دهد که فقط ۱۷ درصد از کارکنان میزان اطلاع‌رسانی در خصوص وام‌های پرداخت شده در حوزه‌های مختلف را خیلی زیاد و زیاد می‌دانند. دیگر گزینه‌های انتخابی به این شرح می‌باشد: ۸ درصد خیلی کم، ۲۷ درصد کم و ۴۸ درصد متوسط.

پرسش (۱۰): تا چه حد سابقه و اعتبار فرد در وام‌دهی جایگزین وثیقه‌های معمولی وام‌ها شده است (مرتبط با شاخص مشتری‌مداری)؟ آمارها نشان می‌دهد که حدود ۵۷ درصد از کارکنان معتقدند که به مقدار کمی سابقه و اعتبار فرد در وام‌دهی جایگزین وثیقه‌های معمولی وام‌ها شده است. دیگر گزینه‌های انتخابی به این شرح می‌باشد: ۱۰ درصد زیاد و ۳۳ درصد متوسط.

پرسش (۱۱): در سال اخیر سهم وام‌های پرداخت شده برای کارآفرینی از کل وام‌ها چقدر بوده است (مرتبط با شاخص مسئولیت اجتماعی و زیست‌محیطی)؟ داده‌های به دست آمده نشان‌دهنده این است که ۵۳ درصد از کارکنان بر این باورند که در سال اخیر سهم وام‌های پرداخت شده برای کارآفرینی از کل وام‌ها خیلی کم و کم بوده است. و درصد کمی (حدوداً ۱۵ درصد) عکس این را ادعا کرده‌اند.

پرسش (۱۲): آیا بانک راهکار و وام خاصی جهت پوشش نیاز جوانان دارد (مرتبط با شاخص رفع نیازهای ضروری نیازمندان)؟ در پاسخ به این پرسش ۳۰ درصد خیلی کم، ۳۰ درصد کم، ۲۵ درصد متوسط، ۱۲ درصد زیاد و ۳ درصد گزینه خیلی زیاد را انتخاب کرده‌اند. یعنی حدود ۶۰ درصد کارکنان اعتقاد دارند که بانک راهکار و وام خاصی جهت پوشش نیاز جوانان ندارد.

پرسش (۱۳): در سال اخیر سهم جوانان تا ۳۰ سال در دریافت وام از کل وام پرداخت شده چقدر بوده است (مرتبط با شاخص رفع نیازهای ضروری نیازمندان)؟ در پاسخ به این پرسش ۲۵ درصد خیلی کم، ۳۵ درصد کم، ۲۵ درصد متوسط، ۱۲ درصد زیاد و ۳ درصد گزینه خیلی زیاد را انتخاب کرده‌اند. این بدین معناست که حدود



۶۰ درصد کارکنان اعتقاد دارند که در سال اخیر سهم جوانان تا ۳۰ سال در دریافت وام از کل وام پرداخت شده کم بوده است.

پرسش (۱۴): آیا شما آموزشی را مبنی بر نحوه اجرای قوانین عقود اسلامی گذرانده‌اید (مرتبط با شاخص صوری شدن عقود)؟ آمارها نشان‌دهنده این است که ۲۶ درصد از کارکنان شعب به این پرسش جواب خیلی کم و کم داده‌اند. و ۳۱ درصد جواب زیاد و خیلی زیاد داده‌اند.

پرسش (۱۵): آیا مشتریان بانک، نسبت به اسلامی بودن عملیات بانکی احساس مسئولیت می‌کنند (مرتبط با شاخص صوری شدن عقود)؟ آمارها نشان‌دهنده این است که به نظر کارکنان ۷۰ درصد مشتریان نسبت به اسلامی بودن عملیات بانکی احساس مسئولیت نمی‌کنند (۳۲ درصد خیلی کم و ۳۸ درصد کم را انتخاب کرده‌اند).

پرسش (۱۶): به نظر شما آیا قوانین بانکداری بدون ربا از انعطاف کافی برای پاسخ‌گویی به نیازهای جدید مشتریان برخوردار است (مرتبط با شاخص صوری شدن عقود)؟ در پاسخ به این پرسش، ۲ درصد افراد گزینه خیلی زیاد، ۱۲ درصد زیاد، ۳۰ درصد متوسط، ۴۰ درصد کم و ۱۶ درصد خیلی کم را انتخاب کرده‌اند. که این به این معنی است که از نظر کارکنان قوانین بانکداری بدون ربا از انعطاف کافی برای پاسخ‌گویی به نیازهای جدید مشتریان برخوردار نیست.

پرسش (۱۷): به نظر شما تفاوتی میان بهره و سود بانکی وجود دارد (مرتبط با شاخص صوری شدن عقود)؟ داده‌های به دست آمده نشان‌دهنده این است که ۳۷ درصد از کارکنان بر این باورند که تفاوت‌های میان بهره و سود بانکی ناچیز است (۱۷ درصد گزینه خیلی کم و ۲۰ درصد گزینه کم را انتخاب کرده‌اند). دیگر گزینه‌های انتخابی به این شرح می‌باشد: ۸ درصد خیلی زیاد، ۲۲ درصد زیاد و ۳۳ درصد متوسط.

پرسش (۱۸): به نظر شما تفاوتی میان بانک‌های کنونی و بانکداری بدون ربا وجود دارد (مرتبط با شاخص صوری شدن عقود)؟ داده‌های به دست آمده نشان‌دهنده این است که ۲۳ درصد افراد گزینه خیلی زیاد، ۴۰ درصد زیاد، ۲۲ درصد متوسط، ۱۲ درصد کم و ۳ درصد خیلی کم را انتخاب کرده‌اند.

پرسش (۱۹): آیا متن قراردادهای بانکی برای مشتریان رسا و قابل فهم است (مرتبط با شاخص صوری شدن عقود)؟ داده‌های به دست آمده نشان‌دهنده این است که ۴۸ درصد کارکنان معتقدند که متن قراردادهای بانکی برای مشتریان رسا و قابل فهم نیست (۳۶ درصد گزینه کم و ۱۲ درصد گزینه خیلی کم را انتخاب کرده‌اند). هیچ یک از کارکنان گزینه خیلی زیاد را انتخاب نکرده‌اند و تنها ۲۴ درصد گزینه زیاد را انتخاب کرده‌اند.

پرسش (۲۰): آیا شما شرایط أخذ وام در چارچوب عقود اسلامی را برای مشتریان تشریح می‌کنید (مرتبط با شاخص صوری شدن عقود)؟ در پاسخ به این پرسش ۴۰ درصد کارکنان شرایط أخذ وام در چارچوب عقود اسلامی را برای مشتریان تشریح نمی‌کنند (۳۰ درصد گزینه کم و ۱۰ درصد گزینه خیلی کم را انتخاب کرده‌اند). تنها ۱۸ درصد گزینه زیاد را انتخاب کرده‌اند. همچنین ۴۲ درصد گزینه متوسط را انتخاب کرده‌اند.

پرسش (۲۱): آیا موارد ابطال یک عقد بانکی را می‌دانید چیست (مرتبط با شاخص صوری شدن عقود)؟ در پاسخ به این پرسش ۲۹ درصد کارکنان موارد ابطال یک عقد بانکی را می‌دانند و ۳۳ درصد با این شرایط آشنایی ندارند. همچنین ۳۸ درصد گزینه متوسط را انتخاب کرده‌اند.

پرسش (۲۲): به نظر شما برای گرفتن وام‌هایی که نیاز به ارائه فاکتور دارد، آیا فاکتورسازی به وسیله مشتریان انجام می‌شود (مرتبط با شاخص صوری شدن عقود)؟ داده‌های به دست آمده نشان‌دهنده این است که ۶۹ درصد کارکنان معتقدند که در بانک‌ها فاکتورسازی صورت می‌گیرد. دیگر گزینه‌های انتخابی به این شرح می‌باشد: ۸ درصد خیلی کم، ۸ درصد کم و ۱۵ درصد متوسط.

پرسش (۲۳): آیا در وام‌هایی که فعالیت به صورت مشارکتی با بانک انجام می‌شود، اگر زیانی در فعالیت به وام گیرنده تحمیل شود، بانک در زیان شریک می‌شود (مرتبط با شاخص صوری شدن عقود)؟ در پاسخ به این پرسش ۷۰ درصد از کارکنان اعتقاد دارند که، در وام‌هایی که فعالیت به صورت مشارکتی با بانک انجام می‌شود اگر زیانی

در فعالیت به وام‌گیرنده تحمیل شود، بانک در زیان شریک نمی‌شود. دیگر گزینه‌های انتخابی به این شرح می‌باشد: ۶ درصد زیاد و ۲۴ درصد متوسط. پرسش (۲۴): آیا بانک در عقود مشارکتی بر فعالیت کارفرما نظارت می‌کند (مرتبط با شاخص صوری شدن عقود)؟ آمارها نشان می‌دهد که حدود ۶۵ درصد از کارکنان نظارت بانک بر کارفرما را در عقود مشارکتی کم و یا خیلی کم می‌دانند. دیگر گزینه‌های انتخابی به این شرح می‌باشد: ۲ درصد خیلی زیاد، ۵ درصد زیاد و ۲۸ درصد متوسط.

۴-۳-۲. بررسی پاسخ به پرسش‌ها توسط مشتریان بانک‌ها در جدول (۴) فراوانی پاسخ مشتریان بانک‌ها ارائه شده است.

جدول (۴): فراوانی پاسخ مشتریان بانک‌ها

پرسش	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم
پرسش ۱	-	۴	۱۸	۲۸	۵۰
پرسش ۲	-	۳	۲۴	۴۱	۳۲
پرسش ۳	۱۲	۳۷	۳۳	۱۴	۴
پرسش ۴	۱۳	۲۷	۳۴	۱۹	۷
پرسش ۵	۴	۴	۱۵	۴۵	۳۲
پرسش ۶	-	۴	۱۲	۴۳	۴۱
پرسش ۷	۲	۱۴	۲۹	۳۵	۲۰
پرسش ۸	۱۰	۲۸	۲۵	۲۳	۱۴
پرسش ۹	۱	۵	۲۹	۳۹	۲۶
پرسش ۱۰	۲	۸	۲۷	۴۱	۲۲
پرسش ۱۱	-	۵	۳۱	۳۸	۲۶
پرسش ۱۲	-	۵	۲۰	۴۹	۲۶
پرسش ۱۳	۲	۷	۲۷	۳۷	۲۷
پرسش ۱۴	۱	۲۲	۳۷	۲۹	۱۱
پرسش ۱۵	۷	۳۱	۳۱	۲۱	۱۰

پریش	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم
پریش ۱۶	۱	۷	۴۱	۳۶	۱۵
پریش ۱۷	۱	۴	۳۲	۳۶	۲۷
پریش ۱۸	۱	۶	۲۹	۴۳	۲۱
پریش ۱۹	۱	۵	۱۹	۳۴	۴۱
پریش ۲۰	۲۷	۴۰	۲۰	۱۲	۱
پریش ۲۱	۱	۴	۲۷	۳۸	۳۰
پریش ۲۲	۱	۹	۲۷	۴۰	۲۳
پریش ۲۳	۱	۴	۲۷	۴۰	۲۷
پریش ۲۴	۰.۵	۴	۲۵	۳۷.۵	۳۳

منبع: یافته‌های تحقیق

جدول (۵): آزمون‌های معناداری سؤالات

متغیر	کولموگروف - اسمیرنو		
	آزمون آماری	درجه آزادی	سطح معنی داری
پریش ۱	۴.۲۵۹	۲۰۰	۰/۰۰۰
پریش ۲	۳.۱۱۵	۲۰۰	۰/۰۰۰
پریش ۳	۳.۱۲۸	۲۰۰	۰/۰۰۰
پریش ۴	۲.۵۸۳	۲۰۰	۰/۰۰۰
پریش ۵	۳.۵۳۷	۲۰۰	۰/۰۰۰
پریش ۶	۳.۷۰۶	۲۰۰	۰/۰۰۰
پریش ۷	۳.۰۷۳	۲۰۰	۰/۰۰۰
پریش ۸	۲.۵۵۸	۲۰۰	۰/۰۰۰
پریش ۹	۳.۱۸۴	۲۰۰	۰/۰۰۰
پریش ۱۰	۳.۳۶	۲۰۰	۰/۰۰۰
پریش ۱۱	۲.۹۷۵	۲۰۰	۰/۰۰۰
پریش ۱۲	۳.۴۶۷	۲۰۰	۰/۰۰۰

کولموگروف - اسمیرنو				متغیر
میانگین	سطح معنی داری	درجه آزادی	آزمون آماری	
۳.۸۲	۰/۰۰۰	۲۰۰	۳.۰۹۶	پرسش ۱۳
۳.۱۴	۰/۰۰۰	۲۰۰	۲.۸۴۰	پرسش ۱۴
۳.۰۴۵	۰/۰۰۰	۲۰۰	۲.۷۱۵	پرسش ۱۵
۳.۵۵	۰/۰۰۰	۲۰۰	۳.۲۴۴	پرسش ۱۶
۳.۸۷۵	۰/۰۰۰	۲۰۰	۲.۸۷۶	پرسش ۱۷
۳.۷۷	۰/۰۰۰	۲۰۰	۳.۳۷۰	پرسش ۱۸
۴.۱۱	۰/۰۰۰	۲۰۰	۳.۵۳۴	پرسش ۱۹
۲.۱۹۵	۰/۰۰۰	۲۰۰	۳.۵۶۷	پرسش ۲۰
۳.۹۲	۰/۰۰۰	۲۰۰	۳.۰۴۴	پرسش ۲۱
۳.۷۵	۰/۰۰۰	۲۰۰	۳.۳۶۹	پرسش ۲۲
۳.۹	۰/۰۰۰	۲۰۰	۳.۳۰۷	پرسش ۲۳
۳.۹۹	۰/۰۰۰	۲۰۰	۲.۹۶۳	پرسش ۲۴

منبع: یافته‌های تحقیق

با انجام آزمون کولموگروف برای سؤالات به این نتیجه دست می‌یابیم که این سوالات به احتمال زیاد دارای توزیع نرمال نیستند، به این دلیل که سطح معنی داری کمتر از ۰/۰۵ می‌باشد و لذا فرض صفر (توزیع نرمال) رد شده و فرض مخالف (عدم وجود توزیع نرمال) رد نمی‌شود. از طرف دیگر همان‌طور که در جدول (۵) مشخص شده مقدار سطح معنی داری برای تمام سؤالات مطرح شده در پرسشنامه صفر می‌باشد که نشان از وجود تفاوت معناداری آنها است، به عبارت دیگر ۲۴ سؤال مطرح شده در پرسشنامه معنی دار می‌باشند. در ادامه نتیجه بدست آمده از پرسش‌ها آورده شده است.

پرسش (۱): در وام‌دهی تا چه حد به ارزیابی اجتماعی، زیست محیطی نیز توجه می‌شود؟ داده‌های به دست آمده نشان‌دهنده این است ۷۸ درصد از شهروندان گزینه‌های خیلی کم و کم (۵۰ درصد گزینه خیلی کم و ۲۸ درصد گزینه کم) را انتخاب کرده‌اند که این به این معنی است که در وام‌دهی، بانک‌ها به ارزیابی‌های زیست محیطی

و اجتماعی اهمیت زیادی نمی دهند. فراوانی بقیه گزینه‌ها به این صورت می باشد که ۱۸ درصد گزینه متوسط و ۴ درصد گزینه زیاد را انتخاب کرده‌اند.

پرسش (۲): سهم وام‌دهی به پروژه‌های فرهنگی و هنری نسبت به کل وام‌ها چقدر است؟ در پاسخ به این پرسش ۳۲ درصد از شهروندان گزینه خیلی کم، ۴۱ درصد گزینه کم، ۲۴ درصد گزینه متوسط و ۳ درصد نیز گزینه زیاد را انتخاب کرده‌اند. در حقیقت اکثر شهروندان سهم وام‌دهی به پروژه‌های فرهنگی و هنری نسبت به کل وام‌ها را ناچیز توصیف کرده‌اند.

پرسش (۳): سهم فعالیت‌های دلالی چون خرید و فروش زمین یا طلا در کل فعالیت‌های بانک چقدر است؟ آمارها نشان می دهد که حدود ۴۹ درصد از شهروندان سهم فعالیت‌های دلالی چون خرید و فروش زمین یا طلا در کل فعالیت‌های بانک را زیاد و خیلی زیاد می دانند و تنها ۱۸ درصد از شهروندان این سهم را خیلی کم و کم می دانند. همچنین ۳۳ درصد از شهروندان گزینه متوسط را انتخاب کرده‌اند.

پرسش (۴): آیا بانک جهت مقابله با تورم و حفظ قدرت خرید، سرمایه خود را به زمین، طلا یا ارزهای خارجی تبدیل می کند؟ در پاسخ به این پرسش ۲۶ درصد از شهروندان گزینه خیلی کم و کم را انتخاب و ۴۰ درصد گزینه خیلی زیاد و زیاد و ۳۴ درصد گزینه متوسط را انتخاب کرده‌اند.

پرسش (۵): آیا بانک راهکار و وام خاصی جهت پوشش نیاز ضروری نیازمندان دارد؟ داده‌های به دست آمده نشان‌دهنده این است که ۷۷ درصد شهروندان بر این عقیده‌اند که بانک راهکار و وام خاصی جهت پوشش نیاز ضروری نیازمندان ندارد. گزینه‌های انتخابی به این شرح می باشد: ۳۲ درصد خیلی کم، ۴۵ درصد کم، ۱۵ درصد متوسط، ۴ درصد زیاد و ۴ درصد خیلی زیاد.

پرسش (۶): چه بخشی از وام‌های بانکی با توجه به نیاز فوری نیازمندان پرداخت می شود؟ با توجه به نتایج به این نتیجه می رسیم که بخش کمی از وام‌های بانکی با توجه به نیاز فوری نیازمندان پرداخت می شود. داده‌های به دست آمده به این شرح است: ۴ درصد زیاد، ۱۲ درصد متوسط، ۴۳ درصد کم و ۴۱ درصد خیلی کم را انتخاب کرده‌اند.

پرسش (۷): سهم وام‌های قرض‌الحسنه (غیر از وام پرداختی به کارکنان خود بانک) از کل وام‌های پرداختی چقدر است؟ آمارها نشان می‌دهد که سهم وام‌های قرض‌الحسنه (غیر از وام پرداختی به کارکنان خود بانک) از کل وام‌های پرداختی اندک می‌باشد، بدین شرح که: ۵۵ درصد گزینه کم و خیلی کم را انتخاب کرده‌اند، ۲۹ درصد متوسط و تنها ۱۶ درصد این سهم را زیاد و خیلی زیاد می‌دانند.

پرسش (۸): به نظر شما آیا تفاوتی میان نرخ بهره اعلامی و نرخ بهره واقعی دریافتی بانک وجود دارد؟ داده‌های به دست آمده نشان‌دهنده این است که ۱۰ درصد افراد گزینه خیلی زیاد، ۲۸ درصد زیاد، ۲۵ درصد متوسط، ۲۳ درصد کم و ۱۴ درصد خیلی کم را انتخاب کرده‌اند. بنابراین حدود ۳۸ درصد از شهروندان میان نرخ بهره اعلامی و نرخ بهره واقعی دریافتی بانک تفاوت قائل می‌شوند.

پرسش (۹): میزان اطلاع‌رسانی در خصوص وام‌های پرداخت شده در حوزه‌های مختلف چقدر است؟ آمارها نشان می‌دهد که تنها ۶ درصد از شهروندان میزان اطلاع‌رسانی در خصوص وام‌های پرداخت شده در حوزه‌های مختلف را خیلی زیاد و زیاد می‌دانند. دیگر گزینه‌های انتخابی به این شرح می‌باشد: ۲۶ درصد خیلی کم، ۳۹ درصد کم و ۲۹ درصد متوسط.

پرسش (۱۰): تا چه حد سابقه و اعتبار فرد در وام‌دهی جایگزین وثیقه‌های معمولی وام‌ها شده است؟ آمارها نشان می‌دهد که تنها حدود ۱۰ درصد از شهروندان معتقدند که به مقدار زیادی سابقه و اعتبار فرد در وام‌دهی جایگزین وثیقه‌های معمولی وام‌ها شده است. دیگر گزینه‌های انتخابی به این شرح می‌باشد: ۴۱ درصد کم، ۲۲ خیلی کم و ۲۷ درصد متوسط.

پرسش (۱۱): در سال اخیر سهم وام‌های پرداخت شده برای کارآفرینی از کل وام‌ها چقدر بوده است؟ داده‌های به دست آمده نشان‌دهنده این است که ۶۴ درصد از شهروندان بر این باورند که در سال اخیر سهم وام‌های پرداخت شده برای کارآفرینی از کل وام‌ها خیلی کم و کم بوده است و تنها ۵ درصد از شهروندان بر این عقیده‌اند که سهم وام‌های پرداخت شده برای کارآفرینی زیاد می‌باشد.

پرسش (۱۲): آیا بانک راهکار و وام خاصی جهت پوشش نیاز جوانان دارد؟ ۷۵ درصد از مشتریان بر این عقیده‌اند که بانک‌ها راهکار و وام خاصی جهت پوشش نیاز جوانان ندارد (۴۹ درصد کم و ۲۶ درصد خیلی کم). ۵ درصد از مشتریان در پاسخ به این پرسش گزینه زیاد و ۲۰ درصد گزینه متوسط را انتخاب کرده‌اند. این بدین معناست که اکثر شهروندان (مشتریان) اعتقاد دارند که بانک‌ها راهکار و وام خاصی جهت پوشش نیاز جوانان ندارد.

پرسش (۱۳): در سال اخیر سهم جوانان تا ۳۰ سال در دریافت وام از کل وام پرداخت شده چقدر بوده است؟ در پاسخ به این پرسش ۲۷ درصد خیلی کم، ۳۷ درصد کم، ۲۷ درصد متوسط، ۷ درصد زیاد و ۲ درصد گزینه خیلی زیاد را انتخاب کرده‌اند. این به این معناست که حدود ۶۴ درصد از شهروندان اعتقاد دارند که در سال اخیر سهم جوانان تا ۳۰ سال در دریافت وام از کل وام پرداخت شده کم بوده است.

پرسش (۱۴): به نظر شما تفاوتی میان بهره و سود بانکی وجود دارد؟ داده‌های به دست آمده نشان‌دهنده این است که تنها ۲۳ درصد از مشتریان بر این باورند که تفاوت زیادی میان بهره و سود بانکی وجود دارد (۲۲ درصد گزینه زیاد و یک درصد گزینه خیلی زیاد را انتخاب کرده‌اند). در مقابل ۴۰ درصد شهروندان بر این عقیده‌اند که میان بهره و سود بانکی تفاوت ناچیزی وجود دارد (۲۹ درصد گزینه کم و ۱۱ درصد گزینه خیلی کم) و ۳۷ درصد گزینه متوسط را انتخاب کرده‌اند.

پرسش (۱۵): به نظر شما تفاوتی میان بانک‌های فعلی ایران و بانکداری ربوی وجود دارد؟ ۳۱ درصد شهروندان این تفاوت را ناچیز ۳۱ درصد متوسط، ۳۱ درصد زیاد و ۷ درصد خیلی زیاد.

پرسش (۱۶): آیا متن قراردادهای بانکی رسا و قابل فهم است؟ داده‌های به دست آمده نشان‌دهنده این است که ۵۱ درصد شهروندان معتقدند که متن قراردادهای بانکی رسا و قابل فهم نیست (۳۶ درصد گزینه کم و ۱۵ درصد گزینه خیلی کم را انتخاب کرده‌اند). سایر گزینه‌ها: ۴۱ درصد متوسط، ۷ درصد زیاد و ۱ درصد خیلی زیاد.



پرسش (۱۷): آیا با عقود بانکی بدون ربا آشنایی دارید؟ تنها ۵ درصد مشتریان با عقود بانکی بدون ربا آشنایی دارند و در مقابل ۶۳ درصد (۳۶ درصد گزینه کم و ۲۷ درصد گزینه خیلی کم) از شهروندان با این عقود آشنایی ندارند.

پرسش (۱۸): آیا شرایط أخذ وام در چارچوب عقود اسلامی برای شما توسط کارگزار بانک تشریح شده است؟ در پاسخ به این پرسش ۶۴ درصد شهروندان بر این عقیده‌اند که شرایط أخذ وام در چارچوب عقود اسلامی را برای آنها تشریح نشده است (۴۳ درصد گزینه کم و ۲۱ درصد گزینه خیلی کم را انتخاب کرده‌اند). تنها ۶ درصد گزینه زیاد و ۱ درصد گزینه خیلی زیاد را انتخاب کرده‌اند. همچنین ۲۹ درصد گزینه متوسط را انتخاب کرده‌اند.

پرسش (۱۹): آیا موارد ابطال یک عقد بانکی را می‌دانید؟ در پاسخ به این پرسش ۷۵ درصد شهروندان (مشتریان) موارد ابطال یک عقد بانکی را نمی‌دانند و تنها ۶ درصد با این شرایط آشنایی دارند. همچنین ۱۹ درصد گزینه متوسط را انتخاب کرده‌اند.

پرسش (۲۰): به نظر شما برای گرفتن وام‌هایی که نیاز به ارائه فاکتور دارد، آیا فاکتورسازی به وسیله مشتریان انجام می‌شود؟ داده‌های به دست آمده نشان‌دهنده این است که ۶۷ درصد شهروندان معتقدند که برای گرفتن تسهیلات مورد نظر، فاکتورسازی صورت می‌گیرد. دیگر گزینه‌های انتخابی به این شرح می‌باشد: ۱ درصد خیلی کم، ۱۲ درصد کم و ۲۰ درصد متوسط.

پرسش (۲۱): به نظر شما آیا در وام‌هایی که فعالیت به صورت مشارکتی با بانک انجام می‌شود، اگر زیانی در فعالیت به وام‌گیرنده تحمیل شود، بانک در زیان شریک می‌شود؟ ۶۸ درصد از شهروندان (مشتریان) اعتقاد دارند که در وام‌هایی که فعالیت به صورت مشارکتی با بانک انجام می‌شود، اگر زیانی در فعالیت به وام‌گیرنده تحمیل شود، بانک در زیان شریک نمی‌شود. دیگر گزینه‌های انتخابی به این شرح می‌باشد: ۴ درصد زیاد، ۱ درصد خیلی زیاد و ۲۷ درصد متوسط.

پرسش (۲۲): آیا بانک در عقود مشارکتی بر فعالیت کارفرما نظارت می‌کند؟ آمارها نشان می‌دهد که حدود ۶۳ درصد از شهروندان نظارت بانک بر کارفرما را در عقود

مشارکتی را ناچیز می‌دانند (۴۰ درصد کم و ۲۳ خیلی کم). دیگر گزینه‌های انتخابی به این شرح می‌باشد: ۱ درصد خیلی زیاد، ۹ درصد زیاد و ۲۷ درصد متوسط. پرسش (۲۳): آیا شما وام‌هایی را که از بانک دریافت کرده‌اید به همان مقصدی که در متن عقود ذکر شده، هزینه کرده‌اید؟ در پاسخ به این پرسش ۶۸ درصد از شهروندان اعتقاد دارند که، وام‌هایی دریافتی را در مقصدی به غیر از مقصد ذکر شده در متن عقود هزینه کرده‌اند. دیگر گزینه‌های انتخابی به این شرح می‌باشد: ۴ درصد زیاد، ۱ درصد خیلی زیاد و ۲۷ درصد متوسط.

پرسش (۲۴): آیا مسئولین اجرایی مخصوصاً روسای شعب به ماهیت عقود اسلامی اعتقاد و التزام دارند؟ ۷۰.۵ درصد از شهروندان بر این عقیده‌اند که مسئولین اجرایی مخصوصاً روسای شعب به ماهیت عقود اسلامی اعتقاد و التزام ندارند (۳۳ درصد گزینه خیلی کم و ۳۷.۵ درصد گزینه کم را انتخاب کرده‌اند). دیگر گزینه‌های انتخابی به این شرح می‌باشد: ۰.۵ درصد خیلی زیاد، ۴ درصد زیاد و ۲۵ درصد متوسط.

#### نتیجه‌گیری و پیشنهادات

بانکداری در ایران همواره جزء یکی از ارکان اقتصادی کشور محسوب می‌شده و همواره نیز با چالش‌هایی مواجه بوده است. با تدوین و تصویب قانون بانکداری اسلامی امید آن می‌رفت که بانکداری در ایران بتواند با مشکلات کمتری به فعالیت بپردازد، اما آنچه در عمل و پس از چند دهه شاهد آن هستیم خلاف این را بیان می‌کند. یکی از این چالش‌ها که به نظر می‌رسد هنوز در بانکداری ایران حل نشده است، عمل نکردن بانک‌ها در چارچوب اخلاق است که در این تحقیق به سنجش این موضوع پرداخته شد. هر چند هنوز تعریف جامع و کاملی که بیانگر چارچوب کلی بانک‌های اخلاقی باشد ارائه نشده است و در سایر کشورها نیز هریک از بانک‌های اخلاقی در حوزه خاص خود مشغول به فعالیت هستند، اما با توجه به اهمیت این بانک‌ها مبحث بانکداری اخلاقی در سال‌های اخیر در ادبیات بانکداری رواج بسیاری یافته است. در ایران نیز گام‌هایی در این راستا برداشته شده است که از مهم‌ترین آنها می‌توان به اعطای وام‌های قرض‌الحسنه جهت رفع نیازهای ضروری نیازمندان و آزادی زندانیان و اقدام

بانک‌ها در ساخت مدارس در مناطق محروم در راستای ایفای مسئولیت‌های اجتماعی اشاره نمود.

با این حال، تحقیق حاضر نشان می‌دهد که در حوزه اصول بانکداری اخلاقی، بانکداری در ایران نتوانسته در عمل موفق باشد.

تحقیق حاضر به بررسی عملکرد بانکداری ایران در حوزه اخلاقی عمل کردن پرداخت و با استفاده از روش میدانی، شعب بانک‌های شهر شیراز را مورد بررسی قرار داد. خلاصه‌ای از نتایج در در جداول ذیل آمده است.

**جدول (۶): نتایج تحلیل پاسخ‌های مشتریان و کارکنان**

شاخص	پرسش (مربوط به مشتریان)	وضعیت بانک از منظر مشتریان	پرسش (مربوط به کارکنان)	وضعیت بانک از منظر کارکنان
مسئولیت اجتماعی و زیست‌محیطی	به نظر شما در وام‌دهی تا چه حد به ارزیابی اجتماعی، زیست‌محیطی نیز توجه می‌شود؟	اخلاقی نبودن غالب است	مشابه پرسش مشتریان	اخلاقی نبودن غالب است
	به نظر شما در سال اخیر سهم وام‌های پرداخت شده برای کارآفرینی از کل وام‌ها چقدر بوده است؟	اخلاقی نبودن غالب است	مشابه پرسش مشتریان	اخلاقی نبودن غالب است
رفع نیازهای ضروری	آیا بانک راهکار و وام خاصی جهت پوشش نیاز ضروری نیازمندان دارد؟	اخلاقی نبودن غالب است	مشابه پرسش مشتریان	اخلاقی نبودن غالب است
	چه بخشی از وام‌های بانکی با توجه به نیاز فوری نیازمندان پرداخت می‌شود؟	اخلاقی نبودن غالب است	مشابه پرسش مشتریان	اخلاقی نبودن غالب است

شاخص	پرسش (مربوط به مشتریان)	وضعیت بانک از منظر مشتریان	پرسش (مربوط به کارکنان)	وضعیت بانک از منظر کارکنان
	سهم وام‌های قرض الحسنه از کل وام‌های پرداختی چقدر است؟	اخلاقی نبودن غالب است	مشابه پرسش مشتریان	اخلاقی نبودن غالب است
	آیا بانک راهکار و وام خاصی جهت پوشش نیاز جوانان دارد؟	اخلاقی نبودن غالب است	مشابه پرسش مشتریان	اخلاقی نبودن غالب است
	به نظر شما در سال اخیر سهم جوانان تا ۳۰ سال در دریافت وام از کل وام پرداخت شده چقدر بوده است؟	اخلاقی نبودن غالب است	مشابه پرسش مشتریان	اخلاقی نبودن غالب است
مسئولیت فرهنگی و هنری	به نظر شما سهم وام‌دهی به پروژه‌های فرهنگی و هنری نسبت به کل وام‌ها چقدر است؟	اخلاقی نبودن غالب است	مشابه پرسش مشتریان	اخلاقی نبودن غالب است
عدم شرکت در فعالیت‌های	سهم فعالیت‌های دلالی چون خرید و فروش زمین یا طلا در کل فعالیت‌های بانک چقدر است؟	اخلاقی نبودن غالب است	مشابه پرسش مشتریان	اخلاقی بودن غالب است
غیررسمی و سوداگرانه	آیا بانک جهت مقابله با تورم و حفظ قدرت خرید، سرمایه خود را به زمین، طلا یا ارزهای خارجی تبدیل می‌کند؟	اخلاقی نبودن غالب است	مشابه پرسش مشتریان	اخلاقی نبودن غالب است

شاخص	پرسش (مربوط به مشتریان)	وضعیت بانک از منظر مشتریان	پرسش (مربوط به کارکنان)	وضعیت بانک از منظر کارکنان
مشتری‌مداری	میزان اطلاع‌رسانی در خصوص وام‌های پرداخت شده در حوزه‌های مختلف چقدر است؟	اخلاقی نبودن غالب است	مشابه پرسش مشتریان	اخلاقی نبودن غالب است
	تا چه حد سابقه و اعتبار فرد در وام‌دهی جایگزین وثیقه‌های معمولی وام‌ها شده است؟	اخلاقی نبودن غالب است	مشابه پرسش مشتریان	اخلاقی نبودن غالب است
صوری شدن عقود	به نظر شما آیا تفاوتی میان نرخ بهره اعلامی و نرخ بهره واقعی دریافتی بانک وجود دارد؟	اخلاقی نبودن غالب است	مشابه پرسش مشتریان	اخلاقی بودن غالب است
	به نظر شما تفاوتی میان بهره و سود بانکی وجود دارد؟	اخلاقی نبودن غالب است	آیا شما آموزشی را مبنی بر نحوه اجرای قوانین عقود اسلامی گذرانده‌اید؟	اخلاقی بودن غالب است
	به نظر شما تفاوتی میان بانک‌های فعلی در ایران و بانکداری ربوی وجود دارد؟	اخلاقی بودن غالب است	آیا مشتریان بانک، نسبت به اسلامی بودن عملیات بانکی احساس مسئولیت می‌کنند؟	اخلاقی نبودن غالب است
	آیا قراردادهای بانکی رسا و قابل فهم است؟	اخلاقی نبودن غالب است	به نظر شما آیا قوانین بانکداری	اخلاقی نبودن غالب است

شاخص	پرسش (مربوط به مشتریان)	وضعیت بانک از منظر مشتریان	پرسش (مربوط به کارکنان)	وضعیت بانک از منظر کارکنان
			بدون ربا از انعطاف کافی برای پاسخ به نیازهای جدید مشتریان برخوردار است؟	
	آیا با عقود بانکداری بدون ربا آشنایی دارید؟	اخلاقی نبودن غالب است	به نظر شما تفاوتی میان بهره و سود بانکی وجود دارد؟	اخلاقی بودن غالب است
صوری شدن عقود	آیا شرایط اخذ وام در چارچوب عقود اسلامی برای شما توسط کارگزار بانک تشریح شده است؟	اخلاقی نبودن غالب است	به نظر شما تفاوتی میان بانک‌های فعلی و بانکداری ربوی وجود دارد؟	اخلاقی نبودن غالب است
	آیا موارد ابطال یک عقد بانکی را می‌دانید؟	اخلاقی نبودن غالب است	آیا متن قراردادهای بانکی برای مشتریان رسا و قابل فهم است؟	اخلاقی نبودن غالب است
	به نظر شما برای گرفتن وام‌هایی که نیاز به ارائه فاکتور دارد، آیا فاکتورسازی انجام می‌شود؟	اخلاقی نبودن غالب است	آیا شما شرایط اخذ وام در چارچوب عقود اسلامی را برای مشتریان تشریح می‌کنید؟	اخلاقی نبودن غالب است
	به نظر شما آیا در وام‌هایی که فعالیت به صورت مشارکتی با بانک انجام می‌شود، اگر زبانی در فعالیت	اخلاقی نبودن غالب است	آیا موارد ابطال یک عقد بانکی را می‌دانید چیست؟	اخلاقی نبودن غالب است

شاخص	پرسش (مربوط به مشتریان)	وضعیت بانک از منظر مشتریان	پرسش (مربوط به کارکنان)	وضعیت بانک از منظر کارکنان
	به وام گیرنده تحمیل شود، بانک در زیان شریک می‌شود؟			
	آیا بانک در عقود مشارکتی بر فعالیت کارفرما نظارت می‌کند؟	اخلاقی نبودن غالب است	به نظر شما برای گرفتن وام‌هایی که نیاز به ارائه فاکتور دارد، آیا فاکتورسازی به وسیله مشتریان انجام می‌شود؟	اخلاقی نبودن غالب است
	آیا شما وام‌هایی را که از بانک دریافت کرده- اید به همان مقصدی که در متن عقود ذکر شده، هزینه کرده‌اید؟ (مثلاً وام اخذ شده برای خرید مسکن به خرید کالاهای دیگری مانند اتومبیل و... اختصاص یافته است؟)	اخلاقی نبودن غالب است	آیا در وام‌هایی که فعالیت به صورت مشارکتی با بانک انجام می‌شود، اگر زبانی در فعالیت به وام گیرنده تحمیل شود، بانک در زیان شریک می‌شود؟	اخلاقی نبودن غالب است
	آیا به نظر شما مسئولین اجرایی مخصوصاً روسای شعب به ماهیت عقود اسلامی اعتقاد و التزام دارند؟	اخلاقی نبودن غالب است	آیا بانک در عقود مشارکتی بر فعالیت کارفرما نظارت می‌کند؟	اخلاقی نبودن غالب است

منبع: یافته‌های تحقیق

**جدول (۷): تحلیل شاخص‌ها**

شاخص	وضعیت بانک از منظر کارکنان	وضعیت بانک از منظر مشتریان
مسئولیت اجتماعی و زیست‌محیطی	عموماً اخلاقی نبودن غالب است	عموماً اخلاقی نبودن غالب است
رفع نیازهای ضروری نیازمندان	عموماً اخلاقی نبودن غالب است	عموماً اخلاقی نبودن غالب است
مسئولیت‌های فرهنگی و هنری	عموماً اخلاقی نبودن غالب است	عموماً اخلاقی نبودن غالب است
عدم شرکت در فعالیت‌های غیررسمی و سوداگرانه	عموماً اخلاقی نبودن غالب است	عموماً اخلاقی نبودن غالب است
مشتری‌مداری	عموماً اخلاقی نبودن غالب است	عموماً اخلاقی نبودن غالب است
صوری شدن عقود	عموماً اخلاقی نبودن غالب است	عموماً اخلاقی نبودن غالب است
التزام مدیران به ماهیت بانکداری اسلامی	عموماً اخلاقی نبودن غالب است	عموماً اخلاقی نبودن غالب است

منبع: یافته‌های تحقیق

با توجه به نتایج این تحقیق از منظر کارکنان و مشتریان بانک‌ها، بانک در شاخص‌های مسئولیت اجتماعی و زیست‌محیطی، شرکت نکردن در فعالیت‌های غیررسمی و سوداگرانه، رفع نیازهای ضروری نیازمندان، مسئولیت‌های فرهنگی و هنری، مشتری‌مداری، صوری شدن عقود و التزام مدیران به ماهیت بانکداری اسلامی، اخلاقی عمل نمی‌کند. بنابراین بانکداری در ایران در عمل نتوانسته اصول مربوط به بانکداری اخلاقی را رعایت کند.

براساس نتایج پیشنهاد می‌شود که تلاش بیشتری برای معرفی بانکداری اخلاقی در ایران صورت گیرد؛ چرا که با شکل‌گیری این بانک‌ها در ایران به اهداف بانکداری اسلامی نیز نزدیک‌تر خواهیم شد. همچنین منشور اخلاقی بانک‌ها با توجه به ویژگی‌ها و اهداف بانکداری اخلاقی مورد توجه و بازنگری قرار گرفته و تعهد و باور لازم برای رعایت این منشور در عملکرد بانک‌ها از جنبه‌های مختلف ایجاد گردد. از سوی دیگر باید سیاست‌های اعتباردهی بانک‌ها به صورت ملموس و علنی بیان گردد.

در بخش قوانین و مقررات نیز با اعمال نرخ‌های سود ترجیحی تسهیلات و ارائه خدمات بهتر و بیشتر به بخش‌های اقتصادی که در صیانت از محیط زیست فعالیت



می‌نمایند و نیز اعمال نرخ‌های سود بالاتر یا اعمال ممنوعیت پرداخت تسهیلات به صنایع آلوده‌کننده محیط زیست و فعالیت در امور فرهنگی و اجتماعی پیشنهاد می‌شود. همچنین جهت کاهش صوری شدن عقود در عمل بانک مرکزی در یک تحقیق گسترده خلاهای قانونی و اجرایی را شناسایی کرده و شروع به برطرف کردن آنها نماید. جهت بهبود دیدگاه جامعه نسبت به بانکداری فعلی اقدام عملی برای کاهش صوری‌سازی و اقدامات اطلاع‌رسانی ضروری است.

#### یادداشت‌ها

1. Wilson
2. Barbu & Ventila
3. Buzovich
4. Goyal & Jushi
5. Belas

۶. در برخی بانک‌ها آنچه به عنوان نرخ سود از مشتریان به طور عملی دریافت می‌شود بیش از آن چیزی است که در ابتدا اعلام شده است، هدف این سوال بررسی این تفاوت از نظر کارکنان و مشتریان بانک‌ها است.

7. Kolmogorov-Smirnov

#### کتابنامه

- بابایی، فیروزه (۱۳۹۱)، «پیوند اخلاق با صنعت بانکداری، درآمدی بر بانکداری اخلاقی»، *تازه‌های اقتصاد*، شماره ۱۳۶، صص ۱۱۹-۱۴۱.
- تقی‌زاده، خدیجه (۱۳۹۱)، «بانکداری اسلامی در برخی کشورهای جهان»، *بررسی مسائل و سیاست‌های اقتصادی*، شماره‌های ۶ و ۷، صص ۴۷-۸۰.
- حاتمی، ظاهر و سمیه ناصرامینی جلودارلو (۱۳۹۲)، «اخلاق در بانکداری اسلامی، مهم‌ترین اصول اخلاقی حاکم بر اخلاق چیست؟»، *سایت پژوهشکده پولی و بانکی بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران*.
- حسینی، سیدشمس‌الدین و امیررضا سوری (۱۳۸۶)، «کارایی بانک‌های ایران و عوامل مؤثر بر آن»، *پژوهشنامه اقتصادی*، شماره ۲۵، صص ۱۲۷-۱۵۶.

- داوودی، پرویز و محمد بیدار (۱۳۹۰)، «بررسی الگوی تفکیک عقود در بانکداری اسلامی»، معرفت اقتصادی، شماره ۱، صص ۷۸-۴۷.
- شعبانی، احمد و علی عادل رستاخیز (۱۳۹۱)، «تحلیل تطبیقی ریسک در بانکداری متعارف و بانکداری بدون ربا در قالب عقود اسلامی»، تحقیقات مالی اسلامی، شماره ۳، صص ۳۸-۷.
- طالبی محمد و حسن کیائی (۱۳۹۱)، «بانکداری اخلاقی: بررسی نقاط مشترک و تمایز آن با بانکداری اسلامی»، تهران: بیست و سومین همایش بانکداری اسلامی، مؤسسه عالی آموزش بانکداری بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران.
- عیوضلو، حسین و وهاب قلیچ (۱۳۹۴)، «بانکداری اخلاقی: درس‌هایی برای نظام بانکی ایران»، اقتصاد و بانکداری اسلامی، شماره ۱۰، صص ۲۷-۵۲.
- قلیچ، وهاب (۱۳۹۰)، بانکداری اخلاقی در جهان، تهران: پژوهشکده پولی و بانکی بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران.
- ویلسون، رودنی (۱۳۸۱)، «شباهت‌های بانکداری اسلامی و بانکداری اخلاقی»، مترجم: محمدزمان رستمی، اقتصاد اسلامی، شماره ۶، صص ۱۳۱-۱۴۴.
- یوسفی‌شیخ رباط، محمدرضا و شیما خیره (۱۳۹۲)، «مواضع اخلاقی در بانکداری اسلامی و تأثیر آن بر عملکرد بانکی»، پژوهش‌های مالی اسلامی، شماره ۲، صص ۷-۱۶.
- Barbu, T., & Vintila, G. (2007). The Emergence of Ethic Banks and Social Responsibility in Financing Local Development. *Theoretical and Applied Economics*, 12(12 (517)), 29-34.
- Belás, J. (2012). Social Responsibility and Ethics in the Banking Business: Myth or Reality? A Case Study From the Slovak Republic. *Economic Annals*, 57(195), 115-137.
- Goyal, K. A., & Joshi, V. (2011). A Study of Social and Ethical Issues in Banking Industry. *International Journal of Economics and Research*, 2(5), 49-57.
- Safakli, O. V. (2005). A Research on the Ethical Dimension of Banking Crises in the Turkish Republic of Northern Cyprus (TRNC). *EJBO-Electronic Journal of Business Ethics and Organization Studies*.
- Wilson, R. (2002). Parallels Between Islamic and Ethical Banking. *Review of Islamic Economics*, 51-62.

**Assessing the Ethical Banking in Iran:  
A Case Study of Iran's Banks, Shiraz Branches**

**Rouhollah Shahnazi\***  
**Mojtaba Panahi\*\***

*Received: 09/10/2016*  
*Accepted: 04/04/2017*

Ethical banking is a new type of banking that has recently been noted in conventional banking and is intended to compensate for the latter's shortcomings. In ethical banking, moral and social values are also considered alongside economic indicators.

Some economists believe that Islamic banking is a system that provides ethical financial services. The main objective of Islamic banks is to develop financial methods based on *Sharia* law. With regard to Islam's emphasis on moral values, it can be said that all services offered in Islamic banking must be based on codes of ethics.

In this study, the ethical practice of banking in Iran is examined. We have conducted a field research through questionnaires and SPSS analysis of the data gathered from the staff and customers in Shiraz banks. The results show that banking in Iran has failed to keep up ethical standards such as preventing the formalization of contracts, meeting the essential needs of the poor, and carrying the social and environmental responsibilities.

**Keywords:** Ethical Banking, Banking in Iran, Moral Economy

**JEL Classification:** C16, G10, G21

---

\* Assistant Professor, Economics Department, Shiraz University (Corresponding Author),  
rshahnazi@shirazu.ac.ir

\*\* M.A. Student of Economics, Shiraz University, m.shariatjavid@gmail.com