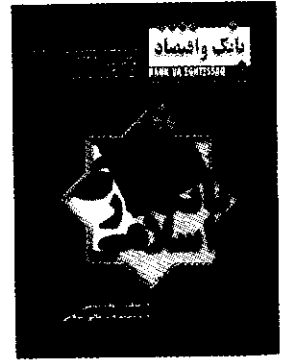


سیستم بانکی هنوز از تمام ظرفیت‌های

بانکداری اسلامی بهره‌برداری

نکرده است



گفتگو از: اشرف محمدنیا

هم مشکلی باشد، قابل حل است. ما هنوز از تمام ظرفیت‌های این قانون به‌طور کامل بهره‌برداری نکرده‌ایم و با مطالعه، بررسی و بکارگیری روش‌های موجود در این قانون می‌توانیم کارایی سیستم بانکی را بالا ببریم. مشکل اصلی ما عدم شناساندن و آموزش این قانون به جامعه است. به هر حال، هر پدیده ارزشی در جامعه ما نیاز به تبلیغ و آموزش دارد تا مردم نسبت به آن آگاهی و شناخت یافته و اعتماد کنند و با آشنایی کامل مبادرت به انجام آن کار نمایند.

بانکداری بدون ربا در چارچوب عقود اسلامی انجام می‌شود، پس باید دوطرف عقد نسبت به اجرای عقد شناخت کافی داشته باشند. پس بانک‌ها و رسانه‌های همگانی موظفند که در زمینه آگاهی و اطلاع‌رسانی به مردم بیشتر تلاش کنند و با بازگو کردن آیات و روایاتی که در خصوص حرمت ربا وجود دارد و تشریح قبح عمل ربا، اعتقاد به فعالیت‌های بانکی بدون ربا را در مردم ایجاد نمایند.

● قانون عملیات بانکداری بدون ربا و بانکداری مرسوم یا ربوی را چگونه مقایسه می‌کنید؟

○ مهمترین تفاوت بین دو نظام بانکداری ربوی و بانکداری اسلامی در مسأله شیوه ارزیابی تسهیلات و نحوه استفاده آن و نظارت بر مصرف منابع است، چنانکه در نظام بانکداری بدون ربا وجوهی که در اختیار افراد قرار می‌گیرد، مشخص و نظارت شده است و هر فعل و انفعالی در بانکداری بدون ربا یک اثر مثبت و مشخص اقتصادی دارد و تسهیلاتی که در قالب عقود اسلامی در اختیار افراد قرار می‌گیرد، صرف تولید، تجارت، سازندگی و نتیجتاً اشتغال، انتقال تکنولوژی و عرضه محصولات در جامعه می‌شود که مورد نیاز مردم بوده، منجر به کاهش تورم و آثار مثبت اقتصادی در کشور می‌شود.

اما در بانکداری ربوی عموماً نظارتی بر نحوه مصرف تسهیلات اعطایی اعمال نمی‌شود. هدف از اعطای تسهیلات کسب بهره بوده و چگونگی مصرف منابع و آثار و تبعات اقتصادی آن برای جامعه یا فرد تسهیلات گیرنده مورد توجه چندانی قرار نمی‌گیرد و اعتباردهنده به صرف

● جناب دکتر شیرانی، با اینکه ۱۸ سال از زمان تصویب قانون عملیات بانکی بدون ربا در کشور می‌گذرد، ولی برداشت کلی این است که بانکداری اسلامی هنوز کاملاً جا نیفتاده و در جامعه کاملاً شناخته شده نیست. به نظر شما، علت چیست؟

○ بانکداری سنتی سابقه ۴۰۰ ساله دارد و تاکنون در این رابطه به صورت تئوریک و عملی بررسی‌ها و تحقیقات فراوانی انجام گرفته و صاحب‌نظران اقتصادی کتب متعددی را در این زمینه تألیف کرده‌اند و سال‌هاست که در دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزشی تدریس می‌شود و در همایش‌ها و مجامع علمی مرتب مورد بررسی قرار گرفته است و در نهایت، این نوع بانکداری به صورت الگو به تمام کشورها، از جمله به کشورهای اسلامی عرضه شده است. از این رو، می‌بینیم که جو غالب بیشتر کشورهای اسلامی، شیوه بانکداری سنتی است و ایران تنها کشوری است که شیوه بانکداری اسلامی را به‌طور کامل و فراگیر در سیستم بانکداری خود پیاده کرده است.

پس از پیروزی انقلاب اسلامی لازم بود که عملیات بانکی با موازین و مبانی اسلامی مطابقت داده شود و با توجه به نیازهای روز به صورت دستورالعمل‌های اجرایی ابلاغ شود، لذا در سال ۶۳ عملیات بانکی ربوی در کشور حذف شد و نظام بانکداری بدون ربا به اجرا درآمد. اما از آنجایی که بانک مؤسسه‌ای است که تمام مردم جامعه با آن سروکار دارند، لذا لازم بود که با تغییر نظام بانکداری، فرهنگ سازی بشود و اطلاعات و آگاهی‌های لازم در قالب اقدامات آموزشی و تبلیغی به مردم ارائه شود تا آنها با قوانین نظام بانکی بدون ربا آشنا شوند. متأسفانه در این ارتباط اقدام چندانی بعمل نیامد و در نتیجه، با گذشت سال‌ها از تصویب این قانون، حتی بسیاری از افراد متخصصی هم که در زمینه بانکداری فعالیت می‌کنند، با زوایای این پدیده آشنایی کامل ندارند.

● فکر می‌کنید چه معضلات و مشکلاتی در اجرای قوانین و مقررات بانکداری بدون ربا وجود دارد؟

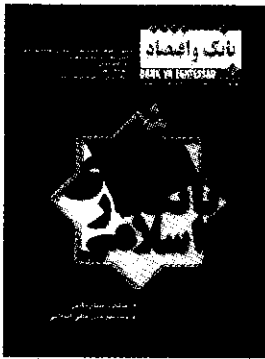
○ به اعتقاد من، از نظر اجرایی مشکلی وجود ندارد، اگر

اشاره

نزدیک به ۱۸ سال از تصویب مقررات مربوط به بانکداری اسلامی در کشورمان می‌گذرد و طی این مدت سیستم بانکی تلاش کرده است تا فعالیت‌های خود را در راستای تحقق نظام بانکداری اسلامی در جامعه به ثمر برساند. اما با وجود این، به لحاظ وجود کاستی‌ها، موانع و عوامل بازدارنده هنوز از تمامی ظرفیت‌های بالقوه نظام بانکداری بدون ربا استفاده نشده و این نظام به‌طور جامع اجرا نشده است.

بسیاری از صاحب‌نظران اقتصادی هم معتقدند که گرچه دیدگاه‌های بانکداری اسلامی از لحاظ نظری و ارزشی بسیار مثبت تلقی می‌شوند، اما از نظر اجرایی و عملی در شرایط اقتصاد کشور چندان کارایی نداشته و نیاز به بازنگری دارند.

به همین منظور، همزمان با برگزاری هفته بانکداری اسلامی، برای ارزیابی عملیات بانکداری بدون ربا از دیدگاه دست‌اندرکاران سیستم بانکی، به سراغ دکتر علیرضا شیرانی، مدیرعامل بانک سپه رفتیم و به یک گفتگوی اختصاصی پرداختیم که حاصل آن از نظرتان می‌گذرد.



به عنوان ناظران بر بانک‌ها نظارت می‌کنند، باید با ماهیت کار و ریسک‌پذیری بانک آشنا باشند و هدفشان اصلاح، پویایی و تحرک آنها باشد. از طرفی، باید معیارها و ضوابط و ارزیابی تشخیص مدیریت‌های کارآمد و ناکارآمد وجود داشته باشد تا کارایی افراد فعال از غیرفعال معلوم شود و براساس سودآوری عملکرد بانک‌ها، مدیران ارزیابی شوند و باید انگیزه‌های مادی و معنوی و سیستم حقوق و دستمزد را هم بر این مبنا پایه‌ریزی کرد.

● چشم‌انداز روند آتی عملیات بانکداری بدون ربا را چگونه می‌بینید؟

○ باید براساس مصالح ملی و به دور از مسایل سیاسی و جناحی که مسایل اقتصادی ما را تحت تأثیر قرار می‌دهد، ریشه‌های مشکلات سیستم بانکی را شناسایی کرد و برای رفع مسایل تلاش کرد. همانطور که می‌دانید، مشکل اصلی در کشور ما معضل اشتغال است که برای حل آن نیاز به ایجاد فرصت‌های شغلی در جامعه داریم. ایجاد این فرصت‌ها هم منوط به سرمایه‌گذاری در کشور است که میزان این سرمایه‌گذاری نیز به افزایش جذب سپرده‌های مردمی بستگی دارد. پس، برای حل مشکلات فعلی در جامعه باید سیستم بانکی را پرتحرک و پویا کنیم تا بانک‌ها بتوانند در حل مشکلات جامعه نقش مؤثرتری را ایفا کنند.

● با توجه به حاکمیت نظام بانکداری اسلامی در کشور، آیا کشور ما می‌تواند با کارایی این نظام، الگوی قابل قبولی از اجرای این سیستم را به سایر کشورها ارائه دهد؟

○ قوانین و مقررات بانکداری بدون ربا در کشور قوانین عملی و مناسبی است و اگر هر کشور، این شیوه را به‌طور کامل در جامعه پیاده کند، موفق خواهد بود. اگر کشور، نتوانسته این نظام را به‌طور کامل در جامعه پیاده کند، به دلیل پیچیدگی‌هایی بوده که در جامعه وجود داشته است. تمرکزگرایی و بوروکراسی و نظارت‌ها و دخالت‌های چندگانه بر بانک‌ها از مواردی هستند که به عنوان موانعی اساسی در راه موفقیت بیشتر سیستم بانکی قرار گرفته‌اند.

● اقدامات جدید در برنامه سوم چه تغییری را در نظام کلی بانک‌ها ایجاد کرده است؟

○ برنامه سوم، برنامه خوبی است که تمام ارکان نظام نسبت به اجرای آن اتفاق نظر دارند. در این برنامه، تحولات و تغییراتی برای سیستم بانکی در نظر گرفته شده که هدف آن ایجاد رقابت در بانک‌ها بوده است. از مهمترین آنها، موضوع پرداخت حقوق کارکنان است که مقرر شده تا این پرداخت‌ها تابع سودآوری هر مؤسسه قرار گیرد و بانک از حالت روزمزدی خارج شده و به حالت کارمزدی تبدیل شود و هر بانکی که فعالیت بیشتری کرد، از مزایای بهتری برخوردار شود. در این ارتباط، طرح خارج شدن بانک‌ها از نظام هماهنگ در نظر گرفته شده است.

در اختیار داشتن وثیقه‌ای مطمئن و کسب منفعت، اقدام به اعطای تسهیلات می‌نماید.

● تجربه ۱۸ سال بانکداری بدون ربا در سیستم بانکی را چگونه ارزیابی می‌کنید؟ آیا موفق بوده است؟

○ تغییر سیستم ربوی با سابقه طولانی، به بانکداری اسلامی و احرای این نظام در کل بدنه سیستم بانکی، مهمترین تجربه ما در طول این سال‌ها بوده است. در حال حاضر، شکل فعالیت‌هایی که در سیستم بانکی کشورمان انجام می‌شود، بانکداری بدون ربا است و اظهار هر شبهه در این زمینه بی‌مورد است، زیرا این قانون در مجلس شورای اسلامی تصویب شده و توسط فقهای شورای نگهبان کاملاً مورد بررسی قرار گرفته و تأیید شده است. این قانون، اسلامی و منطبق با شرع مقدس اسلام می‌باشد. اما به‌رحال، بانکداری بدون ربا در کشور ما جوان است و ضرورتاً آیین‌نامه‌ها و دستورالعمل‌های اجرایی و عملکرد بانک‌ها نیاز به بازنگری دارد که در نهایت می‌تواند به مرور کاملتر شده و از کارایی بیشتری برخوردار شود.

● به نظر شما، چه عواملی در موفقیت بانک‌ها در شرایط بانکداری اسلامی می‌توانند مؤثر واقع شوند؟

○ ما در اوایل انقلاب اسلامی با دولتی کردن کلیه بانک‌های خصوصی و حاکمیت سیستم متمرکز بر نظام بانکی، به مرور بانک‌ها را از یک بنگاه اقتصادی تبدیل به ادارات دولتی نمودیم که بعضاً آنها را صندوق دولت می‌بینند و گمان می‌کنند که برای هر مشکلی باید از منابع بانک‌ها بهره‌برداری کرد، که این نگرش صحیحی نیست.

از طرفی، این تغییرات و اعمال نظام هماهنگ حقوق و دستمزد موجب کاهش انگیزه کارکنان بانک‌های دولتی گردید و موجب شد که این مؤسسات اقتصادی نتوانند از بازدهی لازم برخوردار باشند. با تحولی که در سیستم بانکی پدید آمد، لازم بود که بانک‌ها با انگیزه بیشتر، تحرک و پویایی خود را حفظ کنند، اما می‌بینیم که این امر حاصل نشد و تحرک بانک‌ها کم شد و آنها نتوانستند مسایل و مشکلات خود را حل کنند و کارایی لازم را داشته باشند. بانک یک مؤسسه اقتصادی است که فعالیت آن آمیخته به ریسک است و اگر در نظام بانکی مدیران فاقد اختیارات باشند و اعتماد به نفس آنها را بگیریم و برای کوچکترین خطا و یا ریسک‌پذیری، سازمان‌ها و نهادهای مختلف آنها را مورد بازخواست قرار دهند، انگیزه فعالیت آنها از بین می‌رود و نمی‌توانند ریسک‌پذیری، خلاقیت، تحرک و پویایی را لازم داشته باشند.

● چرا فکر می‌کنید که وضعیت فعلی برخلاف شرایطی است که یک بنگاه اقتصادی باید داشته باشد؟

○ بانک‌ها به‌عنوان بنگاه اقتصادی باید از اختیارات لازم برخوردار باشند تا بتوانند بانکداری کنند و کسانی هم که



▲ دکتر شیرانی: وضعیت حقوقی کارکنان بانک‌ها مغایر با فعالیت یک بنگاه اقتصادی است.



خلاء روبرو هستیم، لذا بسیاری از مشتریان بانک و تجار با معضل روبرو هستند و در فعالیت‌های روزمره تجاری نیاز به منابعی دارند که در اختیار آنان قرار گیرد.

متأسفانه، به کرات دیده شده که تجار به خاطر عدم دسترسی به چنین منابعی، ناچار از بازارهای ربوی پولی را با نرخ بهره بالا برای مدت محدود دریافت می‌کنند که این مسأله خود موجب گسترش معاملات ربوی در جامعه می‌شود. از طرفی، به دلیل نرخ بالای معاملات ربوی قیمت تمام شده کالا بالا می‌رود و تورم در کشور افزایش می‌یابد. برخی از تجار هم که حاضر به قبول معاملات ربوی نیستند، دچار زیان می‌شوند و آبروی آنها به خطر می‌افتد و حتی ممکن است گرفتار زندان شوند.

درواقع «اعتبار در حساب جاری» نیاز روز جامعه است و می‌تواند از جمله خدماتی باشد که در بانک‌ها در چارچوب شرعی و قانونی در اختیار مردم قرار گیرد. این خدمات از جمله ظرفیت‌هایی است که طی ۱۸ سال عملیات بانکداری بدون ربا مورد استفاده قرار نگرفته و در این ارتباط بانک سپه پیشقدم شده تا برای تشریح ماهیت این حساب مقاله‌ای را ارائه دهد و با موافقت مسوولان آمادگی این را نیز دارد که دستورالعمل‌های اجرایی این خدمت را نیز تهیه کند و به بانک مرکزی ارائه نماید و نهایتاً با موافقت اصولی مسوولان، اعتبار در حساب جاری به مشتریان ارائه خواهد شد.

● اکثر مدیران و دست‌اندرکاران بخش‌های مختلف اقتصادی گله دارند که در اعطای تسهیلات به آنها کم‌توجهی می‌شود و بانک‌ها به ارائه تسهیلات به بخش بازرگانی تمایل دارند. نظر شما در این مورد چیست؟

○ این طور نیست. معمولاً میزان تسهیلات اعطایی به بخش‌های مختلف را بانک مرکزی مشخص می‌کند و در بانک سپه تسهیلاتی که در بخش صنعت و مسکن ارائه می‌شود، به مراتب بیش از بخش بازرگانی است. اما به طور کلی، علت تمایل بانک‌ها به ارائه تسهیلات در بخش‌های بازرگانی نیز خود دلایلی دارد. منابع بانک‌ها بیشتر کوتاه‌مدت است و از آنجایی که مدت فعالیت کارهای تجاری نیز کوتاه است، لذا بازگشت سرمایه بانک‌ها سریعتر انجام می‌شود و ریسک‌پذیری این بخش کمتر از سایر بخش‌ها است.

● واقعیت این است که عدم کارایی سیستم بانکی دولتی به اثبات رسیده و به همین دلیل، بخش خصوصی وارد سیستم شده است. آیا این فضای تازه را به نفع سیستم بانکداری دولتی می‌دانید یا به زیان آن؟ به علاوه، برای بالابردن سطح کارایی سیستم بانکی دولتی چه تدابیری اندیشیده شده است؟

○ قبل از اینکه ما درخصوص سود و زیان بانک‌های خصوصی برای سیستم بانک‌های دولتی بحث کنیم، ابتدا باید دید که حضور این بانک‌ها چه سود و زبانی برای

ایجاد بانک‌های خصوصی و فعالیت آن‌ها در کنار بانک‌های دولتی نیز موضوع دیگری است که در این قانون گنجانده شده و مسلماً حضور آنها موجب می‌شود که بانک‌ها از حالت اداری خارج شوند و به یک بنگاه اقتصادی مبدل گردند و رقابت میان بانک‌ها بوجود آید و انگیزه آنها برای ارائه سرویس و خدمات بهتر، بیشتر شود و اصل مشتری محوری مورد توجه قرار گیرد.

من معتقدم که اگر برنامه سوم به‌خوبی اجرا شود، بخشی از مشکلات سیستم بانکی حل می‌شود و ما شاهد پویایی و رقابت بیشتری در سیستم بانکی خواهیم بود.

● شما به خارج شدن مقررات مربوط به پرداخت حقوق کارکنان از نظام هماهنگ اشاره کردید. تصویب این آیین‌نامه در چه مرحله‌ای قرار دارد؟

○ تاکنون این آیین‌نامه مورد موافقت هیأت دولت قرار گرفته و ظاهراً در کمیسیون تطبیق مجلس هم تأیید شده است. ما امیدواریم که اجرای آن به‌زودی ابلاغ شود تا موجبات انگیزه برای فعالیت بیشتر در کارکنان بانک‌ها فراهم آید.

● همانطور که در خبرها آمده بود، ظاهراً قرار است که شما مقاله‌ای را در سمینار بانکداری اسلامی با موضوع «اعتبار در حساب جاری» ارائه دهید. لطفاً در این خصوص توضیح بفرمایید؟

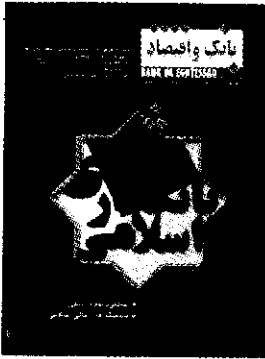
○ آنچه مسلم است، چارچوب اصلی سیستم بانکداری در کشورمان اجرای قانون بانکداری بدون ربا است و بانک‌ها برای رقابت و پویایی باید در چارچوب این قوانین، سرویس‌ها و خدمات و تولیدات جدیدی را ارائه دهند تا بتوانند پاسخگوی نیازهای افراد جامعه باشند. «اعتبار در حساب جاری» از موضوعاتی است که اهمیت زیادی دارد و با استفاده از این ابزار، علاوه بر دادن اعتبارات موردنیاز به مشتریان بانک، شاهد کاهش ناهنجاری در فعالیت‌های اقتصادی خواهیم بود. ما می‌توانیم با استفاده از مزایای عقد مضاربه نسبت به احیای اعتبار در حساب جاری اقدام کنیم. تاکنون در ارتباط با عقد مضاربه از مضاربه خاص استفاده می‌شد، اما بانک‌ها می‌توانند در قالب مضاربه عام تسهیلاتی را در اختیار فعالان تجاری قرار دهند. این روش، از نظر شرعی در چارچوب عقود اسلامی و مورد تأیید اکثر علما می‌باشد و بر این اساس، تجار می‌توانند با استفاده از این منابع در طول مدت معین یکساله فعالیت تجاری خود را در قالب مضاربه عام انجام دهند و درصدی از سود حاصله امور تجاری آنان نیز به بانک تعلق خواهد گرفت.

● انگیزه شما در انتخاب این موضوع چه بوده است؟

○ یکی از تسهیلات مهم بانکی در همه جای دنیا «اعتبار در حساب جاری» است. قبل از انقلاب در سیستم سنتی ۱۴ درصد اعتبارات بانک‌ها در این ارتباط تخصیص می‌یافت، ولی امروزه ما در بازار تجاری کشورمان با یک

○ با وجود گذشت سال‌ها از تصویب مقررات بانکداری بدون ربا، حتی بسیاری از افراد متخصصی هم که در زمینه بانکداری فعالیت می‌کنند، با زوایای این پدیده آشنایی کامل ندارند.

○ مشکل اصلی ما عدم شناساندن و آموزش قسانون عملیات بانکی بدون ربا به جامعه است.



بانک‌ها است و هر بانکی که بتواند از کارکنان خود به‌خوبی استفاده کند، مسلماً موفق‌تر است.

یکی از موضوعاتی که در وضعیت کارکنان تأثیر بسزایی داشته، وضعیت حقوقی کارکنان است که مغایر با فعالیت یک بنگاه اقتصادی است. در شرایط فعلی، تفاوتی میان کار و تلاش کارکنان وجود ندارد. افراد کارآمد و ناکارآمد در یک سطح حقوقی قرار می‌گیرند و دو مسوول شعبه هم سطح، ولو از نظر سودهی باهم متفاوت باشند، اما حقوق یکسانی را دریافت می‌کنند که این موجب بی‌تفاوتی و از بین رفتن انگیزه و ابتکار در افراد می‌شود. من معتقدم که باید اختیارات مدیران ارشد بیشتر باشد تا بتوانند به تناسب کارایی افراد حقوق و مزایایی را در اختیار آنان قرار دهند.

اما در پاسخ به بخش دوم سؤال شما باید گفت که این برداشت چندان صحیح نیست. یکی از اصول مورد توجه ما در بانک، شایسته‌سالاری است. تمام تلاش ما به کار گماردن افراد اصلح در انتصابات است و برای انتخاب، فقط به یک گروه خاص توجه نداریم، بلکه معتقدیم که باید بهترین‌ها از نقاط مختلف کشور در پست‌های کلیدی و حساس بانک قرار گیرند. برای ما میزان تعهد، تحصیلات، تجربه و اطلاعات فرد در کارکنان بانک اهمیت دارد، لذا با شناسایی افراد توانا و لایق از هم‌اکنون جایگاه افراد در رده‌های مدیریتی در بانک سپه مشخص می‌شود و سعی می‌کنیم که از توانمندی‌های نیروی انسانی موجود حداکثر استفاده را در جهت خدمت به مردم بعمل آوریم. حتی در استخدام‌های جدید نیز اصل شایسته‌سالاری مورد توجه قرار گرفته و تلاش کرده‌ایم تا با قراردادن شرایطی از جمله شرط معدل بالا، بهترین‌ها را به استخدام بانک درآوریم.

مسلماً نیروی انسانی اصلی‌ترین سرمایه هر سازمانی است و موفقیت یا عدم موفقیت هر بانک منوط به کارایی نیروی انسانی است. لذا ما تلاش می‌کنیم تا با سرمایه‌گذاری و آموزش و پرورش این نیروها، موجبات رشد و پیشرفت بانک را فراهم آوریم.

● از شما متشکریم و برای جنابعالی و همکاراتان در بانک سپه آرزوی سلامتی و موفقیت داریم.

اقتصاد مملکت دارد. اگر ورود بانک‌های خصوصی در عرصه فعالیت‌های اقتصادی حساب شده و دقیق باشد و نظارت و کنترل در فعالیت آنها اعمال شود، مسلماً ورود آنها به نفع مملکت خواهد بود. آنچه مسلم است، فعالیت بانک خصوصی نسبت به بانک دولتی از تحرک و پویایی بیشتری برخوردار است. ضوابط و مقررات حاکم بر سیستم دولتی متمرکز است، گرچه از کل منابع بانک‌های دولتی ۴ درصد به دولت و ۹۶ درصد متعلق به مردم است، با وجود این، ارگان‌ها و نهادهای مختلف به خود اجازه دخالت در امور بانک‌ها را می‌دهند و این عوامل موجب می‌شود که این بانک‌ها از بازدهی و کارایی لازم برخوردار نباشند، اما بانک‌های خصوصی می‌توانند از تحرک و پویایی بیشتری برخوردار باشند و مسلماً دخالتی که ارگان‌ها و نهادهای مختلف در کارهای بانک دولتی می‌کنند، در بانک‌های خصوصی اعمال نخواهد شد.

● آیا درست است که خدمات نوین سیستم بانکی بر مبنای نیاز واقعی مردم نیست و بانک‌ها بدون مطالعه نیازهای مردم، از روش‌های مورد عمل در جوامع دیگر الگوبرداری می‌کنند و به جامعه ارایه می‌دهند؟ نظر شما چیست؟

○ هر پدیده‌ای که در دنیا مورد استفاده قرار می‌گیرد، اگر با نیازهای جامعه تطبیق داده شود، مسلماً کاربری لازم خود را خواهد داشت.

آنچه مسلم است، تمام مشتریان بانک‌ها مثل هم نیستند و درحقیقت، نیازهای متفاوتی دارند. پس سیستم بانکی موظف است که با توجه به نیازهای متفاوت مشتریان خود، مجموعه‌ای از خدمات مختلف را ارایه دهد تا هرکس به تناسب نیاز خود از یکی از آنها استفاده کند.

● آیا درخصوص خدمات جدیدی که توسط بانک‌ها ارایه می‌شود، ارزیابی برای آگاهی از میزان استقبال مردم انجام می‌شود؟

○ بله، قطعاً این کار صورت می‌گیرد. به‌رحال، ارایه هر خدمت نو توسط بانک هزینه‌هایی را دربر دارد. لذا لازم است که بازخورد خدمات مختلف در جامعه سنجیده شود. خوشبختانه، یکی از ویژگی‌های بانک‌ها دارا بودن اطلاعات آماری صحیح و به روز است. بنابراین، روزانه آمار و ارقام میزان استقبال مردم از انواع خدمات بررسی و ارزیابی می‌شود تا اگر خدمتی مورد استقبال واقع نشد، علل آن بررسی شود و اشکالات آن رفع شود.

● کارکنان سیستم بانکی معتقدند که دریافتی آنها کم است و راه ترقی به سطوح بالاتر نیز به‌طور مساوی در اختیار همه قرار ندارد و مجموع اینها انگیزه فعالیت را در آنان کم می‌کند. آیا به اعتقاد شما، خواسته و انتقاد آنها منطقی است؟

○ نیروی انسانی ارزشمندترین و بزرگترین سرمایه در

○ اعتبار در حساب
جاری نیازی روز
جامعه است و
می‌تواند از جمله
خدمتانی باشد که در
چارچوب شرعی و
قانونی توسط بانک‌ها
در اختیار مردم قرار
می‌گیرد.

○ در حال حاضر،
شکل فعالیت‌هایی که
در سیستم بانکی
کشورمان انجام
می‌شود، بانکداری
بدون ربا است.