



## مردم سالاری دولت و مشتری مداری بانکها

محمد حسین دانایی

راه‌انداختن کار مردم. دیدگاه دوم هم که به کلی از روال خارج است، زیرا از این منظر، نه تنها مشتری و ارباب رجوع محلی از اعراب ندارند، بلکه حتی خود قوانین و مقررات هم ملعبه‌هایی هستند برای تأمین منافع خصوصی کسی که در پشت میز دولتی قرار گرفته است.

شاید یکی از آشخوره‌های این دو دیدگاه غیر مردمی این واقعیت باشد که قوانین و مقررات موضوعه نیز عمدتاً در ذات خود بیشتر «حاکمیت مدار» هستند تا «مردم مدار» و ماحصل نهایی اجرای - فرضاً صحیح - انواع مقررات نیز به تأمین و تضمین خواست‌های دولت می‌انجامد و نه خدمت‌رسانی به مردم، و بدیهی است که اقتضای چنین فرهنگی هم با برداشت‌های افراطی و متعصبانه و قایل شدن تقدس برای قانون‌نگرایی و قانون‌پذیری است، یا خود محوری عاملان و مجریان و صادره به مطلوب کردن مجموعه قوانین و مقررات، و بدین ترتیب، بررسی کارنامه تعامل مردم با نظام بانکی دولتی - دست کم در درازمدت - نشان می‌دهد که در تحلیل نهایی به جای اینکه سیستم بانکی در خدمت مردم بوده باشد، عملاً مردم در خدمت سیستم بانکی و مآلاً در خدمت دولت قرار داشته‌اند.

در این شرایط، مراجعه کننده به یک بانک به عنوان «مشتری» شناخته نمی‌شود، بلکه حاجتمندی است که با در دست داشتن یک عرض حال به یک واحد حکومتی متوسل شده تا با برخورداری از اختیارات و اقتدار آن واحد، یا دفع شری کند یا جلب منفعتی. و این دیدگاه بسیار متفاوت است با دیدگاهی که مشتری را محور و مدار اصلی موسسات خدماتی همچون بانک‌ها می‌داند و همه سیاست‌ها و مقررات و امکانات را در راستای جلب نظر و کسب رضایت مشتری قرار می‌دهد.

و اما اگر بخواهیم موضوع را به طور وسیع‌تری مورد توجه قرار می‌دهیم، ناگزیر هستیم که به بحث‌های فرهنگی بپردازیم. از این دیدگاه باید گفت که در حال حاضر در فرهنگ سازمانی حاکم بر موسسات دولتی - و از جمله سیستم بانکی - دو پاره فرهنگ وجود دارد که هیچ یک نیز با «مشتری مداری» تطبیق نمی‌کنند. دیدگاه اول به منطق وجودی قوانین و مقررات بی‌اعتناست و قوانین و مقررات را به خودی خود واجد ارزش و حتی مقدس می‌داند و در نتیجه، برای یک مدیر یا کارمند متمایل به این دیدگاه، نفس رعایت قوانین و مقررات اولی و مقدم است بر فلسفه قوانین و وظیفه خدمت‌رسانی و

یک نظام بانکی دولتی منطقاً نمی‌تواند «مشتری مدار» باشد، زیرا موجودیت و مشروعیت خویش را از دولت گرفته و در برابر مجمع عمومی مرکب از مقامات دولتی پاسخگوست و نه در برابر مردم. در واقع، نقش مردم در این نظام تنها محدود به تأمین بخشی از منابع بانک‌هاست، و در عین حال، همه طرف‌های دخیل در موضوع نیز به طور ضمنی می‌دانند و اعتراف دارند که سپردن منابع مردمی به بانک‌های دولتی هم قائم به ذات خود اینگونه بانک‌ها و مبتنی بر اعتبار ماهوی نظام بانکی، به عنوان یک بانک خالص نیست، بلکه این بانک‌ها به اعتبار دولتی بودن است که مورد وثوق و مراجعه مردم قرار می‌گیرند. بنابراین، رابطه وکالتی بین مردم با بانک‌های دولتی نیز در واقع امر رابطه وکالتی بین مردم با دولت است که به واسطه اینگونه بانک‌ها برقرار شده است.

علاوه بر این، نظام بانکی دولتی طبیعتاً پاره‌ای از پیکره دولت است و تمام ساز و کارهای حاکم بر دولت بر این پاره نیز حکومت دارد و روابط مردم با بانک‌های دولتی همانند روابط مردم با دیگر موسسات دولتی تلقی می‌شود و تابع فرهنگ و الگوهای رفتاری یکسانی است.

بدیهی است که درباره نقش و جایگاه مثبت دولت و موسسات دولتی و از جمله بانک‌های دولتی ایراد و اعتراض اصولی و عمومی وجود ندارد، بلکه بحث درباره کیفیت دولت‌ها و سهم و مقدار حضور دیدگاه‌ها و سلطه نظامات و موسسات دولتی در امور مختلف است. بدون تردید، دولتی که خدمتگزار مردم باشد، می‌تواند در توسعه اقتصادی و اجتماعی هم نقش‌های مهمی داشته باشد و جریان بسیاری از امور را تسهیل کند و هم چنین، با وضع مقررات و ضوابط قانونی مردم‌مدارانه، به وظایف حاکمیتی خود شامل تأمین امنیت، برقراری عدالت، نظارت و هدایت پردازد و در مجموع، امکان رشد و شکوفایی را برای بازارهای مختلف فراهم آورد.

تجربه هم نشان می‌دهد که دولت‌های مختلف در طول تاریخ نسبت به فعالیت‌های اقتصادی دیدگاه‌های گوناگونی داشته‌اند و نقش‌های خود را با درجات متفاوتی ایفا کرده‌اند، و طیف این نقش‌آفرینی‌ها هم از رها کردن کامل امور تا در دست گرفتن همه امور متغیر بوده است. ضمناً روشن است که برخی از آن دیدگاه‌ها در برخی از جوامع در ایجاد رشد اقتصادی موفق‌تر از بعضی دیگر بوده‌اند و برخی دیگر هم ناموفق مانده‌اند. به طور مثال، یکی از این نمونه‌ها مربوط به کشورهایی است که از الگوی اقتصاد دولتی تبعیت کرده‌اند. تجربه کشورهای مزبور نشان می‌دهد که ایجاد شکوفایی و خلاقیت و روحیه کسار آفرینی در اقتصادهای دولتی غیرممکن است.

به هر حال، امروزه از برآیند تجارب مزبور دو اصل عام به دست آمده است. یکی اینکه، یک دیدگاه ثابت برای همه

کشورها، در همه زمان‌ها مناسب نبوده و نخواهد بود؛ دوم اینکه، دولت و بخش خصوصی باید نقش مکمل یکدیگر را بازی کنند. در واقع، در صورت کاهش و حذف تصدی‌های اقتصادی دولت، عملاً منابع و قدرت اقتصادی در اختیار مردم قرار می‌گیرد و قدرت سیاسی نیز در دست دولت می‌ماند، و استقرار چنین نظامی در توزیع قدرت اقتصادی و سیاسی بین مردم و دولت، هم الگوی مشارکتی مطلوبی را برای دولت و مردم ارائه می‌کند و هم زمینه‌های استقرار و دموکراسی و مردم‌سالاری را فراهم می‌آورد. در این شرایط، دولت باید درازای اختیارات حاکمیتی خویش، مسوولیت بسترسازی و پایه‌گذاری رشد بازار و فعالیت‌های اقتصادی بخش غیردولتی را به عهده داشته باشد و از تصدی مستقیم امور به شدت بپرهیزد. به عبارت دیگر، یک دولت خوب- و با اندازه‌های متناسب- نه تنها بد نیست، بلکه بسیار هم مفید است، و از سوی دیگر، یک دولت خوب ضرورتاً یک وسیله زینتی نیست که در ویرین‌ها گذاشته شود، بلکه پدیده‌ای حیاتی و ضروری است که بدون وجود آن، هیچ بادی باد مساعد نخواهد بود.

اما پرسشی که هنوز درباره کشور خودمان و سیستم بانکی خودمان وجود دارد، این است که چگونه دولتی و چگونه نظام بانکی دولتی‌ای می‌تواند موجب رشد اقتصادی و کارایی صنعت بانکداری در کشور بشود؟ آیا یک نظام بانکی دولتی خودمحور و خود سالار یا یک نظام مردم‌سالار و مشتری‌مدار؟

درباره قوانین و مقررات ناظر بر سیستم بانکی هم باید توجه داشت که فلسفه وجودی هرگونه مقرراتی در حوزه

اقتصاد، به ویژه در بخش مالی و صنعت بانکداری، همانا ایجاد فضای عادلانه رقابتی مناسب برای شکوفایی و نوآوری است و نه ایجاد قدرت‌های انحصاری نامیمون. به عبارت دیگر، هدف از وضع مقررات در بخش مالی نباید هدایت اعتبارات و منابع- اعم از دولتی و غیر دولتی که به هر حال منابع ملی به حساب می‌آیند- به سوی راه‌های از پیش تعیین شده و پروژه‌های از پیش تصویب شده باشد، بلکه در جریان وضع مقررات باید هدف حفظ سلامت نظام مالی از طریق مکانیزم‌های منطقی در مدنظر قرار گیرد.

بنابر این، چنانچه دیدگاه مدیریت نظام بانکی از سوی خود مداری به سوی مشتری‌مداری سوق یابد و مقررات و قوانین هم به جای دغدغه منافع حاکمیت، درصدد تأمین منافع عمومی باشند، می‌توان باور کرد که شمارها و رویکردهای اصلاحات در قالب یک جامعه مدنی به نظام بانکی هم روی آورده است و می‌توان امیدوار بود که در یک دوره زمانی معقول، روند فعالیت‌های نظام بانکی نیز رویه اصلاح و بهبود بگذارد، والا فلا. ■

