



اخلاق و رفتار حرفه‌ای

در

بانکداری

**Professional Ethics and Behavior In
Banking**

مصطفی اسماعیل نیاامیری
مدرس بازاریابی خدمات بانکی

مؤلف

سرشناسه: عنوان و نام پدیدآور: اسماعیل نیا امیری، مصطفی، ۱۳۶۴ -
 اخلاق و رفتار حرفه‌ای در بانکداری - Professional Ethics and Behavior in Banking
 نویسنده مصطفی اسماعیل نیا امیری.
 مشخصات نشر: تهران: اتحاد، ۱۳۹۳.
 مشخصات ظاهری: ۱۴۴ ص.
 شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۱۹۷-۰۶۳-۴
 وضعیت فهرست نویسی: فیبا
 یادداشت: کتابنامه: ص. ۱۱۹.
 موضوع: بانکداران - اخلاق حرفه‌ای
 موضوع: بانک و بانکداری - جنبه‌های اخلاقی
 رده بندی کنگره: ۱۳۹۳/ HG۱۶۱۵ الف ۳ هالف/ ۵
 رده بندی دیویی: ۳۳۲
 شماره کتابشناسی ملی: ۳۶۸۳۷۹۳

ISBN: 978-600-197-063-4

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۱۹۷-۰۶۳-۴

نام کتاب: اخلاق و رفتار حرفه‌ای در بانکداری
 مؤلف: مصطفی اسماعیل نیا امیری
 ناشر: اتحاد
 لیتوگرافی: فرانکس
 چاپ: دیبا - طنین
 نوبت چاپ: اول - ۱۳۹۴
 تیراژ: ۱۰۰۰ نسخه
 قیمت: ۶۵۰۰ تومان

دفتر مرکزی کتاب آیلار: انقلاب، خیابان شهید منیری جاوید (اردیبهشت)، خیابان شهدای ژاندارمری شرقی، شماره ۱۴۶ (ساختمان آیلار) تلفن: ۶۶۴۰۱۲۵۵ - ۶۶۴۶۱۸۵۶ دورنگار: ۶۶۴۹۴۴۳۱
 فروشگاه شماره ۱ (کتاب آیلار): انقلاب، روبروی دبیرخانه دانشگاه تهران، بازارچه کتاب تلفن: ۶۶۴۱۱۸۶۵ - ۶۶۹۵۶۴۳۳
 فروشگاه شماره ۲ (کتاب آیلار): کریمخان زند، مابین ایرانشهر و خردمند جنوبی، شماره ۱۳۲ تلفن: ۸۸۳۱۹۷۴۰-۱

www: aylarbook.ir

Email: aylarbook@yahoo.com

این اثر مشمول قانون حمایت از حقوق مؤلفان، مصنفان و هنرمندان مصوب ۱۳۴۸ است، هرکس تمام یا قسمتی از این اثر را بدون اجازه ناشر، نشر یا پخش یا عرضه کند تحت پیگرد قانونی قرار خواهد گرفت.

۹	 مقدمه
۱۱	 فصل اول : در آمدن به اخلاق حرفه‌ای
۱۳	 اخلاق حرفه‌ای
۱۴	 مفهوم اخلاق حرفه‌ای
۱۵	 ویژگی‌های اخلاق حرفه‌ای
۱۶	 ویژگی‌های افراد دارای اخلاق حرفه‌ای
۱۸	 نظام‌های اخلاقی
۲۱	 مهم‌ترین اصول راهبردی در کاربرد اخلاق حرفه‌ای اسلامی
۲۲	 عوامل پایه‌ای و اساسی در اخلاق حرفه‌ای
۲۳	 ضرورت ترویج اخلاق حرفه‌ای در سازمان‌ها و موسسات
۲۴	 آموزش‌های لازم در خصوص ترویج اخلاق حرفه‌ای در سازمان‌ها و موسسات
۲۵	 وظایف مدیران در اخلاقی کردن سازمان‌ها
۲۵	 عوامل روان شناختی مرتبط با اخلاق در کسب و کار
۲۸	 مهمترین ضرورت اجرای قوانین در خصوص رعایت قواعد اخلاقی
۲۸	 مشکلات و موانع اخلاق حرفه‌ای

- مفهوم تحولی‌نگری در اخلاق حرفه‌ای ۳۱
- ملاک‌ها و معیارهای اخلاق ۳۸
- موانع رشد اخلاق حرفه‌ای در سازمانها، موسسات و محیطهای کسب و کار ۳۹
- فصل دوم : بانکداری اخلاقی ۴۹
- بانکداری اخلاقی ۵۱
- نقش اخلاق در حرفه بانکداری ۵۴
- کدهای اخلاقی در بانکداری ۵۹
- منشور اخلاقی و اخلاق حرفه‌ای در بانکداری ۷۵
- فصل سوم : اصول رفتار حرفه‌ای کارکنان در بانک ۸۵
- اصل مسئولیت پذیری ۸۸
- رفتار مورد انتظار از کارکنان : ۸۸
- رفتار مورد انتظار از مدیران ۸۹
- اصل محیط کار ۸۹
- رعایت و حفظ احترام متقابل در انجام امور ۸۹
- انتقال اطلاعات و دانش حرفه‌ای میان همکاران ۹۰
- شایسته سالاری ۹۱
- ضوابط ارتقای مراتب شغلی ۹۱
- رعایت سلسله مراتب سازمانی ۹۲
- برخورد با رفتارهای نادرست ۹۲

ایجاد اطمینان.....	۹۳
ممنوعیت استفاده از مواد مخدر.....	۹۳
رعایت موازین اسلامی و شئون اداری.....	۹۳
اصل حفاظت از اطلاعات شخصی مشتری و اطلاعات بانک (اصل رازداری).....	۹۳
محرمانه بودن اطلاعات بانک.....	۹۴
اطلاعات محرمانه، جزء لاینفک اموال بانک.....	۹۴
طبقه بندی اطلاعات.....	۹۵
محافظت از اطلاعات بانک.....	۹۶
سایر وظایف مرتبط با حفاظت اطلاعات.....	۹۷
اصل خودداری از قبول هدایا، پیشهاد تفریح و سایر موارد (انتفاع شخصی).....	۹۸
اصل اظهار نظر.....	۹۹
اصل استفاده از منابع بانک براساس ضوابط.....	۹۹
ارتباطات تجاری و ضبط آنها.....	۱۰۰
چگونگی استفاده از منابع بانک.....	۱۰۱
اصل تراکنش های مالی.....	۱۰۱
اصل تطابق با قوانین، دستورالعمل ها و سیاست های بانک.....	۱۰۲
دقت در درج اسناد و ورود اطلاعات.....	۱۰۲
راهنمایی غیرمجاز.....	۱۰۲
اصل پرهیز از تضاد منافع.....	۱۰۳
اصل جلوگیری از پولشویی و یا تقلب.....	۱۰۴

فصل چهارم: بازاریابی اجتماعی و برندسازی اخلاقی در صنعت بانکداری ۱۰۵

- ۱۰۸ جایگاه برند خدماتی در ایران
- ۱۰۹ بازاریابی اجتماعی در یک نگاه
- ۱۱۰ جنبه‌های عینی بازاریابی اجتماعی
- ۱۱۱ برند سازی اخلاقی در بانک‌ها
- ۱۱۳ ایجاد نام و نشان تجاری اخلاقی در بانکداری

فصل پنجم: نگاهی به بانکداری اخلاقی در برخی بانک‌های جهان و ایران ۱۱۷

- ۱۲۱ بانکداری اخلاقی در بانک تعاونی انگلستان
- ۱۲۷ بانکداری اخلاقی در میپاک مالزی
- ۱۲۸ بانکداری اخلاقی در تریدوس بانک هلند
- ۱۲۹ بانکداری اخلاقی در انجمن بانکداران ترکیه
- ۱۳۰ بانکداری اخلاقی در انجمن بانکداران بلغارستان
- ۱۳۳ بانکداری اخلاقی در انجمن بانکداران تانزانیا
- ۱۳۵ نگاهی به برخی اقدامات بانک‌های ایران در بخش بانکداری اخلاقی
- ۱۳۵ بانک سامان در بانکداری اخلاقی
- ۱۳۷ بانک اقتصادنوین در بانکداری اخلاقی
- ۱۴۰ بانک رفاه در بانکداری اخلاقی
- ۱۴۱ بانک کشاورزی در بانکداری اخلاقی
- ۱۴۳ فهرست منابع و مآخذ

امروزه بسیاری از کشورها به این بلوغ فکری رسیده‌اند که بی‌اعتنایی به مسائل اخلاقی و فرار از مسئولیت‌ها و تعهدات اجتماعی به از بین رفتن موسسه و سازمان می‌انجامد به همین دلیل بسیاری از موسسات و سازمانهای موفق، برای تدوین استراتژی اخلاقی احساس نیاز کرده و به این باور رسیده‌اند که باید در سازمان یک فرهنگ مبتنی بر اخلاق رسوخ کنند، از این رو کوشیده‌اند به تحقیقات درباره اخلاق حرفه‌ای جایگاه ویژه‌ای بدهند. لذا یکی از عمده‌ترین دغدغه‌های مدیران کارآمد در سطوح مختلف چگونگی ایجاد بسترهای مناسب برای عوامل انسانی شاغل در تمامی حرفه‌هاست تا آنها با حس مسئولیت و تعهد کامل به مسائل جامعه و حرفه خود بپردازند و اصول اخلاقی حاکم بر شغل و حرفه خود را رعایت کنند.

ویژگیهای اخلاق حرفه‌ای در افراد مربوط به حوزه فردی بوده اما وقتی از حوزه فردی و شخصی به حوزه کسب و کار گام بر می‌داریم اخلاق کار و یا اخلاق شغلی به میان می‌آید مانند اخلاق پزشکی، اخلاق معلمی، اخلاق مهندسی و نظایر آن. در اینجا برای نمونه چگونه ممکن است سیستم یک بیمارستان یا دانشگاه غیر اخلاقی باشد اما از پرستاران بخواهیم اخلاقی باشند. امروزه اخلاق حرفه‌ای نقش راهبردی در موسسات داشته و متخصصان مدیریت استراتژیک، اصول اخلاقی شایسته در سازمان را از پیش شرطهای مدیریت استراتژیک کارآ دانسته‌اند. در اخلاق حرفه‌ای مسئولیتهای اخلاقی سازمان در قبال محیط داخلی و خارجی است و این متمایز از حقوق کار است، در حالیکه حقوق کار نیز در آن وجود دارد. با توجه به اهمیت اخلاق حرفه‌ای در توسعه سازمان، لازم است در تعیین اثربخشی و هدایت منابع از جمله منابع انسانی به میزان آموزش اخلاق حرفه‌ای در سازمان‌ها و موسسات توجه شود. البته در زمینه مذکور

جهل و ناآشنایی کارکنان از موضوع اخلاقیات شغل و سازمان از مهم‌ترین موانع تغییر رفتار اخلاقی به شمار می‌رود. لذا با توجه به اینکه امروزه هیچ موسسه و سازمانی قادر نیست بدون آموزش توسعه یابد، لازم است در سازمان‌ها علاوه بر آموزش تخصص‌ها و مهارت‌های مورد نیاز هر شغل به کارکنان، ایجاد روحیه تعاون، کار مشترک و دسته جمعی و به‌ویژه اخلاق اداری و سازمانی جزو برنامه‌های آموزش در سازمانها و موسسات قرار گیرد

هدف اصلی کتاب پیش رو، سعی در آشنایی بیشتر کارکنان، کارشناسان، مدیران و همه فعالان محترم شبکه بانکی کشور با اخلاق حرفه‌ای با تمرکز بر صنعت بانکداری می‌باشد، که مطمئناً خالی از ایراد نبوده و اینجانب از دریافت هرگونه نقطه نظرات اساتید، بانکداران محترم و سایر علاقه‌مندان این حوزه برای تکمیل تر نمودن این اثر استقبال می‌نمایم. که در صورت تمایل نظرات و پیشنهادات خود را به پست الکترونیکی esmaeelnia_mostafa@yahoo.com ارسال نمایند و در پایان بر خود وظیفه می‌دانم صمیمانه از مدیریت محترم نشر و پخش آیلار که چاپ این اثر را عهده دار شدند سپاسگزاری نمایم.

مصطفی اسماعیل نیا امیری

مدرس باارویی خدمات بانکی