

# اخلاق در بانکداری الکترونیکی

farhang@sharifi.ws

عبدالرضا شریفی حسینی

## مفاهیم و اصول اساسی در علم اخلاق

علم اخلاق شاخه‌ای از علوم است که موضوع آن، ارزش (خوب بودن یا بد بودن) رفتارهای انسان است. موضوع علم اخلاق، روش کسب صفات خوب و همچنین خودداری از صفات ناپسند است.

اصول اخلاقی اشاره به استانداردها یا الگوهای رفتاری دارد که توسط گروهی که فرد به آن تعلق دارد، ایجاد شده است.



هنجار، قاعده رفتاری تعیین کننده رفتار مردم در شرایط معین

شیوه‌های قومی

رسوم اجتماعی

قوانین

قانون، قاعده‌ای است مکتوب که توسط مقام صاحب صلاحیت برای تنظیم رفتار مردم در اجتماع تنظیم شده و نقض آن، مستوجب اعمال ضمانت‌های اجرایی است.

مجموعه اصول و قوانینی است که یک گروه برای نظم دادن به فرآیندها و روال‌های خود تهیه و منتشر می‌کند.

آیین نامه

### اصول اخلاقی در حوزه‌های مرتبط با صنعت بانگ‌داری

#### اخلاق حرفه‌ای

- اخلاق حرفه‌ای به مسائل و پرسش‌های اخلاقی، اصول و ارزش‌های اخلاقی یک نظام حرفه‌ای می‌پردازد و ناظر بر اخلاق در محیط حرفه‌ای است.

#### اخلاق تجارت

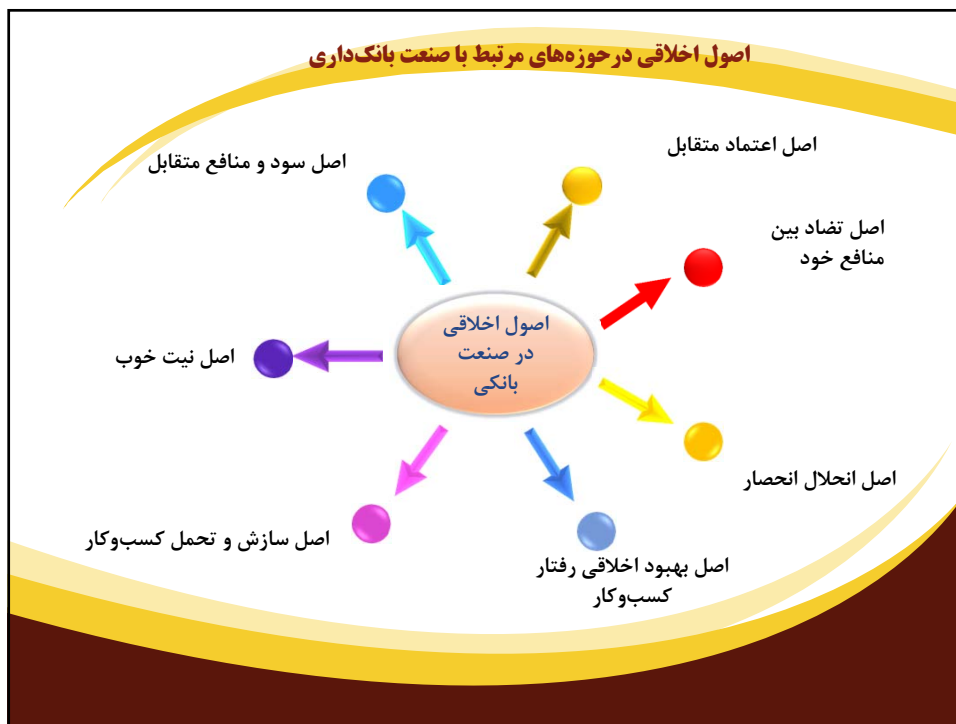
- اصول اخلاقی تجارت نه تنها تجزیه و تحلیل هنجارهای اخلاقی و ارزش‌های اخلاقی را به عهده دارد بلکه تلاش می‌کند نتایج حاصله از این تجزیه و تحلیل را در مؤسسات، معاملات و فعالیت‌های تجاری اجرا نماید.

### اصول اخلاقی در حوزه‌های مرتبط با صنعت بانگ‌داری

#### اخلاق کسب و کار در نگرش اسلامی

خصوصیت اخلاق‌محوری و انسان‌محوری  
در اقتصاد اسلامی اخلاق کسب‌وکار را  
به ابزار و هدف  
تبدیل نموده است.

### اصول اخلاقی در حوزه‌های مرتبط با صنعت بانکداری



### تعاریف بانکداری سنتی و الکترونیکی

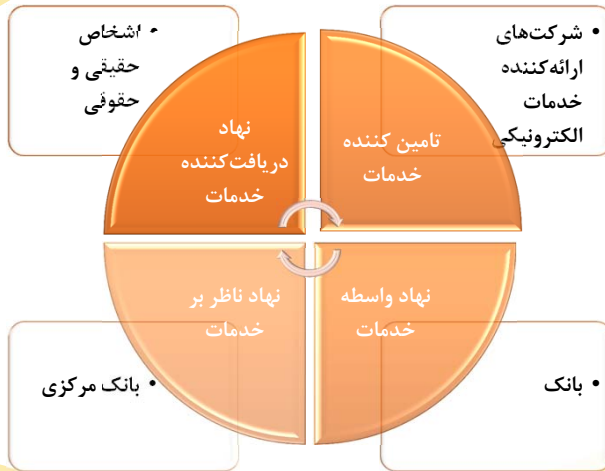
شبه سنتی: شامل کلیه خدمات بانکی می‌شود که توسط نیروی انسانی صورت می‌گیرد و برای انجام آن حضور مشتری در شعبه لازم است.

شبه الکترونیکی: بدون حضور مشتری نیز، خدمات بانکی قابل ارائه است.

- بانکداری خانگی، بانکداری از راه دور، بانکداری اینترنتی، تلفن بانک، POS ، ATM و ...



### ذی نفعان در زیست بوم بانکداری الکترونیکی



### حوزه‌های اصلی مورد بحث مباحث اخلاقی در بانکداری



## انحصار

انحصار در اقتصاد، به معنی وضعیتی است که در آن برای یک کالا یا خدمات، تنها یک تامین‌کننده وجود داشته باشد

### خصوصیات اولیه یک انحصار

یگانگی  
فروشنده

فقدان  
جایگزین‌های  
مشابه

تعیین‌کننده  
قیمت

موانع ورود

### معایب انحصار

تولید کم

قیمت بالا

نبود SLA



## حریم شخصی

حفظ حریم شخصی مشتریان از اصول اخلاقی اولیه در بانکداری الکترونیکی





**مهمترین چالش‌های اخلاقی صنعت بانکی در زمینه مالکیت معنوی**

بانک‌ها با اتکا به سرمایه‌گذاری سنگین در زمینه تحقیقات بانکداری الکترونیکی، محصولات جدیدی را تولید کرده و به بازار ارائه می‌کنند اما به دلیل عدم رعایت اصول اخلاقی در زمینه مالکیت معنوی در حوزه بانکداری الکترونیکی، این محصولات بدون رعایت حقوق معنوی، توسط سایر موسسات کپی برداری شده و به بازار ارائه می‌شوند.

**پیامدهای منفی کوتاهمدت و بلندمدت عدم توجه به اصول اخلاقی در بانکداری الکترونیکی**

- قطع سرویس‌ها و تحمیل خطا به مشتری
- اعمال تغییرات در حساب مشتری بدون اطلاع‌رسانی
- تحمیل هزینه به مشتری بدون اطلاع‌رسانی مناسب
- تبلیغ‌های نادرست در زمینه بانکداری الکترونیکی
- عدم پذیرش مسئولیت واسطه‌های درگیر در ارائه خدمات بانکداری الکترونیکی
- تحمیل ریسک‌های فناوری اطلاعات به سیستم بانکی
- عدم ارائه خدمات الکترونیکی با کیفیت به مشتریان بانک
- عدم امکان کنترل کیفیت
- عدم شفافیت در خدمات بانکداری الکترونیکی

**شاپرک**

شبکه الکترونیکی پرداخت کارتی (شاپرک) به منظور سامان‌دهی نظام پرداخت، در دی ماه سال ۱۳۹۰ با مشارکت بانک‌های کشور تأسیس گردید

یکی از اهداف اصلی تشکیل شاپرک ایجاد بستر مناسب و سازوکار یکسان برای فعالیت شرکت‌های ارائه‌دهنده خدمات پرداخت است





### چالش های اخلاقی ذی نفعان زیست بوم شاپرک

#### مشتری

بلا تکلیفی در خدماتی که قبلاً دریافت می کرده که منجر به بی اعتمادی شده است.

#### پذیرنده

بی اطلاعی انبوهی از پذیرندگان پایانه فروش از تغییرات در قوانین و فرآیندها مانند حذف واریز آنی

### چالش های اخلاقی راه اندازی شاپرک

نبود موافقت نامه سطح خدمات (SLA) در بین نهادهای درگیر این زیست بوم

نبود آموزش کافی به ذینفعان پروژه

نبود برنامه ریزی دقیق در زیست بوم شاپرک که منجر به سردرگمی اجزاء و کاهش منافع جمعی شده

تلاطم در ارائه خدمات بانکداری الکترونیکی به مشتریان شبکه بانکی

نبود شفافیت تقسیم وظایف نهادها و اجزاء مختلف در زیست بوم شاپرک

## جمع بندی

توجه به اصول اخلاقی زیست بوم بانکداری الکترونیکی، به منتفع شدن همه نهادهای این زیست بوم و همچنین بهینه شدن نفع جمعی این زیست بوم الکترونیکی و اقتصادی می شود.

بنابراین، پیشنهاد می شود، پیش نویس اصول اخلاق حرفه ای بانکداری الکترونیکی ایران با هدف حفظ منافع جمعی اعضای این زیست بوم، با مشارکت نهادهای ذینفع تهیه و منتشر گردد.

## با تشکر