

تخلف برخی بانک ها با بلوکه کردن پول مردم

علیرغم اینکه بلوکه کردن بخشی از وام نزد بانک تخلف است، ولی همچنان برخی بانک ها اقدام به بلوکه کردن تا ۲۵ درصد مبلغ وام می کنند که لازم است بانک مرکزی با این تخلف برخورد کند.

به گزارش سایت خبری پرسون، محمدرضا سبزهعلیپور، رئیس مرکز تجارت جهانی ایران در انتقاد از عملکردهای غلط برخی بانکها، نسبت به اعمال و برخوردهای بعضاً غیرقانونی این بانکها و برخورد نادرست آنان با مردم شدیداً واکنش نشان داد و طی تحلیلی اظهار داشت: چند سالیست که برخی بانکهای ایرانی بجای ارتقاء سطح خدمات و افزایش کیفیت عملکردشان و جلب رضایت مشتریان خویش، متأسفانه در سرآشویی قرار گرفته و کارکرد و کیفیت عملیات و خدمات بانکداری شان روز به روز در حال افول و سقوط است، بطوریکه عملکرد ضعیف و غلط برخی بانکها موجب شده تا مشتریان ناراضی و مشکلات اقتصادی کشور افزایش یابد و شاهرگهای اقتصاد کشورمان دیگر به درستی کار نکنند که باید هرچه سریعتر این بیماری درمان و عملکرد بانکداری ایران ترمیم پیدا کند. سعی اینجانب بر این است تا با تحلیلی آسیب شناسانه، عواملی که بر عدم ارتقاء کیفیت خدمات بانکی در ایران موثر بوده اند را شناسایی و برای رفع این عوامل، راه چلهایی پیشنهاد کنیم. هرچند اعتقاد بر این است که برای حل یک مشکل راهکار یگانه و مسیر واحدی وجود ندارد.

علیپور گفت: این نوشتار با هدف معرفی شکافهای کیفیت خدمات بانکی و شناسایی متغیرهای موثر در هر شکاف به رشته تحریر درآمده که در نهایت پیشنهاداتی نیز برای رفع این شکافها و نقاط ضعف ارائه خواهد شد. در این ارتباط و برای تشریح هرچه شفاف تر موضوع، ضروری است تا ابتدا نیم نگاهی به بانک، تعریف بانک و بانکداری و همچنین فلسفه وجودی بانکها بیاندازیم تا بهتر بتوانیم دین مطلب را آدا و به جمع بندی مناسبی هم برسیم.

بانکها در تعریفی کوتاه و ساده به نهادهای کاملاً اقتصادی اطلاق میشوند که وظایفی چون تجهیز و توزیع اعتبارات، انجام عملیات اعتباری، عملیات مالی، خرید و فروش ارزهای معتبر خارجی، نقل و انتقال پول، وصول مطالبات اسنادی و سود سهام مشتریان، پرداخت بدهی مشتریان، قبول امانات، نگهداری سهام و اوراق بهادار و اشیای قیمتی مشتریان، انجام وظیفه قیومیت و وصایت برای مشتریان، انجام وکالت خرید و فروشها را بر عهده دارند.

وی افزود: بانکداری بخش مهمی از هر نظام مالی است و در اقتصادهای ملی، بانکها بعنوان نهادهای مالی، نقش واسطه گری مالی را برعهده دارند، بنابر این کارکردهای پس انداز، سرمایه گذاری، تولید، اشتغال و رشد در اقتصاد ملی، تماماً تحت تأثیر تصمیمات، اقدامات و عملیات بانکها قرار دارند. به همین دلیل است که در کشورهای پیشرفته و توسعه یافته، هم سیاستگذاران مالی و پولی قبل از اتخاذ و اعمال هر سیاستی اثر آن را بر وضعیت عملکرد بانکها به دقت مورد تحلیل و سنجش قرار میدهند و هم متولیان امر با احتیاط و بر پایه اطلاعات دقیق به بیان دیدگاه هایشان درباره بانکها میپردازند. در کشور ما نیز بانکها همانند کشورهای فوق الذکر از نقش کلیدی در نظام مالی و "اقتصاد ملی" برخوردارند.

بانکها، پولها و سپرده های مردم و مشتریان شان را جذب میکنند تا با پولهای مردم کار اقتصادی کرده و کسب درآمد نمایند و به سپرده گذاران خویش سود مصوب را پرداخت کنند، از همین رو، تمامی سپرده گذاران هم حداقل ماه به ماه و سر وقت حساب خودشان را چیک میکنند تا ببینند، سود پول شان واریز شده یا نه که اگر شده، با خیال راحت به زندگی شان ادامه میدهند و اگر واریز نشده و یا کمتر از مبلغ مصوب واریز شده، فوراً به شعبه مراجعه و گریبان رئیس و سایر کارکنان شعبه بانک را میگیرند.

سبزهعلیپور تشریح نمود: با عنایت به تعریف صنعت بانکداری و با توجه به شرح خدمات بانکی مورد اشاره در ایران، انتظار همگان اعم از شخصیت های حقیقی و حقوقی بر این است که به محض مراجعه به بانکها، بویژه بانک عامل خودشان، براحتی بتوانند به هر یک از خدمات بانکی مجاز دسترسی داشته باشند و در ازاء خدمات دریافتی، هزینه و کارمزد آن خدمت را هم با رضایت خاطر پرداخت کنند، اما چند سالیست که از خدمات بانکی مذکور فقط خاطره ای بیش باقی نمانده و در حال حاضر چندان خدمات قابل ارائه ای در بانکها وجود ندارد که به درد مشتریان بخورد و نیاز شخصی و یا اقتصادی مردم و یا شرکتهای را مرتفع کند. در اصل مدت زمان نیست به محض مراجعه مشتری به بانک و درخواست سرویس و خدمات بانکی، تنها کلمه نه را میشوند و از همین رو همگان به شنیدن کلمات (نه، نیست، نداریم، نمیشه و...) عادت کرده و اصلاً تعجب هم نمیکند و چنانچه غیر از این کلمات را از زبان مسئولین بانکها و یا شعب بشنوند، تعجب میکنند!!

بطور مثال مشتری از مسئولین بانکها و شعب میپرسد:

* وام میدهید (نه خیر نمیدهیم)

* درخواست تسهیلات داریم (فعلاً امکان پرداخت نیست)

* ارز دارید (نه خیر نداریم)

* ضمانتنامه میخوام (فعلاً ارائه نمیشود)

* اوراق بهادار از جمله سفته دارید (متأسفانه تمام شده و مدتیست پیدا نمیشه)

* می‌خواهم پول حواله کنم (امکانش نیست، مبلغ زیاد است و شامل قانون پولشویی میشود)

* اداره وصول مطالبات معوق هم نداریم اما تا دل تان بخواهد شرخر داریم. مثلاً اخیراً به عینه دیده شده که بانکی چک ضامنی را به شرخر داده تا بعنوان چک برگشتی به اجرا گذاشته و از صادرکننده چک شکایت و ۱۰ برابر مبلغ چک را هم تحت عنوان سود دیرکرد مطالبه کند. آیا شأن بانک و بانکداری ارتباط با شرخران است که برای دریافت کارمزد و کمیسیون خود، روزگار مشتری بانک را سیاه میکنند؟!

* و دهها درخواست دیگر مشتریان که با کلمات (نه، نیست، نداریم، نمیشه و...) مواجه میشوند.

البته در موارد زیر هم پاسخها منفی است!!

* مشتری مداری (نداریم)

* تکریم ارباب رجوع (نیست)

* اخلاق حرفه ای (فراموش شده)

* نظافت و نظم و انضباط در شعب (از بین رفته!! به بهانه شیوع بیماری کرونا غالب شعب مشمع پیچی شده و نظم و انضباط شان هم از بین رفته است)

علی‌پور تأکید کرد: باتوجه به حال و روز بانکهای کشور و خدمات نصفه و نیمه آنان که موجب نارضایتی مردم و حتی مسئولین نظام شده است، بر آن شدم تا علت دقیق این اوضاع و استفاده از کلمات (نه، نیست، نداریم، نمیشه و...) توسط مسئولین بانکها را پیگیری کنم تا علت و معلول آن دقیقاً مشخص شود و چه بسا پس از مشخص شدن دلایل این نابسامانی ها، بتوانیم نسخه ای برای درمان این بیماری بیچیم. با اندک بررسی و واکاوی که انجام شد به این نتیجه رسیدم که در این میان تا حدود زیادی بانکها هم تقصیر ندارند و حتی بنوعی خود بانکها معلول این نابسامانی هستند!!

متأسفانه برخی سیاستهای غلط پولی و بانکی که طی سالهای گذشته از طرف دولتها، شورای پول و اعتبار، وزارت اقتصاد و بانک مرکزی اتخاذ و به بانکها دیکته شده، بنوعی موجب و مسبب این مشکلات و معضلات در صنعت بانکداری ایران شده است. طبق تصمیمات و سیاستهای غلط و بانکی دولتها، شورای پول و اعتبار و با ابلاغ بانک مرکزی، موارد زیر به بانکها دیکته شده و هنوز هم دیکته میشود:

* سیاستهای پولی انقباضی است

* اعطای وام و تسهیلات محدود

* سرمایه گذاری بانکها ممنوع

* بنگاهداری بانکها ممنوع

* خرید و فروش توسط بانکها ممنوع

* سود تسهیلات و سود سپرده ها طبق دستور اجرا شود

* بانکها حق افزایش سود ولو ۱% را هم ندارند

* بانکها تمام اموال مازاد خودشان را بفروشند

* و دهها دستور و محدودیت دیگر

با صدور این دستورات و بستن دست بانکها، پُر واضح است که مسئولین بانکها دیگر اختیاری از خود ندارند و دیگر کار هم نمیکنند و برای مردم نیز ارزشی قائل نخواهند بود!! از همین رو بانکهای پُر طمطراق به بانکهای بی اختیار مبدل شده و دولتها، با اِعمال این سیاستهای غلط و صدور دستورات پی در پی و محدود کننده، بانکها را به شیرهای بی یال و دم تبدیل کرده اند.

سبزعلی‌پور در ادامه خطاب به بانک مرکزی متذکر شد: بانک مرکزی موظف است دستورالعمل هایش را مو به مو و به نحو احسن اجرا کنید تا نه تنها بانکداری درست و صحیح را احیاء و ارائه خدمات بانکی به مردم شریف ایران را به سطح عالی برساند بلکه شأن و جایگاه بانک مرکزی را هم به شکل مطلوب حفظ نماید.

بانک مرکزی این نیست که فقط دستور صادر کند و مسئولین بانکها را به حال خودشان رها کند تا هر کاری را که خود تشخیص میدهند، ولو غیر قانونی، آنرا انجام دهند. وظیفه بانک مرکزی نظارت و اسکن لحظه به لحظه عملکرد مسئولین بانکهاست و نه اینکه آنان را به حال خودشان رها کند و فقط هر از چندگاهی به یک اطلاعیه در رسانه ها بسنده کند که فلان کار و فلان عمل بانکها خلاف قانون است و از مردم درخواست شود تا تخلفات و اعمال غیرقانونی بانکها را به بانک مرکزی گزارش دهند!!

علیپور گفت: به دو مورد از تخلفات بانکها به اختصار اشاره میکنم تا شاید مسئولین بانک مرکزی بیش از پیش در جریان این تخلفات قرار بگیرند و نسبت به جلوگیری از این تخلفات و اعمال غیرقانونی بانکها اقدام اساسی انجام دهند.

مورد اول: دولت و مسئولین بانک مرکزی دائماً به مردم اعلام میکنند که بانکها و موسسات مالی و اعتباری موظف به اعطای تسهیلات میباشند و تا چندی قبل حتی تأکید میکردند که بانکها موظفند بدون اخذ ضامن، حداقل تا ۱۰۰ میلیون تومان به متقاضیان وام دهند!! ولیکن نه تنها وام بدون ضامن بورطه فراموشی و به تاریخ سپرده شد و خاطره ای بیش نبود بلکه فعلاً غالب بانکها به مردم اعلام میکنند که اعطای وام به هر میزان ولو ۵۰ میلیون تومان ممنوع شده و همه متقاضیان تسهیلات را سرگردان کرده اند!! آیا بانک مرکزی چنین دستورالعملی را صادر کرده است؟

مورد دوم: برخی بانکها اعطای وام و تسهیلات به مردم را بطور مصلحتی قطره چکانی کرده و همه را در عطش وام در انتظار نگه داشته اند و حال اگر بخت با کسی یار باشد و به هر صورتی (چه رابطه ای چه ضابطه ای) با پرداخت تسهیلاتش به هر مبلغی موافقت شود، ۲۵٪ مبلغ وام بلوکه و فقط ۷۵٪ وام به متقاضی پرداخت میشود!! بارها بانک مرکزی اطلاعیه داده و در اخبار سراسری رادیو و تلویزیون به بانکها و مردم اعلام کرده که بلوکه کردن بخشی از وام، تخلف و عملی غیرقانونی میباشد اما کو گوش شنوا.

وی در ادامه افزود: حال مدتی است که برخی از بانکها بجای بلوکه کردن ۲۵٪ مبلغ وام، در یک اقدام جدید و من درآورده ای، مبادرت به اخذ بیمه نامه تعهد بازپرداخت وام از متقاضیان نموده اند!! بدین شکل که شخص متقاضی وام میبایست پیش از دریافت تسهیلات، بیمه نامه ای تحت عنوان "بیمه نامه تعهد بازپرداخت وام" را از همان بانک تهیه کند که جدای از هزینه بیمه نامه باید پیش پیش، ۲۵٪ مبلغ وام را به حسابش واریز کند تا بلوکه شود و اجازه دست زدن مشتری به پول خودش پس از تسویه کامل وام میسر خواهد شد!! بدین شکل بانکها تخلف اول خودشان یعنی بلوکه کردن ۲۵٪ مبلغ وام مردم را به شکل جدید یعنی پیش دریافت ۲۵٪ مبلغ وام از مشتری انجام میدهند!!

مگر بانک مرکزی بارها بلوکه کردن ۲۵٪ مبلغ وام مردم را غیرقانونی اعلام نکرده است؟ اگر این عمل بانکها غیرقانونی است، پس چرا بانک مرکزی در برابر تخلف بانکها در بلوکه کردن بخشی از وام مردم و یا اخذ "بیمه نامه تعهد بازپرداخت تسهیلات" هیچ واکنشی نشان نمیدهد.

سبزعلیپور خطاب به رئیس کل بانک مرکزی گفت: همچنانکه چندی قبل حضوراً بخشی از این موارد را خدمتتان عرض نمودم و از حضورتان خواهش کردم تا در جهت احیای نام و جایگاه بانک مرکزی اقدامات شایسته ای انجام دهید، امروز هم از این طریق خواسته پیشین خودم را تکرار میکنم و مجدداً از حضرتعالی درخواست مینمایم تا تخلف بانکها و رفتار ناشایست آنان با مردم را مدنظر قرار داده و دستور فرمایید تا هرچه سریعتر با عملکرد غیرقانونی آنان برخورد شود. ضمناً اسامی بانکهایی که تخلف میکنند و اعمال غیرقانونی خود را بدون توجه به تذکرات بانک مرکزی همه روزه انجام میدهند در دست میباشد که فعلاً از ذکر نام آنان خودداری میکنم اما اگر لازم باشد حتماً نام بانکهای متخلف را از طریق رسانه ها به مردم اعلام خواهم نمود.

رئیس مرکز تجارت جهانی ایران در پایان بیان نمود: خود را موظف میدانم تا از این طریق برای چندمین بار هشدار دهم که اگر سیاستهای غلط پولی و بانکی اصلاح نشود و دخالت برخی از مقامات و اهرمهای قدرت در بانکهای خصوصی و دولتی پایان نیابد و جلوی تخلفات بانکها سریعاً گرفته نشود، حتماً دچار مشکلات و نابسامانی های بیشتری در عرصه بانکداری و متعاقب آن در عرصه اقتصاد خواهیم شد، مگر اینکه تا جایی که امکان دارد، دولت دست از بانکداری دستوری بردارد و بانک مرکزی هم به وظایف نظارتی خود بنحو مطلوب عمل کند.

منبع: راهبرد معاصر