

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



اخلاق حرفه‌ای در صنعت بانکداری

با رویکرد اعتماد آفرینی و وفادار ساختن مشتریان

تألیف

دکتر مجتبی مالکی

بانک ملی ایران
اداره کل آموزش



سازمان اسناد و کتابخانه ملی
جمهوری اسلامی ایران

سرشناسه	مالکی، مجتبی، ۱۳۵۵ -
عنوان و نام پدیدآور	اخلاق حرفه‌ای در صنعت بانکداری: با رویکرد اعتماد آفرینی و وفادار ساختن مشتریان/ تألیف مجتبی مالکی.
مشخصات نشر	تهران: بانک ملی ایران، اداره کل آموزش، ۱۳۹۷.
مشخصات ظاهری	۱۱۲ ص.
شابک	978-600-5393-10-1
وضعیت فهرست نویسی	فیا
پادداشت	کتابنامه: ص: ۱۰۷.
موضوع	بانکداران -- اخلاق حرفه‌ای
موضوع	Bankers -- Professional ethics
موضوع	بانک و بانکداری -- جنبه‌های اخلاقی
موضوع	Banks and banking -- Moral and ethical aspects
موضوع	اخلاق حرفه‌ای -- جنبه‌های مذهبی -- اسلام
موضوع	Professional ethics -- Religious aspects -- Islam
موضوع	اخلاق اسلامی -- احادیث
موضوع	Islamic ethics -- Hadiths
شماره افزودنی	بانک ملی ایران، اداره کل آموزش
رده بندی کوره	HG1615/5م2الف3 ۱۳۹۷
رده بندی دیو	۳۳۳
شماره کتابشناسی ملی	۵۳۹۸۲۸۲

عنوان	اخلاق حرفه‌ای در صنعت بانکداری
تألیف	دکتر مجتبی مالکی
تهیه و تنظیم	بانک ملی ایران - اداره کل آموزش
ناشر	شرکت چاپ و نشر بانک ملی ایران
لیتوگرافی، چاپ و صحافی	شرکت چاپ و نشر بانک ملی ایران
شمارگان	۵۰۰ جلد
نوبت چاپ	چاپ اول پائیز ۱۳۹۷
شابک	۹۷۸-۶۰۰-۵۳۹۳-۱۰-۱

کلیه حقوق این کتاب برای بانک ملی ایران محفوظ است. اقتباس و تکثیر آن منوط به کسب اجازه کتبی از اداره کل آموزش بانک ملی ایران می‌باشد.

۱	پیشگفتار.....
۲	مقدمه.....
۳	فصول کتاب در یک نگاه.....
۶	فصل اول - مبانی علم اخلاق.....
۶	۱-۱- مقدمه.....
۷	۱-۲- واژه‌شناسی اخلاق.....
۸	۱-۳- تعریف علم اخلاق.....
۸	۱-۳-۱- فضیلت و زینت.....
۹	۱-۴- قلمرو علم اخلاق.....
۱۰	۱-۵- اهمیت علم اخلاق.....
۱۱	۱-۶- هدف و فایده علم اخلاق.....
۱۲	۱-۷- تعریف محاسن و مکارم اخلاق.....
۱۲	۱-۷-۱- تفاوت محاسن و مکارم اخلاق.....
۱۳	۱-۷-۲- دستیابی به محاسن و مکارم اخلاق.....
۱۳	۱-۸- اصول اخلاق فردی.....
۱۴	۱-۸-۱- نشانه‌های اهل کرامت.....
۱۵	سؤالات فصل اول.....
۱۸	فصل دوم - اخلاق حرفه‌ای.....
۱۸	۱-۲- مقدمه.....
۱۸	۱-۲-۲- تعریف حرفه.....
۱۹	۱-۲-۲- ویژگی‌ها و خصوصیات افراد حرفه‌ای.....

۲۱	۲-۳- تعریف مسئولیت.....
۲۲	۲-۳-۱- اقسام مسئولیت انسان.....
۲۳	۲-۴- تعریف اخلاق حرفه‌ای.....
۲۴	۲-۵- اصول اخلاق حرفه‌ای.....
۳۰	۲-۶- اخلاق حرفه‌ای در سازمان.....
۳۱	۲-۶-۱- عوامل تعیین کننده رفتار اخلاقی در سازمان.....
۳۳	سؤالات فصل دوم.....
۳۶	فصل سوم - اخلاق حرفه‌ای در نظام بانکی
۳۶	۳-۱- مقدمه.....
۳۶	۳-۲- جایگاه ارزش‌های سازمانی در نظام بانکی.....
۳۷	۳-۲-۱- نمونه ارزش‌های سازمانی در بانک‌های خارجی.....
۳۸	۳-۲-۲- نمونه ارزش‌های سازمانی در بانک‌های داخلی.....
۴۰	۳-۳- تعریف رفتار و اقسام آن.....
۴۱	۳-۴- دلایل استانداردسازی رفتار.....
۴۱	۳-۴-۱- مزایای استانداردسازی رفتار برای مشتریان.....
۴۲	۳-۴-۲- مزایای استانداردسازی رفتار برای کارکنان.....
۴۲	۳-۴-۳- مزایای استانداردسازی رفتار برای بانک.....
۴۲	۳-۵- اصول رفتار حرفه‌ای در برخورد با مشتری.....
۴۷	۳-۵-۱- خلق ارزش بیشتر برای مشتری.....
۵۰	۳-۵-۲- در موقعیت‌های دشوار در بانک چگونه رفتار کنیم؟.....
۵۲	۳-۶- کدهای رفتاری در نظام بانکی.....
۵۳	۳-۶-۱- کدهای گفتاری.....
۵۷	۳-۶-۲- کدهای زبان بدن.....

۵۸	۳-۶-۳- کدهای زبان اشیاء.....
۵۹	۳-۶-۴- کدهای پوشش.....
۶۰	۳-۶-۵- کدهای بهداشت فردی.....
۶۰	سؤالات فصل سوم.....
۶۲	
۶۴	فصل چهارم - ۴ اخلاق حرفه‌ای در بانک ملی.....
۶۴	۴-۱- مقدمه.....
۶۴	۴-۲- اعتماد آفرینی رمز رتبت بانک ملی.....
۶۶	۴-۳- رابطه ارتباط اثربخش با اخلاق حرفه‌ای.....
۶۹	۴-۴- رابطه اخلاق حرفه‌ای با رفتارهای مشتریان.....
۷۳	۴-۵- ارزش‌های اخلاقی بانک ملی.....
۷۴	۴-۶- کدهای رفتاری بانک ملی در تعامل با مشتریان.....
۷۴	۴-۶-۱- نحوه معرفی خود.....
۷۵	۴-۶-۲- نحوه تعامل.....
۷۹	۴-۶-۳- آیین پوشش.....
۸۱	۴-۶-۴- حفظ اسرار مشتری.....
۸۲	۴-۶-۵- ارائه اطلاعات کامل.....
۸۳	۴-۶-۶- قانون مداری.....
۸۳	سؤالات فصل چهارم.....
۸۶	پیوست ۱ - ۴۴ چهل حدیث اخلاقی از اهل بیت عصمت و طهارت صلوات الله اجمعین.....
۹۱	پیوست ۲ - ۴۴ رساله حقوق امام سجاد علیه السلام.....
۱۰۷	منابع.....

بسیاری از مشکلاتی که گریبان سازمان و کسب و کارهای امروزی را گرفته است حکایت از "بداخلاقی حرفه‌ای" می‌باشد. خانه‌هایی که فرومی‌ریزد، مسافرانی که هرگز به مقصد نمی‌رسند، بیمارانی که دیگر رخت سلامت نمی‌پوشند، بی‌کیفیتی یک محصول و ... همه ناشی از عدم پابندی به اخلاق حرفه‌ای در هر صنعت و کسب و کاری می‌باشد. اداره کل آموزش بانک ملی ایران در راستای استانداردسازی برنامه آموزشی خود منطبق با استاندارد **ISO 10015** و با عنایت به رسالت آموزشی خود که متولی آموزش بیش از ۳۴ هزار نفر پرسنل محترم بانک می‌باشد با استعانت از خداوند متعال و در سایه توجهات حضرت ولی عصر (عج) اولین مجموعه از کتاب **اخلاق حرفه‌ای در صنعت بانکداری ایران** با رویکرد اعتماد آفرینی، وفادار ساختن مشتریان و ارتقای اخلاق حرفه‌ای در بانک را تهیه تا به زیور طبع آراسته نماید.

با نگاه به چرایی تألیف این کتاب، می‌توان به این نکته اشاره داشت که حسب تأکیدات مقام محترم مدیریت عامل بانک در تور آموزشی ویژه برای ارشد بانک در سال ۱۳۹۶ مبنی بر طراحی و برگزاری دوره اخلاق حرفه‌ای در صنعت بانکداری ویژه رؤساء، معاونین و کارکنان شعب سراسر کشور و سپس تسری آن به کلیه کارکنان بانک ملی ایران، این اداره کل ضمن طراحی دوره مذکور بمنظور تدوین محتوی جامع و کامل طرح درس مربوطه با کمک، همت و تلاش جناب آقای دکتر ماسکی استاد محترم دانشگاه، اقدام به چاپ محتوی دوره برخاسته از آموزه‌های دینی و اخلاقی در قالب کتاب مذکور نمود. تا فرصت لازم برای انعکاس مطالب به لایه‌های دیگر سازمانی بانک، به شایستگی فراهم آید. وجه تمایز این کتاب، کاربرد بودن مطالب مطرح شده و تأکید بر صیانت از شعار بانک ملی در عمل و رفتار است. در پایان انتظار می‌رود همگان با کرامی در خواندن مطالب کتاب، اهتمام ویژه مبذول داشته و با پابندی به ارزش‌های اخلاقی بانک مبین شعار بانک ملی به این عبارت ارزشمند باشند که، **"هر جا سخن از اعتماد است نام کارکنان بانک ملی ایران می‌درسد"** امید آن‌که با توجه به نود سال حضور مؤثر بانک ملی در ساختار صنعت بانکداری ایران، مجموعه حاضر بتواند گامی هر چند اندک در توسعه اصول اخلاقی و رفتار حرفه‌ای بانکداران عزیز بردارد.

رئیس اداره کل آموزش بانک ملی ایران

داود ملک‌نیا

۹۷ خرداد