

متغیرهای موثر بر ایجاد و توسعه سندرم زیان دهی بانک با تاکید بر متغیرهای اخلاقی

حمیدرضا بهرامی^۱، منصور گرکز^{۱*}، علی خوزین^۲، علیرضا معطوفی^۱
^۱. گروه حسابداری، واحد گرگان، دانشگاه آزاد اسلامی، گرگان، ایران
^۲. گروه حسابداری، واحد علی آباد کتول، دانشگاه آزاد اسلامی، علی آباد کتول، ایران
 (تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۶/۵، تاریخ پذیرش: ۱۳۹۹/۸/۱۱)

چکیده

زمینه: آگاهی از اولویت بندی متغیرهای موثر بر تهدید امنیت و سلامت مالی یک بانک، موضوع بسیار پراهمیتی است. همچنین، استفاده مناسب و اخلاق مدارانه از اولویتهای تعیین شده، در تصمیم گیری های مربوط به ادغام شعب دارای زیان دهی مستمر نیز موضوع بالاهمیت تری است. هدف از پژوهش حاضر بررسی عوامل بنیادین موثر بر شکل گیری و توسعه سندرم زیان دهی در شعب بانک ملت با تاکید بر متغیرهای اخلاقی است.

روش: پژوهش حاضر کیفی و مبتنی بر رویکرد داده بنیاد بود. جامعه آماری شامل خبرگان حوزه برنامه ریزی، تصمیم سازی و تصمیم گیری استراتژیک بانک ملت بوده اند که از میان آنها به شکل هدفمند ۲۱ نفر به عنوان نمونه انتخاب شدند. ابزار تحلیل مصاحبه بود و داده ها با استفاده کدگذاری باز، محوری و انتخابی مورد تحلیل قرار گرفتند.

یافته ها: نتایج کدگذاری باز و محوری برآورد ۵۳ کد اولیه در قالب ۱۱ مقوله از میان ۲۸۰ مفهوم بود که در نهایت با استفاده از کدگذاری انتخابی این مفاهیم در مدل تحقیق جایابی شدند.

نتیجه گیری: در کنار شرایطی چون شرایط عمومی اقتصاد و شیوه های ناکارآمد مدیریتی، تصمیم گیری های ناکار، فقدان سیستم های نظارتی و قضایی کارآمد، افت کیفیت خدمات بانکی و ...، اخلاق می تواند فاکتور مهمی در بروز سندرم زیان دهی بانکی باشد.

کلیدواژگان: سندرم زیان دهی بانک، ایمنی مالی، عوامل اخلاقی

سرآغاز

بانک ها و مؤسسات مالی نقش بسیار مهم و تعیین کننده ای در تخصیص منابع، رشد اقتصادی و ایجاد شغل دارند. وجود شرکتهای مالی کارا برای ترقی و حمایت از رشد اقتصادی برای هر کشوری لازم است (۵). همچنین، صنعت بانکداری یکی از پیچیده ترین صنایع در جهان است و سهم عمده ای در دارایی و ثروت کشورها دارد. در انگلستان ۲۵ درصد تولید ناخالص^۱ داخلی به وسیله بخش های خدمات مالی این کشور ایجاد می شود (۶و ۷).

یکی از بیماری های مالی در هر کشور سندرم زیان دهی بانکی است. تئوری سندرم های سازمانی^۲ به طور عام و یا خاص از نظریات روانشناسی سازمانی و یا جامعه شناسی - سازمانی نشأت می گیرند (۸). در سالهای اخیر به دلایل متنوع شعب بانکها دارای زیان دهی مستمر شده و سندرم زیان دهی مالی در آنها ظهور یافته است (۹).

یکی از مهم ترین بخش های اقتصاد هر کشور، بازار سرمایه^۳ است. رشد اقتصادی می تواند توسعه و رونق بازار سرمایه را سبب شود. از سوی دیگر، رسیدن به رشد و توسعه ای اقتصادی^۴ مطلوب، بدون وجود نهادهای مالی کارا و تجهیز مناسب منابع مالی، غیرممکن است. در این راستا نظام های مالی^۵ کارآمد می توانند از طریق کسب اطلاعات درباره فرصت های سرمایه گذاری، تجمع و تجهیز پس اندازها، نظارت بر سرمایه گذاری ها و اعمال حاکمیت شرکتی، تسهیل مبادله کالاها و خدمات و توزیع و مدیریت ریسک^۶، با کاهش هزینه های مبادله و کسب و تحلیل اطلاعات، موجب تخصیص بهتر منابع و در نهایت، افزایش رشد اقتصادی شوند (۱ و ۲). صنعت بانکداری^۷ یکی از مهمترین بخش های اقتصاد کشور محسوب می شود که می تواند با ساماندهی و مدیریت مناسب منابع و مصارف خود زمینه های رشد و شکوفایی اقتصاد^۸ را فراهم آورد. (۳ و ۴).

روش

پژوهش حاضر کیفی و مبتنی بر رویکرد داده بنیاد بود. جامعه آماری شامل خبرگان (مدیران، کارشناسان و بانکداران) متخصص در بحث نظام ارزیابی متوازن (BSC) بانک ملت بوده اند که از میان آنها به شکل هدفمند ۲۱ نفر به عنوان نمونه انتخاب شدند. گروه نمونه بر مبنای سابقه کار (۵ الی ۳۰ سال)، میزان تحصیلات (کارشناسی، کارشناسی ارشد و دکتری) و تعداد مقالات (کمتر از ۵، ۶ الی ۱۰، بیش از ۱۰) مرتبط طبقه بندی شدند. ابزار تحلیل مصاحبه نیمه ساختار یافته و با سؤالات باز پاسخ بود. که برای روا و پایا بودن مصاحبه ها موارد زیر انجام شد:

یادداشت برداری دقیق و مفصل از مصاحبه ها
استفاده از ضبط صوت با کیفیت برای ثبت دقیق گفته ها
انطباق فایل های ضبط شده با یادداشت های خلاصه شده و تکمیل جزئیات جا افتاده در یادداشت برداری
استفاده و ارسال پرسشنامه باز برای آندسته از خبرگان که پس از دفعات متعدد و هماهنگی های انجام شده، امکان ملاقات حضوری با ایشان فراهم نشد.

رفع ابهامات از طریق برقراری تماس تلفنی، پیامکی و یا از بستر فضای مجازی (واتس آپ و تلگرام) با خبرگانی که امکان ملاقات حضوری با ایشان فراهم نشده بود اما به سؤالات پرسشنامه باز پاسخ داده بودند.
بازخوانی گزاره ها برای طیف دیگری از کارشناسان و کدگذاری باز توسط آنان به صورت جداگانه

به اشتراک گذاری مفاهیم استخراج شده و استخراج مفاهیم نهایی
در نهایت داده ها با استفاده از روش کدگذاری باز، محوری و انتخابی مورد تحلیل قرار گرفتند.

یافته ها

انجام کدگذاری باز

در این مرحله، داده های به دست آمده از مصاحبه ها بررسی شد و مفاهیم مرتبط با پژوهش استخراج شدند. نتایج حاصل از کدگذاری باز داده های کیفی تعداد ۵۳ کد باز از میان مفاهیم شناسایی شده بود.

انجام کدگذاری محوری

وظیفه محقق در این مرحله، «دسته بندی و مقایسه» عناوین استخراج شده از داده ها بوده است. کدگذاری محوری، منجر به ایجاد گروه ها و مقوله ها می شود. تمامی کدهای مشابه در گروه خاص خود قرار می گیرند. در بخش کدگذاری محوری، ۵۳ کد اولیه در قالب ۱۱ مقوله در جدول ۱ تحت عنوان مقوله ها ارائه شده اند.

انجام کدگذاری انتخابی

کدگذاری انتخابی، فرآیند یکپارچه سازی و بهبود مقوله هاست در این مرحله از کدگذاری، یک نظریه از روابط فی مابین مقوله های موجود در مدل کدگذاری محوری به نگارش در می آید. به عبارت دیگر، کدگذاری انتخابی، یافته های مراحل کدگذاری قبلی را گرفته، مقوله محوری را

عدم تشخیص صحیح نوع بیماری مالی شکل گرفته و در حال توسعه و متاستاز، ممکن است ضربه جبران ناپذیری را به بانک و شاید کل شبکه بانکی کشور وارد نماید.

از این روی، برای مواجهه با این سندرم نیاز به یک مهندسی مالی - اخلاقی جدید وجود دارد. بانک ها در کنار وظایف اصلی خود در مواردی همچون تحقق توزیع عادلانه درآمد، کاهش فقر و شکاف طبقاتی، قانون گذاری و فعالیت های بنگاه های اقتصادی در بخش مالی و واقعی اقتصاد نیز نقش حائز اهمیتی دارند. در اثرگذاری بر مباحثی همچون توزیع عادلانه درآمد و کاهش سطح فقر و محرومیت در جامعه، جایگاه ویژه ای برای این نظام ایجاد می نماید که می توان آن را در چارچوب بانکداری اخلاقی^{۱۰} تعریف کرد (۱۰).

بانکداری اخلاقی به عنوان زیرمجموعه اخلاق در اقتصاد جایگاه ویژه ای را در میان بانک های مطرح جهان به خود اختصاص داده است و یک اجماع گسترده برای لزوم توسعه بانکداری اخلاقی پدید آمده است (۱۱). بانکداری اخلاقی راهی است که نشان می دهد سود اقتصادی نباید به خودی خود یک هدف باشد بلکه اهدافی را در نظر می گیرد که به واسطه آنها بانک ها باید مأموریتشان را دنبال کنند. (۱۲). از مهم ترین مولفه های اخلاقی^{۱۱} در صنعت بانکداری می توان به صداقت^{۱۲}، بی طرفی، اعتماد، تبعیت از مقررات و شفافیت اشاره کرد (۱۳).

جهت گیری های اخلاقی^{۱۴} به عنوان رهنمونی در تصمیم گیری های مربوط ادغام یا عدم ادغام شعب و اعطای مهلت زمانی به این دسته از شعب جهت خروج از زیان می باشند. در واقع رویکرد اخلاقی به عنوان الگویی نوین در سیستم بانکی از جایگاه ویژه ای برخوردار می باشد که عینیت رین حضور اخلاق در سیستم بانکی، همان مجموعه قواعد رفتاری با کدهای اخلاقی است.

مشاهده بحران ها و مشکلاتی همچون عدم رعایت استانداردها و اخلاق حرفه ای^{۱۴} در حوزه تصمیم گیری در خصوص ادغام شعب زیان ده، باعث اهمیت یافتن موضوع اخلاق در تصمیم سازی بانکی می گردد. بنابراین در فرآیندهای تصمیم سازی و تصمیم گیری جهت ادغام شعب زیان ده استفاده از رویکرد اخلاقی و عادلانه جهت زایل نشدن حقوق مالی نیروی انسانی شعب مشمول ادغام، به شدت مورد تاکید ویژه است.

توصیه ای که مطرح می شود این است که باید با استفاده از رویکرد اخلاقی تصمیمات بهتری در راستای مدیریت متغیرهای موثر بر شکل گیری و توسعه سندرم زیان دهی شعب بانک که بر اساس روش تحلیل شبکه ای رتبه بندی شده اند، اتخاذ نمود. جهت گیری های اخلاقی به عنوان رهنمونی در تصمیم گیری های مربوط ادغام یا عدم ادغام شعب و اعطای مهلت زمانی به این دسته از شعب جهت خروج از زیان، عمل می کنند. لذا در پژوهش حاضر با هدف پاسخ به این سؤال اساسی که: متغیرهای موثر بر ایجاد و توسعه سندرم زیان دهی بانک^{۱۵} کدامند و چه عوامل اخلاقی در این رابطه نقش دارند؟ شکل گرفت.

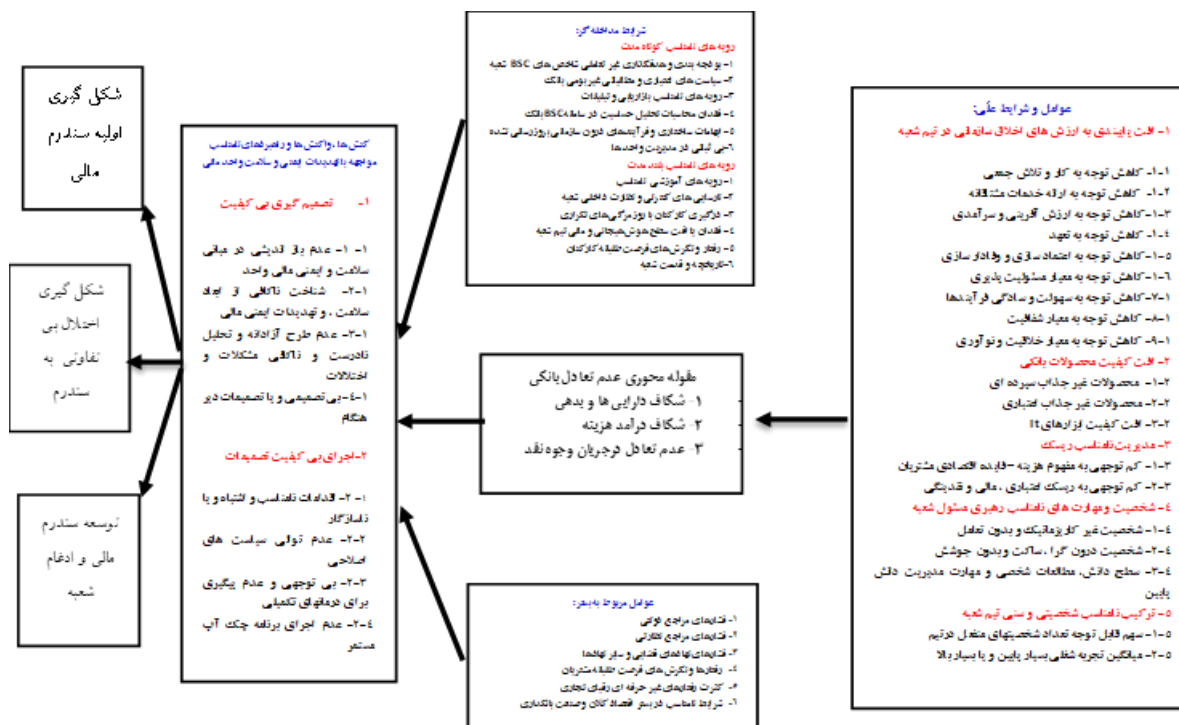
انتخاب می‌کند، به شکلی نظام مند آن را به دیگر مقوله‌ها ربط می‌دهد، آن روابط را اثبات می‌کند، و مقوله‌هایی را که به بهبود و توسعه بیشتری نیاز دارند، تکمیل می‌کند بنابراین، مقوله محوری، بخش بسیار مهمی از یکپارچه سازی و بهبود مقوله‌هاست.

جدول ۱: کدگذاری انتخابی

نوع مقوله	کد محوری	کد باز
مقوله محوری	عدم تعادل و کاهش سطح سلامت و افت ایمنی مالی شعبه	۱- شکاف دارایی ها و بدهی ۲- شکاف درآمد هزینه ۳- عدم تعادل در جریان وجوه نقد
شرایط علی	افت کیفیت محصولات بانکی	کاهش توجه به اخلاق سازمانی کاهش توجه به کار و تلاش جمعی کاهش توجه به ارائه خدمات مشتاقانه کاهش توجه به ارزش آفرینی و سرآمدی کاهش توجه به تعهد کاهش توجه به اعتماد سازی و وفادار سازی کاهش توجه به معیار مسئولیت پذیری کاهش توجه به سهولت و سادگی فرایندها کاهش توجه به معیار شفافیت کاهش توجه به معیار خلاقیت و نوآوری
	مدیریت نامناسب ریسک	محصولات غیر جذاب سپرده ای محصولات غیر جذاب اعتباری افت کیفیت ابزارهای IT
	شخصیت و مهارت های نامناسب رهبری مسئول شعبه	کم توجهی به مفهوم هزینه - فایده اقتصادی مشتریان کم توجهی به ریسک اعتباری ، مالی و نقدینگی
	ترکیب نامناسب شخصیتی و سنی تیم شعبه	شخصیت غیر کارزماتیک و بدون تعامل شخصیت درون گرا ، ساکت و بدون جوشش سطح دانش، مطالعات شخصی و مهارت مدیریت دانش پایین
شرایط مربوط به بستر	فشارها، رفتارها و رویه های نامناسب	فشارهای مراجع دولتی فشارهای مراجع نظارتی فشارهای نهادهای قضایی و سایر نهادها رفتارها و نگرش های فرصت طلبانه مشتریان کثرت رفتارهای غیر حرفه ای رقبای تجاری شرایط نامناسب در بستر اقتصاد کلان و صنعت بانکداری
راهبردها	تصمیم گیری بی کیفیت	عدم باز اندیشی در مبانی سلامت و ایمنی مالی واحد شناخت ناکافی از ابعاد سلامت ، و تهدیدات ایمنی مالی عدم طرح آزادانه و تحلیل نادرست و ناکافی مشکلات و اختلالات بی تصمیمی و یا تصمیمات دیر هنگام
	اجرای بی کیفیت تصمیمات	اقدامات نامناسب و اشتباه و یا ناسازگار عدم توالی سیاست های اصلاحی بی توجهی و عدم پیگیری برای درمانهای تکمیلی عدم اجرای برنامه چک آپ مستمر
شرایط مداخله گر	رویه های نامناسب کوتاه مدت	بودجه بندی و هدفگذاری غیر تعاملی شاخص های BSC شعبه سیاست های اعتباری و مطالباتی غیر بومی بانک رویه های نامناسب بازاریابی و تبلیغات فقدان محاسبات تحلیل حساسیت در سامانه BSC بانک ابهامات ساختاری و فرآیندهای درون سازمانی بر روزرسانی نشده

رویه های نامناسب بلند مدت	بی ثباتی در مدیریت واحدها
رویه های نامناسب بلند مدت	رویه های آموزشی نامناسب
	نارسایی های کنترلی و نظارت داخلی شعبه
	درگیری کارکنان با روزمرگی های تکراری
	فقدان یا افت سطح هوش هیجانی و مالی تیم شعبه
	رفتار و نگرش های فرص طلبانه کارکنان
	تاریخچه و قدمت شعبه
پیامدها	شکل گیری اولیه سندرم مالی
	شکل گیری اختلال بی تفاوتی به سندرم
	توسعه سندرم مالی و ادغام شعبه

ارائه الگوی شکل گیری و توسعه سندرم مالی بانکی
بر اساس کدگذاری انتخابی انجام شده الگوی شکل گیری و توسعه سندرم مالی بانکی بر اساس نگاره ۱ شناسایی گردیده است.



نگاره ۱: مدل مفهومی و الگوی تبیین کننده حاصل شده از پژوهش

بحث

نتایج کدگذاری باز و محوری برآورد ۵۳ کد اولیه در قالب ۱۱ مقوله از میان ۲۸۰ مفهوم بود. در پژوهش حاضر عدم تعادل و کاهش سطح سلامت و افت ایمنی مالی شعبه بعد محوری را تشکیل داد که مستقیماً از مقولات افت پایداری به ارزش های اخلاق سازمانی در تیم شعبه، افت کیفیت محصولات بانکی، مدیریت نامناسب ریسک، شخصیت و مهارت های نامناسب رهبری مسئول شعبه، ترکیب نامناسب شخصیتی و سنی تیم شعبه به عنوان شرایط علی تأثیر می پذیرفت. این یافته با پژوهش هایی که بر نقش ارزش های اخلاق سازمانی بر بانکداری سالم تاکید دارند همسو است (۱۴-۱۶). همچنین با پژوهش هایی که بر نقش مدیریت بانک در بازدهی بانک تاکید دارند همسو است (۱۷ و ۱۸).

بر اساس نتایج پژوهش حاضر فشارها، رفتارها و رویه های نامناسب زمینه ساز افت تعادل، سلامت و ایمنی مالی شعبه می باشد. این یافته با پژوهشی که به بررسی اقتدار قانونی نهاد نظارتی در بانکداری پرداخته و بر اهمیت نقش مراجع دولتی، قضایی و نظارتی در صنعت بانکداری تاکید دارد همراستا است (۱۹). همچنین نتایج پژوهش حاضر تصمیم گیری بی کیفیت و اجرای بی کیفیت تصمیمات را به عنوان کنش ها، واکنش ها و راهبردهای نامناسب مواجهه با تهدیدات ایمنی و سلامت واحد مالی مورد اشاره قرار داده که می تواند بر اساس نتایج پژوهش هایی که بر اهمیت تصمیم گیری در سیستم های مالی و بانکی تاکید دارند تبیین شود (۲۰ و ۲۱).

همچنین همسو با برخی پژوهش‌ها در پژوهش حاضر مواردی چون ، رویه‌های نامناسب بازاریابی و تبلیغات (۲۲) ، بی‌ثباتی در مدیریت واحدها (۲۳) ، رویه‌های آموزشی نامناسب (۲۴) ، فقدان یا افت سطح هوش هیجانی و مالی تیم شعبه (۲۴) ، رفتار و نگرش‌های فرصت طلبانه کارکنان (۲۵) تحت دو مقوله رویه های نامناسب کوتاه مدت و بلند مدت به عنوان شرایط مداخله‌گر ذکر شده اند.

و در نهایت در پژوهش حاضر از مقوله های شکل گیری اولیه سندرم مالی، شکل گیری اختلال بی تفاوتی به سندرم و توسعه سندرم مالی و ادغام شعبه به عنوان پیامدی برای عدم تعادل بانکی و زیان دهی بانک یاد شده است.

بر اساس یافته های پژوهش برای کاهش سطح زیان دهی بانک پیشنهاد می شود :

- ارزش های اخلاق سازمانی مورد توجه قرار گیرد در این راستا شفاف سازی صورت های مالی یکی از موضوعات عمده اخلاقی است که در نظام بانکی ، نقش مهمی به عهده دارد.
- توجه به اهمیت نقش مراجع دولتی ، قضایی و نظارتی در صنعت بانکداری و تشکیل سیستم های نظارتی کارآمد ، بی شک می تواند جلوی بسیاری از مفاسد اخلاقی در نظام بانکی چون رشوه، اختلاس، ربا، غیرواقعی بودن برخی معاملات و .. را که منجر به ایجاد سندرم زیان دهی بانکی می شود خواهد گرفت.
- انتخاب مدیریت مناسب و کارا که بتواند در زمان مناسب تصمیمات صحیح اتخاذ کند از اهمیت بالایی در نظام بانکی برخوردار است چرا که بر اساس نتایج این تحقیق تراکنش های پشت پرده و انتخاب مدیران ناکارآمد، عدم شفافیت و بی‌توجهی به حسابرسی از دلایل زیاندهی بانک هاست
- به طور کلی افزون بر شفافیت صورت های مالی، ارزیابی ترازنامه های بانک ، و نظارت صحیح بر عملکرد بانک ها، از پیش نیازهای کاهش زیان دهی بانکی ایجاد تغییر در مدیریت بانکی، اطمینان از صحت صورت های مالی ارائه شده توسط حسابرسان مستقل، دنبال کردن روش های موفق بانکداری سایرکشورها، و از میان بردن بی اعتمادی به سیستم بانکی از طریق یک برنامه هدفمند و دراز مدت است تا به این ترتیب بانک ها سالم سازی شده و نسبت کفایت سرمایه بهبود یابد.

نتیجه گیری

هدف از تحقیق حاضر بررسی متغیرهای موثر بر ایجاد و توسعه سندرم زیان دهی بانک با تاکید بر متغیرهای اخلاقی بود. سودآوری از جمله عوامل تاثیرگذار در ارزیابی عملکرد بانک ها به حساب می‌آید و بی شک عدم تعادل بانکی، شکاف دارایی ها و بدهی، شکاف درآمد هزینه و عدم تعادل در جریان وجه نقد پیامدهایی چون توسعه سندرم زیان دهی مالی و ادغام شعب را به همراه خواهد داشت. بر اساس نتایج به دست آمده از پژوهش حاضر شرایط علی به وجود آورنده عدم تعادل بانکی و

در نتیجه سندرم زیان دهی بانک افت پایبندی به ارزش های اخلاق سازمانی در تیم شعبه (کاهش توجه به کار و تلاش جمعی و ارائه خدمات مشتاقانه و ارزش آفرینی ، کاهش توجه به تعهد، اعتمادسازی و وفادارسازی، مسئولیت پذیری و شفافیت) افت کیفیت محصولات بانکی، مدیریت نامناسب ریسک و شخصیت و مهارت های نامناسب رهبری مسئول شعبه است.

بنابراین در کنار شرایط عمومی اقتصاد و شیوه های ناکارآمد مدیریتی، اخلاق می تواند فاکتور مهمی در بروز سندرم زیان دهی بانکی باشد. با حرکت علوم اقتصادی به سمت بهره برداری از اخلاق، بانکداری نیز به سمت اخلاق مداری حرکت کرده است که از دلایل اصلی آن می توان به چالش هایی چون پول شویی، اختلاس ، ربا و ... اشاره کرد. بانکداری اخلاقی و توجه به اصول اخلاقی در نظام بانکی راهی است برای مقابله با بحران های مالی و غیر مالی و ایجاد امنیت ، استحکام و اقتدار مالی و افزایش رضایت مشتریان می باشد . عبارتی بانکداری اخلاقی اگرچه سود محور نیست اما به شکل غیر مستقیم منجر به کاهش سندرم زیان دهی بانکی می شود.

همچنین نتایج نشان داد فشارها، رفتارها و رویه های نامناسب در حوزه های دولتی، قضایی و نظارتی زمینه ساز سندرم زیان دهی بانکی می باشد و تصمیم گیری بی کیفیت و اجرای بی کیفیت تصمیمات نیز می تواند در این راستا تاثیرگذار باشد.

ملاحظه های اخلاقی

موضوعات اخلاقی همچون؛ سرقت ادبی، رضایت آگاهانه؛ انتشار چندگانه و ... در پژوهش حاضر مورد توجه قرار گرفته اند.

واژه نامه

1. Capital market	بازار سرمایه
2. Economical development	توسعه اقتصادی
3. Financial system	نظام مالی
4. Risk management	مدیریت ریسک
5. Banking industry	صنعت بانکداری
6. Prosperity of the economy	شکوفایی اقتصاد
7. Banking system health	سلامت نظام بانکی
8. Gross production	تولید ناخالص
9. Organizational syndrome	سندرم سازمانی
10. Ethical banking	بانکداری اخلاقی
11. Ethical factors	مؤلفه های اخلاقی
12. Trust	صداقت
13. Ethical orientation	جهت گیری اخلاقی
14. Professional ethics	اخلاق حرفه ای
15. Banking loss syndrome	سندرم زیان دهی بانکی

References

1. Ahmadian A, Heidari H. (2013). Impact of macroeconomic conditions on banks and losses of



- Journal of Value and Behavioral Accounting; 1(1): 53-76. (In Persian).
15. Alizadeh R, GHolami H, Jahed MA. (2019). Business ethics as a paradigm of banking crime prevention. *Ethics in Science and Technology*; 14(5). (In Persian).
16. Sadighi N, Mohammad-Davudi AH, Ghorbanhoseini M, Amini-Sabegh Z. (2020). Identify and rank ethical components in the electronic banking industry. *Ethics in Science and Technology*; 15(2). (In Persian).
17. Bahrani HR. (2013). Investigating the factors affecting the continuation of losses of bank branches. *Expert Report*; 2: 95-96. (In Persian).
18. Alipour Shirsavar H, Gilaninia S, Mohammadi Almani A. (2012). A Study of factors influencing positive word of mouth in the Iranian banking industry. *Middle-East Journal of Scientific Research*; 11(2), 454-460.
19. Elsun M. (2012). Examining the legal authority of the banking regulatory body. *Money and Economics*; 9: 147-177. (In Persian).
20. Fadaee-Nejad ME, Sadeghi SJ, Banaeian H. (2011). Designing a decision support system for banking management from the perspective of equipping resources (Agricultural Bank case study). *IT management*; 6. (In Persian).
21. Khalili M. (2005). Credit risk management by applying decision models. *Economic Research Journal*; 5(1): 183-212. (In Persian).
22. Asgharzadeh E, Amin F. (2005). Increase the efficiency of banking services by prioritizing customers. *Economic Policies and Research*; 13(36). (In Persian).
23. General Management of sSupervision of Banks and Credit Institutions. (2004). Effective measures to manage and monitor operational risk. Available at: <file:///C:/Users/Takta/AppData/Local/Temp/4-Operational%20risk.pdf>. Accessed: 8 Aug 2020
24. Taghizadeh M, Chirani E. (2014). The relationship between managers' emotional intelligence and financial performance of bank branches in Guilan province. Tehran: International Conference on Business Development and Excellence.
25. Toulabi Z, Mohammadi E, Khodadaian B. (2019). Provide a model for understanding the mistreatment costs of bank branch employees. *Journal of Management Studies (Improvement and Transformation)*; 28(94): 9-38. (In Persian).
- banks. *Monetary-Banking Research*; 12: 71-99. (In Persian).
2. Hoseini -Dolatabadi SM. (2015). The nature of the bank and its implications for Islamic banking studies. *Journals of Islamic Economics Studies*; 8(2): 173-198. (In Persian).
3. Zalbagi-Darestani H. (2014). Factors affecting the stability of the banking network. *Monetary-Banking Research*; 7(20): 307-327. (In Persian).
4. Dadgar Y. (2016). Feasibility study of interest-free banking modeling based on the theory of middle financial rationality. *Journal of Islamic Economics and Banking*; 16: 203-230. (In Persian).
5. Roghanian P, Rasli A, Gheysari H. (2012). Productivity through effectiveness and efficiency in the banking industry. *Social and Behavioral Sciences*; 40: 550-556.
6. Paradi JC, Rouatt S, Zhu H. (2011). Two-stage evaluation of bank, branch efficiency using data envelopment analysis. *Omega*; 39(1), 99-109.
7. Azizi A. (2018). Financial crises and the reasons for the relative financial stability of Islamic banking at the international level. *Legal Scientific Quarterly of Qanun Yar*; 2(5): 1-16. (In Persian).
8. Budlaee H, Kooshki-Jahromi A, Satarinasab R. (2011). Organizational learning and trust, mediating links between psychological empowerment and organizational commitment. *Management and Development Process*; 75: 68-93. (In Persian).
9. Akbarian R, Rafiee H. (2007). Islamic banking: theoretical, practical challenges and solutions. *Islamic Economy*; 7(26): 97-118. (In Persian).
10. Dianati Z, Manteghi K, Ali-Esfahani Y. (2018). The effect of bank type on corporate social responsibility reporting ethical approach. *Ethics in Science and Technology*; 13(1). (In Persian).
11. Mousavi-Jahromi Y, Faezy SM. (2016). The position of ethics in banking: A comparative study of ethical banking with Islamic banking. Tehran: International Conference on Islamic Banking and Finance, Tarbiat Modares University.
12. Valerio C. (2011). Banking on ethics. Italy: CRBM -Campagna per la Riforma Della Banca Mondiale.
13. Khosravineja R, Bahrami M, Barati M. (2018). Analyzing the correlation between relationship marketing and brand equity of bank: the moderating role of business ethics. *Ethics in Science and Technology*; 13 (1):116-12. (In Persia).
14. Rahmani H. (2016). Investigating the impact of professional ethics on organizational performance.