

حق قانونی شهروندان در برابر بانک‌ها؛ شفافیت یا شعار؟

# قانون بانک‌ها را پاسخگو می‌کند؟!

قانون دسترسی آزاد به اطلاعات، دریچه‌ای برای آگاهی مردم از عملکرد بانک‌ها گشوده، اما اجرای آن با چه چالش‌هایی روبه‌رو است



بانک مرکزی با استناد به «قانون انتشار و دسترسی آزاد به اطلاعات» مصوب ۱۳۸۸ و بخشنامه اخیر خود، بانک‌ها را مکلف کرده است اطلاعات غیر محرمانه نظیر سیاست‌های مالی، شرایط اعطای تسهیلات، نرخ سود سپرده‌ها و بخشنامه‌های مرتبط را به صورت عمومی منتشر کنند. این الزام، حقی قانونی برای شهروندان ایجاد کرده است؛ حق آگاهی از آنچه در پشت پرده نظام بانکی می‌گذرد، اما این حق تا چه حد عملی خواهد شد؟ آیا مردم خواهند یافت چرا در خواست وام‌شان رد شده یا سود حساب‌شان کاهش یافته؟

نظام بانکی ایران سال‌هاست با چالش شفافیت روبه‌رو است. شهروندان در مواجهه با تصمیم‌های بانکی، اغلب با پاسخ‌هایی مبهم یا اطلاعاتی ناکافی مواجه می‌شوند. حال بانک مرکزی با بخشنامه‌ای که ریشه در «قانون انتشار و دسترسی آزاد به اطلاعات» دارد، گامی برای رفع این مشکل برداشته است. این قانون که در سال ۱۳۸۸ به تصویب مجلس رسید و آیین‌نامه اجرایی آن در سال‌های بعد تکمیل شد، نهادی عمومی از جمله بانک‌ها را موظف می‌کند اطلاعات غیرمحرمانه را در دسترس عموم قرار دهد. بخشنامه جدید بانک مرکزی، مصوب اسفند ۱۴۰۳، این الزام را به‌طور خاص برای نظام بانکی تشریح کرده و رد مبالغه‌آمیز برای نظام سامانه‌ای شفاف در وبسایت خود کرده است.

این سامانه باید شامل اطلاعاتی نظیر سیاست‌های اعطای تسهیلات، نرخ سود سپرده‌ها، بخشنامه‌های داخلی و دلایل تغییرات آنها باشد. به زبان ساده، اگر بانکی نرخ سود سپرده شما را کاهش دهد، باید بتوانید بخشنامه مربوط را در این سامانه پیدا کنید یا اگر برای دریافت وام اقدام کرده و رد شده‌اید، باید بدانید آن به‌صورت مستند در دسترس باشد. این حق قانونی، بر اساس ماده ۴ قانون مذکور، به هر شهروند اجازه می‌دهد بدون نیاز به توضیح، به اطلاعات عمومی دسترسی پیدا کند، اما آیا این الزام به معنای پایان ابهامات است؟

**ابعد حقوقی قانون شفافیت بانکی**  
«قانون انتشار و دسترسی آزاد به اطلاعات» در ماده ۱۰ خود صراحتاً اعلام می‌کند هر شخص حقیقی یا حقوقی حق دارد به اطلاعات عمومی نهادها دسترسی داشته باشد، مگر اینکه آن اطلاعات محرمانه تلقی شود. محرمانه بودن هم در ماده ۱۳ تعریف شده و شامل مواردی مثل اسرار تجاری، اطلاعات حساس رقابتی یا حریم خصوصی افراد است. برای بانک‌ها، این یعنی اطلاعاتی مثل شرایط تسهیلات، نرخ‌های مصوب سود یا بخشنامه‌های غیرمحرمانه باید منتشر شود، اما جزئیات حساب مشتریان، قراردادهای خاص یا اطلاعات مربوط به تراکنش‌های فردی، محرمانه باقی می‌ماند. به‌عنوان مثال، فرض کنید بانک تصمیم گرفته نرخ سود سپرده‌های یک‌ساله را از ۲۰ درصد به ۱۸ درصد کاهش دهد. طبق قانون، این تصمیم باید در قالب بخشنامه‌ای شفاف همراه با دلایل

آن (مثلاً کاهش نرخ تورم، مصوبه شورای پول و اعتبار یا سیاست‌های کلان اقتصادی) منتشر شود یا اگر بانکی اعلام کند که وام ازدواج فقط به افراد زیر ۳۰ سال تعلق می‌گیرد، باید معیارهای این تصمیم را در سامانه شفافیت خود توضیح دهد، مثلاً استناد به بخشنامه‌ای مشخص یا محدودیت منابع مالی. این الزام، قدرت نظارتی مردم را افزایش می‌دهد و بانک‌ها را به پاسخگویی وادار می‌کند، با این حال قانون خطوط قرمز هم دارد. بانک‌ها می‌توانند ادعا کنند انتشار برخی اطلاعات، به رقابت تجاری آنها لطمه می‌زند یا حریم خصوصی مشتریان را نقض می‌کند. اینجا نقش «میسوین انتشار و دسترسی به اطلاعات» که در ماده ۱۸ قانون پیش‌بینی شده، کلیدی است. این کمیسیون، متشکل از نمایندگان دولت، قوه قضائیه و کارشناسان مستقل، وظیفه دارد اختلافات میان مردم و نهادها را بررسی و مشخص کند چه اطلاعاتی باید عمومی شود، اما گزارش‌های رسمی نشانی می‌دهد از زمان تأسیس این کمیسیون در سال ۱۳۹۵، تنها حدود ۲۰۰ پرونده مرتبط با نهاد‌های مالی بررسی شده که نشان‌دهنده فعالیت محدود آن در حوزه بانکی است. این ضعف، خود چالشی برای اجرای قانون محسوب می‌شود.

اگر شما بدانید که بانک به چه دلیل وام‌تان را رد کرده، مثلاً به دلیل «عدم تطابق امتیاز اعتباری با معیارهای داخلی» می‌توانید اعتراض یا شریایطان را اصلاح کنید. اگر نفهمید سود حساب‌تان به دلیل «مصوبه جدید بانک مرکزی» در تاریخ ۱۵ بهمن ۱۴۰۳ کم شده است، می‌توانید تصمیم بگیرید پول‌تان را جابه‌جا کنید یا نه. این حق آگاهی، اعتماد عمومی را هم تحت تأثیر قرار می‌دهد. پژوهشی در سال ۱۴۰۱ نشان داد بیش از ۶۰ درصد مشتریان بانک‌ها به دلیل «عدم شفافیت در سیاست‌ها و تصمیم‌ها» اعتمادشان را به نظام بانکی از دست داده‌اند. قانون شفافیت می‌تواند این شکاف را پر کند، به شرطی که درست اجرا شود. برای مثال، در برخی کشورها که قوانین مشابهی از دهه ۱۹۷۰ اجرا شده، شفافیت بانکی باعث شده است نرخ اعتراضات مردمی به تصمیمات بانکی به زیر ۵ درصد برسد. آیا ایران هم می‌تواند به چنین نقطه‌ای نزدیک شود؟

**چالش‌های اجرای قانون**  
اجرای این بخشنامه با موانع متعددی روبه‌رو است. نخستین عامل زیرساخت‌های فنی بانک‌هاست. بسیاری از بانک‌ها هنوز وبسایت‌هایی ندارند که اطلاعات‌شان به‌روز نیست یا کاربری آسانی ندارند. مثلاً در بررسی وبسایت یکی از بانک‌ها، مشخص شد بخش «شرایط تسهیلات» از سال ۱۴۰۱ به‌روزرسانی نشده و اطلاعات آن با بخشنامه‌های جدید همخوانی ندارد. قانون جدید می‌گوید این اطلاعات باید به صورت «فعال» منتشر شود، یعنی بانک‌ها خودشان موظف هستند بدون درخواست

فرضات اجرا و راه‌های پیگیری اگر بانکی این قانون را اجرا نکند، چه می‌شود؟ قانون انتشار و دسترسی آزاد به اطلاعات می‌گوید که تخلف از این الزامات، جرم است و متخلفان می‌توانند به مراجع قضایی معرفی شوند. مجازات آن هم از جریمه نقدی تا انفصال از خدمت برای مدیران متخلف متغیر است، اما برای یک شهروند عادی، رفتن به دادگاه فرایندی پیچیده و زمانبر است. یک وکیل متخصص حقوق بانکی می‌گوید: «می‌شود شکایت کرد، اما باید مدارکی محکم و حوصله‌پروسه طولانی را داشته باشید. معمولاً افراد عادی بعد از چند ماه پیگیری خسته می‌شوند.»

بانک مرکزی هم می‌تواند با ابزارهای نظارتی خود وارد عمل شود. مثلاً در بخشنامه اخیر، پیش‌بینی شده است بانک‌هایی که سامانه شفافیت را راه‌اندازی نکنند، جریمه می‌شوند یا در رتبه‌بندی سالانه تنزل پیدا می‌کنند، اما هنوز جزئیات این جریمه‌ها اعلام نشده و مشخص نیست تا چه حد بازدارنده خواهد بود. پیشنهاد کارشناسان این است که بانک مرکزی یک سامانه متمرکز شکایات راه‌اندازی کند تا مردم بتوانند تخلفات را به راحتی گزارش دهند و روند پیگیری ساده‌تر شود. تجربه برخی کشورها نشان می‌دهد سامانه‌های آنلاین شکایات، مشارکت مردم را تا ۴۰ درصد افزایش داده است.

**نقش مردم در مطالبه‌گری**  
شفافیت فقط وظیفه بانک‌ها و بانک مرکزی نیست، مردم هم باید این حق را مطالبه کنند. اگر شهروندان از وجود این قانون بی‌خبر بمانند یا ندانند چگونه از آن استفاده کنند، بانک‌ها انگیزه کمتری برای اجرا خواهند داشت. برای مثال، اگر تعداد زیادی از مشتریان به‌طور هم‌زمان از بانکی بخواهند که بخشنامه کاهش سود را منتشر کند، بانک تحت فشار قرار می‌گیرد. این مطالبه‌گری می‌تواند از طریق تماس با شعب، ارسال درخواست کتبی یا حتی استفاده از ظرفیت فضای مجازی شکل بگیرد. اما این کار نیازمند آگاهی است. بانک مرکزی می‌تواند با انتشار آگهی‌های ساده در رسانه‌ها یا همکاری با سازمان‌های مردم‌نهاد، این حق را به مردم معرفی کند. مثلاً یک پیام ساده مثل «حق داری بدون بانک یا پولت چی کار می‌کنه، برو سایت بانک و اطلاعات رو بخواه» می‌تواند شروع خوبی باشد. بدون این مشارکت، قانون در حد یک متن خشک باقی می‌ماند.

**مردم چه می‌گویند؟**  
در گفت‌وگو با شهروندان، نظرات متفاوتی شنیده می‌شود. یک کارمند می‌گوید: «اگر شفاف باشند، شاید دیگر برای ضامن این‌قدر ندرم.» یک بازنشسته اما تردید دارد: «بانک‌ها همیشه راهی برای پنهان‌اندن پیدا می‌کنند.» یک دانشجوی هم می‌افزاید: «کاش یکن چرا وام دانشجویی این‌قدر طول می‌کشه، حداقل بدونیم مشکل کجاست.» این دیدگاه‌ها نشان‌دهنده امید و بدبینی توأمان است.

قانون انتشار و دسترسی آزاد به اطلاعات، فرصتی تاریخی برای شفافیت در نظام بانکی ایران فراهم کرده است. این حق قانونی، اگر درست اجرا شود، می‌تواند اعتماد از دست‌رفته را بازگرداند و رابطه مردم و بانک‌ها را عادلانه‌تر کند، اما بدون نظارت قوی، زیرساخت مناسب و آگاهی عمومی، این قانون ممکن است، به سرنوشت بسیاری از قوانین دیگر دچار شود؛ کلماتی زیبا روی کاغذ. بانک مرکزی قدم اول را برداشته، حالا نوبت بانک‌ها و مردم است که این حق را به واقعیت تبدیل کنند. آینده این شفافیت به اراده جمعی بستگی دارد.



این «حقوق بشر» است

که از سوی قدرت‌ها سلاخی می‌شود

## فریاد حق طلبی باشیم

نیره ساری

تحولات چندین سال اخیر به خصوص همین یک سال شوک سنگینی برای جهان است تا جایی که حتی سنگدل ترین افراد را هم به واکنش برانگیخته است. یک طرف مردم بی‌گناه و آن سوی دیگر قدرت‌هایی که باوری به رعایت عادلانه موازین حقوقی و اخلاقی در گستره بین‌المللی ندارند و از تکاب هر گونه جنایت را برای پیشبرد منافع خود امری مجاز تلقی می‌کنند و حاضر به پاسخگویی به هیچ مرجع حقوقی هم نیستند.

چهارم فوریه بود که رئیس‌جمهور امریکا اعلام کرد قصد دارد «غزه» را تصرف کند و مالک آن شود، اسرائیل نیز خود را از هر گونه پاسخگویی در قبال عملکردش به نظام بین‌الملل معاف می‌داند.

شاید خیلی‌ها بپرسند آیا نظام جهانی با رهبری سازمان ملل نجات خواهد یافت؟ چه آنکه سازمان ملل در سال ۱۹۴۵ برای «نجات نسل‌های آینده از بلاي جنگ» ایجاد شد.

این نهاد اثبات کرده در این سال‌ها نه تنها نتوانسته است از وقوع درگیری‌ها جلوگیری کند بلکه قادر به توقف هم نیست. شاید تأسیس آن آغازگر صلح برای برخی‌ها بود اما همین صلح هم برای کشورهای پیشرفته اقتصادی و تأمین منافع‌شان بوده، به زرادخانه‌های نظامی خود می‌تازند و به جنایات‌شان افتخاراً موازین حقوق بین‌الملل و مصوبات سازمان ملل فقط در مواردی که هماهنگ با منافع آنها باشد، معتبر است و جز این‌ها نه تنها اعتباری ندارد بلکه می‌توان علیه آنها اقدام کرد.

آژانس کمک‌های بشردوستانه سازمان ملل اعلام کرد در سال ۲۰۲۴ بیش از ۳۵۰۰ نفر از کارکنان امدادسازان این نهاد حین خدمت‌رسانی به مردم نیازمند کمک و مشمول حمایت‌های حقوق بشردوستانه بین‌المللی کشته شدند. این آژانس بدون آنکه صریحاً بگوید عمده این کشتار بی‌سابقه همکاران ملل متحد را اسرائیل موجب شده است، از مخاطبان خود خواست خواهان رعایت موازین حقوق بشردوستانه در همه جای دنیا شوند و پیگیر باشند تا حمایت از افراد نیازمند کمک هیچ‌گاه قطع نشود و زمینه پاسخگویی عوامل محدودکننده حمایت‌های بشردوستانه با حمله‌کننده به فعالان این حوزه فراهم آید.

این تقاضاها در حالی مطرح می‌شود که اسرائیل و حامیانش به شدت در تلاشند این قبیل جنایات را امری عادی جلوه دهند و محدودیت‌های مختلف را بر آژانس‌های امدادسازان به مردم تحمیل کنند.

در خبرها اعلام شد ترامپ نیز همراه با اسرائیل از حذف فعالیت‌های آژانس امدادسازان به مردم فلسطین در سرزمین‌های اشغالی حمایت می‌کند و برخی از دیگر دولت‌های همراه با اسرائیل نیز همین رویکرد را دنبال می‌کنند. پر واضح است رعایت حقوق بشردوستانه معلق شده و همین کافی است که حتی فرض آتش‌بس را هم بی‌اثر کند.

چنین نماند و چنین هم نخواهد ماند. برگ‌برگ تاریخ گواهی می‌دهد که هیچ حکومتی با ظلم و جور باقی نمانده است. جهان نیازمند عدالت و مرام انسانی است.

اگر روزی برای جلب مخاطب جامعه مشترک ایمانی اعلام می‌شد که متن قرآن کریم دستور داده است «نه اهل ظلم کردن باشید و نه اهل ظلم پذیرفتن» و پیامبر اسلام (ص) فرمودند که «هر کس صدای یاری بی‌گناه و مظلومی را بشنود و به یاری او نرسد، نمی‌توان نامش را مسلمان نامید» و مولا علی (ع) فرمودند که «مهاره یاور و مستمیدگان و دشمن ستمگران باشید» (کتاب روزی برای مخاطبان آشنا با فرهنگ فارسی گفته می‌شد که سعدی علیه‌الرحمه گفته «بنی اعضای یک پیکرند» که در آفرینش زیگ گوهرند/ چون عضوی به‌درد آورد روزگار/ اگر عضوها را نماند قرار/ تسو کز محنت دیگران می‌غمی/ نشاید که نعمت نماند آدمی».

امروزه رشد فرهنگ انسانی در سراسر جهان موجب شده است افراد با ادیان و باورهای اعتقادی گوناگون (حتی دین‌ناپروان) و اهل فرهنگ‌ها، قومیت‌ها و زبان‌های متنوع بر حسب انسانیت مشترک فریاد برمی‌آورند که نباید در مقابل ظلم ساکت نشست و با سکوت خود اجازه داد که ظالمان و متجاوزان به حقوق انسانی جری‌تر و گستاخ‌تر شوند.

این فریاد مشترک یکی از مهم‌ترین جلوه‌های جهانشمول دفاع از ارزش‌های انسانی است که امروزه در سراسر اروپا، امریکا، آفریقا، آسیا و اقیانوسیه به شکل‌های مختلف نمود پیدا کرده است و اجازه نمی‌دهد هیچ ظالمی در هر دره‌ای از قدرت بتواند خود را مصون از انتقادات و اعتراضات حق‌طلبان بدانند.

ماه‌هاست این فریاد وجدان مشترک جهانی نسبت به جنایات جاری در سرزمین‌های اشغالی فلسطین و حتی برخی دیگر از مناطق جنگی دیگر جهان بلند است اما ساختارهای ناعادلانه دولت‌محور بین‌المللی و محصور در جنبه قدرت و نه تابع عدالت، پاسخ مناسب به دادخواهی جهانی نمی‌دهد. حق‌طلبان جز مطالبه‌گری و تلاش تا حصول نتایج مثبت راهی ندارند.

چه خوب است هر یک از ما در راهی از این دریای حق‌طلبی جاری در سطح جهان باشیم با هر باور، اعتقاد، ملیت، جنسیت، سن و سال و موقعیتی که داریم. چه خوب است هر یک از ما به‌فراخ‌تر توان خویش نقشی مثبت در این روند ایفا کنیم.

فرقی نمی‌کند کجای جهان و حتی در کدام صفحه تاریخ باشیم اما به‌طور قطع تغییر مناسبات ناعادلانه و بهبود اوضاع جهان اثری مستقیم بر زندگی هر انسان کنونی و نسل‌های آتی در اقصی نقاط دنیا دارد.

به‌گواه تاریخ، با قاطعیت می‌توان گفت که هیچ جنایتکار و ظالمی نتوانسته است پایدار باقی بماند و قطعاً با رفتن هر تلاشگر مقابله‌کننده با جنایتکاران، دیگری جای او را گرفته‌اند و مسیر آزادخواهی، حق‌طلبی و عدالتخواهی را ادامه داده‌اند. آینده این واقعیت را بهتر روشن خواهد کرد.

به امید و مدد صاحب اصلی این جهان، تروریست‌ها و جنایتکاران هر چه سریع‌تر در معرض عقوبت الهی و دنیوی قرار گیرند. «وشیعلم الذین ظلموا ای مقلب بقلوبکم» (و آنان که ظلم و ستم کردند، به زودی در خواهند یافت که به چه کیفر گاهی باز می‌گردند).