

سبیه هام، نو بن جذب سپرده های بانکی بر اساس
رفتار مشتریان

محمد مهدی

سروشنامه	: محمدی کمالوند، آرزو، ۱۳۷۲-
عنوان و نام پدیدآور	: شیوه‌های نوین جذب سپرده‌های بانکی بر اساس رفتار مشتریان/ نویسنده آرزو محمدی کمالوند.
مشخصات نشر	: تهران: پردیس قلم، ۱۳۹۸.
مشخصات ظاهری	: ۱۴۳ ص.
شابک	: ۹۷۸-۶۰۰-۷۸۶۵۰۷-۱
وضعیت فهرست نویسی	: فیا
موضوع	: بانک و بانکداری -- ایران -- نوآوری
موضوع	: Banks and Banking -- Technological innovations -- Iran :
موضوع	: بانک و بانکداری -- مدیریت
موضوع	: Bank management :
موضوع	: بانکداری -- ایران
موضوع	: Bank customers -- Iran :
موضوع	: جذب سپرده -- ایران
موضوع	: Absorptive capacity (Economics) -- Iran :
رده بندی کنگره	: HG ۳۲/۱۰۹۵۵
رده بندی دیویی	: ۶۰۷.۹۵۰
شماره کتابشناسی	

شیوه‌های نوین جذب سپرده‌های بانکی بر اساس رفتار مشتریان

نویسنده: آرزو محمدی کمالوند

سال و نوبت چاپ: اول - ۱۳۹۸

تیراژ: ۵۰۰ نسخه

ناشر: پردیس قلم

قطع: جیب دراز

قیمت: ۲۰۰۰۰ تومان

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۷۸۶۵-۰۷-۱

نشانی: خیابان دماوند، خیابان نیروی هوایی، خیابان آقاجانی شرقی، پلاک ۲۲

تلفن: ۰۲۱)۷۱۷۵۰۳۳

فصل اول: مقدمه

مقدمه.....	۲
------------	---

فصل دوم: بانک و مراحل شکل گیری آن

سیر تحول بانکداری در ایران.....	۱۰
فعالیت سرمایه‌گذاران خارجی.....	۱۰
اهداف و انگیزه‌های صاحبان وجوه مازاد.....	۱۳
روحیات صاحبان وجوه.....	۱۳
جایگاه و تعریف بانک.....	۱۴
انواع و ویژگی‌ها، سبب‌های بانکداری متعارف.....	۱۵
جایگاه و تعریف بانک در بانکداری بدون ربای ایران.....	۱۷
انواع سپرده در بانکداری بدون ربای ایران.....	۱۷
نقد و بررسی تجهیز منابع در بانکداری بدون ربای ایران.....	۱۹
نتیجه‌گیری اشکالات بخش تجهیز منابع در بانکداری بدون ربای ایران.....	۲۶
الگوی پیشنهادی.....	۲۷
فرض نخست، فرض تغییر قانون بانکداری بدون ربا.....	۲۷
انواع سپرده‌ها در فرض نخست.....	۲۸
انواع سپرده‌های سرمایه‌گذاری با سود معین.....	۳۲
انواع سپرده در فرض دوم.....	۳۴
انواع سپرده سرمایه‌گذاری مدت‌دار با سود متغیر.....	۳۶

فصل سوم: منابع مالی بانک‌ها

تجهیز منابع مالی.....	۳۹
روشهای تجهیز منابع.....	۴۰
تجهیز منابع در بانکداری اسلامی.....	۴۱
تجهیز منابع پولی در نظام بانکی ایران.....	۴۳
تجهیز منابع پولی در بانکداری نوین.....	۴۴

تجهیز منابع مالی از طریق بانکداری بین‌المللی و چند ملیتی	۴۴
تجهیز منابع مالی از طریق فعالیت‌های مالی ترکیبی یا متنوع (مجموع‌های مالی)	۴۵
تجهیز منابع مالی از طریق خدمات مالی غیر بانکی	۴۵
تجهیز منابع مالی از طریق ارائه خدمات خرد و کلان به وسیله بانک‌ها	۴۶
تجهیز منابع مالی از طریق ابزارهای مالی خارج از ترازنامه و تبدیل ابزارهای مالی به اوراق بهادار	۴۷
تجهیز منابع مالی از طریق بانکداری جامع	۴۶
عوامل کلیدی موفقیت (CSF) بانک در جذب منابع مالی	۴۸
استفاده از تبلیغات برای کمک به فروش خدمات بانک	۴۹
تعداد شعب و تأثیر آن در جذب منابع	۴۹
نقش عامل محیط داخلی شعب در جذب منابع مالی	۵۱
شرایط یک محیط مناسب برای جذب منابع مالی	۵۲
شاخصهای محیط مناسب از نظر فیزیکی	۵۳
شاخصهای محیط مناسب از نظر روانی و اجتماعی	۵۳
مهارت‌های انسانی	۵۴
انواع مهارت‌های انسانی	۵۵
مهارت‌های ادراکی	۵۵
مهارت‌های فنی	۵۵
نقش تنوع خدمات در جذب منابع مالی	۵۶
تنوع فعالیت‌های بانکی در بانکداری نوین	۵۷
تنوع خدمات ارائه شده در نظام بانکی ایران	۵۸
نقش کیفیت خدمات در جذب منابع	۶۰
جایگاه روابط عمومی در بانک و نقش آن در رضایت مشتریان	۶۲
نقش سیستم رسیدگی به شکایات و پیشنهادات در جذب منابع مالی	۶۳
بازاریابی در بانک و مؤسسات پولی و مالی و نقش آن در جذب منابع مالی	۶۴
استراتژی‌های رشد در بانک	۶۶

نقش فن آوری در جذب منابع	۶۹
بانکداری الکترونیکی و تأثیر آن بر جذب منابع مالی	۷۰
بانکداری سنتی	۷۲
بانکداری دو گانه	۷۲
زیرساخت های فرهنگی	۷۳
دستگاه ها خودپرداز	۷۵
دستگاه POS	۷۶
تلفن بانک	۷۶
عوامل کلیدی موفقه (CSF) صنعت بانکداری	۷۷
رویکرد فاکتورهای حیاتی و فاعیت	۷۷
تجهیز منابع ارزان قیمت بانک	۸۰
تجهیز منابع پولی در بانکداری نوین	۸۱
عوامل درون سازمانی مؤثر بر جذب منابع	۸۷
عوامل خدماتی	۸۸
عوامل مالی	۸۹
عوامل ارتباطی و انسانی	۹۰
عوامل و شرایط فیزیکی	۹۱
عوامل وابستگی سازمانی	۹۲
نقش سرمایه های استراتژیک در موفقیت بانک ها	۹۳
قیمت	۹۷

فصل چهارم: ویژگی های خدمات و خدمات بانکی

ناملموس بودن	۱۱۰
ارتباط خریدار و فروشنده و تولید و مصرف هم زمان	۱۱۱
عدم امکان ذخیره سازی و انبار کردن خدمات	۱۱۳
بی ثباتی کیفیت خدمات	۱۱۴

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۱۱۶	جریان دو طرفه اطلاعات
۱۱۷	انگیزه‌ها و نیازهای مالی مشتریان بانک‌ها
۱۱۹	بررسی زمینه و پیشینه بازاریابی خدمات در نظام بانکداری ایران
۱۲۴	مشکلات مدیریتی و بازاریابی در نظام بانکداری
۱۲۸	منابع و مآخذ

www.ketab.ir