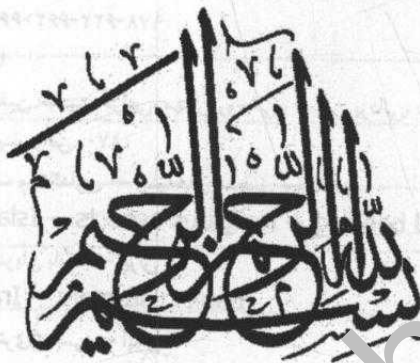




بانکداری اسلامی و چالش‌های اعطای تسهیلات

و رضایتمندی مشتریان

مولفین :

دکتر حسین خزاعی

مهران روحانی (دانشجوی دکتری مدیریت)

نسرین یزدانی (کارشناس ارشد مدیریت)

دکتر سید احمد شایان نیا

عنوان و نام پدیدآور	: بانکداری اسلامی و چالش‌های اعطای تسهیلات و رضایتمندی مشتریان / مولفین حسین خزاعی... [و دیگران].
مشخصات نشر	: تهران: انتشارات شریف‌زاده، ۱۳۹۹.
مشخصات ظاهری	: ۱۷۸ ص.
شابک	: ۹۷۸-۶۲۲-۶۶۲۰۶۶-۶
وضعیت فهرست نویسی	: فیپا
یادداشت	: مولفین حسین خزاعی، مهران روحانی، نسرین یزدانی، سیداحمد شایان‌نیا.
یادداشت	: کتابنامه: ص. ۱۷۰.
موضوع	: بانک و بانکداری — جنبه‌های مذهبی — اسلام
موضوع	: Banks and banking -- Religious aspects -- Islam
موضوع	: مشتریان بانک — ایران
موضوع	: Bank customers -- Iran
موضوع	: تری‌شناسی — ایران
موضوع	: Customer relations -- Iran
موضوع	: بانک، بانکداری — بازاریابی
موضوع	: Bank marketing
شناسه افزوده	: خزاعی، حسین - ۱۳۵۹ -
رده بندی کنگره	: BP۲۳۰/۲۲
رده بندی دیویی	: ۹۷/۴۸۳۳
شماره کتابشناسی ملی	: ۶۱۹۲۱۱۶



انتشارات شریف‌زاده

نام کتاب	: بانکداری اسلامی و چالش‌های اعطای تسهیلات و رضایتمندی مشتریان
تالیف:	: حسین خزاعی - مهران روحانی - نسرین یزدانی - سیداحمد شایان‌نیا
ناشر:	: شریف‌زاده
سال انتشار	: چاپ اول - ۱۳۹۸
شمارگان	: ۱۰۰۰
شابک	: ۹۷۸-۶۲۲-۶۶۲۰۶۶-۶
قیمت	: ۳۰۰۰۰ تومان

«کلیه حقوق برای انتشارات شریف‌زاده محفوظ است»

مرکز پخش و فروش: تهران - خ انقلاب - روبروی سینما بهمن - جنب بانک صادرات - پ ۱۳۵۶

کتابفروشی محسن - تلفن ۰۲۱-۶۶۴۹۲۶۶۲

فهرست مطالب

۱۲.....	پیشگفتار.....
۱۳.....	فصل ۱.....
۱۳.....	مبانی بانکداری اسلامی.....
۱۳.....	مقدمه.....
۱۶.....	ربا (بهره و سود).....
۱۶.....	ربا البیع.....
۱۷.....	ربا القرض.....
۱۷.....	آیات مرتبط با بانکداری بدون ربا.....
۱۸.....	روایات مرتبط با بانکداری بدون ربا.....
۲۲.....	ربا و بهره بانکی در اسلام.....
۲۲.....	مدرک حکم تحریم ربا.....
۲۳.....	وضعیت اقتصادی جزیره العرب در عصر تشريع.....
۲۴.....	ماهیت ربای عصر تشريع.....
۲۴.....	نظریات اندیشمندان در زمینه ربا.....
۲۴.....	ابوبکر جصاص (متوفای ۳۷۰ ق).....
۲۴.....	کیاهراسی (متوفای ۵۰۴ ق).....
۲۵.....	فخر رازی (متوفای ۶۰۶ ق).....
۲۵.....	ابن حجر هیثمی (متوفای ۹۷۴ ق).....
۲۵.....	فتاده.....
۲۵.....	ابن جریر طبری (متوفای ۳۱۰ ق).....
۲۵.....	زیدبن اسلم (متوفای ۱۳۶ ق).....

۴ بانکداری اسلامی و چالش‌های اعطای تسهیلات و رضایتمندی مشتریان

۲۵	ربا در قرآن.....
۲۶	مراحل تشریع حرمت ربا.....
۲۶	مرحله نخست: تحریم ربا برای پیامبر(ص).....
۲۷	مرحله دوم: ناپسند شمردن رباخواری.....
۲۷	مرحله سوم: نقل حکایت عبرت‌آموز رباخواری یهود.....
۲۸	مرحله چهارم: تحریم ربای فاحش.....
۲۸	مرحله پنجم: تحریم قاطع و کلی ربا.....
۲۹	حکمت تحریم ربا.....
۲۹	پیدایش بانکداری.....
۳۱	تعریف کلمه ی بانک.....
۳۲	نقش اقتصادی بانک‌ها.....
۳۲	رونق مبادلات تجاری.....
۳۳	تجهیز و تخصیص بهینه منابع.....
۳۳	اجرای سیاست‌های پولی.....
۳۴	عملیات بانکی بدون ربا.....
۳۵	فصل ۲.....
۳۵	چالش‌های اعطای تسهیلات.....
۳۵	مقدمه.....
۳۵	تسهیلات اعطایی بانک‌ها در ایران.....
۳۷	تسهیلات اعطایی بانکی.....
۳۷	مواد عمومی.....
۳۷	مواد عمومی.....
۳۹	قرض الحسنه.....

۴۰	 مشارکت مدنی
۴۰	 مشارکت حقوقی
۴۱	 سرمایه گذاری مستقیم
۴۲	 مضاربه
۴۲	 معاملات سلف
۴۳	 فروش اقساطی
۴۴	 فروش اقساطی وسایل تولید، ماشین آلات و تاسیسات
۴۴	 فروش اقساطی مسکن
۴۵	 اجاره بشرط تملیک
۴۶	 جعاله
۴۷	 خرید دین
۴۷	 درباره محفل فقهی
۴۸	 روش های معاملات بانکی مطابق با موازین فقهی اهل سنت و جماعت احناف
۴۸	 حساب سپرده پس انداز قرض الحسنه
۴۹	 حساب سپرده قرض الحسنه جاری
۴۹	 حساب سپرده سرمایه گذاری کوتاه مدت و بلند مدت
۴۹	 فروش اقساطی (جعاله بانکی)
۵۰	 مشارکت مدنی
۵۱	 مضاربه
۵۱	 تعدد بیش از حد عقدها
۵۲	 صوری شدن معاملات
۵۲	 عدم تناسب برخی عقدها با ماهیت بانک ها
۵۲	 هزینه بالای اجرای صحیح برخی از عقدها در بانک ها

۶ بانکداری اسلامی و چالش‌های اعطای تسهیلات و رضایتمندی مشتریان

۵۳	عدم جامعیت سپرده‌ها با اهداف و سلیقه‌های سپرده‌گذاران
۵۳	عدم تناسب برخی از عقود با مقاصد متقاضیان تسهیلات
۵۵	فصل ۳
۵۵	بلوغ بانکداری الکترونیک
۵۵	مقدمه
۵۶	تاریخچه بانکداری در ایران
۵۸	قوانین بانکداری
۵۸	بانکداری "ا" - الکترونیک
۶۰	تاریخچه بانکداری الکترونیک
۶۰	دوره اول:
۶۰	دوره دوم:
۶۰	دوره سوم:
۶۱	دوره چهارم:
۶۱	بانکداری الکترونیک: تیغ دولبه فرصت و تهدید
۶۲	بانکداری الکترونیک و تجارت الکترونیک
۶۳	نیازهای بانکداری الکترونیک
۶۳	درگاه‌های بانکداری الکترونیک
۶۴	خدمات بانکداری الکترونیک
۶۵	محصولات بانکداری الکترونیک
۶۶	بانکداری الکترونیک و بانکداری اسلامی
۶۷	بانکداری الکترونیک مصرف‌کننده (در سطح مشتری)
۶۸	عوامل پذیرش بانکداری الکترونیک
۶۸	عوامل موثر بر اعتماد در بانکداری الکترونیک

فهرست مطالب ۷

۷۰	 نظامهای پرداخت الکترونیکی
۷۱	 انواع کارتها از نظر کاربری آنها
۷۳	 سرویس های بانکداری الکترونیکی
۷۴	 شاخه های بانکداری الکترونیکی
۷۴	 کانالهای ارائه خدمات بانکداری الکترونیکی
۷۵	 مزایای بانکداری الکترونیکی
۷۶	 پیاده سازی بانکداری الکترونیکی
۷۶	 بیش نیازهای بانکداری الکترونیکی
۷۷	 پیش نیازهای امنیتی
۷۸	 روش های تامین امنیت در بانکداری الکترونیکی
۷۹	 بانکداری الکترونیکی در ایران
۸۰	 عملیات بانکداری الکترونیک در سیستم بانکی کشور
۸۱	 فصل ۴
۸۱	 رضایتمندی مشتریان
۸۱	 مقدمه
۸۳	 تعریف مشتری
۸۵	 مشتری گرایی و مشتری مداری
۸۵	 نیازها و انتظارات مشتری
۸۶	 مشتری و رضایت مشتری
۹۰	 اهمیت رضایت مشتری و مفهوم آن
۹۱	 فرایند جلب رضایتمندی مشتری
۹۳	 مدلهای شکل گیری رضایت مشتری
۹۳	 مدل کانو

۸ بانکداری اسلامی و چالش‌های اعطای تسهیلات و رضایتمندی مشتریان

۹۴	مدل فورنل
۹۴	مدل تامین رضایت مشتریان
۹۵	مدل پیشایندها و میانجیها
۹۵	مدل عملکرد خدمت سرپوف
۹۵	مدل کیفیت خدمات (سروکوال)
۹۶	شاخص ملی رضایت مشتری امریکا (ACSI)
۹۷	مدل شاخص ملی رضایت مشتری اروپا (ECSI)
۹۸	مدل شاخص ملی رضایت مشتری سوئیس (SWICS)
۹۸	مدل شاخص ملی رضایت مشتری مالزی (MCSI)
۹۸	وفاداری
۱۰۲	مراحل وفاداری
۱۰۳	تقسیم بندی وفاداری
۱۰۴	برنامه‌های وفاداری
۱۰۴	عوامل وفاداری مشتری
۱۰۵	روش های اندازه گیری وفاداری یک مشتری
۱۰۵	سودهای وفاداری
۱۰۶	ارتباط مؤثر و دو جانبه با مشتریان
۱۰۶	کیفیت خدمات و تعاریف آن
۱۰۹	ابعاد کیفیت در حوزه خدمات
۱۱۰	کیفیت خدمات، رضایت و وفاداری
۱۱۲	رضایت و وفاداری
۱۱۵	انتظار مشتری و رضایتمندی
۱۱۷	تصویر محصول

۱۲۰	تصویر محصول و وفاداری
۱۲۱	شخصیت برند
۱۲۱	ویژگی های محصول
۱۲۲	فواید استفاده از یک برند
۱۲۶	تصویر محصول و رضایت
۱۲۷	ارزش درک شده و رضایت مشتری
۱۲۹	ارزش درک شده و وفاداری مشتری
۱۳۱	کیفیت ادراک شده و رضایتمندی
۱۳۳	کیفیت ادراک شده و ارزش ادراک شده
۱۳۶	فصل ۵
۱۳۶	نرخ ذخیره قانونی بر منابع و مصارف سیستم بانک
۱۳۶	مقدمه
۱۳۸	مقایسه نظام بانک داری اسلامی و ربوی
۱۳۸	ماهیت بانک های مرکزی و اهداف آنها
۱۳۹	۱. تحکیم و ارتقا تعادلی پول
۱۳۹	۲. تحکیم و ارتقا تعادل خارجی
۱۳۹	۳. ایجاد و گسترش اعتماد و اطمینان برای سپرده گذاران
۱۳۹	وظایف بانک های مرکزی
۱۳۹	انتشار اسکناس و ضرب مسکوکات
۱۳۹	انجام عملیات بانکی مربوط به دولت
۱۴۰	حفظ ذخایر طلا و ارز کشور
۱۴۰	حفظ ذخایر قانونی و مازاد بانک های تجاری
۱۴۰	وام دهنده نهایی

۱۰ بانکداری اسلامی و چالش‌های اعطای تسهیلات و رضایتمندی مشتریان

- ۱۴۱..... اجرای سیاست پولی و کنترل حجم اعتبارات
- ۱۴۱..... اجرای سیاست ارزی
- ۱۴۱..... سیاست‌های پولی
- ۱۴۲..... اهداف سیاست پولی
- ۱۴۲..... تسریع رشد اقتصادی
- ۱۴۲..... ایجاد اشتغال کامل
- ۱۴۲..... تثبیت سطح عمومی قیمت‌ها
- ۱۴۳..... ایجاد تعادل در موازنه پرداخت‌های خارجی
- ۱۴۳..... ابزارهای سیاست‌های پولی
- ۱۴۴..... نسبت ذخیره قانونی
- ۱۴۶..... قدرت پول آفرینی بانک‌های تجاری و نرخ ذخیره قانونی
- ۱۴۷..... محاسبه قدرت پول آفرینی بانک‌ها از طریق عملیات جبری
- ۱۴۷..... اثر تغییر نرخ ذخیره قانونی بر سپرده‌های آزاد (مبالغ) بانک‌ها
- ۱۴۷..... اثر تغییر نرخ ذخیره قانونی بر تسهیلات اعطایی (مصارف) بانک‌ها
- ۱۴۸..... وام‌های اعطایی بانک مرکزی و نرخ تنزیل مجدد
- ۱۵۰..... عملیات بازار باز
- ۱۵۱..... کنترل مستقیم اعتبارات
- ۱۵۱..... تعیین نسبت نقدینگی بانک‌ها
- ۱۵۱..... انتخاب ابزار پولی مناسب
- ۱۵۲..... بانک مرکزی و سیاست پولی در بانکداری بدون ربا
- ۱۵۳..... تعیین نرخ ذخایر قانونی بانک‌ها نزد بانک مرکزی
- ۱۵۳..... تعیین حداقل نرخ سود احتمالی برای سرمایه‌گذاران و مشارکت
- ۱۵۴..... تعیین حداقل و حداکثر نسبت سود بانک‌ها در عملیات مشارکت و مضاربه

تعیین حداقل و حداکثر نسبت سود بانک ها در معاملات اقساطی و اجاره به شرط تملیک متناسب با	۱۵۴
قیمت تمام شده.....	۱۵۴
تعیین انواع و میزان حداقل و حداکثر کارمزد خدمات بانکی.....	۱۵۵
تعیین حداقل و حداکثر حق الوکاله به کارگیری سپرده های سرمایه گذاری.....	۱۵۵
تعیین نوع و میزان حداقل و حداکثر امتیازات موضوع ماده شش، و تعیین ضوابط تبلیغات برای بانک ها.	۱۵۵
کنترل کیفی تسهیلات اعطایی.....	۱۵۶
بانک مرکزی ایران و سیاست پولی.....	۱۵۶
سیاست پولی و توسعه درآمد عملیاتی بانک ها.....	۱۵۹
منابع بانک.....	۱۶۰
ابزار تجهیز منابع پولی در قانون عملیات بانکی.....	۱۶۱
طبقه بندی ابزار تجهیز منابع مالی.....	۱۶۳
الف - انواع سپرده ها براساس هزینه های جلب، جذب و نگهداری.....	۱۶۴
ب - انواع سپرده ها براساس ماهیت حقوقی آنها.....	۱۶۵
پ - انواع سپرده ها براساس ماهیت پرداخت آنها.....	۱۶۶
ت - انواع سپرده ها براساس میزان تأثیر بر حجم پول و نقدینگی کشور.....	۱۶۸
مصارف بانک.....	۱۶۸
فهرست منابع.....	۱۷۱
منابع فارسی:.....	۱۷۱
منابع لاتین:.....	۱۷۵

پیشگفتار

نظام بانکی به عنوان یکی از مهم ترین و اساسی ترین بخش های اقتصاد جامعه در قالب بازارهای مالی نقش و جایگاه بسزایی را در فعالیت های اقتصادی ایفا می نماید. یکی از عوامل موثر بر رشد و توسعه اقتصادی هر جامعه، ساماندهی بازارهای مالی در جهت افزایش توان رقابتی بانکها و گسترش بازارهای سرمایه و جذب نقدینگی مردم و تخصیص آن به فعالیت های تولید و ایجاد امکانات لازم برای مشارکت عمومی است. بانکها به عنوان مهمترین و اصلی ترین بخش از بازار پول در اقتصاد ایران، وظیفه مدیریت و تدارک نقدینگی و هدایت آن به سمت فعالیت های مولد تولیدی و سرمایه گذاری را دارا می باشند، به طوری که بخش عمده نقدینگی جامعه باید توسط نظام بانکی کشور برای سرمایه گذاری در بخش های مختلف اقتصادی هدایت و مدیریت شود. با گسترش نظام سرمایه داری به ویژه صنعت بانکداری به کشورهای اسلامی، ولتمردان، بازرگانان، صنعتگران و صاحبان بانک ها با مشکل ممنوعیت ربا مواجه و برای حل آن دست به دامن عالمان دین شدند این جا بود که اندیشه و ران به دو گروه تقسیم شدند: گروهی با پذیرش نظام سرمایه داری و بانکداری ربوی درصدد ارائه تفسیری جدیدی از ربا برآمدند تا با معاملات بانکی سازگار باشد و گروه دوم ضمن پذیرش اصل پدیده بانک، درصدد برآمدند معادلان بانک را براساس آموزه های اسلام طراحی کنند که بانکداری بدون ربا نتیجه ی این تلاش ها بود.

خزاعی، روحانی، یزدانی، سیال نیا