

سرشناسه	: اسماعیل نیا، مصطفی، ۱۳۶۴ -
عنوان و نام پدیدآور	: بانکداری اختصاصی / مصطفی اسماعیل نیا.
مشخصات نشر	: تهران: ادیستان، ۱۳۹۳.
مشخصات ظاهری	: ۳۶۰ ص: مصور، جدول.
شابک	: 978-600-196-058-1
وضعیت فهرست نویسی	: فیبا
موضوع	: بانک‌های خصوصی
موضوع	: بانک و بانکداری
موضوع	: ثروت - مدیریت
موضوع	: بانک و بانکداری -- خدمات مشتری
رده‌بندی کنگره	: ۱۳۹۳ الف/ب ۳۲۵HG
رده‌بندی دیویی	: ۳۳۳/۱۲۳
شماره کتابشناسی ملی	: ۳۵۶۲۷۹۳

نام کتاب	: بانکداری اختصاصی
مؤلف	: مصطفی اسماعیل نیا
ناشر	: ادیستان
لیتوگرافی	: فرانفس
چاپ	: دیبا - نقش
نوبت چاپ	: اول ۱۳۹۳
شمارگان	: ۱۰۰۰ نسخه
قیمت	: ۱۶۰۰۰ تومان

دفتر مرکزی کتاب آیلار

انقلاب - خیابان شهید منیری جاوید (اردیبهشت) - خیابان شهدای ژانرمر - شماره ۱۴۶
(ساختمان آیلار) تلفن: ۶۶۴۰۱۲۵۵ - دورنگار: ۶۶۴۹۴۴۳۱

فروشگاه شماره ۱ (کتاب آیلار)

انقلاب - زوبروی دبیرخانه دانشگاه تهران - بازارچه کتاب، تلفن ۶۶۹۵۶۴۳۳ - ۱۱۸۶۵

فروشگاه شماره ۲ (کتاب آیلار)

کریمخان زند - مابین ایرانشهر و خردمند جنوبی - شماره ۱۴۴، تلفن: ۱ - ۸۸۳۱۹۷۴۰

فروشگاه شماره ۳ (کتاب آیلار)

انقلاب - رویروی دانشگاه تهران - پاساژ فروزنده - شماره ۳۲۱، تلفن: ۹۷ - ۶۶۹۶۳۵۹۶

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۱۹۶-۰۵۸-۱ ISBN:978-600-196-058-1

فهرست مطالب

۵	مقدمه
	فصل اول
۹	آشنایی با انواع بانکداری، مدیریت ثروت و بانکداری اختصاصی
	فصل دوم
۴۳	اختار سازمانی در بانکداری اختصاصی
	فصل سوم
۸۳	مشتریان بانکداری اختصاصی
	فصل چهارم
۱۰۷	محصولات و خدمات بانکداری اختصاصی
	فصل پنجم
۱۳۹	کانال‌های توزیع در بانکداری اختصاصی
	فصل ششم
۱۵۵	انواع ریسک و بانکداری اختصاصی
	فصل هفتم
۱۶۵	فرصت کسب و کار، حق الزحمه‌ها و کارمزد از بانکداری اختصاصی
	فصل هشتم
۱۷۵	بررسی بانکداری اختصاصی در برخی بانک‌های معتبر دنیا
	فصل نهم
۲۴۱	بررسی بانکداری اختصاصی در صنعت بانکداری ایران
	فصل دهم
۲۸۹	چالش‌های بانکداری اختصاصی و چشم‌انداز آن در جهان و ایران

فصل یازدهم

بانکداری اختصاصی در بانکداری اسلامی ۳۰۹

فصل دوازدهم

کیفیت خدمات و مزیت رقابتی در بانکداری اختصاصی ۳۱۹

پوست

طرح پیشنهادی برای عملیاتی سازی فرآیند ارائه خدمات به مشتریان

ویژه VIP در بانک ۳۲۷

منابع ۳۵۵

www.ketab.ir

مقدمه

امروزه نوگرایی در کنار نظام‌های سنتی به بازتولید نظام نوین مشغول است و هرگونه نوآوری در نظر مدرن، بلافاصله سایر نظام‌ها را مورد تأثیر قرار می‌دهد. برای گردش بیشتر سرمایه و کسب سود بیشتر، مشایع حداکثری، سازمانها به ساز و کارهای جدید نیازمندند و لازمه این ساز و کار پویایی و تحول پذیری است. در واقع شرط اصلی بقاء و تداوم هر فعالیت اقتصادی در جهان پر رقابت فعلی ایجاد ظرفیت تحول در سازمان و سپس حرکت به سمت ایده پردازی، نوگرایی، پویایی و یادگیری است. طبق سلسله‌های اصل ۴۴ قانون اساسی و همچنین رشد تکنولوژی و فناوری همراه با ایجاد نیازهای جدید در عرصه خدمات بانکی و کمتر نمودن فاصله‌ها در عرصه بین‌المللی بانکداری باعث تغییرات اساسی در ساختار بانکداری کشور همراه با ورود بانکهای خصوصی به این عرصه و خصوصی سازی برخی بانک‌های دولتی در کشور گردیده که همه نشان از جدیت در تجدید ساختار در مدل بانکداری سنتی و متنوع سازی آن‌ها می‌باشد.

چندی است که نظام بانکی کشور ارایه خدمات بانکی اختصاصی را هدف گذاری و اجرایی کرده است. قلب این شیوه از بانکداری، تلاش برای مدیریت ثروت افراد حرفه‌ای که درآمد یا ثروتی قابل ملاحظه برای سرمایه‌گذاری دارند می‌باشد. بانکداری سنتی هر چند یکی از خدمات پرسابقه در صنعت بانکداری جهان می‌باشد، اما با توجه به دگرگونی محیط صنعت بانکداری، به تازگی زمینه ارائه این خدمت راهبردی و ارزش آفرین در ایران فراهم شده است. هم اکنون بسیاری از بانک‌های کشور با شناسایی بازار هدف جذاب مشتریان و ثروتمند اقدار، تئوین استراتژی و عملیاتی نمودن بانکداری اختصاصی نموده‌اند. هدف از بانکداری اختصاصی ارائه خدمات یکپارچه مالی ویژه به مشتریان خاص و ثروتمند و مدیریت اثربخش ثروت آنان می‌باشد. این مدل کسب و کار بانکداری از تمامی قابلیت‌ها و شایستگی‌های استراتژیک، شبکه همکاری و ائتلاف‌های استراتژیک مالی و منابع یکتای یک گروه خدمات مالی بهره می‌برد تا خدمات متنوع مالی، بانکی و سرمایه‌گذاری یکپارچه و با نرخ و بازدهی رقابتی به مشتریان هدف منحصر به فرد این کسب و کار ارائه نمایند. البته بانک‌های خصوصی برجسته دنیا به خدمات صرفاً بانکی بسنده نکرده و وارد

تمامی حوزه‌های مالی مشتریان اختصاصی خود شده‌اند. این خدمات طیف وسیعی از پیچیده‌ترین مشاوره‌های حقوقی و مالیاتی تا خدمات مربوط به تسهیل فرآیندهای کاری و مالی مشتریان را در بر می‌گیرد. انجام معاملات املاک و مستغلات مشتریان، مدیریت ثروت، پس انداز، خدمات ارث، برنامه ریزی مالیات، خرید اتومبیل، انجام امور مربوط به کارت‌های اعتباری و غیره تنها چند مثال ساده از خدمات قابل ارایه در این نوع بانکداری است و با توجه به تاثیر مثبت بانکداری اختصاصی در عملکرد بانک‌های مطرح دنیا، می‌توان آن را به عنوان مهم‌ترین و انحصاری‌ترین زیر مجموعه مدیریت ثروت برشمرد. این امر بدان معناست که برای مشتریان خاص نمی‌توان به خدمات استاندارد و رایج بسنده کرد و باید انعطاف، خلاقیت و حساسیت خدمات مورد نیاز آنها را شناسایی و پاسخ گفت.

همه بانک‌های بزرگ دنیا، شرکت‌های تابعه‌ای دارند که بانکداری سرمایه‌گذاری می‌کنند، و همه آنها به مشتریان خدمات بانکداری اختصاصی را به مشتریان خود ارائه می‌نمایند. حال در بانک‌های خصوصی و دولتی با تشکیل هلدینگ، تاسیس شرکت‌های تابعه مختلف در زمینه‌های بیمه، لیزینگ، ساخت و ساز، کالگزاری و ... زنجیره ارائه انواع خدمات خود را تکمیل و فضای لازم برای تشکیل بانکداری اختصاصی را فراهم نمودند و دلیل استقبال بانک‌های برتر دنیا از این خدمات است که حدود یک چهارم ثروت دنیا در دست ثروتمندان قرار دارد و ناگفته پیداست که مخاطبان اصلی بانکداری اختصاصی افراد حرفه‌ای و ثروتمند هستند افرادی که به دلیل درگیریهایی کاری و حرفه‌ای خود نیاز دارند مشاوره و موسسات مالی متخصص، ثروت آنها را مدیریت و رشد دهند. بانک‌ها هم با شناسایی این فرصت تلاش کرده‌اند تا با ارایه راه حل‌های جامع و سودآور، متناسب با ریسک‌پذیری مشتریان خود ثروت آنها را افزایش داده و مدیریت کنند. و بدیهی است که در این نوع بانکداری مشتریان با توجه به نوع و تنوع خدمات دریافتی، کارمزدهای قابل توجهی را متقبل شده و سودآوری مناسبی را نصیب بانک‌های خود می‌کنند.

در حال حاضر منبع اصلی درآمد بانک‌های کشور از محل اجرای عملیات بانکداری خرد و عمدتاً مبتنی بر درآمد تسهیلات اعطایی به مشتریان می‌باشد که این موضوع چالش‌های فراوانی را برای بانک‌ها ایجاد کرده است و یکی از این چالش‌ها مطالباتی شدن تسهیلات اعطایی می‌باشد که ضمن

درگیر کردن منابع بانک ها، هزینه های زیادی را بر دوش آنها تحمیل می کنند. از دیگر موانع این منبع درآمدی، تنوع بسیار پایین آن است و عملاً تسهیلات بانک ها تفاوت زیادی با هم نداشته و امکان ایجاد متمایز در این نوع خدمات به راحتی امکان پذیر نمی باشد. شرایط موجود موجب گردیده بانک ها با هدف متنوع سازی و گسترش کانال های درآمدی خود با تاسیس شرکت های تابعه به ارائه خدمات مکمل و به مدل های جدید کسب و کار بانکداری روی آورند و از این طریق اثاث خود، درآمد حاصل از تسهیلات را کاهش دهند. بنابراین بانکداری اختصاصی با توجه به مناسبی های موجود در صنعت بانکداری کشور و شرایط حاکم بر بازار، یکی از مناسب ترین ابزارها و فرصت های دسترسی برای بانک ها فعالیت در زمینه بانکداری اختصاصی است و در آینده بسیار نزدیک یکی از عوامل اصلی موفقیت بانک ها و موسسات مالی و اعتباری در عرصه داخلی و بین المللی بانکداری خواهد بود.

هدف اصلی کتاب پیش رو، سه هدف اصلی را دنبال می کند: آشنایی بیشتر کارشناسان، مدیران و همه فعالان محترم شبکه بانکی کشور با این نوع بانکداری، مطالبی که مطمئناً خالی از ایراد نبوده و اینجانب از دریافت هرگونه نقطه نظرات اساتید، بانکداران محترم و سایر علاقمندان این حوزه برای تکمیل تر نمودن این اثر استقبال می نمایم که در صورت امکان به آدرس es.nasrnia_mostafa@yahoo.com ارسال نمایند و در پایان برخورد پست الکترونیکی وظیفه می دانم صمیمانه از مدیریت محترم نشر و بخش ایلات و عشایر این اثر را عهده دار شدند سپاسگزاری نمایم.

مصطفی اسماعیل نیا

مدرس بازاریابی خدمات بانکی