

۶۷۱۷۶/۴

بِسْمِ اللَّهِ

من یک بانکدارم



مؤلفان:

مهندس علیرضا لشکری پور

مهندس پیمان علی غنی زاده

مهندس محمدرضا شعبانی نژاد

دکتر حیدر امیران



عنوان و نام پدیدآور	من یک بانکدارم/ مولفان علیرضا لشگریپور... [و دیگران].
مشخصات نشر	تهران: امیران، ۱۳۹۵.
مشخصات ظاهری	۱۲۰ ص.
شابک	978-600-8092-45-2 ریزل: ۱۷۵۰۰۰
وضعیت فهرست نویسی	فها
یادداشت	مولفان علیرضا لشگریپور، پیمان علی غنی زاده، محمدرضا شعبانی نژاد، حیدر امیران.
موضوع	بانک و بانکداری -- جنبه های مذهبی -- اسلام
موضوع	Banks and banking -- Religious aspects -- Islam
موضوع	بانک و بانکداری -- ایران
موضوع	Banks and banking -- Iran
شناسه افزوده	لشگریپور، علیرضا، ۱۳۵۰ -
رده بندی کنگره	BP۲۲۰/۲۲/م۸ ۱۳۹۵
رده بندی دیویی	۲۹۷/۴۸۳۳
شماره کتابشناسی ملی	۴۳۱۵۹۸۸

نام کتاب: من یک بانکدارم

مولفین: مهندس علیرضا لشگریپور - مهندس پیمان علی غنی زاده - مهندس محمدرضا شعبانی نژاد - دکتر حیدر امیران

ناشر: انتشارات امیران

چاپ اول: پاییز ۱۳۹۵

تیراژ: ۱۰۰۰ نسخه

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۸۰۹۲-۴۵-۲

حروفچینی و صفحه آرایی: انتشارات امیران

طرح روی جلد: انتشارات امیران

قیمت کتاب: ۱۷۵۰۰۰ ریال

نشانی: تهران، خ ولیعصر، روبروی پارک ملت، پلاک ۲۶۰۶، ساختمان صورتی، طبقه دوم، واحد شماره ۱۷

تلفن تماس: ۲۲۰۵۹۸۱۴

پست الکترونیک: amiranbooks@gmail.com

فروشگاه اینترنتی: www.amiranbooks.com

برابر قانون حمایت از مولفین و مترجمین، کلیه حقوق این اثر محفوظ و متعلق به ناشر است. استفاده یا کپی از قسمت ها یا بخش هایی از این کتاب به هر صورت، منوط به کسب اجازه کتبی از ناشر است. هر گونه تکثیر و نسخه برداری کاغذی، الکترونیکی و کپی و یا تصویربرداری از این کتاب به هر صورت و شکلی شرعا و قانونا ممنوع و قابل پیگرد قانونی است. کپی برداری الکترونیکی از این کتاب و استفاده از آن در شبکه های داخلی سازمان ها شرعا و قانونا حرام و قابل پیگرد قانونی است.

فهرست مطالب

۸	 اصول رفتار حرفه‌ای کارکنان بانک
۳۶	 بانکداری شغل من است
۴۸	 مفاهیم اولیه و پایه‌ای بانکداری
۶۰	 خدمات نوین بانکداری در جهان و استقبال از آن
۷۰	 ارائه خدمات بانکی بهتر به مشتریان
۸۱	 ۱۰ مانع وفاداری مردم به بانک‌شان
۸۶	 مدیریت بر خود
۹۲	 انتظار مشتریان از بانک‌ها و ارائه کیفیت مناسب در بانکداری الکترونیکی
۱۰۰	 نحوه رفتار یک بانکدار با مشتریان
۱۰۴	 محاسبه میزان رضایت مشتریان از بانک
۱۱۴	 ۲۶ ویژگی یک بانک خوب
۱۲۰	 منابع

www.ketabo.ir



بسمه تعالی

با استعانت از درگاه الهی و در ذیل توجهات حضرت ولی عصر (عج) و به منظور بسط و تشریح مسئولیت یک بانکدار در خصوص رفتاری بر پایه اصول مشتری مداری کتابی تحت عنوان من یک بانکدارم تهیه و تدوین گردیده است.

کلام خود را با تعاریفی ساده از بانک و بانکداری آغاز می کنیم تا در ادامه فصول کتاب با جنبه های مختلف بانکداری در بستر مشتری مداری با شما خوبان همراه باشیم.

در خصوص بانک ابتدا باید به ریشه کلمه بانک و معنی آن در زبان انگلیسی باید کمی دقیق شد.

کلمه بانک (BANK) در زبان انگلیسی به معنای کناره و ساحل است البته نه ساحل دریا بلکه کناره رودخانه اینکه در تمام مشون و کتب مرتبط با بانکداری ریشه کلمه بانک را از نیمکت کنار رودخانه در ایتالیا به نام بنکو می دانند کاملاً صحیح است. لیکن تدقیق در ریشه کلمه بانک تصاویر جدید و جالبی را برای ذهن خواننده ایجاد می نماید.

حالا کمی به شرح بیشتر در خصوص کلمه بانک و بهتر بگویم ساحل رودخانه می پردازیم.

سوالی که در اینجا مطرح می گردد این است که ساحل رودخانه چه مشخصاتی دارد. در واقع باید پرسید که ساحل رودخانه چیست؟ بدیهی است که ساحل رودخانه یا کناره رودخانه جایی را گویند که در کنار بستی که آب در آن جریان دارد واقع شده است به بیان دیگر رودخانه بستی است که در آن آب جریان می یابد. حال باید دید که در کنار این جریان چه اتفاقی در طبیعت می افتد.

درواقع در کنار جریان رودخانه یا همان ساحل رودخانه ما شاهد رویش گیاهان، درختان و... بسیاری از امکانات دیگر هستیم معمولاً بسیاری از تمدنها در کنار ساحل رودخانه ها شکل گرفته اند. (در واقع همان (BANK) این نکته مهم ما را راهنمایی خواهد کرد تا درک بهتری از اتفاقاتی که در بانک می افتد داشته باشیم.

به طور کلی و در تعریفی جامع تر هر جا کلمه بانک دیده می شود در واقع اشاره به جریانی دارد که در کنار این جریان و بدون دخل و تصرفی در مقدار جریان دارایی ها و امکاناتی می روید که می توان از آنها بهره مند شد و منافع زیادی را برای ما به همراه داشته باشد.

از طرفی می توان این گونه برداشت کرد که در کنار هر جریانی بانکی وجود دارد، ولی از جنس آن جریان مثلاً در کنار جریان آب بانک یا ساحل رودخانه داریم در کنار جریان اطلاعات ما بانک اطلاعات خواهیم داشت به طبع هر جانی از بانک به میان آمد باید به دنبال جریان به وجود آورنده آن بانک باشیم. چند مثال ساده دیگر در خصوص انواع بانکها شامل بانک خون، بانک زن، بانک داده و... می گردد.

باین اوصاف حال باید به تحلیل جریان و رودخانه بپردازیم تا بتوانیم بانک را بهتر درک کنیم.

در رودخانه آب جریان دارد واحد اندازه گیری رودخانه را دبی رودخانه گویند. در واقع دبی رودخانه به عواملی چون میزان بارش و آب موجود در سرچشمه ها و... بستگی دارد لکن در شرایط عادی دبی رودخانه ها ثابت تلقی می گردد.

به طور طبیعی در کنار بستر رودخانه های در حال جریان گیاهان و درختان و در واقع حیات شکل و نماد بیرونی پیدا می کنند.

در بحث های مدیریت آبخیزداری مدیران این حوزه با اعمال فرآیندهایی چون سد بندی، کرت بندی، زهکشی و... سعی در بهره برداری بهتر از جریان موجود آب دارند همچنین از قدیم الایام نیز بشر در کنار جریان آب، آسیاب های خود را می گردانده و بسیاری از ملزومات و احتیاجات خود را مرتفع می کرده است.



بهر حال وجود جریان در رودخانه لازمه هر رشد و تکاپویی در کنار و ساحل رودخانه می باشد. همانطور که واضح است آبی که در جریان نباشد نه تنها مثمر ثمر واقع نخواهد شد، بلکه تبدیل به باتلاق می شود و به مثابه ضرب المثل معروف آب می گندد. پس بدیهی است که در کنار جریان آب زندگی و حیات بوجود می آید و در کنار آب را کند نیز جز گنداب چیزی نخواهد بود.

حال باید توضیحات بالا را اینگونه تکمیل کرد که رودخانه ای که بانکها در کنار آن قرار گرفته اند از چه جنسی است؟ در واقع رودخانه پول، سرمایه و اعتبار آن چیزی است که بانکهای تجاری و اقتصادی در کنار آن قرار می گیرند. در اقتصاد به آن جریانات نقدی و اعتباری می گویند که مدیریت بانکها و بانکدارها همانند مهندسان حوزه آب باید طوری فرآیندهای خود را طراحی کنند تا بتوانند از این جریانات نقدی بیشترین بهره برداری و بهره وری را داشته باشند.

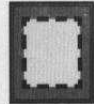
همانگونه که اشاره شد هر گونه جریانی در کنارش بانکی ایجاد می شود حال این بانک متناسب با جنس جریان ماهیتش فرق می کند علی ایحال درختان و گیاهان رویشده شده در کنار جریانهایی پولی و اعتباری همان شعب و دیگر دارایی هایی است که از بانکها می بینیم. نکته دیگر اینکه اگر جریان از کار بی افتد و رودخانه خشک خواهد شد و به طبع آن نیز درختان و گیاهان به مرور زمان از بین خواهند رفت.

پس اگر ما جریانات نقدی را در جایی ایجاد کنیم در کنار این جریان دارایی هایی بوجود می آید که همان شعبی است که بانکها در جای جای این جریان افتتاح کرده اند. اگر این جریان از کار بی افتد شعب تعطیل می شود و اگر جریان ادامه داشته باشد کنار این جریان شعب بارور و حاصلخیز خواهند شد.

مدیریت بانکداری به این معناست که ما باید جریانات نقدی، پول و اعتبار را طوری هدایت کنیم تا حداکثر بهره وری را از این جریانات داشته باشیم و بتوانیم داراییهای کنار ساحل رودخانه جریانات نقدی را افزایش و گسترش دهیم. اصول بانکداری را به طور خلاصه می توان تجهیز و تخصیص منابع دانست، به بیان ساده تر ماده اولیه صنعت بانک داری پول و جریانات نقدی است که این بدین معنی است که مطابق با تمام صنایع جهت تجهیز منابع باید مواد اولیه تهیه شود. اصولاً بانکها کسب و کار خود را بر اساس خرید و فروش پول بنیان گذاری نموده اند و در واقع بانک بنگاهی است که پول را می خرد و بر روی آن فرآیندهایی را انجام می دهد و همان پول را در بازار عرضه می کند و می فروشد. (البته نظام بانکداری جهانی بر این اساس فعالیت می کند ولی نظام بانکداری اسلامی مبتنی بر مشارکت و وکالت از طرف تأمین کنندگان مالی (مشتریان بانکی) است).

نکته مهم دیگری که در این خصوص می توان بیان نمود این است که مدیریت بانکداری که مبتنی بر تجهیز و تخصیص منابع می باشد، شامل روشها و ابزارهای است که بتواند پول را جذب کند و این پول را به بستر رودخانه وارد و آن را به جریان پیاندازد و سپس باید طوری برنامه ریزی کنند که این جریان قطع نشود و با تکنیک های مختلف مدیریتی و سایر فرآیندهایی موجود و نوآورانه بتوان به صورت بهینه از این جریان استفاده شود.

در خصوص تجهیز منابع نیز روشهایی اتخاذ می گردد تا از جریانات نقدی بسیاری که در جامعه وجود دارد بتوان بهره مند شد و به صورت مدیریت شده این جریانات را به بستر اقتصاد کشور بازگردانده شود. اگر در تعاریف قبلی خود بانک را بعنوان نهادی که در کنار جریانات پول ادامه حیات می دهد بدانیم، به گردش انداختن پول و اعتبار بخش حیاتی فعالیت های یک مدیر بانکی و بانکدار است. همانگونه که گفته شد اگر ماده اولیه کسب و کار بانکداری پول در نظر گرفته شود مطابق با سایر صنایع و با توجه به فرآیندهای حسابداری صنعتی و اقتصادی با مفاهیمی چون ماده اولیه، دستمزد مستقیم و فرآیند ارزش افزوده بر روی ماده اولیه و سرباری که ماده اولیه را تبدیل



به محصول می شود روبرو هستیم. در صنعت بانکداری فرآیندهایی وجود دارد که منابع اولیه را جذب می کند و تبدیل به محصولاتی می نماید که قابل عرضه به متقاضیان و مشتریان باشد. محصولات بانکی چیزی نیست جز مجموعه فرآیندهایی که روی پول بعنوان ماده اولیه انجام می پذیرد و تبدیل به چیزی قابل ارائه می گردد (مانند تسهیلات، ضمانت نامه و ...).

همانطور که می دانیم ماده اولیه همیشه هزینه دارد حتی در بسیاری از صنایع که ماده اولیه آنها ارزان و یا رایگان می باشد مثل تولید اکسیژن و یا تولید کپسولهای هوای فشرده و یا سلولهای خورشیدی و...، در این اینگونه صنایع نیز با وجود اینکه ماده اولیه هزینه ای ندارد اما نگهداری از خود ماده لوازم و تجهیزاتی را می طلبد تا آن ماده استحصال شود و این امر نیازمند هزینه هایی است که باید بعنوان هزینه عملیاتی در نظر گرفته شود.

در صنعت بانکداری نیز پول باید از مشتریان دریافت گردد و دریافت این پول دارای هزینه می باشد حتی حسابهای قرض الحسنه نیز دارای هزینه نگهداری و نگهداشتن پول می باشد. در بسیاری از مواقع مشتریان پول خود را بابت مشارکت در اختیار بانک ها بعنوان وکیل خود قرار می دهند و از بانکها بابت مشارکت خود هزینه دریافت می کنند که به اصطلاح سود مشارکت علی الحساب روز شمار و یا سود سپرده گذاری بلند مدت که در حال حاضر و مطابق با مصوبات بانک مرکزی ایران به ترتیب معادل ۱۰ درصد و ۱۵ درصد سالانه می باشد.

پس به طور کلی تجهیز منابع یا همان ماده اولیه دارای هزینه است که به این هزینه سایر هزینه ها شامل دستمزد و سربار نیز اضافه می گردد.

یک بانکدار باید بتواند کلیه هزینه های فوق را از طریق عرضه محصولات بانکی (شامل تسهیلات، ضمانت نامه ها، اعتبارات اسنادی و کارمزدهای مستقیم و غیر مستقیم) تأمین نماید.

به هر حال آنچه در گفتار بالا مدنظر است این است که مدیریت بانکداری باید در جلب و جذب رضایت مشتریان تمام تلاش خود را بنماید تا جریان نقدی موجود را ایجاد و حفظ نماید. به همین سبب مشتری مداری از مهمترین اصول و ابزاری است که یک بانکدار باید به منظور نگهداشت و حفاظت از جریانات نقدی که حیات صنعت به آن وابستگی حتمی دارد تجهیز گردد. کتاب حاضر نگاهی جامع به این موضوع دارد.

پاییز ۱۳۹۵

مهندس علیرضا لشگری پور
(مدیر آموزش بانک اقتصاد نوین)

و

مهندس پیمان علی غنی زاده
(کارشناس بانکداری)

و

مهندس محمدرضا شعبانی نژاد
(کارشناس مدیریت صنعتی)

و

دکتر حیدر امیران
(رئیس هیات مدیره شرکت مشاورین کیفیت ساز کارآفرین)