

به سوی بانکداری ایده آل

♦ نگرشی بر وظایف رؤسای موفق شعب و مدیران شبکه بانکی کشور ♦
(نظری-کاربردی)

نگارنده: محمد کریمی فیروز
(کارشناس امور بانکی)

سرشناسه	:	کریمی فرد، محمد، ۱۳۵۸ -
عنوان و نام پدیدآور	:	به سوی بانکداری ایده آل: نگرشی بر وظایف روسای شعب موفق و مدیران شبکه بانکی کشور (نظری - کاربردی) / نگارنده محمد کریمی فرد.
مشخصات نشر	:	تهران: زعیم، ۱۳۹۷.
مشخصات ظاهری	:	۳۷۶ ص.
شابک	:	978-600-240-263-9
وضعیت فهرست نویسی	:	فیبا
عنوان دیگر	:	نگرشی بر وظایف روسای شعب موفق و مدیران شبکه بانکی کشور (نظری - کاربردی).
موضوع	:	بانک و بانکداری -- ایران -- مدیریت
موضوع	:	Bank management -- Iran
موضوع	:	بانک و بانکداری -- ایران -- مدیریت -- آینده نگری
موضوع	:	Bank management -- Iran -- Forecasting
رده بندی کتبی	:	HG۳۲۷ / ۲ / ۱۶۴۶ ۱۳۹۷
رده بندی دیویی	:	۳۳۲ / ۱۰۹۵
شماره کتابشناسی ملی	:	۵۵۱۰۰۵

عنوان کتاب: به سوی بانکداری ایده آل: نگرشی بر وظایف روسای شعب موفق و مدیران شبکه بانکی کشور (نظری - کاربردی) /

نگارنده: محمد کریمی فرد

ناشر: زعیم

ناظر چاپ: صالح خوارزمی

تیراژ: ۱۰۰۰ نسخه

نوبت چاپ: اول ۱۳۹۸

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۲۴۰-۲۶۳-۹

قیمت: ۵۰۰۰۰ تومان



انتشارات زعیم

مرکز پخش

تهران - میدان انقلاب - کوچه شهید جنتی بن بست فرسار - پلاک ۲ - طبقه ۳

انتشارات زعیم ۸۰ و ۶۶۹۲۰۰۶۰ - ۹۳۶۳۸۲۳۴۴۹

بخش یکم: مدیریت منابع انسانی، رمز دوام و ثبات سازمان‌ها

فصل اول: اهمیت منابع انسانی در بانکداری ایده آل	۱۳
فصل دوم: هوش شناختی و انواع آن	۳۳
فصل سوم: اصول اخلاق و رفتار حرفه‌ای کارکنان بانک‌ها	۴۹
فصل چهارم: کاربرد زیرشاخه‌های مدیریت منابع انسانی در بانک‌ها	۶۵
فصل پنجم: مدیریت فراموشی در سازمان‌های یادگیرنده	۹۵

بخش دوم: دانش کاربردی بانکی (بانکداری اختصاصی)

فصل اول: وظایف کاربردی رئیس شعبه	۱۰۳
فصل دوم: مدیریت بهره‌وری	۱۳۱
فصل سوم: مدیریت بهینه‌ی منابع، مصارف و اقلام معوق	۱۵۳
فصل چهارم: بانک از نوین در یک نگاه	۲۰۷
فصل پنجم: چشم‌انداز و سند تحول بانک مرکزی تا سال ۱۴۰۰	۲۳۷
فصل ششم: نقش نظام بانکی در اقتصاد مقاومتی	۲۴۹

بخش سوم: مدیریت بازاریابی بانکی و مشتریان مداری

فصل اول: بازاریابی خدمات بانک	۲۶۱
فصل دوم: مزیت رقابت و نام تجاری (برندینگ)	۲۷۹
فصل سوم: بانکداری چابک و چابکی سازمانی	۲۸۹
فصل چهارم: مشتری‌مداری نوین در بانک‌ها	۲۹۷

بخش چهارم: کاربرد زیرشاخه‌های مدیریت در بازاریابی بانکی

فصل اول: مدیریت ارتباط با مشتری	۳۰۷
فصل دوم: مدیریت تجربه‌ی مشتری	۳۱۹
فصل سوم: مدیریت دانش مشتری	۳۲۹
فصل چهارم: مدیریت شکایات مشتری	۳۳۵
فصل پنجم: مدیریت سکوت مشتری	۳۴۳

بخش پنجم: تحقق بانکداری ایده آل از دیدگاه نگارنده کتاب

۳۵۱

شبکه بانکی به عنوان یک بخش اثرگذار از مجموعه نظام اقتصادی کشور، در جامعه ایفای نقش می‌کند و وظایف واگذار شده به آن را محقق می‌سازد. اثربخشی بیشتر عملکرد نظام بانکی زمانی امکان پذیر است که سایر عناصر و بخش‌های بانک در جایگاه مناسب خود قرار بگیرد و کارکرد مطلوبی داشته باشد.

قوانین ناظر بر بانک‌ها، شامل «قانون پولی و بانکی کشور»، مصوب تیرماه ۱۳۵۱ و «قانون عملیات بانکی بدون ربا» مصوب شهریورماه ۱۳۶۲ و مقررات برگرفته از این قوانین (مانند مصوبات شورای پول و اعتبار، بخش نامه‌های بانک مرکزی) در سطح کلان، معماری نظام بانکی و در سطح خرد، مختصات عملیاتی آن را طراحی و تبیین می‌کنند. در کنار سایر قوانین و مقررات، نظیر قوانین برنامه‌های پنج‌ساله توسعه، بودجه‌های سنواتی، مصوبات هیأت دولت و نظایر آن که حاوی احکام و تکالیفی برای شبکه بانکی است، از نقاط ضعف قابل توجهی، مانند پرداختن به کلیات و جامع و شفاف نبودن کافی، رنج می‌برند.

وسعت و سرعت تغییرات در شرایط اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی جوامع، با پیشرفت‌های قابل توجه در عرصه فناوری و تحولات گسترده در عملیات و خدمات بانکی در دنیا همراه شده‌است؛ این مسأله، بازنگری و به‌روزرسانی قوانین در برهه‌های زمانه نوانه‌تری نسبت به گذشته را ضروری ساخته است.

تا سال ۱۳۸۰ ساختار شبکه بانکی کشور، کاملاً دولتی بود و مجوز تأسیس نخستین بانک خصوصی کشور (بانک اقتصادنوین)، به عنوان نقطه آغاز کشور بخش غیردولتی در مالکیت و مدیریت شبکه بانکی، در این سال صادر شد. در حال حاضر، با وجود حالت هفده بانک غیردولتی، سه بانک خصوصی شده، دو بانک قرض‌الحسنه و پنج مؤسسه اعتباری (با سه بانک مرکزی)، متأسفانه هدف یاد شده هنوز تحقق نیافته و بیشترین مالکیت و مدیریت شبکه بانکی در اختیار حاکمیت (دولت و نهادهای عمومی غیردولتی) است. با وجود این شرایط، انگیزه‌ها، برنامه‌ها و شعارها (در سطح مجامع صاحبان سهام، هیأت مدیره‌ها و مدیریت اجرایی بانک‌ها)، متفاوت بوده و رفتارهای حرفه‌ای مبتنی بر قواعد بازار که در نهایت می‌تواند به تخصیص بهینه منابع و توسعه اقتصادی کشور منجر شود، عموماً مشاهده نمی‌شود. علاوه بر این، در ساختارهای دولتی، موضوع حاکمیت شرکتی، که از الزامات اساسی و وظایف نظارتی نهادهای خدماتی به ویژه بانک‌ها است، نادیده گرفته می‌شود و از این منظر ضعف‌های جدی متوجه سیستم بانکی است.

از دیگر نواقص موجود می‌توان به تعیین مسئولیت‌ها و مأموریت‌های سنگین برای شبکه بانکی و انتظارات تا حدودی غیرواقع بینانه از بانک‌ها اشاره کرد. به عنوان نمونه در شرایطی که بازار سرمایه

بنابه دلایل مختلف، مانند نبود بازارهای متنوع و برخوردار از انواع محصولات و ابزارهای سرمایه‌گذاری با توانایی ریسک‌پذیری بالا، نسبت به ایفای مناسب نقش خود در تأمین مالی بخش حقیقی اقتصاد قادر نیست، شبکه بانکی وظیفه تأمین مالی بلندمدت را بر عهده گرفته است به گونه‌ای که در حال حاضر بیش از نود درصد تأمین مالی اقتصاد کشور بر عهده شبکه بانکی است.

این در حالی است که به طور منطقی، انتظار از بازار پول باید به ایفای نقش مؤثر در تأمین مالی کوتاه‌مدت محدود باشد. وضعیت نامطلوب موجود، باعث شده که گاهی شعب بانک‌ها به مدت طولانی، در ورطه تأمین مالی گرفتار شوند و از نقش اصلی خود یعنی تأمین سرمایه در گردش بنگاه‌های اقتصادی دور شوند. تحریم‌ها، معضل جدی بانک‌ها در سال‌های اخیر بوده است. این تحریم‌ها، مستقیم (تحریم بانک‌ها و بانک مرکزی) و غیرمستقیم (تحریم هر یک از صنایع کشور بر ترانزاکشن‌ها، تأثیر مطالبات غیرجاری بانک‌ها) و سود و زیان بانک‌های کشور (کاهش درآمدهای کارمزدی و افزایش شدید بهای تمام‌شده پول)، تأثیر گذاشته است و برای شبکه بانکی کشور پیامدهای نامطلوبی داشته است.

رکود بسیاری از فعالیت‌های اقتصادی کشور، به ویژه در حوزه مسکن و سایر بخش‌های مختلف صنعتی، در نتیجه تحریم داخلی و خارجی، بر عملکرد بانک‌ها تأثیر گذاشته است، ضربه دیگری است که در سال‌های اخیر به سامان‌دهی و اداره بانک‌ها وارد شده است. رقابت ناسالم در تجهیز منابع، یکی دیگر از مشکلاتی است که متوجه سیستم بانکی است. این موضوع، از یکسو ناشی از حضور و فعالیت مؤسسات اعتباری غیرمجاز است و از سوی دیگر از ناتوانی برخی بانک‌ها در مدیریت نقدینگی و بروز کسری نقدینگی قابل توجه در آنها ناشی می‌شود.

لازم به ذکر است که پیشنهاد نرخ‌های سود بالاتر از نرخ‌های توافق‌شده، در نهایت و با یک وقفه، عملکرد بانک‌های قانون مدار را نیز تحت تأثیر قرار می‌دهد. تا جایی که این بانک‌ها ناگزیر خواهند شد برای جلوگیری از بروز بحران نقدینگی، به پیروی از سیاست‌های بانکداری باز به بازی غیراصولی و غیرمنطقی رقابت وارد شوند و نرخ‌های غیراقتصادی بالاتری پیشنهاد دهند.

در این کتاب‌ها، در نظر گرفتن موارد فوق، تلاش شده که برای رسیدن به یک شیوه بانکداری ایده آل و حرفه‌ای، حالتی کاربردی در نظر گرفته شود و از این طریق، مسیری را برای موفقیت مدیران بانک‌ها ترسیم شود. با مطالعه این کتاب می‌توان برای رسیدن به وضعیت مطلوب و عبور از موانع برنامه‌ریزی کرد؛ به نحوی که رشد منابع به شاخص‌های بانکی برسد. در واقع، مطالب و دست‌یافته‌های این کتاب از راه مورد کاوی‌های کاربردی مختلف و متمایز، راهی جدید پیش روی پژوهشگران و کارکنان شبکه بانکی قرار داده تا با استفاده از آن، نسبت به حل مسائل این عرصه اقدام نمایند.

این کتاب دارای پنج بخش است؛ در بخش اول، به دلیل اهمیت، حساسیت و اثرگذاری مهم منابع انسانی در همه سیستم‌ها، ابتدا به بررسی مسائل مربوط به مدیریت منابع انسانی و اهمیت

وجودی آن در سازمان‌ها از طریق بررسی چالش‌ها و ارائه راهکارهایی جهت توانمندسازی نیروی انسانی پرداخته‌ایم. همچنین اصول اخلاق و رفتار حرفه‌ای کارکنان بانک‌ها و کاربرد زیر شاخه‌های مدیریت و رهبری نیروی انسانی، به عنوان علت مهم کارآمدی و اثربخشی یک سازمان، مورد بررسی قرار گرفته است.

بخش دوم به صورت کاملاً تخصصی و حرفه‌ای و با رویکردی نظری - کاربردی، مسائل بانکداری را، اعم از اهمیت سودآوری و بهره‌وری و بررسی عوامل مؤثر بر آن، تا مسائل اعتباری حقوقی و بانکداری نوین مانند بانکداری دیجیتال، مورد تجزیه و تحلیل قرار داده ایم.

در فصل آخر این بخش، درباره مدیریت فراموشی در سازمان‌های یادگیرنده، مباحثی مطرح شده است.

در بخش سوم، مدیریت بازاریابی بانکی و مشتری‌مداری، عوامل کلیدی مدیریت خدمات بانکی، اصول مشتری‌مداری نوین، شاخه‌های بانکداری روز دنیا و بحث‌های مرتبط با آن، به عنوان عوامل اصلی سودآوری و بهره‌وری در بانک‌ها، با رویکرد اثرگذاری اجتماعی، بررسی شده است.

بخش چهارم به تحلیل شیوه کارکرد زیر شاخه‌های مدیریت در بازاریابی بانکی که زیر بنا و پایه اصلی هر بانکی به شمار می‌رود، پرداخته است.

در بخش پایانی کتاب یک نتیجه‌گیری جامع درباره چگونگی تحقق بانکداری ایده آل و شاخصه‌ها و مؤلفه‌های اساسی آن از نظر نویسندگان ارائه شده است.

با وجود تلاش بسیاری که برای نگارش بی‌گناه کاست این کتاب صورت گرفته است، بدون شک همانند هر پژوهش دیگری، این کتاب دارای کاست‌ها و اشکالاتی است؛ بنابراین با کمال فروتنی از تمام پژوهشگران و صاحب نظران عرصه بانکداری درخواست می‌کنم نظرات و پیشنهادات سازنده خود را به نویسندگان ارائه نمایند تا در چاپ‌های بعدی کتاب مورد استفاده قرار گیرد. راه‌های ارتباط با اینجانب برای ارسال نظرات، به شرح زیر می‌باشد:

۱) Mojtaba27m@yahoo.com

۲) شماره تلفن ۰۱۶۶۱۹۹۸۶

و من الله التوفیق

محمد کریمی فرد

مهرماه ۱۳۹۷