



امکان سنجی استقرار بانکداری اختصاصی در بانکهای ایرانی مشمول اصل ۴۴ قانون اساسی

بهاره دانشور^۱، محمدحسن کمانی^۲

^۱ کارشناس ارشد مدیریت شاغل در بانک تجارت؛ baharedaneshvar61@yahoo.com

^۲ دکترای مدیریت و عضو هیئت علمی دانشگاه پیام نور

۱ مقدمه

بانکداری از رقابتی‌ترین صنایع کشور است و مشتریان، نقش کلیدی در آن دارند. از این رو بانکها برای باقی ماندن در عرصه رقابت، می‌بایست با ارائه خدمات منطبق با نیازهای مشتریان در جهت رضایتمندی آنان بکوشند.

علیرغم اینکه جلب رضایت مشتریان از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است، بانکها در طراحی خدمات باید به این نکته توجه کنند که به دلیل محدودیت در منابع و امکانات، نمی‌توانند همه افراد به طور یکسان خدمت‌رسانی کرد و برآورده ساختن انتظارات همه مشتریان، عملی و سودآور نیست. از آنجا که بانکها بیشترین درآمدها را از بهترین مشتریان خود به دست می‌آورند، متمایز نمودن مشتریان سودآور از سایرین موجب محکم تر شدن پیوند میان خدمات و سودآوری می‌گردد.

بر این اساس یکی از راهکارهای تخصصی که در دهه های اخیر مورد توجه بانکهای بین‌المللی مانند بارکلیز، سیتی بانک و اچ اس بی سی قرار گرفته، توجه خاص به نیازهای مشتریان ویژه در قالب بانکداری اختصاصی است.

بانکداری اختصاصی، راهکار مناسبی جهت شناسایی نیازهای مشتریان ارزنده و ارائه خدمات متمایز به آنان است. با استفاده از این روش می‌توان مشتریان برتر بانک و نوع خدمات مناسب به آنان را شناسایی نمود.

شناخت مشتریان علاوه بر افزایش سودآوری، باعث برآورد دقیق تر ظرفیت‌های مالی مشتری و در نتیجه کاهش ریسک بانک در حوزه تسهیلات می‌گردد. [4]

این مقاله در ۷ بخش تهیه شده است. پس از مقدمه در بخش دوم به ادبیات موضوعی تحقیق و در بخش سوم به تعاریف نظری متغیرهای پژوهش پرداخته می‌شود. بخش چهارم به معرفی مدل، ابزار و روش پژوهش، بخش پنجم به تحلیل داده‌ها، بخش ششم، بیان یافته‌های تحقیق و بخش هفتم به ارائه پیشنهادات کاربردی اختصاص دارد.

چکیده

بانکداری اختصاصی به مجموعه خدماتی در حوزه امور بانکی، سرمایه‌گذاری و سایر خدمات مالی اطلاق می‌شود که توسط بانک به اشخاص ثروتمند ارائه می‌گردد. این خدمات، طیف وسیعی از پیچیده‌ترین مشاوره‌های مالی، حقوقی و مالیاتی تا خدمات مربوط به تسهیل فرآیندهای کاری و پولی مشتریان را در برمی‌گیرد.

هدف اصلی این پژوهش، بررسی امکان استقرار بانکداری اختصاصی در بانکهای ایرانی مشمول اصل ۴۴ قانون اساسی می‌باشد که بدین منظور یکی از بانکهای تجاری مشمول ماده مذکور، جهت مطالعه انتخاب گردید. جامعه آماری تحقیق حاضر متشکل از ۱۰۰ نفر از کارشناسان، متخصصان و مدیران ارشد بانک مورد نظر با دارا بودن تخصص لازم در امور بانکی و با سابقه کار بالاتر از ۵ سال است که دوره‌های آموزشی بانکداری اختصاصی را طی نموده‌اند.

نتایج بدست آمده حاکی از آن است که در این پژوهش از بین هشت مولفه مربوط به امکان استقرار بانکداری اختصاصی، احساست نیاز در وضعیت مطلوب و نیروی انسانی در وضعیت نامطلوب قرار داشت. سایر مولفه‌ها شامل تکنولوژی، ساختار سازمانی، مالی و اقتصادی، قوانین و مقررات، شرایط فرهنگی و اراده سازمانی در وضعیت نسبتاً مطلوب قرار داشتند و در مجموع، این بانک به لحاظ دارا بودن شرایط و زمینه لازم جهت استقرار بانکداری اختصاصی در وضعیت نسبتاً مطلوب قرار دارد.

با توجه به تشابه فراوان در فرآیندها و خدمات بانکهای کشور می‌توان نتیجه گرفت که پس از اعمال اندکی تغییر و بسترسازی فرهنگی و مالی، امکان ارائه خدمات بانکداری اختصاصی در سیستم بانکی کشور وجود دارد.

واژگان کلیدی: مدیریت ثروت، احساس نیاز، اراده

سازمانی، سرمایه‌گذاری، مشاوره‌های مالی.