



شهر آوا

جهت شرکت در نظرسنجی و بهره‌مندی از
جوایز ارزنده‌ی آن، کلیک کنید



بانک شهر

رابه عنوان بانک محبوب
خودانتخاب کنید.

هفتمین جشنواره سالانه
بانک محبوب من



از این پس می‌توانید برای چاپ
کارت‌های بانکی خود علاوه بر
زبان فارسی، درج زبان انگلیسی را
نیز درخواست نمایید.

اثر مثبت قانون جدید چک بر اعتماد مشتریان و افزایش سطح امنیت در خدمات

اعتماد عمومی به سلامت بانک‌ها در شرایط مختلف اقتصادی، ریشه در قوانین و ایده‌های اصلی بانک‌داری دارد و در درون این اعتماد، قدرت و آینده واقعی بانک‌ها نهفته است. بنابراین هرگونه ابزار و بستری که به گسترش و تقویت اعتماد مردم به بانک‌ها بینجامد، حائز اهمیت فراوان و مورد احترام و توجه است. پیش‌بینی می‌شود با اجرای قانون جدید چک، ضمن استقبال مردم از این قانون و ارتقای امنیت چک، قانون اجرا شده به‌عنوان ابزاری امن و کانالی قابل اعتماد در معاملات و کسب و کار تبدیل شود. از دیگر دستاوردهای اجرای این قانون، کاهش میزان خطرات و تهدیدهای همیشگی در معاملات مبنی بر تبادل چک و در سطحی بالاتر ارتقای فرایندها و خدمات بهینه بانکی است که به نوبه خود ارتقای تجارت ایمن را به همراه دارد.

پشتیبانی بانک شهر از فرایند قانون جدید چک که از جانب بانک مرکزی به تمامی بانک‌ها ابلاغ شده است و ارائه خدمات یک‌پارچه و کارآمد این بانک در راستای طرح جدید، نقطه عطف مهمی در تطبیق بیش از پیش با تحولات فضای اقتصادی و سازگاری با دنیای دیجیتال و نیز نشان‌دهنده عزم و تعهد بانک شهر در مسیر توسعه و نوآوری است. در حالی که ما هم‌چنان به پیشرفت و ارائه خدمات بیش‌تر به مشتریان و شرکای خود ادامه می‌دهیم، بر خود وظیفه دانسته از تمامی همکاران بانک و تیم‌های فنی که بی‌وقفه در راه‌اندازی موفقیت‌آمیز طرح قانون جدید چک تلاش و یاری داشتند، قدردانی کنیم.

مدیریت امور حوزه مدیریت و روابط عمومی

سرمقاله
Editorial



SHAHRAVA
SHAHR BANK
ELECTRONIC MULTIMEDIA
MAGAZINE

نشریه داخلی الکترونیکی و چندرسانه‌ای بانک شهر

اردیبهشت یکهزار و چهارصد



پیام تسلیت مدیرعامل
بانک شهر
به مناسبت درگذشت
همکار بر اثر ابتلا به کرونا

06

■ نشانی: تهران، میدان فردوسی، ساختمان مرکزی بانک شهر

■ تلفن: ۸۳۳۶۴۰۰۰

■ نمابر: ۸۳۳۶۴۱۱۱

■ صندوق پستی: ۱۸۷۳۵ - ۷۷۱

■ نشانی اینترنتی: www.shahr-bank.ir

■ نشانی فضای مجازی بانک شهر: @shahrbankofficial

■ تهیه و تنظیم: مرکز ارتباطات و روابط عمومی

■ نشریه بانک شهر، آماده دریافت و انتشار مقالات و دیدگاه‌های صاحب نظران، همکاران و

کارشناسان حوزه‌های اقتصادی و بانکداری از طریق نشانی اینترنتی اوت لوک s.chitsaz است.

■ این دوماهنامه به صورت الکترونیکی و چندرسانه‌ای در وب سایت بانک شهر منتشر می‌شود.

◀ صاحب امتیاز:

بانک شهر

◀ سردبیر:

محمد اسفندیاری

◀ دبیر تحریریه:

سامان چیت‌سازی

◀ صفحه‌آرا:

پیمان مقدم

◀ ویراستار:

عاطفه عباسی

◀ عکاس، تصویر بردار و تدوینگر:

میثم جراح

◀ همکاران این شماره:

عاطفه سلطانی، المیرا نورد و

بهنام یگانه

فهرست



تشریح عملکرد و
وظایف اداره آموزش و
توسعه منابع انسانی

19



آشنایی کارکنان شعب
بانک شهر با قانون
جدید چک

13



استفاده حداکثری شعب
از ظرفیت‌های قانونی
برای خدمت‌رسانی بهتر
به واحدهای تولیدی

10



برگزاری کارگاه آشنایی
کارکنان مدیریت شهری
کرج با قانون جدید چک

08



آنچه از شکسپیر
نمی‌دانیم

34



روش‌های پرداخت‌های
گذشته راه آینده را
نشان می‌دهد

28



سند آمیخته خدمات
و محصولات بانک شهر
تدوین شد

22



«فتح خرمشهر»
مظهر خودباوری ملی

20

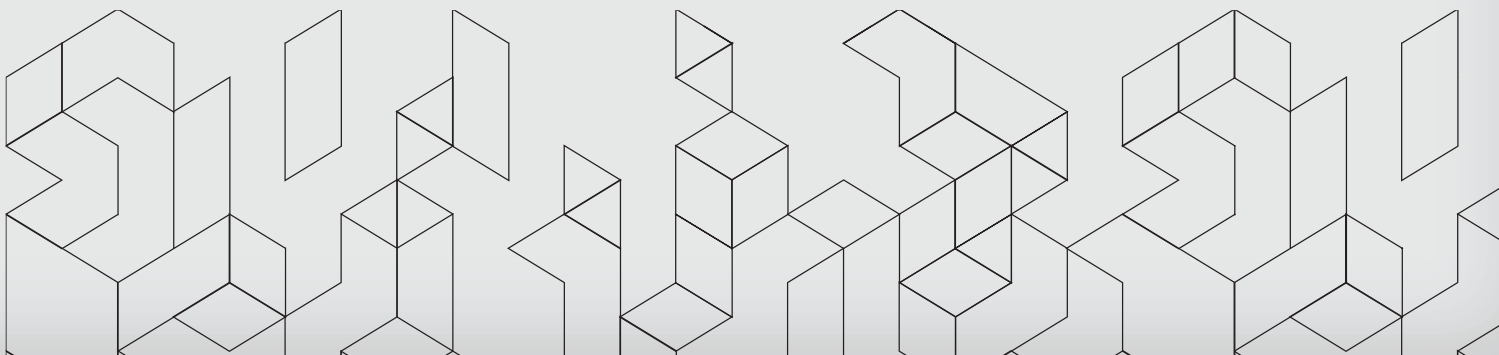
پیام تسلیت مدیرعامل بانک شهر به مناسبت درگذشت همکار بر اثر ابتلا به کرونا

مدیرعامل بانک شهر در پیامی درگذشت "امیرعباس رضایی" یکی از کارکنان این بانک بر اثر ابتلا به ویروس کرونا را به همکاران شبکه بانکی و خانواده آن مرحوم تسلیت گفت. متن پیام احمد درخشنده به شرح زیر است:

«إِنَّا لِلَّهِ وَإِنَّا إِلَيْهِ رَاجِعُونَ»

ضایعه غم انگیز درگذشت زنده یاد امیرعباس رضایی از همکاران ستاد مرکزی بانک شهر و تلاشگران نظام بانکی کشور بر اثر بیماری کرونا موجب تأثر بسیار و تألم خاطر همگان شد. امروز برای همه ما باوراندوه از دست دادن همکاری از مجموعه بانک، سخت و جانکاه است و یقیناً خدمات ارزشمند ایشان در یادها و خاطرات همکاران، جاودانه

و ماندگار خواهد بود. اینجانب به نمایندگی از خانواده بزرگ بانک شهر درگذشت این همکار گرامی را تسلیت عرض کرده و از درگاه ایزد منان برای آن عزیز از دست رفته، رحمت و مغفرت الهی و برای بازماندگان صبر و شکیبایی آرزو مندم. بدون تردید، همکاران عزیز بنده در صف اول خدمت رسانی به مشتریان و در خطر ابتلا به بیماری کرونا هستند و از این رو بر ضرورت توجه به سلامت و تندرستی کارکنان با رعایت دستورالعمل های بهداشتی به عنوان اصلی ترین راهکار مقابله با شرایط حاکم تأکید دارم. باشد که با توسعه و ترویج فرهنگ استفاده از خدمات نوین بانکی در بین عموم شهروندان بتوانیم، بیش از پیش در حفظ سلامتی جامعه کوشا باشیم. از درگاه خداوند، سلامتی و پایداری تمامی همکاران شبکه بانکی و شهروندان را آرزو مندم.





برگزاری کارگاه آشنایی کارکنان مدیریت شهری کرج با قانون جدید چک



در چهارچوب تعاملات بین شهرداری کلانشهر کرج و بانک شهر، کارگاه آموزشی آشنایی با تغییرات و الزامات جدید قانون جدید چک با رعایت تمامی ضوابط و دستورالعمل‌های بهداشتی؛ ویژه کارکنان این شهرداری برگزار شد. با توجه به ضرورت ارتقای آگاهی آحاد جامعه و فرهنگ‌سازی در زمینه قانون جدید چک و نیز کاهش آثار و چالش‌های پیش رو، کارگاه آموزشی آشنایی با قانون جدید چک با حضور کارکنان شهرداری‌های مناطق کرج و به همت سرپرستی منطقه البرز بانک شهر برگزار شد. براین اساس، در این کارگاه آموزشی که با هدف آشنایی بیشتر مدیران و پرسنل مالی و ذی‌حسابی شهرداری کلانشهر کرج انجام شد، مواردی همچون فرآیند جدید صدور دسته چک و صلاحیت‌های مورد نیاز جهت دریافت دسته چک، چگونگی استعلام چک صیادی و نحوه صدور، دریافت و انتقال چک‌های جدید مطرح شد.

برگزاری هفتمین جشنواره سالانه «بانک محبوب من»



بانک شهر

هفتمین جشنواره سالانه «بانک محبوب من» با هدف اعتلای سطح کیفی خدمات بانکداری و بهبود ارتباط مشتریان با بانک‌ها و آگاه کردن مدیران بانکی کشور از نظرات مردم در حال برگزاری است. در این جشنواره که تا ششم خردادماه ادامه دارد، مشتریان شبکه بانکی کشور با پاسخ دادن به سؤالات مطرح شده، دیدگاه خود را در خصوص خدمات شبکه بانکی کشور اعلام کرده و در پایان، بانک برتریا محبوب‌ترین بانک‌های کشور از دید مشتریان انتخاب خواهند شد. برای این اساس، ایجاد فرصتی برای نظر دادن مشتریان بانک‌ها در خصوص خدمات با یک جامعه آماری بالا، ارتباط بی‌واسطه میان مدیران ارشد بانک‌ها و مشتریان، افزایش رضایتمندی مشتریان با آگاه کردن مدیران بانکی کشور از نظرات مردم و... از دیگر اهداف جشنواره سالانه "بانک محبوب من" است.



استفاده حداکثری شعب از ظرفیت های قانونی برای خدمت رسانی بهتر به واحدهای تولیدی

گذشته نیز به عنوان حامی مهم واحدهای تولیدی به خصوص در استان های صنعتی؛ نقش کلیدی در به سرانجام رساندن طرح ها و برنامه های آنان داشته است، خاطرنشان کرد: در همین خصوص، استفاده حداکثری شعب از ظرفیت های قانونی برای خدمات رسانی بهتر به واحدهای تولیدی از روزهای ابتدایی سال در دستور کار قرار گرفته است.

معاون شعب و توسعه بازاریابی بانک شهر، یادآور شد: در همه حال خود را موظف به حمایت از تولیدکنندگان دانسته و بر این باوریم که واحدهای تولیدی نباید تحت هیچ شرایطی تعطیل یا دچار مشکل شوند.

معاون شعب و توسعه بازاریابی بانک شهر گفت: این بانک همواره طی سال های اخیر ضمن توجه به راهنمایی ها و منویات مقام معظم رهبری، تلاش ویژه ای برای تحقق شعار سال داشته است.

بهبود ساسانیان در بازدید از برخی شعب این بانک با بیان اینکه معتقدیم در سال "تولید؛ پشتیبانی ها، مانع زدایی ها" نیز نظام بانکی می بایست بیش از پیش همراه و حامی تولیدکنندگان باشد، تصریح کرد: یکی از راه های جلوگیری از مشکلات و تعطیلی واحدهای تولیدی استفاده از ظرفیت ها و حمایت مالی بانک هاست. ساسانیان، با تاکید بر اینکه بانک شهر در سال



”

یکی از راه‌های جلوگیری
از مشکلات و تعطیلی
واحدهای تولیدی
استفاده از ظرفیت‌های
بانک‌هاست

“



نکات مهمی که درباره قانون جدید چک باید بدانید



برای آشنایی با قانون جدید چک بر روی تصویر بالا **کلیک** کنید

آشنایی کارکنان شعب بانک شهر با قانون جدید چک



گفت‌وگو
INTERVIEW



مدیر امور آموزش و توسعه
سرمایه‌های انسانی بانک
شهر با اشاره به تکالیف
مهم قانون جدید چک
برای ذی‌نفعان از حضور
کارکنان بانک در دوره‌های
آموزشی مختلف برای
آشنایی با قوانین جدید
چک خبر داد.



شهروندان از قانون جدید چک پرسیدند کارکنان بانک شهر پاسخ دادند

گفت‌وگو

INTERVIEW

آشنایی با تغییرات صورت گرفته
در قانون چک در طول
هفته‌های اخیر مهم‌ترین
خواست شهروندان و مشتریان
شبکه بانکی بوده است. در
همین راستا کارکنان شعب بانک
شهر کوشیده‌اند با پاسخ‌گویی
دقیق و مستمر، زمینه افزایش
آگاهی آحاد جامعه از قوانین
جدید چک را فراهم آورند.



پاسخ‌گویی کارشناسان بانک شهر به پرسش‌های شهروندان درباره تغییرات چک

رئیس سامانه نظارت و ارتباطات
مردمی بانک شهر (۸۶۵۵) با اشاره
به اجرای قانون جدید چک و
لزوم آگاهی شهروندان و مشتریان
شبکه بانکی از تمامی ابعاد آن،
از آمادگی ۲۴ ساعته کارشناسان
این بانک برای پاسخ‌گویی به
پرسش‌های شهروندان در این
خصوص خبر داد.



گفت‌وگو

INTERVIEW

در سال ۱۳۸۴ و به درخواست سازمان جهاد کشاورزی، اتحادیه گل و گیاه ایران و با همکاری دفتر گل و گیاه شورای عالی انقلاب فرهنگی، روز ۲۵ خرداد به نام روز ملی گل و گیاه در تقویم ایران نامگذاری شد. در اولین سالگرد روز ملی گل و گیاه در سال ۱۳۸۵، سبد گل بسیار بزرگی با ۲۰۷ هزار شاخه گل در مجموعه ۱۲ هزار نفری آزادی تهیه شد که در آن زمان لقب بزرگ‌ترین سبد گل جهان را از آن خود کرد. نامگذاری این روز به دلیل اهمیت بسیار زیادی است که گل و گیاه در زندگی ما

روز ملی گل و گیاه چه روزی است؟

گزارش

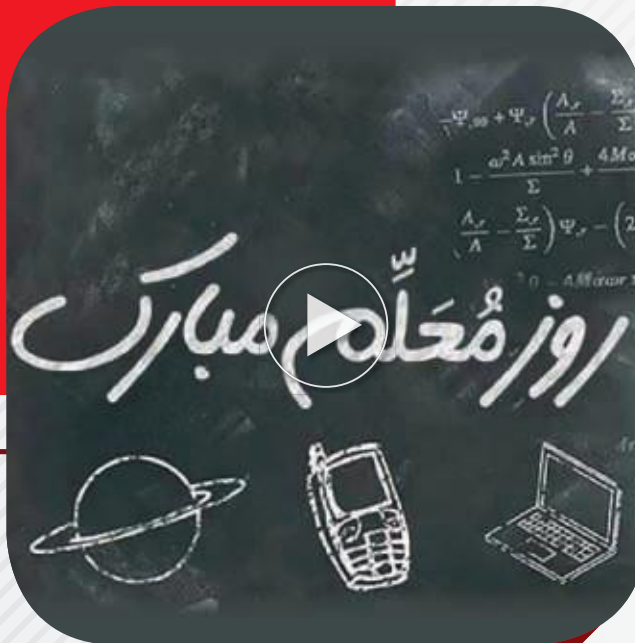
REPORT

انسان‌ها دارد. هدف از نامگذاری روز ملی گل و گیاه ترویج فرهنگ استفاده درست و نگهداری از گل‌ها و گیاهان در کشور است. همچنین این روز بهانه‌ای برای یادآوری اهمیت حفاظت از گونه‌های گیاهی مختلف و به خصوص گیاهان بومی و کمیاب است. البته ایران تنها کشوری نیست که روزی به نام گل و گیاه دارد و کشورهای مختلف هم در سال روزی را به این آفریده‌های زیبای خداوند اختصاص می‌دهند. روز ملی گل و گیاه فرصتی برای اهمیت دادن به وجود گل‌ها و گیاهان در محل زندگی و محیط کار ما است. ترویج فرهنگ استفاده از گیاهان نه تنها باعث زیبایی و شادابی شهر و کشور می‌شود، بلکه روی کیفیت و سبک زندگی ما هم تأثیرات قابل ملاحظه‌ای خواهد داشت.



پهنه‌ای از بهشت و صدها اردیبهشت دیگر در انتظارت

گزارش
REPORT



۱۲ اردیبهشت یادآور
شکوه و عظمت زنان
و مردان پاک‌باخته‌ای
است که در طول تاریخ
در عرصه تعلیم و تربیت
زیباترین جلوه‌های
عشق و ایثار را به نمایش
گذاشته‌اند.

تشریح عملکرد و وظایف اداره آموزش و توسعه منابع انسانی

راه‌اندازی دوره‌های آموزشی
به صورت مجازی، استفاده از
اساتید مطرح کشوری، برگزاری
آزمون‌های سراسری، تهیه، تدوین
و بازنگری درس‌نامه‌های آموزشی،
ارزیابی دوره‌های آموزشی از
مهم‌ترین اقدامات اداره آموزش و
توسعه منابع انسانی بانک شهر
است.



گفت‌وگو

INTERVIEW



«فتح خرمشهر» مظهر خودباوری ملی

HISTORY

تاریخ

سوم خرداد سال ۱۳۶۱ و سالروز فتح خرمشهر با خاطرات و تاریخ مردم شهید پرور ایران گره خورده است. خرمشهر پس از ۵۷۵ روز اشغال، در ۲۵ روز نبرد سخت در ۱۱ صبح سوم خرداد سال ۶۱ در عملیات پیروزمند بیت المقدس آزاد شد و فریاد شادی همه میهن اسلامی را فرا گرفت.



فتح خرمشهر یک نقطه عطف مهم و تاریخی در دوران دفاع مقدس است که علاوه بر دستیابی به یک پیروزی بزرگ سیاسی- نظامی، همواره می‌تواند به عنوان یک عامل مهم و تأثیرگذار تاریخی بر تقویت انسجام ملی و مظهر خودباوری ملی مورد توجه قرار گرفته و به عنوان یکی از تأثیرگذارترین عناصر شکل دهنده تاریخ مقاومت ملت ایران برای قوی شدن کشور مورد توجه عموم مردم و تصمیم‌گیرندگان قرار گیرد.

فتح خرمشهر برای تاریخ ایران بیش از آنکه فتح یک سرزمین باشد؛ نماد و ارزشی از یک سلسله خواستن‌ها و شهادت‌ها و استقامت‌ها است. سوم خرداد روز آزادسازی شهری است که در جنگ اراده‌ها، اراده دشمن زمین‌گیر می‌شود و این پیام به دشمن داده می‌شود که **وَلَيَنْصُرَنَّ اللَّهُ مَن يَنْصُرُهُ**.



سند آمیخته خدمات و محصولات بانک شهر تدوین شد

معاون برنامه ریزی و فناوری اطلاعات از تدوین سند آمیخته خدمات و محصولات بانک شهر با هدف ارائه یک شمای کلی بصری و قابل درک از خدمات و محصولات بانک شهر برای تمامی ارکان بانک خبر داد. جواد عطاران با اعلام این خبر افزود: متأسفانه با توجه به تولید خدمات و محصولات متنوع در بانک شهر و تلاش واحدهای تخصصی مرتبط در این خصوص، گاهی موفقیت برخی از این خدمات ارائه شده به دلایل مختلفی نظیر عدم شناخت کافی جهت بازاریابی و فروش محصول، عدم شفاف بودن یا شناخت بازار هدف، عدم برنامه ریزی دقیق تبلیغاتی متناسب با بازار هدف، عدم فرصت یا لزوم بررسی و تحقیق در خصوص نیاز مشتریان پیش از تولید محصول و... در حد انتظار صورت پذیرفته است. عطاران افزود: درهمین راستا دفتر مدیریت استراتژی و تحقیقات بانک با تأکید بر مشتری‌مداری و تمرکز حول محور نیاز مشتریان، "پروژه آمیخته خدمات و محصولات بانک شهر" را برای اولین بار مطابق با استانداردهای روز بازاریابی تهیه و ترسیم کرده است.

سند آمیخته
خدمات و
محصولات بانک
شهر برای اولین
بار و مطابق با
استانداردهای روز
بازاریابی تهیه و
ترسیم شده است.



تغییر و نوآوری در سازمان



هادی محمدی

دکتری مدیریت دولتی

گرایش منابع انسانی

بانکدار اجرایی ۴

شعبه شهید قنبری

نوآوری، جدیدترین آوردگاه شرکت‌ها است. پرداختن به نوآوری یک شعار توخالی نیست بلکه از نگاه تجاری، بسیار کلیدی بوده و به سازمان‌ها امکان می‌دهد که در شرایط رونق رشد کنند و هنگام سختی، دوام آورند. در قرن ۲۱، گزاف نیست که بگوییم سکون سازمان‌ها در بیشتر صنایع مساوی مرگ آن‌ها است. به همین دلیل، بیشتر سازمان‌ها ضرورت نوآوری را درک می‌کنند. اما نکته این است که چرا برخی در این راه کامیاب‌اند و برخی ناکام؟ کدام ویژگی‌های سازمانی، برندگان را از بازندگان جدا می‌کند؟ (آراستی و همکاران، ۱۳۹۱)

تغییرات گسترده در فضای کسب و کار، الزام سازمان‌ها به اتخاذ تمهیداتی جهت کاهش هزینه، افزایش سرعت، بهبود کیفیت، نوآوری و انعطاف‌پذیری موجب شده که تغییر و تغییرپذیری، بخش لاینفک و پیش‌شرط بقای سازمانی باشد. ناتوانی در مدیریت تغییرات مستمر به پاشنه آشیل سازمان تبدیل می‌شود که بهای آن، خارج شدن از گردونه رقابت و کسب و کار است (عیسی خانی، ۱۳۹۳).

ادبیات تحقیق

نوآوری چیست؟ صاحب‌نظران و دانشمندان از جنبه‌های گوناگون به موضوع نوآوری پرداخته‌اند؛ از این رو ممکن است تعاریف ذکر

نیاز بشر به رشد و توسعه، به‌ویژه در دهه‌های اخیر و حاکم شدن فرهنگ رقابت بر فضای اقتصادی، سیاسی و اجتماعی روابط ملل باعث اهتمام خاص به نوآوری شده، به شکلی که جزء لاینفک بستر حرکت جوامع و در سطوح پایین‌تر در محیط‌های سازمانی شده است. از این رو است که دانشمندان علوم اجتماعی، برخلاف اندیشه‌های اقتصاددانان، علت پایین بودن رشد اقتصادی را نه تنها در کمبود سرمایه و منابع مالی، بلکه عمدتاً در ضعف نوآوری در برخی از جوامع که دامن سازمان‌های آن‌ها را نیز گرفته است، می‌دانند (پیراسته فرد، ۱۳۸۰).

به اعتقاد اندیشمندان بزرگی چون "چارلز هندی"، "کری همل" و "نام پیترز"، عصر کنونی، عصر تغییرات مستمر و ناپیوسته است.

- افزایش توقعات مشتریان
- افزایش رقابت های جهانی (عیسی خانی، ۱۳۹۳).

ابعاد نوآوری

- نوآوری ذاتاً با تغییر همراه است و این تغییر می تواند اشکالی مختلف به خود بگیرد. چهار گروه عمده نوآوری عبارت است از:
- نوآوری در محصول / خدمات
 - نوآوری در فرایند
 - نوآوری در موقعیت
 - نوآوری در پارادایم و مدل ذهنی

موانع و چالش های نوآوری در سازمان ها

- چالش بین تعریف سازمان و تعریف نوآوری و تغییر
- ماهیت نوآوری با ریسک آمیخته است.
- نوآوری نیازمند صرف زمان، انرژی و منابع مالی است.
- چالش فرهنگ سازمانی با نوآوری
- چالش نوآوری با ساختار سازمانی
- چالش مدیریت و نوآوری
- چالش نوآوری و منابع انسانی
- چالش مقاومت افراد در برابر تغییر

راهکارهای ایجاد سازمانی نوآور

- ساختار مناسب سازمانی
- افراد کلیدی
- مشارکت گسترده در نوآوری
- کارگروهی اثربخش



شده در ظاهر با یکدیگر تفاوت هایی داشته باشند، هرچند محور اصلی آن ها یکی است نوآوری ریشه در واژه لاتین innovare دارد و در مفهوم عام به معنای «عملی ساختن افکار و اندیشه های تازه و نو» است (آراستی و همکاران، ۱۳۹۱).

چرا باید به سمت نوآوری و تغییر حرکت کنیم؟ پاسخ این پرسش را می توان به شرح زیر بیان کرد:

- نیروهای قدرت مند موجود در محیط و فناوری پیشرفته
- یک پارچگی سیستم اقتصاد بین المللی
- اشباع شدن بازارهای کشورهای توسعه یافته
- روی آوری کشورهای کمونیسیم قدیم به نظام سرمایه داری؛ سریع تر شدن و کوتاه تر شدن چرخه حیات محصولات



شهرآوا

SHAHRBANK INTERNAL MAGAZINE / NOVEMBER 2019

۶۶

برگی از تاریخ
ON THIS DAY

سالروز رحلت جانشوز حضرت امام خمینی (ره) و قیام خونین ۱۵ خرداد تسلیت باد

سالگرد ارتحال ملکوتی بنیانگذار کبیر انقلاب اسلامی ایران حضرت امام خمینی (ره) و قیام خونین ۱۵ خرداد بر مردم ایران و آزادگان سراسر جهان تسلیت باد.

امام خمینی (ره) شخصیتی است که با یک عمر مجاهدت خستگی ناپذیر، نظام مقدس جمهوری اسلامی را بر مبنای اسلام ناب محمدی (صلی الله علیه و آله و سلم) بنیان نهاد و به عنوان الگو به جهانیان معرفی کرد. بدون شک تجلیل و تکریم امام راحل عظیم الشان ادای دین به همه کسانی است که طی سالیان طولانی در راه تحقق آرمان انقلاب اسلامی جانفشانی نموده اند. بانک شهر ضمن عرض تسلیت به مناسبت سالروز رحلت جانشوز امام خمینی (ره)، یاد و خاطره شهدای قیام خونین ۱۵ خرداد را گرامی می دارد.

امام خمینی (ره): پانزده خرداد در عین حالی که مصیبت بود لکن مبارک بود برای ملت که منتهی شد به یک امر بزرگی و آن استقلال کشور و آزادی برای همه مملکت بود، قیامی که اسطوره قدرت ستمشاهی را در هم شکست و افسانه ها و افسون ها را باطل کرد.



روش‌های پرداخت در گذشته راه آینده را نشان می‌دهد

تا زمانی که نوستراداموس نباشید، پیش‌بینی آینده کار دشواری است. مشاوران اغلب به نگرش بیش از حد کوتاه‌مدت و دست کم گرفتن روندهای درازمدت متهم می‌شوند. از این رو نویسنده در این مقاله، سعی در ایجاد تعادل بین روندهای بلندمدت و بینش‌های کوتاه‌مدت و عملی داشته است. شروع سال ۲۰۲۰، زمان خوبی است که نگاهی به گذشته ببندیم، خودمان را مسئول بدانیم و ببینیم چگونه کار کرده‌ایم. در گذشته، پیش‌بینی‌هایی انجام شده است که تاحدودی بیان‌گر شرایط فعلی است. با اطمینان می‌توانم بگویم که همه به پیشرفت خود ادامه می‌دهند و برخی نیز در این مسیر سرعت بیش‌تری گرفته‌اند. در این مقاله روندهای جهانی موجود در زمینه صدور، پذیرش و پرداخت‌های تجاری را انتخاب و تأثیر مداوم آن‌ها بر صنایع را بررسی کرده‌ام.

الف) تأثیر کلان روندها بر رفتار مصرف‌کنندگان

مشتریان در قبال استفاده از پرداخت بر پایه تلفن همراه مشوق‌های بیش‌تری می‌خواهند

در سال‌های گذشته پیش‌بینی شده بود که مشتریان خرد بانک‌ها در ایالات متحده از روش‌های پرداخت نوین مبتنی بر تلفن همراه استقبال نخواهند کرد؛ اما نقطه اوج استفاده از این خدمات بسیار نزدیک‌تر از آن چیزی بود که پنداشته می‌شد و آن لحظه شگفت‌انگیز برای شکوفایی روش‌های پرداخت نوین فرا رسیده است.

گزارش‌ها نشان می‌دهد در حال حاضر نیمی از پرداخت پول در فرایند خرید مشتریان (۴۵ درصد) از طریق دستگاه تلفن همراه مانند تلفن هوشمند یا NFC انجام می‌شود. این تغییر در حالی رخ

داده است که فروش آنلاین کالا و خدمات ۴/۲ میلیارد دلار بالغ بر ۲۴ درصد نسبت به سال پیش افزایش داشته است که ۱۴/۵ درصد بیش‌تر از دوره مشابه در سال گذشته است.

مشتریان نه تنها از طریق تلفن همراه خرید می‌کنند، بلکه در هنگام پرداخت هزینه‌ها، از قابلیت‌ها و ویژگی‌های عملکردی پرداخت الکترونیک بر روی تلفن همراه نیز استفاده می‌کنند. به عنوان مثال Apple Card را در نظر بگیرید. مصرف‌کنندگان از کارت برای دستیابی به مزایایی مانند بازپرداخت پول نقد روزانه، افزایش امنیت و نرخ بهره پایین در خریدهای اعتباری استفاده می‌کنند. با استفاده از این کارت، میزان استفاده از Apple Pay شتاب گرفته است و تقریباً نیمی از کاربران پرداخت نزدیک NFC بر پایه سخت‌افزار

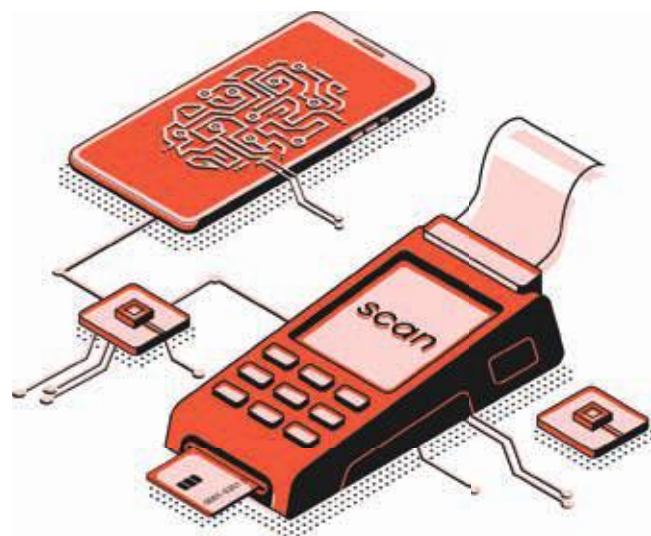
برخی از شرکت‌های ارائه‌دهنده این‌گونه سرویس‌ها مزایای زیادی به خدمات خود، جهت جذب مشتریان جدید افزوده‌اند. برای مثال ارائه‌کنندگان برجسته‌ای مانند Chase و Amex، خدمات و محصولات مربوط به سبک زندگی و خدمات مالی را در سبد محصولات خود در نظر گرفتند. این رویکرد نوین باعث رشد ۳۲ درصدی در بخش درگاه‌های پرداخت که توسط بازرگانان میزبانی می‌شوند، شد. این رشد به میزان ۲۴ درصد در بخش کارت‌های مشتریان به وجود آمده است و راه نوآوری هم‌چنان ادامه دارد. با در نظر گرفتن ابزارهای انگیزشی بیش‌تر برای مشتریان، انتظارات بیش‌تری از آن‌ها تأمین می‌شود.

ب) تاثیر کلان روند بر تأمین‌کنندگان خدمات یا محصولات

پرداخت سریع و بدون تماس

بررسی‌های میدانی نشان داده که ۸۷ درصد از خریداران آنلاین در صورت پیچیده بودن فرایند خرید، سبد خود را رها می‌کنند و ۵۵ درصد از آن‌ها خرده فروش را رها می‌کنند! این بدان معنی است که داشتن فرایندهای پرداخت ساده و آسان در بهبود جامعه‌پذیری خدمات بسیار حائز اهمیت است. مدت‌ها است که بازرگانان به فرایند پرداخت یا انتقال وجه مشتریان به عنوان یک مرکز تولید هزینه نگاه می‌کنند؛ زیرا این فرایند گاهی نیازمند صرف هزینه برای نگهداری و یا بهبود آن می‌شود (مانند نگهداری سامانه‌های پایانه فروشگاهی). از طرف دیگر مصرف‌کنندگان نیز به پرداخت‌های بدون تماس که باعث ایجاد سرعت در پرداخت و عدم تماس فیزیکی با محیط پیرامون می‌شود علاقه بیش‌تری نشان می‌دهند. از این رو تجاری که این قدر باهوش نیستند که کسب و کار خود را به‌روز کنند تجارت خود را از دست خواهند داد.

فرایند معاملات مشتریان با بازرگانان باید بسیار ساده و بدون مشکل باشد، به همین خاطر روش‌های پرداخت نوین مانند پرداخت با



تلفن همراه از این سرویس استفاده می‌کنند. یکی از ویژگی‌های بارز این سرویس این است که فرایند پرداخت را بدون هیچ برنامه و یا دستگاه واسط انجام می‌دهد.

برخی از مشتریان هنگام استفاده از تلفن همراه به عنوان ابزار پرداخت بانکی انتظار بهره‌مندی از مشوق‌های در نظر گرفته‌شده را به عنوان مزایای استفاده از خدمات دارند. این ابزارهای انگیزشی خدماتی مانند شرکت در قرعه‌کشی و یا تخفیف‌های گروهی است. در سال گذشته، رقابتی میان بانک‌ها و شرکت‌های ارائه‌دهنده خدمات پرداخت شکل گرفت که منجر به افزایش استفاده از این‌گونه خدمات شد و زمینه‌ساز گسترش شدید این بازار نو ظهور شده است.



استفاده از زیرساخت‌های موجود در تلفن همراه (پرداخت‌های بدون اصطکاک) بیش از هر زمان دیگری اهمیت دارند. مؤسسات مالی هر روز به دنبال راه‌حل‌های جدید برای پرداخت‌های نوین و مسیری هستند که مرز بین پرداخت‌ها و نرم‌افزار را از بین ببرند (پرداخت بدون استفاده از نرم‌افزارهای بانکی).

برخی از سخت‌افزارها و سیستم‌عامل‌های موجود این امکان را برای ارائه‌دهندگان خدمات مالی مهیا کرده‌اند که به روشی ساده و بدون استفاده از نرم‌افزار، مراجعه به سایت و یا استفاده از هیچ رمز اضافه‌ای، فرایند پرداخت را به سرانجام برسانند.

در پشت صحنه، کلان روندها در محیط در حال تغییر رفتار مصرف‌کنندگان هستند. تخمین زده شده که در پایان سال جاری، تقریباً ۷۰ سنت از هر ۱ دلار پرداخت (حدود ۷۰ درصد) در خریده‌های خرد و روزمره از طرق روش‌های نوین انجام شود. حال سوال اساسی این است که شما در کدام قسمت این زنجیره ارزش قرار دارید؟

پ) تاثیر کلان روند بر فرایندهای تجاری

درب‌های دیجیتالی شدن را به وسیله خدمات بهتر برای شرکت‌ها باز کنید.

شرکت‌های بزرگ و مشاغل کوچک و متوسط از مشتریان مهم بانک‌های تجاری هستند؛ اما شاهد کاهش رشد سپرده‌های تجاری (سپرده‌های در گردش) این‌گونه کسب و کارها هستیم. طبق گزارش فدرال رزرو، رشد سپرده‌های تجاری بین سال‌های ۲۰۱۷ و ۲۰۱۹ به میزان ۳/۸ درصد کاهش یافته است. این روند بین سال‌های ۲۰۱۴ و ۲۰۱۶ به میزان ۵/۱ درصد کاهش داشته است.

یکی از خدمات بانک‌داری شرکتی، روشی است که بانک‌ها می‌توانند به‌صورت دیجیتالی با مشاغل ارتباط برقرار کنند. با این حال، درگاه‌های پرداخت متصور صاحبان کسب و کار اغلب در دسترس

نبوده و یا براساس نیاز مخاطب تدوین نشده است. بخش‌های تجاری فعال عموماً مطالبات جدیدی از بانک‌ها دارند. آن‌ها خواهان قابلیت‌های بیش‌تر، اطلاعات بیش‌تر و سهولت دسترسی در هنگام انجام فرایند تجاری مرتبط با بانک‌ها هستند. بخشی از ارائه‌کنندگان خدمات مالی به علت نوع کسب و کار خود در تحقق این انتظارات نسبت به بانک‌های تجاری عملکرد مناسب‌تری دارند. شاید به همین دلیل است که شاهد چنین تحرک شدیدی در بازار پرداخت نوین ایالات متحده هستیم (رشد ۲۰ درصدی تا سال ۲۰۲۴).

در بانک‌داری شرکتی بانک‌ها با استفاده از درگاه‌های موجود به آسانی می‌توانند به‌صورت الکترونیک با مشاغل ارتباط برقرار کنند. این درگاه‌ها به‌عنوان توسعه دیجیتالی بخشی از مدیریت ارتباط و خدمات با مشتریان تجاری عمل می‌کنند. درگاه‌های مورد اشاره را می‌توان بر اساس نیاز مشتریان شخصی‌سازی کرد که در نهایت می‌تواند به بهبود فرایند ارتباطی میان مشتریان و ارائه‌دهنده خدمات مالی منجر شود.

اهم یافته‌ها

الف) مصرف‌کنندگان تمایل بیش‌تری به استفاده از خدمات پرداخت نوین بر پایه تلفن همراه دارند که می‌تواند دلایل مختلفی مانند سهولت کار یا دوری از اپیدمی کرونا داشته باشد.

ب) خدمات ارائه‌شده بر روی تلفن همراه که نیاز به نرم‌افزار و یا زیرساخت دیگری ندارند از مطلوبیت بیش‌تری برخوردار هستند.

پ) بانک‌ها یا مؤسسات مالی که از این روند (پرداخت‌های نوین) جا مانده‌اند به سادگی مطلوبیت و مشتریان خود را از دست می‌دهند.

ت) شخصی‌سازی فاکتور مهمی در ارائه خدمات بانک‌داری شرکتی است؛ زیرا فرایندها را کوتاه کرده و باعث سهولت فرایند تجاری می‌شود.

چهره ماه

CELEBRITY

کیانوش عیاری در تاریخ ۲۳ اردیبهشت ۱۳۳۰ در شهر اهواز زاده شد. عیاری سینمای حرفه‌ای را با نگارش فیلمنامه و کارگردانی فیلم تنوره دیو تجربه کرد. از مشخصه‌های بارز فیلم‌های عیاری سبک واقع گرایانه منحصر به فردش و پرداختن به موضوعات بکر هم چون پیوند قلب در فیلم "بودن یا نبودن" می‌توان نام برد. عیاری از سال ۱۳۸۱ به مدت ۵ سال مشغول ساخت سریال روزگار قریب بود که داستان زندگی بنیانگذار طب نوین کودکان در ایران، محمد قریب است. عیاری برای فیلم آبادانی‌ها در سال ۱۳۷۳ برنده جایزه پلنگ نقره‌ای جشنواره بین‌المللی فیلم لوکارنو شد.



روزهایی برای گرامی داشت شعرای کهن ایران زمین

نخستین روز اردیبهشت، روز بزرگداشت سعدی و ۲۸ اردیبهشت روز بزرگداشت حکیم عمر خیام در تقویم ایرانی نام گذاری شده است.



ابومحمد مُشرف الدین مُصلِح بن عبدالله بن مشرف متخلص به سعدی، شاعر و نویسنده پارسی گوی ایرانی متولد شیراز است.

سعدی تأثیر انکارناپذیری بر زبان فارسی گذاشته است؛ به طوری که شباهت قابل توجهی بین فارسی امروزی و زبان سعدی وجود دارد. آثار او مدت ها در مدرسه ها و مکتب خانه ها به عنوان منبع آموزش زبان و ادبیات فارسی تدریس می شده و بسیاری از ضرب المثل های رایج در زبان فارسی از آثار وی اقتباس شده است.

آثار:

- بوستان
- گلستان
- غزلیات
- هزلیات
- آثار به زبان عربی

القاب:

- استاد سخن
- پادشاه سخن
- شیخ اجل
- استاد

ویژگی آثار سعدی:

- نکات دستوری
- طنز و ظرافت
- ایجاز
- موسیقی
- حکایت

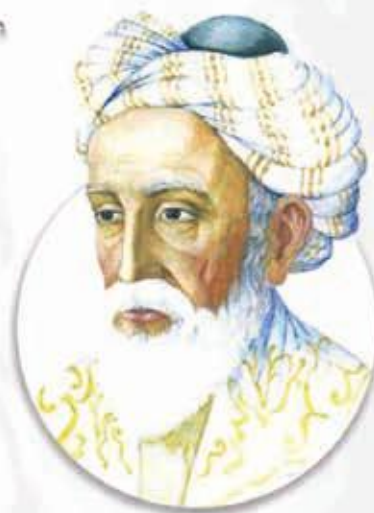
تولد و وفات: (۶۰۶-۶۹۰) ه. ق در شیراز

دستاوردهای خیام:

- اصلاح تقویم
- ستاره‌شناسی
- ریاضیات
- موسیقی
- ادبیات

آثار خیام:

- رسالة فی البراهین علی مسائل الجبر
- رساله میزان الحکمه
- قسطاس المستقیم
- رباعیات خیام به زبان فارسی
- عیون الحکمه
- رساله معراجیه
- رساله در علم کلیات
- ترجمه خطبه توحیدیه ابن سینا
- رساله مشکلات ایجاب
- رساله‌ای در طبیعیات
- رساله‌ای در بیان زیگ ملکشاهی
- رساله نظام الملک در بیان حکومت
- رساله لوازم الاکمنه



غیاث‌الدین ابوالفتح غمّر بن ابراهیم خَیّام نیشابوری متخلص به خیام نیشابوری، همه چیزدان، فیلسوف، ریاضی‌دان، ستاره‌شناس و شاعر رباعی سرای ایرانی در دوره سلجوقی است. وی، منجم دربار ملک‌شاه سلجوقی بود. یکی از برجسته‌ترین کارهای وی را می‌توان اصلاح گاه‌شمار ایران در زمان وزارت خواجه نظام‌الملک دانست. وی در ریاضیات، علوم ادبی، دینی و تاریخی استاد بود. بسیاری از محققان ادبی و علمی معتقدند که خیام سالها قبل از دانشمندانی چون گالیله و کوپرنیک میدانسته که سیارات در حال گردش به دور خورشید می‌باشند. نظریات وی زمینه‌ساز تحول علم نجوم در جهان مدرن شد.

تولد و وفات: (۴۴۰-۵۱۷) ه. ق در نیشابور

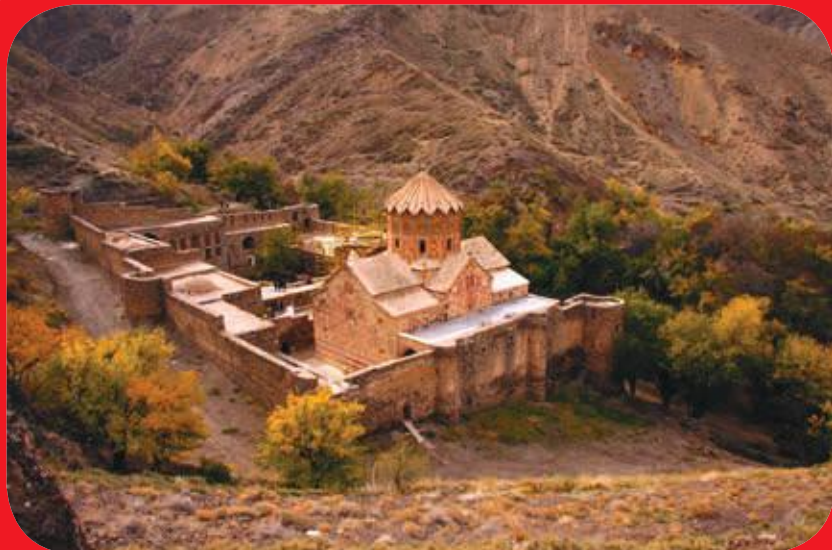
آنچه از شکسپیر نمی‌دانیم

LITERATURE

ادبیات

ویلیام شکسپیریکی از بزرگ‌ترین و
 نام‌آورترین نمایش‌نامه‌نویسان جهان
 به‌شمار می‌رود که با خلق ۳۹ نمایش‌نامه
 شاخص به شهرت جهانی دست یافت.
 او علاوه بر نمایش‌نامه‌نویسی، شاعر هم
 بود و ۱۴۵ غزل و دو قصیده از خود به
 یادگار گذاشته است. مشهورترین جمله
 در تمام آثار شکسپیر، عبارت «بودن یا
 نبودن، مسئله این است» از نمایش‌نامه
 هملت اوست. چه رازی در این جمله
 نهفته که آن را این چنین به شهرت رسانده
 است؟ بودن چه اهمیتی دارد؟





جاذبه‌های گردشگری

کلیسای استپانوس مقدس

کلیسای استپانوس مقدس دومین کلیسای مهم ارمنی‌های ایران است که از نظر اهمیت بعد از قره‌کلیسا قرار می‌گیرد. این بنا در استان آذربایجان شرقی، در ۱۷ کیلومتری غرب شهر جلفا و در فاصله سه کیلومتری کرانه جنوبی رودخانه ارس در محلی به نام «قزل‌وانک» (صومعه سرخ) واقع شده است. کل محوطه کلیسا در قلب کوه‌ها و در میان طبیعت سبز منطقه مرزی جلفا و جمهوری آذربایجان قرار گرفته است. این کلیسا مورد احترام تمام مسیحیان و کم و بیش تمامی ادیان است. «سنت استپانوس» یا «سنت استفان» اولین شهید راه مسیحیت است که در ۲۶ دسامبر سال ۳۶ میلادی در اورشلیم توسط یهودیان سنگسار شد. شیوه معماری بنا، مصالح ساختمانی و تزئینات مفصل و زیبایی آن مؤید این مطلب است که کلیسا همانند و هم‌زمان با کلیساهایی چون قره کلیسا در بین قرن چهارم تا ششم هجری (نهم تا دوازدهم میلادی) ساخته شده است و سبک معماری آن تلفیقی از شیوه‌های مختلف معماری اورارتو، اشکانی و رومی است. این کلیسا در محوطه‌ای محصور از درختان و دره سرسبزی واقع شده و حصار سنگی که بنا را احاطه کرده در واقع بارویی بلند با هفت برج نگهبانی و پنج پشت استوانه‌ای سنگی مانند دژهای مستحکم دوره ساسانی و قرون اولیه اسلام است. این بنای تاریخی به دلیل قدمت و سابقه تاریخی و مذهبی و شیوه معماری منحصر به فرد در سال ۱۳۸۶ همراه با کلیساهای دیگر در استان آذربایجان، در فهرست آثار میراث جهانی یونسکو به ثبت رسید.



جاذبه‌های گردشگری خانه هریتاش

استان اصفهان دارای هزاران جاذبه طبیعی، بیش از ۲۲ هزار بنا و اثر تاریخی و حدود هزار و ۸۵۰ مورد اثر ثبت شده ملی است که هفت اثر آن دارای ثبت جهانی است و به عنوان میراث جهانی یونسکو شناخته می شود.

خانه هریتاش یا خانه مرحوم مجردیان یکی از جاذبه‌های گردشگری اصفهان و یکی از آثار ملی ثبت شده ایران در اصفهان است که قدمت آن مربوط به اواخر صفویه است و در تاریخ بیستم مهر سال ۱۳۵۴ در مجموعه آثار تاریخی ایران ثبت شده است. نشانی این اثر ملی تاریخی ثبت شده اصفهان، کوچه کد خدا، خیابان ابن سینا است.

مشتاقانه منتظر تماس شما هستیم



بیست و هفتم اردیبهشت ماه هزار و چهارصد

روز جهانی ارتباطات و روابط عمومی گرامی باد.



17 May 2021

**WORLD
PUBLIC RELATIONS
DAY**



@shahrbankofficial