

وَعَلَىٰ هَٰؤُلَاءِ بَنِي أَبِي الْحُسَيْنِ
وَعَلَىٰ أَصْحَابِهِ أَجْمَعِينَ

السَّلامُ عَلَیْهِمْ
وَعَلَىٰ آلِهِمْ وَنَحْوِهِمْ



هرخانه؛ یک حسینیہ

تسهیلات اساتید شهر



۲ میلیارد ریال تسهیلات

ویژه اعضای هیات علمی، اساتید، مدیران و کارکنان دانشگاه‌ها
نرخ سود سالانه ۱۸ درصد و مدت بازپرداخت ۳۶ تا ۶۰ ماه

شکر دو نعمت بزرگ

گفتن و شنیدن از تغییراتی که همه‌گیری کووید ۱۹ در سبک زندگی و روابط انسان‌ها با یکدیگر و جهان پیرامون آن‌ها به وجود آورده و در آینده نیز بیشتر آشکار خواهد شد، موضوعی تکراری است. گذشته از این مباحث پربسامد، آن‌چه مایلیم بر آن به بهانه مناسبت‌های پیش‌رو به‌ویژه دو مناسبت روز بانک‌داری اسلامی و روز کارمند تأکید کنیم، اهمیت و نقشی است که شبکه بانکی در ایران و نیروی انسانی شاغل در این شبکه در ماه‌های درگیری جامعه با کرونا برعهده داشتند. آن‌چه در طول ماه‌های اخیر شاهد بودیم نمونه و مصداق بسیار روشنی از تلاش مجاهدانه و فداکاری دل‌سوزانه بانک‌داران متعهد کشورمان در تمامی سطوح و حوزه‌ها بود.

پرسنل شبکه بانکی چه آن‌ها که با وجود ریسک بسیار زیاد ابتلا به ویروس کووید ۱۹ و پیامدهای بعدی آن از ارائه خدمات در شعب به هم‌میهنان دریغ نکردند؛ چه آن‌هایی که شبانه‌روزی و بیش از همیشه در حفظ پایداری و برقراری خدمات بانک‌داری و پرداخت الکترونیکی تلاش کردند، تصویر غرورآفرینی از نقش‌آفرینی کارکنان شبکه بانکی کشور پیش چشم هم‌وطنان قرار دادند. این تعهد افتخارآفرین بدون شک مهر تأییدی است بر اهمیت نقش و سهم نیروی انسانی که در حوزه بانکی کشور، روزی به نام روز کارمند برای تکریم زحمات و تلاش‌هایشان تعیین شده است؛ زحماتی که با شیوع ویروس کرونا بیش از پیش ارزشمند و تعیین‌کننده شده است و بر همه ما فرض است که قدردان کارمندان عزیز باشیم. از سوی دیگر باید شاکر و متوجه این نعمت بزرگ باشیم که قانون بانک‌داری بدون ربا از حدود چهار دهه قبل با هدف ایجاد تحول ساختاری در نظام پولی و بانکی کشور در چارچوب اهداف عالی نظام جمهوری اسلامی در کشورمان اجرا می‌شود و ما جزو معدود ملتی هستیم که به برکت اجرای این قانون، تبادلات پولی و بانکی مان از شبهه ربا پیراسته است.

اهمیت و ارزش برپایی چنین نظامی زمانی بیشتر مشخص می‌شود که مقایسه‌ای با دیگر کشورهای دارای نظام بانک‌داری اسلامی انجام گیرد. عمده کشورهایی که مروج بانک‌داری اسلامی هستند در نظام پولی و مالی اجازه فعالیت به بانک‌های متعارف را هم می‌دهند؛ یعنی در این کشورها فضای فعالیت کاملاً منطبق با بانک‌داری اسلامی نیست. بدیهی است که در حوزه‌هایی که ظرفیت‌های بانک‌داری اسلامی به‌ویژه در زمینه بانک‌داری بین‌الملل کمتر از بانک‌داری متعارف باشد، فعالان اقتصادی آن کشورها به سمت بانک‌داری متعارف حرکت می‌کنند؛ اما این از افتخارات کشور ما است که در نظام مالی خود، قانون بانک‌داری بدون ربا تمام فعالیت‌های بانکی را تحت پوشش قرار داده و تمام بانک‌های کشورمان در چارچوب شرع مقدس فعالیت می‌کنند.

سرمقاله

Editorial



حمیدرضا اعظمی

مدیر امور ارتباطات و روابط عمومی



SHAHRAVA
SHAHR BANK
ELECTRONIC MULTIMEDIA
MAGAZINE

نشریه داخلی الکترونیکی و چندرسانه‌ای بانک شهر

شهریور ماه یک هزار و سیصد و نود و نه



ایران اسلامی،
پیش‌تاز بانک‌داری
اسلامی

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:

عاطفه سلطانی

✚ صفحه آرا:

پیمان مقدم

✚ عکاس، تصویربردار و تدوینگر:

میثم جراح

✚ همکاران این شماره:

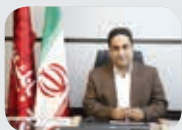
سامان چیت سازی، المیرا نورد،
بهنام یگانه

فهرست



بیشتر خودم را
فیلمساز می دانم

20



مهم ترین فعالیت های
۳ ماهه شعبه مستقل
مرکزی

19



موفقیت های بانک شهر
حاصل تلاش جمعی
است

18



رونق و شکوفایی
کسب و کارها با تسهیلات
بانک شهر

13



اهمیت دفتر مدیریت
استراتژی و تحقیقات
و نقش آن در رشد و
توسعه سازمان

28



چگونه از هک شدن
حساب های بانکی
جلوگیری کنیم؟

26



اهمیت نقش مهارت های
ارتباطی کارکنان شعب
در بازاریابی خدمات
الکترونیک

24



طراحی مدل مطلوب
خدمات بانک داری
مبتنی بر تجربه مشتری

22

ایران اسلامی، پیشتاز بانک‌داری اسلامی

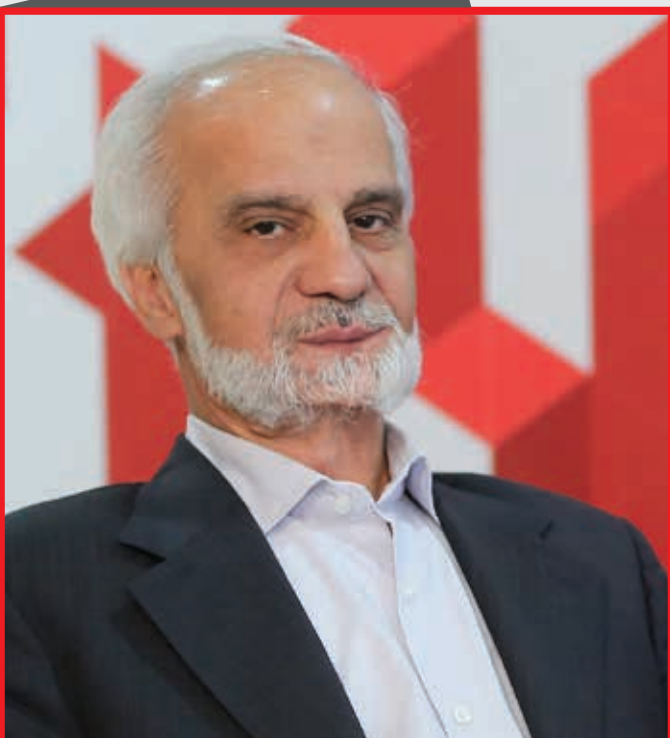


بی‌تردید نظام اقتصادی ایران پس از پیروزی انقلاب اسلامی پیش‌روترین نظام در به‌کارگیری مفاهیم و الگوهای اسلامی در اقتصاد بوده و در درازای این چهار دهه نیز که از آغاز انقلاب اسلامی سپری می‌شود، بسط و گسترش استفاده از روش‌های اسلامی در سیاست‌ها و مناسبات اقتصادی، همواره یکی از اهداف و دغدغه‌های دولت‌مردان ما بوده و هم‌چنان نیز هست. در این میان نظام بانک‌داری نقشی بی‌بدیل در کل منظومه سیاست‌های اقتصادی و حتی روابط اجتماعی و اخلاقی جامعه ایفاء می‌کند و به‌عنوان قلب تپنده مناسبات پولی و اعتباری هر نظام اقتصادی، نقشی مهم در کیفیت دیگر روابط و شاخص‌های اقتصادی به عهده دارد. نظام بانکی در کل ساختار اقتصادی هر کشوری در جایگاه مدیریت توزیع منابع مالی در میان فعالان بخش خصوصی و هم‌چنین بازوان اجرایی نهادهای ناظر بر اقتصاد برای کنترل و هدایت نقدینگی در جامعه قرار دارد.

از این‌رو تطبیق روش‌ها و الگوهای استفاده‌شده در این نظام با اصول اسلامی در واقع به معنای انطباق ساز و کارهای بازتوزیع منابع مالی و سیاست‌های پولی با قواعد دینی و الهی است که در نهایت به اسلامی‌تر شدن هرچه بیشتر روابط حاکم بر مناسبات اقتصادی، اخلاقی و اجتماعی مردم می‌انجامد یا در نقطه مقابل به اضمحلال بنیان‌های اقتصادی و سپس اجتماعی و اخلاقی منجر می‌شود؛ مانند آن‌چه که نمونه‌ای از آن را در جریان بحران اخیر در اقتصاد جهانی شاهد هستیم.

ناظر بر همین مسائل و اهمیت غیرقابل انکار نظام بانکی، با فاصله زمانی اندکی از پیروزی انقلاب اسلامی، اجرای عملیات بانک‌داری اسلامی در کشور به‌عنوان یک ضرورت مطرح و از سوی مدیران و مسئولان انقلاب پی‌گیری شد. این حرکت که با ملی شدن بانک‌های خصوصی رژیم ساقط‌شده پهلوی همراه بود، سرانجام در دهم شهریور ۱۳۶۲ به تدوین و تصویب قانون عملیات بانکی بدون ربا انجامید که هنوز هم به‌عنوان یکی از قوانین ما در نظام بانکی مورد استناد و اجرا است. اگرچه در زمان تصویب این قانون، هدف قانون‌گذاران اجرای آزمایشی و پنج ساله آن بود، ولی این زمان به درازا انجامید و با گذشت بیش از چهار دهه از آن زمان، قانون عملیات بانک‌داری بدون ربا همچنان پابرجا است.

در طول این سال‌ها انتقادات و ایرادهای فراوانی به این قانون وارد شده که بخش اعظمی از آن‌ها ناشی از پیچیده‌تر شدن عملیات بانکی در ایران و جهان، گسترش نوع و حجم مبادلات و فعالیت‌های اقتصادی داخلی و خارجی کشور، ناپختگی‌های درون‌ساختاری قانون و در نهایت ابداع ابزارهای جدید مالی مبتنی بر فقه اسلامی است. مجموعه این مسائل سرانجام متولیان امر را بر آن داشت تا طرح بازنگری قوانین پولی و بانکی کشور، به خصوص قانون عملیات بانکی بدون ربا را کلید بزنند. در پی آغاز و پی‌گیری این تلاش، چندی قبل نخستین پیش‌نویس این قانون که نتیجه بازنگری در قانون عملیات بانکی بدون ربا مصوب سال ۶۲ و تلفیق آن با قانون بازارهای غیرمتشکل پولی است، منتشر شد و



هم‌اکنون در مرحله اصلاح و بهبود و دریافت نظرات کارشناسی قرار دارد. در این میان بروز بحران اقتصادی کم‌نظیر در جهان که سرمنشأ آن اقتصاد آمریکا و بخش غیر واقعی اقتصاد این کشور یعنی نظام بانکی و اعتباری قلمداد شد، بسیاری از کارشناسان اقتصادی در کشورهای مختلف به‌ویژه کشورهای دارای اقتصاد آزاد را بر آن داشت تا توجه خاصی به اصول بانک‌داری اسلامی نشان دهند به‌گونه‌ای که در مدت کوتاهی شاهد اقبال گسترده به بانک‌داری اسلامی و گسترش استقبال عمومی از آن بودیم. مجموعه این مسائل افق‌های روشنی را پیش روی بانک‌داری اسلامی در کشورمان قرار داده است که می‌تواند با سرعت، قدرت و دقت بیشتری در راه تکامل و تحقق آرمان اولیه خود که دست‌یابی به نظام بانکی عاری از هرگونه شبهه و خلط با نظام بانک‌داری ربوی و غیر اسلامی است، حرکت کند. در پایان وظیفه خود می‌دانم روز کارمند را که روز تجلیل از انسان‌های شایسته‌ای است که هدف‌شان خدمت به مردم و کسب رضای پروردگار است، تبریک گفته و تأکید کنم که در نظام اسلامی، فلسفه وجودی سازمان‌ها و نیز به‌کارگیری کارمندان، تنها خدمت‌رسانی به مردم است. در این نظام، کارمندان از جایگاه ویژه‌ای برخوردارند و درستی بسیاری از کارها به دست آنان است؛ چنان‌که امیرمؤمنان علی علیه‌السلام می‌فرماید: «کارها به دست خدمت‌گزاران راست و درست می‌شود.» از این رو، سزاوار است این روز را قدر بدانیم و در بزرگداشت مقام ارزشمند و والای کارمندان کشور بکوشیم.

شورای عالی استان‌ها و بانک شهر تفاهمنامه همکاری امضا کردند



علیرضا احمدی رئیس شورای عالی استان‌ها و احمد درخشنده مدیرعامل بانک شهر تفاهمنامه همکاری امضا کردند. به گزارش پایگاه اطلاع‌رسانی شورای عالی استان‌ها، علیرضا احمدی رئیس شورای عالی استان‌ها و احمد درخشنده مدیرعامل بانک شهر تفاهمنامه همکاری امضا کردند. این تفاهم‌نامه در راستای ارتقای جایگاه شوراها و همکاری مشترک میان مدیریت شهری و بانک شهر به امضا رسیده است.

شهردار اصفهان : بانک شهر گره‌گشای مشکلات شهرداری‌هاست

N E W S

خبر



شهردار اصفهان در
مصاحبه ای تصویری
ضمن قدردانی از همکاری
صمیمانه بانک شهر با این
شهرداری گفت : بانک
شهر گره گشای مشکلات
شهرداری ها در توسعه و
آبادانی شهرها است.



بانکداری شرکتی خدمتی نوین از بانک شهر



معاون شعب و توسعه بازاریابی بانک شهر
در مصاحبه ای تصویری گفت : در راستای
توجه به نیازهای مشتریان و شعار اصلی
خویش یعنی «نوآوری در خدمت» اقدام به
ارائه خدمت بانکداری شرکتی کرده است .

برگزاری نشست تحلیل تحولات اقتصادی اخیر و چشم‌انداز سال ۱۳۹۹ و ۱۴۰۰

نشست مدیران بانک شهر با محوریت تحلیل تحولات اقتصادی اخیر و چشم‌انداز سال ۱۳۹۹ و ۱۴۰۰ به همت مدیریت امور آموزش و توسعه سرمایه‌های انسانی برگزار شد. به گزارش مرکز ارتباطات و روابط عمومی، این نشست با حضور مدیرعامل و اعضای هیأت مدیره و معاونین بانک به صورت یک کارگاه آموزشی با محوریت تحلیل تحولات اقتصادی اخیر و چشم‌انداز سال ۱۳۹۹ و ۱۴۰۰ و سخنرانی دکتر علی سرزعیم، در ۲۸ مرداد ماه در سالن همایش‌های ساختمان مرکزی بانک شهر برگزار شد. براین اساس، تبادل تجربیات و ارتقاء سطح دانش همکاران و آسیب‌شناسی اقتصاد کلان و تأثیر آن در روند فعالیت بانک‌ها از اهداف برگزاری این نشست بود.



خبر

N E W S





مسئول امور دینی و فرهنگی بانک شهر:

عاقبت به خیری انسان با گوش سپردن به پیام انسان ساز

به مناسبت فرارسیدن ماه محرم و
ایام عزاداری سید و سالار شهیدان
حضرت اباعبدالله الحسین (ع)
دقایقی حجت الاسلام صادقی
مسئول امور دینی و فرهنگی
بانک شهر به تشریح فضائل قیام
عاشورا پرداخت.



معاون اعتبارات بانک شهر:

رونق و شکوفایی کسب و کارها با تسهیلات بانک شهر



محمدعلی خادمی معاون اعتبارات بانک شهر در گفت‌وگویی تصویری وضعیت ارائه تسهیلات بانک شهر جهت رونق و شکوفایی کسب و کارها در سال رونق تولید را تشریح کرد.

گفت‌وگو

INTERVIEW



هم زمان با فرارسیدن هفته دولت و روز کارمند :

توصیف کارمند بانک از نگاه و زبان همکاران بانک شهر



گفت‌وگو

INTERVIEW

میرمحسن سیدنجیب

منطقه ۲ شعبه خزانه تبریز



پاسخگو - دقیق - منظم

زهرا احمدی خواه

سرپرستی منطقه یک شعبه کرمان



چابک - صبور - مشتری مدار

جمشید کیخوا جهانتیغ

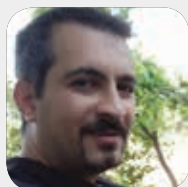
سرپرستی منطقه یک شعبه زاهدان



آراسته - منضبط - مسئولیت پذیر

بهزاد آقاها دی

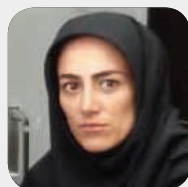
سرپرستی منطقه ۳ شعبه خمینی شهر



خدمت صادقانه - صبر - دقت

الهام عباسی

سرپرستی منطقه ۳ شعبه کاشان



امانتدار - خدمت رسان - مسئولیت پذیر

سید شهاب الدین بلیان

سرپرستی منطقه ۲ شعبه تبریز



نظم - دقت - سرعت

وحیده میروکیلی

سرپرستی منطقه ۵ شعبه فردیس کرج



صبور - توانا - پرانرژی

حجت دست لان

سرپرستی منطقه ۴ شعبه مرودشت



دقیق - مسئولیت پذیر - مشتری مدار

محمد جعفری

سرپرستی منطقه ۴ شعبه بندرلنگه

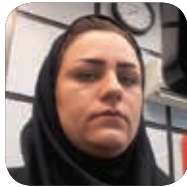


خدمتگزار - تلاشگر - هدفمند



نعیمه سادات واعظ

سرپرستی منطقه ۶ شعبه بروجرد



بردار - پرتحمل - دلسوز

امید فرخ

سرپرستی منطقه ۶ شعبه ساوه



تراکتور - مظلوم - صف شکن

ناصر کامرانی

سرپرستی منطقه ۵ شعبه عظیمیه



سخت کوش - روابط عمومی خوب - مسئولیت پذیر

مهران حضوری

سرپرستی منطقه ۷ شعبه بندرانزلی



باهدف - اهل پشتکار - موفق



علی نقی تقیلو

سرپرستی منطقه ۷ شعبه بویین زهرا



کار آزموده - نازک بین - خوش منظر

مهدی درانی

سرپرستی منطقه ۹ شعبه نازی آباد



منظم - امانتدار - سختکوش

فاطمه شهر اسرشریفی

سرپرستی منطقه ۸ شعبه شهید قندی



امانت داری - سرعت - دقت

علی اصغر اعظمی فرد

سرپرستی منطقه ۸ باجه پاکدشت



توانا - مصمم - سختکوش

مرجان شعبانی

سرپرستی منطقه ۱۰ شعبه اشرفی اصفهانی



مشتری مدار - رازدار - امانت دار

حامد شفایی

سرپرستی منطقه ۱۰ شعبه شهریار



خدوم - فکور - صبور

هادی آستینه‌وش

سرپرستی منطقه ۹ شعبه ترمینال جنوب



استرس - مسئولیت - خط مقدم

حسین ربیعی

حوزه شمال شعبه گرگان



دانش - ادب - دقت

مهدی رضائی میرقاید

منطقه ۱۱ خوزستان شعبه دزفول



متعهد - خادم - کوشا

شیما فریساوی

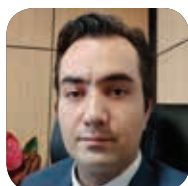
منطقه ۱۱ خوزستان شعبه گلستان



فداکار - کاردان - امین

محسن آذرینیا

شعبه مجازی



صبور - دلسوز - سختکوش

شاهین اصلانی

شعبه مرکزی



فن بیان - روحیه کار تیمی - دانش

داوود گرامی راد

حوزه شمال شعبه بابل

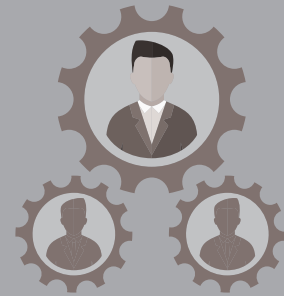


خوش خلق - صبور - مدبر



معاون اداری و توسعه منابع انسانی بانک شهر:

موفقیت‌های بانک شهر حاصل تلاش جمعی است



گفت‌وگو

INTERVIEW

معاون اداری و توسعه
منابع انسانی بانک شهر با
اشاره به نقش کارکنان در
دستیابی به اهداف کوتاه
و بلندمدت سازمانی،
تلاش‌های کارکنان این
بانک در ارائه خدمات به
مشتریان را ستود.



مهم ترین فعالیت های ۳ ماهه شعبه مستقل مرکزی

رئیس شعبه مستقل مرکزی
در مصاحبه ای تصویری
مهمترین اقدامات ۳ ماهه
نخست سال ۱۳۹۹ شعبه را
تشریح کرد .



گفت و گو

INTERVIEW



بیشتر خودم را فیلمساز می دانم

لطفاً در ابتدا خود را برای خوانندگان ما معرفی کنید.

سید جواد هاشمی هستم؛ متولد ۱۳۴۴ تهران و فارغ التحصیل رشته کارگردانی از دانشکده هنرهای زیبا.

شما در یک خانواده هنری متولد شدید؟

بله؛ پدرم آهنگ ساز بودند و این مسئله باعث شد من از دوران کودکی با آهنگ سازی و در واقع با دنیای موسیقی آشنا شوم و بعدها نیز وارد عرصه بازیگری شدم.

فعالیت هنری خود را با بازی در چه فیلمی آغاز کردید؟

با فیلم سینمایی «پرواز در شب» به کارگردانی مرحوم رسول ملاقلی پور در سال ۱۳۶۵ شروع کردم.

و کارگردانی؟

اولین کارگردانی من در عرصه تئاتر بود که در سال های ۶۳-۱۳۶۲ اتفاق افتاد و کارگردانی سریال را با سریال «تنها» آغاز کردم که از شبکه پنج پخش شد. اولین فیلم سینمایی هم فیلم «آهوی پیشونی سفید» یا «اختاپوس» بود که در سال ۹۰ کارگردانی کردم.

چه شد که مصمم شدید در حرفه بازیگری و کارگردانی، قدم های بعدی را بردارید؟

در بازیگری کار را از مسجد آغاز کردم. نوجوانی ۱۱ ساله بودم که وارد بازیگری شدم و در سال ۱۳۵۸ در نمایش «حج ابراهیم، حج عاشورا» کاری از آقای کمال الدین قراب در تئاتر شهر بازی کردم و این شد که وارد عرصه بازیگری شدم و آن را به صورت جدی دنبال کردم.

کدام یک از نقش های خود را بیشتر دوست دارید؟

بهترین نقشی که به نظر خودم بازی کردم نقش شهید کشوری در سریال «سیمرغ» بوده و نقش مرتضی در «آخراجی های یک» را به دلیل این که مردم خیلی دوست دارند و با اقبال بسیاری هم روبه روشد، دوست می دارم.

بیشتر خود را بازیگر می دانید یا فیلم ساز؟

من بیشتر خودم را فیلم ساز می دانم؛ به ویژه تهیه کننده فیلم های کودک و نوجوان و فکر می کنم فیلم سازی جزو آرزوهایم بوده و الان هم ادامه

به مناسبت روز سینما به سراغ سید جواد هاشمی بازیگر و کارگردان سینما، تئاتر و تلویزیون رفتیم و گپی کوتاه زدیم که در ادامه می خوانید:



بیش از شهرت به محبوبیت اهمیت می‌دهم. شهرت را گاهی مایه دردسر می‌بینم و اگرچه با دردسرها و مشکلاتش کنار آمده‌ام با این حال خیلی وقت‌ها نمی‌توانم با خانواده‌ام در خیابان راحت راه بروم

می‌دهم برای این‌که در عرصه کودک و نوجوان بتوانم به یک برند تبدیل بشوم؛ البته اگر بشود و اگر بگذارند و اگر خودم توانش را داشته باشم. تا جایی که زنده هستم ادامه خواهم داد.

■ بین یک نقش خوب و یک کارگردانی خوب که به شما پیشنهاد می‌شود؛ کدام یک را انتخاب می‌کنید؟

مسلماً من کارگردانی را انتخاب می‌کنم و فکر می‌کنم کارگردانی بیش از بازیگری مورد علاقه من بوده؛ زیرا رشته کارگردانی را از دانشگاه آغاز کردم و بسیار به آن علاقه‌مند بودم و هیچ چیز به اندازه کارگردانی مرا جذب خودش نکرده و با بازیگری آن چنان میانه خوشی نداشتیم. کم‌کم به نوشتن شعر روی آوردم و نویسندگی کردم. نویسنده سریال‌ها و فیلم‌های سینمایی که تا به حال ساخته‌ام، خودم بوده‌ام و در کنار آن موسیقی را هم دنبال کرده‌ام. تازمانی که در آموزش و پرورش مشغول خدمت بودم کار موسیقی را به صورت روتین انجام می‌دادم و برای بیش از ۱۵۰ سرود دانش‌آموزی که اکثر اشعار آن را هم خودم سروده‌ام، آهنگ ساخته‌ام. از معروف‌ترین کارهای موسیقی که انجام دادم و به دل مردم نیز نشست اثر «سرفراز باشی میهن من... ای فدایت جان و تن من» است.

■ با مسئله شهرت چه طور برخورد می‌کنید؟

نه این‌که شهرت را دوست نداشته باشم؛ اما بیش از شهرت به محبوبیت اهمیت می‌دهم. شهرت را گاهی مایه دردسر می‌بینم و اگرچه با دردسرها و مشکلاتش کنار آمده‌ام با این حال خیلی وقت‌ها نمی‌توانم با خانواده‌ام در خیابان راحت راه بروم. از سویی شهرت در بسیاری از مواقع به کام من بوده و هست و این جنبه از آن را نمی‌توانم دوست نداشته باشم. متأسفانه شهرت در برخی مواقع تبدیل به رانت می‌شود و در این مواقع یا نفسم من را می‌برد به سمت این‌که از آن استفاده کنم یا حس می‌کنم به نفع من است و اعتراف می‌کنم خیلی وقت‌ها در زندگی من راه‌گشا بوده است.

■ به نظر شما چه عواملی در موفقیت یک انسان مؤثرند؟

بهترین عامل برای کسب موفقیت، استفاده از وقت است و سپس تلاش مضاعف. من معتقدم حتی کسی که در زمینه‌ای استعداد اندکی دارد هم می‌تواند با تلاش مضاعف استعدادهایش را شکوفا کند و در نهایت باید از استعدادهای خدادادی به بهترین شکل استفاده کرد.



طراحی مدل مطلوب خدمات بانک داری مبتنی بر تجربه مشتری

ARTICLES

مقاله

سیدابراهیم حسینی از همکاران شعبه بلوار جمهوری مشهد است که چندی پیش از رساله دکتری خود با عنوان «طراحی مدل مطلوب خدمات بانک داری مبتنی بر تجربه مشتری» با محوریت مشتریان بانک شهر دفاع کرده است. این همکارمان پایان نامه خود را به تمامی مدیران، سیاست‌گذاران و همکاران خود در بانک شهر تقدیم کرده تا گامی باشد در جهت پیش برد تحقق هرچه بیشتر اهداف بانک. در ادامه چکیده این پایان نامه را می‌خوانید:

ساخته است؛ مورد تأیید قرار گرفت و در نهایت از طریق مدل معادلات ساختاری رابطه اجزای مدل کیفی، به صورت میدانی، مورد آزمون قرار گرفت. جامعه آماری تحقیق حاضر مشتریان بانک شهر و نمونه آماری شامل دو گروه از مشتریان بانک شهر بودند. برای گروه اول، ۲۰ نفر از متخصصان و خبرگانی در نظر گرفته شدند که همگی مشتریان با سابقه بانک شهر بودند. این افراد در بخش مطالعه کیفی و هم چنین فرایند تحلیل سلسله مراتبی، به عنوان خبره در پیمایش شرکت کردند. گروه دوم نمونه آماری، ۲۰۰ نفر از مشتریان با سابقه و معمولی بانک شهر بودند که به صورت نمونه‌گیری در دسترس و با حضور پژوهش‌گر در شعب بانک شهر انتخاب شدند. ابزار اندازه‌گیری در بخش کیفی، شامل پرسش‌نامه باز، در بخش فرایند تحلیل سلسله مراتبی، از پرسش‌نامه مقایسات زوجی و در بخش تحلیل عامل تأییدی و مدل معادلات ساختاری، از پرسش‌نامه محقق ساخته استفاده شد. جهت تحلیل داده‌ها در بخش‌های مذکور، از نرم‌افزارهای آماری اسپس، اس‌اس، اس‌اس، اس‌اس، تی.آی، اکسپرت چویس، آموس و اسمارت پی ال اس بهره گرفته شد. نتایج تحلیل یافته در بخش کیفی منجر به طراحی مدل مطلوب خدمات بانک‌داری مبتنی بر تجربه مشتری بر اساس مدل داده بنیاد شد که مشتمل بر ۲۳۰ کد، ۶۳ مفهوم و ۱۶ مقوله اصلی شناسایی شد. بر این اساس، خدمات بانک‌داری به عنوان مقوله محوری و دیگر مقوله‌های اصلی در چهار عامل علی، دورا، دو عامل بستر، سه عامل مداخله‌گر و چهار پیامد سازمان‌دهی شد. بر اساس نتایج فرایند تحلیل سلسله مراتبی، کارآمدی بانک ارجح‌ترین عامل علی، احساس کرامت انسانی ارجح‌ترین راه‌برد، مدیریت کارآمد عوامل انسانی ارجح‌ترین عامل بستر، فرهنگ سازمانی ارجح‌ترین عامل مداخله‌گر و رضایت مشتری ارجح‌ترین پیامد بود. نتایج تحلیل عامل تأییدی حاکی از روایی و پایایی پرسش‌نامه محقق ساخته و مدل معادلات ساختاری نیز مؤید وجود ارتباط در بین همه اجزای مدل نظری بوده و از برازش بالایی برخوردار بود. در مجموع، نتایج پژوهش حاضر، دانش وسیعی را پیرامون نحوه ایجاد تجربه رضایت بخش از طریق ارائه خدمات مطلوب بانک‌داری در اختیار مدیران بانک شهر قرار می‌دهد و اولویت‌های گام‌های اجرایی را برای آنان مشخص می‌کند.



پژوهش‌گران و مدیران چندین دهه است نشان داده‌اند که تجربه دریافت یک خدمت مطلوب می‌تواند از نظر روان‌شناختی و رفتاری بر خریداران تأثیر گذاشته و پیامدهای مثبت در کسب و کارها ایجاد کند. از این رو، پژوهش حاضر با هدف طراحی مدل مطلوب خدمات بانک‌داری مبتنی بر تجربه مشتری (مورد مطالعه: بانک شهر) انجام گرفت. پژوهش حاضر از لحاظ ماهیت از نوع اکتشافی، از لحاظ هدف از نوع پژوهش‌های کاربردی، از لحاظ شیوه گردآوری داده‌ها توصیفی از نوع پیمایشی و بر مبنای ماهیت داده‌ها پژوهشی آمیخته (کیفی- کمی) به شمار می‌آید. در مرحله نخست، با بهره‌گیری از روش کیفی مدل داده بنیاد برگرفته از نظریه اشتراوس و کوربین (۱۹۹۸) مدل نظری ایجاد شد. سپس، در مرحله دوم (روش کمی) با بهره‌گیری از فرایند تحلیل سلسله مراتبی، اجزای مدل از لحاظ ارجحیت و اهمیت رتبه‌بندی شده است. در ادامه، از طریق روش تحلیل عامل تأییدی، روایی و پایایی ابزار نهایی که مشتمل بر یک پرسش‌نامه محقق



اهمیت نقش مهارت‌های ارتباطی کارکنان شعب در بازاریابی خدمات الکترونیک

مهارت‌های ارتباطی و روابط انسانی کارکنان باعث ایجاد احساس مطلوب و مثبت در مشتریان می‌شود و عامل مؤثری است تا کارکنان نقش خود را در انجام وظایف و جذب بیشتر مشتریان در بازاریابی خدمات الکترونیکی، بهتر ایفاء کنند.

سمت بانک‌داری سبز را در پی داشته است. از سوی دیگر کاهش پول کاغذی و مسکوکات نزد مردم باعث شده تا در این خصوص بهداشت بیشتر رعایت شود و همه این موارد بر یک نکته تأکید دارد: یکی از وظایف ملی و شغلی پرسنل بانک‌ها ترویج و فرهنگ‌سازی استفاده از خدمات الکترونیک است.

امروزه نقش نیروی انسانی در پیشرفت تکنولوژی غیر قابل انکار است و تنها انسان به‌عنوان ارزش‌مندترین ثروت هر جامعه و سازمان با خلاقیت خود می‌تواند کمیت و کیفیت کار خود را ارتقاء داده و با برقراری ارتباط صحیح، برای مسائل و مشکلات راه حل ارائه کند.

از این روی ضروری است کارکنان خدوم بانک‌ها در کنار کسب مهارت‌های کاری، دانش، تجربه، انگیزه و تلاش به مهارت‌های ارتباطی نیز مسلح و مجهز باشند.

یکی از خصوصیات خدمات الکترونیکی بانک‌ها، ناملموس و تفکیک ناپذیر بودن خدمات ارائه شده از ارائه دهنده آن خدمت است و درست

بانک شهر به‌عنوان بانک هوش‌مند و دانش‌محور با به‌کارگیری نرم‌افزارهای جدید و به‌روز هزینه‌های حضور مشتریان را در بانک کاهش داده و هم‌اکنون ارتباط با مشتریان در زمان کمتر و با سرعت بیشتری صورت می‌گیرد که نتیجه نهایی آن افزایش قدرت رقابتی این بانک در دنیای رقابت پرتلاطم امروزی است.

هم‌چنین فرهنگ‌سازی در استفاده حداکثری شهروندان از خدمات و ابزارهای مختلف بانک‌داری الکترونیک نظیر کارت‌های بانکی، پوز فروشگاهی، خودپرداز، تلفن بانک، اینترنت بانک و سرویس‌های خدماتی هم‌چون همراه بانک، داک، ساتنا و سحاب می‌تواند هم برای مشتریان و هم برای بانک‌ها، مدیریت زمان، کاهش و مدیریت هزینه را در پی داشته باشد.

از نظر اقتصادی نیز خدمات ۲۴ ساعته بانک‌ها از طریق بانک‌داری الکترونیکی، کاهش گردش فیزیکی پول نقد در معاملات، رسوب بیشتر پول در سیستم بانکی، کاهش هزینه چاپ اسکناس و حرکت به

مشتری را ارزیابی و با استفاده از کلمات و رفتار صحیح، محصول خود را به مشتری معرفی کنند.

شاید در ابتدای ورود بانک‌ها به ارائه خدمات الکترونیکی تصور می‌شد که تجهیزات الکترونیکی و کامپیوترها جای نیروی انسانی را خواهد گرفت و سازمان‌ها و بانک‌ها با تعدیل و ریزش نیروی انسانی مواجه خواهند شد؛ اما پس از اجرای بانک‌داری الکترونیک نقش کارکنان بانک‌ها پررنگ‌تر از گذشته شد و نه تنها بانک‌ها نیروهای خود را تعدیل نکردند بلکه اهمیت لزوم جذب نیروهای متخصص در زمینه فناوری اطلاعات بیشتر برای آن‌ها روشن شد.

اما کارکنان بانک‌ها بایستی توانایی و مهارت ایجاد تعامل با مشتریان را داشته باشند و بتوانند با حل تعارض‌ها و اختلاف نظرها، ایده‌هایشان را با مشتری به اشتراک بگذارند.

وجود چنین مهارت‌هایی در افراد باعث می‌شود تا بیشتر از همکاران‌شان به چشم بیایند و حضورشان پررنگ‌تر به نظر برسد. این کارکنان معمولاً کمتر اشتباه می‌کنند و با هزینه کمتر برای سازمان خود، کارایی بیشتری دارند. این دسته از پرسنل هم در سازمان نزد مدیران بالادستی و هم نزد مشتریان جایگاه برتری دارند و می‌توانند در بازاریابی حوزه مورد نظر موفق‌تر عمل کنند و اصطلاحاً دست برتر را در مذاکره داشته باشند. برخی افراد به‌طور ذاتی یا خانوادگی دارای ویژگی مهارت تعامل با دیگران هستند و به اصطلاح انسان‌های خون‌گرمی هستند ولی برخی دیگر بایستی در این زمینه آموزش ببینند و اعتماد به نفس‌شان افزایش یابد. این افراد نیاز به فرصت دارند تا در این زمینه مهارت پیدا کنند.

استفاده از زبان بدن، بهره‌گیری از هوش هیجانی و علاقه‌مندی‌های مشتریان یک بازاریاب را در رسیدن به هدفش که همانا جذب مشتری است، موفق می‌کند.



حمیدرضا ایلیان

سرپرست منطقه ۵

به همین دلیل، نقش همکاری که بازاریابی می‌کند و توان‌مندی و نحوه ارتباط او با مشتری بسیار مهم است. یکی از رموز موفقیت کارکنان بانک‌ها در بازاریابی مشتریان، کیفیت رفتار آن‌ها با مشتری است. امروزه خدمات بانک‌داری الکترونیک بانک‌ها تا حد بسیار زیادی از نظر اجرا و ارائه به هم شبیه است و این توان‌مندی کارکنان هر بانک است که با ارتباط کلامی مناسب و اخلاق خوب می‌توانند خواسته‌های

چگونه از هک شدن حساب‌های بانکی جلوگیری کنیم؟

در سال‌های اخیر استفاده از فناوری‌های ارتباطی در حوزه فناوری‌های مالی و خدمات الکترونیک بانکی در کشور ما رشد چشم‌گیری داشته و به تبع آن، جرایم نیز در این حوزه افزایش یافته است؛ به نحوی که امروز کلاهبرداری‌های رایانه‌ای و سایر جرایم مالی در فضای سایبری به عنوان یکی از مهم‌ترین جرایم رایانه‌ای شناخته می‌شوند. مجرمین سایبری با استفاده از دانش کم‌اشخاص و بهره‌گیری از فناوری‌های جدید و با سرعت بسیار زیاد اقدامات مجرمانه خود را عملیاتی می‌کنند. حال پرسش مهم این است که چگونه می‌توانیم مانع هک شدن حساب بانکی‌مان شویم؟ در این بخش به این پرسش پاسخ می‌دهیم.

۱- از پسورد اول و دوم بانکی خود محافظت کنید

تغییر مرتب پسورد و ایجاد یک پسورد منحصر به فرد دو روش ساده برای جلوگیری از هک رمز دوم کارت بانکی است. انتخاب یک پسورد قوی بسیار امن‌تر از پسوردهای یک یا دو کلمه‌ای است. شما می‌توانید از ترکیب اعداد و حروف و کاراکترهای خاص برای ساخت یک پسورد قوی استفاده کنید. برخی از مرورگرها قابلیت مدیریت پسورد داخلی دارند که می‌توانند پسوردهای شما را رمزگذاری کنند. هم‌چنین از احراز هویت دو عاملی استفاده کنید. برای احراز هویت دو عاملی شما باید کدی که به گوشی همراه‌تان پیامک می‌شود را در اکانت خود وارد کنید. این کار باعث می‌شود که هکر به اطلاعات شما دسترسی نداشته باشد.

۲- مراقب کلاهبرداری‌های ایمیلی باشید

با این‌که کلاهبرداری فیشینگ از سال‌ها قبل شروع شده، اما هنوز بسیاری از مردم قربانی آن می‌شوند. اگر شما از طریق بانک آن لاین خود اطلاعاتی با مضمون هک شدن حساب بانکی‌تان دریافت کرده‌اید یا این‌که ایمیلی دریافت کرده‌اید که از شما می‌خواهد اطلاعات حساب بانکی خود را تأیید کنید، این یک زنگ خطر است. حتی اگر ایمیلی که دریافت کرده‌اید قانونی به نظر می‌رسد قبل از کلیک روی لینک‌ها و دکمه‌های موجود در ایمیل با بانک خود تماس بگیرید و جریان را جویا شوید. بیشتر وقت‌ها این ایمیل‌ها حاوی نرم‌افزارهای مخرب و ردیاب است که اجازه می‌دهد سارقان به هویت و اطلاعات لاگین شما در سایت‌ها، دسترسی یابند.

اگر مجبور هستید از وای‌فای استفاده کنید از طریق سرویس تغییردهنده «آی‌پی» اتصال را ایجاد کنید. هنگامی که شما از وای‌پی‌ان استفاده می‌کنید در واقع اطلاعات خود را رمزگذاری می‌کنید تا توسط دیگر کاربران وب، خوانده نشود.

۴- آدرس وب‌سایت را چک کنید

هنگامی که از طریق کامپیوتر یا گوشی وارد سیستم بانکی خود می‌شوید، آدرس اینترنتی بانک را چک کنید تا مطمئن شوید که به یک سایت فیک وارد نشده‌اید.

۵- از هر مرورگری برای ورود به حساب بانکی‌تان استفاده نکنید

ممکن است وسوسه شوید از مرورگری مثل Dolphin استفاده کنید؛ این کار را انجام ندهید. به جای آن اکانت گوگل کروم یا اکانت سافاری را بین تلفن و کامپیوتر هم‌گام‌سازی کنید تا بتوانید از پسوردهای ذخیره‌شده استفاده کنید. این کار از اطلاعات شما محافظت می‌کند.

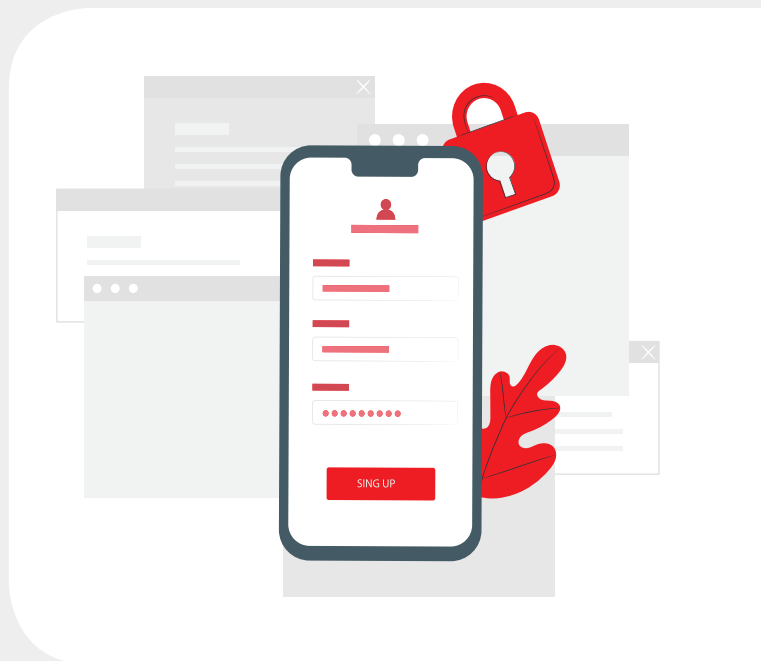
۶- برنامه‌ها و سیستم‌عامل دستگاه‌های خود را به‌روز کنید

بسیاری از برنامه‌ها حفره‌های امنیتی دارند که برنامه‌نویسان با به‌روزرسانی آن برنامه سعی می‌کنند ضعف‌های امنیتی را برطرف کنند. به‌روز نکردن برنامه‌ها درنهایت منجر به ضعف عملکرد می‌شود و دستگاه شما در معرض خطر قرار می‌گیرد.

۷- برای شارژ گوشی، از هر پورتهی استفاده نکنید

استفاده از پورت‌های عمومی موجود در کافی‌شاپ‌ها یا کافی‌نت‌ها می‌تواند اطلاعات شما را به خطر بیندازد. در صورت امکان از پورت‌های موجود در کامپیوتر یا خودروی خود استفاده کنید.

مدیریت امور بازرسی و نظارت



۳- از ورود به وای‌فای و کامپیوترهای عمومی دوری کنید

استفاده از کامپیوترهای عمومی یا اینترنت وای‌فای رایگان برای بررسی حساب بانکی آن لاین، یک ایده بسیار بد است؛ زیرا شما نمی‌دانید که آیا این کامپیوتر توسط کاربر دیگری هک شده است یا نه. اگر نرم‌افزارهای مخرب روی سیستم نصب شده باشد شما به هکرها اجازه می‌دهید تا فعالیت‌تان را نظارت کنند و زمانی موضوع را متوجه خواهید شد که خیلی دیر شده است. استفاده از وای‌فای عمومی برای چک کردن حساب‌های بانکی از طریق لپ‌تاپ یا تلفن همراه هم به همان اندازه خطرناک است. هیچ راهی برای دانستن این‌که چه کسی از اتصال وای‌فای استفاده می‌کند، وجود ندارد و شما می‌توانید سهواً اطلاعات حساب بانکی‌تان را در یک اتاق پر از کلاه‌برداران اینترنتی پخش کنید.

بانکداری شرکتی گامی به سوی تحول نظام بانکی

نیازهای "مشتریان حقوقی در قالب بانکداری شرکتی" از دهه های گذشته مورد توجه بانکهای جهانی بوده است. بانکداری شرکتی مدل کسب و کار و استراتژی کلان و نظاممندی است که از دیرباز قانون توجه بانکها قرار گرفته و بانکهای پیشرو به سرعت در حال آماده سازی و تجهیز خود بمنظور بهره گیری از قابلیت ها و ظرفیت های آن هستند. لازمه تحقق این استراتژی نوین و کسب موفقیت در بانکداری شرکتی، جداسازی دقیق گروه مشتریان بانکداری شرکتی از سایر گروه ها و بخش بندی بازار آن بصورتی است که بانک بتواند با پاسخگویی به نیازهای هر بخش و تعریف ارزش پیشنهادی قابل توجه برای آنها به اهداف کمی و کیفی خود مانند سودآوری، ایجاد رضایت در مشتریان و غیره دست یابد.

دنیای امروز دنیای رقابت است. یکی از صنایع رقابتی امروز صنعت بانکداری است که به علت شباهت زیاد خدمات و امتیازات گوناگون قابل ارائه، وفادارسازی مشتریان در آن امری ضروری و دشوار است. نظام بانکی کشور در چند سال اخیر شاهد تحولات بسیار گسترده ای بوده است. این پوست اندازی نظام بانکی از یک سو به دلیل فشار مشتریان و بازار برای پاسخگویی به نیازهای پیچیده تر و گسترده تر آنها و از سویی دیگر بمنظور همسوسازی استراتژی ها و ساختارها برای پاسخ مطلوب به نیازهای مشتریان حقوقی، بانکها را برآن داشت تا به سوی مقوله ای تحت عنوان بانکداری جامع حرکت نمایند. تغییر در کسب و کار صنعت بانکداری و راه اندازی "بانکداری جامع" و در اجرای آن توجه خاص به



مهمترین الزامات بانکداری شرکتی تغییر نگرش سازمانی نسبت به ارائه خدمات بانکداری میباشد. در بانکداری شرکتی باید خدمات بانک را به طور ویژه به مشتریان هدف متناسب با نیاز مشتری ارائه نمود. عمده خدمات این حوزه عبارتند از:

- ارائه خدمات اعتباری متناسب با مسائل پیچیده یک شرکت
- تهیه بسته های متنوع و خاص، تأمین مالی
- آسان کردن تجارت بین المللی برای کسب و کارهای دارای بازار جهانی
- اعطای خطوط اعتباری، تسهیلات سرمایه در گردش، کمک به مدیریت مالی
- ارائه انواع خدمات مشاوره ای، مدیریت نقدینگی
- خدمات بانکداری الکترونیک، خدمات ارزی و ...
- خدمات مربوط به حوزه های بیمه، صرافی، لیزینگ و ...



”

بانک های پیشرو به
سرعت در حال آماده
سازی و تجهیز خود
بمنظور بهره گیری
از قابلیت ها و
ظرفیت های بانکداری
شرکتی هستند

“



اهمیت دفتر مدیریت استراتژی و تحقیقات و نقش آن در رشد و توسعه سازمان

به منظور تحلیل و رصد چالش های پیش روی اهداف و سیاست های سازمانی با تدبیر مدیریت ارشد بانک شهر، دفتر استراتژیک زیر نظر معاونت برنامه ریزی و فناوری اطلاعات ایجاد و راه اندازی شد.

استراتژی، قبل از هر چیز در محیطی که مدام در حال تغییر است، نامعلوم است و دارای پیچیدگی و عدم اطمینان بالایی است. در واقع سازمان بدون استراتژی را می توان به یک کشتی تشبیه کرد که قطب نما ندارد. این مهم در صنعت بانکداری ایران به وضوح قابل مشاهده است؛ به نحوی که به رغم وجود همگنی بالا در ماهیت و نوع محصولات و خدمات، معادلات صنعت به صورت مستمر در حال تغییر بوده و پیچیدگی و عدم اطمینان در فضای کسب و کار آن مشهود است. از این رو رشد و توسعه بانک شهر در چنین محیط متلاطمی قطعاً مستلزم انجام تحقیقات گسترده در خطوط مختلف کسب و کار و شناسایی فرصت ها و تهدیدهای موجود در آن ها با هدف طراحی، تدوین، اجرا و در نهایت کنترل استراتژی های بهینه متناسب با شرایط فعلی سازمان است که این مهم از جمله مهم ترین اهداف و رسالت های دفتر مدیریت استراتژی و تحقیقات است.

L مهم ترین اصل در دفتر مدیریت استراتژی و تحقیقات چیست و در این خصوص چه باید کرد؟

شاید بتوان مهم ترین رکن فعالیت دفتر مدیریت استراتژی و تحقیقات را علمی-اجرایی بودن آن دانست. نمود عینی این مسئله در هر دو

هر سازمانی معمولاً راه ها و الگوهای گوناگونی برای فعالیت های خود پیش رو دارد و می خواهد مناسب ترین آن ها را برای هدایت عملیات انتخاب کند. الگوها، شیوه ها و گزینه هایی استراتژیک هستند که مدیران و برنامه ریزان سازمان باید به تجزیه و تحلیل و ارزیابی آن ها پرداخته و در نهایت یک یا تعدادی از آن ها را به عنوان استراتژی سازمان برگزینند.

استراتژی را حداقل می توان از دو دیدگاه تعریف کرد؛ از نقطه نظر این که سازمان قصد انجام چه کاری را دارد یا از نقطه نظر این که سازمان سرانجام چه کاری را انجام می دهد؛ اعم از این که آن اقدامات مورد نظر بوده یا خیر. از نقطه نظر اول، استراتژی، برنامه ای جامع برای تعریف و دستیابی اهداف یک سازمان و اجرای مأموریت خود است و از نقطه نظر دوم استراتژی، الگوی پاسخ های سازمان به محیط خود در طول زمان است. با این وجود معنایی که عموماً از کلمه استراتژی در ذهن هر کسی تداعی می شود این است که استراتژی، همان برنامه است و به مجموعه اقداماتی گفته می شود که به شکل آگاهانه و به منظور رسیدن به هدفی خاص اتخاذ می شود یا دستورالعمل هایی است که نحوه عمل کرد در شرایطی خاص را نشان می دهد. لذا در این مفهوم استراتژی راهی برای رسیدن به آینده مطلوب است.





سطح استراتژی و تحقیقات بسیار حائز اهمیت بوده و در دستور کار این دفتر قرار دارد. در توضیح مباحث مطرح شده می‌توان این‌گونه استدلال کرد که اساساً ماهیت هر نوع پژوهش و مطالعه‌ای می‌بایست در چارچوب علمی و مبتنی بر یک رویکرد روان‌شناسانه نظام‌مند باشد. به عبارت دیگر در فضای رقابتی صنعت بانک‌داری که در آن از یک طرف شاهد

ورود رویکردهای علمی به فرایندهای تصمیم‌گیری در سطوح عالی هستیم و از طرف دیگر رشد و توسعه مشتریان حقیقی و حقوقی در تمامی ابعاد به وضوح دیده می‌شود، نمی‌توان بدون توجه به روندهای علمی در جهان و بهره‌مندی از یافته‌های مطالعات پیشین، جایگاه رقابتی خویش را حفظ کرده و درصدد رشد و توسعه باشیم. از طرفی توجه به این مسئله حائز اهمیت است که بدیع‌ترین علوم در صورتی که متناسب با سطح بلوغ و ادراک عامه کارکنان بانک نباشد، دستیابی به اهداف و استراتژی‌های تدوین شده را با چالش اساسی مواجه می‌کند. از



گردآوری و تحلیل دقیق اطلاعات به سطح مطلوبیت نسبی از لحاظ سودآوری و مدیریت دارایی دست یابد؛ این مهم با استفاده از روش های پشتیبان تصمیم گیری برای بانک ایجاد خواهد شد.

■ سفر خرید مشتریان: برای تولید و طراحی يك محصول موفق اعم از سپرده ای، اعتباری، ارزی و غیره، بانک باید بتواند از نقطه جلب توجه و حساس کردن مشتری برای انتخاب محصول تا فرایند خرید و فرایند خدمات پس از فروش را به صورت کامل در نظر گرفته و منطبق با نیاز و تجربه مشتری پیاده سازی کند. در علم بازاریابی و مدیریت محصول برای طراحی این مسیر از اصطلاح سفر مشتری (Customer Journey) استفاده می شود که شامل فرایندهای انتخاب محصول توسط مشتری هدف، فرایندهای خرید و فرایندهای استفاده از محصول و ارائه خدمات پس از فروش است. طراحی سفر مشتری برای محصولات بانک به ویژه طراحی سفر خرید مشتری، علاوه بر بررسی و ریشه یابی چالش های موجود، می تواند راهکارهایی برای بهبود فرایندهای عملیاتی، فرایندهای کنترل و نظارت و هم چنین ارتقاء فرهنگ سازمانی این بانک داشته باشد.

■ استراتژی والدینی: بانک ها به منظور خلق بازدهی مثبت در سرمایه گذاری ها همواره ابتکارات تازه ای را جست و جو می کنند. بانک شهر به منظور خلق بازدهی مثبت در سرمایه گذاری ها به مجموعه ای از ابتکارات نیازمند است. یک دسته از ابتکارات باید به تنظیم روابط بانک به عنوان بنگاه مادر با شرکت های پیرامونی بپردازد. این دسته از ابتکارات را می توان تحت عنوان تقویت مزیت مادری نام گذاری کرد. در این دسته از ابتکارات بانک به عنوان بنگاه مادر به دنبال ایجاد یک الگوی روابط مطلوب با شرکت های زیرمجموعه به منظور ارتقاء سطح ارزش آفرینی در آن شرکت ها و کل بانک است. طرح توسعه و استقرار استراتژی بنگاه مادر در راستای این ابتکار یعنی تقویت مزیت مادری قرار دارد. استراتژی بنگاه مادر الگوی روابط میان بانک شهر و شرکت های پیرامونی را ترسیم خواهد کرد.

این رولازم است ترجمان صحیحی از مطالعات علمی انجام شده در دفتر استراتژی و تحقیقات با هدف تبدیل کردن آن ها به مفاهیم اجرایی در دستور کار قرار گیرد. دستیابی به این مهم با بهره گیری از دانش خبرگان و متخصصان علمی فعال در صنعت بانک داری و تلفیق آن با دانش بانکی مدیران و کارشناسان زبده بانک شهر دور از دسترس نیست.

■ مأموریت و نقش دفتر مدیریت استراتژی و تحقیقات در بانک چیست؟

دفتر مدیریت استراتژی و تحقیقات (OSM) دارای مأموریت مدیریت فرایند استراتژی در گروه بانک شهر است و وظیفه تدوین، پیاده سازی و ارزیابی استراتژی را برعهده دارد. این دفتر مالکیت فرایند استراتژی به عنوان یک فرایند کلیدی و حیاتی را برعهده خواهد داشت. فرایند مدیریت استراتژی دارای مراحل و اجزاء متعددی است.

در رویکرد برنامه ریزی و ارزیابی متوازن (BSC, Balanced Scorecard) فرایند مدیریت استراتژی به صورت یک چرخه یک پارچه در نظر گرفته می شود. دفتر مدیریت استراتژی در هر کدام از مراحل این فرایند دارای نقش ها و مسئولیت هایی است. امروزه تعداد زیادی از بانک ها در سطح جهان به منظور مدیریت فرایند استراتژی نسبت به تشکیل دفتر استراتژی در بالاترین سطح سازمانی اقدام کرده اند. دفتر مدیریت استراتژی در تمامی این بانک ها به عنوان مالک فرایند استراتژی در مدیریت آن از تدوین تا پیاده سازی و اصلاح به سایر واحدهای بانک کمک می کند.

■ مهم ترین اقدامات سال جاری دفتر مدیریت استراتژی و تحقیقات را تشریح کنید؟

از جمله اقدامات حائز اهمیت در دفتر استراتژی که به عنوان برنامه تحولی در سال جاری در حال اجرا است می توان به این موارد اشاره کرد: ■ مدیریت منابع سپرده ای با رویکرد SPA: مدیریت منابع سپرده ای، فراگردی است که این امکان را برای بانک به وجود می آورد تا بتواند با

بورس در یک قدمی شما



بورسار خدمتی جدید در اینترنت بانک شهر

خرید و فروش سهام به صورت غیر حضوری از طریق اینترنت بانک

احراز هویت سجام در بانک شهر راهی آسان برای ورود به بازار سرمایه



- ۱- ثبت نام در سامانه سجام توسط مشتریان
- ۲- تکمیل احراز هویت سجام در شعب بانک شهر
- ۳- دریافت کد بورسی