

کسب مزیت رقابتی در ارائه خدمات بانکی با استفاده از رویکرد بانکداری اختصاصی

سلمان ولی محمدی^۱، احمد رضا شکرچی زاده اصفهانی^۲، وحید صادق زاده^۳، محسن حاجیان فرد^۴

^۱دانش آموخته کارشناسی ارشد مهندسی مکترونیک دانشگاه آزاد اسلامی واحد مجلسی salman_hezarod@yahoo.com

^۲استادیار و عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد نجف آباد ahmad_shekar@yahoo.com

^۳دانش آموخته کارشناسی ارشد مهندسی مکترونیک دانشگاه آزاد اسلامی واحد مجلسی sahel_vahid@yahoo.com

^۴دانش آموخته کارشناسی ارشد مهندسی مکترونیک دانشگاه آزاد اسلامی واحد مجلسی
mohsen.hajianfard@gmail.com

چکیده

به منظور برقراری روابط بلند مدت با مشتریان ویژه و ایجاد ارتباطی فراتر از محدودیت های بانکداری سنتی، همچنین ارائه خدمات و محصولات مالی متناسب با نیازهای خاص این دسته از مشتریان، عملیات بانکداری اختصاصی طراحی و در شعب منتخب به اجرا در آمده است. با راه اندازی بانکداری اختصاصی کلیه امور مالی مشتریان که سهم مناسبی در منابع و درآمدهای بانک دارند مدیریت می گردد و به مشتریان اطمینان داده می شود که بانک را به عنوان وکیل مورد اعتماد خود در کلیه حوزه های مالی و غیر مالی در کنار خود ببینند و در تمام تصمیم گیری هایی که فضای کسب و کار مشتری را تحت تأثیر قرار می دهد، از مشاوره ها و خدمات بانک بهره مند شوند. با روی کار آمدن بانکهای خصوصی، فرهنگ بانکداری در ایران دچار تحولات عمده گردید. بانکداری سنتی و جزیره ای بسرعت به بانکداری الکترونیک تغییر ماهیت داد. کارتهای بانکی وارد شبکه بانکی کشور گردید. همزمان با شدت گرفتن رقابت میان بانکها و شبیه شدن خدمات بانکی، بانکها به فکر ایجاد تمایز با هدف حفظ و جذب مشتریان اثر بخش و عبارتی ثروتمند افتادند. از جمله مباحث مربوط به ایجاد بانه مشتریان ویژه، باشگاه مشتریان ویژه و... با این هدف در بانکها ایجاد گردید که آن را می توان گامی مهم در راستای ایجاد بانکداری اختصاصی در دوره گذار از بانکداری سنتی به بانکداری نوین نامید. در این مقاله سعی شده است علاوه بر معرفی بانکداری اختصاصی و مزایای آن از دیدگاه های مختلف، با توجه به اهمیت بحث سود آوری در بانک و بررسی راهکارهای کسب سود، راهها و منابع افزایش سود بانک بررسی شود.

واژه های کلیدی

بانک، بانکداری اختصاصی، مشتری، مزیت رقابتی

۲- بانکداری اختصاصی

مفهوم بانکداری اختصاصی با هدف گذاری مشتریان خاص و ثروتمند که نیازمند خدمات منحصربه فرد در زمینه های گوناگون مالی، بانکی و سرمایه گذاری اند از تمامی ظرفیتهای تخصصی ها و منابع برای پاسخ گویی به نیازهای مشتریان خود بهره می برد. بدیهی است که مشتریان با توجه به توانایی، نوع و تنوع خدمات دریافتی، کارمزدهای قابل توجهی را متقبل شده و سودآوری مناسبی را نصیب مشاوران برجسته خود می کنند. این واژه نباید با بانک خصوصی (غیر دولتی) اشتباه شود. [۲]

امروزه بانکداری اختصاصی، روش نسبتاً موفقی برای جلوگیری از حبابهای غیر واقعی برای بانکها و سرمایه گذاران مالی تلقی می شود و با توجه به تفکیک سودآوری و ریسک طرحهای سرمایه گذاری متفاوت می توان از آن به عنوان پشتوانه تامینی در بانکداری اسلامی نیز بهره برداری کرد. مدیریت سرمایه های نسبتاً بالای اشخاص توسط بانک، امروزه تحت عنوان بانکداری اختصاصی تلقی می شود. قبلاً در کشور های مختلف که به این عملیات می پرداختند، حد نصاب سرمایه مورد پذیرش بانک از طریق هر شخص حقیقی یا حقوقی حدود یک میلیون دلار بود، اما در سالهای اخیر این حد نصاب تا سطح یکصد هزار دلار نیز توسط بانکهای معتبر پذیرنده، کاهش یافته است. [۳]

در جمهوری اسلامی ایران، اگرچه بانکها اخیراً به این روش متمایل شده اند، ولی با توجه به قانون عملیات بانکی بدون ربا و نیز مواجه بانکها با نرخ سودهایی که براساس سیاستهای پولی ناگزیرند آن را به طور دستوری بپذیرند، این روش، یعنی بانکداری اختصاصی می تواند روزهء جدیدی باشد که توافق بین سپرده گذاران و سرمایه گذاران را از طریق بانکها و به شکل نسبتاً آزاد در یک شرایط رقابتی فراهم سازد.

به طور کلی در رابطه با تغییر ساختار بنگاههای اقتصادی و به ویژه بانکها تاکنون پژوهشهای مفیدی انجام شده است. یکی از مهمترین ویژگیها در نوسازی بانکها، گرایش واقعی به بانکداری اختصاصی و شرایط جدیدی است که در آن ارتقای کارایی و در عین حال افزایش اثر بخشی نظام بانکی تحقق می یابد. با توجه به تحقیقاتی که توسط «جنسن» (۱۹۸۶) انجام گرفته است، با تغییر ساختار شرکتها و بانکها از حالت دولتی به خصوصی، معمولاً با استفاده بهینه از ابزارهای مالی در سطح خرد، نوعی « فشار مالی »

بانکداری صنعتی است که پویایی آن نشان از تحرک اقتصادی دارد و در هر کشوری که بانکداری به شکلی فعال در امور اقتصادی مشارکت کند، سایر بخشهای اقتصادی را به تحرک بیشتر ترغیب و تشویق میکند. یکی از لازمه های پویایی بانکها، ارائه خدمات نوین و متناسب با نیازهای مشتریان و جامعه است که می تواند در شکل گیری مناسبات اقتصادی نقش تعیین کننده ای داشته باشد. بانکداری اختصاصی از جمله خدمات نوین است که هرچند سابقه چند ده ساله در برخی از کشورها دارد، اما در ایران بیش از چند سال دارای سابقه نیست. این عرصه از بانکداری را می توان عرصه ای نو به شمار آورد، زیرا تنها چند سال است که توسط چند بانک با دامنه محدودی عرضه شده است.

واژه بانکداری اختصاصی برای بسیاری از مردم واژه ای ناشناخته است. عموم کسانی که به شعب بانکهای خارجی مراجعه کرده اند به بجای نام private bank برخورد دارند. مشتریان و استفاده کنندگان اصلی بانکداری اختصاصی، افراد متخصص و ثروتمند هستند. افرادی که به دلیل درگیریهای کاری و حرفه ای خود نیاز دارند تا مشاوران و موسسات مالی تخصصی ثروت آنها را مدیریت کرده و رشد دهند. بانکها هم با شناسایی این فرصت تلاش کرده اند تا با ارائه راه حل های جامع، ابتکاری و متناسب با میزان ریسک پذیری مشتریان خود ثروت آنها را افزایش داده و مدیریت کنند. و از این گذر با در اختیار گرفتن منابع مالی کلان قشرمتمول جامعه، ثروت سهامداران خود را نیز حداکثر نمایند. [۱]

مشتریان خاص معمولاً علاقه مند به استفاده از محصولاتی بالاتر از خدمات عادی ارائه شده به مشتریان خرد هستند. در این زمینه، خدمات مالی ویژه ای همچون محصولات بانکی ساختار یافته و استاندارد، در چارچوب بانکداری اختصاصی عرضه شده است. به منظور جذب مشتریان خاص، بانک ها تعدادی از خدمات اضافی (از قبیل استفاده از تخفیف در موسسات مختلف، استفاده از اتاق VIP فرودگاه ها، مشاوره در مورد مسائل مختلف، و غیره) را نیز در چارچوب بانکداری اختصاصی ارائه می کنند که لزوماً به طور مستقیم در رابطه با فعالیت های بانکی نمی باشد. [۱]

ناشی از تأمین مالی پروژه ها با توجه به وضعیت رقابتی ایجاد می شود که در هر حال نقش مهمی در کارآسازي بانکها، موسسات و سازمانهای سرمایه گذار خواهد داشت.[۴]

این در حالی است که طبق همین تحقیق، در ساختار دولتی و شرایط غیررقابتی، وجوه داخلی مازاد بر نیاز در صورت نبود ابزارهای مالی مناسب، بنگاه را به سرمایه گذار یهای بیش از نیاز یا کمتر از نیاز وادار کرده و این مسئله، ناکارایی را در نظام تولید گسترش خواهد داد. همین مسئله به نحوی دیگر توسط کینگ و لوین، (۱۹۹۳) و نیز لوین، لویزا و بگ (۲۰۰۰) مورد تأیید قرار گرفته است. در هر حال این نتایج را می توان با توجه به نقشی که پول علاوه بر نقش سنتی خود دارد مورد بررسی قرار داد. پول در اقتصاد، علاوه بر نقش تسهیل کننده مبادله ارزشهای اقتصادی و وسیله ای برای سنجش ارزش کالاها و خدمات، دارای وظیفه مهمتری نیز است و آن امکان ذخیره سازی ارزش و نقشی است که تخصیص بهینه مخارج را در طول زمان برای مالک آن فراهم می سازد.[۴] به عبارت دیگر، در صورتی که پول را به عنوان وسیله ای در نظر بگیریم که به واحدهای اقتصادی اجازه می دهد تا هزینه های خود را در طول زمان، انتخاب کنند، در این حالت یک واحد اقتصادی قادر خواهد بود که بخشی از پول خود را ذخیره و در فضای زمانی مناسب تری خرج کند و در این صورت به تخصیص بهینه آن مبادرت ورزد. بنابراین آنچه در نوسازی و تغییر ساختار بانکها باید مورد توجه قرار گیرد، علاوه بر تحقق محیط رقابتی، وجود ابزارهای مالی مناسب، امکان ارتباط با فضای جهانی و تحول لازم در شیوه های نظارت بانکی خواهد بود. امروزه این موضوع ثابت شده است که در عین حال که آزادی عمل بانکهای خصوصی یا بانکهای خصوصی شده در عملیات بانکداری اختصاصی می تواند نقش مهمی در ارتقای کارایی سیستم بانکی داشته باشد، لکن شرط کافی برای تحقق کارایی، مصونیت بانکها در برابر بحرانهای مالی و اقتصادی است و این امر تنها زمانی میسر است که عملکرد بانکها در چارچوب مقررات و نظارت عالمانه بانک مرکزی انجام گیرد. به این ترتیب اولین مسئله ای که در این میان باید مورد تاکید قرار گیرد ساختار نوینی از نظام بانکی است که در آن بانکداری اختصاصی بتواند به طور موفق ساماندهی شود.

۳- شکل گیری صنعت بانکداری اختصاصی

حدود دو قرن پیش در کشور سوئیس که بیش از سایر نقاط جهان سرانه سرمایه گذاری دارد، فعالیت بانکداری اختصاصی آغاز شد. به رغم این عمر طولانی تنها در سه دهه اخیر است که بانکهای تجاری به طور گسترده ای خدمات مالی خاصی را به مشتریان خود ارائه می کنند. این خدمات نام بانکداری اختصاصی (private banking) را به خود گرفته است. بانکهای تجاری برای

اینکه قادر باشند این خدمات را به مشتریان خود ارائه دهند، می باید بخش مستقلی را ایجاد کنند و به علاوه شرکت خواهری داشته باشند که بانکداری سرمایه گذاری انجام میدهد، یعنی میتواند ثروت مشتریان بانک را مدیریت کند. چنین بخشی از بانک که بخش بانکداری اختصاصی نام دارد، هم امور مالی مشتریان را اداره میکند، هم به آنان مشاوره مالی میدهد، و هم مدیریت ثروت میکند، یعنی ثروت مشتریان را به گونه ای اداره می کند که با قبول سطح ریسک مورد نظر آنان، بازده مشتریان حداکثر باشد.[۳]

۴- سیر تحولات تاریخی مشتریان هدف بانکداری اختصاصی

دهه ۸۰ میلادی: ثروت بیشتر در دست افراد سنتی بود و بانکداری اختصاصی هنوز به افراد بسیار ثروتمند اختصاص داشت. دهه ۹۰ میلادی: بانکها اهمیت فزاینده رشد طبقه میانی و فرصت بالقوه افزایش تعداد مشتریان را دریافتند. پس از سال ۲۰۰۰: بخش بندی بازار از آن چه در گذشته وجود داشته، بیشتر شده است تا نیازهای مشتریان به طور دقیق درک و برآورده شود.[۵]

۵- مزایای بانکداری اختصاصی از دیدگاههای متفاوت

۵-۱- کسب مزیت رقابتی:

پورتر [۶] مزیت رقابتی را چنین تعریف کرده است:

"مزیت رقابتی اساساً از درون ارزشی که یک شرکت قادر است برای مشتریان خلق کند، آفریده می شود. ارزش چیزی است که مشتریان مایل به پرداخت پول برای آن هستند."

سپس پورتر دو استراتژی برای کسب مزیت رقابتی توسط شرکت ها معرفی می کند: کاهش هزینه ها و متمایزسازی. یکی از مهمترین مزایای بانکداری اختصاصی، متمایزسازی بانک ارایه دهنده این خدمات از سایر بانک های رقیب می باشد. بانک ها با ارایه این نوع خدمات به صورت سفارشی شده، ارزش های منحصر بفردی را در ذهن مشتریان ایجاد می کنند.

۵-۲- دیدگاه بانک:

با توجه به افزایش رقابت در ارائه خدمات بانکی و افزایش

هزینه‌های بانکداری، بانک‌ها هر روز به فکر پیدا کردن و ایجاد راه‌های جدیدی برای افزایش درآمد خود هستند. بانک‌ها در عین حال که به اداره و کاهش هزینه‌های خود می‌پردازند در جهت افزایش کارایی و درآمد نیز مشغولند. جلب اعتماد و حفظ اطمینان مشتریان از موضوعات مهم در بانکداری اختصاصی است؛ زیرا در صورت از دست دادن یکی از مشتریان ویژه، هزینه‌های به دست آوردن مشتریان جدید در بازارهای به شدت رقابتی، در حال افزایش است. همچنین سودآوری یک مشتری خاص، در طول دوره زمانی رابطه کسب و کاری، همواره افزایش می‌یابد. از این رو بانک‌ها درصدد ارائه خدمات اختصاصی و نوین به مشتریان ویژه خود به منظور حفظ و نگهداری و استفاده از منابع مالی آنها می‌باشند و لازمه این کار استفاده از نیروهای متخصص در تمام ارکان بانکداری اختصاصی است.

۵-۳- دیدگاه مشتریان:

مشتریان و استفاده کنندگان اصلی بانکداری اختصاصی، افراد متخصص و همچنین خوش حساب بانکی هستند که به صورت فعال در فرآیند خلق ثروت مشغول فعالیت می‌باشند و به دنبال برقراری ارتباط بانکی با بانکداران با تجربه و مدیران حرفه‌ای سرمایه‌گذاری می‌باشند. از طرفی این افراد به دلیل درگیری‌های کاری و حرفه‌ای خود نیاز دارند تا مشاوران و موسسات مالی تخصصی، ثروت آنها را مدیریت کرده و رشد دهند همچنین بتوانند خدمات شخصی و مالی استثنایی در چارچوب بانکداری اختصاصی از طرف بانک دریافت کنند.

۵-۴- دیدگاه کارآفرینی

کارآفرینان با مهارتی که در تشخیص فرصت‌ها و موقعیت‌ها و ایجاد حرکت در جهت توسعه این موقعیت‌ها دارند، پیشگامان حقیقی تغییر در اقتصاد و تحولات اجتماعی محسوب می‌شوند. در حقیقت کارآفرینان موتور محرکه توسعه و رشد اقتصادی محسوب می‌شوند و بالطبع اشتغال‌زایی یکی از رهاوردهای مهم کارآفرینی است.

۵-۵- دیدگاه بازاریابی

در یک برنامه ریزی بازاریابی علاوه بر مشتریان موجود، پیدا کردن مشتریان جدید برای سودآوری بلندمدت ضروری است. از این رو، حفظ و نگهداری مشتریان به وسیله توسعه ارتباطات با آنها مستلزم

این است که یک مزیت رقابتی در بازار داشته باشیم. بسیاری از تحقیقات و آموزه‌ها در بازاریابی بر یافتن مشتریان جدید از طریق تولید محصولات جدید و جلب رضایت مشتریان تاکید دارند. این در حالی است که هزینه‌های بالای به دست آوردن مشتریان جدید باعث شده است که به جای آن، بر حفظ ارتباطات بلندمدت و مستمر با مشتریان تاکید شود. بازاریابان حرفه‌ای همواره سعی می‌کنند که بر شناخت مزایای بالقوه برای بانک و مشتری و توسعه خدمات نو توجه داشته باشند. تعداد اندکی از مردم ممکن است به مزایایی که از رضایت مشتری عاید بنگاه اقتصادی می‌شود آگاهی نداشته باشند. در نتیجه برای اینکه به سطح رضایت مطلوب مشتری دست یابیم، یک سطح عالی خدمات که فراتر از انتظار مشتری است باید به مشتری ارائه شود.

۶- نحوه استفاده از خدمات بانکداری اختصاصی

خدمات بانکداری اختصاصی در بانک در سال اول فعالیت منحصر از طریق شعب خاصی انجام می‌گرفت، ولی در حال حاضر تمام شعب در سراسر کشور وحتى در شعب خارج کشور تا حدودی در حال انجام دادن خدمات هستند. چنانچه علاقه مند به استفاده از خدمات بانکداری اختصاصی هستند، لازم است تنها یک بار به سایت بانک مراجعه کنند. خدمات الکترونیک، SMS، موبایل بانک، دستگاه‌های کارت خوان، رمزیاب، تلفن بانک و هر نوع روش ارتباطی دیگری که شما تعیین کنید، اطلاعات لازم در مورد حساب شما را در اختیار می‌گذارد. به طور مرتب، صورت وضعیت حساب بهای خود را دریافت خواهید کرد و از خدمات مالی مستمر برخوردار خواهید شد که بخش بانکداری اختصاصی برای شما برعهده گرفته است.

۷- خدمات قابل عرضه در آینده

برخی دیگر از خدماتی که به تدریج به خدمات واحد بانکداری اختصاصی اضافه خواهد شد، به شرح زیر است:

- مشاوره مالیاتی
- مشاوره حقوقی
- خدمات توثیقی و امانی

واحد بانکداری اختصاصی بانک ها باید به فکر طراحی این خدمت برای عرضه به مشتریان بانک خود باشند. بانک امین مردم است و باید بتواند در امور مورد نیاز مردم، خدمات توثیقی و امانی ارائه دهد. اگر دارایی‌هایی دارید که ترجیح می‌دهید بانک آنها را نگه دارد، اگر می‌خواهید صندوق امانی برای خانواده خود تشکیل دهید، اگر موضوع تنظیم وصیت نامه یا اجرای آن توسط بانک

مطرح است، اگر علاقه مند به تشکیل صندوق وقف و انجام امور خیریه هستید، واحد بانکداری اختصاصی در این حوزه های مالی در فعالیت خواهد کرد.[۷]

۸- اهمیت بانکداری اختصاصی

سودآوری بالا: زیرا برآوردن نیازهای افراد با ثروت خالص بالا سود مطلوبی دارد.

ریسک بازار اندک: درآمد آن با ریسکهای پذیرفته شده قبلی مانند تسهیلات اعطایی به بخشهای اقتصادی ارتباط ضعیفی دارد. ریسک کل اندک: میزان تلاطم درآمدهای حاصل از بانکداری اختصاصی به نسبت پایین است.

۹- مقایسه بانکداری اختصاصی و بانکداری خرده فروشی

بانکداری اختصاصی تفاوتهایی با بانکداری خرده فروشی دارد که تفاوتهای این دو گونه بانک در جدول زیر آمده است:[۵]

جدول (۱): مقایسه بانکداری اختصاصی و بانکداری خرده فروشی

بانکداری اختصاصی	بانکداری خرده فروشی
ارائه خدمات متمرکز	خدمات غیر متمرکز
مشتریان معدود	مشتریان انبوه
خدمات منعطف	خدمات استاندارد
خدمات مالی و غیرمالی	خدمات مالی
مشتری محور	محصول محور

۱۰- رقابت بانک های کشور در ورود به عرصه بانکداری اختصاصی

در حال حاضر رقابت های شدیدی در عرصه بانکداری کشور وجود دارد اما نظام بانکی کشور با تکیه بر دانش و همت نیروهای نخبه خود نشان داده است که از صنایع پیشرفته و به روز کشور است که همگام با تحولات جهانی در پی خلق ارزش و برآوردن نیازهای مشتریان خود است. بانک هایی که امروز به سوی بانکداری اختصاصی قدم برداشته اند باید زمینه های ارائه این خدمت را به خوبی شناسایی و آماده کنند. شاید بانک های خصوصی با فراهم آوردن زمینه های لازم (تاسیس شرکت ها و مجموعه های متنوع مالی و سرمایه گذاری) از آمادگی بیشتری برای ارائه این خدمت برخوردار باشند که باید به دقت و سرعت از ظرفیت های نهفته در آن بهره برداری نمایند. بانکداری اختصاصی تنها ارائه خدمات خاص به برخی از مشتریان ویژه نیست، بانکداری اختصاصی تعاریف، ساختار و فرآیندهای خاصی دارد که باید در طراحی و ارائه آن مد نظر قرار گیرد. ویژگی متمایز بانکداری اختصاصی تمایز خدمات، نوآوری در ارائه خدمات، انعطاف پذیری بر اساس نیازها و درخواست های مشتریان و... است. پیاده سازی این نوع بانکداری در بانک های کشور ریسک پذیری فوق العاده ای را در ساختار مدیریتی بانک طلب مینماید. علاوه بر آن نبود قوانین مدون برای ارائه این نوع خدمات و از سوی دیگر ناشناخته بودن آن در بین مشتریان و حتی کارکنان سیستم بانکی بعنوان یک چالش برای بانک های مجری این نوع خدمات بانکداری مطرح خواهد بود و شاید در شرایط فعلی، تعداد اندکی از بانک های کشور حاضر به سرمایه گذاری در این زمینه باشند. با این حال بدلیل بکر بودن بازار این نوع خدمات، بانک های پیشرو یکه تاز این میدان خالی خواهند بود.

البته مدت ها پس از بانک های مطرح اروپایی، امریکایی و حتی بانک های کشورهای اسلامی، برخی بانک های کشور نیز اقدام به تجهیز امکانات خود برای راه اندازی این نوع بانکداری کرده اند. بانک های صادرات، ملت، اقتصاد نوین، تات، دی و... در برنامه های تبلیغاتی خود از ارائه خدمات بانکداری اختصاصی یاد کرده اند. با این حال بانکداری اختصاصی همچنان برای بسیاری از همکاران بانکی و مشتریان، واژه ای ناشناخته است.

۱۱- الگوهای رایج بانکداری اختصاصی در جهان

الگوهای رایج بانکداری اختصاصی در جهان به دو صورت زیر می باشد که تفاوت‌های آنها در جدول شماره (۲) آمده است:

۱- الگوی آمریکایی (کارگزار/معامله گر)

۲- الگوی سویسی (بانک محور)

جدول (۲): الگوهای رایج بانکداری اختصاصی در جهان

الگوی آمریکایی	الگوی سویسی
انجام معامله توسط کارگزار	ارائه مشاوره کل نگر
فروش محور	راه حل محور
طیف محدوده محصولات	طیف جامعی از محصولات و خدمات
چشم انداز کوتاه مدت	چشم انداز بلند مدت
گرایش محلی و منطقه ای	گرایش جهانی

۱۲- نتیجه گیری و پیشنهاد

با توجه به عوامل تاثیرگذاری مانند افزایش فضای رقابت در صنعت بانکداری، نوآوری های روزافزون در حوزه خدمات مالی، پیشرفت های فناوری و انتظار تسهیل بیشتر انجام امور بانکی از سوی مشتریان، بانکداری اختصاصی مورد توجه بسیاری از بانکهای مطرح دنیا قرار گرفته است. بانکداری اختصاصی بستری مناسب برای شکوفایی خلاقیت‌های مبتنی بر تخصص بانکی و سرمایه گذاری برای مشتریان ارزشمند است که باید به آن توجه ویژه نشان داد. زمان آن فرا رسیده است که بانک های ایرانی نیز چنین خدماتی را به مشتریان خود ارائه دهند. البته به تازگی در ایران نیز تنها تعداد انگشت شماری از بانکها وارد این حوزه شده و در تبلیغات خود به آن اشاره میکنند، حوزه ای که با کمی تامل و برنامه ریزی صحیح می تواند تا حد زیادی سهم بازار این بانکها را تا حد محسوسی افزایش دهد.

با توجه به اهمیت بحث سود آوری در بانک و بررسی راهکارهای کسب سود، بهترین راه و کم هزینه ترین راه افزایش درآمد و به تبع

آن کسب سود، توجه و ارائه خدمات به مشتریان ویژه و ثروتمند خواهد بود. با نگاهی حرفه ای به مقوله صنعت بانکداری حرفه ای، مشتریان ویژه و ثروتمند، منبع افزایش سود بانک در این صنعت قلمداد می گردد. افزایش وفادار سازی و سهم مشتری در بانک نیازمند توجه خاص به نیاز های مشتری است. بانکداری خصوصی این امکان را فراهم می کند تا با شناسایی نیازهای مشتریان ثروتمند و ویژه با استفاده از تمامی ظرفیتهای موجود بالقوه و بالفعل در صدد پاسخ گویی به نیاز این دسته از مشتریان با هدف افزایش ثروت آنها در بهترین حالت ممکن برآید. تا علاوه بر افزایش سود آوری برای مشتریان از طریق ارتباط بین بازار پول با سایر بازارها از جمله سرمایه، بقای خود را نیز تضمین کند. ناگفته پیداست مشتریان کلان نیز در قبال این سود و مشاوره موثر دستمزدهای قابل توجهی به بانک خواهند داد. لذا با توجه به اینکه در این مفهوم بانکداری اختصاصی یک مفهوم نوپا می باشد، ایجاد زیر ساختها و فرهنگ سازی، در الویت می باشد. که اولین گام می تواند ایجاد باشگاه مشتریان ویژه در یک بانک تجاری باشد.

مراجع

- (۱) بینش، امیر؛ گسترش بانکداری اختصاصی در کشورهای روسیه، اوکراین و ایران؛ زمستان ۱۳۸۹
- (۲) احمدپور، هادی؛ مبانی، نقش و جایگاه بانکداری اختصاصی در بانکداری نوین؛ فصلنامه بانک صادرات، ۱۳۸۹
- (۳) باقری. احسان، " بانکداری اختصاصی چیست ". دنیای اقتصاد. دوشنبه ۸ آذر ۱۳۸۹
- (۴) دیولیو، یوجین، پول و بانکداری، ترجمه حشمتی مولایی، حسین (۱۳۷۴)، انتشارات موسسه عالی بانکداری ایران، بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران
- (۵) سلیمانی، علی؛ بانکداری اختصاصی؛ هنر مدیریت ثروت؛ بانک و بیمه؛ فروردین ۱۳۹۰
- (۶) Michael E. Porter (۱۹۹۸). **Competitive Advantage**. The Free Press, New York, NY.
- (۷) دهقانی، عبدالسعيد؛ بانکداری اختصاصی و ضرورت آن در شبکه بانکی کشور؛ ۱۳۸۹