



تحليل رسالت بانک اقتصاد نوین

درس: مدیریت استراتژیک

استاد: جناب دکتر حجابان
دانشجو: شایقه عاشوری زاده

پاییز ۱۳۸۸

 معرفی بانک

بانک اقتصاد نوین در تاریخ‌های ۲۹ الی ۳۱ تیرماه ۱۳۸۰ براساس مجوز بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران اقدام به پذیره‌نویسی سهام نمود.

مجمع عمومی موسس بانک اقتصاد نوین در تاریخ ۱۳ مرداد ۱۳۸۰ برگزار و در تاریخ ۲۰ مرداد ۱۳۸۰ با شماره ۱۷۷۱۳۲ در اداره ثبت شرکت‌ها و موسسات غیرتجاری تهران به ثبت رسید.

سرمایه اولیه بانک مبلغ ۲۵۰ میلیارد ریال بوده که با موافقت سهامداران محترم در مجمع عمومی فوق‌العاده مورخ ۷ خرداد ۱۳۸۳ طی چهار مرحله در سال‌های ۱۳۸۳، ۱۳۸۴، ۱۳۸۵ و ۱۳۸۶ به مبلغ ۲,۵۰۰ (دو هزار و پانصد) میلیارد ریال افزایش یافت. همچنین در مجمع عمومی فوق‌العاده مورخ ۹ تیر ۱۳۸۷ مقرر گردید، سرمایه بانک از مبلغ ۲,۵۰۰ (دو هزار و پانصد) میلیارد ریال به مبلغ ۴,۵۰۰ (چهار هزار و پانصد) میلیارد ریال طی دو سال (۱۳۸۷ و ۱۳۸۸) افزایش یابد.

سود سهام پرداختی (DPS) به سهامداران عزیز بابت سال مالی ۱۳۸۶ به ازای هر سهم مبلغ ۳۲۰ ریال می‌باشد که مبلغ ۲۰۰ ریال آن در تاریخ ۲۳ تیر ۱۳۸۷ به حساب سهامداران محترم در بانک اقتصاد نوین واریز و مبلغ ۱۲۰ ریال به عنوان مطالبات آنها نزد بانک باقیمانده است.

بانک اقتصاد نوین با اخذ مجوز از بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران و سازمان بورس و اوراق بهادار و براساس مجمع عمومی فوق‌العاده مورخ ۹ تیر ۱۳۸۷ بانک، تصمیمات هیات محترم مدیره بانک در تاریخ ۲۷ بهمن ۱۳۸۷؛ افزایش سرمایه به میزان ۲۰ (بیست) درصد سرمایه ثبت شده فعلی را از محل مطالبات و آورده نقدی سهامداران محترم، در مهلت قانونی (۱ اسفند ۱۳۸۷ الی ۱۹ اردیبهشت ۱۳۸۸) آغاز نموده و تلاش خواهد شد تا این افزایش سرمایه قبل از برگزاری مجمع عمومی عادی تکمیل و در اداره ثبت شرکت‌ها به ثبت برسد تا سود سال مالی منتهی به پایان اسفندماه ۱۳۸۷ براساس تعداد سهام جدید سهامداران محترم تقسیم گردد.

ضمناً مانده مطالبات سهامداران محترمی که در تاریخ ۲۷ بهمن ۱۳۸۷ (تاریخ تصویب افزایش سرمایه بانک) به دلیل فروش سهام بانک، حق تقدم خرید سهام جدید به آنها تعلق نگرفته است (مبلغ ۱۲۰ ریال به ازای هر سهم از بابت سال مالی منتهی به ۲۹ اسفند ۱۳۸۶)، در تاریخ ۵ اسفند ۱۳۸۷ به حساب‌های مربوط به هر سهامدار واریز شده است.

تحلیل رسالت بانک اقتصاد نوین

بدیهی است، به سهامداران عزیزی که حق تقدم خرید سهام جدید تعلق می‌گیرد و به هر علتی در افزایش سرمایه شرکت ننمایند، باقیمانده سود سهام آنها در پایان فرآیند افزایش سرمایه به حساب آنها در بانک اقتصاد نوین واریز خواهد شد.

❖ اعضای هیات مدیره بانک

آقای سیدمحمد صدر هاشمی نژاد (رئیس هیات مدیره)

آقای سیدعبدالحسین ثابت (نائب رئیس هیات مدیره)

آقای محمدهاشم بتشکن (عضو هیات مدیره)

آقای مرتضی عزیزی (عضو هیات مدیره)

آقای علی معنوی‌راد (عضو هیات مدیره)

آقای سیداحمد طاهری بهبهانی (مدیرعامل)

بانک اقتصاد نوین در تاریخ ۱۵ بهمن ۱۳۸۲ در سازمان بورس اوراق بهادار پذیرفته شده و از آن تاریخ سهام بانک در تابلو اصلی آن سازمان محترم قابل معامله می‌باشد.

❖ اهداف بانک

بانک اقتصاد نوین با هدف ارائه خدمات نوین بانکی و کسب سود برای سپرده‌گذاران و سهامداران خود و با اتکا به مصالح کشور، امیدوار است نظام بانکی کشور را با ارائه خدمات مدرن بانکی مورد نیاز هموطنان عزیز متحول کند.

بانک اقتصاد نوین به رغم اینکه در عرصه فعالیت‌های بانکی و اقتصادی کشور نوپا می‌باشد، بازیگران فعالیت‌های بانکی کشور را تحت تاثیر قرار داده، بطوریکه شعار "مشتري مداری" را امروز به شعار محوری بانک‌های کشور تبدیل نموده است.

تحلیل رسالت بانک اقتصاد نوین

با گسترش شبکه شعب، تربیت نیروی انسانی و طراحی ابزار جدید در ارائه خدمات بانکی، این تاثیر بطور جدی افزایش خواهد یافت. از سوی دیگر بانک اقتصاد نوین اهتمام دارد تا هدف بانکداری فراگیر (Universal Banking) را پیگیری نموده و این سیستم را در تمام شعب بکار گیرد.

شعار ما "راهی نوین به بانکداری نوین" است و با بکارگیری این شعار حجم فعالیت‌های بانکی، طیف گسترده‌ای را در بر خواهد گرفت که در برنامه عملیاتی اقتصاد نوین بطور جدی دنبال خواهد شد.

در این زمینه از تجربیات جهانیان دست‌اندرکار امور بانکی بهره برده و همزمان با مسئولین ذی‌ربط در بانک مرکزی ارتباط مستمر کاری داریم. در این رهگذر در نظر داریم که انبوهی از برنامه‌های آموزشی کاربردی را برای تربیت نیروی انسانی کارآمد به کار گیریم و نهایتاً ساختار زمانی مناسبی بین دارائی‌ها و بدهی‌های بانک برقرار کنیم.

بانک اقتصاد نوین از نظر ساختاری خود را متعهد می‌داند که از تمامی امکانات پیشرفته بهره برد تا بتواند با عنایت به پروردگار و پشتکار همکاران در اسرع وقت ??٪ از کل بازار بانکی کشور را در اختیار گیرد. با شکل‌گیری بانکداری خصوصی در ایران "بانک سالاری" تدریجاً رنگ باخته و هموطنان عزیز جهت انجام امور مالی و بانکی خود حق انتخاب خواهند داشت.

بانک‌ها در مجموع ناگزیر خواهند بود که رضایت مشتری را جلب نموده و خواسته‌های قانونی او را در اولویت امور قرار دهند. بانک اقتصاد نوین با پیش‌بینی چنین تصویری از صنعت بانکداری ایران، اهداف خود را تعیین نموده و متعهد است تا خدمات بانکی مورد نیاز مشتریان را به بهترین نحو ممکن و با قیمت‌های رقابتی پاسخگو باشد.

همچنین متعهدیم شعار "راهی نوین به بانکداری نوین" را جامه عمل پوشانده و در نظام بانکی رقابتی کارآمد و جایگاهی در خور تحسین داشته باشیم.

❖ منشور اخلاقی بانک

مشتریان عزیز:

رعایت اصول اخلاقی و پایبندی به اخلاق حرفه‌ای در بانکداری تعهد ماست. در راستای اصول اعتقادی‌مان در زمینه تکریم انسان‌ها، ارج نهادن و ارزش‌آفرینی برای مشتریان و سازگارتر کردن رفتارهای شغلی‌مان با انتظارات

تحلیل رسالت بانک اقتصاد نوین

شما، منشور اخلاقی کارکنان بانک اقتصاد نوین به شرح زیر بین همه ما توافق گردید و متعهد به اجرای آن در خدمتگذاری به شما هستیم:

- رعایت نظم، انضباط، ادب و احترام، صداقت و امانتداری در ارتباط با مشتریان
- نهادینه کردن فرهنگ تکریم، گره‌گشایی از مشکلات مشتریان و ارتقای روحیه پاسخگویی به عنوان یک ارزش حاکم بین کارکنان در تمام بانک
- ارزش‌آفرینی مستمر و ارتقای سطح رضایتمندی مشتریان بعنوان اصلی‌ترین سرمایه بانک
- وظیفه‌شناسی، آراستگی ظاهر، پرهیز از معطل کردن مشتریان و خودداری از هرگونه تبعیض در خدمت‌رسانی به مردم و مشتریان
- تلاش برای ارتقای دقت، صحت و کیفیت و سرعت ارائه خدمات به مشتریان در سایه مشارکت جمعی و کار گروهی
- استفاده از فناوری روز بانکداری الکترونیکی و خدمات بانکداری مجازی، به منظور ارائه روزآمدترین خدمات بانکی در سطح استانداردهای جهانی به مشتریان
- توجه ویژه به انتظارات، توقعات، نیازها و حتی شکایت‌های مشتریان از بانک به عنوان یک فرصت استراتژیک برای بالندگی بانک و بهسازی فرآیندهای درون سازمانی
- خوش برخوردی و نشان دادن صبر و متانت در هر زمان، هر مکان و هر موقعیت کاری برای حفظ آسایش و آرامش مشتریان در محیط بانک
- تلاش در ایجاد مزیت‌های رقابتی از طریق خلق ایده‌ها و ارائه طرح‌های جدید برای ارزش‌آفرینی بیشتر برای مردم و مشتریان
- شناخت مستمر ارزش‌های مورد انتظار مشتریان از بانک اقتصاد نوین و تلاش همه جانبه در برآورد آنچه شما از بانک خودتان انتظار دارید.



تحلیل :

بر اساس کتاب مدیریت استراتژیک Fred R. David، بیانیه مأموریت بایستی شامل موارد زیر باشد:

۱. مشتریان

در این باره بانک اقتصاد نوین مطرح می کند که:

" بانک اقتصاد نوین با هدف ارائه خدمات نوین بانکی و کسب سود برای سپرده گذاران و سهامداران خود...."

تمام مشتریان بانک اقتصاد نوین سپرده گذاران و سرمایه داران هستند.

۲. محصولات

" ارائه خدمات مدرن بانکی مورد نیاز هموطنان عزیز..."

- خدمات مدرن بانکداری می توان به :

موبایل بانک

پیام کوتاه بانکی

تلفن بانک

اینترنت بانک

پرداخت اینترنتی

دستگاه پایانه فروش

فروشگاه های مجازی

کارت های بانک

پایانه های فروش نوین



- طرح های

رویش

عقیق

فیروزه

- خدمات فرهنگی

برنامه تئاتر شهر

حمایت از محک

دیوان حافظ

فیلم خاک آشنا

فیلم حیران

کتاب پرشین کارتون

کتاب دریای پارس

کتاب لغت شناسی قرآن

کتاب مدیریت از راه ارزش ها

کتابخانه تخصصی نوین

گالری نوین

نشریه ماه نوین

۳. بازارها

"بانک اقتصاد نوین اهتمام دارد تا هدف بانکداری فراگیر (Universal Banking) را پیگیری نموده و این سیستم را در تمام شعب بکار گیرد..."

در اینجا با توجه به هدفی که بانک اقتصاد نوین در نظر گرفته در می یابیم که بازار آنها جهانی بوده و فراتر از مرزهای ایران می اندیشند.

۴. تکنولوژی

"شعار ما "راهی نوین به بانکداری نوین" است... در این رهگذر در نظر داریم که انبوهی از برنامه‌های آموزشی کاربردی را برای تربیت نیروی انسانی کارآمد به کار گیریم و نهایتاً ساختار زمانی مناسبی بین دارائی‌ها و بدهی‌های بانک برقرار کنیم.

بانک اقتصاد نوین از نظر ساختاری خود را متعهد می‌داند که از تمامی امکانات پیشرفته بهره برد... با توجه به اینکه ماهیت محصول بانک اقتصاد نوین، خدماتی است و از آنجا که خدمات شرکت را در ارتباط مستقیمی با مشتریان قرار می دهد برنامه های آموزشی کاربردی را می توان بخشی از تکنولوژی آنها در نظر گرفت.

"استفاده از فناوری روز بانکداری الکترونیکی و خدمات بانکداری مجازی، به منظور ارائه روزآمدترین خدمات بانکی در سطح استانداردهای جهانی به مشتریان"

در اینجا نیز به تکنولوژی های مورد استفاده به صورت کلی بسنده کرده که البته نوع تکنولوژی را مشخص ننموده است و در چشم انداز نیز بصورت کلی مطرح می شود.

۵. رویکرد شرکت در خصوص رشد، بقا و سودآوری

با توجه به اینکه نمونه مورد بررسی بانک می باشد در این خصوص با دقت عمل کرده و در بخش درباره ما بروشنی سودآوری را بیان می دارد. در خصوص بقا و رشد مطرح می کند که:

"فعالیت‌های بانکی، طیف گسترده‌ای را در بر خواهد گرفت که در برنامه عملیاتی اقتصاد نوین بطور جدی دنبال خواهد شد.

تحلیل رسالت بانک اقتصاد نوین

در این زمینه از تجربیات جهانیان دست‌اندرکار امور بانکی بهره برده و همزمان با مسئولین ذی‌ربط در بانک مرکزی ارتباط مستمر کاری داریم. در این رهگذر در نظر داریم که انبوهی از برنامه‌های آموزشی کاربردی را برای تربیت نیروی انسانی کارآمد به کار گیریم و نهایتاً ساختار زمانی مناسبی بین دارائی‌ها و بدهی‌های بانک برقرار کنیم."

۶. فلسفه وجودی شرکت

شاید شعاری که بانک اقتصاد نوین در پیش گرفته در واقع فلسفه وجودی شرکت می باشد:

" شعار ما "راهی نوین به بانکداری نوین" است ... "

که در خدمات خود این بانکداری الکترونیکی نوین را ارائه می دهد....

۷. شایستگی های کلیدی یا مزیت های رقابتی

از شایستگی های کلیدی یا مزیت های رقابتی می توان به منشور اخلاقی مذکور اشاره کرد که در راستای مشتری مداری؛ یکی از ارزش های اصلی بانک می باشد.

" بانک‌ها در مجموع ناگزیر خواهند بود که رضایت مشتری را جلب نموده و خواسته‌های قانونی او را در اولویت امور قرار دهند. بانک اقتصاد نوین با پیش‌بینی چنین تصویری از صنعت بانکداری ایران، اهداف خود را تعیین نموده و متعهد است تا خدمات بانکی مورد نیاز مشتریان را به بهترین نحو ممکن و با قیمت‌های رقابتی پاسخگو باشد...."

از دیگر مزیت های آن، بانکداری نوین الکترونیکی است که با شعار خود و ارائه خدمات در این زمینه به یکی از مزیت های رقابتی مهم دست یافته است. طرح های عقیق، فیروزه و رویش از این دست مزایای رقابتی ایجاد میکنند....

۸. تصویر شرکت در نظر مردم (عموم)

با توجه به اینکه بانک اقتصاد نوین به فعالیت های فرهنگی از جمله برنامه تئاتر شهر، حمایت از محک، دیوان حافظ، فیلم خاک آشنا و... نیز می پردازد می تواند تصویرسازی خوبی در این زمینه داشته باشد.

نوع طراحی بانک اینکه سکوهای بلند به سکوهای کوتاه تبدیل شده، برای مشتریان صندلی گذاشته شده و فرایند نوبت گرفتن با دستگاه صورت می گیرد.

البته مواردی نیز در بیانیه قابل مشاهده است:

"توجه ویژه به انتظارات، توقعات، نیازها و حتی شکایتهای مشتریان از بانک به عنوان یک فرصت استراتژیک برای بالندگی بانک و بهسازی فرآیندهای درون سازمانی

خوش برخوردی و نشان دادن صبر و متانت در هر زمان، هر مکان و هر موقعیت کاری برای حفظ آسایش و آرامش مشتریان در محیط بانک

وظیفه‌شناسی، آراستگی ظاهر، پرهیز از معطل کردن مشتریان و خودداری از هرگونه تبعیض در خدمت‌رسانی به مردم و مشتریان

تلاش برای ارتقای دقت، صحت و کیفیت و سرعت ارائه خدمات به مشتریان در سایه مشارکت جمعی و کار گروهی

رعایت نظم، انضباط، ادب و احترام، صداقت و امانتداری در ارتباط با مشتریان "

۹. رویکرد شرکت نسبت به کارکنانش

" در این رهگذر در نظر داریم که انبوهی از برنامه‌های آموزشی کاربردی را برای تربیت نیروی انسانی کارآمد به کار گیریم...."

پایان