

**مدیریت ارتباط با مشتریان بانکی و
نحوه ارائه خدمات ویژه به آنها**

حسین حشمتی مولایی

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۲۸۵	چکیده.....
۲۸۷	مقدمه.....
۲۸۸	۱- مبانی نظری.....
۲۸۹	۲- بانکداری اختصاصی در بانک‌های غربی.....
۲۹۲	۳- بانکداری اختصاصی در بانکداری اسلامی.....
۲۹۵	۴- بررسی آماری در جمهوری اسلامی ایران.....
۲۹۵	۵- نتایج آماری.....
۲۹۸	۶- توسعه بلندمدت بانکداری اختصاصی.....
۳۰۰	۷- روش‌های میان مدت بانکداری اختصاصی.....
۳۰۲	۸- امکان توسعه بانکداری اختصاصی.....
۳۰۷	نتیجه‌گیری و سیاست‌های پیشنهادی.....
۳۰۹	کتابنامه.....

فهرست جدول‌ها

صفحه	عنوان
۲۹۰	جدول شماره ۱- دارایی‌های تحت مدیریت در بانکداری اختصاصی در ده بانک رتبه اول جهان....
۲۹۶	جدول شماره ۲- امتیاز بندی پرسش‌های "قابلیت دسترسی به بانکداری اختصاصی" جدول شماره ۳- بررسی پایایی گویه‌ها در پرسش‌نامه "قابلیت دسترسی به
۲۹۷	بانکداری اختصاصی".....
۲۹۷	جدول شماره ۴- درصد پاسخ‌ها در رابطه با امکان ارتباط با مشتریان بانکداری اختصاصی.....

فهرست نمودارها

صفحه	عنوان
۲۹۱	نمودار شماره ۱- گسترش دارایی‌های اختصاصی در ده بانک اول جهان.....
۲۹۲	نمودار شماره ۲- سهم نسبی ده بانک رتبه اول در عملیات بانکداری اختصاصی (۲۰۰۹-۲۰۰۲).....
۲۹۳	نمودار شماره ۳- دارایی‌های تحت مدیریت بانک‌های اسلامی در سال ۲۰۰۷.....
۲۹۴	نمودار شماره ۴- تعداد صندوق‌های مشترک سرمایه‌گذاری اسلامی و میزان صکوک منتشر شده در سال‌های مختلف.....
۳۰۴	نمودار شماره ۵- نسبت درآمدهای حاصل از بانکداری اختصاصی به وجوه عملیاتی بانک‌ها در هندوستان.....
۳۰۵	نمودار شماره ۶- نسبت عملیات زیرخط ترازنامه به دارایی بانک‌ها در سال‌های مختلف.....
۳۰۶	نمودار شماره ۷- روند سرمایه‌گذاری و مشارکت حقوق بانک‌ها نسبت به تسهیلات.....

چکیده

در سال‌های اخیر با تحولات صورت گرفته در فناوری اطلاعات و ارتباطات، شاهد گسترش مفهوم مدیریت ارتباط با مشتری^۱ به‌عنوان یک رویکرد مهم در کسب و کار بوده‌ایم که هدف آن بازگشت به دوره بازاریابی اختصاصی و ویژه، به مشتریان است. این رویکرد نسبتاً جدید در بانکداری حاکی از آن است که مشتریان مختلف محصولات و خدمات گوناگونی را می‌طلبند و به جای بازاریابی انبوه افراد و سازمان‌ها، هر مشتری را باید به‌طور اختصاصی مورد پاسخگویی قرار دهیم.

ارائه خدمات ویژه به مشتریان و یا بانکداری اختصاصی^۲، روش نسبتاً موفقی برای جلوگیری از حباب‌های غیرواقعی برای بانک‌ها و سرمایه‌گذاران تلقی می‌شود و با توجه به تفکیک سودآوری و ریسک طرح‌های سرمایه‌گذاری متفاوت می‌توان در همان حال از آن به‌عنوان یک ابزار مالی اسلامی نیز بهره‌برداری کرد. مدیریت سرمایه‌های نسبتاً زیاد اشخاص توسط بانک، امروزه تحت عنوان بانکداری اختصاصی تلقی می‌شود. پیش از این در کشورهای مختلف که به این عملیات می‌پرداختند، حد نصاب سرمایه مورد پذیرش بانک از طریق هر شخص حقیقی یا حقوقی حدود یک میلیون دلار بود، لیکن در سال‌های اخیر این حد نصاب تا سطح پنجاه هزار دلار نیز توسط بانک‌های معتبر پذیرنده، کاهش یافته است.

در جمهوری اسلامی ایران، اگرچه بانک‌ها اخیراً به این روش متمایل شده‌اند، ولی با توجه به قانون عملیات بانکی بدون ربا (بهره) و نیز رویارویی بانک‌ها با نرخ سودهایی که براساس سیاست‌های پولی ناگزیراند آن را به‌طور دستوری بپذیرند، این روش می‌تواند روزنه‌ی جدیدی باشد که توافق بین سپرده‌گذاران و سرمایه‌گذاران را از طریق بانک‌ها و به شکل نسبتاً آزاد در یک شرایط رقابتی فراهم می‌سازد.

¹ CRM: Customer Relationship Management

² Private Banking

در حال حاضر اکثر بانک‌های جهان با تأسیس شرکت‌های تابعه یا شرکت‌های سرمایه‌گذاری که در اختیار دارند با جذب منابع اشخاص به سرمایه‌گذاری در زمینه‌های سودآور مبادرت می‌کنند و افزون بر حق‌الوکاله و کارمزدی که از طرفین دریافت می‌کنند، خود نیز سرمایه‌های راکدی که در اختیار دارند از این طریق مورد استفاده قرار می‌دهند. بانک‌های معروفی مثل اچ.اس.بی.سی، سیتی بنک، بارکلیز، دویچه بانک، بی.ان.پی، پارابا، یو.بی.اس، رویال بانک کانادا، میتسوبیشی ژاپن، آر.بی.اس، آلیانس، سوسیته جنرال، ای.بی.ان، آی.ان.جی؛ و حتی بانک‌هایی مثل عرب بنک بحرین، ایتائو در برزیل، میفل مکزیک، بانک چین، هنگ‌سنگ هنگ‌کنگ، بانک ماندیری اندونزی، بانک دولتی هند، کوکمین بنک در کره و نیز اک‌بنک در ترکیه از طریق بانکداری اختصاصی امور مالی مشتریان را اداره می‌کنند، به آنان مشاوره مالی می‌دهند و در همان حال دارایی‌های مالی مشتریان خود را سرمایه‌گذاری می‌کنند. به عبارت دیگر منابع مالی مشتریان را به‌گونه‌ای اداره می‌کنند که با قبول سطح ریسک مورد نظر آنان، بازده مشتریان در حد مطلوبی تأمین شود.

با توجه به اینکه در رابطه با به‌کارگیری این روش از نظر ضوابط اسلامی منعی وجود ندارد و ساز و کار آن در برنامه‌های بلندمدت و کوتاه‌مدت بانک قابل اعمال است. در این مقاله کوشش می‌شود جنبه‌های مختلف به‌کارگیری، مبانی و راهکارهای آن مورد بررسی قرار گیرد.

کلمات کلیدی: بانکداری اختصاصی، مدیریت ثروت، مشاوره مالی، صندوق سرمایه‌گذاری، کارگزاری مالی، خدمات توثیقی و امانی، سوپر مارکت مالی، مشتریان ویژه.

طبقه‌بندی JEL : G23, G29

مقدمه

مجموعه خدمات ویژه‌ای که بانک‌ها به مشتریانی که از دارایی چشمگیری برخوردارند ارائه می‌دهند، امروزه با عنوان بانکداری اختصاصی، نامیده می‌شود. این خدمات که مهم‌ترین بخش آن مدیریت ثروت است، براساس نوعی مشارکت در سود و زیان^۱ صورت می‌گیرد. در واقع مدیریت بانک معطوف به ارائه خدمات یا سرمایه‌گذاری خاصی است که سود موردنظر مشتری با توجه به ریسک متناسب با آن می‌تواند تحقق یابد. به این ترتیب مشتریانی که از دارایی کافی برخوردارند، می‌توانند با مشورت با واحد بانکداری اختصاصی و در زمینه مورد علاقه خود سرمایه‌گذاری کنند.

اگرچه این بخش از خدمت بانکی حدود دو قرن پیش در کشوری که بیش از سایر نقاط جهان سرانه سرمایه‌گذاری دارد، یعنی در سوئیس، آغاز شد، لیکن گسترش وسیع این فعالیت یعنی خدمات بانکداری اختصاصی فقط در سه دهه اخیر است که به نحو گسترده‌ای توسط واحدهای اختصاصی بانک‌های تجاری توسعه یافته است.

این نوع عملیات از نظر اصولی هماهنگی بسیار نزدیکی با بانکداری اسلامی دارد و می‌تواند به‌عنوان ابزار مالی موفقی در برنامه‌های بلندمدت و میان‌مدت نظام بانکی کشور مورد توجه قرار گیرد. مدیریت ارتباط با مشتریان بانکی^۲، از سه بخش اصلی تشکیل شده است: مشتری، روابط و مدیریت.

منظور از روابط، ایجاد مشتریان وفادارتر و سودمندتر از طریق ارتباطی یادگیرنده است و مدیریت عبارت است از خلاقیت و هدایت یک فرآیند کسب و کار مشتری‌مدار و قراردادن مشتری در مرکز فرآیندها و تجارب سازمان.

در نتیجه خصوصی‌سازی بانک‌های دولتی و نیز با توسعه بانک‌های خصوصی توجه این بانک‌ها به روش‌هایی است که هم از نظر اقتصادی و هم از نظر اسلامی بتواند نوآورانه و در همان حال منطبق با ضوابط اسلامی باشد. یکی از این موارد که اخیراً توجه بانک‌ها به آن جلب شده است، همین ساز و کار یعنی بانکداری اختصاصی است. در این مقاله می‌کوشیم تا حدودی در مورد این بخش از عملیات، تحلیلی داشته باشیم، لیکن پیش از آن، نگاهی به پیشینه نظری این روش بی‌فایده نخواهد بود.

^۱ PLS: Profit and Loss Sharing

^۲ BCRM: Banking Customer Relationship Management

۱- مبانی نظری

مدیریت ارتباط با مشتریان ویژه بانکی از طریق بانکداری اختصاصی در سال‌های اخیر با سرعت و وسعت بیشتری نسبت به سایر عملیات بانکی هم در بانک‌های غربی (بیندر، ۲۰۰۹) و هم در بانک‌های فعال در کشورهای اسلامی (بوز، ۲۰۱۱)، (امتیاز علی، ۱۹۹۵) توسعه درخور توجهی داشته است.

برخی مطالعات نظری نشان می‌دهد که این نوع مدیریت ارتباطی با مشتریان نقش بسیار مهمی در تأمین و حفظ منافع بانک‌ها و مشتریان، به‌خصوص در بحران‌های مالی ایفا کرده است (بروز، ۲۰۱۱). براساس این مطالعات درصد سپرده‌گذاری و سود ناشی در این نوع عملیات بانکی نسبت به سایر عملیات معمول بانک‌ها به مراتب بیشتر بوده و از همه مهم‌تر کاهش ضریب ریسک، به‌خصوص در دوره‌های رکود مالی است.

اگر به ریشه‌های نظری این نوع عملیات بانکی توجه کنیم، می‌توان گفت که با پیدایش بحران‌های اقتصادی و ورشکستگی‌های پی‌پی بنگاه‌های اقتصادی، به‌خصوص بعد از بحران بزرگ سال ۱۹۳۰، برخی از اقتصاددانان از جمله "هنری سیمونز" (۱۹۴۸)، به ناکارایی نرخ بهره و نیز بحران‌آفرینی آن پی برده و نظام مشارکت سهمی را پیشنهاد و مطرح کردند. این نظریه اگرچه تا حدود زیادی به دکترین بانکداری اسلامی نزدیک بود، لیکن با توجه به ناممکن بودن سیاست‌گذاری پولی در مدل سیمونز مورد انتقاد "فریدمن" (۱۹۶۹) قرار گرفت.

پس از بحران بانک‌ها در آمریکا در دهه ۱۹۸۰ دوباره متفکرانی مثل "کیندل برگر" (۱۹۸۵)، "گولمب و مینگو" (۱۹۸۵) و "کاره کن" (۱۹۸۵) با توجه به بی‌ثباتی مالی نظام مبتنی بر نرخ بهره، بر الگوی سیمونز تأکید کردند، لیکن به‌رغم این مسئله هنوز بهره از عناصر اصلی و کلیدی نظام بانکداری متعارف است، به‌طوری که در مباحث علمی و عملی مثل بررسی تابع پس‌انداز، سرمایه‌گذاری، عرضه و تقاضای پول و تحلیل تعادل عمومی در سطح کلان، نرخ بهره از جایگاه تقریباً مهمی برخوردار است.

در سال‌های اخیر پس از انقلاب اسلامی در جمهوری اسلامی ایران و به‌خصوص پس از تصویب قانون عملیات بانکی بدون ربا (بهره) در ایران (۱۳۶۲) تلاش‌هایی توسط اقتصاددانان مسلمان به‌خصوص "خان، میرآخور و دیگران" (۱۹۸۶) در رابطه با کارایی یک نظام بانکی مشارکتی و توانمندی آن در برابر بحران‌های مالی صورت گرفته است. به‌طور کلی می‌توان گفت که بانکداری اختصاصی به‌عنوان یک روش مقاوم در مقابل بحران‌های مالی، خود نوعی گسترش خاص از بانکداری اسلامی است و عملاً در نظام بانکداری اسلامی بانک‌ها به‌جز بخش کوچکی

در رابطه با منابع قرض الحسنه، عموماً نقش وکیل سپرده‌گذاران را برعهده دارند، لیکن وقتی بانکداری اختصاصی مطرح می‌شود، بسته به حجم منابع مشتریان ویژه و نوع سرمایه‌گذاری و خدمات بانکی، تفکیک بیش‌تری بین صاحبان سرمایه صورت می‌پذیرد.

بحران مالی اخیر نیز این باور را که در عمل نهادها و بانک‌های اسلامی در مقابل بحران‌های مالی از ثبات بیشتری برخوردار هستند را تقویت کرد. در حال حاضر واحدهای بانکداری اسلامی که سازوکار آن بیشتر براساس تعمیمی از بانکداری اختصاصی است به طرز چشمگیری در سراسر جهان، حتی در کشورهای غربی گسترش یافته است. به‌طور کلی این نظام از حیث نظری به‌عنوان روش مطلوبی در رابطه با بحران‌ها و نوسان‌های اقتصادی مطرح شده است، به‌نحوی که پس از بحران اخیر، خانم "کریستین لاگارد"^۱ وزیر اقتصاد کشور فرانسه، از طرح‌هایی خبر داده که براساس آن چارچوب‌های اقتصادی و حقوقی خود را با نظام بانکداری اسلامی تطبیق دهد. کریستین لاگارد، باتوجه به بحران اخیر مالی به سرمایه‌گذاران کشورهای اسلامی گفته است فعالیت‌های آنها همان‌طور که در لندن مورد استقبال قرار گرفته در پاریس نیز مورد استقبال خواهد بود.^۲

به‌طور کلی عملیات بانکداری اختصاصی را در دو بخش می‌بایست مورد بررسی قرار داد. یک بخش بررسی وضعیت بانکداری اختصاصی در قالب بانک‌های تجاری غربی است و بخش دیگر بانکداری اختصاصی در بانک‌های اسلامی است که توسعه آن در سال‌های اخیر با ابزارهای خاص خود مثل صکوک، تکافل و سایر ابزارهای اسلامی توسعه یافته و کم یا بیش در کنار عملیات بانکداری اسلامی صورت می‌گیرد.

۲- بانکداری اختصاصی در بانک‌های غربی

امروزه بانکداری اختصاصی، روش نسبتاً موفقی برای جلوگیری از حباب‌های غیرواقعی برای بانک‌ها و سرمایه‌گذاران بانک‌های بزرگ در جهان تلقی می‌شود و با توجه به تفکیک سودآوری و ریسک طرح‌های سرمایه‌گذاری متفاوت می‌توان از آن به‌عنوان یک روش منطبق با ضوابط بانکداری اسلامی و به‌عنوان یک سازوکار مطمئن تأمین در نظام پولی و بانکی بهره‌برداری کرد.

^۱ خانم کریستین لاگارد هم اکنون رئیس صندوق بین‌المللی پول است.

^۲ French News, (2008/07/22): French economy minister wants to promote Islamic finance to attract Gulf-based investment which is currently flowing to London.

مدیریت سرمایه‌های نسبتاً زیاد اشخاص توسط بانک، امروزه تحت عنوان بانکداری اختصاصی تلقی می‌شود. قبلاً در کشورهای مختلف که به این عملیات می‌پرداختند، حد نصاب سرمایه مورد پذیرش بانک از طریق هر شخص حقیقی یا حقوقی حدود یک میلیون دلار بود، لیکن در سال‌های اخیر این حد نصاب تا سطح یکصد هزار دلار و در برخی موارد پنجاه هزار دلار نیز توسط بانک‌های معتبر پذیرنده، کاهش یافته است.

در حال حاضر سهم درآمدهای حاصل از بانکداری اختصاصی از کل درآمدهای بانک‌هایی که به این عملیات نیز مبادرت می‌کنند در سطح بسیار بالایی قرار دارد. برای مثال این سهم درآمدی برای بانک "بارکلیز" حدود ۶۰ درصد و برای بانک "یو بی اس" حدود ۷۵ درصد کل درآمدهای بانکی برآورد شده است. طبق بررسی‌های اقتصادی (Scorpio, 2010)، ده بانک رتبه اول دنیا که به عملیات بانکداری اختصاصی می‌پردازند در سال ۲۰۱۰، حدود ۸۲ درصد این فعالیت را در کل جهان به خود اختصاص داده‌اند. دارایی‌های تحت مدیریت این بانک‌ها در سال‌های اخیر و رشد آن در سال‌های ۲۰۰۹ و ۲۰۱۰ در جدول شماره ۱ مشخص شده است.

جدول شماره ۱: دارایی‌های تحت مدیریت در بانکداری اختصاصی در ده بانک رتبه اول جهان

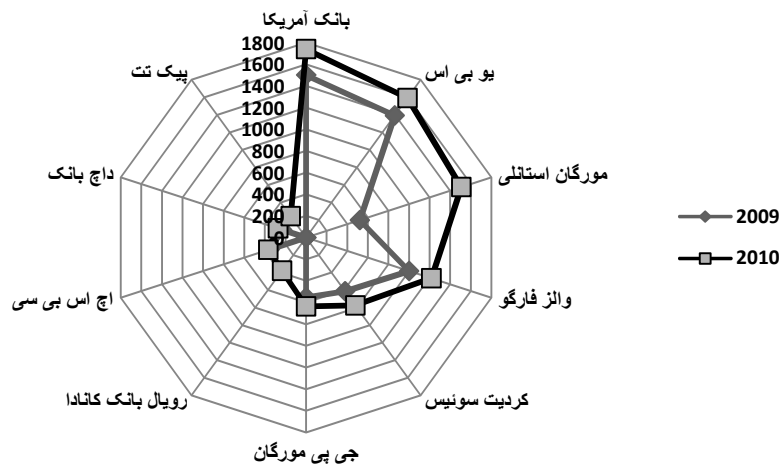
(میلیارد دلار)

ردیف	بانکداری اختصاصی	۲۰۰۹	۲۰۱۰	تغییر درصد
۱	بانک آمریکا	۱۵۰۱	۱۷۴۰/۵۱	۱۶
۲	یو بی اس	۱۳۹۳/۴۸	۱۵۹۳/۷۴	۱۴
۳	مورگان استانلی	۵۲۲	۱۵۰۸	۱۸۹
۴	والز فارگو	۱۰۰۰	۱۲۱۸	۲۲
۵	کردیت سوئیس	۶۱۱/۹۶	۷۷۵/۴۳	۲۷
۶	جی بی مورگان	۵۵۲/۰۰	۶۳۶	۱۵
۷	رویال بانک کانادا	آغاز عملیات	۳۷۹	--
۸	اچ اس بی سی	۳۵۲	۳۶۷	۴
۹	داچ بانک	۲۳۱/۱۹	۲۷۲/۳۸	۱۸
۱۰	پیک تت	آغاز عملیات	۲۴۳/۲۱	--

مأخذ: Scorpio Partnership (2010)

همان‌گونه که ملاحظه می‌شود توسعه عملیات بانکداری اختصاصی، به‌خصوص در بزرگ‌ترین بانک‌هایی که به این عملیات می‌پردازند طبق نمودار یک، کاملاً قابل مشاهده است. به‌طوری‌که در برخی موارد این دارایی‌ها بین سال‌های ۲۰۰۹ و ۲۰۱۰ حدود ۱۸۹ درصد رشد داشته است. افزون بر این گسترش دارایی‌های اختصاصی در ده بانک اول جهان که بیش‌ترین فعالیت را در بانکداری اختصاصی داشته‌اند، در نمودار شماره ۱ نشان داده شده است.

نمودار شماره ۱: گسترش دارایی‌های اختصاصی در ده بانک اول جهان

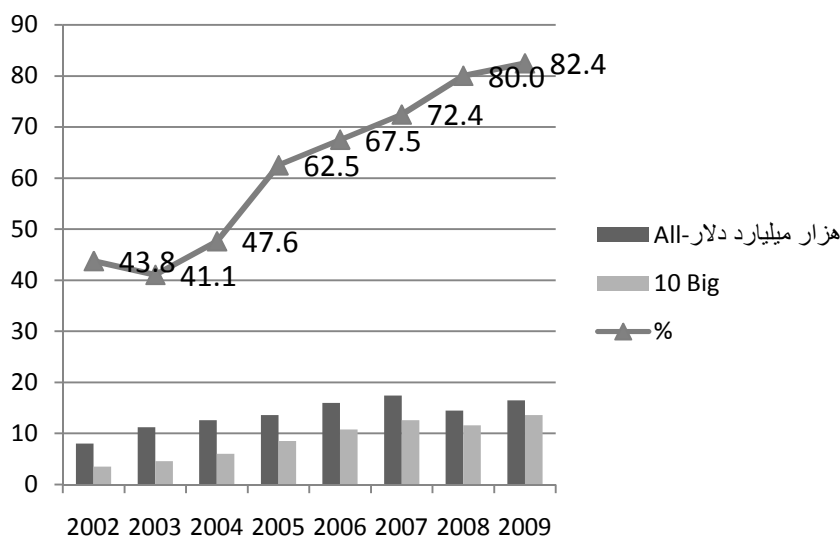


مأخذ: Scorpio Partnership (2010)

فعالیت برخی بانک‌های بزرگ که به تازگی به این نوع عملیات روی آورده‌اند بسیار چشمگیر بوده است. همان‌گونه که ملاحظه می‌شود رویال بانک کانادا در همان سال شروع موفق شد ۳۷۹ میلیارد دلار را در بخشی از عملیات بانکداری اختصاصی (بخش دارایی‌های تحت مدیریت بانک) به کار گیرد. گسترش بانکداری اختصاصی در عین حال با ویژگی خاصی رو به رو بوده است و آن افزایش سریع‌تر سهم نسبی این فعالیت در بانک‌هایی است که در رتبه بالاتری از عملیات اختصاصی قرار داشته‌اند.

در نمودار شماره ۲، می‌توان مشاهده کرد که در سال ۲۰۰۲ کل حجم عملیات بانکداری اختصاصی در جهان حدود ۸۰۰۰ میلیارد دلار بوده که سهم نسبی ده بانک اول در فعالیت بانکداری اختصاصی، ۴۳/۸ برآورد شده است. این درحالی است که توسعه عملیات بانکداری اختصاصی در پایان سال ۲۰۰۹ به میزان ۱۶۵۰۰ میلیارد دلار یعنی بیش از دو برابر سال ۲۰۰۲ افزایش یافته است. در این حال سهم ده بانک رتبه اول در این فعالیت به‌طور چشمگیری به میزان ۸۲/۴ درصد رسیده است. این روند نشان می‌دهد که گرایش سرمایه‌گذاران بیش‌تر به سمت بانک‌هایی بوده که از وضعیت مالی بهتر و نیز سابقه بیش‌تری برخوردار بوده‌اند.

نمودار شماره ۲: سهم نسبی ده بانک رتبه اول در عملیات بانکداری اختصاصی (۲۰۰۲-۲۰۰۹)



مأخذ: Scorpio Partnership (2010)

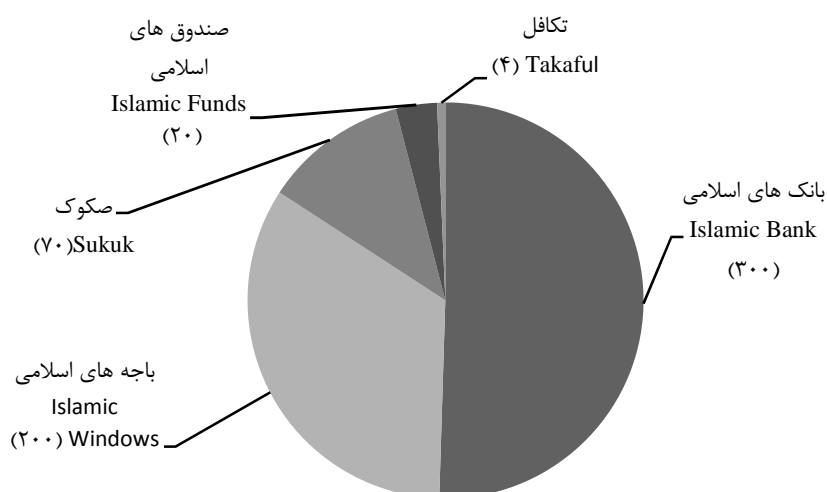
۳- بانکداری اختصاصی در بانکداری اسلامی

هم‌اکنون روش بانکداری اسلامی در بیش از ۲۰۰ بانک بزرگ جهان جریان دارد. مجموع دارایی‌های بانک‌های اسلامی جهان در سال ۱۹۹۶ حدود ۱۳۷ میلیارد دلار بود که در همان سال، سود خالصی معادل ۱/۷ میلیارد دلار عاید سهامداران شد. میزان دارایی‌های بانک‌های

اسلامی طی سال‌های گذشته، سالانه حدود ۱۵ درصد رشد کرده است که در سال‌های اخیر رقمی بی‌سابقه محسوب می‌شود. سرمایه این بانک‌ها هم‌اکنون به بیش از ۳۰۰ میلیارد دلار بالغ شده است.

طبق یک بررسی دارایی‌های تحت مدیریت بانک‌های اسلامی در سال ۲۰۰۷ حدود ۶۰۰ میلیارد دلار بوده که در قالب عملیات بانکی و عملیات اختصاصی شامل: صندوق‌های مشترک سرمایه‌گذاری، تکافل، صکوک و سایر شیوه‌های اختصاصی و بانکی به‌کار گرفته شده است (عسکری و دیگران، ۲۰۰۹). به‌طوری‌که می‌توان حجم این عملیات را در نمودار شماره ۳ مشاهده کرد.

نمودار شماره ۳: دارایی‌های تحت مدیریت بانک‌های اسلامی در سال ۲۰۰۷ (میلیارد دلار)



مأخذ: عسکری و دیگران (۲۰۰۹)

البته برخی ابزارهای مالی اسلامی که می‌توان به‌نحوی آن‌را در چارچوب عملیات اختصاصی به‌کار گرفت، مثل صکوک از رشد فزاینده‌ای برخوردار بوده است. به همین علت می‌توان مشاهده

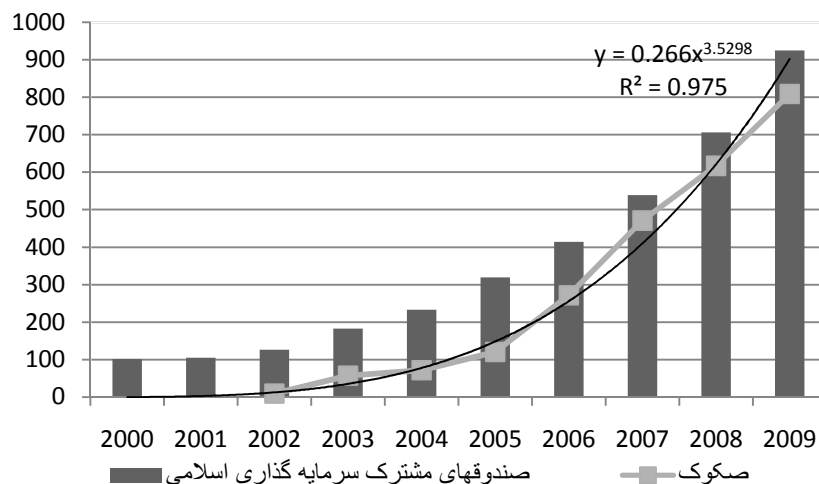
کرد که عملیات بانکداری اختصاصی در صندوق‌های مشترک سرمایه‌گذاری تحت نظارت بانک‌های اسلامی از روند مناسبی برخوردار بوده است.

همان‌گونه که در نمودار شماره ۴ مشاهده می‌شود روند فزاینده ابزار مالی صکوک منتشر شده در بازارهای مالی اسلامی که در سال ۲۰۰۲ حدود ۹۸۰ میلیون دلار بود، در سال ۲۰۰۵ و ۲۰۰۹ به ترتیب به ۱۲۰۳۴ و ۸۰۸۲۹ میلیون دلار افزایش یافته است.

روند افزایشی ابزارهای مالی اسلامی، توسعه صندوق‌های مشترک اسلامی را در پی داشته است، به طوری که براساس نمودار شماره ۴ همزمان با روند فزاینده انتشار صکوک، تعداد صندوق‌های مشترک اسلامی از ۱۰۲ صندوق در سال ۲۰۰۰ به ۱۸۳، ۴۱۴ و ۹۲۵ صندوق به ترتیب در سال‌های ۲۰۰۳، ۲۰۰۶ و ۲۰۰۹ افزایش یافته است.

نمودار شماره ۴: تعداد صندوق‌های مشترک سرمایه‌گذاری اسلامی و میزان صکوک منتشر شده در سال‌های مختلف

(یکصد میلیون دلار)



مأخذ: Booz & company (2009)

به این ترتیب می‌توان ملاحظه کرد که روند بانکداری اختصاصی در فضای بانکداری اسلامی از یک شتاب چشمگیر برخوردار بوده است و به‌همین دلیل در صورتی که شرایط لازم در رابطه با

این عملیات فراهم شود، می‌توان انتظار داشت که بانکداری اختصاصی در جمهوری اسلامی نیز با توسعه پایدار و شتاب مطلوبی مورد استقبال بانک‌ها قرار گیرد.

۴- بررسی آماری در جمهوری اسلامی ایران

از میان روش‌های تعریف شده از سوی صاحب‌نظران علوم اقتصادی و اجتماعی، درباره ارتباط با مشتریان در رابطه با بانکداری اختصاصی می‌توان روش تحقیق در این بررسی را از نوع پیمایشی^۱ دانست. در این تحقیق جامعه‌آماری، مشتریانی هستند که در طول سال ۱۳۸۹ و در تهران از طریق بانک‌ها به سپرده سرمایه‌گذاری یا مشارکت در بانک‌ها مبادرت کرده‌اند. تعداد نمونه در این تحقیق، با توجه به جدول "کرجسی و مورگان"^۲ حدود ۱۱۲ واحد و با توجه به غیرقابل استفاده بودن ۳۰ مورد از پرسش‌نامه‌های دریافتی، استناد تحقیق مربوط به ۸۲ مورد است. به‌طور کلی در پژوهش پس از بررسی پرسش‌ها در مرحله اول، از دو روش محاسبه آلفای کرونباخ^۳ برای کل پرسش‌نامه و نیز محاسبه آلفای کرونباخ برای اجزای پرسش‌نامه، جهت بررسی پایایی مورد استفاده قرار گرفت که با توجه به پایایی^۴ لازم در تمام موارد، قابلیت اعتماد نسبی براساس نتایج آماری که در زیر ارائه می‌شود، مورد تأیید قرار گرفت.

۵- نتایج آماری

نتایج آماری براساس گویه‌هایی که بتواند فضای مناسب بانکی را در رابطه با ارتباط با مشتریان بانکداری اختصاصی مورد بررسی قرار دهد، از طریق یک مطالعه میدانی صورت گرفت. یکی از معیارهای اصلی برای ارتقای کارایی سیاست‌ها در تخصیص منابع و رشد اقتصادی و تجارت، ارتباط با مشتریان و فراهم‌سازی فضای مناسب اطلاعاتی در مورد سرمایه‌گذاری‌های بانکی است. مقررات و بخشنامه‌ها به‌خودی خود تأثیری در شفاف‌سازی جریان مبادلات تجاری ندارد، بلکه مسئله مهم "قابلیت دسترسی" همگانی ذی‌نفعان به اطلاعات مرتبط با این بخشنامه‌هاست که به‌عنوان یکی از ابعاد مهم شفافیت تلقی می‌شود. بانک‌ها در ارتباط با مشتریان می‌توانند جریان دسترسی به اطلاعات را تسهیل کنند. طبق نظریه علامت‌دهی^۵ در صورتی که بانک‌ها از ارائه

^۱ Survey

^۲ Krejcie & Morgan

^۳ alpha Cronbach's

^۴ Reliability

^۵ Signaling Theory

اطلاعات درباره عملکردشان خودداری کنند، بازار چنین عملی را به صورت اخبار "بد" تعبیر می‌کند و قیمت تمام شده برای محصولات تجاری بیش‌تر از قیمت رقابتی ارزیابی خواهد شد. از سوی دیگر اگر تأخیر در ارائه اطلاعات یا محدود کردن دسترسی به اطلاعات مفید دارای منافع مالی باشد، شرکت‌ها انگیزه‌ای برای پنهان کردن اطلاعات مخفیانه خواهند داشت و به گفته "ویش واناث" و "کافمن" (۱۹۹۹) "دسترسی" به اطلاعات به‌عنوان گروگانی برای کسب منافع مالی نگه داشته می‌شود. در چنین شرایطی نیاز به بهنگام‌سازی و انتشار منصفانه اطلاعات در مورد روش‌ها، مقررات و بخشنامه‌های بانکی به‌نحوی که در دسترس همگان قرارگیرد فرصتی مغتنم برای جذب مشتری است. به‌منظور بررسی این شاخص در رابطه با مناسب بودن فضای بانکی پرسش‌هایی به صورت گویه^۱های چهارگانه زیر طراحی و از واجدین شرایط مشارکت در بانکداری اختصاصی پرسیده شد.

- مقررات بانکداری اختصاصی تا چه حد در بانک‌ها عمومیت دارد؟^۲
 - سهولت دستیابی به مقررات بانکی مرتبط در این مورد چه میزان است؟^۳
 - سرعت عمل در بانکداری اختصاصی تا چه حد است؟^۴
 - تا چه حد اطلاعات بدست آمده با واقعیات عملیاتی منطبق است؟^۵
- برای طراحی پرسش‌های بخش اول از طیف پنج گزینه‌ای لیکرت (سکاران، ۱۳۸۱) به صورت جدول شماره ۲ استفاده شد:

جدول شماره ۲: امتیازبندی پرسش‌های "قابلیت دسترسی به بانکداری اختصاصی"

پاسخ	بسیار ضعیف	ضعیف	تاحدودی (متوسط)	خوب	عالی
امتیاز	۱	۲	۳	۴	۵

براساس جدول شماره ۳ استخراج نتایج نشان داد که پرسش‌ها از پایایی لازم برخوردار است. به طوری که با حذف هر یک از گویه‌ها تأثیر معناداری در ضریب آلفای کرونباخ که معادل ۰/۹۲۶ محاسبه شده است، مشاهده نمی‌شود.

¹ Items

² Generality

³ Facility

⁴ Timely

⁵ Accordance

جدول شماره ۳: بررسی پایایی گویه‌ها در پرسش‌نامه "قابلیت دسترسی به بانکداری اختصاصی"

Cronbach's Alpha if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Scale Variance if Item Deleted	Scale Mean if Item Deleted	گویه‌های مورد بررسی در رابطه با بانکداری اختصاصی
.907	.818	7.557	8.3293	عمومیت مقررات بانکی
.895	.856	6.908	7.8659	سهولت دسترسی به اطلاعات
.914	.883	9.089	8.5610	سرعت عمل در عملیات
.894	.870	6.545	7.3293	تطابق اطلاعات با عملیات

براساس این بررسی (جدول شماره ۴)، ۲۳ درصد پاسخ‌دهندگان، دسترسی عمومی (همگانی) به اطلاعات بانکداری اختصاصی را در حد بسیار ضعیف، ۳۱ درصد در حد ضعیف، ۳۱ درصد در حد متوسط، ۱۵/۴ درصد در حد خوب توصیف کرده‌اند، این درحالی است که درصد درخور توجهی امتیاز عالی در این مورد ارائه نشده است.

جدول شماره ۴: درصد پاسخ‌ها در رابطه با امکان ارتباط با مشتریان بانکداری اختصاصی

گویه‌های مورد بررسی	بسیار ضعیف	ضعیف	متوسط	خوب	عالی
عمومیت مقررات	۲۳/۱	۳۰/۸	۳۰/۸	۱۵/۴	۰/۴
سهولت دسترسی	۱۵/۴	۱۵/۴	۴۶/۲	۱۵/۴	۷/۷
سرعت عملیاتی	۱۵/۴	۵۳/۸	۳۰/۸	۰/۴	۰/۴
تطابق واقعی	۱۵/۴	۰/۴	۲۳/۱	۵۳/۸	۷/۷

در این حال، ۱۵/۴ درصد پاسخ‌دهندگان سهولت دسترسی به روش‌ها و مقررات بانکداری اختصاصی را در حد بسیار ضعیف و همین میزان، ضعیف و ۴۶ درصد آن‌را در حد متوسط و ۱۵/۴ درصد در حد خوب توصیف کرده‌اند، این درحالی است که ۷/۷ درصد پاسخ‌دهندگان امتیاز عالی در این مورد ارائه کرده‌اند.

طبق این بررسی بیش‌ترین فراوانی، یعنی ۵۳/۸ درصد پاسخ‌دهندگان سرعت عملیاتی در بانکداری اختصاصی را در حد ضعیف، ۳۱ درصد در حد متوسط، ۰/۴ درصد در حد خوب و ۱۵/۴ درصد در حد خیلی ضعیف توصیف کرده‌اند، این در حالی است که امتیاز عالی در این مورد درخور توجه نیست.

در رابطه با تطابق عملیات و اطلاعات بانکداری اختصاصی ۵۳/۸ درصد پاسخ‌دهندگان این تطابق را در حد خوب، ۲۳ درصد آن‌را در حد متوسط، ۱۵/۴ درصد بسیار ضعیف، و حدود ۸ درصد آن‌را در حد عالی توصیف کرده‌اند.

۶- توسعه بلندمدت بانکداری اختصاصی

در جمهوری اسلامی ایران، اگر چه بانک‌ها اخیراً به این روش متمایل شده‌اند، لیکن با توجه به قانون عملیات بانکی بدون ربا و نیز رویارویی بانک‌ها با نرخ سودهایی که براساس سیاست‌های پولی ناگزیرند آن‌را به‌طور دستوری بپذیرند، این روش می‌تواند روزنه^۱ جدیدی باشد که توافق بین سپرده‌گذاران و سرمایه‌گذاران را از طریق بانک‌ها و به شکل نسبتاً آزاد در یک شرایط رقابتی فراهم می‌سازد و در همان حال نکته مهم‌تر توجه به این مسئله است که توسعه بانکداری اختصاصی می‌تواند بیش‌ترین تطابق عملیاتی را با ضوابط اسلامی فراهم سازد.

به‌طور کلی در رابطه با توسعه ابزارهای مالی در جهت توسعه بانکداری اختصاصی در برنامه بلندمدت واحدهای اختصاصی بانک‌ها و نهادهای مالی تاکنون پژوهش‌های مفیدی انجام شده است. یکی از مهم‌ترین ویژگی‌ها در توسعه ابزارهای مالی اسلامی، گرایش به بانکداری اختصاصی و شرایط جدیدی است که در آن ارتقای کارایی^۱ و در همان حال افزایش اثربخشی^۲ عملیات نظام بانکی با ارتقای وضعیت رقابتی تحقق می‌یابد.

با توجه به تحقیقاتی که توسط (جنسن، ۱۹۸۶) صورت 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" ناشی از تأمین مالی پروژه‌ها با توجه به وضعیت رقابتی ایجاد می‌شود که در هر حال نقش مهمی در کارآمدی بانک‌ها، مؤسسات و سازمان‌های سرمایه‌گذار در طول زمان خواهد داشت.

^۱ Efficiency

^۲ Effectiveness

این درحالی است که براساس همین تحقیق، در ساختار دولتی و شرایط غیر رقابتی، وجوه داخلی اضافه بر نیاز در صورت نبود ابزارهای مالی مناسب، بانک و بنگاه را به سرمایه‌گذاری‌های بیش از نیاز و یا کمتر از نیاز وادار می‌کند و این مسئله، ناکارایی را در نظام تولید گسترش خواهد داد. همین مسئله به‌نحوی دیگر توسط (کینگ و لوین، ۱۹۹۳) و (کینگ و لوین، ۱۹۹۴) و نیز توسط (لوین، لویزا و بگ ۲۰۰۰) مورد تأیید قرار گرفته است. در هر حال این نتایج را می‌توان با توجه به نقشی که پول علاوه بر نقش سنتی خود دارد مورد تشریح و بررسی قرار داد. پول در اقتصاد، علاوه بر نقش تسهیل‌کننده مبادله ارزش‌های اقتصادی و وسیله‌ای برای سنجش ارزش کالاها و خدمات، دارای وظیفه‌ای مهم‌تری نیز است و آن امکان ذخیره‌سازی ارزش و نقشی است که تخصیص بهینه مخارج را در طول زمان برای مالک آن فراهم می‌کند (دیولیو، حشمتی، ۱۳۷۴).

به‌عبارت دیگر در صورتی که پول را به‌عنوان وسیله‌ای در نظر بگیریم که به واحدهای اقتصادی اجازه می‌دهد تا هزینه‌های خود را در طول زمان مورد انتخاب قرار دهند، در این صورت یک واحد اقتصادی قادر خواهد بود که بخشی از پول خود را ذخیره و در فضای زمانی مناسب‌تری هزینه کند و در این صورت به تخصیص بهینه آن مبادرت کند.

بنابراین آنچه در نوسازی و تغییر ابزارهای مالی بانک‌های اسلامی در بلندمدت می‌بایست مورد توجه قرار داد، علاوه بر تحقق محیط رقابتی، وجود ابزارهای مالی مناسب، امکان ارتباط با فضای جهانی و تحول لازم در شیوه‌های عملیات بانکی خواهد بود.

امروزه این مسئله ثابت شده است که در همان حال که آزادی عمل بانک‌های خصوصی و یا بانک‌های خصوصی شده در عملیات بانکداری اختصاصی و بهره‌برداری بیشتر از ابزارهای مناسب مالی اسلامی، می‌تواند نقش مهمی در ارتقای کارایی نظام بانکی داشته باشد، لیکن شرط کافی برای تحقق کارایی، مصونیت بانک‌ها در برابر سرمایه‌گذاری‌های سوداگرانه است. این امر تنها زمانی میسر است که عملکرد بانک‌ها در چارچوب مقررات و نظارت عالمانه مرکزی صورت گیرد.

به این ترتیب نخستین مسئله‌ای که در این میان باید مورد تأکید قرار گیرد، ساختار نوینی از نظام بانکی است که در آن بانکداری اختصاصی بتواند مورد ساماندهی و توسعه هدفمند اقتصادی قرار گیرد.

حداقل دو نکته در برنامه پنج‌ساله بانک‌ها در رابطه با بانکداری اختصاصی می‌بایست مورد توجه قرار گیرد؛ یکی اینکه فرآیند محوری به‌جای وظیفه محوری در بانک‌ها توسعه پیدا کند، دوم تغییر در ترکیب درآمدی بانک‌هاست که با توسعه بانکداری اختصاصی از حالت منابع

محوری به سمت کارمزد محوری تحقق خواهد یافت. برای رسیدن به هدف فرآیند محوری، در چارت سازمانی بانکها، علاوه بر سایر برنامه‌های بانکی، برنامه‌ریزی در راستای بانکداری اختصاصی ضروری است. واحدهای اختصاصی بانکها اساساً واحدهایی هستند که از سایر ارکان بانک برای توسعه کل کار بانک استفاده می‌کنند؛ یعنی یک رابطه ماتریسی با سایر چارت‌های سازمانی بانک خواهند داشت، لیکن به تدریج و در بلندمدت این واحدها فقط براساس کارمزدی که دریافت می‌کنند از نظر مالی خودکفا خواهند شد.

به‌طور کلی در بلندمدت برای توسعه بانکداری اختصاصی علاوه بر بررسی مقدمات لازم، تحقیق در رابطه با شناخت واسطه‌هایی بین بازار پول و بازار سرمایه که طی آن بانکداری اختصاصی بتواند توسعه پیدا کند لازم خواهد بود.

۷- روش‌های میان مدت بانکداری اختصاصی

به‌طور کلی می‌توان شیوه‌های بانکداری اختصاصی را حداقل در میان مدت در مواردی مثل مدیریت ثروت، خدمات مالی، خدمات اقتصادی و خدمات مشاوره‌ای طبقه‌بندی کرد. این موارد را با توضیح بیش‌تری مورد بررسی قرار می‌دهیم:

الف- مدیریت ثروت

به‌منظور برقراری روابط بلندمدت با مشتریان ویژه بانکی که از دارایی چشمگیری برخوردارند و نیز ایجاد ارتباطی فراتر از محدودیت‌های بانکداری سنتی، همچنین ارائه خدمات و محصولات مالی متناسب با نیازهای خاص این دسته از مشتریان، عملیات بانکداری اختصاصی گزینه‌هایی را طراحی و در واحدهای اختصاصی بانکها مورد اجرا قرار می‌دهد.

در این بخش از بانکداری اختصاصی، کارشناسان بانک، ثروت مشتریان را به‌گونه‌ای اداره می‌کنند که با قبول سطح ریسک موردنظر آنان، بازده مشتریان حداکثر باشد.

در واقع بانکها با دریافت منابع و وجوه مشتریان واحدهای اختصاصی و سرمایه‌گذاری آن در فعالیت‌های خاص اقتصادی از طریق صندوق‌های مشترک، معمولاً اصل سرمایه و حداقل سود مورد انتظار در صندوق‌های طراحی شده را تضمین می‌کنند و از این طریق ریسک صاحبان ثروت را کاهش می‌دهند. بیان دیگر، قیمت واحدهای سرمایه‌گذاری‌ای که مشتریان بانکداری اختصاصی و سایر سرمایه‌گذاران خریداری می‌کنند، کم‌تر با کاهش مواجه می‌شود.

ب- خدمات مالی

بانک‌های اختصاصی با سرمایه‌گذاری دارایی مشتریان خود و معمولاً با تضمین حداقل سود مورد انتظار، مدیریت مالی منابع مشتری را در رابطه با سرمایه‌گذاری در سهام شرکت‌های مختلف برعهده می‌گیرند.

علاوه بر سرمایه‌گذاری در سهام، بانک‌های اختصاصی برای مشتریان خود که نیازمند محصولات بیمه‌ای و یا مایل به استفاده از خدمات و محصولات مالی دیگر مثل لیزینگ هستند، می‌توانند از طریق واحد بانکداری اختصاصی از این‌گونه خدمات و محصولات مالی استفاده کنند.

ج- خدمات اقتصادی

امروزه بانک‌های اختصاصی افزون بر خدمات مالی، برخی خدمات اقتصادی را مثل انتقال انواع ارزها به نقاط مختلف جهان با در یافت کارمزد کم‌تر و نیز فعالیت بازاریابی به‌صورت مستقیم برای حمایت از فعالیت صنعتی، تولیدی، بازرگانی و صادراتی مشتریان و با هدف برقراری روابط بلندمدت با مشتریان ویژه و ایجاد ارتباطی فراتر از محدودیت‌های بانکداری سنتی خدماتی ارائه می‌دهند. خدمات اقتصادی بانک‌های اختصاصی حتی شامل انجام معاملات املاک و مستغلات مشتریان، خرید خودرو، انجام امور مربوط به کارت‌های اعتباری و سایر نیازهای اقتصادی مشتریان نیز می‌شود.

در حال حاضر خدمات اقتصادی بانک‌ها برای حفظ مشتریان ویژه خود علاوه بر موارد فوق از طریق ارائه کارت‌های اعتباری نامحدود نیز صورت می‌گیرد. این کارت‌ها به دارنده خود امکان بسیاری از تخفیف‌های مختلف در مغازه‌ها، رستوران‌ها، اجاره خودرو، اجاره قایق و غیره را داده و همچنین پوشش بیمه‌ای حوادث و تصادفات را نیز به‌میزان چشمگیری در اختیار مشتریان قرار می‌دهد.

د- خدمات مشاوره‌ای

به‌طور کلی واحدهای بانکداری اختصاصی انواع مشاوره‌های تخصصی را نیز به مشتریان این واحدها عرضه می‌کنند. این مشاوره ممکن است در رابطه با سرمایه‌گذاری باشد که در آن صورت این مشاوره‌ها توسط کارشناسان واحد بانکداری اختصاصی و با توجه به درخواست مشتریان، عرضه می‌شود. واحدهای بانکداری اختصاصی با توجه به نوع تقاضا در برابر ارائه این خدمات از مشتریان ویژه خود با تخفیف بیشتری ممکن است کارمزد دریافت کنند.

علاوه بر مشاوره در رابطه با امور سرمایه‌گذاری واحدهای اختصاصی بانک‌ها، مشاوره در مورد املاک و مستغلات را نیز به آن دسته از مشتریان بانک که می‌خواهند واحد مسکونی بخرند و یا به‌عنوان سرمایه‌گذاری، واحدهای تجاری و اداری خریداری کنند ارائه دهند. معمولاً مشاوره دیگری که امروزه توسط کارشناسان واحد بانکداری اختصاصی به مشتریان ارائه می‌شود، مشاوره در رابطه با امور بیمه‌ای است و حتی در مورد مسائل مالیاتی و حقوقی واحدهای اختصاصی بانک‌ها به‌عنوان مشاور مشتریان خاص خود فعال هستند.

۸- امکان توسعه بانکداری اختصاصی

بانک‌های خصوصی و بانک‌های خصوصی شده در جمهوری اسلامی ایران همگام با بانک‌های دولتی می‌توانند مهندسی دوباره فرآیندهای کسب و کار را به شکل جدی مورد توجه قرار دهند. مراحل این کار مطابق تعریف نهادهای بین‌المللی مرتبط با اقتصاد و بانکداری به این ترتیب است که پیش از هر چیز لازم است الگوی کسب و کار بانک را تعریف کنیم. به بیان دیگر مشخص کنیم که بانک درآمد خود را دقیقاً از چه روش‌ها و با استفاده از چه ابزارهایی می‌خواهد به دست آورد؟ و میزان سودآوری هر روش چقدر برآورد می‌شود؟

به این ترتیب پاسخ به این پرسش که سودآوری بانک از محل فعالیت‌های سرمایه‌گذاری و مشارکت در پروژه‌های بزرگ اقتصادی تأمین خواهد شد یا فرضاً از طریق جذب سپرده و ارائه خدمات بانکداری خرد و یا از تمام روش‌های ممکن دیگر عملیات بانکی، می‌تواند ساختار آتی بانک‌های دولتی و خصوصی را مشخص کند.

تجربه نشان می‌دهد که در سال‌های اخیر و در مناطق مختلف مالی جهان، بانک‌ها با توجه به کاهش اهمیت سپرده به‌عنوان تنها منبع بانک و نیز کاهش سودآوری تسهیلات در برابر سایر فعالیت‌های نوین بانکی، فعالیت واسطه‌گری مالی را به شکل سنتی آن به تدریج و به‌طور نسبی محدود ساخته‌اند.

همان‌طور که گفتیم بانکداری اختصاصی عملاً در اختیار مشتریانی قرار می‌گیرد که از درآمد نسبتاً بالایی برخوردارند. بانک‌های تجاری برای اینکه بتوانند این خدمات را به مشتریان خود ارائه دهند، مؤسسه سرمایه‌گذاری مستقلی را ایجاد می‌کنند و از طریق این شرکت منابع به‌دست آمده را در امور مختلف سرمایه‌گذاری می‌کنند، به عبارت دیگر از این طریق می‌توانند خدماتی اختصاصی را به مشتریانی که دارای ثروت هنگفتی می‌باشند ارائه دهند. به این ترتیب شرکتی

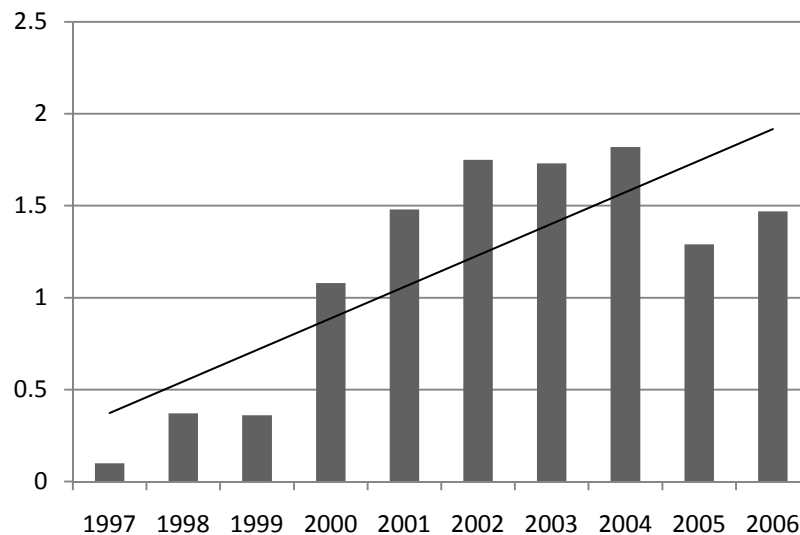
که عملاً وابسته به بانک است و تحت عنوان بانکداری اختصاصی تلقی می‌شود به ارائه خدماتی مدیریتی، مشاوره‌ای و خدماتی مبادرت می‌کند و در همان حال می‌تواند به‌عنوان یک بازوی اقتصادی در کنار بانک، قدرت مالی بانک را تقویت کند. امروزه اکثر بانک‌های جهان با تأسیس شرکت‌های تابعه یا شرکت‌های سرمایه‌گذاری که در اختیار دارند با جذب منابع اشخاص به سرمایه‌گذاری در زمینه‌های سودآور مبادرت می‌کنند و علاوه بر حق‌الوکاله و کارمزدی که از طرفین دریافت می‌کنند، خود نیز سرمایه‌های راکدی که در اختیار دارند از این طریق مورد استفاده قرار می‌دهند. امروزه بانک‌های معروفی مثل اچ.اس.بی.سی، سیتی بنک، بارکلیز، دویچه بانک، بی.ان.پی. پاریس، یو.بی.اس، رویال بانک کانادا، میتسوبیشی ژاپن، آر.بی.اس، آلیانس، سوسیته جنرال، ای.بی.ان، آی.ان.جی؛ و حتی بانک‌هایی مثل عرب بنک بحرین، ایتائو در برزیل، میفل مکزیک، بانک چین، هنگ‌سنگ هنگ‌کنگ، بانک ماندیری اندونزی، بانک دولتی هند، کوکمین بنک در کره و نیز اک‌بنک در ترکیه از طریق بانکداری اختصاصی امور مالی مشتریان را اداره می‌کنند، به آنان مشاوره مالی می‌دهند و در همان حال دارایی‌های مالی مشتریان خود را سرمایه‌گذاری می‌کنند، به‌عبارت دیگر منابع مالی مشتریان را به‌گونه‌ای اداره می‌کند که با قبول سطح ریسک موردنظر آنان، بازده مشتریان در حد مطلوبی تأمین شود.

به‌طور کلی می‌توان مشاهده کرد که بانک‌ها به‌طور روزافزونی به عملیات نوین مالی مثل بانکداری اختصاصی روی آورده‌اند. امروزه نه فقط بانک‌های غربی، بلکه بانک‌های آسیایی و بانک‌های اسلامی اهمیت درآمدهای حاصل از بانکداری اختصاصی را مورد توجه قرار داده‌اند. برای مثال براساس یک تحقیق که بر روی ۹۵ بانک هندی صورت گرفت (پناتور و دیگران، ۲۰۰۷) مشاهده شد که براساس اطلاعات دریافتی از بانک مرکزی هندوستان^۱ و مرکز نظارت بر اقتصاد هند^۲، نسبت درآمدهای حاصل از بانکداری اختصاصی به وجوه عملیاتی این بانک‌ها در طول سال‌های مورد بررسی (۱۹۹۷-۲۰۰۶)، براساس نمودار شماره ۵، به‌طور متوسط روندی افزایشی داشته است.

^۱ RBI

^۲ CMIE

نمودار شماره ۵: نسبت درآمدهای حاصل از بانکداری اختصاصی به وجوه عملیاتی بانکها در هندوستان



مأخذ: RBI & CMIE

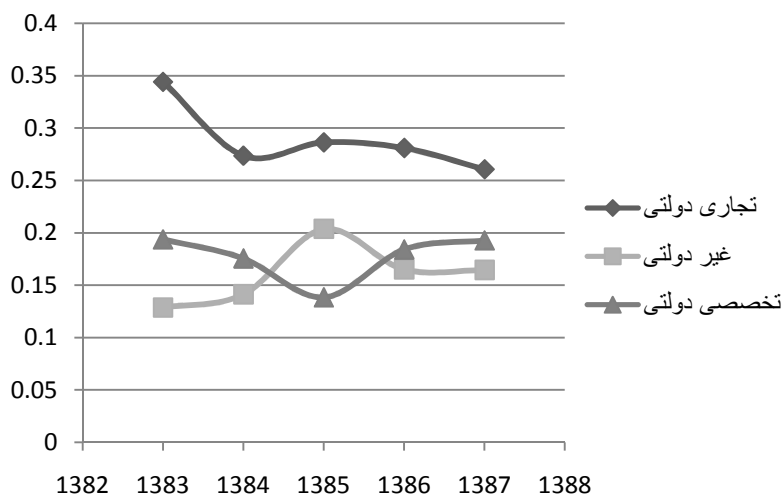
این وضعیت را همان گونه که پیش تر گفتیم می توان به نحو بارزتری در بانکهای دیگر در غرب مشاهده کرد. به طوری که طبق یک بررسی (استیرو، ۲۰۰۶) درآمد حاصل از بانکداری اختصاصی در بانکهای تجاری آمریکا به ۴۳ درصد در سال ۲۰۰۴ افزایش یافته، در حالی که این نسبت در سال ۱۹۸۴ فقط ۲۴ درصد بوده است. در بررسی مشابه دیگری نیز (دیانگ و رایس، ۲۰۰۴) افزایش درآمد حاصل از بانکداری اختصاصی در بانکهای تجاری آمریکا را از ۲۰ درصد در سال ۱۹۸۰ به ۴۲ درصد در سال ۲۰۰۱ محاسبه کرده است.

به طور کلی در بانکهای غربی هرچه سهم سرمایه در پروژههای مختلف بیشتر می شود، نرخ کارمزد دریافتی بانکها کاهش می یابد و برعکس با کاهش سهم آورنده سرمایه این نرخ افزایش می یابد، به طور متوسط در بانکهای اروپایی کارمزد بانکی برای سهم شرکتی که ۷۰ درصد منابع یک طرح سرمایه گذاری در بانکداری اختصاصی را تأمین می کرده حدود یک چهارم همین کارمزد، برای منابعی بوده که فقط ۱۰ درصد از منابع یک پروژه بانکداری اختصاصی را تأمین کرده است. (همان)

در جمهوری اسلامی ایران استفاده از ابداعات نوین بانکی هنوز در بانکها آن گونه که بتوان دریافت معناداری از روند آماری آن به دست داد مشکل است. این مسئله از یک سو نیاز به تجربه بانکها در به کارگیری ابزارهای جدید از جمله بانکداری اختصاصی خواهد داشت و از سوی دیگر انطباق این ابزارها با ضوابط و سیاستهای پولی و مالی است که در عملیات نظام بانکی می بایست مورد توجه جدی قرار گیرد.

اگر یک شاخص در رابطه با توان بالقوه بانکها در توسعه بانکداری اختصاصی را حجم عملیات زیرخط ترازنامه تلقی کنیم، می توان مشاهده کرد که تاکنون میزان عملیات زیرخط ترازنامه در بانکها بسیار محدود بوده است. به خصوص در سالهای اخیر با توجه به نمودار شماره ۶ مشاهده می شود که حتی در بانکهای تجاری دولتی که سطح وسیعی از عملیات بانکی را مورد پوشش قرار می دهند، روند این نوع از عملیات کاهنده بوده است.

نمودار شماره ۶: نسبت عملیات زیرخط ترازنامه به دارایی بانکها در سالهای مختلف



مأخذ: گزارشهای اقتصادی بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران

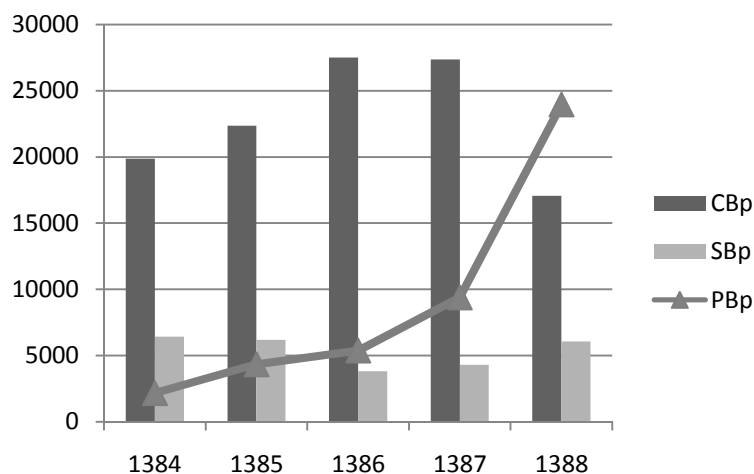
براساس نمودار شماره ۶ حجم نسبی عملیات زیرخط ترازنامه در طول سالهای گذشته با شدت بیش تری کاهش یافته به طوری که این نسبت از حدود ۳۵ درصد در سال ۱۳۸۳ به حدود ۲۵ درصد در سال ۱۳۸۷ کاهش یافته است.

نکته گفتنی عدم تحرک بانک‌های تخصصی دولتی و حتی بانک‌های غیردولتی به ایجاد ابزارها و گزینه‌های جدید در این بخش بانکی بوده است که عملاً در سال‌های گذشته با نسبتی بین ۱۳ تا ۲۰ درصد تقریباً حالت ثابتی را نشان می‌دهد.

شاخص دیگر در این مورد به‌عنوان یک عامل بالقوه در پویایی بانکداری اختصاصی، می‌تواند نسبت سرمایه‌گذاری مستقیم و مشارکت حقوقی بانک‌ها به تسهیلاتی باشد که بانک‌ها بدون توجه به وام‌های قرض‌الحسنه توانسته‌اند ایجاد کنند.

اگر این نسبت را در سال‌های گذشته برای بانک‌های تجاری، تخصصی و خصوصی براساس نمودار شماره ۷ مورد ملاحظه قرار دهیم می‌توان روند متفاوتی را مشاهده کرد.

نمودار شماره ۷: روند سرمایه‌گذاری و مشارکت حقوقی بانک‌ها نسبت به تسهیلات



مأخذ: گزارش اقتصادی بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران در سال‌های مختلف

همان‌طور که ملاحظه می‌شود نسبت سرمایه‌گذاری و مشارکت حقوقی بانک‌های تجاری دولتی به کل تسهیلات این بانک‌ها (CBp)، پس از یک روند افزایشی تا سال ۱۳۸۶ روندی کاهنده داشته است. این روند برای بانک‌های تخصصی (CBp) تقریباً ثابت بوده، لیکن همین روند برای بانک‌های خصوصی (PBp) به شکل قابل ملاحظه‌ای افزایش داشته است. به همین سبب می‌توان

فضای آتی بانکداری اختصاصی را برای بانک‌های خصوصی و خصوصی‌شده با یک روند تصاعدی مورد پیش‌بینی قرار داد.

به این ترتیب نکته مهم دیگری که در توسعه بانکداری اختصاصی در نظام بانکی می‌بایست مورد توجه قرار گیرد، تأکید بر طراحی و پیگیری ابزارهای نوین (مثل ابزارهای مالی مشتقه) و روش‌های نوین عملیاتی (مثل توسعه واحدهای و صندوق‌های سرمایه‌گذاری مشترک) است که می‌تواند کارآیی بانک‌ها را به‌طور چشمگیری ارتقا بخشد.

بدیهی است، همزمان با توسعه بانکداری اختصاصی در نظام بانکی، تجدیدنظر اساسی در شیوه‌های نظارتی بانک‌ها، مقررات و سیاست‌های پولی به‌منظور هدفمندسازی این پدیده، نیز باید مورد توجه قرار گیرد.

نتیجه‌گیری و سیاست‌های پیشنهادی

امروزه توسعه بانکداری اختصاصی به‌عنوان روشی که اصالتاً با ضوابط اسلامی هماهنگی دارد، با توجه به نقش تأمینی آن در مقابل بحران‌های مالی، در اکثر کشورهای جهان، نقشی پیشرو را ایفا کند.

اهداف اصلی در این تحول عبارت است از انتقال مدیریت بانک و یا برون‌سپاری خدمات بانکی به سرمایه‌گذاران بخش خصوصی، کوچک‌سازی ساختار سازمانی بانک‌ها، توجه اساسی به تخصیص بهینه، نوآوری و حذف کلیه فعالیت‌های فاقد ارزش افزوده در بانک.

براساس تعریف کمیته بال: هر فعالیتی که ارتباطی با مشتری نداشته و مشتری نمی‌خواهد پولی بابت آن پرداخت کند، فاقد ارزش افزوده تلقی می‌شود. بنابراین تردیدی نیست که توسعه بانکداری اختصاصی با حذف هر نوع فعالیت اضافی در ارتقای بهره‌وری بانک مؤثر خواهد بود و نقش بسزایی در اصلاح ساختار سازمانی بانک‌ها خواهد داشت.

بدیهی است یکی از مهم‌ترین عوامل توسعه بانکداری اختصاصی در ساختار نظام بانکی، ایجاد شرایط مساوی برای همه بانک‌ها و امکان محدودیت قطعی برای نهادهایی مالی است که مغایر باضوابط و سیاست‌های بانک مرکزی عمل می‌کنند، در غیر این صورت هیچ‌گونه ضمانتی برای تخصیص بهینه منابع که هدف اصلی در طرح تحول اقتصادی است میسر نخواهد شد.

به این ترتیب نکته مهمی که در توسعه بانکداری اختصاصی می‌بایست مورد توجه قرار گیرد، تأکید بر طراحی و پیگیری ابزارهای نوین (مثل ابزارهای مالی مشتقه اسلامی) و روش‌های نوین

عملیاتی (توسعه واسطه‌های سرمایه‌گذاری مشترک) است که ترجیحاً بتواند برای مشتریان خود به‌صورت یک سوپر مارکت مالی خدمات کامل‌تری را در بازار بورس، بازار سهام، بازار کالا و در بازار پول ارائه کند و از این طریق کارآیی بانک‌ها را به‌طور قابل ملاحظه‌ای ارتقا بخشد. بدیهی است توسعه این ابزارها بدون ملاحظه مصالح اقتصادی کشور خالی از اشکال نخواهد بود و در واقع هرگونه توسعه عملیاتی در این رابطه نیاز به نظارت کارشناسانه بانک مرکزی خواهد داشت.

کتاب نامه

الف. فارسی

دیولیو، یوجین: *پول و بانکداری*، ترجمه: حسین حشمتی مولایی، انتشارات مؤسسه عالی آموزش بانکداری ایران، بانک مرکزی جمهوری ایران، ۱۳۷۴.

قانون عملیات بانکی بدون ربا (بهره)، مصوب سال ۱۳۶۲.

گزارش‌های اقتصادی بانک مرکزی جمهوری ایران در سال‌های مختلف.

ب. انگلیسی

Askari, H., Iqbal, Z., Mirakhor, A: *New Issues in Islamic Finance & Economics*, John Wiley & Sons ,2009.

Binder Steffen and Christian Nolterieke: *A Survey of European Private Banks*, CH-8280 Kreuzlingen ,Switzerland,2009.

Booz & company: *GCC-private banking*, Visit : www.Booz.com to learn more about this Company,2011.

Burroughes,: *How Private Banks Can Withstand Recession*", www.MyPrivateBanking.com, The Wealth Report Series,2011.

De Young,R.,and T.Rice,(2004), Non interest income and financial performance at U.S. Commercial Banks, *The Financial Review*, 39,101-127
Jenson, M.C. (1986), "*The agency cost of free cash flow, corporate finance and takeover*", *American Economic Review*, 76.

French News, (2008/07/22): French economy minister wants to promote Islamic finance to attract Gulf-based investment which is currently flowing to London.

Friedman,Milton: *The Monetary Theory and policy of Henry Simons*, *Chicago*, 1969.

Imtiaz Ali, Muhammad :*The Performance of Private Banks*, Economic Review / Oct, 1995.

Jensen, Michael C: "*Agency Costs of Free Cash Flow, Corporate Finance, and Takeovers*," American Economic Review, American Economic Association, vol. 76(2), 1986.

Khan, Mohsen, S. and Abbas Mirakhor: *The Frame Work and Practice of Islamic Banking*. Finance and Development (Sept, 1986), 1986.

Khareken, John H: *Ensuring Financial Stability*, Federal Reserve Bank of San Francisco , San Francisco, 1985.

King R.G and R.Levine: *Capital Fundamentalism, Economic Development, and Economic Growth*, Paper presented at the Carnegi Rochester Conference Series on Policy, 1994.

King, R.G. and R.Levine: *Finance, entrepreneurship, and Growth: Theory and Evidence*, Working paper (Word Bank, Washington, DC), 1993.

King, R.G. and R.Levine: *Finance, entrepreneurship, and Growth: Theory and Evidence*, Working paper (Word Bank, Washington, DC), 1993.

Levine, Ross, Norman Loayza and Thorsten Beck: *Financial Intermediation and Growth: Causality and Causes*, Journal of Monetary Economics, 46, 2000.

Pennaththur, Anita, and others: *Does Non-interest Income Impact Bank Performance in Emerging Markets? (The case of India)*, Department of finance, College of Business, Florida Atlantic University.

Scorpio Partnership Benchmark Report : *Global Private Banking*, July 2010.

Simons, Henry C: *Economic Policy for a Free Society*, university of Chicago Press, Chicago, 1948 .