

عنوان مقاله:

بانکداری: قانون مداری یا مشتری مداری

محل انتشار:

ششمین کنفرانس بین المللی مدیریت امور مالی، تجارت، بانک، اقتصاد و حسابداری (سال: 1399)

تعداد صفحات اصل مقاله: 12

نویسندگان:

رضا پوروحدانی بنکده - عضو باشگاه پژوهشگران جوان، کارمند بانک ملت

معصومه کریمی - کارشناس زبان ادبیات فارسی

خلاصه مقاله:

در دنیای فعلی صنعت بانکداری نقش مهمی در اقتصاد کشورها دارد. بانک ها نیز با محور قرار دادن مشتریان خود سعی در کسب سود آوری حداکثری را دارند. در این میان قوانین متعدد، پیچیده و در بعضی مواقع سخت گیرانه نیز در کنار توسعه بانکداری نوین و الکترونیکی وضع شده است که باعث تغییرات زیادی در رویه ارائه خدمات به مشتریان و گاهی اوقات مقاومت آنها شده است و نوعی تضاد و تعارض در ارائه خدمات به مشتریان برای بانکداران و مشتریان ایجاد کرده است. ما در این مقاله مروری، بر آن هستیم تا با کنار هم قرار دادن الگوی مشتری مداری و قانون مداری به الگوی مشخص برای این تعارض برسیم و نقش قانون مداری و مشتری مداری را در کنار هم تبیین نماییم. اهداف مقاله مشخص کردن تکلیف بانکداران در برابر هر وضعیت بدانند. یافته های مقاله مشخص می نماید که اجرای توأم مشتری مداری و قانون مداری را شناخته و تکلیف خود را در برابر هر وضعیت بدانند. یافته های مقاله مشخص می نماید که اجرای توأم مشتری مداری و قانون مداری توسط بانکداران نیاز به ابزارهایی از قبیل قوانین شفاف و ساده، آموزش قوانین و روش درست اجرا به بانکداران و مشتریان دارد که باید از سوی بانک فراهم شود. اجرای درست قانون و روش درست انجام کار و آگاهی بانکدار و مشتری به این موارد می تواند تعارض بین این دو بعد را بهبود بخشد و سود آوری که هدف اصلی بانک و آسودگی خاطر و امنیت شغلی و کاری بانکدار و نیز رضایت مشتریان که جز اهداف اصلی بانک است را تامین نماید

کلمات کلیدی:

بانکداری، قانون مداری، مشتری مداری، مدیریت تعارض، بانکدار

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1178500>

