

معترضان با اشغال کاخ ریاست جمهوری سریلانکا رقم زدند؛

دومینوی استعفا برای فرار از بحران معیشت



فرشاد گلزاری

و به خصوص پس از ۲۴ فوریه ۲۰۲۲ میلادی که او کراین مورد تجاوز روس ها قرار گرفت، همه چیز در دنیا دستخوش چندین مولفه منفی و مخرب شده که هنوز هم اثر گذاری این مولفه‌ها به قوت خود ادامه دارد. زمانی که اولین گلوله توپ‌های نظامی ارتش روسیه به خاک او کراین کوبیده شد، بخش اعظمی از تحلیلگران خوشبین در سراسر دنیا این موضوع را یک تنش محدود خواندند، ولی در همان موقع اقتصاددانان و تحلیلگران بازارهای مالی به این فکر می‌کردند که قرار است کدام کشورها از درون به دلیل بحران اقتصادی برآمده از جنگ اوکراین، فروپاشی‌شان در آن روزها مقالات و تحلیل‌های زیادی در مورد تبعات اقتصادی بحران اوکراین به رشته تحریر در آمد و صریحاً به دنیا گفته شد که قرار است چه بحرانی همانند صاعقه بر سر بسیاری از دولت-ملت‌ها فرود بیاید، اما طبق معمول بسیاری از سیاستمداران از

این ماجرا عبور کردند. حالا بانگ‌هایی به‌دور و اطرافمان می‌توانیم به این نتیجه برسیم که اکثر تحلیلگران در این مورد درست می‌گفتند؛ چرا که کشورهای ضعیف در حال تجربه یک بحران جدید هستند و تا مرز فروپاشی پیش می‌روند. یکی از این کشورها، سریلانکا است؛ جغرافیایی که از حدود ۲ ماه پیش به بستر بحران‌های گوناگون تبدیل شده و هم‌اکنون اتفاقاتی در آن رخ داده که شاید طی سده دهه اخیر به هیچ وجه دیده نشده است. در حدود سه ماه پیش و هم‌زمان با تشکیل صف‌های بی‌سابقه برای دریافت بنزین و گازوئیل در سراسر سریلانکا، ارتش برای مهار ناآرامی و پایان دادن به اعتراضات در یک پمپ بنزین اقدام به تیراندازی کرد و بسیاری از نخبگان جنوب آسیا معتقد بودند که همین شلیک می‌تواند زمینه‌ساز سقوط دولت و حاکمیت در این کشور شود. همان هنگام یک گروه ۲۰ تا ۳۰ نفری سنگ‌هایی را بر تابل

کردند و به کامیون ارتش خسارت زدند و ارتش هم به صورت قهری وارد میدان شد اما هیچ‌کدام از آن برخوردهای سلبی نتوانست اعتراض میلیون‌ها گرسنه که همه چیزشان در هم ریخته شده بود را به حاشیه ببرد. روند اعتراضات به حدی عمیق شد که بسیاری معتقد بودند به هیچ وجه نمی‌توان به برگشت آرامش در سریلانکا فکر کرد، ولی اینگونه پیش نرفت. در همان زمان اعتراضات باز هم ادامه پیدا کرد و اوضاع به حدی بحرانی شد که مردم مقامات سیاسی و اقتصادی کشور خود را مسئول این وضعیت می‌دانستند و خواهان استعفا آنها بودند.

یورش بر اتاق فرمان!

زمانی که این اعتراضات بالا گرفت، کابینه سریلانکا اصلاحات قانون اساسی را با هدف کاهش قدرت و اختیارات ریاست جمهوری تصویب کرد. همان

روزها بلومبرگ در گزارش خود اعلام کرد که دولت سریلانکا هیچ جزئیاتی رادر خصوص اصلاحات قانون اساسی منتشر نکرده و فقط اعلام کرده که به موجب این اصلاحات قدرت و اختیارات بیشتری به پارلمان داده خواهد شد اما رهبر اپوزیسیون سریلانکا کمی بعد اعلام کرد که حزبش پارلمان را تحریم و تظاهرات خیابانی علیه دولت برگزار خواهد کرد که همین اتفاق هم رخ داد. اپوزیسیون سریلانکا اعلام کرده بود که این کشور با سخت‌ترین افول اقتصادی خود از زمان استقلالش در ۱۹۴۸ درگیر است؛ چرا که قطع مکرر و طولانی مدت برق، کمبود شدید مواد غذایی، سوخت و دیگر ضروریات گریبان مردم این کشور را گرفته است و دولت توانایی خروج از این وضعیت را ندارد. این وضعیت در حالی تشدید می‌شد که ویکرمسینگه، نخست‌وزیر سریلانکا حدود ۲۰ روز پیش به پارلمان این کشور اعلام کرده بود سریلانکا در ضمن تلاشش برای جلب کمک‌های خارجی با هدف یافتن یک راه خروج از بدترین بحران اقتصادی چند دهه اخیر خود، یک کنفرانس اهدای کمک‌های مالی را با شرکت چین، هند و ژاپن برگزار خواهد کرد. این سخنان نخست‌وزیر سریلانکا در حالی انجام می‌شد که آمریکا اعلام کرده بود ۴ میلیارد دلار از طریق خطوط اعتباری هند به سریلانکا داده می‌شود. ۶۰۰ میلیون دلار از راز بانک جهانی برای خرید دارو و سایر اقلام دریافت کرده بود اما اتفاقاتی که طی سه روز اخیر رخ داد نشان می‌دهد که عملاً هیچ کمکی برای مخالفان این کشور جذابیت نداشته و گوش آنها از این حرف‌ها پر است؛ چرا که از روز جمعه اعتراضات به حدی افزایش پیدا کرد که مخالفان دولت موفق شدند وارد کاخ ریاست جمهوری سریلانکا شوند و اوضاع را به گونه‌ای دیگر جلو بردند. روزیتر چندی بعد از این واقعه اعلام کرد که هزاران معترض روز شنبه

آمریکا اعلام کرده بود که ۴ میلیارد دلار از طریق خطوط اعتباری هند به سریلانکا داده می‌شود و همچنین دلاری برای خرید دارو و سایر اقلام به این کشور داده شد، اما مخالفان هیچ توجهی به این مسائل نکردند و علیه دولت دست به طغیان زدند

در کلمبو پایتخت تجاری سریلانکا موانع پلیس را شکستند و اقامتگاه رسمی رئیس جمهوری این کشور را تصرف کردند و به همین دلیل باید گفت که یکی از بزرگترین اعتراضات ضد دولتی در این کشور طی چند دهه اخیر به وجود آمده است. منابع دولتی سریلانکا اعلام کردند که طی این اعتراضات دستکم ۲۱ نفر از جمله ۲ پلیس زخمی شدند و به بیمارستان انتقال یافتند، اما آنچه در این میان باید مورد توجه قرار بگیرد این است که هجوم معترضان به کاخ ریاست جمهوری سریلانکا به نوعی نشان دهنده آن است که حکومت و دولت مستقر در این کشور علناً سقوط کرده و نمی‌تواند اوضاع را کنترل کند. عدم کنترل بر امور جاری کشور و تشدید اعتراضات حالا باعث شده تا انبیل ویکرمسینگه، نخست‌وزیر به رهبران احزاب اعلام کند زمانی که تمامی طرف‌ها در مورد تشکیل دولت جدید به توافق برسد، وی استعفا خواهد داد و از قدرت کناره‌گیری خواهد کرد. گو تا بایا راجاپاکسه، رئیس‌جمهور سریلانکا هم اعلام کرده که در ۱۳ ژوئیه (۲۲ تیر) استعفا خواهد داد. این دومینوی استعفا را باید بخششی از یک سناریوی سیاسی دانست؛ چرا که مقامات ارتش سریلانکا با کناره‌گیری از قدرت دقیقاً به دنبال فرار از زیر بار مسئولیت و همچنین عدم پاسخگویی به بحران اقتصادی هستند که تاکنون سابقه نداشته است.

جهان نما

اعتراضات ضد دولتی در آرژانتین



در حالی که معترضان آرژانتینی به طرف دروازه‌های کاخ ریاست جمهوری در پایتخت راهپیمایی می‌کردند و دولت را به خاطر تورم شدید و بدهی ملی سنگین به باد انتقاد گرفته بودند، رئیس‌جمهور این کشور خواستار اتحاد و همبستگی شد. به گزارش رویترز، آلبرتو فرناندز، رئیس‌جمهور چپ میانه آرژانتین با چالش رو به رشدی از سوی یک جناح شبه‌نظامی چپ در ائتلاف حاکم مواجه است که خواستار تخصیص بودجه بیشتر دولتی برای کاهش سطح فقر و تورم است. در ماه گذشته دو متحد میانه‌روی کلیدی فرناندز کابینه‌اش را ترک کردند. این کشور آمریکای جنوبی که یکی از تولیدکنندگان بزرگ سویا و ذرت محسوب می‌شود، با تورم ۶۰ درصدی، کاهش ارزش پول و جبهه رایج آرژانتین و افزایش هزینه واردات گاز که منابع ارز خارجی ضعیف این کشور را بیش از پیش تحت فشار گذاشته، دست و پنجه نرم می‌کند. فرناندز در جریان سخنرانی به مناسبت سالروز اعلام استقلال آرژانتین خواستار اتحاد و همبستگی شد.

کشته شدن ۱۸ نفر به دنبال ۲ حادثه تیراندازی در آفریقای جنوبی

وقوع ۲ حادثه تیراندازی در آفریقای جنوبی منجر به کشته شدن ۱۸ نفر و زخمی شدن ۱۷ تن دیگر شد. به گزارش لوفیکارو، یکی از تیراندازی‌ها ساعت ۲۰ دقیقه بامداد یکشنبه به پلیس اطلاع‌رسانی شد که در آن ۱۴ نفر کشته شدند. این تیراندازی در یک ستون در منطقه سووتو در نزدیکی ژوهانسبورگ رخ داده و پلیس اعلام کرده است که هنگام رسیدن به محل تیراندازی ۱۲ نفر کشته شده بودند. بر اساس گزارش پلیس، ۱۱ تن دیگر زخمی بودند که به بیمارستان منتقل شدند و ۲ نفر از آنها پس از رسیدن به بیمارستان جان باختند. به گفته پلیس، در تیراندازی دیگری که شنبه شب در یک بار در پیترماریتزبورگ واقع در شرق آفریقای جنوبی رخ داد، چهار تن کشته شدند. سخنگوی پلیس محلی ضمن تأیید این موضوع، از زخمی شدن هشت نفر دیگر در این تیراندازی خبر داده است.

خدمات الکترونیکی ایران زمین، مزیت رقابتی در حوزه مشتری مداری



گفت: یکی از مسائل مهم که در بانک ایجاد شده است ارزش مشتری است. تمام خدمات بر اساس ارزش مشتری ارائه می‌شود. یعنی مشتری بر اساس مراداتی که با بانک خواهد داشت، خدمات دریافت می‌کند. هر چقدر این مرادوات بیشتر باشد، خدماتی که در یافت خواهد کرد نیز بیشتر خواهد بود. مزایای استفاده از شیوه‌های نوین بانکی از جمله کاهش هزینه‌های نگهدار متبیط با پرسنل، کوتاه شدن دوره پردازش، افزایش سرعت، بهبود انعطاف پذیری در معاملات کسب و کار و به‌طور کلی ارائه خدمات بهتر به مشتریان باعث شده است که امروزه استفاده از شیوه‌های نوین بانکی در ارائه خدمات به مشتریان در بسیاری از موسسات مالی بانک‌ها به‌طور فزاینده‌ای رشد و شیوع یابد.

رقابتی برای بقای بانک‌ها امری لازم و ضروری به نظر می‌رسد خدمات نوین بانکی که ارتباط بسیار نزدیکی با تکنولوژی اطلاعات و ارتباطات دارد از جمله عوامل بسیار مهم در ایجاد مزیت رقابتی برای بانک‌ها و جذب مشتریان و رضایتمندی آنهاست. خدمات الکترونیکی باعث جذابیت، وفاداری و رضایت الکترونیکی مثبت می‌شود، همچنین باعث حداکثر شدن مزیت‌های رقابت تجارت الکترونیکی سازمان می‌گردد. سنجش کیفیت خدمات یکی از راهکارهایی است که به ما این امکان را می‌دهد تا از کیفیت استقرار کار بردهای مختلف فناوری اطلاعات و ارتباطات اعم از تجارت الکترونیک، دولت الکترونیک، بانکداری الکترونیک، آموزش الکترونیک و... آگاه شویم. کیفیت خدمات الکترونیکی و آف‌لاین بر رضایت مشتریانی که از خدمات غیر حضوری استفاده می‌کنند اثر گذار است که این امر به نوبه خود می‌تواند بر اعتماد، تعهد و وفاداری مشتریان موثر باشد. مجید پورسعید مدیر عامل بانک ایران زمین با اشاره به کیفیت خدمات در امور اجرایی بیان کرد: صنعت بانکداری در سال‌های اخیر پوست اندازی کرده است و در دنیای رقابتی امروز، انتظارات از بانک‌ها متفاوت از گذشته است، بنابراین تمامی امور در همه بخش‌ها باید با کیفیت و در نهایت دقت اجرا شود و همکاران نباید تنها به وظایف خود اکتفا کنند و باید در جهت به نتیجه رساندن پروژه‌ها، امور و پیگیری و کوشا باشند. مهران سواد کوهی معاون طرح و برنامه بانک ایران زمین در خصوص ارائه خدمات بر اساس ارزش مشتری

کیفیت خدمات الکترونیکی و آف‌لاین بر رضایت مشتریانی که از خدمات غیر حضوری استفاده می‌کنند اثر گذار است که این امر به نوبه خود می‌تواند بر اعتماد، تعهد و وفاداری مشتریان موثر باشد. به گزارش ایلنا و به نقل از روابط عمومی بانک ایران زمین؛ درک و فهم دقیق سازمان‌ها از نیازهای روحی، اجتماعی، فنی مشتریان سبب ایجاد خدمات و تسهیلات با جذابیت بیشتر برای مشتریان خواهد شد. مشتریان مرکز توجه در مدیریت ارتباط با مشتری هستند و به منظور حفظ قابلیت رقابت و دستیابی به اهداف سازمان ارزیابی سطح رضایت مشتریان ضروری می‌باشد. رضایت مشتری از طریق تکرار خرید، خرید کالای جدید و خرید کالا جدیدی که از طریق مشتریان راضی به کار تمایل پیدا کرده‌اند، به افزایش درآمد و سود منجر می‌شود. مشتریانی که از سازمان رضایت‌ناک دارند تجربیات رایج دیگران منتقل می‌کنند و هزینه جذب مشتریان را کاهش می‌دهند و در مقابل ضروریان از دست دادن یک مشتری در حکم قرار چندین مشتری می‌شود. همین دلیل رضایت مشتری‌ان و برآورده ساختن آن شرط اساسی موفقیت سازمان‌های می‌باشد. خدمت‌رسانی به مشتریان با کیفیت عالی و مستمر موجب ایجاد مزیت‌های رقابتی برای بانک‌ها می‌شود. این مساله به خصوص در بانک‌ها که در ارتباط دائم با مشتریان هستند اهمیت ویژه‌ای دارد. رقابت زیار ظرفی ن در بین بانک‌ها و مؤسسات قرض الحسنه و سایر اشکال جذب منابع پولی رو به افزایش است. لذا ایجاد مزیت

شناخت دقیق مشتری، رمز موفقیت باشگاه مشتریان

میزگر آنلاین با موضوع باشگاه مشتریان بانک هادرادیو اینترنتی عصر پرداخت برگزار شد. به گزارش ایلنا و به نقل از روابط عمومی بانک ایران زمین؛ در این میزگرد که با حضور امین رضایضی مدیرعامل شرکت آران وفاداری آریا و جمعی از فعالان و مدیران بانکی برگزار شده، راه‌های ایجاد حس رضایت مشتریان در بانک‌ها و موفقیت در حوزه باشگاه مشتریان مورد بحث و بررسی قرار گرفت. ریاضتی اساس فعالیت بانک‌ها بر رضایت مشتری بیان کرد و گفت: یکی از دلایل موفقیت بانک‌های خصوصی در دهه اخیر این است که مشتریان شماره گرفتند در شعبه و گذاشتن صدلی جلوی باجه را برای اولین بار در بانک‌های خصوصی تجربه کردند. مدل رفتار پرسنل بانک، دیدن رئیس و حتی گذاشتن خودکار برای مشتریان، در بانک خصوصی شکل گرفت و توقع مردم را به سمت آنچه برای آنها ارزشمند است، بالا برد.

در نوروز امسال جشنواره گل با پوچ را برای همه اعضای خود برگزار کرد و جوایز آن هم به برندگان اهدا شد. ریاضتی در خصوص دریافت سرویس‌های باشگاه مشتریان گفت: ما در بانک ایران زمین با توجه به دیجیتال بودن آن تلاش می‌کنیم مشتری برای دریافت سرویس ویژه، خودش دیتار ادرا اختیار ماکر آ دهد. آنچه همه دوست دارند نمی‌توان بر روی آن ارزش عددی گذاشت توجه، محبت و احترام است. مدیرعامل شرکت آریا تحلیل رفتار مشتری در بانک ایران زمین را این‌طور بیان کرد: رفتار مشتری از زمانی که افتتاح حساب می‌کند، جمع‌آوری و بررسی می‌شود. بانک این داده‌ها را در اختیار شرکت‌های مشاوره و تحلیل این داده‌ها را برای خواسته‌های مشتری می‌سازد و بر اساس نیاز مشتری، خدمات ویژه‌ای طراحی و در اختیار او قرار می‌دهد. ریاضتی در پایان یادآور شد: اگر بانک، اساس فعالیت خود را بر رضایت واقعی مشتری نگذارد، بی‌انگه‌ترین است که راهبرد شناخت مشتری را در یافته است. در غیر این صورت هر چه راه‌ها به باشگاه مشتریان در هر بانکی، دولتی یا خصوصی، بزرگ یا کوچک صحبت شده، صرفاً پروژه تبلیغاتی و روابط عمومی است.



وی خاطر نشان کرد: اعضای باشگاه می‌توانند از طریق شرکت در جشنواره‌ها و مسابقات این باشگاه امتیازهای خود را افزایش دهند و شانس خود را از خود گرفتند تا انواع تلفن‌های همراه امتحان کنند. بر همین اساس باشگاه مشتریان بانک ایران زمین

مدیران بانک ایران زمین از شعب استان گیلان بازدید کردند



به منظور بازدید از شعب و دیدار با همکاران، محمد حسینی کناری مدیر امور شعب استان گیلان افتتاحی مدیر امور توسعه سرمایه‌انسانی به استان گیلان سفر کردند. به گزارش ایلنا و به نقل از روابط عمومی بانک ایران زمین؛ در این سفر مدیران ارشد بانک از شعب استان بازدید کرده و ضمن دیدار با همکاران، از نزدیک در جریان مسائل و دیدگاه‌های آنان قرار گرفتند. در ادامه جلسه‌ای با حضور روسا و معاونین شعب به منظور بررسی عملکرد شعب برگزار شد. حسینی کناری وی نیروی انسانی را دارای ارزشمند بانک اعلام کرد و گفت: برای موفقیت باید نیروی انسانی موفق

ساخته شود که در غده‌های سازمانی را بشناسد و این امر مستلزم آموزش‌های صحیح و تلاش در جهت رشد و تعالی شعب و نهادهای بانک ایران زمین است. مدیر امور شعب استان هافزود، باتلاش و کوشش در سال جاری گیلان جایگاه مطلوبی در بخش جذب منابع به خود اختصاص داده است که امیدواریم همکاران بتوانند همین مسیر را تا پایان سال ادامه دهند. در ادامه جلسه مدیر امور توسعه سرمایه انسانی مطالبی در خصوص وضعیت رفاهی کارکنان، احکام و انتصابات، آموزش پرسنل و اهداف آتی بانک در زمینه طبقه‌بندی مشاغل بیان کرد. در پایان این جلسه

چهارمین گردهمایی روسای شعب منطقه فارس بانک ایران زمین



به منظور اجرای برنامه جامع عملیاتی سال جاری، چهارمین گردهمایی روسای شعب استان فارس، بوشهر، کهگیلویه و بویراحمد برگزار شد. به گزارش ایلنا و به نقل از روابط عمومی بانک ایران زمین، در ابتدا محمود حسن شاهی مدیر منطقه ضمن بررسی وضعیت کلی استان و ارزیابی عملکرد شعب گفت: با توجه به تسهیل شرایط افتتاح سپرده‌های جدید، انتظار تحقق صد درصدی اهداف بانک است. حسن شاهی افزود: با توجه به ابزارها و ظرفیت‌های موجود در منطقه، شعب همانند گذشته باتلاش و همکاری در پیشرفت و ارتقاء شعبه خود گام بردارند و جایگاه خود را در بازار حفظ نمایند. در ادامه سید مهدی فاطمی معاون منطقه با عنایت بر رعایت دستورالعمل‌های مرتبط با شفاف‌سازی تراکنش‌های بانکی اشخاص بیان کرد: کلیه شعب

می‌بایست ضمن بازخوانی دستورالعمل‌های صادره در این خصوص و سایر بخشنامه‌های حوزه مبارزه با پولشویی نسبت به رعایت کامل آن اقدام نمایند.