



رضایتمندی مشتریان مهم‌ترین عامل در موفقیت فضای رقابتی است

ایام عزاداری حسینی، با تاکید بر اهمیت نقش استراتژیک شعب در پیشبرد اهداف بانک گفت: رشد سپرده‌ها و افزایش منابع و نقدینگی یک بانک، مرهون برنامه ریزی، تلاش و فعالیت همکاران شعب است و هر گونه پیشرفت، رشد منابع، وصول مطالبات، انضباط کاری و حرکت جهادی از شعب آغاز می‌شود و نتیجه آن در ستاد و در صورت‌های مالی و تلفیقی بانک بروز می‌کند. قربانی در ادامه با اشاره به کاهش و یکسان شدن نرخ سود در نظام بانکی افزود: بر اساس سیاست‌های جدید اتخاذ شده در بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران که شرایط را برای تمام بانک‌ها یکسان کرده است، کاهش نرخ جذب سپرده بانکی، بهای تمام شده پول را کاهش داده و به تبع آن، می‌توان تسهیلات با نرخ مناسب تری را به مشتریان اعطا کرد.

محمد رضا قربانی، مدیر عامل و رضا سهیم دینی رئیس هیات مدیره بانک دی در مراسم معارفه ناصر شریعتی، سرپرست اداره کل امور شعب در جمع روسای شعب تهران حضور یافتند و رهنمودهایی در خصوص تجهیز و تخصیص بهینه منابع ارائه نمودند. مدیر عامل بانک دی در این مراسم ضمن گرامیداشت آغاز هفته دفاع مقدس و عرض تسلیت به مناسبت فرارسیدن

«سوپر مارکت مالی» چه تأثیری بر بازار مالی ایران خواهد داشت؟

نمای شیک روی یک ویرانه بانکی



«تشکیل سوپرمارکت‌های مالی در ایران کلبه خورد»؛ خبر از آنجایی شروع شد که یکی از بانک‌های دولتی قرار است سوپرمارکتی مالی برای مشتریان خود تشکیل دهد که در آن خدمات متنوع مالی ارائه می‌شود!

اما واقعا سوپرمارکت مالی چیست و از چه زمانی در کشور های دیگر شروع به کار کرده است؟ این موضوع از حدود ۴۰ سال پیش برای نخستین بار توسط سیتی‌گروپ در آمریکا مطرح و اجرایی شد. در اصل سوپرمارکت مالی، شرکتی است که خدمات گسترده مالی را زیر یک سقف ارائه می‌دهد. برای مثال برخی از مؤسسات مالی، خدمات بورس، اوراق با درآمد ثابت، بیمه و بعضاً مشاوره املاک را در کنار خدمات بانکی به مشتریان ارائه می‌کنند.

از سال‌های گذشته همواره ابزارها و نهادهای مختلف مالی در بازار پول و سرمایه ایران شکل گرفته است؛ انواع اوراق قرضه، بدهی، معاملات بورس کالایی سکه و طلا و... گرفته تا به امروز که یکی از بانک‌ها سوپرمارکت مالی را پیشنهاد داده است. بررسی انواع ابزارهای تأمین مالی در کشور نشان می‌دهد که به دلیل عدم وجود زیرساخت‌های مناسب در نظام بانکداری، این ابزارهای هر روز معرفی می‌شوند، ولی آنطور که باید اهداف خود را اجرا نکرده و باعث ایجاد تفکر منفی در مردم نسبت به نظام بانکی می‌شود.

داده است، خود در گیر زبان‌های بالایی است؛ همچنین نمادش در بورس اوراق از ۲۹ تیرماه سال ۹۵ بسته شده و از آنجایی که نتوانسته بورس را قانع کند که این شرکت می‌تواند در آینده به سودآوری برسد، مجوز بازگشایی را از این سازمان دریافت نکرده است. حال با این اوضاع بانک‌ها، چطور می‌توان دوباره تضمین کرد که مردم سپرده‌هایشان را نزد آن‌ها قرار دهند و بتوانند انتظار داشته باشند از طریق آن‌ها به سود دست پیدا کنند؟

■ شاهد نتیجه خوبی در ایران نخواهیم بود
به‌رادر ابراهیمی در خصوص ابزار جدید «سوپرمارکت مالی» به «بتکار» گفت:

بانکی که این طرح را ارائه داده، خودش دارای مشکلات سهامداری است و هم‌اکنون دیگر بانک‌هایی که در بورس اوراق با مشکلاتی رویه‌رو بودند، نتوانستند آن‌ها را هموار کنند؛ اما این بانک نتوانسته حتی مشکلات سهامداران خود را حل کند و بیش از یک سال است که سپرده‌هایشان بلوکه شده است. مدیر توسعه بازار کارگزاری آگاه اضافه کرد: سرویس‌هایی که هر بانک یا سهم ارائه کند، نیاز به تحلیل سنجی قوی دارد؛ در حال حاضر کارگزاری‌ها که کارشناسی سهم‌ها و تحلیل و معرفی آن‌ها به سهامداران را انجام می‌دهند، باز هم در بسیاری مواقع با مشکلاتی روبه‌رو می‌شوند و نمی‌توانند نیازهای افراد را شناسایی کنند. حالا یک بانک، آن‌ها هم

سایت‌ها و کانال‌های تلگرامی تحلیل زیادی امروز دیده می‌شود، معرفی سهم به افراد کار دشواری است و این پروسه نیاز به مطالعات بیشتری دارد.

تجربه ایران از «سوپرمارکت‌های مالی»

پس از بحران مالی سال ۲۰۰۸، انتقاداتی به درم تئودیک حقوقی این نهادهای مالی وارد شد و کارشناسان از آن‌ها به عنوان بنگاه‌های بسیار بزرگی که موجب افزایش ریسک سیستماتیک بازار مالی می‌شوند یاد کردند. این تغییرات منجر به تغییر مدل این سوپرمارکت‌های مالی شد.

در ایران نیز اکثر بانک‌ها با توجه به رویکرد Universa-Banks سعی در ارائه خدمات متنوع مالی مثل صرافی، کارگزاری بورس و بیمه تحت برند بانک دارند. در حال حاضر اکثر بانک‌ها با تفکیک سهامداری مستقیم بانک در این بنگاه‌های مالی و تشکیل هولدینگ‌های سرمایه‌گذاری، به‌طور غیرمستقیم عرضه‌کننده این خدمات هستند. اخیراً برخی از بانک‌ها نیز برای فروش خدمات متنوع مالی زیر یک سقف تلاش‌هایی کرده‌اند. برخی از بانک‌ها با جبهه‌هایی را برای ارائه خدمات بورس یا بیمه در شعب خود در نظر گرفته‌اند. با این حال بازار پول ایران شاهد چند تجربه عملیاتی گسترده در راستای برداشتن مرزهای بازار پول و بازار سرمایه بوده است. این تجربیات بسیار نزدیک به مدل جدید سوپرمارکت‌های مالی در دنیا هستند. زیرا هیچ ادغام و تملک انجام نمی‌شود و با تکیه بر بستری فناوری لازم، خدمات بنگاه‌های مالی مختلف در پیشخوان بانک‌ها ارائه می‌شود و بانک‌ها از کارمزدهای خدمات در سطح واسطه‌گری مالی برخوردار خواهند شد.

ورود اهرم‌های نظارتی به خدماتی بانکی تلفن همراه؛

کدهای دستوری زیر چتر نظارت بانک مرکزی



همچنین پایین بودن ضریب امنیتی USSD ها، بانک مرکزی از طریق شرکت شاپرک، ابلاغیه‌ای مبنی بر لغو پرداخت از طریق سرویس USSD به دلیل ناامن بودن به تمامی شرکت‌های پرداخت الکترونیکی ارسال کرد. طبق آن ابلاغیه تمامی شرکت‌های پرداخت الکترونیکی موظف به تغییر روش به منظور استفاده از این سرویس شدند و از ابتدای دی ماه ۱۳۹۵ سامانه پیوند بانک مرکزی به صورت آزمایشی و سپس دائمی فعال شد. در دستورالعمل بانک مرکزی آمده بود: «تمامی مشتریان بانک که قصد بهره‌مندی از خدمات USSD را دارند باید نسبت به اتصال شماره کارت خود به شماره تلفن همراه از طریق سامانه پیوند اقدام کنند و جهت اتصال کارت

تلفن همراه به یکی از ابزارهای جدایی ناپذیر زندگی مردم تبدیل شده است به شکلی که این روزها شهروندان می‌توانند بخش زیادی از خدمات مالی و بانکی خود را از طریق تلفن همراه انجام دهند. یکی از این خدمات که توانست نظر مردم را به خود جلب کند، استفاده از کدهای USSD بر روی تلفن همراه بود که بدون نصب هیچگونه نرم‌افزاری بر روی تلفن همراه، تنها با وارد کردن چند، قابل استفاده بود.

کدهای USSD (Unstructured Supplementary Service Data) روشی بود که مشتری با ارسال یک پیام و شماره گیری کدهای از پیش تعیین شده، می‌توانستند پرداخت مورد نظر خود را انجام دهند. اما پس از بروز برخی مشکلات و

بانکی به سامانه پیوند بانک مرکزی ابتدا دارنده کارت بانکی باید وارد وب سایت بانک صادر کننده بانک شده و وارد بخش ثبت نام سامانه پیوند USSD شود. پس از آن بانک‌ها نیز یک به یک به مشتریان خود اعلام کردند در صورت تمایل برای استفاده از این سامانه، با مراجعه به سامانه بانک مورد نظر و وارد کردن شماره همراه

مالی شده است تا خدمات مالی موجود، بهینه و بهبود یابد. وی ادامه داد: در کنار این موضوعات، بحث مدیریت ریسک و تضمین امنیت این خدمات مطرح است زیرا با توجه به تجربیات گذشته و برخی مشکلات پیش آمده، بانک مرکزی به عنوان مقام ناظر به موضوع کدهای دستوری USSD ورود کرد. این کارشناس بانکداری الکترونیک افزود: یکی از ظرفیت‌هایی که طی چند سال اخیر در کشور ارائه شده، دریافت خدمات مبتنی بر بستر کانال‌های USSD بود که شهروندان می‌توانستند با استفاده از این کدها، خدمات خرید شارژ، پرداخت قبض و... را انجام دهند. اسلامیان گفت: اما با توجه به پایین بودن ضریب امنیتی این طرح و عدم نظارت بانک مرکزی بر آن، در مقطعی این طرح متوقف

خودپردازهای ارزی بانک سامان راه‌اندازی شد

امام خمینی (ره) به مشتریان ارائه می‌شود. وی تاکید کرد: در صورت عدم تطابق دقیق نام و کدملی وارد شده با سامانه ثبت احوال، امکان ارائه این خدمت وجود نخواهد داشت. مشتریان می‌توانند برای دریافت اطلاعات بیشتر درباره این خدمت، در تمام ساعات‌های شبانه‌روز با شماره تلفن ۶۴۲۲-۰۲۱ تماس بگیرند.

کنند. ضمن اینکه خرید ارز در سقف تراکنش برداشت ربالی روزانه مشتریان تأثیری ندارد. مدیر بانکداری الکترونیک بانک سامان اظهار داشت: این خدمت در فاز نخست از طریق خودپردازهای شعب خیابان شهید بهشتی، خیابان میرداماد، شعبه مرکزی، شرکت صرافی سامان و سالن تشریفات فرودگاه بین‌المللی

ارزی که بدین منظور در تعدادی از شعب بانک و فرودگاه امام خمینی (ره) تعبیه شده است، ارز خریداری کنند. مدیر بانکداری الکترونیک بانک سامان با بیان اینکه فروش ارز دلار بانرخ روز صرافی سامان صورت می‌گیرد، تصریح کرد: هموطنان با وارد کردن کارت شتابی خود، تعیین میزان دلار درخواستی و

بانک سامان با همکاری شرکت صرافی سامان، خدمت جدید فروش ارز از طریق خودپرداز را آغاز کرد. عباس میرزا نیری مدیر بانکداری الکترونیک بانک سامان با اعلام این خبر گفت: در این خدمت، دارندگان کارت‌های بانکی عضو شتاب می‌توانند با مراجعه به خودپردازهای

رشد منابع

بانک قرض الحسنه مهر

مدیر امور استان‌های بانک قرض الحسنه مهر ایران در جلسه شورای مدیران گفت: منابع بانک تا ۳۱ شهریور ماه سال ۹۶ نسبت به انتهای سال گذشته بالغ بر ۳۳ درصد رشد داشته و پیش بینی می‌کنیم تا پایان سال جاری به اهداف طلایی دست یابیم. یوسف نجدی ضمن عرض تسلیت ایام سوگواری شهادت حضرت اباعبدالله الحسین (ع) و تبریک هفته دفاع مقدس، با اشاره به اهم وظایف و اقدامات مدیریت امور استان‌ها به ارائه گزارش عملکرد این حوزه در ۶ ماهه ابتدای سال ۹۶ پرداخت و گفت: تعیین اهداف سالانه مدیریت استان‌ها، توسعه و بهینه‌سازی شعب، ساماندهی املاک استان‌ها، بررسی پیشنهادات پرسنلی و درخواست‌های مردمی، تهیه آمار و ارزیابی عملکرد مدیریت استان‌ها و شعب، نظارت بر دستگاه‌های خودپرداز و پایانه‌های فروشگاهی و بازدید از شعب استان‌ها و ارائه رهنمودهای لازم، بخشی از اقدامات انجام شده این مدیریت طی ۶ ماهه ابتدای سال جاری به حساب می‌آید. مدیر امور استان‌ها ضمن تاکید بر تحقق هدف برنزی تعیین شده در نیمه اول سال ۹۶ تصریح کرد: با تلاش کارکنان صف و ستاد و حمایت‌های بی دریغ مدیران بانک خصوصاً مدیر عامل محترم و اعضای محترم هیات مدیره، در ۶ ماهه نخست سال جاری بالغ بر ۲۳ درصد رشد منابع قرض الحسنه نسبت به پایان سال گذشته مسجل گشته و به اهداف برنزی تعیین شده برای رشد منابع دست یافته‌ایم.

برنامه بانک پاسارگاد برای حفظ پیشرو بودن

همایش سراسری مدیران، رییس‌ان و معاونان شعبه‌های بانک پاسارگاد با حضور مدیرعامل، اعضای هیات مدیره، هیات‌عامل، سرپرستان مناطق، رییس‌ان و معاونان شعبه‌ها و مدیران واحدهای ستادی برگزار شد. در این همایش که در سالن همایش‌های دانشگاه خاتم برگزار شد، در خصوص موفقیت‌های بانک پاسارگاد در سال ۱۳۹۵ و ۶ ماهه اول سال ۱۳۹۶، تحقق اهداف، مشتری‌مداری و حضور موفق در صحنه‌های بین‌المللی توضیح داده شد. همچنین اهداف تعیین شده و برنامه‌های آتی این بانک برای حفظ پیشرو بودن در صنعت بانکداری و ارتقای بیش از پیش تشریح شد. بر اساس این خبر، در این همایش بر لزوم رعایت کلیه دستورالعمل‌ها، ضوابط و مقررات بانک مرکزی، همانند گذشته تأکید مجدد شد. همچنین در خصوص اهمیت مشتری‌مداری و ایجاد محیطی امن برای مشتریان به‌عنوان یکی از ویژگی‌های مهم و اساسی بانک پاسارگاد توضیح داده شد. چرا که بی‌شک مشتریان ترجیح می‌دهند با خیالی آسوده، در بانکی امن و مطمئن سپرده‌گذاری کنند. گنتنی است این همایش‌ها به‌صورت مستمر و جهت ارزیابی عملکرد شعبه‌های بانک پاسارگاد و تسهیل مسیر پیش‌رو برگزار می‌شود.

توسعه روابط کارگزاری بانک ملی با آمریکای جنوبی

معاون امور ارزی و بین‌الملل بانک ملی گفت: در راستای توسعه روابط کارگزاری به منظور حمایت و پشتیبانی از تجارت خارجی کشور، بانک ملی موفق به برقراری روابط کارگزاری با بانک‌های برزیلی شد. غلامرضا پناهی افزود: در این راستا بانک آمادگی کامل دارد که خدمات مورد نیاز فعالان تجارت خارجی با آمریکای جنوبی را ارائه کند. وی اظهار کرد: انجام امور تجاری از کانال بانک‌ها علاوه بر حفظ امنیت و پوشش‌های مناسب، در کاهش هزینه‌های مبادله هم مؤثر است. همچنین با حضور بانک امکان افزایش و گسترش حجم تجارت برای فعالان با بهره‌گیری از ظرفیت‌های اعتباری بانک‌ها فراهم خواهد شد.