



## اشتیاق اروپا برای همکاری اقتصادی و بانکی با ایران

مدیرعامل صندوق ضمانت صادرات اظهار داشت: اروپایی‌ها برای برقراری همکاری‌های اقتصادی و بانکی با ایران خبرداد. به گزارش اخبار بانک به نقل از روابط عمومی پژوهشکده پولی و بانکی، سیدکمال سعیدعلی، با اشاره به روابط بانکی و تجاری ایران و اروپا در دو سالگی اجرایی شدن توافق برجام، گفت: اروپایی‌ها به دلیل شرایطی که اجرای توافق در پسابرجام طی کرد، احتیاط را در دستور کار دارند. مدیرعامل صندوق ضمانت صادرات اظهار داشت: اروپایی‌ها فکر می‌کنند تا نتیجه رفتار آمریکا با برجام مشخص نشود، رفتار خود را تغییر نخواهند داد و این نگاه برای بانک‌های بزرگ اروپایی جدی‌تر است. سیدعلی با اشاره به امضای قراردادهای فاینانس در دوران پسابرجام با کشورهایمانند چین و روسیه، افزود: با این کشورها ما توانستیم قراردادهای فاینانس را امضا و عملیاتی کنیم.

در نشست خبری ششمین همایش تجاری بانکی ایران - اروپا مطرح شد:

## اتصال شبکه بانکی ایران به اروپا



رییس پژوهشکده پولی و بانکی گفت: ششمین همایش تجاری و بانکی ایران در روزهای هشتم و نهم اردیبهشت ماه - امروز و فردا - در تهران برگزار می‌شود. به گزارش اخبار بانک، علی دیواندری در نشست خبری با خبرنگاران با اعلام این خبر افزود: روابط تجاری و بانکی ایران دو سال پس از اجرایی شدن برجام، اتحادیه اروپا شریکی برای ایران؛ چشم‌انداز همکاری‌های تجاری و بانکی ایران و اتحادیه اروپا و مدیریت تطبیق مدرن از محورهای این همایش است. وی افزود: اجزای چارچوب جامع مدیریت ریسک، مطالبات معوق بانکی (NPL) و استانداردهای حسابرسی (IFRS) از دیگر محورهای ششمین همایش تجاری و بانکی ایران و اروپا است. به گفته رییس پژوهشکده پولی و بانکی، منابع تجدیدپذیر انرژی و فرصت‌های سرمایه‌گذاری در ایران از دیگر محورهای این همایش دو روزه است.

### ■ سخنرانان همایش

دیواندری اعلام کرد که براساس برنامه ریزی انجام شده، در افتتاحیه ششمین همایش تجاری و بانکی ایران و اروپا مسئولین پولی و اقتصادی و مدیران ارشد کشور مانند رییس کل بانک مرکزی و وزرای ذیربط سخنرانی خواهند داشت و تدارک دیده شده تا مدیران اروپایی نیز از جمله سخنرانان کلیدی باشند. وی با یادآوری اینکه سه سال از پایه گذاری همایش تجاری و بانکی ایران و اروپا می‌گذرد، افزود: حجم، اندازه و اثرگذاری اقتصاد ایران می‌تواند یکی از نکات تازگانه باشد.

یکی از شرکای بزرگ تجاری ایران است و این همایش فضایی برای گفتگوها خواهد بود. آثار مثبت همایش‌های قبلی رییس پژوهشکده پولی و بانکی توضیح داد که این همایش با همکاری پژوهشکده پولی و بانکی و تعدادی از ایرانیان مقیم اروپا به ویژه گروه مالکی پایه گذاری شده و طبیعتاً تدارک و آمادگی‌های لازم برای برگزاری همایش در اروپا برعهده گروه مالکی و در ایران برعهده پژوهشکده پولی و بانکی است. دیواندری با بیان اینکه برگزاری ۵ دوره گذشته همایش تجاری و بانکی ایران و اروپا آثار مثبتی داشته است، گفت: تاکنون بسیاری از شرکتهای

مؤسسات مالی و بانکی اروپا به شبکه بانکی کشور متصل شده‌اند و برگزاری این همایش هم در نقل و انتقال پول و هم در بحث تکنیکی مؤثر بوده است. دبیر ششمین همایش تجاری و بانکی ایران و اروپا ادامه داد: سیستم بانکی ایران بعد از یک دوره طولانی تحریم، نیاز داشت تا روزآمد شده و از لحاظ تکنیکی و ساختاری متناسب با نیازمندی‌های جامعه جهانی تغییراتی را در خود دیده و وجودیابود؛ به ویژه در زمینه تطبیق، مقابله با پولشویی و تأمین مالی تروریسم و همچنین موضوعاتی نظیر استانداردهای جدید بانکی در جهان خود را با استانداردهای تطبیق دهند.

### ■ هدف همایش

وی افزود: در کنار چنین اجتماع، طبیعتاً مذاکراتی بین طرف‌های ایرانی و اروپایی صورت می‌گیرد. دیواندری هدف از برگزاری چنین همایش‌هایی که به‌طور معمول در سطح منطقه‌ای و قاره‌ای برگزار می‌شود را مشورت و همکاری عنوان کرد. رییس پژوهشکده پولی و بانکی تصریح کرد که در حال حاضر در زمینه همکاری با مؤسسات پولی و مالی آسیایی نیز خلاء وجود دارد و نیاز است تا در این زمینه نیز سرمایه‌گذاری شده تا همکاری‌ها مسیر بهتری را پیدا کنند. دیواندری با بیان اینکه یکی از موضوعات مهمی که ایران با

## عملکرد «مرکز ارتباط با مشتریان بانک مسکن» در سال ۹۶

هزار و ۸۹۷ پیام تلگرامی و ۲ هزار و ۹۰۳ پیام در صندوق صوتی بانک مسکن دریافت شد. به این ترتیب کمتر از ۵ درصد از ارتباطات بانک مسکن با مشتریان و دیگر شهروندان از سایر روش‌های پاسخگویی بوده و عمده این ارتباطات در مرکز Call Center برقرار شده است. در سال گذشته همچنین ۸ پیام از طریق سامانه ارتباط مستقیم با مدیرعامل دریافت شد و مورد رسیدگی قرار گرفت. میانگین زمان هر تماس تلفنی با این مرکز در سال گذشته یک دقیقه و ۲۴ ثانیه بوده و تماس گیرندگان در زمان انتظار کمتر

فروش روبرو شد. از طرفی در سال گذشته ساخت و ساز مسکونی نیز هم به لحاظ حجم ریالی سازی گذاری ساختمانی و هم از بابت حجم صدور پروانه ساختمانی با رشد مواجه شد. آمار کل تماس گیرندگان با مرکز ارتباط با مشتریان بانک مسکن به ۶۵۰ هزار نفر از مشتریان بانک مسکن تسهیلات از محل اوراق یا صندوق پس انداز مسکن یکم دریافت کرده‌اند. طی سال ۹۶ همچنین ۲ هزار و ۶۷۲ ایمیل، پنج

اساس اقبال به این مرکز با رشد قابل توجهی نسبت به سال ۹۵ روبرو شده که نشان از خروج تدریجی بازار مسکن از رکود دارد. برابر این آمار در هر یک از روزهای کاری سال گذشته به‌طور میانگین ۶۵۰ تماس تلفنی با مرکز ارتباط با مشتریان برقرار شد. از طرفی، رشد نزدیک به ۲۶ درصدی تماس‌های تلفنی با این مرکز علامتی از افزایش تقاضای خرید و ساخت مسکن در سال گذشته بوده است. به گزارش هیئتا، سال گذشته بازار معاملات مسکن ابتدا در تهران و به میزان خفیف در سایر شهرها از رکود بیرون آمد و با افزایش خرید و

میان شیوه‌های ۵ گانه پاسخگویی همچون تماس تلفنی، پاسخگویی از طریق سامانه ارتباط با مدیرعامل، پاسخگویی از طریق پیام‌های الکترونیکی، پاسخگویی از طریق شبکه‌های مجازی و نیز پاسخگویی از طریق صندوق صوتی، بیشترین آمار ارتباط با مشتریان مربوط به پاسخگویی تلفنی از طریق مرکز ارتباط با مشتریان بانک مسکن است. در سال گذشته ۱۷۵ هزار و ۵۵۵ تماس با مرکز ارتباط با مشتریان بانک مسکن برقرار شد که این میزان در مقایسه با سال ۹۵ حدود ۲۵٫۵ درصد افزایش داشته است. بر این

## نحوه دریافت بن کارت نمایشگاه کتاب پایتخت



هوشمند» اعلام کنند. مدیر امور فن آوری اطلاعات بانک شهر ادامه داد: با توجه به اینکه پس از پایان مهلت ثبت نام در سامانه، اطلاعات مربوط به رمز اعتبار از طریق پیامک به شماره تلفن همراه فرد متقاضی مندرج در سامانه ارسال می‌شود، لزوم دقت در ثبت شماره موبایل صحیح و متعلق به خود متقاضی در هنگام تکمیل فرآیند ثبت نام الزامی است. وی با بیان اینکه در این روش فرآیند تحویل بن کارت خرید کتاب صرفاً با ارسال پیامک اطلاعات رمز اعتبار متقاضی به شماره موبایل ارائه شده از سوی وی صورت می‌پذیرد، گفت: البته متقاضیان استفاده از کارت ملی

مدیر امور فن آوری اطلاعات بانک شهر با تأکید بر اینکه این بانک «نوآوری در خدمت» را در همه حال در صدر برنامه‌های خود قرار داده است، گفت: با تعامل گسترده و همکاری خوب سازمان ثبت احوال و به همت جوانان نخبه بانک شهر برای اولین بار استفاده از ظرفیت‌های کارت ملی هوشمند در شبکه بانکی کشور محقق شده است. به گزارش مرکز ارتباطات و روابط عمومی بانک شهر، میثم نمازی با تشریح چگونگی دریافت بن کارت‌های سی و یکمین نمایشگاه بین‌المللی کتاب پایتخت از طریق کارت ملی هوشمند، گفت: طرح دریافت بن‌های خرید کتاب

### اخبار

#### توجه به کارکنان، منجر به توجه به مشتری می‌شود

عضو هیئت مدیره بانک کشاورزی گفت: توجه به کارکنان، منجر به توجه به مشتری می‌شود. به



گزارش روابط عمومی بانک کشاورزی، مسعود شریفات که در جمع روسای شعب این بانک سخن می‌گفت، با تأکید بر اینکه به دلیل اهمیت مسائل اقتصادی یک دهه است که مفاهیم اقتصاد، تولید و اشتغال از سوی مقام معظم رهبری مورد تأکید قرار گرفته است و سال جاری نیز در حمایت از کالای ایرانی تنظیم شده است، مروری بر عملکرد بانک داشت و تصریح کرد: مدیریت کفایت سرمایه، مدیریت بدهی‌ها، مدیریت نقدینگی و مدیریت دارایی برای اداره یک بانک بسیار مهم است.

#### افزایش رضایتمندی از بانک قرض الحسنه مهر ایران

اداره کل بازرسی و حسابرسی داخلی بانک قرض الحسنه مهر ایران با اشاره به اهمیت



رضایت مشتری به عنوان عاملی مهم در موفقیت استراتژی بانکداری در محیط پرقابلیت امروزی، از افزایش رضایتمندی مشتریان از خدمات و سید محصولات بانک خبر داد. به گزارش روابط عمومی بانک قرض الحسنه مهر ایران، یکی از عوامل رشد و توسعه اقتصادی کشورها وجود بانک‌هایی با کارایی و سلامت بالاست؛ در این راستا بانک قرض الحسنه مهر ایران تلاش می‌کند تا با ارائه خدمات مطلوب، مطمئن و متناسب بتواند با بر آوردن انتظارات و خواسته‌های مشتریان رضایت و وفاداری آنان را فراهم آورد. این بانک، با ارائه محصولات متنوع، طرح‌های تسهیلاتی و خدمات بانکداری الکترونیک سعی دارد تا نیازهای مشتریان خود را در کرده و هر روز بهتر و بیشتر به کیفیت خدمات خود از طریق بانکداری الکترونیک بیافزاید.

#### گذار از بانکداری سنتی به بانکداری اجتماعی

مدیرعامل بانک قرض الحسنه رسالت گذار از بانکداری سنتی به سمت بانکداری اجتماعی را از



مهمترین سیاست‌های سال ۹۷ این بانک عنوان کرد. به گزارش روابط عمومی بانک قرض الحسنه رسالت، محمدحسین حسین زاده در جمع مدیران ستادی و استانی بانک گفت: توسعه بانکداری اجتماعی، انتقال مستمر و تدریجی کانون‌های شماره دار به کانون‌های مقصد و کنترل منابع و مصارف از جمله مهمترین برنامه‌های بانک قرض الحسنه رسالت در سال جاری است. وی به شکل گیری کانون‌های همیاری اجتماعی و سازمانی اشاره کرد و گفت: ایده آل بانک قرض الحسنه رسالت تشکیل کانون‌های همیاری اجتماعی است. حسین زاده راه اندازی واحدهای و حوزه‌ویژه بانکداری اجتماعی در استان‌ها، ایجاد کانون‌های ویژه شماره دار در هر شعبه، راه اندازی گرایش‌های بانکداری اجتماعی، ایجاد کانون‌های شماره دار گرایش‌ها، فعال کردن کانون‌های همکاران سازمان‌ها، فعال کردن انجمن (کانون‌های مشاوره و تسهیلگری)، شکل گیری و رونق کانون‌های همیاری اجتماعی و در نهایت انتقال مستمر و تدریجی اعضای کانون‌های شماره دار به کانون‌های مقصد را از جمله مراحل اصلی دوره گذار از بانکداری سنتی به بانکداری اجتماعی عنوان کرد. با فعالیت‌های مطلوب و گام‌های مؤثر برداشته شده توسط اداره کل بازرسی و حسابرسی داخلی بانک قرض الحسنه مهر ایران، میزان شکایات مشتریان بانک در ۶ ماه دوم سال ۹۶ نسبت به همین مدت در سال ۹۵ بالغ بر ۹۵ درصد کاهش داشته است.