

معاون فناوری اطلاعات بانک ایران زمین:

شعبه در بانکداری دیجیتال مرکز تماس با مشتری است



در بحث بانکداری دیجیتال نکته مهم این است که شعبه، یک مرکز تماس با مشتری است نه یک مرکز ارائه سرویس. مدل بانکداری دیجیتال در کشورها پیشرفته این است که مادر نهایت مراکز متمرکز ارائه سرویس خواهیم رسید که آنها همان دفاتر مادر استان ها خواهند بود

قوانین اش را به گونه ای تغییر دهد که این شکل احراز هویت ها پذیرفته باشد. البته قطعاً با توجه به سیاست های معاونت فناوری اطلاعات بانک مرکزی ما به زودی در کشورمان بحث احراز هویت الکترونیکی را خواهیم داشت.

■ **کارمندی که از شعبه به ستاد بیایند قطعاً دید باز تر و دو طرفه ای پیدا می کنند نسبت به بقیه. نظر شما در این خصوص چیست؟**

شعب و ستاد ها باید روی ایده ها ی جدید تمرکز کنند و فکر کنند. ما باید ایده ها را به سادگی با یکدیگر به تعامل بگذاریم. بحث تغییر فرهنگ از بانکداری موجود به سمت بانکداری به سبک فردا تغییرات اساسی هست و نیاز دارد که ما خودمان را با آن هم راستا کنیم و با تمام سختی ها و هزینه ها در این راه پیشرو باشیم. همه باید در رشد و پیشرفت یکدیگر که در نهایت به پیشرفت بانک مان منجر می شود بکوشیم. پیشرو بودن آسان نیست.

است و ۲۰ درصد ستاد، شعب کاری که به آنها دیکته شده است را انجام می دهند ولی وقتی تعدادشان از ستاد کمتر باشد متوجه خواهند شد که خدماتی که برای بانک ارزش افزوده دارد باید انجام شود. ما در این حالت می توانیم تجربه های خودمان را به اشتراک بگذاریم تا دیگران هم بتوانند از آن استفاده کنند. در یک بانک دیجیتال انتظار می رود این زیر ساخت ایجاد شود. سواد دیجیتالی و آشنایی با محصولات بانک برای کسانی که می خواهند به این حوزه بیایند قطعاً لازم و مورد نیاز است. همچنین وظیفه آموزش بانک است که این دانش ها را به کارکنان منتقل کند. خلاصه همه ما در بانک یک شغل بیشتر نداریم و آن فروش و ارائه خدمات بانکی به مشتریان است. این امر نیاز به توانمندی دارد و ما باید به آن توجه کنیم.

ما هیچ وقت نباید به صورت مستقیم در امور سرپرستی هادخاله کنیم. ما باید به تجربیات محلی آنها احترام بگذاریم. آنها بهتر می توانند آن تجربیات و دانشی که کسب کرده اند را در آنجا استفاده کنند. ما مسئول آن چیزی که تا به حال در سیستم بانکی طراحی شده است نیستیم. ما موظف هستیم که تجربیات خودمان را اجرا کنیم تا پویایی در نظام بانکی بیشتر باشد.

■ **با دیجیتالی شدن بانک، بحث احراز هویت مشتری بان به چه شکل خواهد بود و بانک برای این موضوع چه برنامه ای دارد؟**

ما باید به سمت احراز هویت الکترونیکی برویم. آن کلمه ای که از لحاظ فنی برای این موضوع استفاده می شود KYC است. یعنی احراز هویت مشتریان. الان بحث ما EKYC است. یعنی احراز هویت الکترونیکی به این مفهوم که مشتری را بدون حضور در شعبه و از طریق یکی از کانال های بانک احراز کنیم و بعد خدمات بدهیم.

مهم است که بانک مرکزی



مشتریان و بانک، یک واحد مرکزی و تعدادی از شعب که در شهر باقی می مانند خواهد بود.

در بحث نسبت میزان نیروی انسانی به تعداد شعب باید اضافه کنیم در دنیا این نسبت به گونه ای است که حداکثر ۴۰ درصد نیروها در شعب قرار دارند. ما اگر این نسبت را در بانک خودمان رعایت کنیم وضعیت بهتری خواهیم داشت. در حال حاضر با توجه به وضعیتی که بانکداری متمرکز و بانکداری الکترونیک دارد، باید جایگاهی از شعب به ستاد داشته باشیم. قاعدتاً برای کسی که از سمت شعبه به ستاد بیاید دانش های دیگری نیاز داریم. مثلاً بحث های فرهنگی وجود دارد که ما باید به آنها توجه کنیم. ما باید به تغییرات و آن مزیت رقابتی که در بانک مسان وجود دارد، کاملاً احترام بگذاریم و آن را بشناسیم. کارکنان باید پاسخگو باشند و نقش آنها باید به وضوح و کاملاً مشخص باشد. نباید بر روی خدماتی که برای بانک ارزش افزوده دارد تمرکز کنیم. وقتی نسبت شما ۱۰ درصد شعب

■ **آیا با تعدیل شعب، تعداد همکاران شاغل در شعب هم کم می شوند یا به بخش دیگری منتقل می شوند؟**

قطعاً تعدادی از شعب حذف خواهند شد. اگر بخواهیم استان ها خواهند بود. یعنی نیروهای مادر آنجا تجمیع و از آن طریق هدایت خواهند شد. اگر از منظر کارمندان بخواهیم نگاه کنیم ممکن است این تفکر ایجاد شود که کاهش شعبه موجب کاهش کارکنان خواهد شد. در صورتی که اینطور نیست. اتفاقاً نسبت کارکنان بانکی ما به جمعیت کشورمان بسیار کم است. برای مثال در کشور انگلستان نسبت کارکنان بانکی به جمعیت بسیار بیشتر از نسبت آن در کشور ماست. در بانکی با ظرفیت حدود ۳۰۰ شعبه نزدیک به پنج هزار نفر کارمند حضور دارند. در صورتی که در بانک های مشابه کشور ما حدود نصف این تعداد مشغول به کار هستند. بنابراین این جایگاهی در محل کار کارکنان پیش خواهد آمد، و ما حتماً با کمبود نیرو مواجه خواهیم بود.

تولید اپلیکیشن در اختیار مشتریان قرار می دهند.

مدل بانکداری دیجیتال در کشورهای پیشرفته این است که ما در نهایت مراکز متمرکز ارائه سرویس خواهیم رسید که آنها همان دفاتر مادر استان ها خواهند بود. یعنی نیروهای مادر آنجا تجمیع و از آن طریق هدایت خواهند شد. اگر از منظر کارمندان بخواهیم نگاه کنیم ممکن است این تفکر ایجاد شود که کاهش شعبه موجب کاهش کارکنان خواهد شد. در صورتی که اینطور نیست. اتفاقاً نسبت کارکنان بانکی ما به جمعیت کشورمان بسیار کم است. برای مثال در کشور انگلستان نسبت کارکنان بانکی به جمعیت بسیار بیشتر از نسبت آن در کشور ماست. در بانکی با ظرفیت حدود ۳۰۰ شعبه نزدیک به پنج هزار نفر کارمند حضور دارند. در صورتی که در بانک های مشابه کشور ما حدود نصف این تعداد مشغول به کار هستند. بنابراین این جایگاهی در محل کار کارکنان پیش خواهد آمد، و ما حتماً با کمبود نیرو مواجه خواهیم بود.

یکی از اهداف مهم در نظام بانکی کشور ارائه خدمات سریع و آسان به مشتریان خود است. در این میان بانکداری دیجیتال ابزاری مناسب برای تحقق این هدف است. بر همین اساس با فرهاد اینالوئی، معاون فناوری اطلاعات بانک ایران زمین در این خصوص گفتگو کردیم و نظری را جویا شدیم.

■ **آقای اینالوئی با توجه به افزایش کاربران بانکداری دیجیتال، آیا کاهش شعب می تواند گامی موثر در ارائه خدمات بهتر به مشتریان باشد؟**

در بحث بانکداری دیجیتال نکته مهم این است که شعبه، یک مرکز تماس با مشتری است نه یک مرکز ارائه سرویس. بنابراین شعب به سمت شعب سلف سرویس و بدون کارمند خواهند رفت. همچنین باز یگران جدیدی به نام فین تک وارد این عرصه شده اند که آنها بعضی از خدمات بانکی را از طریق

اخبار کیش

دکتر آخوندی در همایش گرامیداشت هفته استاندارد:

امضای تفاهم نامه با سازمان ملی استاندارد، زمینه ساز رونق و استانداردسازی کیش است

معاون اقتصادی و سرمایه گذاری سازمان منطقه آزاد کیش گفت: با پیگیری دکتر مظفری تفاهم نامه همکاری سازمان ملی استاندارد ایران و سازمان منطقه آزاد کیش از اسفند سال گذشته عملیاتی شد و قصد داریم اداره استاندارد در ارد کیش تقویت و جایگاه آن را ارتقاء دهیم.

به گزارش اینلنا ناصر آخوندی معاون اقتصادی و سرمایه گذاری این سازمان در آیین گرامیداشت هفته استاندارد که سه شنبه ۲۳ مهر در سالن رازی مرکز همایش های بین المللی کیش برگزار شد، بیان اینکه کیش جزو بهترین جزایر است که قوانین استاندارد در آن رعایت می شود اظهار داشت: تقویت اداره استاندارد دوار تقاه آن به جایگاه ایده آل، سیاست سازمان منطقه آزاد کیش در زمینه بسط و گسترش استاندارد است.

وی تاکید کرد: معاونت عمرانی و امور زیربنایی سازمان منطقه آزاد کیش در این خصوص اقدامات خوبی را در زمینه کنترل کیفیت مصالح ساختمانی انجام داده است و در این راستا تفاهم نامه همکاری با شرکت آی جی آی، از مجموعه گروه شستا که یک بازرس بین المللی است؛ به امضا رسانده تا زمینه استاندارد سازی مصالح ساختمانی در جزیره کیش فراهم شود.

معاون اقتصادی و سرمایه گذاری سازمان منطقه آزاد کیش با اشاره به تاثیر شرایط آب و هوایی جزیره بر مصالح ساختمانی که باعث خورندگی آن می شود؛ افزود: با توجه به سرمایه گذاری های مختلفی که در بخش های خدماتی، گردشگری و مسکونی در جزیره کیش انجام شده است؛ سازمان منطقه آزاد کیش از صدور مجوز ورود مصالح ساختمانی فاقد استانداردهای لازم به جزیره کیش جلوگیری می کند.

دکتر آخوندی از تمامی شرکت هایی که در زمینه احداث از مایشگاه کنترل کیفی مصالح ساختمانی، فعالیت دارند دعوت به همکاری کرد و گفت: سازمان منطقه آزاد کیش ضمن حمایت از این شرکت ها، فضاهای مورد نیاز را در اختیار آنها قرار خواهد داد تا برای تقویت، حفظ ایمنی، ساخت و بازسازی طرح های عمرانی و استاندارد سازی مصالح ساختمانی در کیش فعالیت کنند.



وی عدم رعایت قوانین استاندارد در تولید محصولات بهداشتی و غذایی را از نظر اقتصادی تهدید بزرگی برای سلامت جامعه و هدر رفت منابع مالی دانست و گفت: هزینه کرد برای ایجاد آزمایشگاه کنترل کیفی و موارد استاندارد، در واقع یک نوع سرمایه گذاری برای احاد جامعه است.

دکتر آخوندی از صداوسیما مرکز کیش خواست، همایش ها و برنامه های هفته استاندارد را به کیشوندان، فعالان اقتصادی، تولید کنندگان، بازاریان و اصناف به نحو مطلوب اطلاع رسانی کند تا مردم این اطمینان خاطر داشته باشند که سازمان منطقه آزاد کیش در زمینه رعایت استاندارد مواد غذایی و بهداشتی کوتاه نخواهد آمد و به جد پیگیری آن است. گفتنی است تفاهم نامه سازمان منطقه آزاد کیش و سازمان ملی استاندارد در اجرای مواد ۱۱۲ قانون برنامه پنجم توسعه و ۲۷ قانون چگونگی اداره مناطق آزاد تجاری، صنعتی کشور و به استناد قانون تقویت و توسعه نظام استاندارد در اسفند سال گذشته به امضاء رسید. همچنین در این مراسم دکتر خاکی فیروز رئیس مرکز ملی تایید صلاحیت استاندارد ایران گفت: معنای استاندارد تجلی نظم و انضباط و پویایی خداوند در زندگی انسان ها است که در این جزیره کوچک با ظرفیت های بسیار بالا به خوبی دیده می شود. وی افزود: در تمامی حوزه های تولیدی، خدماتی و زندگی روزمره و هر جایی که آرامش و آسایش باشد استاندارد سازی شکل گرفته که نشان از وجود تفکرات متعالی در پس این امر می باشد و هر کشوری که این مهم را برای خدمت به انسان ها انجام دهد؛ اقتصاد ملی در آن پویاتر و پر رونق تر است. دکتر خاکی فیروز در ادامه اظهار داشت: استاندارد سازی جزیره کیش نیز موهون تلاش های مسئولان سازمان منطقه آزاد کیش و دیگر نهاد های زیر مجموعه آن، برای اطمینان بخشی به مردم است.

خبر

همزمان با هفته جهانی فضا برگزار شد

اولین رویداد بین المللی ماهواره مکعبی در مرکز نوآوری ایران زمین



علمی بین المللی ارائه شد.

با پیشرفت روز افزون صنایع هوافضا گسترش استفاده از پتانسیل دانش فضایی بومی در توسعه کسب و کار های نوپا، فرصت مناسبی برای سرمایه گذاری در این حوزه فراهم خواهد آمد.

همزمان با هفته جهانی فضا، اولین رویداد بین المللی ماهواره های مکعبی (CubeSat) در مرکز نوآوری ایران زمین برگزار شد. هدف از برگزاری این رویداد اشتراک گذاری دستاوردهای نوین فضایی و سوق به سمت تجاری سازی آن ها با رویکرد معرفی و توسعه این دانش در زیست بوم استارت آپی کشور است.

به گزارش روابط عمومی بانک ایران زمین، این رویداد با مشارکت مرکز نوآوری ایران زمین و شرکت نانوسامانه و با حمایت سازمان فضایی کشور، بانک ایران زمین و شتاب دهنده نوآیند حاضر جمعی از جوانان و علاقمندان به علوم فضایی و ساخت ماهواره های تحقیقاتی - تجاری برگزار شد. در طی این رویداد یک روزه، بیش از ۱۰۰ طرح تولید ماهواره های کوچک، ۴ کسب و کار فضا پایه و چندین مقاله

خبر

فرضتی ویژه برای سرمایه گذاری؛

آغاز فروش گواهی سپرده مدت دار ویژه سرمایه گذاری بانک ایران زمین



نام و سود آن به صورت روز شمار و پرداخت بصورت ماهیانه خواهد بود.

سرمایه گذاران محترم می توانند؛ جهت کسب اطلاعات بیشتر و خرید اوراق به شعب بانک ایران زمین، در سراسر کشور مراجعه کنند.

مرحله دوم فروش اوراق گواهی سپرده مدت دار ویژه سرمایه گذاری (عام) بانام و به صورت الکترونیکی از ۲۰ مهر ۱۳۹۸ به مدت شش روز کاری در شعب بانک ایران زمین در سراسر کشور آغاز شد.

به گزارش روابط عمومی: بر اساس مجوز بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران مرحله دوم فروش اوراق سپرده سرمایه گذاری در شعب بانک ایران زمین در سراسر کشور آغاز شد، در این مرحله ۵۰۰ هزار میلیارد ریال گواهی سپرده ویژه سرمایه گذاری (عام) با نرخ سود علی الحساب سالانه ۱۸ درصد معاف از مالیات و بصورت الکترونیکی از طریق شعب این بانک در سراسر کشور از تاریخ ۲۰ الی ۲۵ مهر در اختیار متقاضیان قرار خواهد گرفت.

بر اساس این گزارش، گواهی سپرده مذکور یکساله، با

افتتاح صندوق امانات شعبه ولنجک بانک ایران زمین

صندوق امانات شعبه ولنجک بانک ایران زمین با حضور معاون عملیات بانکی و جمعی از مدیران و مشتریان شعبه ولنجک بانک ایران زمین افتتاح شد. به گزارش روابط عمومی، هادی قدیمی معاون عملیات بانکی بانک ایران زمین در آیین افتتاحیه این صندوق ها با بیان این نکته که نگهداری و محافظت از اشیاء گران قیمت یکی از دغدغه های مشتریان است، اظهار داشت: بر اساس برنامه ریزی های صورت گرفته و به منظور دسترسی مشتریان به مکان های امن جهت نگهداری اشیاء قیمتی افتتاح این صندوق ها در دستور کار قرار گرفته است و بزودی در برخی شعب دیگر نیز این اقدام صورت خواهد گرفت. قدیمی پاسخ مناسب به نیاز مشتریان را از اولویت های بانک ایران زمین عنوان کرد و گفت: ارتباط نزدیک بین مشتری و بانک می تواند موجب رضایت مندی مشتری از دریافت خدمات و در حقیقت بهبود تجربه مشتری را همراه داشته باشد. معاون عملیات بانکی بانک ایران زمین بعد از افتتاح این صندوق ها با تعدادی از مشتریان دیدار و نظرات آنها در خصوص مسائل مختلف را جویا شد. مصطفی یزدانجو مدیر امور شعب استان تهران در این مراسم با اشاره به تلاش های انجام گرفته در خصوص تکمیل سبد محصولات بانک جهت ارائه به مشتریان بیان کرد: در استان تهران تمامی اهداف برای جلب رضایت مندی مشتریان و ارائه خدمات نوین به آنها برنامه ریزی شده و امیدواریم با اجرای آن مشتریان بانک ایران زمین از خدمات کامل بانک رضایت کامل داشته باشند. آیین افتتاحیه صندوق امانات شعبه ولنجک بانک ایران زمین با حضور معاون عملیات بانکی، مدیر بازرسی، مدیران شعب استان تهران، حوزه مدیر عامل، روابط عمومی و جمعی از مشتریان برگزار شد.



آغاز طرح چکاپ همکاران بانک ایران زمین برای تشکیل پرونده سلامت

با توجه به اهمیت ارتقای بهداشت جسمانی و روانی کارکنان و از سویی دیگر تشکیل پرونده سلامت برای سازمان ها و بنگاه های اقتصادی، مدیریت امور سرمایه انسانی بانک ایران زمین طرح چکاپ و پایش سلامتی کارکنان در تمامی مدیریت استان های کشور را آغاز کرد. به گزارش روابط عمومی: بر اساس اعلام مدیر امور سرمایه انسانی و آموزش این طرح با هدف آگاهی از سلامت جسمی همکاران، تشکیل پرونده سلامت و احترام به حقوق آنها به عنوان مهمترین سرمایه های بانک بر اساس برنامه ریزی های انجام شده در سراسر کشور اجرایی می شود. علی فتاحی مدیر امور سرمایه انسانی و آموزش با بیان این که اقدامات متنوعی در این مدیریت جهت فعالیت های رفاهی و سلامتی کارکنان صورت گرفته است، بیان کرد: با توجه به این که پایه بیماری های مزمن همچون سرطان ها، بیماری های قلبی و عروقی، بیماری های تنفسی، سکنه ها و دیابت از کودکی گذاشته می شود و این بیماری ها زمانی بروز می کنند که کار از کار گذشته است، باید با اقدامات مراقبتی نظام مند، مستمر و طولانی مدت در مرحله نخست افرادی که در معرض خطر هستند، شناسایی شوند و در مرحله بعد مراقبت های مستمر از آنان به عمل آید. وی عنوان کرد: کنترل سلامت پرسنل علاوه بر جلوگیری از بروز بیماری ها نقش مهمی در کارایی پرسنل سازمان دارد. طرح چکاپ و پایش سلامت کارکنان شامل: آزمایشات خون، شنوایی سنجی و بینایی سنجی، تست ریه و تنفس، فشار خون، ویزیت و معاینه توسط پزشک متخصص ویژه کارکنان بانک ایران زمین از روز جمعه ۹ مهر با حضور فتاحی مدیر امور سرمایه انسانی و آموزش و علی گلشنیان رئیس اداره سرمایه انسانی از استان گیلان آغاز شد.

