



بانک تجارت
TEJARAT BANK

آشنائی با سند راهبردی،
منشور اخلاقی و ساختار سازمانی
بانک تجارت



فهرست مطالب

۳	بیانیه مأموریت
۴	اهداف محوری بانک
۵	استراتژی ها و محور ها
۸	منشور اخلاقی بانک تجارت
۹	ساختار سازمانی بانک تجارت

بیانیه ماموریت

بانک تجارت به عنوان یکی از بزرگترین بانک های تجاری منطقه با طراحی و خلق خدمات نوین و با هدف ارزش آفرینی برای مشتریان به ویژه مشتریان ارزنده، دارای حضوری موثر در بازار های داخلی، منطقه ای و جهانی است. اعتبار و خوشنامی بانک به همراه نیروی انسانی متبحر و نیز توانمندی ارائه خدمات بانکی به ویژه در حوزه تعهدات، این امکان را برای بانک فراهم ساخته تا در چارچوب قوانین و مقررات پولی و بانکی کشور، ضمن ارتقای سودآوری و تامین منافع تمامی ذینفعان، بتواند نقش موثری در توسعه اقتصادی و پیشرفت نظام بانکداری کشور ایفا کند.

چشم انداز :

بانک تجارت در افق چشم انداز خود، به عنوان انتخاب اول مشتریان، بانکی پاسخگو خواهد بود که نیازهای مشتریان را در کوتاه ترین زمان و با جدیدترین خدمات تامین می نماید.

ارزش های محوری :

- ✓ متعهد به رعایت اصول حرفه ای و قانونی
- ✓ متعهد به ارزش آفرینی برای کلیه ذینفعان
- ✓ متعهد به رعایت اصول مشتری محوری و پاسخگویی
- ✓ متعهد به مدیریت مشارکتی و یادگیری سازمانی
- ✓ متعهد به شفافیت و صداقت

اهداف محوری بانک

کد	هدف	شاخص
G1	افزایش سهم بانک از نقدینگی کشور	سهم بانک از نقدینگی کشور
G2	افزایش سهم بانک از مجموع تعهدات شبکه بانکی	سهم بانک از مجموع تعهدات شبکه بانکی
G3	کاهش مطالبات معوق بانک	نسبت مطالبات معوق عقود به کل تسهیلات
		نسبت مطالبات معوق تعهداتی به کل تعهدات
		رشد مطالبات معوق
G4	ارتقای سطح خدمات بانکداری الکترونیکی	سهم تراکنش های غیر حضوری از کل تراکنش ها
		تعداد مشتریان بانکداری الکترونیکی
G5	افزایش سطح رضایت مشتریان	درصد رضایت مشتریان
G6	افزایش بهره وری کارکنان	نرخ بهره وری کارکنان
		سرانه سود پرسنل
		سرانه سپرده پرسنل
G7	افزایش سهم درآمدهای غیرمشاع نسبت به کل درآمدهای بانک	نسبت درآمدهای غیرمشاع به کل درآمدهای بانک
G8	افزایش بهره وری و حاشیه سود عملیاتی	حاشیه سود عملیاتی
		بازده سرمایه
		بازده دارایی
G9	افزایش سود آوری حاصل از سرمایه گذاری های بانک*	سهم سود حاصل از سرمایه گذاری ها از درآمد مشاع بانک
G10	ارتقای سطح کنترل های داخلی و سلامت مالی	نسبت سرمایه گذاری ها به سرمایه پایه
		کفایت سرمایه
		وضعیت باز ارزی
		نسبت ذخایر به کل مطالبات
G11	رشد سودآوری	سود هر سهم (EPS)
		نسبت ارزش سهام بانک به متوسط صنعت

* تا حد نسبت تعیین شده توسط بانک مرکزی ج.ا.ی

استراتژی ها و محورها

(۱) توسعه بازار و ایجاد تنوع در ارائه خدمات

محورها

- توسعه خدمات مبتنی بر بسترهای الکترونیک با تمرکز بر ابزارهای همراه
- سفارشی سازی خدمات متناسب با بازار هدف و گروه بندی مشتریان
- بهبود تجربه مشتری / افزایش رضایتمندی ایشان
- ارائه خدمات مکمل
- بهینه سازی کانال های فروش
- چابک سازی فرآیندهای ارائه خدمات از ایده تا پشتیبانی
- ارائه خدمات ارزش افزوده
- کاهش قیمت تمام شده خدمات و محصولات
- بهبود نظام کارمزدی
- ارتقاء سودآوری تعاملات با مشتریان (افزایش سهم از مشتریان)
- ارتقاء جایگاه برند بانک
- افزایش و یا حفظ سهم منابع سپرده ای بانک با رویکرد کاهش هزینه پول

(۲) ارتقاء سطح عملکرد اعتباری

محورها

- مدیریت ریسک اعتباری بانک
- اولویت دهی پرداخت تسهیلات سرمایه در گردش و کوتاه مدت
- اعطای تسهیلات کوتاه مدت ارزی
- کاهش نسبت اعطای تسهیلات کلان (علی الخصوص تسهیلات جدید) نسبت به کل تسهیلات اعطایی
- متناسب سازی تسهیلات اعطایی با حجم تعهدات مورد نیاز در زمان بررسی درخواست ها

۳) ارتقاء سطح فعالیت های کنترلی و نظارتی

محورها

- توسعه اقدامات کنترلی و نظارتی با رویکرد پیشگیرانه و اثربخش
- توسعه کنترلهای غیرمحسوس و سیستمی
- ارتقاء فرآیندهای مدیریت ریسک و پیاده سازی ریسک یکپارچه
- بکارگیری استانداردهای حاکمیتی
- بهبود و ارتقاء حوزه تطبیق بانک در ارتباط با استانداردها و مقررات نظارتی

۴) مولد سازی املاک و سرمایه گذاری ها

محورها

- ارتقاء بهره وری شرکتهای زیرمجموعه بانک
- کنترل و نظارت اثربخش بر عملکرد شرکتهای تابعه بانک
- بهینه سازی فرآیند فروش املاک مازاد و تملیکی

۵) توسعه و بهینه سازی حوزه فناوری اطلاعات

محورها

- پیاده سازی سیستمهای بانکداری متمرکز و یکپارچه
- بهینه سازی زیرساختهای سخت افزاری و نرم افزاری در تمامی سطوح صف و ستاد
- بهینه سازی سیستمهای اطلاعاتی موجود به منظور افزایش کیفیت اطلاعات و پیاده سازی سیستم های یکپارچه مدیریت اطلاعات
- ارتقاء ضریب امنیت مشتری، بانک و خدمت با هدف افزایش ضریب اعتمادپذیری متقابل
- افزایش ضریب پایداری ارائه خدمات
- پیاده سازی چارچوبها در سطوح مختلف فناوری اطلاعات
- بهینه سازی زیرساخت های سخت افزاری و نرم افزاری در حوزه پرداخت و سطوح مورد نیاز در تعامل با فینتکها و استارت آپ ها

۶) توسعه کسب و کارهای بانک مبتنی بر تحولات آتی بانکداری

محورها

- حرکت به سمت پیاده سازی بانکداری دیجیتال
- همکاری و تعامل با فینتکها و استارت آپ ها
- طراحی محصولات و خدمات مبتنی بر فناوریهای نوین
- استفاده از ظرفیت شرکای تجاری و ایجاد اتحادهای استراتژیک
- ایجاد و توسعه زیرساخت های بانکداری آینده

۷) ارتقاء عملکرد بانک در حوزه بین الملل

محورها

- حفظ و ارتقاء روابط با کارگزاران خارجی
- ارائه خدمات ارزی متناسب با نیازهای مشتریان
- تسهیل انجام نقل و انتقالات ارزی
- افزایش سطح تعاملات با عرضه کنندگان عمده ارز (نفت و پتروشیمی و بانک مرکزی)

۸) توسعه سرمایه های انسانی

محورها

- افزایش بهره وری کارکنان
- افزایش سطح اثربخشی آموزش
- بهینه سازی نظام انگیزشی
- تقویت نظام جانشین پروری
- متناسب سازی نظام پرداختها با عملکرد
- بهینه سازی نظام ارزشیابی پرسنل
- بهینه سازی سیستم های رفاهی بانک
- بهبود کیفی ترکیب نیروی انسانی متناسب با توسعه عملیات بانک

«منشور اخلاقی بانک تجارت»

ما کارکنان بانک تجارت بر این باور هستیم که:

- ❖ پایبندی به اصول اخلاقی و رعایت عدالت، صداقت، امانتداری و مسئولیت پذیری، ضامن اعتبار و خوشنامی بانک است.
- ❖ پاسخگویی به نیاز مشتری ضامن انتفاع متقابل است و ما با روحیه خدمتگزاری و به کار بستن راهبردها و اصول مشتری مداری، نوید بخش فردایی بهتر برای مشتریان خود خواهیم بود.
- ❖ جلب رضایت مشتری در محیطی آرام و آراسته و رسیدگی به شکایت ایشان با بردباری و رویی گشاده از اصول اصلی کسب و کار ما می باشد.
- ❖ کوشش و اهتمام در بهبود کیفیت خدمات و ارتقای سرعت، صحت و دقت براساس فن آوری روز بانکداری از وظایف اصلی ما می باشد.
- ❖ سرمایه های سهامداران خرد و کلان، نزد ما به امانت است و ما با درستکاری، مسئولیت پذیری، اتخاذ راهبردها و تصمیمات مناسب و تعهد به اصول افشاء و شفافیت، در پی ارزش آفرینی و سودآوری برای سهامداران بانک می باشیم.
- ❖ سرمایه های انسانی یکی از ارزشمندترین دارایی های بانک است و ما وظیفه داریم با مدیریت مشارکتی، یادگیری سازمانی و ایجاد فضای کار گروهی، از این دارایی در جهت کسب نتایج موفقیت آمیز برای بانک و مشتریان بهره بگیریم.
- ❖ رعایت انصاف در قبال رقبا ضروری است و رقابت باید بر اساس اصول اخلاق حرفه ای انجام پذیرد.
- ❖ بانک تجارت به عنوان یکی از بانک های بزرگ تجاری کشور، در مقابل جامعه مسئول است و با ایفای مسئولیت های اجتماعی خود نقش مهمی در موفقیت و توسعه پایدار کشور دارد.
- ❖ تحقق اهداف عالی بانک در گرو رعایت قوانین و مقررات است و ما خود را متعهد به رعایت اصول دینی و فرهنگی کشور و اصل تساوی همگان در برابر قانون می دانیم.
- ❖ برای حفظ منافع ملی، رعایت قوانین و مقررات مبارزه با پولشویی و تأمین مالی تروریسم ضروری است و ما آن را در سرلوحه وظایف خود قرار می دهیم.

