

# در مسیر خلق ارزش

کتاب سال ۱۴۰۳

بانک صادرات ایران



بِسْمِ اللَّهِ  
الرَّحْمَنِ  
الرَّحِيمِ



# فهرست مطالب

|                                                       |    |
|-------------------------------------------------------|----|
| مقدمه   در مسیر خلق ارزش                              | ۱۰ |
| ترکیب سهامداران                                       | ۱۲ |
| تاریخچه بانکداری نوین در ایران                        | ۱۳ |
| روند رشد سرمایه بانک صادرات ایران از سال ۱۳۵۷ تا ۱۴۰۳ | ۱۸ |

## فصل اول

۱۹

### نگاهی به آمارهای منعکس شده در صورت های مالی بانک صادرات ایران

|                                                      |    |
|------------------------------------------------------|----|
| در مسیر خلق ارزش                                     | ۲۲ |
| رشد چشمگیر سرمایه بانک صادرات ایران در سال ۱۴۰۳      | ۲۳ |
| رشد ۴۴ درصدی درآمدهای عملیاتی                        | ۲۴ |
| رشد ۵۳ درصدی درآمد تسهیلات اعطایی                    | ۲۵ |
| رشد ۶۰ درصدی درآمدها از محل کارمزدها                 | ۲۶ |
| رشد ۹۱ درصدی سود خالص بانک صادرات ایران              | ۲۷ |
| رشد ۱۳۳ درصدی سود حاصل از معاملات و مبادلات ارزی     | ۲۸ |
| رشد ۴۱ درصدی دارایی های بانک صادرات ایران            | ۲۹ |
| رشد ۶۹ درصدی اندوخته قانونی بانک صادرات ایران        | ۳۰ |
| رشد ۱۰۰ درصدی سود خالص هر سهم                        | ۳۱ |
| رشد ۱۵۸ درصدی سود انباشته بانک صادرات ایران          | ۳۲ |
| رشد ۳۹ درصدی نسبت کفایت سرمایه                       | ۳۳ |
| افزایش ۶۱ درصدی سرمایه گذاری در سهام و اوراق بهادار  | ۳۵ |
| رشد ۲۹۰ درصدی فروش املاک مازاد                       | ۳۶ |
| کاهش NPL شعب خارجی رأی لاهه به نفع بانک صادرات ایران | ۳۷ |

## فصل دوم

۳۹

### جمعیت شناسی همکاران ما

|                                                          |    |
|----------------------------------------------------------|----|
| تکیه گاه اصلی ما                                         | ۴۰ |
| پراکندگی نیروهای انسانی ما در سراسر کشور                 | ۴۱ |
| ترکیب تحصیلی همکاران ما در سال ۱۴۰۳                      | ۴۲ |
| در مسیر آموزش                                            | ۴۳ |
| جوان ترین همکاران ما؛ دهه هفتادی ها در بانک صادرات ایران | ۴۴ |
| مسن ترین همکاران ما؛ باتجربه های بانک صادرات ایران       | ۴۵ |

# فهرست

## مطالب

### فصل سوم

## ۴۷ جمعیت‌شناسی مشتریان ما

|                                               |    |
|-----------------------------------------------|----|
| چهره متنوع مشتریان بانک صادرات ایران          | ۴۸ |
| ۳۶٫۶ میلیون مشتری در سال ۱۴۰۳                 | ۴۹ |
| ۳۵٫۷۳۱٫۰۲۷ مشتری حقیقی                        | ۵۰ |
| جامعه مشتریان بانک صادرات ایران در حد یک کشور | ۵۱ |
| نقشه پراکندگی مشتریان ما در سراسر کشور        | ۵۲ |
| ۱۰ استان دارای بیشترین مشتری حقیقی            | ۵۳ |
| بانک صادرات ایران؛ همراه همه نسل‌ها           | ۵۴ |
| از آغاز تا امروز؛ همراه همه نسل‌ها            | ۵۵ |

### فصل چهارم

## ۵۷ رفتارشناسی مشتریان بانک در شعبه‌ها

|                                               |    |
|-----------------------------------------------|----|
| ضربان بانک در شعب                             | ۵۸ |
| بیش از ۱۰۰ میلیون مراجعه حضوری در شعب         | ۵۹ |
| شنبه‌ها؛ شلوغ‌ترین روز هفته در شعب            | ۶۰ |
| ساعت ۱۱؛ شلوغ‌ترین ساعت کاری شعب              | ۶۱ |
| پنج روز پر تراکنش در سال ۱۴۰۳                 | ۶۲ |
| ۱۰ روز شلوغ شعب بانک صادرات ایران در سال ۱۴۰۳ | ۶۳ |

## رفتارشناسی مشتریان بانک در حوزه بانکداری دیجیتال

|    |                                                                 |
|----|-----------------------------------------------------------------|
| ۶۶ | ردپای دیجیتال مشتریان ما                                        |
| ۶۷ | بیش از ۱ میلیون و ۲۶۱ هزار نصب موفق                             |
| ۶۸ | ۱۰ روز پر تراکنش همراه بانک صادرات ایران در سال ۱۴۰۳            |
| ۳۹ | شلوغ‌ترین بازه‌های زمانی استفاده از همراه بانک                  |
| ۷۰ | بازه‌های زمانی استفاده از همراه بانک صادرات ایران               |
| ۷۱ | ۷۸۲ هزار کاربر چکنو                                             |
| ۷۲ | دهه شصتی‌ها بیشترین کاربران استفاده کننده از «چکنو» در سال ۱۴۰۳ |
| ۷۳ | یک میلیون و ۹۰۰ هزار کاربر سپینو در سال ۱۴۰۳                    |
| ۷۴ | کاربران سپینو به تفکیک جنسیت (سال ۱۴۰۳)                         |
| ۷۵ | شلوغ‌ترین روز سپینو در سال ۱۴۰۳                                 |
| ۷۶ | سه روز شلوغ سپینو در سال ۱۴۰۳                                   |
| ۷۷ | ۷۰ هزار نفر؛ رقم کل کاربران ست؛ سامانه توثیق الکترونیکی دارایی  |
| ۷۸ | سامانه ست؛ در اندازه‌ی یک سامانه ملی                            |
| ۷۹ | توسعه کاربردهای ست                                              |

## رفتارشناسی مشتریان در تماس با بانک

|    |                                              |
|----|----------------------------------------------|
| ۸۲ | پشت خط با مشتریان                            |
| ۸۳ | ۵ میلیون تماس در یک سال                      |
| ۸۴ | ۱۴ هزار نفر در هر روز                        |
| ۸۵ | ۳ میلیون تماس در یک سال                      |
| ۸۶ | ۲ میلیون تماس در سال برای واحد امداد مشتریان |
| ۸۷ | ۳۵ هزار تماس برای هر کارشناس                 |
| ۸۸ | مهم‌ترین موضوعات ۲ میلیون تماس در سال ۱۴۰۳   |
| ۸۸ | مهم‌ترین موضوعات                             |
| ۸۹ | میانگین زمان هر تماس: ۱ دقیقه و ۴۰ ثانیه     |
| ۹۰ | ۴ سال و ۷ ماه مکالمه در یک سال               |
| ۹۱ | طولانی‌ترین تماس: ۳۷ دقیقه و ۵۲ ثانیه        |

فصل هفتم

احساسات عمومی نسبت به بانک

۹۳

|                                                                   |    |
|-------------------------------------------------------------------|----|
| صدای مردم؛ آئینه بانک                                             | ۹۴ |
| ۵۵ هزار و ۶۷۰ مطلب درباره بانک صادرات ایران در رسانه‌ها (۱۴۰۳)    | ۹۵ |
| توزیع دیدگاه‌ها نسبت به بانک صادرات ایران در سال ۱۴۰۳             | ۹۶ |
| توزیع دیدگاه‌ها نسبت به بانک صادرات ایران در سال ۱۴۰۳             | ۹۷ |
| محتوای رسانه‌ای بانک صادرات ایران به تفکیک موضوع                  | ۹۸ |
| استان‌های پیشتاز در واکنش به محتوای بانک صادرات ایران در سال ۱۴۰۳ | ۹۹ |

فصل هشتم

نگاهی به مسئولیت‌های اجتماعی ما

۱۰۱

|                                                               |     |
|---------------------------------------------------------------|-----|
| بانک صادرات ایران در خدمت مردم                                | ۱۰۲ |
| حوزه‌های اصلی فعالیت                                          | ۱۰۳ |
| میزان هزینه‌کرد اقدامات انجام شده در حوزه مسئولیت‌های اجتماعی | ۱۰۴ |
| توسعه عدالت آموزشی و فرهنگی                                   | ۱۰۵ |
| سلامت و بهداشت                                                | ۱۰۶ |
| پرداخت تسهیلات قرض‌الحسنه و حمایتی                            | ۱۰۷ |
| فرهنگ، ورزش و فعالیت‌های اجتماعی                              | ۱۰۸ |

تهران | ایران



کتاب سال ۱۴۰۳ بانک صادرات ایران

## در مسیر خلق ارزش

بانک صادرات ایران در طول بیش از هفت دهه فعالیت خود، همواره کوشیده است تا در کنار ارائه خدمات بانکی به روز و متنوع، نقشی پررنگ در توسعه اقتصادی و اجتماعی کشور ایفا کند. سال ۱۴۰۳، برای این بانک سالی سرشار از تغییر، نوآوری و تلاش در جهت ارتقای تجربه مشتریان و تقویت جایگاه خود در صنعت بانکداری ایران بوده است. اکنون، در پایان این سال پر فراز و نشیب، بانک صادرات ایران با افتخار کتابی را به دست مخاطبان می‌سپارد که نه تنها گزارش عملکرد یک ساله بانک در سال ۱۴۰۳ است، بلکه سندی از مسیر حرکت آن در راستای خلق ارزش‌های پایدار برای مشتریان، کارکنان و جامعه به شمار می‌آید.

این کتاب، برای نخستین بار در شبکه بانکی کشور، با رویکردی نوین تدوین شده است. به جای ارائه صرف اعداد و جداول مالی، کوشیده‌ایم با ترکیب داده‌های کلیدی، تحلیل‌های رفتاری، روایت‌های انسانی و آمارهای جذاب، تصویری جامع و

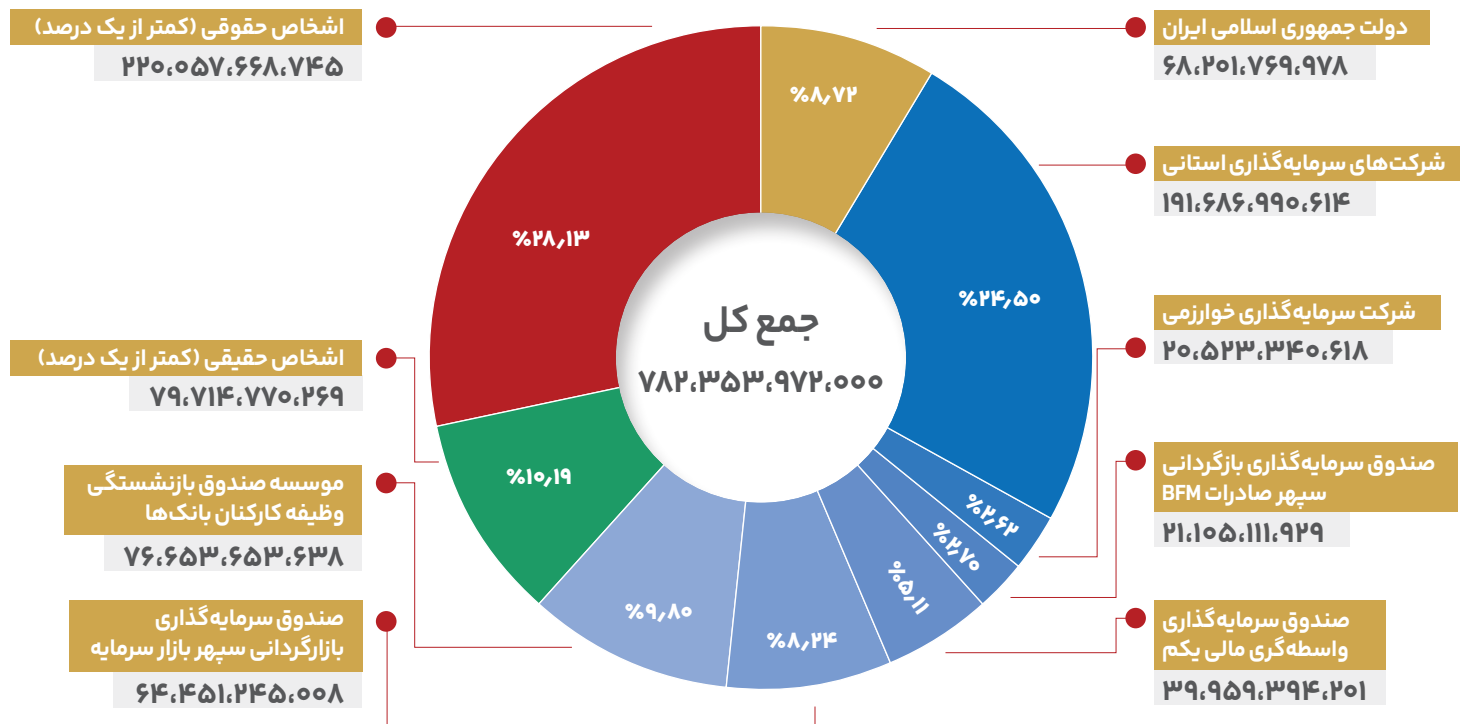
خواندنی از فعالیتهای بانک در سال ۱۴۰۳ ترسیم کنیم. در این روایت، مشتریان ما نه فقط به عنوان دارندگان حساب یا استفاده‌کنندگان از خدمات، بلکه به عنوان شرکای اصلی بانک معرفی شده‌اند. کارکنان بانک نیز به عنوان سرمایه‌ای انسانی و بی‌بدیل، جایگاهی ویژه یافته‌اند.

در این کتاب، مخاطب با بخش‌های گوناگونی مواجه می‌شود: از جمعیت‌شناسی مشتریان و همکاران گرفته تا رفتارشناسی در فضای دیجیتال و شعب، از احساسات عمومی و بازخوردهای اجتماعی تا روایت‌های الهام‌بخش مشتریان وفادار. همچنین برای نخستین بار، داده‌های رفتاری و آماری در حوزه‌های کلیدی مانند میزان استفاده از اپلیکیشن‌های بانکی، حجم مراجعات به شعب، تماس‌های مرکز پاسخگویی و حتی پرکاربردترین خدمات بانکی در قالبی شفاف و جذاب ارائه شده‌اند.

یکی دیگر از ویژگی‌های متمایز این کتاب، توجه ویژه به مسئولیت اجتماعی است. بانک صادرات ایران در سال ۱۴۰۳ تلاش کرد فراتر از یک نهاد مالی عمل کند و با سرمایه‌گذاری در حوزه‌های فرهنگی، آموزشی و حمایتی، مسئولیت خود را به عنوان یک شهروند سازمانی ایفا کند. بازتاب این رویکرد در فصل اختصاصی مسئولیت اجتماعی نشان می‌دهد که بانک صادرات ایران همواره در کنار مردم ایستاده و به بهبود کیفیت زندگی در جامعه متعهد است.

بی‌تردید انتشار چنین گزارشی، گام مهمی در بانکداری مسئولانه است. برای نخستین بار، یک بانک ایرانی به جای محدود شدن به گزارش‌های رسمی مجمع، تصمیم گرفته است تا با شفافیت و خلاقیت، کتابی جامع و داده‌محور منتشر کند؛ کتابی که نه تنها برای مدیران و سهامداران، بلکه برای پژوهشگران، رسانه‌ها و حتی عموم مشتریان، خواندنی و کاربردی است. «کتاب سال ۱۴۰۳ بانک صادرات ایران؛ در مسیر خلق ارزش» بازتابی است از باور بانک به شفافیت، پاسخگویی و نوآوری. ما این کتاب را به عنوان سندی از تلاش‌های مشترک مدیران، کارکنان و مشتریان تقدیم می‌کنیم و امیدواریم بتواند الهام‌بخش گام‌های بزرگ‌تر در آینده باشد. مسیری که آغاز شده، مسیری است به سوی خلق ارزش پایدار، و بانک صادرات ایران مصمم است در این مسیر، همواره در کنار مردم باقی بماند.

## ترکیب سهامداران



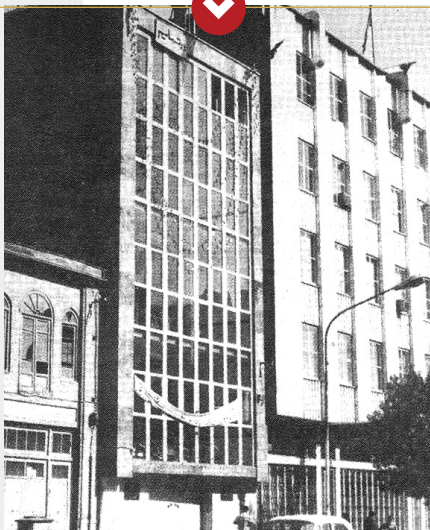
## تاریخچه بانکداری نوین در ایران

از اوایل دهه ۱۳۰۰ شمسی، بانکداری نوین در ایران آغاز شد. در آن زمان، بانک‌ها عمدتاً تابع منافع حکومتی بودند و توجهی به رضایت عمومی نداشتند، به طوری که در سال ۱۳۳۰ تنها ۱۱ درصد اسکناس‌های کشور در بانک‌ها قرار داشت و بقیه پول‌ها خارج از چرخه مالی بود.



## آغاز فعالیت و گسترش شعب

نخستین شعبه بانک صادرات ایران در کوچه تکیه دولت بازار تهران راه‌اندازی و در سال ۱۳۳۷ به محل فعلی در خیابان ۱۵ خرداد منتقل شد. بانک صادرات ایران از ابتدا با شعار «در خدمت مردم» اعتماد عمومی را جلب کرد و تا پایان سال ۱۳۳۱ سه شعبه دیگر به نام‌های «سینا»، «فردوسی» و «خیام» افتتاح نمود. ■



## تأسیس بانک صادرات و معادن ایران

در این شرایط، بانک صادرات و معادن ایران به عنوان اولین بانک خصوصی و سهامی عام در ۱۵ شهریور ۱۳۳۱ تأسیس شد. با سرمایه اولیه ۲۰ میلیون ریال، این بانک با هدف جذب نقدینگی و ارائه خدمات مشتری‌مدار شروع به فعالیت کرد. ■

### هیأت مدیره و کارکنان اولیه

اعضای هیأت مدیره شامل ادوارد ژوزف، محمدعلی مفرح و محمد بلور فروشان بودند، و مؤسسان و کارکنان اولیه ۲۵ نفر با نام‌هایی چون کسمایی، خلیلیان و بختیان بودند. ■

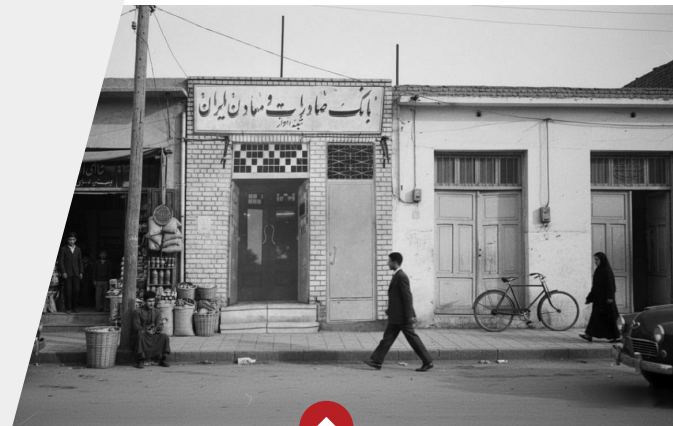


### نماد و هویت بصری

آرم اولیه بانک تصویری از اسب بالدار بود که نمادی از سرعت و استقامت بود و بعدها به نشان دو دست دربرگیرنده یک سکه تغییر یافت که امروزه هویت بانک صادرات است. ■

### توسعه بین‌المللی و گسترش شعب خارجی

اولین شعبه خارجی بانک در سال ۱۳۴۰ در هامبورگ آلمان تأسیس شد و اکنون بانک صادرات ایران با بیش از ۲۰ شعبه خارج از کشور و نزدیک به ۱۸۰۰ شعبه داخلی، گسترده‌ترین شبکه بانکی ایران را داراست. ■

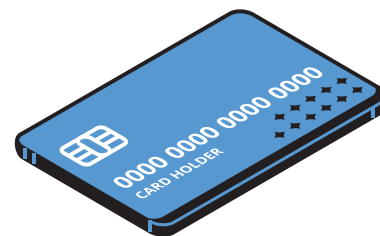


### عملکرد موفق در سال نخست

تا پایان سال ۱۳۳۱، بانک با ارائه تسهیلات ارزان به بازرگانان موفق شد سپرده‌ها را به ۱۷.۶ میلیون ریال و دارایی‌ها را به ۴۴.۲ میلیون ریال برساند، در حالی که حقوق مدیران تا پایان سال صفر در نظر گرفته شده بود. ■

### ملی شدن و خصوصی سازی

بانک در سال ۱۳۵۸ ملی اعلام شد، اما در خرداد ۱۳۸۸ مجدداً خصوصی شده و با نماد «وبصادر» وارد بورس تهران شد که نقطه عطفی در ساختار مدیریتی و حقوقی بانک به شمار می‌رود. ■



### پیشتازی در بانکداری الکترونیک

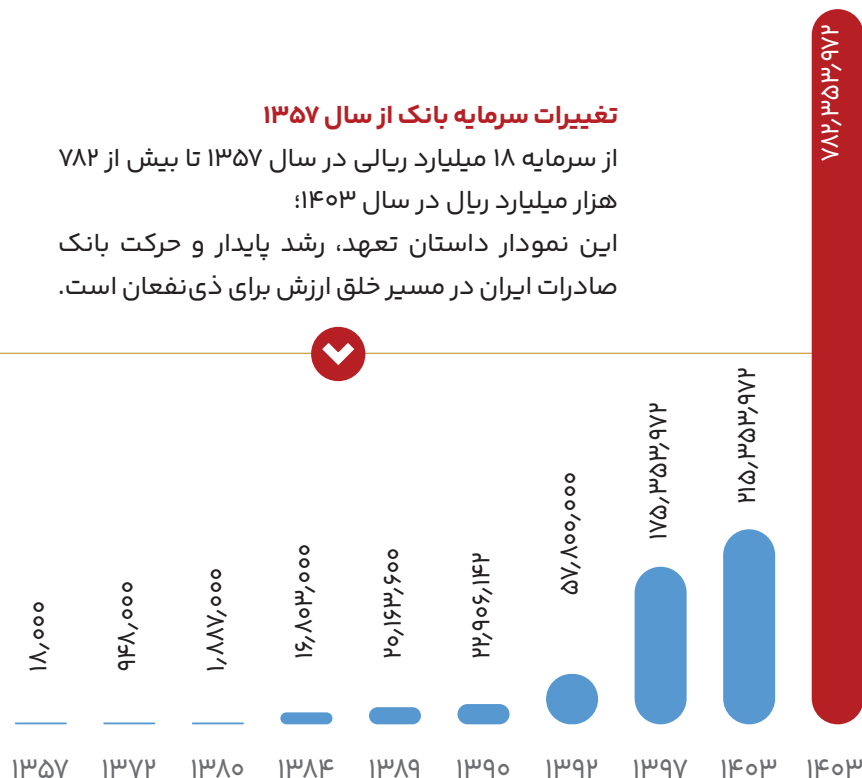
از سال ۱۳۷۹ بانک صادرات ایران با ارائه کارت‌های هوشمند، خودپردازها و خدمات نوین بانکی پیشتاز بانکداری الکترونیک کشور بوده است. ■

## روند رشد سرمایه بانک صادرات ایران از سال ۱۳۵۷ تا ۱۴۰۳

مبالغ به میلیون ریال

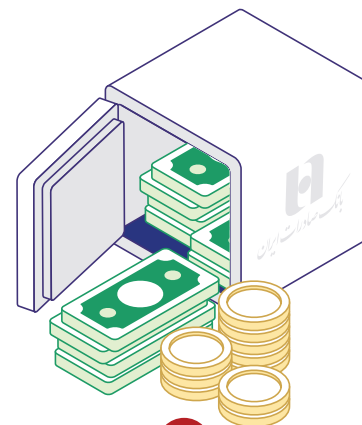
### تغییرات سرمایه بانک از سال ۱۳۵۷

از سرمایه ۱۸ میلیارد ریالی در سال ۱۳۵۷ تا بیش از ۷۸۲ هزار میلیارد ریال در سال ۱۴۰۳؛  
این نمودار داستان تعهد، رشد پایدار و حرکت بانک صادرات ایران در مسیر خلق ارزش برای ذی‌نفعان است.



### بانک صادرات ایران در خدمت مردم

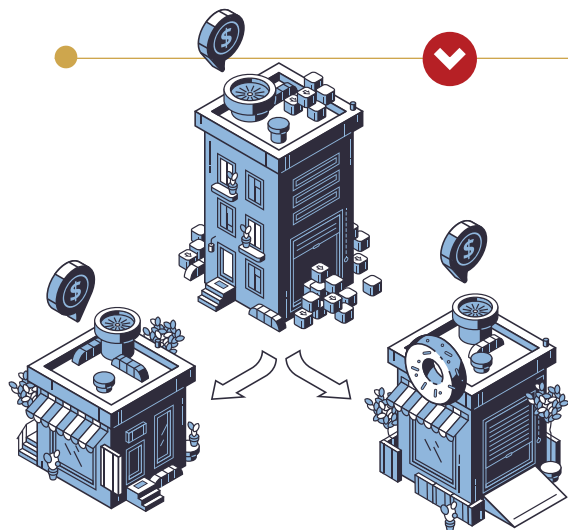
با پشتوانه بیش از هفت دهه تجربه، سرمایه قوی و گسترده‌ترین شبکه بانکی کشور، بانک صادرات ایران همچنان متعهد به ارائه خدمات مشتری‌مدار، توسعه بانکداری نوین و حمایت از اقتصاد ملی است. این بانک با حفظ نوآوری و اعتماد عمومی، به عنوان نهادی پیشرو در صنعت بانکداری ایران، مسیر روشنی را برای آینده‌ای پایدار و موفق می‌پیماید. ■



### سرمایه بانک صادرات ایران

#### در سال مالی ۱۴۰۳

سرمایه بانک صادرات ایران در سال مالی ۱۴۰۳ با رشد چشمگیر ۲۶۳ درصدی نسبت به سال ۱۴۰۲، از ۲۱۵ هزار میلیارد ریال به بیش از ۷۸۲ هزار میلیارد ریال افزایش یافت. این رشد قابل توجه نشان‌دهنده استحکام مالی و توانمندی بانک در خلق ارزش پایدار است. ■





بازار تهران | ایران



## فصل اول

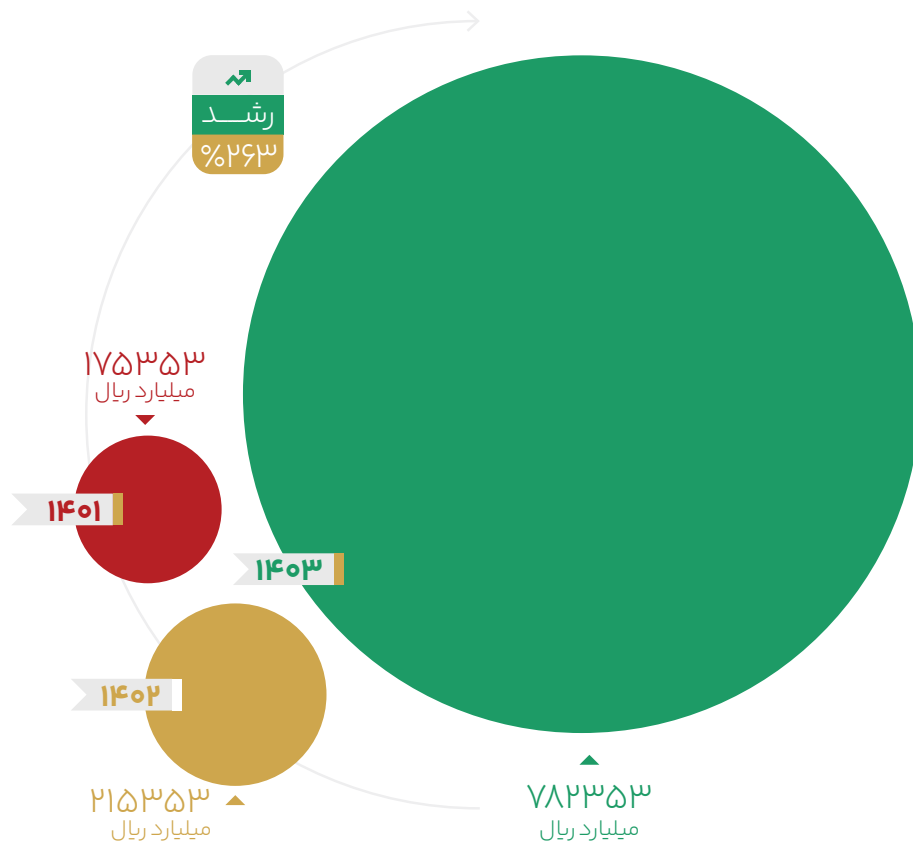
# نگاهی به آمارهای منعکس شده در صورت‌های مالی بانک صادرات ایران



## در مسیر خلق ارزش

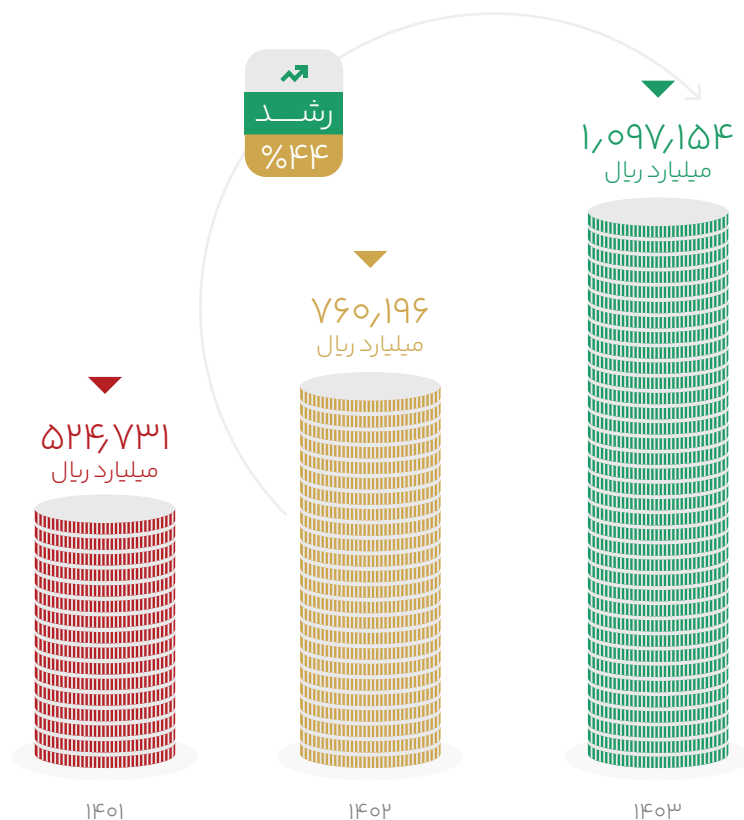
آمارها تنها مجموعه‌ای از اعداد نیستند؛ بلکه روایت‌گر مسیر حرکت یک سازمان و بازتاب‌دهنده ارزش‌آفرینی‌های آن هستند. بانک صادرات ایران در سال ۱۴۰۳ با ثبت میلیون‌ها تراکنش، رشد مستمر در خدمات دیجیتال، افزایش مشتریان وفادار و توسعه دامنه خدمات خود، توانست جایگاه ویژه‌ای در صنعت بانکداری کشور حفظ کند. در این فصل به برخی از مهم‌ترین آمارهای سال پرداخته می‌شود؛ از شلوغ‌ترین روزها و وفادارترین مشتریان گرفته تا شهرها و استان‌هایی که بیشترین تعامل را با بانک داشته‌اند. این آمارها نه تنها تصویری از عملکرد بانک ارائه می‌دهند، بلکه روایتگر داستان تلاش‌های مشترک کارکنان و مشتریان در مسیر خلق ارزش هستند. نگاه به این اعداد نشان می‌دهد که بانک صادرات ایران چگونه توانسته با اتکا به سرمایه انسانی، فناوری و اعتماد مشتریان، در سال ۱۴۰۳ مسیر رشد و پایداری خود را ادامه دهد.

## رشد چشمگیر سرمایه بانک صادرات ایران در سال ۱۴۰۳



سال ۱۴۰۳ برای بانک صادرات ایران نقطه عطفی در مسیر توسعه پایدار بود. رشد چشمگیر ۲۶۳ درصدی سرمایه، نمادی از توانایی بانک در بهره‌گیری از ظرفیت‌های نوین اقتصادی، گسترش خدمات بانکی و خلق ارزش برای سهام‌داران و ذی‌نفعان به شمار می‌رود. این موفقیت، علاوه بر تقویت بنیان مالی بانک، نشان‌دهنده حرکت در مسیر شکوفایی اقتصادی ملی و ایفای نقشی پررنگ‌تر در تأمین مالی بخش‌های مختلف کشور است.

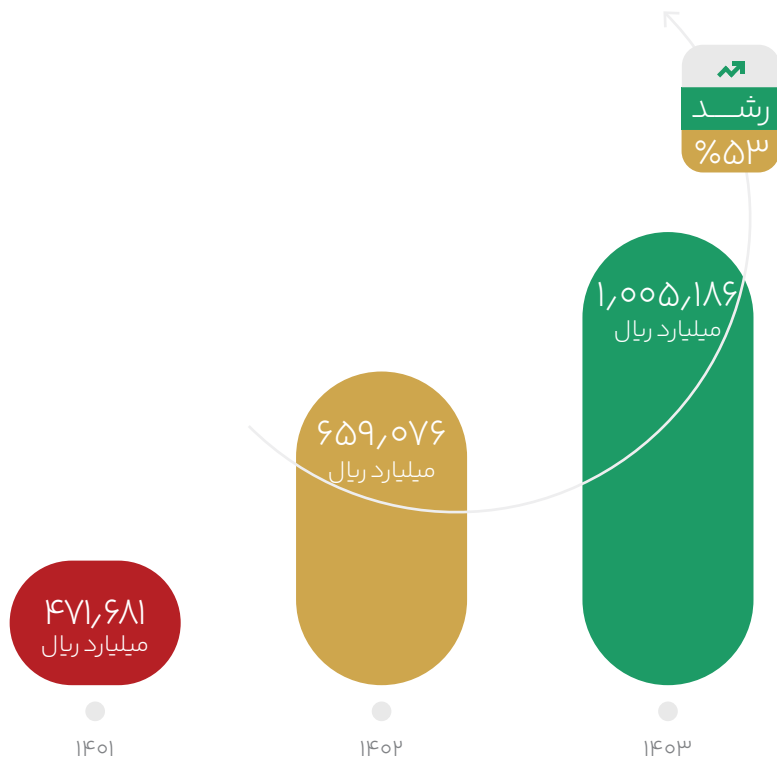
## رشد ۴۴ درصدی درآمدهای عملیاتی



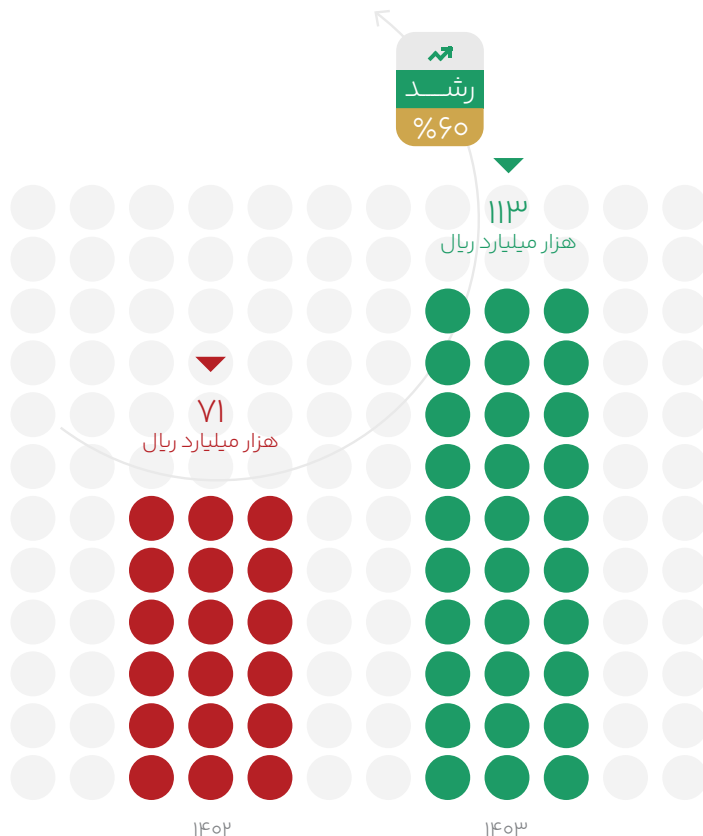
سال ۱۴۰۳ برای بانک صادرات ایران، سالی سرشار از دستاوردهای مالی بود. رشد ۴۴ درصدی درآمدهای عملیاتی، بیانگر افزایش کارآمدی در مدیریت منابع، توسعه خدمات نوین و بهره‌گیری هوشمندانه از فرصت‌های اقتصادی است. این رشد نه تنها ثبات مالی بانک را تقویت کرده، بلکه زمینه‌ساز ارزش‌آفرینی بیشتر برای سهام‌داران، ذی‌نفعان و اقتصاد کشور شده است.

## رشد ۵۳ درصدی درآمد تسهیلات اعطایی

رشد ۵۳ درصدی درآمد تسهیلات اعطایی در سال ۱۴۰۳، نشان‌دهنده نقش پررنگ بانک صادرات ایران در تأمین مالی اقتصاد کشور است. این دستاورد حاصل تمرکز بر توسعه خدمات اعتباری، مدیریت کارآمد منابع و پاسخ‌گویی به نیازهای مشتریان بوده و نقطه‌ای مهم در مسیر ارتقای جایگاه بانک در نظام بانکی کشور به شمار می‌رود.

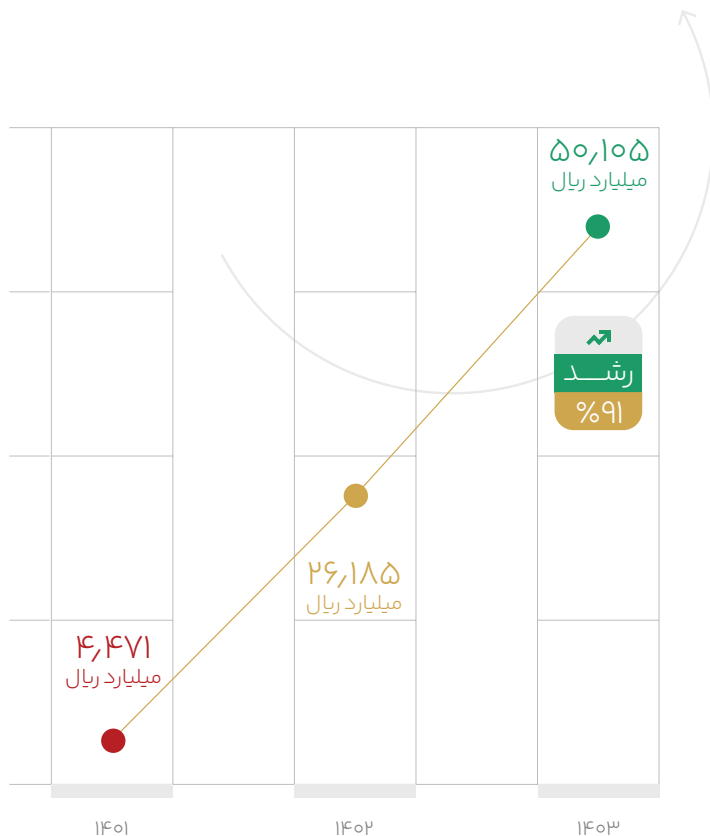


## رشد ۶۰ درصدی درآمدها از محل کارمزدها



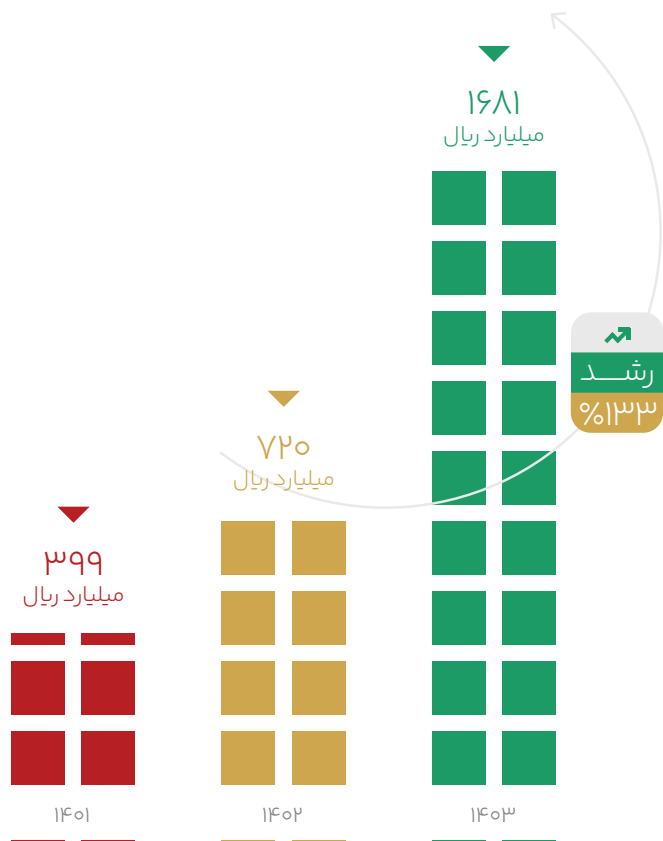
رشد ۶۰ درصدی درآمدهای کارمزدی در سال ۱۴۰۳، نسبت به سال قبل، علاوه بر گسترش خدمات نوین بانکی، ناشی از افزایش کارمزد عملیات قرض الحسنه (سهم ۴۸ درصدی) صدور ضمانت نامه، کشایش اعتبارات اسنادی و عملیات ارزی بوده است. این دستاورد بیانگر حرکت به سوی تنوع بخشی به منابع درآمدی، افزایش اتکای بانک به خدمات کارمزد محور و تقویت بنیان مالی در مسیر توسعه پایدار است.

## رشد ۹۱ درصدی سود خالص بانک صادرات ایران



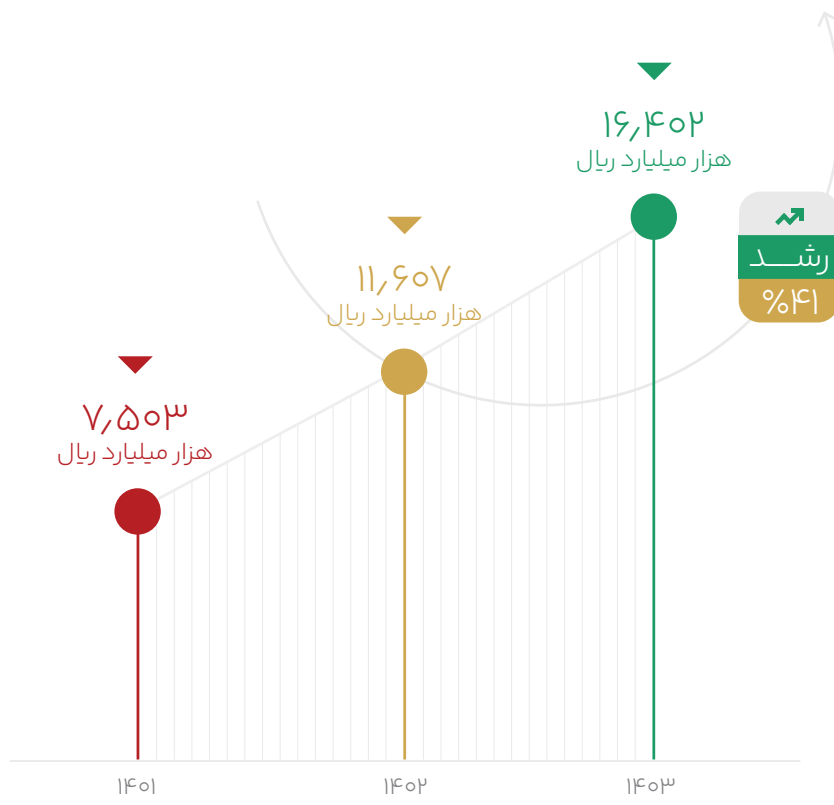
سود خالص بانک صادرات ایران در سال ۱۴۰۳ با رشدی چشمگیر معادل ۹۱ درصد به بیش از ۵۰ هزار میلیارد ریال رسید. این جهش قابل توجه، نتیجه مدیریت بهینه منابع، افزایش بهره‌وری عملیاتی و توسعه خدمات متنوع بانکی است. چنین رشدی نه تنها جایگاه بانک را در نظام مالی کشور تقویت کرده، بلکه بیانگر توانایی بانک در خلق ارزش پایدار برای سهامداران و ذی‌نفعان است.

## رشد ۱۳۳ درصدی سود حاصل از معاملات و مبادلات ارزی



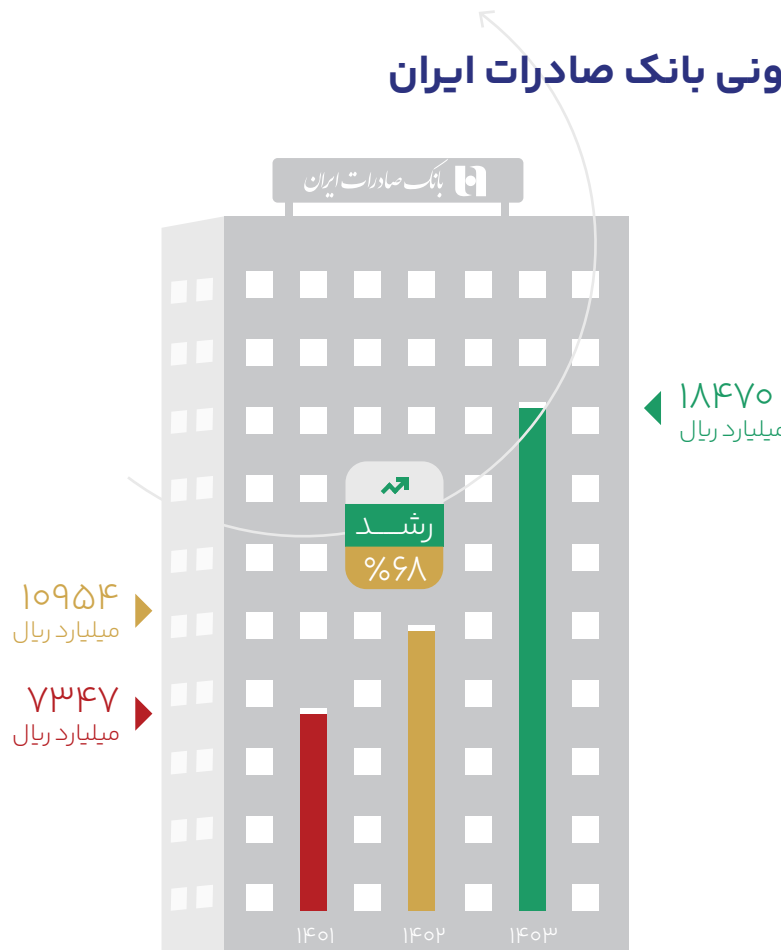
بانک صادرات ایران در سال ۱۴۰۳ توانست با رشد ۱۳۳ درصدی سود حاصل از معاملات و مبادلات ارزی، جایگاه خود را در بازارهای مالی داخلی و بین‌المللی بیش از پیش تقویت کند. این دستاورد حاصل سیاست‌های هوشمندانه در مدیریت منابع ارزی، توسعه روابط بین‌المللی و استفاده بهینه از ظرفیت‌های بازار ارز بوده است؛ اقدامی که علاوه بر افزایش درآمد، افزایش سهم بازار بانک در حوزه واردات کالا و خدمات (تجارت)، افزایش بازدهی دارایی‌ها، جذب بیشتر سرمایه‌گذاران به ثبات اقتصادی، تعادل بخشی و پشتیبانی از اقتصاد ملی نیز کمک کرده است.

## رشد ۴۱ درصدی دارایی‌های بانک صادرات ایران



دارایی‌های بانک صادرات ایران در سال ۱۴۰۳ با رشد ۴۱ درصدی به بیش از ۱۶,۴۰۲ هزار میلیارد ریال رسید. این افزایش قابل توجه، حاصل توسعه متوازن خدمات بانکی، مدیریت کارآمد منابع و سرمایه‌گذاری هدفمند در حوزه‌های کلیدی بوده است. چنین رشدی نه تنها توانایی بانک در پاسخ‌گویی به نیازهای روزافزون مشتریان را افزایش داده، بلکه جایگاه آن را در نظام بانکی کشور نیز مستحکم‌تر کرده است.

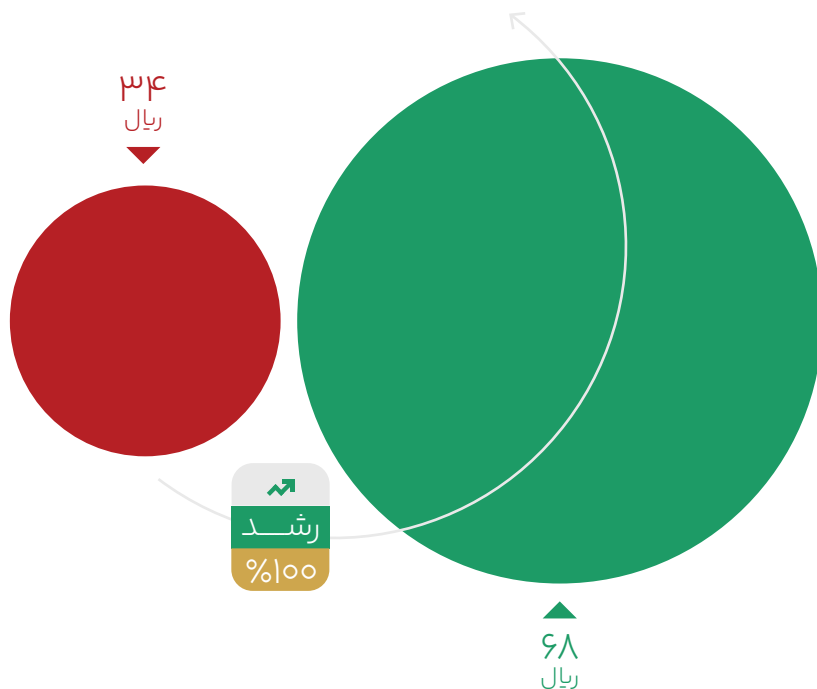
## رشد ۶۹ درصدی اندوخته قانونی بانک صادرات ایران



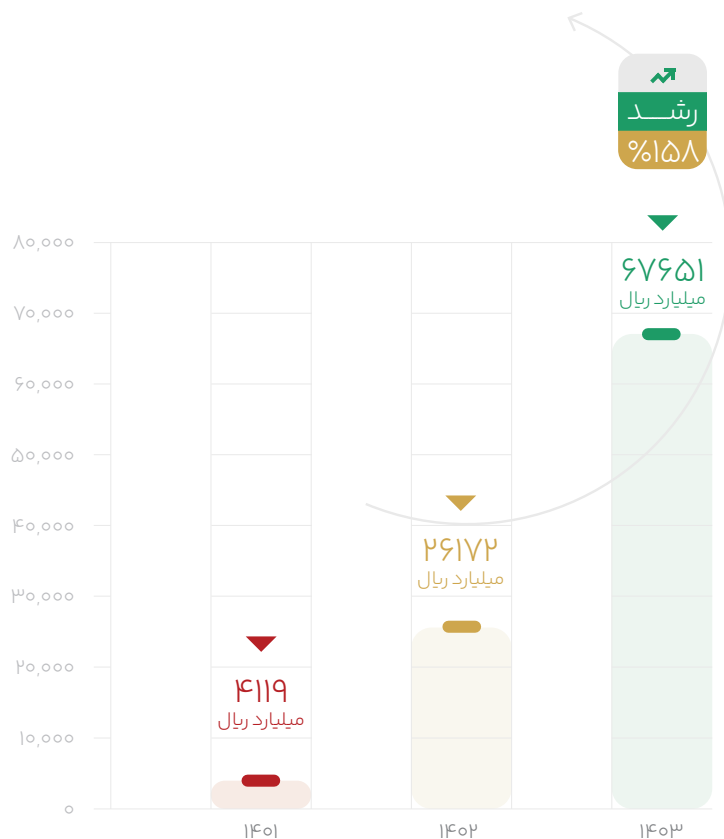
اندوخته قانونی بانک صادرات ایران در سال ۱۴۰۳ با رشد چشمگیر ۶۹ درصدی به ۱۸۴۷۰ میلیارد ریال رسید. این دستاورد مهم بیانگر استحکام مالی و تعهد بانک به رعایت الزامات قانونی و مقرراتی است. افزایش اندوخته قانونی نه تنها بنیان مالی بانک را تقویت کرده، بلکه نشان‌دهنده سیاست‌های آینده‌نگرانه در جهت پایداری و ثبات بیشتر در نظام بانکی کشور است.

## رشد ۱۰۰ درصدی سود خالص هر سهم

سود خالص هر سهم بانک صادرات ایران در سال ۱۴۰۳ با رشد ۱۰۰ درصدی نسبت به سال گذشته به ۶۸ ریال رسید. این دستاورد، نتیجه بهبود عملکرد مالی، افزایش بهره‌وری و مدیریت هوشمندانه منابع است که توانسته جایگاه بانک را در بازار سرمایه تقویت کند و ارزش بیشتری برای سهام‌داران به همراه داشته باشد.



## رشد ۱۵۸ درصدی سود انباشته بانک صادرات ایران



سود انباشته بانک صادرات ایران در سال ۱۴۰۳ با جهشی ۱۵۸ درصدی به ۶۷۶۵۱ میلیارد ریال رسید. این دستاورد حاصل تمرکز بر افزایش بهره‌وری، مدیریت هوشمندانه منابع و سیاست‌های مالی آینده‌نگر بوده است. رشد چشمگیر سود انباشته علاوه بر تقویت ترازنامه بانک، پشتوانه‌ای مطمئن برای توسعه پایدار و افزایش قدرت سرمایه‌گذاری در سال‌های آینده فراهم کرده است.

## رشد ۳۹ درصدی نسبت کفایت سرمایه



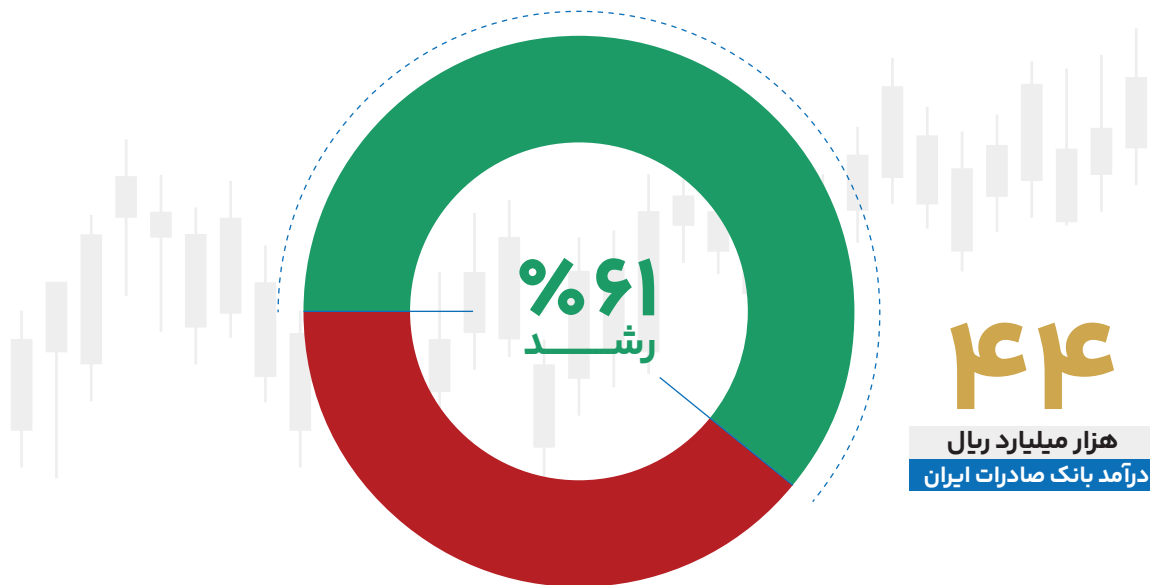
نسبت کفایت سرمایه بانک صادرات ایران در سال ۱۴۰۳ با رشدی ۳۹ درصدی به سطح ۲.۶ رسید. این بهبود قابل توجه بیانگر تقویت توان بانک در مدیریت ریسک، افزایش تاب‌آوری مالی و رعایت الزامات نظارتی است. چنین دستاوردی نشان‌دهنده حرکت بانک در مسیر توسعه پایدار و توانمندی بیشتر در حمایت از فعالیتهای اقتصادی و سرمایه‌گذاری‌های کلان کشور است.

بندرعباس | ایران



## افزایش ۶۱ درصدی سرمایه‌گذاری در سهام و اوراق بهادار

بانک صادرات ایران در سال ۱۴۰۳ با رشد ۶۱ درصدی سرمایه‌گذاری در سهام و سایر اوراق بهادار، موفق شد درآمد خود از این محل را ۳۱۴ درصد افزایش دهد. این اقدام، بیش از ۴۴ هزار میلیارد ریال به درآمدهای بانک افزود.



## رشد ۲۹۰ درصدی فروش املاک مازاد

بانک صادرات ایران در سال مالی ۱۴۰۳ با بهره‌گیری از ظرفیت مصوبات کمیسیون معاملات و در راستای قانون رفع موانع تولید رقابت‌پذیر، توانست: ۱۲۷ مزایده برگزار کند ۱۷۶ رقبه ملک به فروش برساند به ارزش ۲۳,۳۶۹ میلیارد ریال سود تقریبی حاصل از این فروش‌ها ۱۸,۷۹۹ میلیارد ریال برآورد شد که نسبت به سال ۱۴۰۲، ۲۹۰ درصد رشد داشته است.

۱۸.۷۹۹

میلیارد ریال سود تقریبی بانک



## کاهش مطالبات معوق شعب خارجی و رأی دیوان لاهه به نفع بانک صادرات ایران

وصول بیش از یک میلیارد درهم از مطالبات شعب بانک در منطقه خلیج فارس  
کاهش مطالبات معوق بانک در منطقه خلیج فارس از بالای ۹۰٪ به محدوده ۷۵٪  
اخذ رأی نهایی دیوان بین‌المللی لاهه برای دریافت غرامت ۲۱۴ میلیون یورویی (به نفع بانک صادرات ایران و بانک ملی ایران)  
بابت مصادره سیاسی فیوچر بانک توسط دولت بحرین

✓ کاهش NPL شعب خارجی  
✓ رأی لاهه به نفع بانک صادرات ایران



دریافت غرامت  
۲۱۴  
میلیون یورویی

کرمان | ایران



## فصل دوم

# جمعیت‌شناسی همکاران ما

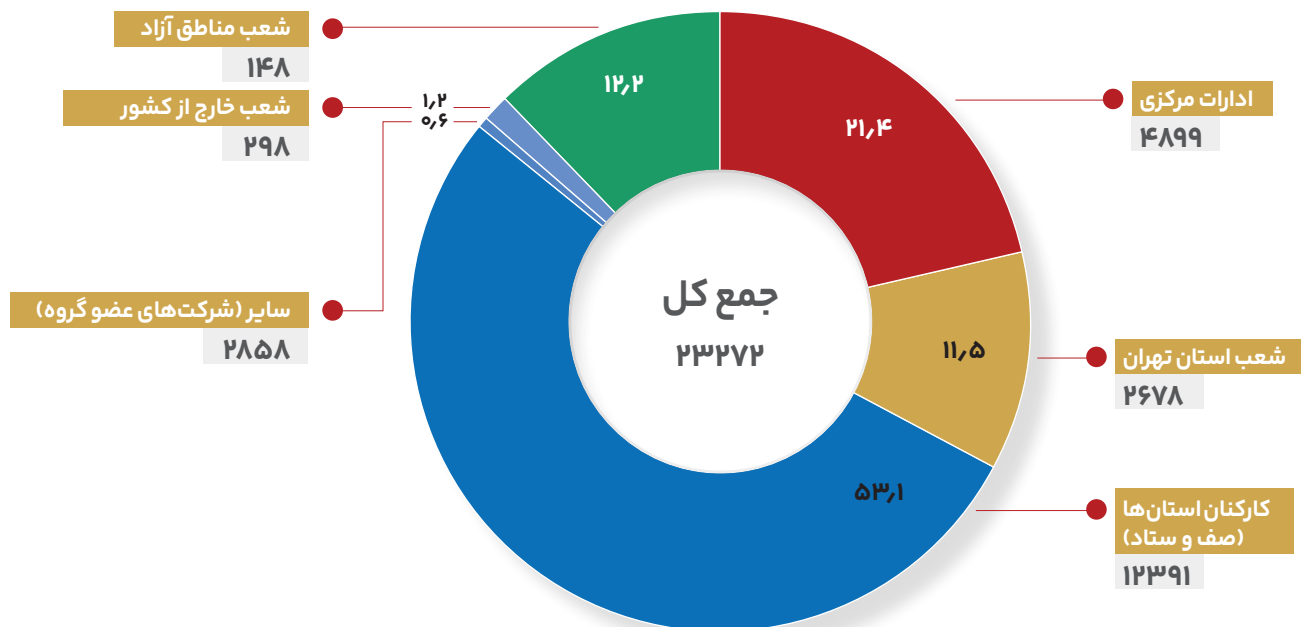


## تکیه گاه اصلی ما

بانک صادرات ایران در سال ۱۴۰۳ همچنان نیروی انسانی را مهم‌ترین دارایی خود می‌داند. جمعیت‌شناسی همکاران ما، تصویری شفاف از ترکیب نیروهای انسانی بانک ارائه می‌دهد؛ ترکیبی که شامل مدیران با تجربه، کارشناسان متخصص و کارکنانی است که در سراسر کشور به ارائه خدمات بانکی مشغول‌اند. تنوع سنی و جنسیتی همکاران نشان‌دهنده پویایی و ظرفیت‌های بالای منابع انسانی بانک است. در کنار این، پراکندگی جغرافیایی کارکنان بیانگر نقش گسترده بانک در خدمت‌رسانی به اقشار مختلف جامعه در تمام نقاط کشور است. این بخش با ارائه داده‌های تحلیلی درباره ترکیب نیروها، میانگین سنی، نسبت زنان و مردان و جایگاه‌های سازمانی، امکان بررسی دقیق‌تر وضعیت سرمایه انسانی بانک را فراهم می‌کند. تحلیل این اطلاعات می‌تواند در سیاست‌گذاری‌های آتی، از جمله برنامه‌های آموزشی، توسعه شغلی و بهبود محیط کار نقش بسزایی داشته باشد. در نهایت، شناخت بهتر همکاران ما به معنای شناخت بهتر ستون فقرات بانک است؛ ستون فقراتی که استمرار رشد و پیشرفت بانک صادرات ایران را تضمین می‌کند.

## پراکندگی نیروهای انسانی ما در سراسر کشور

بیش از ۶۴٪ از همکاران ما در صف اول ارائه خدمات به مشتریان حضور دارند؛ از شعب استان‌ها و تهران تا مناطق آزاد و خارج از کشور. باقی نیروها در حوزه‌های پشتیبانی، ستاد و شرکت‌های گروه، نقش‌آفرینی می‌کنند تا این خدمات با کیفیت و سرعت بیشتری ارائه شود.



## ترکیب تحصیلی همکاران ما در سال ۱۴۰۳

از کمتر از دیپلم تا دکتری؛ خانواده بزرگ ما با بیش از ۲۰ هزار نیروی انسانی، ترکیبی متنوع از تجربه و دانش را کنار هم گرد آورده است. بیشترین سهم با کارشناسی و کارشناسی ارشد است که نشان‌دهنده تکیه ما بر تخصص و مهارت‌های آکادمیک در کنار تجربه عملی است.

| شرح                   | کمتر از دیپلم | دیپلم | فوق دیپلم | کارشناسی | کارشناسی ارشد | دکتری | جمع   |
|-----------------------|---------------|-------|-----------|----------|---------------|-------|-------|
| ستاد                  | ۱۴۵           | ۸۰۱   | ۳۸۹       | ۱۸۸۹     | ۱۶۱۷          | ۶۴    | ۴۹۰۵  |
| شعب                   | ۵۰۶           | ۱۳۸۹  | ۹۹۳       | ۶۷۹۵     | ۴۳۵۲          | ۳۷    | ۱۴۰۷۲ |
| حوزه‌های ارزی و ریالی | ۱۳            | ۱۱۳   | ۷۲        | ۵۰۴      | ۴۲۶           | ۱۱    | ۱۱۳۹  |
| جمع کل                | ۶۶۴           | ۲۳۰۳  | ۱۴۵۴      | ۹۱۸۸     | ۶۳۹۵          | ۱۱۲   | ۲۰۱۱۶ |

## در مسیر آموزش

در بانک صادرات ایران، آموزش سرمایه‌گذاری استراتژیک ماست. در سال ۱۴۰۳ با برگزاری ۱۰۶۵۰۱ نفر-دوره آموزشی و بیش از ۸۰۰ هزار نفر-ساعت آموزش، تلاش کردیم تا دانش و مهارت‌های همکارانمان را به‌روز کنیم و کیفیت خدمات را ارتقا دهیم.



## جوان ترین همکاران ما؛ دهه هفتادی ها در بانک صادرات ایران

حضور نسل جوان در بانک صادرات ایران، نشان دهنده ی پویایی و نگاه تازه در خدمت رسانی است. همکاران دهه هفتادی و هشتادی با انگیزه و انرژی بالا در شعب و مدیریت ها نقش آفرینی می کنند.

### یلدا حدادی فرد

مدیریت شعب استان خوزستان  
شعبه بهبهان

۲۲ سال

### حسین افروشه

مدیریت شعب استان بوشهر  
دایره تدارکات و ساختمان

۲۳ سال

### محمد امین نیکوئی

مدیریت شعب استان فارس  
شعبه اقلید

۲۴ سال

## مسئولترین همکاران ما؛ باتجربه‌های بانک صادرات ایران

حضور همکاران با سابقه و باتجربه در کنار نسل‌های جوان‌تر، سرمایه‌ای ارزشمند برای بانک صادرات ایران است. تجربه‌ی آنان چراغ راه و پشتوانه‌ای محکم برای ارائه خدمات بهتر به مشتریان است.

### حسین محمدی

مدیریت شعب استان مرکزی  
شعبه قدس (مرکزی اراک)

۶۷ سال

### محمد سالخورده

مدیریت شعب استان هرمزگان  
شعبه کهورستان

۶۶ سال

### سید ابوالحسن حسینی

ادارات مرکزی  
اداره کل حوزه مدیریت

۶۵ سال



نیشابور | ایران



فصل سوم

## جمعیت‌شناسی مشتریان ما

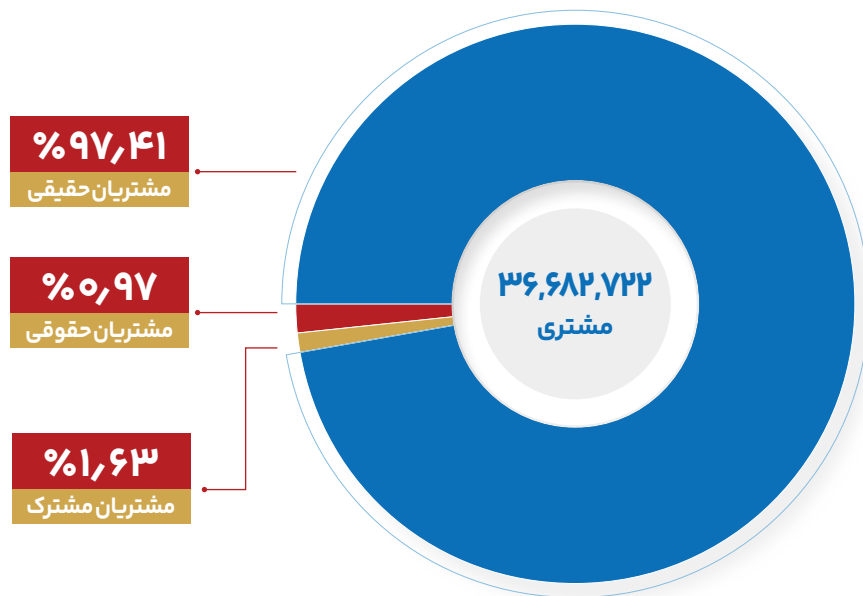


## چهره متنوع مشتریان بانک صادرات ایران

بانک صادرات ایران در سال ۱۴۰۳ طیف گسترده‌ای از مشتریان را در سراسر کشور و حتی خارج از مرزها همراهی کرده است. بررسی داده‌های جمعیت‌شناسی نشان می‌دهد که مشتریان این بانک از گروه‌های مختلف سنی، جنسیتی و جغرافیایی تشکیل شده‌اند؛ از جوانانی که اولین حساب بانکی خود را افتتاح می‌کنند تا بازنشستگانی که سال‌هاست بانک صادرات را به‌عنوان شریک مالی مطمئن خود انتخاب کرده‌اند. این تنوع به بانک کمک کرده است تا نیازهای متنوع و گوناگون را در قالب محصولات و خدمات گوناگون پاسخ دهد. در کنار این، توزیع جغرافیایی مشتریان نیز تصویری روشن از حضور گسترده بانک در تمامی استان‌ها و شهرها ارائه می‌دهد. در این فصل، داده‌های مرتبط با پراکندگی مشتریان، تفکیک بر اساس جنسیت و گروه‌های سنی ارائه می‌شود تا بتوانیم تصویری دقیق از جامعه مشتریان بانک صادرات ایران در سال ۱۴۰۳ ترسیم کنیم. این اطلاعات نه تنها به درک بهتر رفتارها و نیازهای مشتریان کمک می‌کند، بلکه مبنایی ارزشمند برای طراحی خدمات آینده و توسعه ابزارهای نوین بانکی خواهد بود.

## ۳۶,۶ میلیون مشتری در سال ۱۴۰۳

بانک صادرات ایران در سال ۱۴۰۳ افتخار خدمت‌رسانی به بیش از ۳۶,۶۸۲,۷۲۲ مشتری را داشته است. جامعه‌ای متنوع که بخش عمده آن را مشتریان حقیقی تشکیل می‌دهند، در کنار مشتریان حقوقی و مشترک که سهم قابل توجهی در شبکه بانکی کشور دارند.



این ترکیب نشان می‌دهد که بانک صادرات ایران نه تنها تکیه‌گاه میلیون‌ها مشتری حقیقی است، بلکه برای هزاران شرکت، سازمان و حساب‌های مشترک نیز شریک مالی قابل اعتماد به شمار می‌آید.

## ۳۵,۷۳۱,۰۲۷ مشتری حقیقی

بانک صادرات ایران در سراسر کشور  
افتخار خدمت‌رسانی به بیش از ۳۵  
میلیون و ۷۰۰ هزار مشتری حقیقی را  
دارد؛ سرمایه‌ای انسانی که بزرگ‌ترین  
پشتوانه و دلیل گسترش خدمات این  
بانک به شمار می‌آید.



۳۵,۷۳۱,۰۲۷

مشتری حقیقی

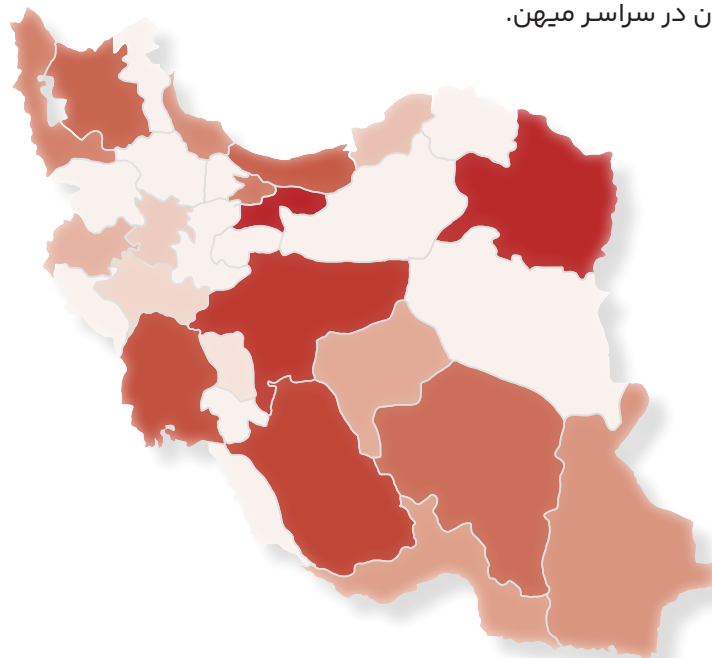
## جامعه مشتریان بانک صادرات ایران در حد یک کشور

بانک صادرات ایران امروز به ۳۵,۷۳۱,۰۲۷ مشتری حقیقی خدمت‌رسانی می‌کند؛ رقمی که اگر یک کشور مستقل بود، می‌توانست در کنار کشورهای با جمعیتی مشابه مثل تاجیکستان (حدود ۳۵ میلیون نفر) قرار گیرد. به بیان دیگر، جامعه مشتریان حقیقی بانک صادرات ایران به بزرگی جمعیت یک کشور کامل است؛ کشوری که ستون فقرات آن را اعتماد مردم شکل داده است.



## نقشه پراکندگی مشتریان ما در سراسر کشور

جامعه ۳۵ میلیون مشتری حقیقی بانک صادرات ایران در تمامی استان‌ها گسترده شده است. این نقشه حرارتی نشان‌دهنده‌ی توزیع جغرافیایی و تراکم مشتریان در نقاط مختلف کشور است؛ تصویری روشن از حضور گسترده و اعتماد مردم به بانک صادرات ایران در سراسر میهن.



این آمار نشان می‌دهد که بانک صادرات ایران در کلان‌شهرها و استان‌های پرجمعیت، حضوری پررنگ و نقشی کلیدی در خدمت‌رسانی به مشتریان دارد.

## ۱۰ استان دارای بیشترین مشتری حقیقی

جامعه ۳۵ میلیون مشتری حقیقی بانک صادرات ایران در سراسر کشور گسترده است. در این میان، استان‌های زیر بیشترین سهم را به خود اختصاص داده‌اند:

|                |           |
|----------------|-----------|
| تهران          | ۵,۳۸۸,۹۶۴ |
| خراسان رضوی    | ۳,۳۷۵,۹۲۵ |
| اصفهان         | ۲,۶۱۹,۱۵۶ |
| فارس           | ۲,۵۴۵,۷۳۶ |
| خوزستان        | ۱,۹۹۵,۵۰۴ |
| مازندران       | ۱,۶۵۲,۵۱۵ |
| آذربایجان شرقی | ۱,۵۰۵,۸۴۶ |
| کرمان          | ۱,۳۶۸,۹۴۵ |
| البرز          | ۱,۳۶۸,۵۸۲ |
| آذربایجان غربی | ۱,۳۵۴,۱۸۲ |



این آمار نشان می‌دهد که بانک صادرات ایران در کلان‌شهرها و استان‌های پرجمعیت، حضوری پررنگ و نقشی کلیدی در خدمت‌رسانی به مشتریان دارد.

## بانک صادرات ایران؛ همراه همه نسل‌ها

از کودک ده‌ساله تا سالمند صدساله، افتخار داریم همراه و پشتیبان میلیون‌ها ایرانی در تمامی سنین باشیم. گستره‌ی سنی مشتریان نشان می‌دهد اعتماد به این بانک، میراثی ماندگار در میان نسل‌هاست.

سن مسن‌ترین مشتری بانک

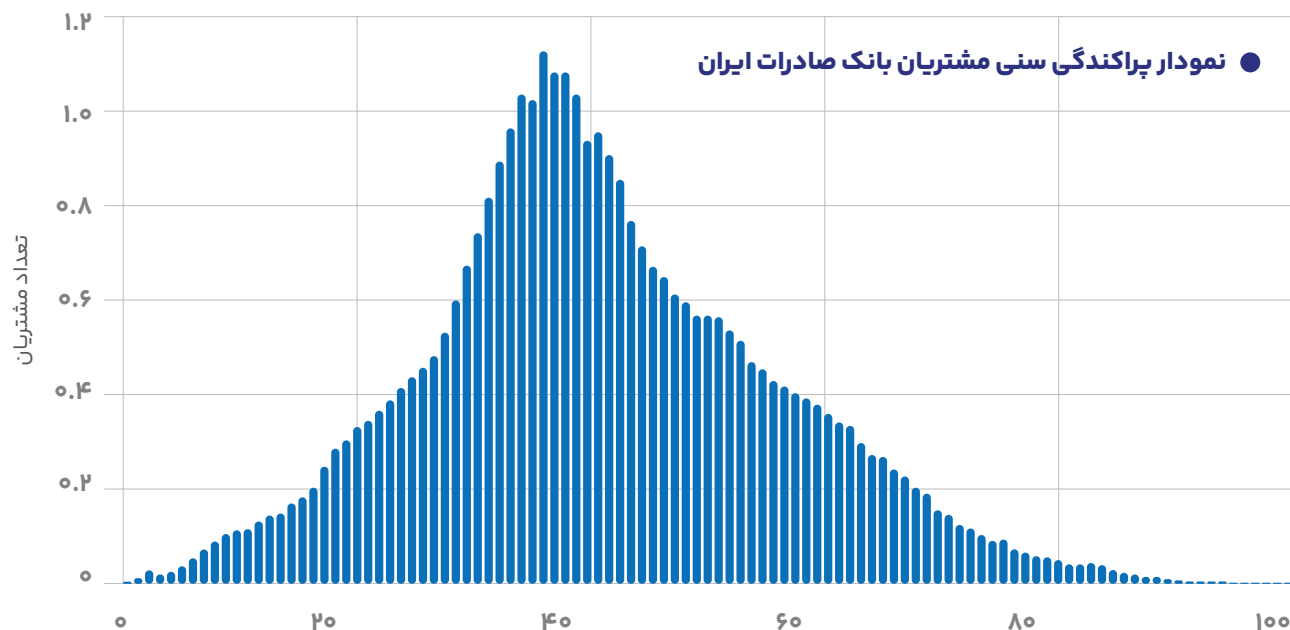
۱۳۴

تاریخ تولد جوان‌ترین مشتری بانک

۱۴۰۳.۰۹.۲۶

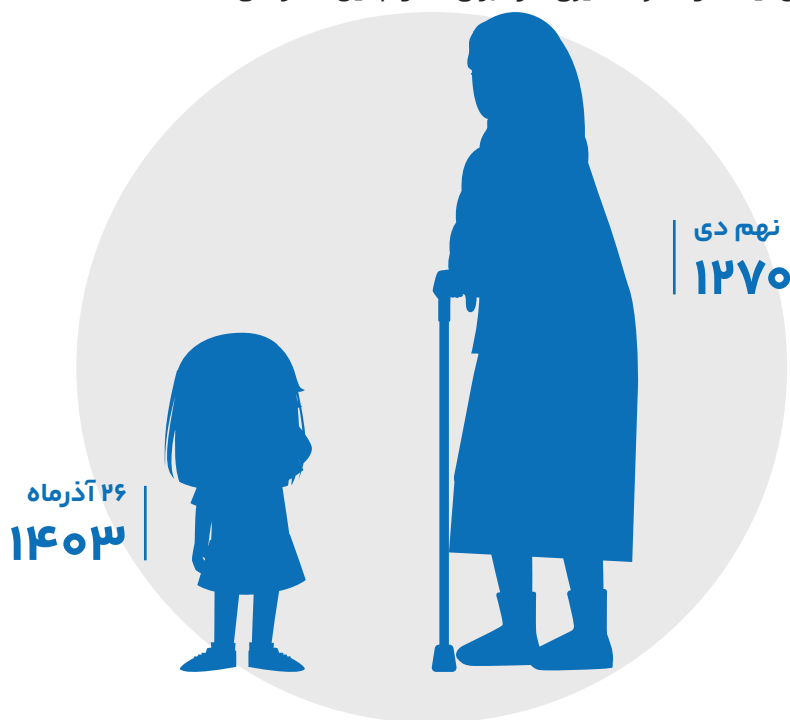
تاریخ تولد مسن‌ترین مشتری بانک

۱۲۷۰,۱۰,۰۹



## از آغاز تا امروز؛ همراه همه نسل‌ها

مسن‌ترین مشتریان بانک صادرات خانم فاطمه حاتم‌سروری متولد نهم دی ماه ۱۲۷۰ با ۱۳۴ سال سن از استان مازندران و پس از او خانم خاور زمانی متولد ۱۴ آبان ۱۲۷۵ با ۱۲۹ سال سن از استان قزوین هستند؛ نشانه‌هایی از اعتماد پایدار و همراهی دیرینه با خانواده بزرگ بانک صادرات ایران. کم‌سن‌ترین مشتری بانک صادرات ایران متولد ۲۶ آذرماه ۱۴۰۳ نمادی از اعتماد نسل آینده و آغاز مسیری تازه برای تداوم این همراهی.





یزد | ایران



## فصل چهارم

# رفتارشناسی مشتریان بانک در شعبه‌ها

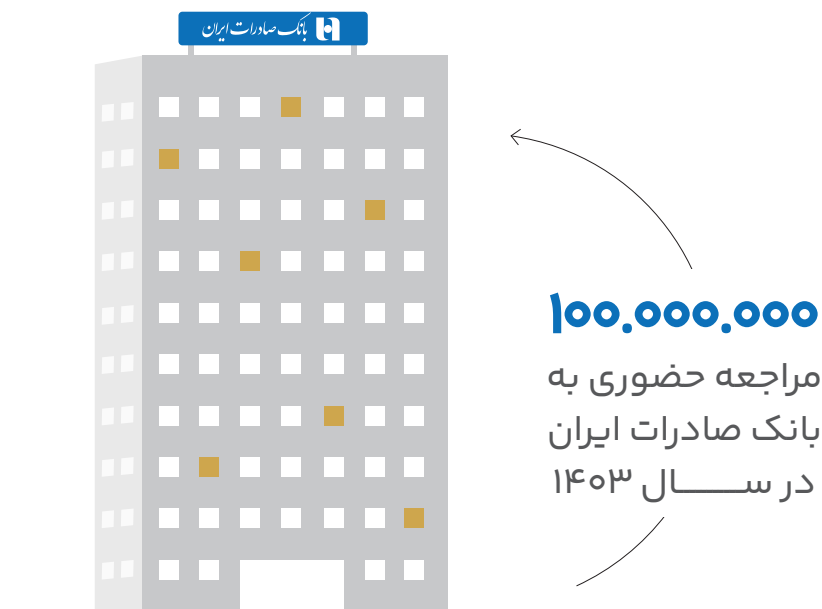


## ضربان بانک در شعب

شعب بانک صادرات ایران همچنان یکی از مهم‌ترین مراکز تعامل مشتریان با بانک به شمار می‌روند. در سال ۱۴۰۳، میلیون‌ها مراجعه به شعب در سراسر کشور ثبت شد که هرکدام بازتابی از نیازها و انتظارات متنوع مشتریان است. بررسی داده‌های مربوط به مراجعات حضوری نشان می‌دهد که کدام استان‌ها و شهرها بیشترین شعب را در خود جای داده‌اند، چه روزها و ساعاتی بیشترین تراکم مراجعین وجود داشته و کدام خدمات بیش از همه مورد تقاضا قرار گرفته‌اند. در این فصل همچنین به تحلیل پر تراکنش‌ترین روز سال و بخش‌های پرمراجعه شعب پرداخته می‌شود تا تصویری دقیق از رفتار مشتریان در فضای حضوری بانک به دست آید. این داده‌ها برای مدیریت بهتر منابع انسانی، بهینه‌سازی فرایندهای شعب و افزایش کیفیت خدمات حضوری اهمیت فراوانی دارند. شعب بانک صادرات ایران در کنار خدمات دیجیتال، همچنان قلب تپنده ارتباط مستقیم با مشتریان باقی مانده‌اند و تحلیل رفتارشناسی آن‌ها مسیر بهبود آینده را روشن می‌سازد.

## بیش از ۱۰۰ میلیون مراجعه حضوری در شعب

در سال ۱۴۰۳، برآورد می‌شود مشتریان بانک صادرات ایران بیش از ۱۰۰ میلیون بار به شعب این بانک در سراسر کشور مراجعه کرده باشند. این رقم چشمگیر، بیانگر اعتماد گسترده مشتریان به شبکه شعب و جایگاه ویژه بانک صادرات ایران در ارائه خدمات حضوری است.



## شنبه‌ها؛ شلوغ‌ترین روز هفته در شعب

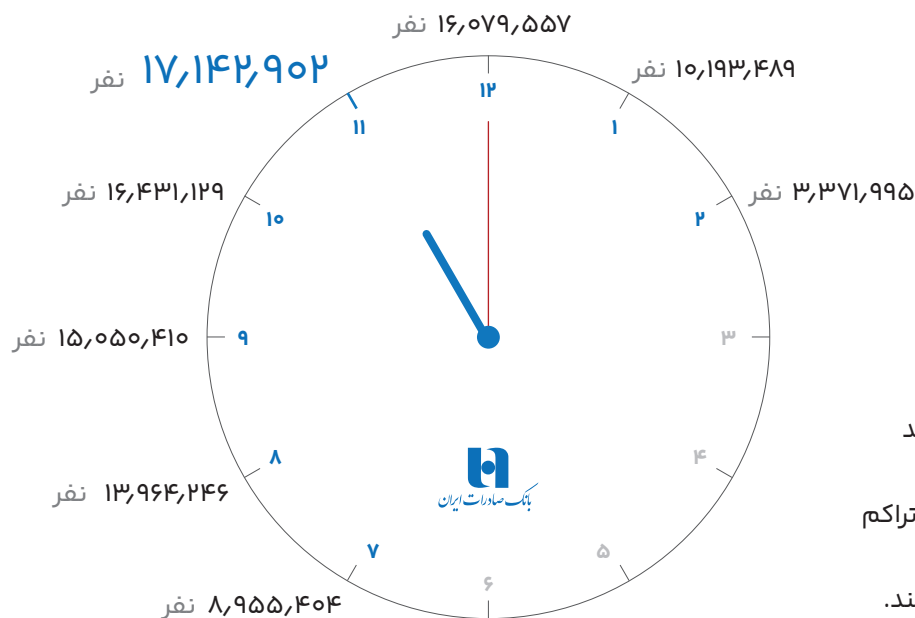
در سال ۱۴۰۳، بیشترین حجم مراجعات حضوری مشتریان بانک صادرات ایران در روز شنبه ثبت شده است. این آمار نشان می‌دهد که شنبه و یکشنبه پرتراکم‌ترین روزها و در مقابل، پنج‌شنبه کم‌ترافیک‌ترین روزهای هفته در شعب بانک بوده‌اند.



بیشترین حجم  
مراجعات حضوری  
در روز شنبه

## ساعت ۱۱؛ شلوغ‌ترین ساعت کاری شعب

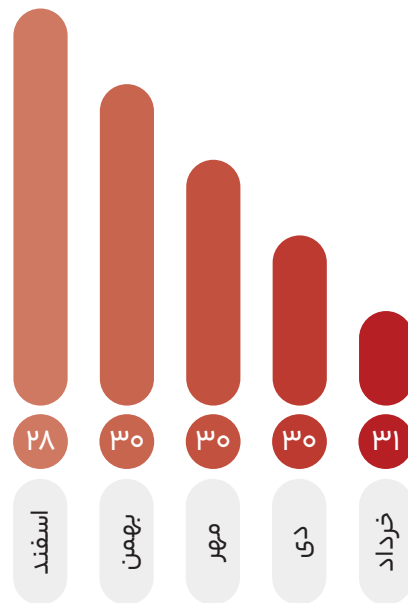
در سال ۱۴۰۳، بیشترین حجم مراجعه حضوری مشتریان بانک صادرات ایران در ساعت ۱۱ صبح ثبت شده است. در این بازه زمانی بیش از ۱۷ میلیون مراجعه (در سال) صورت گرفته که معادل حدود ۱۷ درصد از کل مراجعات روزانه در ساعات کاری است.



این آمار نشان می‌دهد که حوالی نیمه روز شعب بانک بیشترین تراکم و نیاز به خدمات‌دهی سریع‌تر را تجربه می‌کنند.

## پنج روز پر تراکنش در سال ۱۴۰۳

در میان تمام روزهای سال ۱۴۰۳، پنج روز زیر به عنوان پرتراکنش‌ترین روزها در شبکه بانکی بانک صادرات ایران ثبت شده‌اند:



این تاریخ‌ها نشان‌دهنده‌ی اوج مراجعات و تراکنش‌ها در روزهای پایانی ماه‌ها و به‌ویژه روزهای پایانی سال است؛ زمانی که نیازهای مالی مشتریان افزایش می‌یابد.

## ۱۰ روز شلوغ شعب بانک صادرات ایران در سال ۱۴۰۳

بر اساس آمار ثبت شده، ۱۰ روز زیر به عنوان شلوغ ترین روزهای سال در شعب بانک صادرات ایران شناسایی شده اند که از این میان ۵ روز مربوط به روزهای اسفند ۱۴۰۳ است. در این روزها بیشترین حجم مراجعات و تراکنش ها به ثبت رسیده است:



همان طور که دیده می شود، بخش عمده این روزهای پرتراکم مربوط به روزهای پایانی ماه و به ویژه اسفندماه است؛ زمانی که تقاضای مشتریان برای خدمات بانکی به اوج می رسد.

تبریز | ایران

بانک صادرات ایران  
BANK SADERAT IRAN  
شعبه بازار مصلحیه - ۳۳۳



## فصل پنجم

# رفتارشناسی مشتریان بانک در حوزه بانکداری دیجیتال



## ردپای دیجیتال مشتریان ما

تحول دیجیتال در سال‌های اخیر به یکی از اصلی‌ترین محورهای رشد بانکداری تبدیل شده است و بانک صادرات ایران نیز در سال ۱۴۰۳ توانست گام‌های بلندی در این حوزه بردارد. مشتریان بانک روزبه‌روز بیشتر به استفاده از ابزارهای دیجیتال مانند سپینو، همراه‌بانک صادرات ایران و چکنو روی آورده‌اند و این امر نشان‌دهنده تغییر سبک زندگی مالی آنان است. داده‌های به‌دست‌آمده از میزان نصب، تعداد کاربران فعال و الگوهای استفاده، تصویر روشنی از رفتار مشتریان در فضای دیجیتال ارائه می‌دهد. بررسی ساعات اوج استفاده، پرکاربردترین خدمات و رشد تعداد کاربران نسبت به سال گذشته، همگی شاخص‌هایی هستند که نشان می‌دهند بانک صادرات ایران چگونه توانسته اعتماد مشتریان را در فضای آنلاین جلب کند. در این فصل به تحلیل دقیق رفتارهای دیجیتال مشتریان می‌پردازیم تا مشخص شود کدام خدمات بیشترین توجه را داشته‌اند، کدام روزها و ساعات بیشترین ترافیک را تجربه کرده‌اند و چه روندهایی برای آینده قابل پیش‌بینی است. این داده‌ها راهنمایی ارزشمند برای بهبود و توسعه خدمات دیجیتال بانک در سال‌های آتی خواهند بود.

## بیش از ۱ میلیون و ۲۶۱ هزار نصب موفق

در سال ۱۴۰۳، اپلیکیشن همراه بانک صادرات ایران ۱,۲۶۱,۲۲۲ بار به صورت موفق نصب شده است. این در حالی است که تعداد کل کاربران فعال در پایان سال ۱۴۰۳، بیش از ۳ میلیون و ۶۰۰ هزار نفر بود. این آمار نشان دهنده‌ی اعتماد گسترده مشتریان به خدمات غیرحضوری و جایگاه مهم همراه بانک در تسهیل دسترسی به خدمات بانکی است.



## ۱۰ روز پر تراکنش همراه بانک صادرات ایران در سال ۱۴۰۳

آمار نصب و استفاده از همراه بانک صادرات ایران نشان می‌دهد که در برخی روزهای سال ۱۴۰۳، تعداد تراکنش‌ها به اوج خود رسیده است.

**۱۰ روز پرتراکنش در این سال به شرح زیر بوده‌اند:**

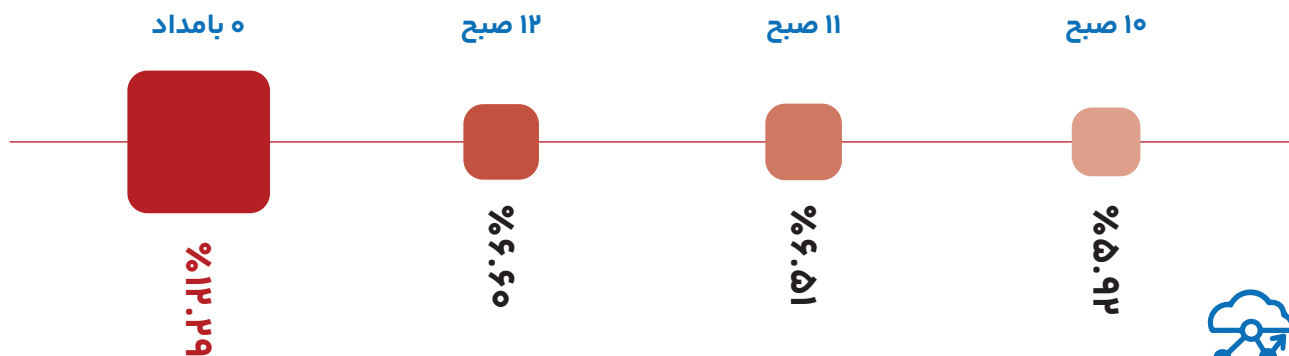


همان‌طور که دیده می‌شود، روزهای آغازین ماه‌ها و به‌ویژه ابتدای سال جدید و اوایل شهریور، بیشترین تراکنش‌ها را در همراه بانک به خود اختصاص داده‌اند.

## شلوغ‌ترین بازه‌های زمانی استفاده از همراه بانک

آمار شلوغ‌ترین ساعات استفاده از همراه بانک صادرات ایران در سال ۱۴۰۳.

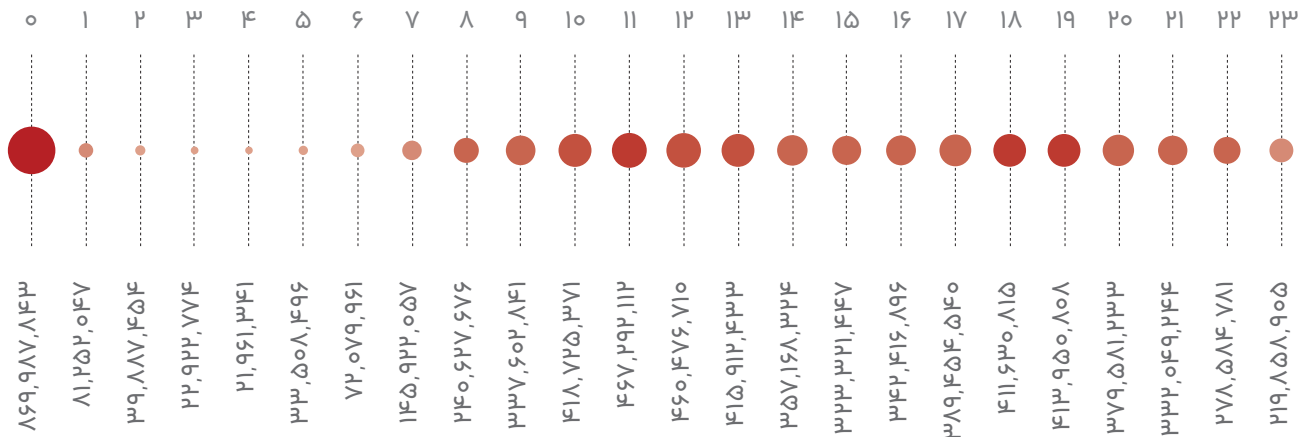
**شلوغ‌ترین ساعات استفاده:**



جالب اینجاست که ساعت ۰۵:۰۰ (ابتدای شبانه‌روز) بیشترین تراکنش‌ها را داشته و پس از آن بازه ۱۰ تا ۱۳ ظهر اوج استفاده از همراه بانک بوده است.

## بازه‌های زمانی استفاده از همراه بانک صادرات ایران

نمودار بازه‌های زمانی استفاده از همراه بانک صادرات ایران را نشان می‌دهد.



● اوج استفاده در ساعت ۰۵:۰۰ (بامداد) و همچنین بازه‌ی ۱۰ تا ۱۳ ظهر است.

● کمترین تراکنش‌ها در ساعات ۲ تا ۵ بامداد اتفاق افتاده است.

## ۷۸۲ هزار کاربر چکنو

در سال ۱۴۰۳، ۳۶۸،۴۱۶ نفر از مشتریان بانک صادرات ایران به جمع کاربران جدید چکنو، نخستین چک امن دیجیتال در شبکه بانکی کشور، افزوده شدند و تعداد کل کاربران چکنو به ۷۸۲،۰۸۳ نفر رسید. این آمار نشان‌دهنده‌ی استقبال گسترده از خدمات نوین بانکی و گامی مهم در مسیر توسعه بانکداری دیجیتال در ایران است.



## دهه شصتی‌ها بیشترین کاربران استفاده کننده از «چکنو» در سال ۱۴۰۳

بیشترین کاربران چکنو را دهه شصتی‌ها تشکیل می‌دهند و این نشان‌دهنده‌ی استقبال قوی این نسل از نخستین چک امن دیجیتال شبکه بانکی ایران است.



## یک میلیون و ۹۰۰ هزار کاربر سپینو در سال ۱۴۰۳

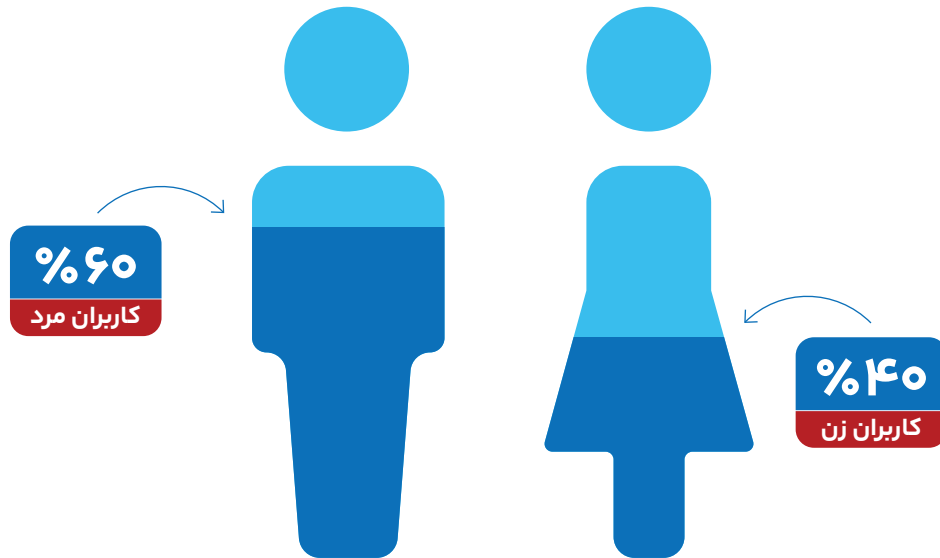
در سال ۱۴۰۳ و در اولین سال از رونمایی، تعداد کاربران سپینو به بیش از ۱,۹۰۰,۰۰۰ نفر رسید. این آمار نشان‌دهنده‌ی رشد استفاده مشتریان از خدمات نوین بانکی و گسترش نقش سپینو در تسهیل تراکنش‌ها و خدمات دیجیتال بانک صادرات ایران است.



کاربر سپینو در سال ۱۴۰۳  
۱,۹۰۰,۰۰۰ نفر

## کاربران اسپینو به تفکیک جنسیت (سال ۱۴۰۳)

در مجموع، تعداد کاربران اسپینو در سال ۱۴۰۳ به بیش از ۱,۹۰۰,۰۰۰ نفر رسیده است. این آمار نشان می‌دهد که حدود ۶۰٪ کاربران مرد و ۴۰٪ کاربران زن هستند.



## شلوغ‌ترین روز سپینو در سال ۱۴۰۳

در میان تمامی روزهای سال ۱۴۰۳، ۲۸ اسفند به عنوان پرتراکم‌ترین روز استفاده از سپینو ثبت شده است. این اوج استفاده نشان‌دهنده افزایش نیاز مشتریان به خدمات بانکی دیجیتال در روزهای پایانی سال است؛ زمانی که تراکنش‌ها و مراجعات مالی به بالاترین سطح خود می‌رسند.



پرتراکم‌ترین روز  
استفاده از سپینو

## سه روز شلوغ سپینو در سال ۱۴۰۳

در میان تمامی روزهای سال ۱۴۰۳، سه روز پایانی سال بیشترین حجم تراکنش را در سپینو به خود اختصاص داده‌اند:



|      |       |    |
|------|-------|----|
| ۱۴۰۳ | اسفند | ۲۷ |
| ۱۴۰۳ | اسفند | ۲۸ |
| ۱۴۰۳ | اسفند | ۲۹ |

## ۷۰ هزار نفر؛ رقم کل کاربران ست؛ سامانه توثیق الکترونیکی دارایی

از آبان ۱۴۰۳ با انتشار نسخه جدید سامانه «ست»، حرکت مهمی از فرآیند تسهیلات محوری به سمت فرآیند مشتری محوری آغاز شد. تا امروز بیش از ۳۰ هزار نفر از مشتریان دریافت‌کننده تسهیلات بانک صادرات ایران از سامانه ست جهت انجام عملیات توثیق استفاده کرده‌اند و تعداد کل کاربران سامانه به ۷۰ هزار نفر رسیده است.



## سامانه ست؛ در اندازه‌ی یک سامانه ملی

با توجه به قابلیت‌های سامانه در حوزه توثیق انواع دارایی‌های نوین، مقرر شده است که «ست» به عنوان سوئیچ وزارت امور اقتصادی و دارایی و در قالب یک سامانه ملی مورد بهره‌برداری قرار گیرد. این جایگاه، سامانه ست را به بستری مهم برای یکپارچگی خدمات توثیق و اعتبارسنجی در کشور تبدیل خواهد کرد.



## توسعه کاربردهای ست

از دیگر خدمات قابل توجه این سامانه، ارائه سرویس به قوه قضاییه برای مدیریت فرآیند پذیرش وثایق و کفالت است. سامانه ست این امکان را فراهم می‌سازد که بدون مراجعه حضوری به بانک، فرآیندهایی همچون وثیقه‌گذاری پس از صدور قرارهای تأمین کیفری انجام شود.

همچنین با تنوع بخشی به وثایق، هوشمندسازی پذیرش کفالت و اعتبارسنجی مشتریان از طریق دسترسی برخط به پایگاه‌های اطلاعاتی مراجع حاکمیتی، بستری نوین برای خدمت‌رسانی مشترک میان شبکه بانکی و قوه قضاییه فراهم گردیده است.

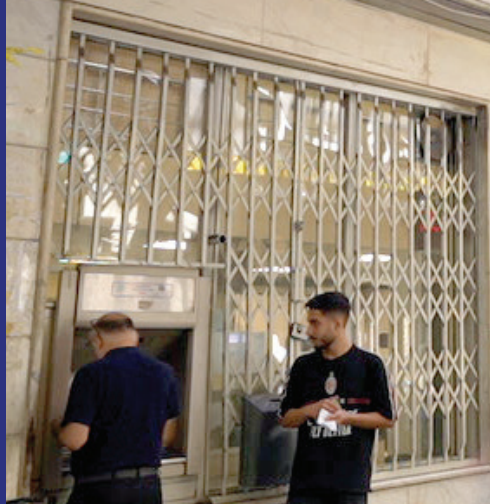


BANK SADERAT IRAN

تهران | ایران



بانک رفاه  
R K Bank



## فصل ششم

# رفتارشناسی مشتریان در تماس با بانک

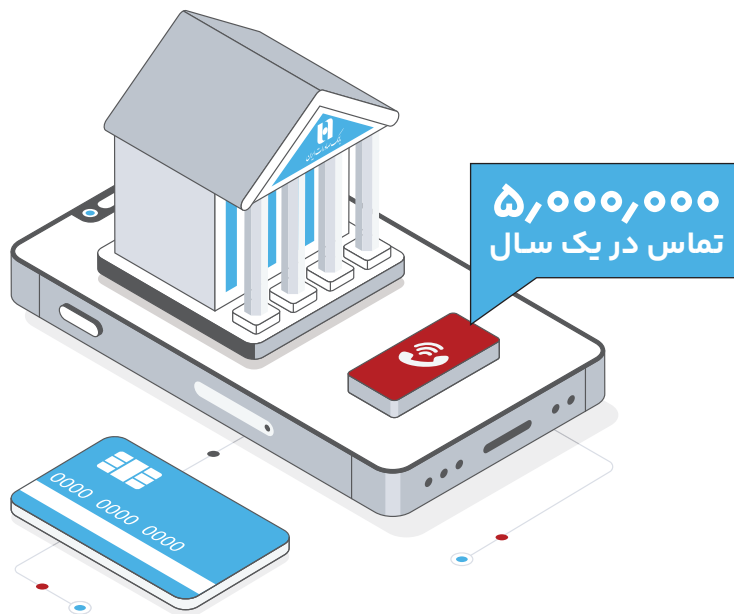


## پشت خط با مشتریان

مرکز تماس بانک صادرات ایران در سال ۱۴۰۳ نقش مهمی در پاسخگویی به نیازها و پرسش‌های مشتریان ایفا کرده است. میلیون‌ها تماس تلفنی از سراسر کشور ثبت شده که هر یک نمایانگر بخشی از دغدغه‌ها، نیازها و تعاملات مشتریان با بانک است. بررسی تعداد کل تماس‌ها، میانگین زمان هر تماس، استان‌ها و شهرهای پرتماس و حتی طولانی‌ترین تماس ثبت‌شده، داده‌هایی ارزشمند برای درک بهتر الگوهای ارتباطی مشتریان فراهم می‌آورد. این فصل نشان می‌دهد که کدام موضوعات بیش از همه تکرار شده‌اند، چه گروه‌های سنی بیشتر تماس گرفته‌اند و چه نیازهایی باعث برقراری ارتباط مستقیم با مرکز تماس شده است. تحلیل این رفتارها به بانک کمک می‌کند تا کیفیت خدمات و محصولات خود را ارتقا دهد، زمان پاسخگویی را کاهش دهد و کیفیت تعاملات تلفنی را افزایش دهد. در واقع، تماس‌های تلفنی همچنان یکی از حیاتی‌ترین پل‌های ارتباطی میان بانک و مشتریان هستند و بررسی دقیق آن‌ها راهی برای بهبود تجربه مشتریان در سال‌های آینده خواهد بود.

## ۵ میلیون تماس در یک سال

سال ۱۴۰۳ برای مرکز ارتباط یکپارچه با مشتریان بانک صادرات ایران، سالی پر از رکوردها و تجربه‌های تازه بود. تنها در همین سال، بیش از ۵ میلیون تماس از سوی مشتریان با این مرکز برقرار شد؛ نشانی از اعتماد گسترده و ارتباط مستمر با بانک.



## ۱۴ هزار نفر در هر روز

معنای ۵ میلیون تماس در سال ۱۴۰۳ این است که مرکز ارتباط یکپارچه با مشتریان بانک صادرات ایران به طور میانگین، روزانه به بیش از ۱۴ هزار نفر از مشتریان پاسخ داده است؛  
عددی چشمگیر که نشان دهنده گستره نیازها و اعتماد روزافزون مشتریان به این مرکز است.



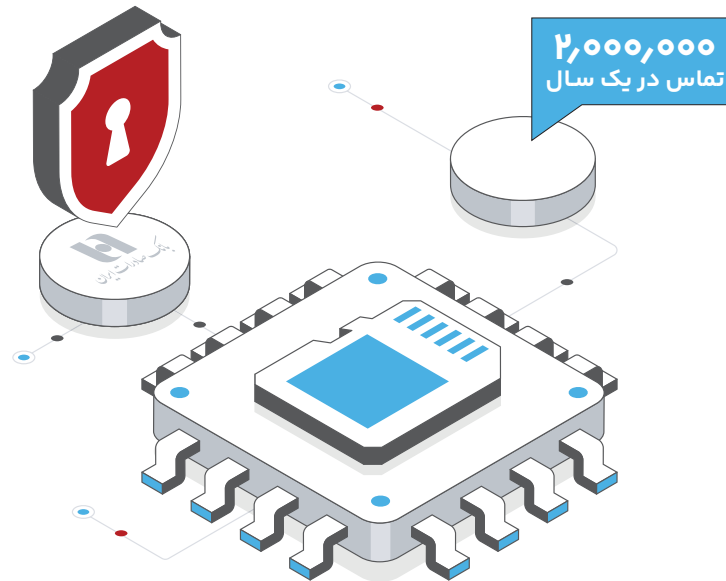
## ۳ میلیون تماس در یک سال

تلفن بانک صادرات ایران در سال ۱۴۰۳ با بیش از ۳ میلیون تماس، عنوان پرمخاطب‌ترین سرویس مرکز ارتباط یکپارچه با مشتریان را به خود اختصاص داد.



## ۲ میلیون تماس در سال برای واحد امداد مشتریان

پس از تلفن بانک صادرات ایران، واحد امداد مشتریان و سپینو در جایگاه‌های بعدی قرار گرفتند و در مجموع، حدود ۲ میلیون تماس را در سال ۱۴۰۳ پاسخ دادند.



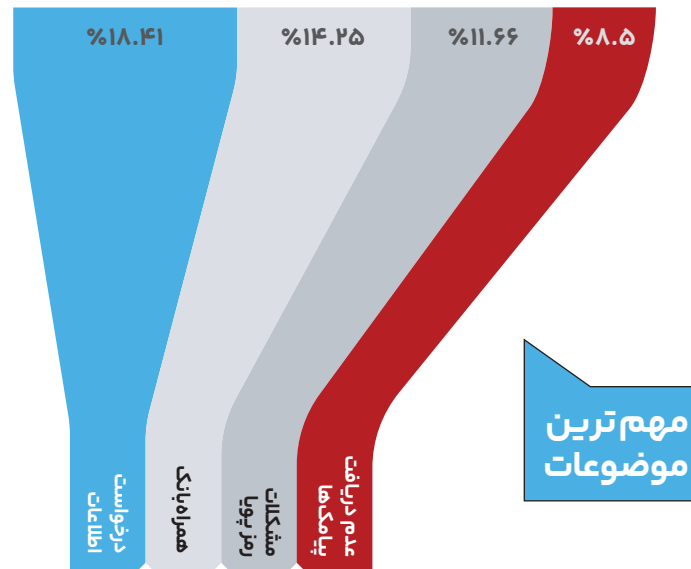
## ۳۵ هزار تماس برای هر کارشناس

در بخش‌های اپراتوری، قهرمانان خط مقدم روزانه به طور متوسط به ۹۸ مشتری راهنمایی و مشاوره داده‌اند. این یعنی هر کارشناس، در پایان سال پاسخگوی بیش از ۳۵ هزار تماس بوده است. در مجموع نیز، واحد امداد مشتریان بیش از ۴۰ هزار ساعت مکالمه با مشتریان داشته است.



## مهم‌ترین موضوعات ۲ میلیون تماس در سال ۱۴۰۳

در میان تماس‌های دریافتی مرکز ارتباط یکپارچه با مشتریان، اصلی‌ترین موضوعات به شرح زیر بوده است:



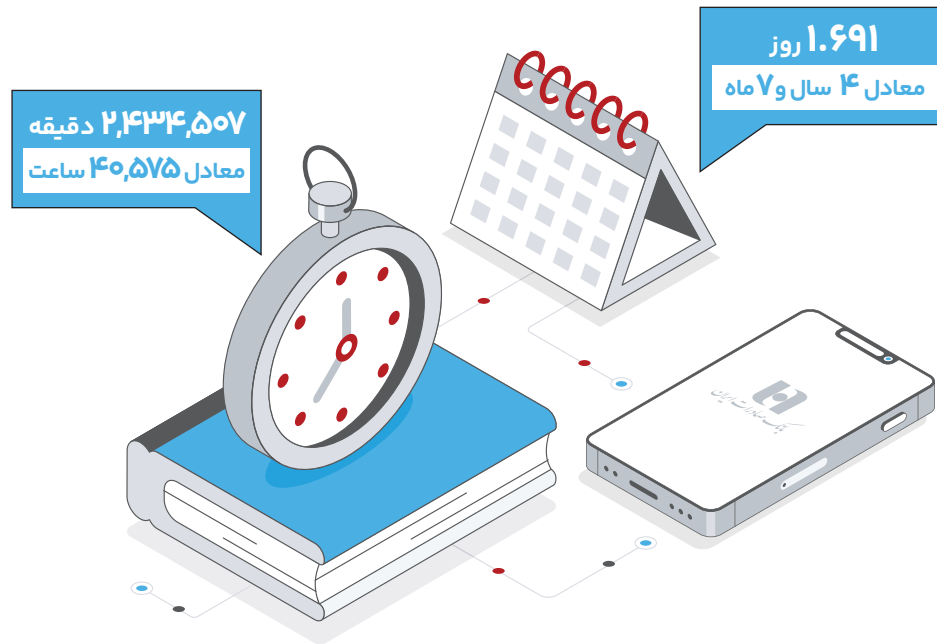
## میانگین زمان هر تماس: ۱ دقیقه و ۴۰ ثانیه

در سال ۱۴۰۳، تماس‌های مشتریان با مرکز ارتباط یکپارچه با مشتریان بانک صادرات ایران به طور متوسط ۱ دقیقه و ۴۰ ثانیه به طول انجامیده است؛ عددی که نشان‌دهنده سرعت عمل کارشناسان در پاسخگویی و راهنمایی مشتریان است.



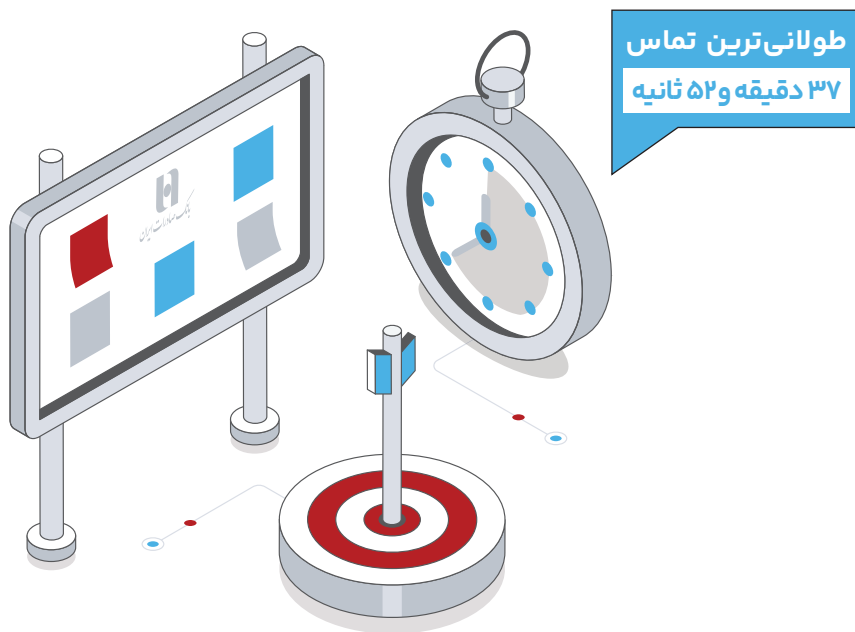
## ۴ سال و ۷ ماه مکالمه در یک سال

در سال ۱۴۰۳، مجموع تماس‌های برقرارشده با کارشناسان مرکز ارتباط یکپارچه با مشتریان به ۲,۴۳۴,۵۰۷ دقیقه رسید. این عدد معادل بیش از ۴۰,۵۷۵ ساعت، برابر با ۱,۶۹۱ روز و در نهایت معادل ۴ سال و ۷ ماه مداوم با مشتریان است.



## طولانی‌ترین تماس: ۳۷ دقیقه و ۵۲ ثانیه

در سال ۱۴۰۳، طولانی‌ترین تماس ثبت‌شده در مرکز ارتباط یکپارچه با مشتریان بانک صادرات ایران، ۳۷ دقیقه و ۵۲ ثانیه به طول انجامیده است؛ نشانه‌ای از پیگیری دقیق کارشناسان برای رسیدگی کامل به نیاز مشتری.



تهران | ایران



فصل هفتم

## احساسات عمومی نسبت به بانک

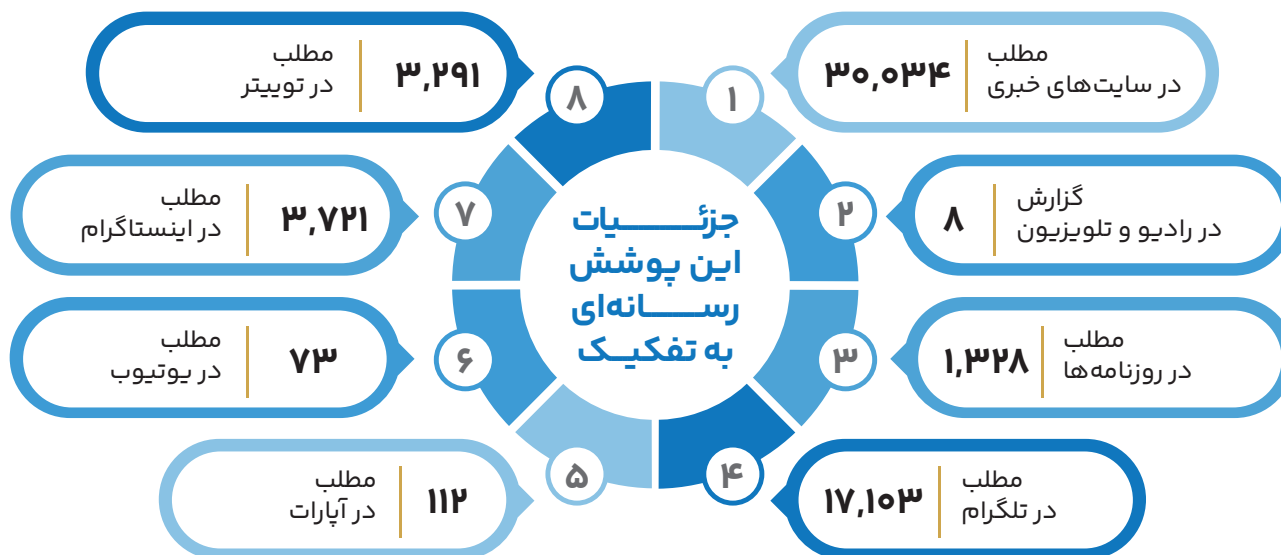


## صدای مردم، آئینه بانک

احساس عمومی نسبت به بانک صادرات ایران در سال ۱۴۰۳ موضوعی است که در این فصل بررسی می‌شود. شبکه‌های اجتماعی، نظرسنجی‌ها و بازخوردهای مستقیم مشتریان بستری فراهم کرده‌اند تا بتوانیم دریابیم مردم چه نگاهی به بانک دارند و چه موضوعاتی بیش از همه مورد توجه و بحث بوده است. داده‌ها نشان می‌دهد که بخشی از مشتریان بر نقاط قوت بانک مانند گستردگی شعب و خدمات دیجیتال تأکید کرده‌اند، در حالی که بخشی دیگر دغدغه‌هایی همچون زمان انتظار در شعب یا مسائل فنی در خدمات آنلاین را مطرح کرده‌اند. تحلیل پرکاربردترین واژگان و جملات در شبکه‌های اجتماعی، درک عمیق‌تری از احساسات عمومی نسبت به بانک به دست می‌دهد. این فصل فرصتی است تا با مرور نگرش‌ها و برداشت‌های مشتریان و جامعه، تصویر واقعی‌تری از جایگاه بانک صادرات ایران در ذهن مردم ارائه کنیم. شناخت و تحلیل این احساسات، زمینه‌ای برای طراحی سیاست‌های ارتباطی و خدماتی مؤثرتر در آینده خواهد بود.

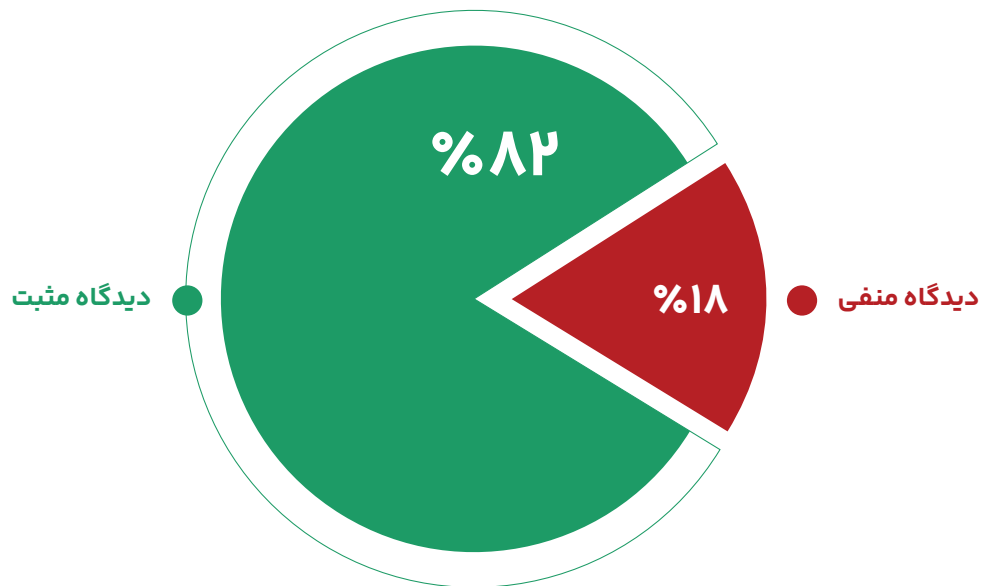
## ۵۵ هزار و ۶۷۰ مطلب درباره بانک صادرات ایران در رسانه‌ها (۱۴۰۳)

در سال ۱۴۰۳، رسانه‌های مختلف بیش از ۵۵,۶۷۰ مطلب درباره بانک صادرات ایران منتشر کرده‌اند. این گستره پوشش رسانه‌ای نشان‌دهنده اهمیت نقش بانک در اقتصاد کشور و حضور پررنگ در افکار عمومی است. این داده‌ها نشان می‌دهد که بیشترین پوشش مربوط به سایت‌های خبری و شبکه‌های اجتماعی (تلگرام، اینستاگرام) بوده است.



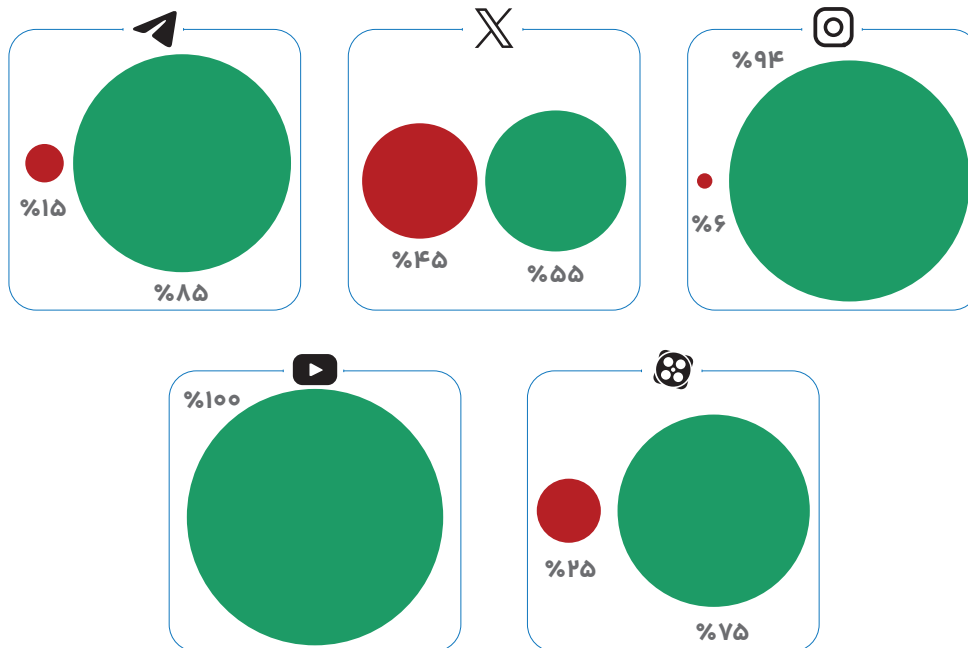
## توزیع دیدگاه‌ها نسبت به بانک صادرات ایران در سال ۱۴۰۳

این آمار نشون می‌دهد که در مجموع، اکثریت مخاطبان (بیش از چهارپنجم) دیدگاه مثبت نسبت به بانک صادرات ایران داشته‌اند.



## توزیع دیدگاه‌ها نسبت به بانک صادرات ایران در سال ۱۴۰۳

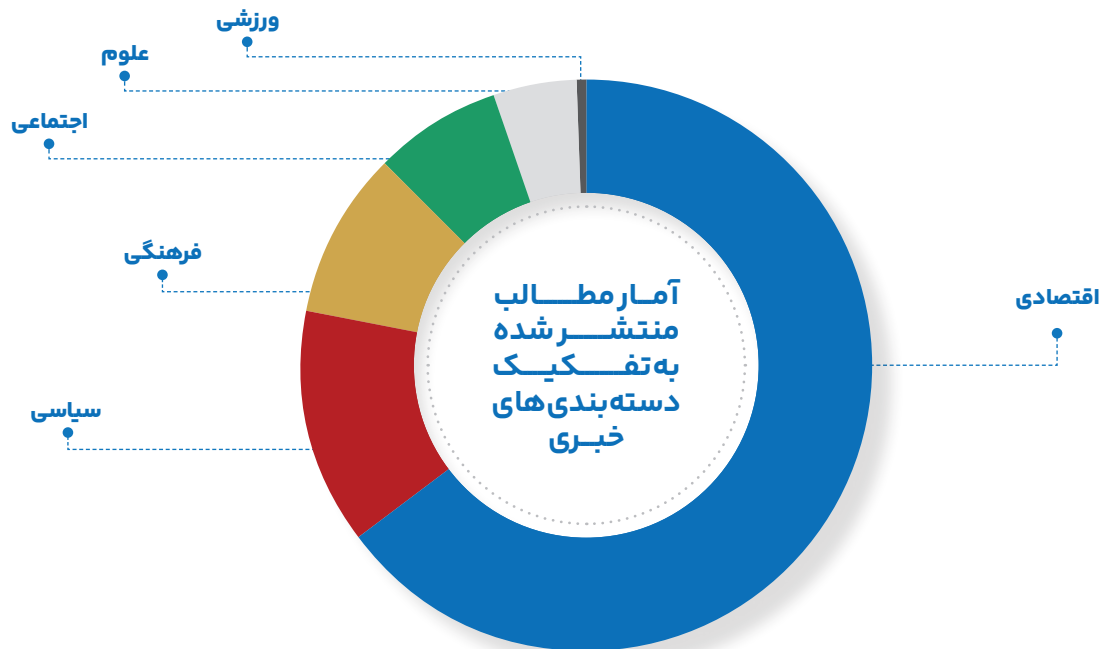
به تفکیک پلتفرم



**رنگ قرمز:** دیدگاه‌های منفی  
**رنگ سبز:** دیدگاه‌های مثبت

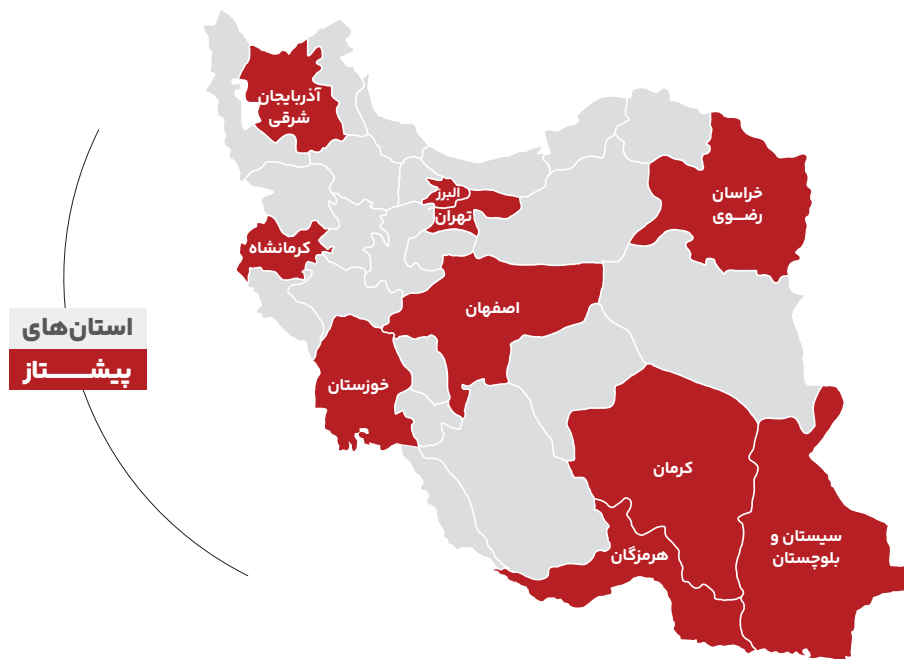
## محتوای رسانه‌ای بانک صادرات ایران به تفکیک موضوع

همان‌طور که از نمودار مشخص است، موضوعات اقتصادی بیشترین حجم انتشار را داشته‌اند و در مقابل، ورزشی و علمی سهم بسیار کمتری دارند.



## استان‌های پیشتاز در واکنش به محتوای بانک صادرات ایران سال ۱۴۰۳

بر اساس داده‌های به‌دست‌آمده از رصد رسانه‌ها و شبکه‌های اجتماعی، کاربران در ۱۰ استان کشور بیشترین واکنش را نسبت به محتوای منتشرشده با موضوع بانک صادرات ایران داشته‌اند.



ماسوله | ایران



## فصل هشتم

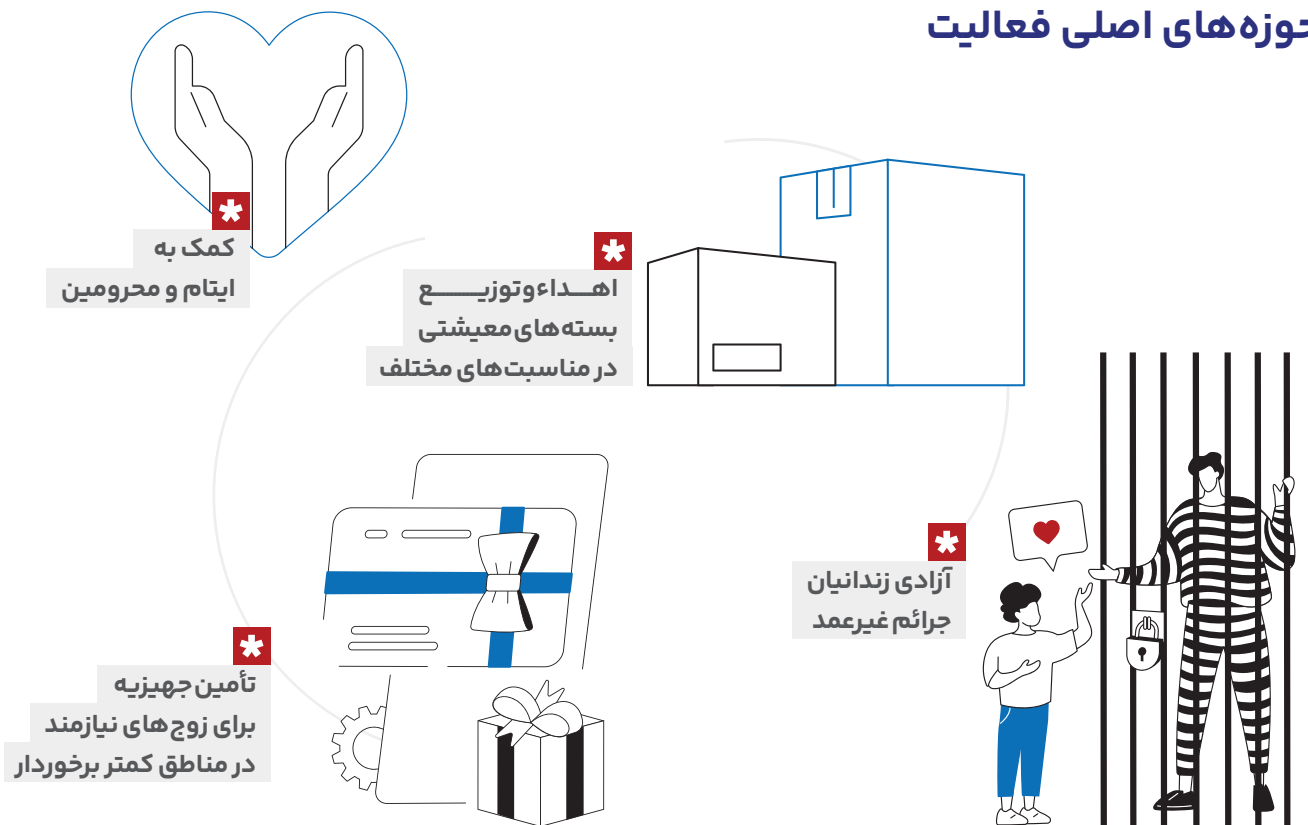
# نگاهی به مسئولیت‌های اجتماعی ما



## بانک صادرات ایران در خدمت مردم

بانک صادرات ایران در سال ۱۴۰۳ علاوه بر ایفای نقش اقتصادی و مالی، مسئولیت‌های اجتماعی خود را نیز با جدیت دنبال کرده است. این تعهد نشان‌دهنده رویکردی فراتر از فعالیت‌های بانکی و مالی صرف است؛ رویکردی که بر حمایت از جامعه، محیط زیست و توسعه پایدار تمرکز دارد. در این فصل به فعالیت‌های مختلف بانک در حوزه مسئولیت اجتماعی پرداخته می‌شود؛ از حمایت از پروژه‌های آموزشی و فرهنگی گرفته تا مشارکت در طرح‌های خیرخواهانه و امدادسانی در شرایط بحرانی. داده‌های موجود نشان می‌دهد که بانک صادرات ایران در سال گذشته توانسته با تخصیص منابع و ظرفیت‌های خود به موضوعات اجتماعی، نقش پررنگی در ارتقای کیفیت زندگی بخشی از جامعه ایفا کند. این اقدامات نه تنها به تقویت برند و جایگاه بانک کمک کرده‌اند، بلکه اعتماد عمومی را نیز افزایش داده‌اند. مرور این فعالیت‌ها نشان می‌دهد که بانک صادرات ایران فراتر از یک نهاد مالی، به عنوان یک شهروند مسئول در جامعه ایفای نقش می‌کند.

## حوزه‌های اصلی فعالیت

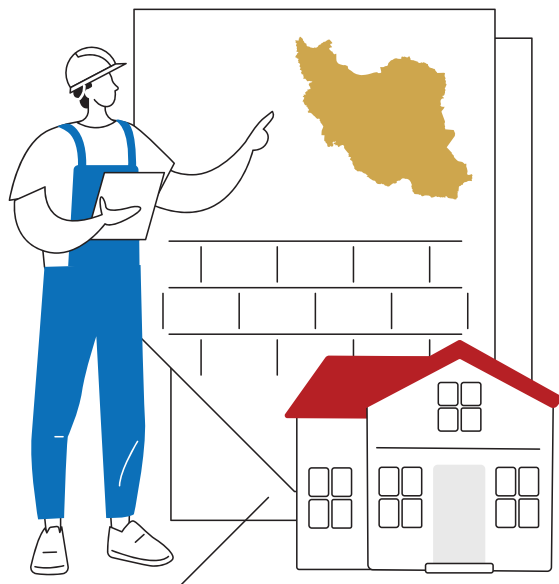


## میزان هزینه‌کرد اقدامات انجام شده در حوزه مسئولیت‌های اجتماعی

میلیون ریال



## توسعه عدالت آموزشی و فرهنگی



سابقه بیش از چهار دهه در مدرسه‌سازی  
و اجرای پروژه‌های عمرانی خیریه



ساخت بیش از **۵۰ مدرسه** مزین  
به نام شهدای بانک صادرات ایران



اجرای بیش از **۳۵۴ پروژه عمرانی**  
در مناطق محروم کشور



ادامه و گسترش این پروژه‌ها  
در سال ۱۴۰۳



## سلامت و بهداشت



حمایت از مراکز درمانی  
و خیریه‌های سلامت‌محور



تجهیز درمانگاه‌ها  
و توسعه خدمات پزشکی



ارتقاء سطح سلامت عمومی در کشور





## پرداخت تسهیلات قرض الحسنه و حمایتی

|        |           |                             |                                   |
|--------|-----------|-----------------------------|-----------------------------------|
| ۲۱۳    | هزار نفر  | وام های قرض الحسنه و حمایتی | بیش از ۵۱۰ هزار میلیارد ریال      |
| ۴۰۴    | هزار فقره | وام قرض الحسنه بازنشستگان   | بیش از ۱۵۰ هزار میلیارد ریال      |
| ۸۳,۵۰۰ | فقره      | وام ازدواج و جهیزیه         | بیش از ۲۷۷ هزار میلیارد ریال      |
| ۶۹,۸۷۵ | فقره      | وام فرزندآوری               | بیش از ۵۸ هزار و ۷۵۸ میلیارد ریال |
| ۴۴,۲۳۰ | فقره      | وام اشتغال زایی             | بیش از ۵۷ هزار و ۶۸۹ میلیارد ریال |
| ۶,۰۰۳  | فقره      | وام ودیعه مسکن              | بیش از ۶ هزار و ۸۵۲ میلیارد ریال  |



## فرهنگ، ورزش و فعالیت‌های اجتماعی

- برگزاری موکب‌های بزرگ در مناسبت‌های مذهبی و قرآنی ✓
- حمایت از جامعه ورزشی کشور در رویدادهای بین‌المللی ✓
- تقدیر از مدال‌آوران ایرانی در المپیک ✓
- حمایت از بازنشستگان، به‌ویژه صندوق بازنشستگی کشوری، در قالب طرح‌های تسهیلاتی ✓
- اجرای طرح «سپاس‌کارت معلم» و دیگر طرح‌های تسهیلاتی ویژه فرهنگیان کشور ✓
- حمایت از محصولات فرهنگی فاخر و تولید محتوای فرهنگی و هنری ✓
- حمایت و همراهی با شرکت‌های دانش‌بنیان ✓

گزارش سال ۱۴۰۳ بانک صادرات ایران  
در مسیر خلق ارزش

