

**خوب است بدانیم:**

امکان پرداخت الکترونیکی اقساط تسهیلات از طریق سامانه اینترنت بانک، سامانه همراه بانک و دستگاه‌های خودپرداز بانک کشاورزی در سراسر کشور فراهم شده است. در همین ارتباط، تا پایان آبان‌ماه، در مجموع صاحبان بیش از ۲۱۳ هزار حساب تسهیلاتی، با انجام بیش از ۴۸۵ هزار تراکنش بر روی دستگاه‌های خودپرداز، اقساطی معادل ۶۵۷ میلیارد ریال را از طریق دستگاه‌های ATM بانک کشاورزی پرداخت نموده‌اند.

**به نام خدا**

امام محمدباقر (ع):

از دشمنی بپرهیزید زیرا فکر را مشغول کرده و مایه نفاق می‌شود

**عزم**

بسیار پیش از آنکه پل ۱۴ کیلومتری خیبر در روزهای حساس جنگ تحمیلی در عملیاتی فوق تماشایی به آب بیفتد و مسیر پیشبرد جنگ را برای ایرانیان فراهم کند، اراده‌ای استوار و همتی به خرج داده شده بود. مسیر ادامه جنگ از این پل می‌گذشت و آن اراده می‌گفت یکی از عظیم‌ترین پل‌های موقت در بدترین شرایط جوی و خطرناک‌ترین موقعیت امنیتی ساخته و پرداخته شود. «فکر» باید می‌بود و به دنبال آن «عمل». آنچه مهندسان ایرانی انجام دادند، کار کردن هوشمندانه روی یک طرح بود و کاری که پولادگران کردند، فرش کردن گذرگاهی آبی با ورقه‌های پولاد ... همتی عظیم و کاری تماشایی بود از ترکیب «کار فکر» و «کار جسم» و هر دو حاصل سرمایه‌های توانمند به نام سرمایه انسانی.

\*\*\*

بانک کشاورزی و عملکرد درخشان آن طی ۸ دهه گذشته ناشی از تلفیق این دو نیرو بوده است، استواری اراده، در کنار خلاقیت ذهن و سختکوشی جسم، حاکمیت این قانون، بیش از امور فردی، در مسائل جمعی و بزرگ خود را می‌نماید. در پیکره هر کار خارق‌العاده به جامانده در تاریخ بشر، حضور این دو نیرو را به‌صورت نامرئی متبلور می‌یابیم. دیوار چین و ساختمان تخت‌جمشید یا اهرام مصر، از این نظر تفاوتی با سفر ماجراجویانه منجر به کشف قاره آمریکا و یا اختراع وسیله پرواز ندارند. هر آنچه بزرگ می‌نماید و هست، حاصل اراده و همت آدمیان است و کار ذهنی و جسمی آدمیانی دیگر به‌عنوان همراهانشان. ملت‌ها هیچ دستاورد بزرگی نداشته‌اند مگر به غیرت و همت منجر به سختکوشی و این حقیقتی ماندگار و قانونی ابدی است، هرچند در اینکه چه کسی باید اراده و همت به خرج دهد و هر کس باید چگونه سختکوشی نشان دهد، سخن بسیار هست. اما تجمیع اراده و همت مردمان را اراده استوار اولیه و راهبری نیاز است و سختکوشی آنان را فکر و برنامه‌ریزی سنجیده‌ای که تبلور آن را می‌توان در عملکرد بانک کشاورزی در دهه پیشین دید. این قانون ترکیب همت و کار یا خروجی بهینه سرمایه انسانی است. ترکیبی که به پشتوانه آن بانک کشاورزی هشتاد سالگی خود را در کمال توفیق می‌بیند. حال ادامه این مسیر باز هم نیازمند ترکیب همان «کار فکر» و «کار جسم» است که می‌تواند موانع دهه نهم از پیش‌روی بانک برداشته و دستاوردهای بزرگتری را برای بانک به ارمغان آورد.

مدیرمسئول

**موسسه جهانی  
فروشی و بازاریابی  
جایزه شعف مشتری  
را به بانک کشاورزی  
هدا کرده**



بانک کشاورزی جایزه شعف مشتری در خاورمیانه و شمال آفریقا را دریافت کرد. به گزارش روابط عمومی بانک کشاورزی مراسم جایزه شعف مشتری از سوی موسسه جهانی فروش و بازاریابی (ISMM) با هدف تقویت و رشد هرچه بیشتر فرهنگ مشتری مداری و همچنین آشنایی با آخرین روش های مشتری مداری در شهر دبی برگزار و جایزه آن به این بانک اهدا شد.



حشمت الله نظری: موفقیت با مشارکت و عشق و علاقه کارکنان محقق خواهد شد



دکتر محمدطالبی: پیشرفت اقتصادی یک کشور در گرو داشتن نظام بانکی مترقی است

بهره‌برداری از طرح‌ها



دکتر محمدطالبی  
پیشرفت اقتصادی  
یک کشور در گرو  
داشتن نظام بانکی  
مترقی است

مردم مواجه خواهد شد. همچنین اطلاع‌رسانی صحیح و به موقع عامل بسیار مهمی در موفقیت خدمات جدید است. ولی در صورتی که یک خدمت جدید با استقبال مواجه نشود، علاوه بر آنکه باید به برنامه‌های فرهنگ‌سازی و تبلیغات توجه بیشتری کرد، باید نسبت به ارزیابی مجدد هدف خدمت و چگونگی پیاده‌سازی آن نیز اقدام شود. از سوی دیگر اعمال حمایت‌های همه‌جانبه قانونی و ملی، سیاست‌گذاری مناسب در سطح کلان، تدوین و اجرای استانداردهای لازم، سرمایه‌گذاری جهت ارتقای زیرساخت‌های لازم در این حوزه و ارائه آموزش‌های مستمر و هدفمند لازم به جامعه هم می‌تواند در توسعه سریع بانکداری الکترونیکی موثر باشد.»

در هزینه‌ها، افزایش بازدهی، افزایش نظارت‌ها و کنترل‌های داخلی و مبارزه با پدیده‌هایی چون پول‌شویی، امکان تخصیص صحیح منابع به فعالان اقتصادی، کاهش جرم در جامعه، کاهش آلودگی محیط زیست و مصرف بهینه انرژی نمایان کرده است.

دکتر محمد طالبی در پایان گفته‌هایش، فرهنگ‌سازی در حوزه بانکداری الکترونیکی را امری اجتناب‌ناپذیر خواند. وی افزود ساخت: «با توجه به جوان بودن جامعه ما و علاقمندی جوانان به استفاده از تکنولوژی‌های روز، چنانچه یک خدمت بانکی با نگرش صحیح و شناخت کافی از نیازهای مشتریان تعریف شده و به درستی پیاده‌سازی شود، با استقبال

دکتر محمدطالبی رئیس هیئت مدیره و مدیرعامل بانک کشاورزی با تاکید بر توسعه بانکداری الکترونیک و توسعه تجارت الکترونیک گفت: پیشرفت اقتصادی یک کشور در گرو داشتن نظام بانکی مترقی است و چنانچه در این دنیای مدرن و پیچیده، نظام بانکی بخواهد به نحو احسن به رسالت اقتصادی خود جامه عمل بپوشاند، نیازمند استفاده مناسب از خدمات پیشرفته بانکداری الکترونیک است. اصولاً راه‌اندازی هر نوع تجارت الکترونیکی مستلزم وجود بانکداری الکترونیکی است. از سوی دیگر امروزه مزایای بانکداری الکترونیک بسیار آشکارتر شده و تأثیر خود را در زمینه‌های اقتصادی، اجتماعی و زیست محیطی مانند صرفه‌جویی

- سیلوی ذخیره گندم با ظرفیت ۱۰۰۰۰ تن در اصفهان با ۹ میلیارد ریال تسهیلات
- سردخانه ۵۰۰۰ تنی در استان آذربایجان شرقی با تسهیلاتی بالغ بر ۱۴/۸ میلیارد ریال
- طرح تولید پودر سبزیجات و بهبود دهنده نان شرکت پارمیس نام آذربایجان با ظرفیت ۲۰۰ تن در سال در شهرستان آذرشهر استان آذربایجان شرقی با صرف هزینه ای به مبلغ ۵ میلیارد ریال و زمینه اشتغال ۱۰ نفر
- یک واحد پرورش ماهی ۲۰ تنی در سمنان با صرف هزینه ای بالغ بر ۱/۳ میلیارد ریال و زمینه اشتغال ۵ نفر
- واحد پروار بندی بره با ظرفیت ۴۰۰ راس در شهرستان زبرکوه استان خراسان جنوبی با صرف هزینه ۹/۹ میلیارد ریال و زمینه اشتغال ۲ نفر
- باغ انار در استان سمنان با صرف هزینه ۵/۶ میلیارد ریال و زمینه اشتغال ۶ نفر
- مرغداری گوشتی با گنجایش ۲۰ هزار قطعه و ظرفیت تولید ۵۰ تن گوشت مرغ در شهرستان عجب شیر استان آذربایجان شرقی با صرف هزینه ای حدود ۷۹۵۰ میلیون ریال و زمینه اشتغال ۷ نفر
- یک واحد پرورش شتر ۵۰ نفری در سمنان با صرف هزینه ای حدود ۳ میلیارد ریال و زمینه اشتغال ۳ نفر
- واحد پرورش آبزیان با ظرفیت تولید سالانه ۱۵۰۰ تن در خراسان جنوبی با صرف هزینه‌ای معادل ۳ میلیارد و ۷۵۰ میلیون ریال و زمینه اشتغال ۱۰ نفر
- تولید کنسانتره و خوراک کامل پلیت دام و طیور با ظرفیت ۴۵ هزار تن در سال در اصفهان با صرف هزینه‌ای معادل ۱۹ میلیارد ریال

مازندرانی‌ها بالغ بر ۴۵ هزار تراکنش  
اقساط از طریق دستگاه خودپرداز  
بانک کشاورزی پرداخت کردند

با هدف گسترش و ترویج فرهنگ بانکداری الکترونیک و بهره‌گیری از ابزارهای نوین این عرصه امکان پرداخت اقساط تسهیلات از طریق دستگاه‌های خودپرداز بانک کشاورزی میسر شد. به گزارش روابط عمومی بانک کشاورزی استان مازندران، با هدف تکریم مشتریان و رفاه حال آنان و جلوگیری از اتلاف وقت مشتریان این خدمت توسط بانک کشاورزی راه‌اندازی شد و تاکنون بالغ بر ۴۵ هزار مازندرانی اقساط تسهیلات خود را از طریق دستگاه‌های خودپرداز این بانک پرداخت کردند. بر اساس این گزارش، استان مازندران رتبه دوم بهره‌گیری از این خدمت در کشور را به خود اختصاص داد و بالغ بر ۶۱ میلیارد ریال تراکنش پرداخت اقساط توسط مازندرانی‌ها انجام شد.

خدمت سپرده سرمایه‌گذاری کوتاه‌مدت  
تاک ویژه کودکان و نوجوانان در بانک  
کشاورزی راه‌اندازی شد

خدمت سپرده سرمایه‌گذاری کوتاه‌مدت تاک (تامین آتیه کودکان و نوجوانان) با هدف بهبود و توسعه طرح بانک‌پذیری کودک و نوجوان و ارزش‌آفرینی برای آنها، برای این گروه از مشتریان در بانک کشاورزی راه‌اندازی شد. به گزارش روابط عمومی بانک کشاورزی، دارندگان کارت نوجوان مهرگستر (کارت مهرگستر تاک) می‌توانند با استفاده از این کارت در دستگاه‌های خودپرداز، پایانه‌های فروش و سایر کانال‌های ارتباطی الکترونیکی حداکثر تا سقف یک میلیون ریال در هر روز برداشت وجه، خرید و یا انتقال وجه انجام دهند. شایان ذکر است بانک کشاورزی در راستای ایفای مسئولیت اجتماعی خود و ارزش‌نهادن به کودکان و نوجوانان، با اجرای فاز جدید طرح بانک‌پذیری کودک و نوجوان در سال ۱۳۸۸، توانسته است تاکنون با برگزاری ۹ هزار دوره آموزشی یک‌روزه، ۲۳۴ هزار فراگیر را با مفاهیم پایه اقتصادی و بانکی آشنا کند.



حشمت الله نظری:

## موفقیت با مشارکت و عشق و علاقه کارکنان محقق خواهد شد

طریق درگاه‌های الکترونیکی انجام می‌شود و ۳۰ درصد این تراکنش‌ها در تهران بزرگ ثبت می‌شود گفت: این مدیریت در ثبت ایده‌های جدید نیز پیش‌قدم است و می‌تواند با تکیه بر توانمندی‌های کارکنان، کماکان پیشگام در ارائه ایده‌های نوین و منشأ تحول در نظام بانکی باشد. براساس این گزارش ارتقای آموزش کارکنان، برآورده کردن نیازهای مشتریان، توجه به بانکداری بین‌الملل، تلاش برای کاهش ریسک اعتباری، وصول مطالبات و تجهیز منابع دیگر محوره‌های سخنرانی عضو هیأت مدیره بانک را تشکیل می‌داد. این گزارش می‌افزاید: مسعود جلالیان مدیر شعب بانک در تهران بزرگ نیز طی سخنانی

دومین همایش منطقه‌ای تجهیز منابع مدیریت شعب تهران بزرگ عصر روز سه شنبه بیست و هشتم آبان در محل شعبه شهرآرا برگزار شد. به گزارش روابط عمومی مدیریت تهران بزرگ، در این همایش که با حضور حشمت الله نظری عضو هیأت مدیره، مسعود جلالیان مدیر شعب تهران بزرگ و مدیران گروه‌های این مدیریت و همچنین روسا و کارکنان شعب شهرآرا، ستارخان، صادقیه و صندوق بیمه برگزار شد؛ عضو هیأت مدیره بانک طی سخنانی ضمن قدردانی از تلاش مجموعه کارکنان مدیریت تهران بزرگ افزود: موفقیت و دستیابی به برنامه‌ها با مشارکت و عشق و علاقه کارکنان محقق خواهد شد. وی با اشاره به اینکه ۷۰ درصد تراکنش‌ها از

عملکرد و طرح‌های مدیریت در حوزه‌های مختلف از قبیل توانمندسازی شعب، اعتبارات خرد، شایسته‌گزینی، تعالی آموزش کارکنان و بازاریابی را تشریح کرد. در خاتمه این همایش چهار نفر از کاربران باجه که در طرح فروش کانال‌های ارتباطی عملکرد مناسبی داشتند معرفی و با اهدای لوح سپاس از آنان قدردانی شد.

### تشریح برنامه‌های بانک کشاورزی در تهران بزرگ

مسعود جلالیان مدیر شعب بانک در تهران بزرگ، برنامه‌های این مدیریت در حوزه‌های مختلف را تشریح کرد.

به گزارش روابط عمومی مدیریت تهران بزرگ، جلالیان روز سه شنبه بیست و هشتم آبان در دومین همایش منطقه‌ای تجهیز منابع این مدیریت که حشمت الله نظری عضو هیأت مدیره بانک نیز حضور داشت از طرح‌های ویژه در حوزه وصول مطالبات خبر داد و افزود: پرونده‌های پیش از سال ۹۰ با همکاری کارکنان این حوزه به زودی تعیین تکلیف خواهند شد.

وی در این همایش عملکرد چهار شعبه شهرآرا، ستارخان، صادقیه و صندوق بیمه کشاورزی را در حوزه‌های تجهیز منابع، وصول مطالبات، پرداخت تسهیلات، کانال‌های ارتباطی و ... تشریح کرد.

مدیر شعب بانک در تهران بزرگ اضافه کرد: طرح ارتقا و توانمندسازی شعب، تشکیل حوزه‌های پنجگانه در این منطقه و اختصاص ۱۸ شعبه به هر حوزه، طرح ارتقای کانال‌های ارتباطی و لزوم همیاری همه کارکنان در پیشبرد اهداف انگیزشی، خط مشی جدید و لزوم استفاده از امکانات آن جزو برنامه‌های این مدیریت در سال جاری است.

مهندس بصیرت:

### سامانه مدیریت اعتبارات خرد رضایت مندی مشتری را در پی خواهد داشت



مهندس بصیرت رئیس اداره کل اعتبارات خرد طی سفر دوروزه به استان سمنان در کارگروه آموزشی سامانه مدیریت اعتبارات خرد حضور یافت.

به گزارش روابط عمومی بانک کشاورزی استان سمنان، در این کارگروه آموزشی که با حضور مهندس بصیرت رئیس اداره کل اعتبارات خرد، مهندس حاتمی مدیرستادی بانک در استان، مهندس وفایی فرد معاون اداره کل اعتبارات خرد، مهندس چراغی مدیرگروه اعتبارات و وصول مطالبات و تعدادی از روسای شعب

و کارشناسان اعتباری در مدیریت استان سمنان برگزار شد، حاتمی مدیرستادی بانک در استان طی سخنانی با اشاره به طراحی و اجرای سامانه اعتبارات خرد، استفاده از این سامانه را باعث تسهیل در امور دانست و خواستار همکاری شعب برای اجرای کامل این طرح شد. بر اساس این گزارش، مهندس بصیرت رئیس اداره کل اعتبارات خرد نیز طی سخنانی به معرفی این سامانه پرداخت و افزود: این سامانه از دی ماه سال گذشته شروع و یک سامانه بومی است که توسط همکاران طراحی شد و از نظر حجم اعتبارات ۹۶ درصد تعداد تسهیلات و ۴۶ درصد مبلغ تسهیلات جزو اعتبارات خرد است که اجرای این سامانه مزیت‌های

فراوانی دارد. مهندس بصیرت در ادامه افزود: یکی از مزیت‌های این سیستم افزایش رضایت مندی مشتری از طریق تسهیل در پرونده و کاهش مراجعه به شعبه است که قطعاً افزایش رضایت مشتری رضایت‌مندی در وصول را به دنبال خواهد داشت و علاوه بر آن با نظارت سیستمی می‌توان اثربخشی اعتبارات را نیز افزایش داد که اگر ساده‌سازی و اثربخشی به خوبی انجام شود ریسک هم کاهش می‌یابد. وی در ادامه عنوان کرد: از نظر ثبت اطلاعات کلیه شعب اطلاعات را ثبت کردند و تا یک ماه دیگر پرداختی‌های اعتبارات خرد از طریق این سامانه انجام می‌گیرد و پرداخت از طریق سیستم مهرگستر قطع می‌شود.



۱۶ آبان ۱۳۹۲ برابر با ۷ نوامبر ۲۰۱۳

جایزه شرف مشتری منطقه خاورمیانه و شمال آ

## موسسه جهانی فروش و بازاریابی جایزه شرف مشتری را به بانک کشاورزی اهدا کرد

MOTOR)، کریس آکابوسی تنها دارنده ۳ مدال قهرمانی المپیک در مسابقات دوی استقامت، کل رایان یکی از نوابغ رهبری و مدیریت، استیو بکلی دارنده ۷ مدال طلای قهرمانی جهان و ۳ رکورد جهانی و ۲ مدال نقره المپیک در رشته پرتاب نیزه، بن ترنر مدیرکل فروش موسسه جهانی فروش و بازاریابی، کوین سلطانی رئیس و بنیانگذار دانشگاه لیبریتی، پروفیسور لوئیس هویت استاد مدیریت دانشگاه هاروارد، دکتر گرام کدرینگتون بنیانگذار مفسور شکاف نسلی؛ دکترای مدیریت و استاد دانشگاه‌های LONDON BUSINESS و DUKE SCHOOL، پیترو سیلوستر قائم‌مقام بزرگترین گروه موتور سیکلت‌سازی جهان هاری دیویدسون، استیو

بانک کشاورزی جایزه شرف مشتری در خاورمیانه و شمال آفریقا را دریافت کرد. به گزارش روابط عمومی بانک کشاورزی مراسم جایزه شرف مشتری توسط موسسه جهانی فروش و بازاریابی (ISMM) با هدف تقویت و رشد هرچه بیشتر فرهنگ مشتری مداری و همچنین آشنایی با آخرین روش های مشتری مداری در شهر دبی برگزار و جایزه آن به این بانک اهدا شد. بر اساس این گزارش رضایت مشتری در سازمان ها به عنوان راهی برای رشد و افزایش سودآوری و شهرت در میان جوامع مصرف کننده از دیگر اهداف برگزاری این مراسم بود که بانک کشاورزی به عنوان یکی از سازمان‌های ایرانی موفق به دریافت جایزه شد و فریدون بهبانی مدیر شعب این بانک در استان یزد به عنوان نماینده جایزه را دریافت کرد.

این گزارش می‌افزاید: دکتر چارلز مورگان مدیرعامل و رئیس هیئت مدیره قدیمی ترین خودروسازی دست ساز جهان (MORGAN)

• مدیر کل دفتر تعاونی‌های تولیدی وزارت تعاون از اجرای طرح «کشاورزی مهر» با ثبت نام ۵۲۰ هزار کارجوی کشاورزی در این طرح تا مرداد خبر داد.

• کشاورز چینی که چند سال پیش سقف خانه‌اش را تبدیل به زمین کشاورزی کرد، طی فصول مختلف محصولات مختلفی را روی این سقف می‌کارد.

• معاون بهبود تولیدات گیاهی سازمان جهاد کشاورزی فارس با بیان اینکه در سال زراعی ۹۱-۹۲ بیش از ۴۸ هزار هکتار برنج در ۱۳ شهرستان استان کشت شد، گفت: کشت نشائی (سنتی) برنج در مساحت ۲۸ هزار و ۸۸۵ هکتار و کشت مکانیزه برنج در مساحت ۹ هزار و ۸۰۳ هکتار انجام شده است.

• رئیس اتحادیه چایکاران کشور از تصویب تبدیل ۱۲۰ هزار تن چای کشور به کمپوست و کافئین و صدور آن خبر داد.

• نماینده مردم علی‌آباد کتول در مجلس از تهیه طرح دو فوریت ادغام سازمان محیط زیست با سازمان جنگل‌ها خبر داد.

• معاون وزیر صنعت از عدم تخصیص ارز ۱۲۲۶ تومانی به واردات گندم و ادامه رایزنی‌ها خبر داد و گفت: ۲ میلیون تن گندم با ارز مبادله‌ای وارد شده و حداکثر ۵ میلیون تن دیگر با همکاری بانک مرکزی و معاونت برنامه‌ریزی تا پایان سال وارد می‌شود.

• رئیس اتحادیه صادر کنندگان زعفران گفت: با حذف عوارض صادرات زعفران، صادرات این محصول حداقل ۲۵٪ افزایش می‌یابد.

• رئیس موسسه تحقیقات پنبه کشور: تعداد ارقام پنبه موجود در کشور را حدود ۹ رقم تجاری اعلام کرد و گفت: با اضافه شدن شش رقم دیگر تعداد آنها در کشور به ۱۵ رقم خواهد رسید.

• بیش از ۳۰۰۰ طرح کشاورزی در استان هرمزگان که با تسهیلات بانک کشاورزی در حال احداث یا بهره برداری است، به صورت الکترونیکی و در سامانه نظارت بر طرح‌ها مورد نظارت قرار می‌گیرد.



اخبار اقتصادی - بانکی

- نمایندگان مجلس شورای اسلامی یک فوریت طرح ممنوعیت واردات غیر ضروری محصولات کشاورزی را تصویب کردند.
- مدیر عامل شرکت بازرگانی از قطعی شدن واردات ۳.۶ میلیون تن گندم خبر داد و گفت: انبارهای کشور مملو از ۱۲ قلم کالای اساسی است.
- واحد اطلاعات اقتصادی کمیسیون اروپا (یورو استات) در جدیدترین گزارش خود از کاهش ۵۲ درصدی مبادلات تجاری ایران و اتحادیه اروپا در ۹ ماه نخست سال جاری میلادی خبر داد. بر اساس این گزارش مبادلات تجاری ایران و ۲۷ عضو اتحادیه اروپا از ۱۰/۷۴۳ میلیارد یورو در ۹ ماه نخست سال ۲۰۱۲ به ۵/۱۴۷ میلیارد یورو در ۹ ماه نخست سال جاری میلادی کاهش یافته است.
- هند با هدف توانمندسازی اقتصادی میلیون‌ها نفر از زنان سراسر کشور که به خدمات مالی اولیه، از جمله حساب بانکی یا وام‌ها، دسترسی ندارند، نخستین بانک ویژه بانوان را راه‌اندازی کرد.
- نایب‌رئیس مجلس، بدهی بخش‌های خصوصی و غیردولتی و شرکت‌های دولتی به نظام بانکی کشور بیش از ۶۰۰ هزار میلیارد ریال عنوان کرد
- کنفرانس ماهانه پژوهشکده پولی و بانکی برگزار شد. عضو هیئت علمی پژوهشکده پولی و بانکی گفت: رهنمود جدیدی برای مدیریت ریسک نقدینگی در سیستم بانکی ایران طراحی شد.
- ۱۸ هزار و ۷۰۰ تن خرما صادراتی تاکنون از خوزستان به خارج از کشور صادر شده است.
- معاون اتحادیه خشکبار ایران در خوزستان گفت: این میزان خرما از طریق بنادر استان‌های خوزستان و بندرعباس به کشورهای انگلستان، کانادا، نیوزیلند، استرالیا، مالزی، اندونزی، تاجیکستان، اکراین، روسیه، پاکستان و افغانستان صادر شده است. میرهاشمی افزود: صادرات این محصول بیش از ۲۴ میلیون و ۳۱۰ هزار دلار برای کشور ارزآوری داشته است. وی با اشاره به اینکه امسال ۸۰ هزار تن خرما ویژه صادرات از نخلداران استان خریداری شده است گفت: با احتساب ۲۰ هزار تن ضایعات قرار است ۶۰ هزار تن خرما تا شهریور سال آینده از این استان به خارج از کشور صادر شود.



فریقا

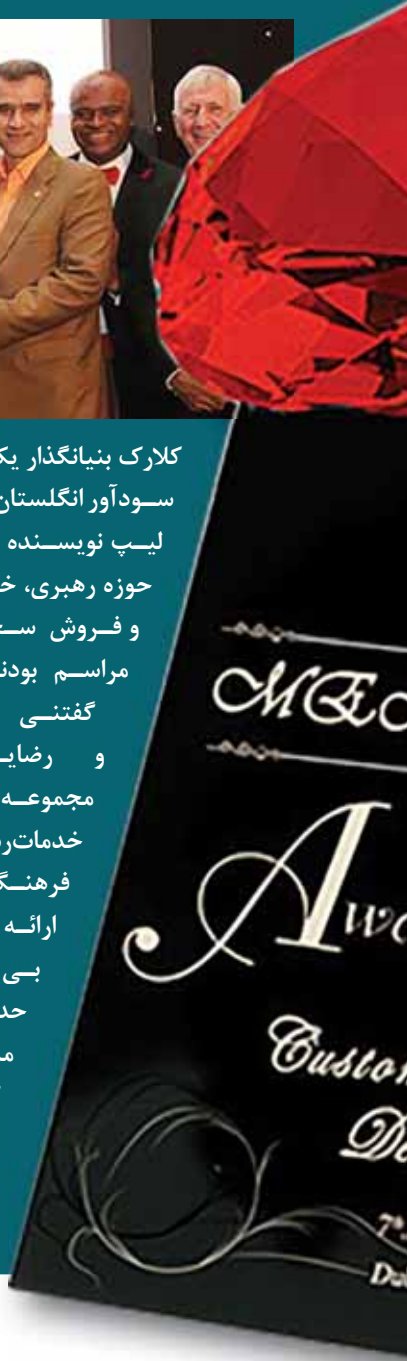
وفاداری مشتری، موفقیت‌های کسب و کار اعم از ملی و بین‌المللی، تعداد کارکنان، گردش مالی و تعداد سال‌های کسب و کار از معیارهای دیگر مورد توجه هیئت داوران بود. مراسم جایزه شعف مشتری هم‌سو با شناخت و تجلیل از بهترین اقدامات در زمینه خدمات مشتری بین شرکت‌ها و سازمان‌های خاورمیانه و شمال آفریقا است که تشویق مدیریت و کارکنان به خلاقیت و بهبود در جامعه مشتریان، تلاش برای ترویج نقش خدمات مشتری در جامعه کسب و کار، تشویق شرکت‌ها و سازمان‌ها به خدمت‌مداری، خلاقیت، گسترش مهارت‌ها و جلب حمایت جامعه از اهداف برگزاری آن به شمار می‌رود.

لازم به ذکر است سازمان‌ها و شرکت‌های فعال از ۲۵ کشور خاورمیانه و شمال آفریقا شامل جمهوری اسلامی ایران، امارات متحده عربی، بحرین، اردن، کویت، قطر، عمان، یمن، عربستان سعودی، لبنان، عراق، سوریه، ترکیه، افغانستان، تاجیکستان، ترکمنستان، ارمنستان، آذربایجان، پاکستان، الجزایر، مصر، مراکش، تونس، لیبی و کنیا در این مراسم حضور داشتند.



کلارک بنیانگذار یکی از ۱۰۰ کمپانی سودآور انگلستان و همچنین داگ لیپ نویسنده کتب متعدد در حوزه رهبری، خدمات مشتری و فروش سخنرانان کلیدی مراسم بودند.

گفتنی است شعف و رضایت مشتری مجموعه‌ای از فنون خدمات‌رسانی، اجرا و فرهنگ سازمان برای ارائه تجربه خدماتی بی‌نظیر و تأمین حداکثر رضایت مشتری است که سودآوری کسب و کار، برنامه‌های



گزیده خبرهای داخلی

## پیشنهادهای شما



### مزایای این پیشنهاد:

- ۱- افزایش سرعت و دسترسی آسان از طریق اینترنت برای پیگیری کارت‌های ارسال شده
- ۲- مشاهده همه اطلاعات و مشخصات مشتریان که شامل شماره کارت، روز درخواست، شماره نامه صادره دایره توزیع خدمات کارت، تاریخ نامه، شماره مرسوله پستی که پست مستقر در دبیرخانه صادر کرده است، تاریخ مرسوله
- ۳- امکان رویت و چاپ واعلام وصول نامه از طریق سایت معرفی شده، عدم ارسال اعلام وصول مرسوله به صورت نامه فیزیکی از شعب به اداره کل خدمات کارت که در هزینه ارسال از طریق پست صرفه جویی می‌شود زیرا کاربران از طریق سیستم اعلام وصول خواهند کرد
- ۴- امکان پیگیری مرسوله حاوی کارت ورمز بوسیله شعب با استفاده از شماره ۲۰ رقمی مرسوله‌ها از طریق پست محلی و منطقه‌ای درهرشهروروستا این پیشنهاد در آبان ماه ۱۳۸۹ اجرایی شده است. امتیاز پیشنهاد: ۰,۷۵ نمره

**عنوان پیشنهاد:** سیستم رهگیری مرسوله های حاوی کارت ورمزمشتریان  
**کد پیشنهاد:** ۱۱۹۴۶  
**تاریخ پیشنهاد:** مردادماه ۸۸  
**نام پیشنهاد دهنده:** علیرضا عارفی پور  
**کد پرسنلی:** ۱۲۳۹۹  
**محل خدمت:** اداره کل بانکداری خرد

متن پیشنهاد به شرح ذیل است:  
با توجه به:

- حجم بالای تماس‌های تلفنی بی‌وقفه کارکنان شعب درخصوص درخواست‌های مشتریان
  - سوالات مکرر ایشان درخصوص شماره کارت و سایر مشخصات مشتریانی که کارت برای آنها درخواست شده است
  - چاپ روزانه بیش از ۹۰۰ نامه و ارسال آنها به همراه کارت‌ها و رمزهای درخواستی به شعب که هزینه بسیار زیادی دارد
  - نبودن سایت اینترنتی درخصوص پیگیری و رهگیری درخواستهای مشتریان به صورت منسجم و یکپارچه
  - سردرگمی شعب درمورد درخواست‌های کارت ورمز مشتریان
- پیشنهاد می‌شود:**  
یک سایت اینترنتی منسجم ایجاد شود که با دارا بودن اطلاعات و مشخصات درخواست‌های مشتریان شعب، مشخص شود درخواست‌های روزانه شعب در چه مرحله‌ای است و امکان پیگیری و رهگیری آنها وجود داشته باشد.

- همایش رابطان اقتصادی طرح‌ها در استان اصفهان برگزار شد
- قدردانی مدیر کل کمیته امداد امام خمینی (ره) استان خراسان شمالی از عملکرد بانک کشاورزی
- کارگاه آموزشی خوراک و تندرستی در مدیریت لرستان برگزار شد
- قدردانی رئیس سازمان جهاد کشاورزی استان بوشهر از بانک کشاورزی
- کسب رتبه دوم سپرده های مردمی توسط استان قزوین
- کارگاه آموزشی رویارویی با استرس در مدیریت لرستان برگزار شد
- برگزاری همایش منطقه‌ای تجهیز منابع مدیریت تهران بزرگ
- مسابقات ورزشی منطقه شمالغرب کشور برگزار شد
- جلسه هماهنگی امور تجهیزمنابع درخوزستان برگزار شد
- از شعب برتر استان آذربایجان شرقی تجلیل شد
- مدیرشعب بانک کشاورزی خوزستان با همکاران بازنشسته بیمارملاقات کرد
- تشکیل کار گروه وصول مطالبات مدیریت استان قزوین
- کارگاه آموزشی مدیریت زمان در مدیریت لرستان برگزار شد
- برگزاری دومین دوره آموزشی مبارزه با پولشویی دراستان قم
- کارگاه آموزشی سام مهرگستر در مدیریت لرستان برگزار شد
- دیدار مدیر استان کرمانشاه با مسن ترین کارمند بازنشسته بانک کشاورزی در کشور
- برگزاری هشتمین جلسه منطقه‌ای بیمه کشاورزی در شهرستان بیرجند استان خراسان جنوبی
- قدردانی از مدیر امور مالی و اداری و پشتیبانی ایلام به مناسبت بازنشستگی ایشان

## برگزیده‌ی مباحث تالار اندیشه از سامانه پیوند

### اهمیت سرمایه انسانی

چرا از فرصت‌ها به خصوص برای آشنایی همکاران با یکدیگر استفاده نمی‌شود؟ جمله جمع کردن همکاران با خانواده در روز عید غدیر به منظور دیدو بازدید از سادات.

### حسین آشتیانی عراقی

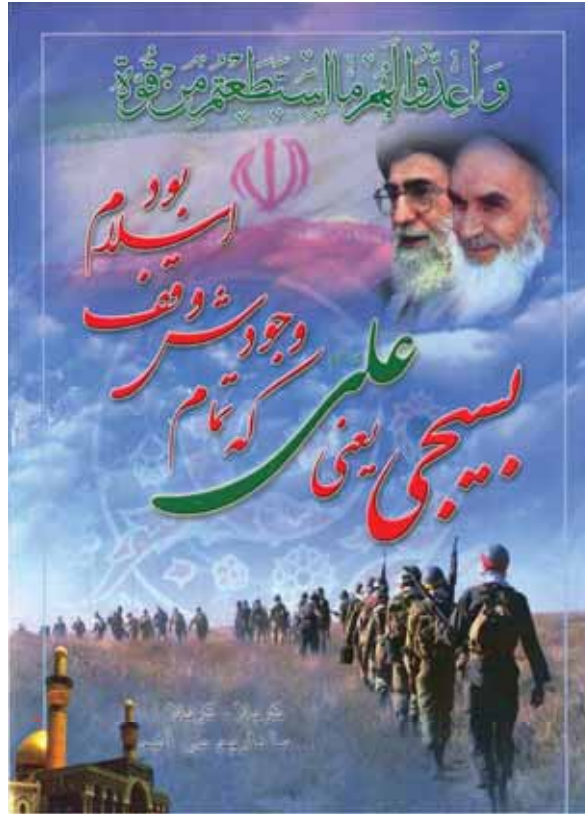
با سلام خدمت شما همکاران عزیز و زحمت کش به نظر می‌آید به کارگیری نیروی انسانی در زمان و مکان مشخص با در نظر گرفتن توانمندی‌ها و کارایی آنها و همچنین آموزش آنان و شناخت مدیران میانی و رده بالا از محیط به کارگیری نیروهای صف یا اجرای در رده‌های مورد وثوق و آگاهی آنان از محیط مورد عمل می‌تواند ارتباط موثر داشته باشد و همچنین مفید و مثبت ارزیابی می‌شود چرا که آموزش همراه با ارزش گذاردن و آگاهی مقبول از شرایط روز حاصل و نتیجه مقبولی خواهد داشت.

### هوشنگ بلوچی

پرداخت تسهیلات استان‌ها

- مدیریت استان آذربایجان شرقی در شش ماهه اول سال جاری بالغ بر ۳۱۸۹ میلیارد ریال در زیربخش‌های مختلف کشاورزی تسهیلات پرداخت کرد.
- مدیریت استان یزد با پرداخت تسهیلاتی بالغ بر ۹ میلیارد ریال به ۲۸ واحد پرورش آبزیان توانست تولید گوشت آبزیان را از ۶۴۰ تن در سال ۹۱ به ۷۹۰ تن در سال ۹۲ برساند که افزایش ۲۳ درصدی در پی داشته است.
- با پرداخت هزینه ای بالغ بر ۱۹ میلیارد ریال تسهیلات طرح توسعه بخش کشاورزی یزد از سوی مدیریت استان به ۸ واحد پرورش مرغ تخمگذار در استان تولید تخم مرغ به ۲۲۴۰۰ تن در سال رسید که نسبت به سال ۱۳۹۱، ۴۴ درصد افزایش یافت.
- مهندس گودینی مدیر بانک کشاورزی استان لرستان در گفتگو با خبرنگار روزنامه ایران گفت: با پرداخت تسهیلات طرح توسعه بخش کشاورزی برای ۲۶۵۲ نفر در استان لرستان به طور مسقیم کار آفرینی شده است.
- بانک کشاورزی استان لرستان در سال ۹۱، ۹۹۶ میلیارد ریال تسهیلات طرح توسعه بخش کشاورزی به ۲۱۰۶ طرح پرداخت کرد.
- مدیریت استان یزد با پرداخت تسهیلاتی بالغ بر ۵۲۱ میلیارد ریال از محل اعتبار طرح توسعه بخش کشاورزی به ۲۷۵ طرح گلخانه‌ای سبزی و صیفی افزایش توان تولیدات گلخانه‌ای استان را از ۳۰۰ هزار تن در سال ۱۳۹۱ به ۳۴۴ هزار تن در سال رساند.
- مدیریت استان بوشهر از ابتدای سال جاری تا پایان مهرماه، ۵۲۳۲۹ میلیون ریال تسهیلات طرح مشاغل به ۲۷۲ نفر از صاحبان مشاغل این استان پرداخت کرد.
- تمام شعب مدیریت جنوب کرمان در حال پرداخت غرامت به خسارت دیدگان هستند
- بر اساس این گزارش هم زمان بیمه دام، طیور و آبزیان در جنوب کرمان بدون محدودیت زمانی در حال انجام است و در سال زراعی گذشته نیز ۲۰۰ هزار راس دام سبک و سنگین منطقه زیر پوشش بیمه قرار گرفته‌اند.
- بانک کشاورزی استان بوشهر از ابتدای سال ۹۲ تا نیمه آبان ماه مبلغ ۱۷۷۵۰ میلیون ریال تسهیلات قرض الحسنه به تعداد ۵۹۱ نفر از متقاضیان واجد شرایط پرداخت کرد.
- بررسی خسارت‌های وارده به محصول پسته توسط کارشناسان استان یزد به اتمام رسید و تا پایان آبان ماه بیشتر از ۴۰ میلیارد ریال غرامت در این بخش پرداخت شد.

## سلام بر بسیج



سلام بر بسیج، این کوچک‌های بزرگ!... و این بزرگ‌های کوچک! بسیج، فقط کلمه‌ای بود، ساده و سطحی، نوشته در قاموس‌ها و فرهنگنامه‌ها، خفته در خاطره‌ها و زاویه ذهن‌ها. ناگهان، "بسیج"، معنایی یافت، عمیق و ژرف، مفهومی به خود گرفت، زنده و درمتم زندگی.

بسیج، مدرسه عشق شد، دانشگاه شهادت گشت، معبد "عارفان مسلح" شد. و... بسیجی، شیر روز و زاهد شب و دیده بیدار، در شب‌های خوف و خطر، در شهرها، و جبهه‌ها، می‌خواستیم بسیج را درک کنیم و بسیجی را بشناسیم. سراغ آدرس مدرسه‌ای را می‌گرفتیم که اینان، در کلاس‌هایشان عشق آموخته‌اند، عشق را تفسیر و معنی کرده‌اند. آمده بودیم که شاگردان مدرسه عشق را بیشتر بشناسیم. تنها توانستیم دیباچه کتاب "بسیج" را مروری کنیم، آنهم با شتاب و گذرا و سطحی. فرصتی لازم بود که کل کتاب را، ورق به ورق، سطر به سطر و کلمه به کلمه بخوانیم و بفهمیم و ...

### هفته بسیج بر بسیجیان شیردل مبارکباد

## نکته

### زود قضاوت نکنید!

مسئولین یک مؤسسه خیریه متوجه شدند که وکیل پولداری در شهرشان زندگی می‌کند و تا کنون حتی یک ریال هم به خیریه کمک نکرده است. پس یکی از افرادشان را نزد او فرستادند...

مسئول خیریه: آقای وکیل ما در مورد شما تحقیق کردیم و متوجه شدیم که الحمدلله از درآمد بسیار خوبی برخوردارید ولی تا کنون هیچ کمکی به خیریه نکرده‌اید.

وکیل: شما در این امر خیر شرکت کنید؟

مسئول خیریه: آیا شما در تحقیقاتی که در مورد من کردید متوجه شدید که مادرم بعد از یک بیماری طولانی سه ساله، هفته پیش درگذشت و در طول آن سه سال، حقوق بازنشستگی‌اش کفاف مخارج سنگین درمانش را نمی‌کرد؟ زود قضاوت کردید؟

مسئول خیریه: (با کمی شرمندگی) نه، نمی‌دانستم. خیلی تسلیت می‌گویم.

وکیل: آیا در تحقیقاتی که در مورد من کردید فهمیدید که برادرم در جنگ هر دو پایش را از دست داد و دیگر نمی‌تواند کار کند و زن و ۵ بچه دارد و سالهاست که خانه‌نشین است و نمی‌تواند از پس مخارج زندگیش برآید؟ زود قضاوت کردید؟

مسئول خیریه: (با شرمندگی بیشتر) نه. نمی‌دانستم. چه گرفتاری بزرگی ...

وکیل: آیا در تحقیقاتتان متوجه شدید که خواهرم سالهاست که در یک بیمارستان روانی است و چون بیمه نیست در تنگنای شدیدی برای تأمین هزینه‌های درمانش قرار دارد؟ زود قضاوت کردید؟

مسئول خیریه: کاملاً شرمنده شده بود گفت: ببخشید. نمی‌دانستم اینهمه گرفتاری دارید ...

وکیل: خوب. حالا وقتی من به اینها یک ریال کمک نکرده‌ام شما چطور انتظار دارید به خیریه شما کمک کنم؟

باز هم زود قضاوت کردید؟؟؟

مسئولین یک مؤسسه خیریه متوجه شدند که وکیل پولداری در شهرشان زندگی می‌کند و تا کنون حتی یک ریال هم به خیریه کمک نکرده است. پس یکی از افرادشان را نزد او فرستادند...

مسئول خیریه: آقای وکیل ما در مورد شما تحقیق کردیم و متوجه شدیم که الحمدلله از درآمد بسیار خوبی برخوردارید ولی تا کنون هیچ کمکی به خیریه نکرده‌اید.

وکیل: شما در این امر خیر شرکت کنید؟

مسئول خیریه: آیا شما در تحقیقاتی که در مورد من کردید متوجه شدید که مادرم بعد از یک بیماری طولانی سه ساله، هفته پیش درگذشت و در طول آن سه سال، حقوق بازنشستگی‌اش کفاف مخارج سنگین درمانش را نمی‌کرد؟ زود قضاوت کردید؟

مسئول خیریه: (با کمی شرمندگی) نه، نمی‌دانستم. خیلی تسلیت می‌گویم.

وکیل: آیا در تحقیقاتی که در مورد من کردید

## تیتراول



● جهان اقتصاد: عضو ناظر مجلس در ستاد مبارزه با مفاسد اقتصادی از ارائه لیست ماهانه بدهکاران بانکی به ستاد مبارزه با مفاسد اقتصادی توسط بانک مرکزی خبر داد.

● عصر اقتصاد: سیف پیشنهاد داد: تسویه بدهی تولیدکنندگان با دلار ۱۸۰۰ تومانی

● عصر اقتصاد: افزایش وام خود اشتغالی به ۲۰ میلیون تومان

● ابرار اقتصادی: صدور کارت های اعتباری یک تا ۵ میلیون تومانی برای مشتریان بانک ها

● صبح اقتصاد: موافقت بانک مرکزی با عرضه نقدی سکه طلا در بورس

● ابرار اقتصادی: تسهیلات معوقه بانکی به اندازه یک چهارم بودجه کشور است

● جهان اقتصاد: امضای ۲۰ میلیارد دلار قرارداد نفتی با مشارکت بانک های داخلی

● اقتصاد پویا: گام دوم دولت برای شکستن تحریمها برداشته شد: تصویب پیشنهاد ظریف برای همکاری دوباره بانکی با ترکیه

● ابرار اقتصادی: بانک ها ۳۸ هزار میلیارد تومان به بانک مرکزی بدهکارند

● ابرار اقتصادی: معاون وزیر امور اقتصادی و دارایی تأکید کرد افزایش سرمایه بانکها در دستور کار

● اقتصاد پویا: طرح اصلاح کارمزد بانکداری الکترونیک در شورای پول و اعتبار



## ارائه نسخه جدید همراه بانک کشاورزی

به منظور استفاده از خدمات جدید همراه بانک (کارتی، حسابی) در بانک کشاورزی، نسخه جدید این برنامه ارائه شد. به گزارش روابط عمومی بانک کشاورزی مشتریان این بانک در صورت به روز رسانی یا نصب نرم افزار این برنامه می توانند علاوه بر خدمات قابل ارائه شامل انتقال وجه، پرداخت قبوض، اعلام مانده، سه گردش آخر، مسدود کردن کارت، خرید شارژ سیم کارت اعتباری و استعمال سه شارژ آخر و ... از خدمات جدید این نسخه شامل انتقال وجه پایا (سقف مبلغ روزانه ۳۰ میلیون ریال)، استعمال وضعیت پایا، استعمال برگه چک، پرداخت اقساط تسهیلات، دریافت کد شب، صورت حساب کارت و عدم تخصیص حساب/کارت از شماره موبایل بهره مند شوند. براساس این گزارش؛ نسخه جدید نرم افزار همراه بانک در پایگاه اینترنتی بانک کشاورزی به نشانی [www.agri-bank.com](http://www.agri-bank.com) قرار گرفته است و علاقه مندان می توانند نسبت به دریافت آن اقدام کنند. این گزارش می افزاید علاوه بر پایگاه اینترنتی، نرم افزار همراه بانک از طریق بلوتوث در شعب بانک کشاورزی نیز قابل دریافت است.

### مدیریت اقتصادی تحول: بررسی نظام های اداری و خدمات رسانی عمومی کشورها/مجید پسران قادر- تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی، ۱۳۹۱. ۳۴۱ ص.

بررسی نظام های اداری و خدمت رسانی عمومی کشورها، به ویژه کشورهای جهان سوم آشکار می سازد که این نظام ها به خودی خود در درون نظام های اداری دولتی، در چنبره آمیزه ای ناهماهنگ و ناموزون از دو بخش خصوصی و دولتی گرفتارند. در فرآیند توسعه اقتصادی و اجتماعی جوامع مختلف، یکی از عوامل تعیین کننده اساسی و بنیادین، نظام اداری و به بیان دیگر "سازمان اداری و تشکیلاتی دولت" است که به عنوان بستر هدایت و تنظیم سایر نظام های فرآیند توسعه از نقش قابل توجه و برجسته ای برخوردار است. تجربه مدیریتی تغییر و دگرگونی سازمانی و نظام های اداری خدمات کشوری گویای آن است که در برنامه تحول آفرین سازمان ها، آن چه که در رتبه نخست هم چون عاملی بازدارنده وارد عمل می شود، پایداری و مقاومت کارکنان در برابر آن است و درک این مقاومت در برابر تغییر و تحول توسط افراد در هر سازمانی، عنصر اساسی در فرآیند موثر تغییر و تحول است. و گفتگو درباره چرایی تحول و دگرگونی، کلید ایجاد تفاهم، تسکین ترس و ناامنی و ایجاد پذیرش و تعهد برای تجربه کردن این مدل اقتضایی است.

اداره کل آموزش و بهبود مدیریت، معاونت توسعه و مستندسازی دانش

