



## گرامیداشت دهه مبارک فجر در بانک کشاورزی

رمز این پیروزی پرداخت. وی وحدت و انگیزه الهی را دو عامل اساسی در به ثمر رسیدن انقلاب شکوهمند اسلامی ایران دانست و بر ضرورت حفظ این دو تأکید کرد.

بر اساس این گزارش در حاشیه این مراسم از تمبر یادبود هشتادمین سالگرد تأسیس بانک کشاورزی نیز با حضور احمدرضا واعظپور، سرپرست منطقه ۱۴ پستی و شیخ حسینی، معاون روابط عمومی منطقه پستی منطقه ۱۴ رونمایی شد.

این گزارش می افزاید: اجرای برنامه های فرهنگی و هنری و معرفی تجلیل از کارکنان متولد ۱۲ و ۲۲ بهمن ۱۳۵۷ از دیگر برنامه های این مراسم بود

در دهمین روز از دهه مبارک فجر مراسم گرامیداشت سی و پنجمین سالگرد پیروزی انقلاب شکوهمند اسلامی، در بانک کشاورزی برگزار شد.

به گزارش روابط عمومی بانک کشاورزی ، در این مراسم که دکتر محمد طالبی رئیس هیئت مدیره و مدیرعامل، حشمت الله نظری، مهندس داورماهی کارو محمد حسن فروغی فر اعضای هیئت مدیره، مدیران امور، مشاوران، روسا و کارکنان ادارات مرکزی حضور داشتند، حجت الاسلام والمسلمین میثم امرودی مشاور فرهنگی و قائم مقام مقاومت فرهنگی هنری شهرداری تهران طی سخنانی به تشریح نقش امام خمینی(ره) در پیروزی انقلاب اسلامی و

### حرف اول

#### برد-برد

یک اکوسیستم را در نظر بگیرید. فرقی نمی کند تمامی کره زمین را اکوسیستم مورد نظر فرض کنید یا یکی از ظروف شیشه ای سرشته ای که در آن آب، مواد معدنی و گیاهان و جانداران کوچک قرار دارند و چرخه های حیاتی را نمایش می دهند. تماشاچای چرخه های طبیعی، بسیاری درس ها را به ما می آموزد از جمله اینکه در مبادلات طبیعی، هیچ موجودی صرفاً گیرنده و مصرف کننده نیست. گیاهان آب و مواد غذایی را می گیرند و خود غذای جانداران دیگر می شوند. جانداران غذای یکدیگرند و در نهایت به آب و مواد معدنی تجزیه می شوند و دوباره مورد استفاده گیاهان قرار می گیرند. چرخه حیات بدین گونه تداوم می یابد و زندگی را بر سطح کره خاک پدید می آورد و از طریق تبادلات مداوم حفظ می شود. در بدهستان طبیعت، همه موجودات برنده اند و بهترین مثال قاعده برنده - برنده، همین بازی طبیعت است.

جوامع انسانی نیز در حیات و تکامل طبیعی خود بر همین اساس عمل می کنند. بسیاری از جنبه های نیک زندگی اجتماعی وجود دارند که قابل انطباق با رفتارهای طبیعی هستند؛ هنگامی قوام و دوام و پیشرفت در یک جامعه وجود خواهد داشت که قواعد اجتماعی بر اساس رابطه برد - برد بنا شوند و نه برد - باخت. یک مثال عالی از کاربرد معادله برد - برد، در حوزه اقتصاد، کارکرد نظام بانکی است. مشتریانی که بانک را عامل توسعه اقتصادی پنداشته و نزد آن سپرده گذاری می کنند، بانک هم منابع حاصله را به زیربخش های تولیدی جامعه تزریق کرده، از یک سو رونق عمومی اقتصاد در کلان جامعه حاصل شده و موجب رفاه می شود و از سوی دیگر، بانک از این گردش مالی منتفع شده و دوام و بقای خود را تضمین می کند. این همان مصداق قاعده برد - برد است. لکن برخی در بقای این چرخه سهم بیشتری دارند؛ چراکه در مقیاس بزرگ تر کار کرده، اشتغالزایی می کنند و البته کارنامه موفق تری دارند. به منظور دوام و تعادل چرخه اقتصاد، باید به اینها توجه بیشتری داشت. نظر به همین مهم است که مدیرعامل بانک کشاورزی از امتیازاتی ویژه برای تولیدکنندگان بخش کشاورزی خبر می دهد.

مدیر مسئول

خوب است بدانیم:

کل پرداختی استان سمنان در ۸ ماهه سال جاری را ۲۶ هزار و ۱۲۰ فقره تسهیلات به مبلغ دوهزار و ۲۵۳ میلیارد ریال است که از نظر تسهیلات نسبت به مدت مشابه سال قبل ۴۸/۳ درصد از نظر مبلغ رشد داشته است.



## باتسهیلات بانک کشاورزی به بهره برداری رسید

- مرغداری گوشتی در شهر خضری شهرستان قائن استان خراسان جنوبی با ظرفیت ۲۰ هزار قطعه و با صرف هزینه ای معادل یک میلیارد و ۶۹۳ میلیون و ۲۷۰ هزار ریال و زمینه اشتغال ۵ نفر
- طرح تجهیز واحد لبنی شرکت سهامی زراعی در شهرستان قائن استان خراسان جنوبی با ظرفیت ۱۷۰۰ تن در سال در شهرستان قائن استان خراسان جنوبی با صرف هزینه ای معادل ۹۸۵ میلیون و ۶۰۰ هزار ریال و زمینه اشتغال ۳ نفر
- مرغداری ۲۰ هزار قطعه ای در شهر سامن استان همدان با صرف هزینه ای به معادل ۴ میلیارد و ۴۴۰ میلیون ریال در زمینه اشتغال ۴ نفر
- بهسازی مرغداری گوشتی در شهرستان طبس استان خراسان جنوبی با ظرفیت ۳۰ هزار قطعه و با صرف هزینه ای معادل ۴ میلیارد و ۹۷۶ میلیون و ۴۹۶ هزار ریال و زمینه اشتغال ۵ نفر
- تجهیز واحد پروار بندی بره در شهرستان فردوس استان خراسان جنوبی با ظرفیت ۴۸۰ راس بره با صرف هزینه ای معادل ۳ میلیارد و ۸۲۴ میلیون و ۳۳۵ هزار ریال و زمینه اشتغال ۴ نفر
- طرح ترمینال ضبط پسته در شهرستان بشرویه استان خراسان جنوبی با ظرفیت ۳۲۰۰ تن در سال با صرف هزینه ای معادل ۲۲ میلیارد ریال و زمینه اشتغال ۲۰ نفر
- واحد پروار بندی بره به ظرفیت ۵۰۰ راس در شهرستان صالح آباد استان خراسان رضوی و با صرف هزینه ای معادل ۳ میلیارد ریال و زمینه اشتغال ۴ نفر
- یک دستگاه سرخانه ۱۰۰۰۰ تنی در شهرستان ساوه استان مرکزی با صرف هزینه ای بالغ بر ۲ میلیارد و زمینه اشتغال ۸۵ نفر

دکتر طالبی:

## ارتباط با مشتری اساسی ترین مهارت مورد نیاز یک بانکدار است

شرایط رقابتی برای بانک خلق ارزش می کنند. دکتر طالبی کلیدی ترین اقدام در حوزه ارتباط با مشتری را افزایش دانش دانست و گفت: از آنجا که حجم فراوانی از دانش در این حوزه ایجاد شده است، باید زمینه دسترسی همکاران به این دانش فراهم شود. وی در تشریح نقش ارتباطات انسانی و لطافت در مفهوم ارتباط با مشتری تصریح کرد: مهارت، دانش، تجربه و هنرمندی افراد مولفه هایی هستند که در ارتباط با مشتری همچنین ارتقای جایگاه بانک در این راستا نقش ایفا می کنند. این گزارش می افزاید هفتمین همایش مدیریت ارتباط با مشتری شانزدهم بهمن ماه با حضور محمدابراهیم علی سمیر رئیس اداره کل ارتباط با مشتریان، اسماعیل اسفندیاری مدیر شعب بانک در استان اصفهان، معاونان و کارشناسان برخی ادارات مرکزی، همچنین روسا و کارکنان شعب استان های اصفهان، چهارمحال و بختیاری و بزد در اصفهان برگزار شد.

دکتر محمد طالبی رئیس هیأت مدیره و مدیرعامل بانک کشاورزی گفت: اساسی ترین مهارت مورد نیاز یک بانکدار، ارتباط با مشتری است. به گزارش روابط عمومی بانک کشاورزی، دکتر طالبی صبح روز چهارشنبه شانزدهم بهمن ماه در یک پیام ویدیویی خطاب به شرکت کنندگان در هفتمین همایش مدیریت ارتباط با مشتری (CRM) این بانک، با اعلام مطلب فوق افزود: چگونگی کسب و انتقال این مهارت باید مورد بررسی و توجه قرار گیرد. وی رمز موفقیت بانک را به عنوان یک هویت اقتصادی در گروهی اقداماتی دانست که در حوزه ارتباط با مشتری انجام می شود. مدیرعامل بانک کشاورزی با بیان اینکه سرمایه انسانی مهم ترین دارایی بانک است و توانمندی های فنی کارکنان قدرت آن را افزایش می دهد خاطر نشان کرد: توانمندی های کارکنان در حوزه ارتباط با مشتری است که فعالیت های حوزه فنی را معنی دار می کند. وی اضافه کرد: این دو تکمیل کننده یکدیگرند و در

## بازدید از واحدهای کشاورزی آسیب دیده از برف آغاز شد

قائم مقام صندوق بیمه کشاورزی یادآور شد: باغ های مرکبات که در فصل برداشت قرار دارند و تقریباً بیش از ۸۰ درصد آن برداشت شده است، خسارت های سنگینی وارد شده که کارشناسان بیمه ای مشغول برآورد خسارت هستند.

صفرپور ظاهر تأکید کرد: بازدیدهای لازم در کوتاه ترین زمان ممکن، انجام می شود و غرامت لازم به بهره برداران آسیب دیده پرداخت خواهد شد.

وی اظهار داشت: از آنجا که تمام پیش آگاهی های لازم به بهره برداران بخش زراعت برای کوددهی به مزارع کشت پاییزه و همچنین باغداران برای برداشت زود هنگام تر محصولات خود یا گلخانه داران و دامداران برای تأمین سوخت و ذخیره سازی برای روزهای سرد شده بود؛ اما باز هم صندوق بیمه محصولات کشاورزی فقط برای بهره برداران بیمه شده، مسئولیت دارد که غرامت ناشی از این خسارت ها را پرداخت کند.



محصولات کشاورزی و سایر بخش هایی که تحت پوشش صندوق بیمه هستند، در مناطق مختلف کشور استقرار دارند، نیازی به باز شدن راه های مواصلاتی برای بازدید از مقدار خسارت وارد شده نیست. وی تصریح کرد: ستاد حوادث غیر مترقبه و بحران کشور باید برای بهره برداران که از بارش های اخیر متضرر شدند و تحت پوشش بیمه نیستند، تصمیم گیری کند. بیش از ۸۰ درصد باغ های مرکبات برداشت شده است

با وجود آنکه پیش آگاهی ها از یک هفته قبل از بارش سنگین برف آغاز شده بود، اما کشاورزانی که محصول خود را بیمه کرده اند، در اسرع وقت پس از بازدید کارشناسان غرامت دریافت می کنند.

قائم مقام صندوق بیمه کشاورزی گفتگو با خبرنگار خبرگزاری کشاورزی ایران (ایانا) با اعلام این خبر گفت: بر اساس تفاهم نامه ای که با سازمان هواشناسی کشور منعقد شده، پیش از تغییرات آب و هوا اطلاع رسانی به این صندوق انجام می شود و بر اساس سامانه پیامکی، این صندوق به همراه توصیه هایی به بهره برداران بخش کشاورزی اعلام آمادگی می کند.

محمدحسین صفرپور ظاهر افزود: از یک هفته قبل از بارش برف سنگین چند روز اخیر، اطلاع رسانی های لازم انجام شده و نیروهای این صندوق در استان های مختلف برآورد خسارت را آغاز کرده اند. وی خاطر نشان کرد: از آنجا که کارشناسان بازدیدکننده از باغ ها،

## اخبار مدیریت‌ها

• مدیریت استان همدان از ابتدای سالجاری تا پایان دیماه بیش از ۱۳۲میلیارد ریال تسهیلات قرض‌الحسنه پرداخت کرد.

• مدیریت استان همدان از ابتدای سالجاری تا پایان دی ماه بیش از ۲۷۷۲میلیارد ریال تسهیلات به ۲۹۳۲۲نفر از کشاورزان وروستائیان در زیربخش‌های کشاورزی، بازرگانی، خدمات و... پرداخت کرد که درمقایسه با مدت مشابه سال قبل ۲۱درصد رشد داشته است.

• مدیریت استان همدان از ابتدای سالجاری تا پایان دی‌ماه بیش از ۸۷ میلیارد و ۲۶۰میلیون ریال تسهیلات به پنج شرکتی که درامور تولید بذور گواهی شده، بوجاری و ضد عفونی بذور فعالیت می‌کنند پرداخت کرد.

• مدیریت استان همدان از ابتدای سالجاری تا پایان دیماه بیش از ۸۲۲ میلیارد و ۸۶۶میلیون ریال تسهیلات سرمایه در گردش به کشت محصولات پاییزه توسط بانک کشاورزی استان همدان پرداخت کرد.

• مدیریت استان همدان از ابتدای سال جاری تا پایان دیماه بیش از ۳۲میلیارد ریال تسهیلات بهسازی و نوسازی مسکن روستایی با هدف مقاوم‌سازی، بهسازی و واحداث مسکن روستایی در قالب تسهیلات قرض الحسنه پرداخت کرد.

• مدیریت استان کردستان ۵۱۲۱۷۸هکتار از سطح زیر کشت محصولات زراعی را با توجه به شروع سال زراعی ۹۳-۹۲ و آغاز فصل بیمه‌پذیری محصولات زراعی تا پایان دی‌ماه بیمه کرد.

• مدیریت استان آذربایجان شرقی در نه ماهه اول سالجاری بالغ بر ۵۱۴۴ میلیارد ریال در زیربخش‌های کشاورزی تسهیلات بانکی پرداخت کرد.

## ساماندهی خدمات از تولید تا عرضه به سود کشاورزان است

شود که به سهولت، به‌موقع و با قیمت مناسب در اختیار آنان قرار گیرد.

وی اضافه کرد: اگر این خدمات به کشاورزان به خوبی ارائه شود، آنان قادر خواهند بود، که تولیدی مناسب و با بهره‌وری بالا انجام داده و در نهایت موجبات افزایش درآمد کشاورزان فراهم شود.



باید قبل و پس از تولید دریافت کنند باید به‌نحوه سازماندهی

وزیر جهاد کشاورزی گفت: برای رسیدن به توسعه پایدار در بخش کشاورزی باید نسبت به ساماندهی خدمات پیش و بعد از تولید به سود کشاورزان اقدام کرد.

به گزارش ایرنا از وزارت جهاد کشاورزی، محمود حجتی افزود: مجموعه خدماتی که کشاورزان

## بامشارکت بانک کشاورزی و با حضور استاندار قم، ده هاترح کشاورزی در استان قم افتتاح شد

طرح‌های ذکر شده ۱۹ فقره طرح کشاورزی نظیر مجتمع پرورش قارچ، ماهیان سردابی، استخرهای دومنظوره، پروار بندی دام و بسته بندی عسل با اعتباری بالغ بر ۸۷ میلیارد ریال تسهیلات بانک کشاورزی استان قم افتتاح شد و به بهره برداری رسید. لازم به ذکر است طرح‌های اشاره شده موجبات اشتغالزایی ۱۳۲ نفر را به صورت مستقیم فراهم کرد.

میلیارد ریال با حضور استاندار قم به بهره‌برداری رسید. در این مراسم ریاست سازمان جهاد کشاورزی طی سخنانی ضمن ارائه توضیحاتی درباره طرح‌های بهره‌برداری رسیده از مشارکت و حمایت‌های مالی بانک کشاورزی استان در تامین و پرداخت اعتبارات بخش کشاورزی در استان تشکر و قدردانی کرد. بر اساس این گزارش، از مجموع

همزمان با ایام الله دهه فجر و در آستانه سالروز پیروزی انقلاب اسلامی همزمان ده‌ها طرح عمرانی با حضور استاندار، مسئولان و مدیران استانی افتتاح شد. به گزارش روابط عمومی مدیریت شعب بانک در استان، در هشتمین روز از ایام الله دهه فجر همزمان ۲۸۷ پروژه عمرانی در بخش کشاورزی، خدمات و صنعت با اعتباری بالغ بر ۱۵۰۰

## برگزاری جشنواره کودک و نوجوان با مشارکت بانک کشاورزی

جشنواره کودک و نوجوان با مشارکت بانک کشاورزی از بیست و هشتم دی‌ماه تا سوم بهمن در محل همایش‌های برج میلاد تهران برگزار شد.

به گزارش روابط عمومی بانک کشاورزی، این جشنواره با حضور کودکان و نوجوانان و خانواده‌های آنان، مدارس و مهد کودک‌های تهران، موسسات و شرکت‌های ارائه‌کننده خدمات فرهنگی، هنری و سرگرمی کودکان و... برگزار شد. بر اساس این گزارش، بانک کشاورزی نیز با هدف معرفی طرح‌های ویژه کودک و نوجوان و با برپایی غرفه و حضور کارشناسان مطلع در این جشنواره پاسخگوی مراجعان بود. این گزارش می‌افزاید، جشنواره کودک و نوجوان با اجرای برنامه‌های متنوع همراه بود.



## خدمت نیمه وقت بانوان

**پرسش:** شرایط مرخصی نیمه وقت چیست و آیا راهکاری برای ارائه درخواست بازنشستگی پیش از موعد همکاران وجود دارد؟

با ارائه درخواست کتبی و موافقت بانک از مرخصی بدون حقوق استفاده کند. حداکثر مدت مرخصی بدون حقوق برای طول مدت خدمت نباید از سه سال تجاوز کند. استفاده از مرخصی فوق منوط به نداشتن ذخیره مرخصی استحقاقی است.

حفظ شغل مستخدمی که از مرخصی بدون حقوق بیش از ۴ ماه متوالی استفاده کند الزامی نیست و در صورتیکه پس از این مرخصی، شغلی برای ارجاع به وی موجود نباشد آماده به خدمت خواهد بود.

### باز خرید خدمت

بر اساس ماده ۳۰ آئین نامه استخدامی نظام بانکی دولتی، بانک می تواند مستخدم ثابت خود را بر اساس درخواست کتبی وی

تقلیل دهند (۳۳ = ۳/۴ \* ۴۴) که در اینصورت مدت خدمت اینگونه کارکنان از لحاظ پرداخت حقوق و مزایای ماهانه به نسبت ۳/۴ (۷۵٪) محاسبه خواهد شد. بانوان همکاری که از خدمت نیمه وقت استفاده میکنند، از میزان نصف حقوق و فوق العاده جذب و مزایای شغل بهره مند خواهند شد ولیکن فوق العاده های محل خدمت، بدی آب و هوا، محرومیت از تسهیلات زندگی به طور کامل پرداخت خواهد شد. پرداخت اضافه کار و فوق العاده ماموریت روزانه به این قبیل کارکنان ممنوع است.

### مرخصی بدون حقوق

بر اساس آئین نامه استخدامی نظام بانکی دولتی، مستخدم ثابت بانک در صورت نیاز به مرخصی مازاد بر مرخصی استحقاقی، می تواند

**پاسخ:** اداره کل امور کارکنان به این سوال پاسخ داد و موارد زیر را اعلام کرد:

بر اساس مفاد بخشنامه ۱۰۲ اداره کل امور کارکنان خدمتی است که ساعات کار آن طبق مقررات، نصف ساعات کار مقرر هفتگی (۴۴ ساعت) بوده و نحوه و ترتیب انجام آن طبق نظر بالاترین مقام مسئول (در استان ها مدیر استان و در ادارات کل مرکزی مدیریت عامل بانک از طریق اداره کل امور کارکنان) تعیین خواهد شد و در هیچ مورد کمتر از نصف ساعات کار مقرر هفتگی نخواهد بود.

در صورت تقاضای همکاران رسمی و ثابت و موافقت مقام مسئول، این کارکنان می توانند به جای خدمت نیمه وقت، ساعات خود را به سه چهارم ساعات مقرر هفتگی

• معاون وزیر جهاد کشاورزی: در حال حاضر ظرفیت جذب ۳۲ میلیون تن مواد خام کشاورزی در کشور ایجاد شده و طی روزهای جاری نیز ۷۰۰ هزار تن به این ظرفیت اضافه می شود. وی گفت: مجموعه طرح هایی که در دهه فجر امسال به بهره برداری می رسد برای هزار و ۵۹۵ نفر اشتغال پایاد ایجاد می کند.

• واردات گندم در ۱۰ ماهه سال جاری با کاهش ۶۵-۵۰ درصدی بالغ بر دو میلیون و ۶۸۵ هزار تن شد. ایران در ۱۰ ماهه امسال از ۱۸ کشور دنیا واردات دانه سخت گندم داشت که بیشترین واردات مربوط به سوئیس به میزان ۴۵۷ هزار تن، روسیه به میزان ۳۶۲ هزار تن و انگلستان به میزان ۳۱۴ هزار تن بوده است.

• در کشور حدود ۶۰۰ هزار هکتار به برنج اختصاص دارد که یک چهارم آن که همان حدود ۱۵۰ هزار هکتار است در استان هایی به غیر از استان های شمالی کشت می شود.

• با توجه به آغاز مرحله دوم توزیع سبذ کالایی از نیمه اسفندماه پنیر و تخم مرغ از سبذ کالایی حذف و به جای آن چای، ماکارونی، قند و شکر جایگزین می شود.

• بر اساس مصوبه مجلس کلیه بانک ها موظف شدند بازپرداخت وام های اشخاص حقیقی و حقوقی که دچار خسارت خشکسالی، سرمازدگی، آفات و یا حوادث غیر مترقبه شدند به مدت ۳ سال امهال کنند.

• بانک سپه از پرداخت ۲ هزار و ۴۵۰ میلیارد تومان به کشاورزان در اجرای طرح خرید تضمینی گندم خبر داد.

• بانک مرکزی به عنوان نخستین نهاد دولتی، شناسه شیء (OLD) که امکان شناسایی در فضای مجازی را فراهم می کند دریافت کرد.

• مدیرعامل بانک سپه از شناسایی ۲۵۰ گروه بدهکار عمده بانکی خبر داد

## اهمیت مشتری

کمتر از توان خود قول بدهید و بیشتر از قولی که داده اید، عمل کنید.

۱۰) معادل ۹۸ درصد مشتریان ناراضی، بدون شکایت به سمت رقبا می روند.

۱۱) احتمال این که مشتریان کاملاً راضی (شاد) مجدداً از شرکت شما خرید کنند، شش برابر مشتریان فقط راضی است.

۱۲) گوش دادن به شکایت مشتری ۹۰ درصد کار است و حل کردن آن هفت درصد و پیگیری برای اطلاع از راضی شدن مشتری هم سه درصد دیگر است.

۵) رضایت مشتری، مهم ترین اولویت مدیریتی در مقابل اهداف دیگری چون سودآوری، سهم بیشتر بازار، توسعه محصول و ... است.

۶) ارزشمندترین دارایی هر سازمان، اعتماد و اطمینان مشتریان است.

۷) انتخاب مشتری دائمی و وفادار، تنها شرط بقای دائمی و استمرار فعالیت های کارآمد هر شرکتی است.

۸) مدیران ارشد باید مشخصاً الگوی پایبندی در قبال رضایت مشتری باشند.

۹) برای جلب اعتماد مشتریان،

برای نشان دادن اهمیت مشتری و ضرورت حفظ او، توجه به نکات زیر ضروری به نظر می رسد:

۱) هزینه جذب یک مشتری جدید، بین پنج تا ۱۱ برابر نگهداری یک مشتری قدیم است.

۲) برای افزایش دو درصدی مشتری، باید ۱۰ درصد هزینه کرد.

۳) ضرر و زیان از دست دادن یک مشتری، در حکم فرار ۱۰۰ مشتری دیگر است.

۴) رضایت مشتری، پیش شرط تمام موفقیت های بعدی شرکت هاست.

اخبار اقتصادی - بانکی

• ۶ بانک اروپایی بی بی وی ای، اچ اس بی سی، سانتاندر، استاندارد چارترد و یونی کزدیت که بیش از همه در معرض آسیب پذیری از بحران بازارهای نوظهور قرار دارند، بیش از ۱/۷ تریلیون دلار به بازارهای نوظهور وام داده اند.

• در جدیدترین اتفاق، روحانی رئیس جمهور کشورمان با ارسال بخشنامه‌ای به همه وزارتخانه‌ها، شرکت‌ها، سازمان‌ها و موسسات دولتی، به آنها دستور داده است که اطلاعات مورد نیاز آمارگیران بانک مرکزی را در اسرع وقت و بدون هزینه در اختیار نمایندگان آن بانک قرار دهند.

• بر اساس مصوبه مجلس هرگونه استفاده از تسهیلات ارزی در سال ۱۳۹۳ مشروط به عدم افزایش خالص دارایی‌های خارجی بانک مرکزی است.

• حدود هزار و ۲۰۰ شعبه از هزار و ۸۰۰ شعبه بانک سپه از نظر شاخص‌های سوددهی دچار آسیب هستند.

• بانک سپه در حال حاضر تنها بانکی است که تحریم سازمان ملل روی آن اعمال می‌شود.

• ۳۰۴ تشکل اقتصادی در سراسر کشور به ترتیب سه مولفه «مشکل دریافت تسهیلات از بانک‌ها»، «بی ثباتی در قیمت مواد اولیه» و «اعمال تحریم‌های بین‌المللی علیه کشورمان» را بدترین مولفه‌های موثر بر اداره بنگاه‌ها در تابستان ۹۲ می‌دانند.

• تمام اضافه برداشت بانک مسکن در طرح مهر به خط اعتباری تبدیل شد. قیمت هر برگ اوراق حق تقدم تسهیلات مسکن به ۴۸ تا ۵۰ رسید. قیمت این اوراق در هفته‌های اخیر تا مرز ۷۰ هزار تومان افزایش یافته بود. این اوراق تا پیش از مصوبه شورای پول و اعتبار با قیمتی بین ۳۶ تا ۴۰ هزار تومان خرید و فروش می‌شد.



آقایان و ۲۰ سال برای خانمها ، موضوع بازنشستگی خود را مطرح کنند که متعاقب آن پس از بررسی تقاضای آنان در کارگروه «بررسی درخواست بازنشستگی پیش از موعد کارکنان» بانک مجاز است تا با بازنشستگی آنان موافقت کند. همچنین مطابق با ماده ۱۲۱ قانون بودجه سال ۱۳۹۲ ، اعمال قانون بازنشستگی پیش از موعد بدون سنوات ارفاقی مجاز است.

کسور بازنشستگی کارکنان مذکور (سهم مستخدم) در صورت درخواست شخصی قابل پرداخت خواهد بود. **بازنشستگی پیش از موعد کارکنان دولت** بر اساس قانون بازنشستگی پیش از موعد کارکنان دولت مصوب ۸۶/۶/۵ مجلس شورای اسلامی ، بازنشستگی زودتر از سی سال کارکنان میسر شده و بر این اساس کارکنان بانک می‌توانند با داشتن حداقل ۲۵ سال سابقه خدمت برای

، در صورت نداشتن شرایط بازنشستگی زودرس بازخرید کند. به مستخدمی که بازخرید می‌شود مبلغی معادل ۴۵ روز حقوق و فوق‌العاده‌ها و مزایا که ملاک کسر کسور بازنشستگی است، در اداء هر سال سابقه خدمت پذیرفته شده از لحاظ بازنشستگی پرداخت می‌گردد. با زک شت به کار مستخدمی که بر اساس این ماده بازخرید می‌شود، امکان پذیر نمی‌باشد.

## داستان مدیریتی کارمند خلاق

بسیار تعجب کرد و از او پرسید که چرا اینقدر ناراحت است. رییس کتابخانه مشکل کتابخانه را برای کارمند جوان تشریح کرد، اما برخلاف توقع وی، جوان پاسخ داد: سعی می‌کنم مساله را حل کنم. روز دیگر، در همه شبکه‌های تلویزیونی و روزنامه‌ها آگهی منتشر شد به این مضمون: همه شهروندان می‌توانند به رایگان و بدون محدودیت کتاب‌های کتابخانه انگلستان را امانت بگیرند و بعد از بازگرداندن آن را به نشانی زیر تحویل دهند. نتیجه‌ای که از این حکایت می‌توان گرفت چیست؟ - هنگام مواجه با مشکلات چه میزان از نظرات دیگران استفاده می‌کنیم؟ - چه میزان از مشکلات ما می‌تواند تسلط افکار و پیش فرض‌های ثابت ما باشد؟ منبع: گروه اینترنتی مدیران ایران

ساختمان کتابخانه انگلستان قدیمی بود و تعمیر آن نیز فایده‌ای نداشت. قرار بر این شد کتابخانه جدیدی ساخته شود. اما وقتی ساخت بنا به پایان رسید، کارمندان کتابخانه برای انتقال میلیون‌ها جلد کتاب دچار مشکلات دیگر شدند. یک شرکت انتقال ااثیه از دفتر کتابخانه خواست که برای این کار سه میلیون و پانصد هزار پوند بپردازد تا این کار را انجام دهد. اما به دلیل فقدان سرمایه کافی، این درخواست از سوی کتابخانه رد شد. فصل بارانی شدن فرا رسید. اگر کتاب‌ها به زودی منتقل نمی‌شد خسارات سنگین فرهنگی و مادی متوجه کتابخانه می‌شد. رییس کتابخانه بیشتر نگران و بیمار شد. روزی، کارمند جوانی از دفتر رییس کتابخانه عبور کرد. با دیدن صورت سفید و رنگ پریده رییس،

## فرهنگ سازی به روز برای ارتباط با مشتریان

مشتری بسیار موثر باشد. گام دوم "ارائه و تشریح خدمت" است. در این مرحله نیازهای مشتری به صورت عام شناسایی شده و همکار باجه بر پیشنهادها قابل ارائه به مشتری مانور می دهد. اینکه تشخیص دهیم مشتری به چه خدمتی نیاز دارد، اینکه بتوانیم خواسته های او را به درستی تشخیص دهیم. در سالهای نه چندان دور که در مسجد روستا، خانه بهداشت و یا منزل کدخدا جمع می شدیم، همه از حال هم باخبر می شدند. می دانستیم محصول هر کشاورز بسته به وسعت زمینش چقدر است. می دانستیم کدام باغ، چه باری داده است، می دانستیم که در آن منطقه، بیشترین وامها برای خرید سلف و طرح طوبی پرداخت می شود. در حال حاضر همکار باجه با توجه به اطلاعات مشتریان که در نرم افزار CRM شعبه موجود است به راحتی می تواند نیاز آنان را تشخیص داده و خدمات مطابق با نیاز مشتری را به آنان ارائه کند.

شد. همکاران شعبه، در مراسم عروسی و عزا، کنار روستاییان بودند. از حال و احوال آنان خبر داشتند، اگر مشکلی برای هر کدام از آنان به وجود می آمد، بانک



کشاورزی همیشه برای کمک پیشقدم بود. هرچند در حال حاضر ارتباطات کمی متفاوت شده است اما گاهی برخی پیامها به طور مثال تبریک به مناسبت های خاص برای مشتری جذاب است. تبریک اعیاد مذهبی، روز مادر، روز پدر و ... گاهی احوالپرسی مختصر از مشتریان و اقوام آنان مخصوصاً در شعب روستایی و شهرهای کوچک، می تواند در جذب

در مدیریت ارتباط با مشتری یا همان CRM، "جذب مشتری" از گام های اولیه و مهم است، جذب یعنی گفتن نکته ای که برای مشتری جذاب باشد، جلب

توجه کند و ذهن وی را درگیر کند، این مرحله از اهمیت زیادی برخوردار است. در فرهنگ سنتی و قدیمی، مرحله جذب همان سلام و احوالپرسی با مشتری است. اینکه به مشتری نشان دهیم، او را به جا آورده و شناخته ایم؛ قدیم ترها که به روستاها سر می زدیم، این بخش، از اهمیت بسیار زیادی برخوردار بود. ارتباط ها حتی به خارج از شعبه هم کشیده می

### تاریخ نگاری بانک کشاورزی

#### توسعه تشکیلات

در ماده ۱۰ قانون مورخ ۱۳۱۲/۱۰/۱۷ راجع به فروش خالصجات و قرضه های فلاحی و صنعتی به بانک فلاحی و صنعتی اجازه انجام کلیه معاملات برای امور مختلف فلاحی و صنعتی داده شده بود ولی به تشکیل شرکت و مشارکت در آن و ایجاد موسسات تولیدی اشاره ای نشده بود، لذا ماده واحده ای به عنوان تکمیل بانک فلاحی و صنعتی به شرح زیر در تاریخ ۱۳۱۳/۶/۱۳ به تصویب مجلس شورای ملی رسید.

بانک فلاحی و صنعتی ایران مجاز است به منظور انجام مقاصد مقرر در قانون هفدهم دیماه ۱۳۱۲ موسساتی از تولید کنندگان و همچنین شرکت هایی تاسیس نموده و وسایل مالی آنها را خواه به وسیله شرکت در آنها و خواه به وسیله اعطای اعتبارات که شرایط آن به موجب نظامنامه هیات وزراء تنظیم خواهد شد ایجاد نماید.

براساس این ماده واحده بانک مجاز شده است که نسبت به ایجاد موسسات تولیدی و تاسیس شرکتها چه از طریق مشارکت در آنها و چه به وسیله اعطای اعتبارات مورد نیاز واحدهای تولیدی اقدام کند لذا در فاصله سالهای ۱۳۱۳ تا ۱۳۱۹ تعدادی شرکت و موسسه تولیدی به استناد گزارش های تقدیمی هیأت مدیره بانک به مجمع عمومی صاحبان سهام تشکیل شده است.

## پیشنهادهای شما



**عنوان پیشنهاد:** یکپارچه کردن کارت افتتاح حساب

و نمونه امضا

**کد پیشنهاد:** ۲۲۵۰۲

**پیشنهاد دهندگان:** محمدرضا محمدی رکن آبادی

**کد پرسنلی:** ۱۴۲۹۱

**محل خدمت:** استان یزد - شعبه میبد

متن پیشنهاد به شرح ذیل است:

وجود چند نوع کارت نمونه امضاء و افتتاح حساب برای انواع حساب های موجود باعث صرف برهه های اضافی شده و نیز به علت تعدد کارتهای افتتاح حساب و نمونه امضاء باعث اشغال فضای شعب می شود.

پیشنهاد می شود کارت افتتاح حساب و نمونه امضاء در قالب ادغام کردن دو برگه فرم یکپارچه شود. به عبارتی دیگر می بایست برای کارت افتتاح حساب و نمونه امضاء انواع حسابها و سپرده ها و در نظر گرفتن کلیه مشخصات سجلی متقاضی در کارت مورد نظر یک فرم واحد و یکپارچه در نظر گرفته شود.

این کار باعث کاهش مصرف کاغذ و در نتیجه کاهش هزینه های شعب می شود.

این پیشنهاد با ارسال " فرم جدید افتتاح حساب " به شعب و مدیریت ها در خردادماه ۹۲ اجرایی شده است.

امتیاز پیشنهاد: ۰,۲۵ نمره

گزیده خبرهای داخلی

- فرمانداران شهرستان های هرسین و صحنه از بانک کشاورزی، به خاطر زحمات و تلاش های تحسین برانگیز مدیریت استان در زمینه پرداخت تسهیلات قرض الحسنه قدردانی کردند.
- دوره آموزشی اتحادیه مرعداران استان سمنان روز دوشنبه ۱۴ بهمن ماه با هدف بررسی مسایل و مشکلات و ارائه راهکارهای مناسب در سالن همایش شهید اسماعیلی مدیریت بانک کشاورزی برگزار شد
- همایش ناظران ویژه روز ۱۴ بهمن ماه سال جاری با حضور بهزاد نیکخواه مدیرستادی استان و ۲۱ نفر از ناظران ویژه فعال در محل مدیریت زنجان برگزار شد.
- مدیریت استان همدان بیش از ۲۰۲۵ میلیارد ریال از مطالبات خود را از ابتدای سال جاری تا پایان دی ماه وصول کرد.
- به گزارش روابط عمومی مدیریت شعب بانک در استان، از این مبلغ وصولی ۸۹ میلیارد ریال مربوط به تسهیلات تکلیفی، ۲۳۹۵ میلیارد ریال مربوط به تسهیلات غیر تکلیفی و ۵۴۱ میلیارد ریال مربوط به تسهیلات وجوه اداره شده است.
- سی و نهمین جلسه ملاقات مردمی مدیر شعب بانک کشاورزی استان خوزستان دوشنبه ۱۴ بهمن ماه با حضور مهندس حجت الله اژدر برای پاسخگویی و حل مشکلات ارباب رجوع و مشتریان برگزار شد.
- کارگروه وصول مطالبات مدیریت شعب استان قزوین روزهای دوازدهم و سیزدهم بهمن ماه سال جاری با هدف بررسی وضعیت وصول مطالبات، ریسک اعتباری، قدر مطلق وصولی، دستورالعمل اجرای بند ۱۶ قانون بودجه سال ۹۲، مطالبات بالای یکصد میلیون ریال و پرونده های اجرایی شعب مذکور تشکیل شد.

به مناسبت هفته احسان و نیکوکاری؛

## احسان و نیکوکاری در جامعه از دیدگاه اسلام

منابع اسلامی نیز، احسان حوزه بسیار گسترده ای از احادیث شیعه و سنی و مباحث تفسیری، فقهی، اخلاقی، عرفانی و کلامی را به خود اختصاص داده است.

احسان به صورت یکی از مفاهیم بنیادین و پر دامنه اسلام، هر چند بیش از همه در گستره اخلاق به کار رفته است، اما قلمروی معنایی آن بسیار گسترده است.

در قرآن به عنوان یکی از منابع مهم دین اسلام، احسان به سه معنای انجام دادن کار نیک، نیک کردن به دیگران و انجام دادن نیکو و شایسته یک کار در شکل کامل آن، به کار رفته است. تأمل در آیات قرآن نشان می دهد که احسان، جامع هر گونه خیر است.

برنامه های اسلام در این باره و ضرورت احسان در جامعه از دیدگاه اسلام، پرداخته شده است.

### مفهوم احسان

«احسان» از ریشه «حَسَن» و در لغت به دو معنای انعام بر دیگران و احسان در عمل به این معنی که کسی عمل نیکویی را بیاموزد یا عمل نیکویی را انجام دهد، به کار رفته است. احسان و کلماتی نظیر حَسَن، حُسن و احسن در وصف اموری به کار می روند که به دلیل داشتن گونه ای از زیبایی عقلی، نفسانی و طبیعی انسان را به خود جذب می کنند.

در فرهنگ اسلامی، احسان از جایگاه ویژه ای برخوردار است. این واژه و مشتقاتی نظیر آن، در قرآن فراوان به کار رفته است.

از جمله مفاهیم ارزشمندی که در آموزه های دین اسلام مورد توجه قرار گرفته و به آن سفارش شده، احسان و نیکوکاری است. احسان و نیکوکاری، دارای مصادیق فراوانی در حوزه های گوناگون ارتباط خدا با انسان، ارتباط انسان با خدا، ارتباط انسان با خود و ارتباط انسان با دیگران است.

پرداختن به تمام این مصادیق، نیازمند بحث های مفصل است. به همین دلیل در این مجال مختصر، به بحث پیرامون احسان در حوزه ارتباط انسان با دیگران یا به عبارتی دیگر، احسان در جامعه بسنده می کنیم.

در این نوشتار به بحث هایی پیرامون پیشینه احسان در جامعه،

### برگزیده مباحث تالار اندیشه از سامانه پیوند

#### موضوع: مکانیزه شدن کتترل های قوانین مبارزه با پولشویی؟

باسلام من خود بعضا در چند شعبه شاهد عکس العمل بد بعضی از مشتریان بوده ام با این مضمون که « چرا در مورد پول های من کنکاش می کنید شما از یک طرف خواستار پول های ما هستید از طرف دیگر با این فرم ها و سوالات، مارا فراری می دهید » واقعا مبحث پولشویی از یک طرف مبحثی پیچیده و از طرف دیگر ظریف است که همکاران محترم باید در برخورد با این پدیده طوری مدیریت کنند که هیچگونه دلخوری برای مشتریان عزیز بانک پیش نیاید. اگرچه دیگر این موضوع برای اکثر مشتریان بانک جا افتاده و آنها بخوبی با اثرات مخرب این امر (پولشویی) بر اقتصاد مملکت واقف شده اند و با کاربران باجه همکاری و شفاف سازی می کنند.

#### فاطمه جعفری زاده

جابجایی مبالغ کمتر از سقف تعیین شده نیز ممکن است. منشا پولشویی داشته باشد به نظر من منشا انتقال وجه باید کاملا شفاف و توأم با پیگیری و سختگیری مسئولان باشد تا نتیجه ای از مبارزه با پولشویی عاید شود. مکانیزه شدن این پروسه نیز عرصه را برای افراد سودجو تنگ تر کرده و مجال انتقال وجه غیر قانونی را به آنها نمی دهد.

#### شهلا رحیمی

باسلام در صورتیکه شفاف سازی معاملات باعث رونق اقتصاد شود بهتر است که مابه عنوان یک موسسه مالی برای مبارزه با این پدیده زشت به کمک اقتصاد بیمار و خسته کشور عزیزمان بیاییم

#### رضا شعبانی

همکار محترم قوانین مبارزه با پولشویی مکانیزه نشده اند بلکه ابزارهای کنترلی مبارزه با پولشویی مکانیزه شده و این یک الزام قانونی است که واریز نقدی مبالغ بیش از سقف مقرر باید منشاء آن مشخص باشد که به رفتار و نحوه پرس جو از مشتری برمی گردد. مشتریان واقعی با صداقت آن را عنوان خواهند کرد و مشتریانی که از قانون گریزان هستند پاسگو نیستند. از طرفی این وضعیت در کل شبکه بانکی حاکم است به هر شعبه از شبکه بانکی مراجعه شود لازم است توضیحات لازم در خصوص منشاء پول ارائه شود

#### فرهاد علیزاده

یتراول



- همبستگی : مجلس بودجه ۷۹۳ هزار میلیارد تومانی ۱۳۹۳ کل کشور را تصویب کرد.
- دنیای اقتصاد: بازگشت رونق به اقتصاد ایران
- تابناک: موج جدید اعتراض مدیران بانکها
- ابرار اقتصادی : پیش بینی نرخ بیکاری ۱۵ درصدی ایران در ۲۰۱۴
- ابرار اقتصادی: احتمال افزایش وام خودرو به ۱۰ میلیون تومان
- ابرار اقتصادی : مجلس تصویب کرد: الزام بانک ها به گشایش ال سی ۳۰ درصدی
- ابرار اقتصادی: رشد ۱/۹ درصدی رقم بودجه ۹۳ نسبت به لایحه
- جهان اقتصاد: آزاد سازی ۱/۹ میلیارد یورو از منابع بلوکه شده در ایران
- قانون: نقدینگی به ۵۵۰ هزار میلیارد تومان رسید.
- اسرار: امضاء سومین قرارداد نفتی ایران با سودان شمالی.
- جهان اقتصاد: طی یکسال گذشته ارزش ریال ۲۰ درصد افزایش یافت.
- جهان اقتصاد: آکسفورد صاحب بانک اسلامی می شود.

# خوشه طلائی

## سپرده های سرمایه گذاری بانرخ های سود ویژه

### ارائه سپرده سرمایه گذاری خوشه طلائی بانک کشاورزی

بانک کشاورزی شانزده محصول سپرده ای جدید را در قالب سپرده های سرمایه گذاری خوشه طلائی با نرخ های سود ویژه به مشتریان خود ارائه می کند.

به گزارش روابط عمومی بانک کشاورزی ، خدمت سپرده های سرمایه گذاری خوشه طلائی با هدف پاسخگویی به نیازها و انتظارات مشتریان این بانک راه اندازی شده است و نرخ سود علی الحساب سالانه آن با توجه به میزان و مدت سپرده از ۱۵ تا ۲۲ درصد متغیر خواهد بود.

بر اساس این گزارش نرخ سود علی الحساب کوتاه مدت ویژه یک ماهه با حد اقل مبلغ ۱۰۰، ۲۰۰، ۵۰۰ و ۱۰۰۰ میلیون ریال به ترتیب ۱۵، ۱۶، ۱۸ و ۱۹ درصد خواهد بود و چنانچه مشتری نسبت به افتتاح حساب کوتاه مدت ویژه سه ماهه اقدام کند نرخ سود آن بر اساس حداقل مبلغ اعلام شده ۱۸، ۱۹، ۱۹/۵ و ۲۰ درصد محاسبه و پرداخت خواهد شد.

همچنین سپرده گذارانی که در قالب این طرح سپرده کوتاه مدت ویژه شش ماهه افتتاح کنند، بر اساس حداقل مبلغ اعلام شده (۱۰۰، ۲۰۰، ۵۰۰ و ۱۰۰۰ میلیون ریال) به ترتیب ۱۹، ۲۰، ۲۰/۵ و ۲۱ درصد سود علی الحساب سالانه دریافت خواهند کرد و به سپرده گذارانی که با حد اقل مبلغ های اعلام شده برای مدت یک سال افتتاح حساب کنند، به ترتیب ۲۰، ۲۱/۵، ۲۲ و ۲۳ درصد سود محاسبه و پرداخت خواهد شد.

این گزارش می افزاید هموطنان عزیز می توانند برای کسب اطلاعات بیشتر به شعب بانک کشاورزی در سراسر کشور مراجعه کنند.

همچنین سپرده گذارانی که در قالب این طرح سپرده کوتاه مدت ویژه شش ماهه افتتاح کنند، بر اساس حداقل مبلغ اعلام شده (۱۰۰، ۲۰۰، ۵۰۰ و ۱۰۰۰ میلیون ریال) به ترتیب ۱۹، ۲۰، ۲۰/۵ و ۲۱ درصد سود علی الحساب سالانه دریافت خواهند کرد و به سپرده گذارانی که با حد اقل مبلغ های اعلام شده برای مدت یک سال افتتاح حساب کنند، به ترتیب ۲۰، ۲۱/۵، ۲۲ و ۲۳ درصد سود محاسبه و پرداخت خواهد شد.

این گزارش می افزاید هموطنان عزیز می توانند برای کسب اطلاعات بیشتر به شعب بانک کشاورزی در سراسر کشور مراجعه کنند.

### تاثیر فرهنگ سازمانی بر مدیریت دانش / نویسنده مارینا دوپلیس با ترجمه زهره عباسی - مشهد: محقق، ۱۳۸۷.



هر سازمانی، فرهنگ سازمانی منحصر به خود را دارد. این مسئله به این واقعیت بر می گردد که در هر سازمانی افراد خاصی کار می کنند که فرهنگ منحصر به فرد ویژه آن سازمان را می سازند. چالش شرکت کنندگان در برنامه مدیریت دانش این است که بفهمند چه مباحث خاص و فرهنگ سازمانی در سازمان آنها وجود دارد که آنها می توانند به آن اشاره کنند و نشان دهند که فرهنگ سازمانی بر برنامه مدیریت دانش تاثیر دارد. از آن جایی که تغییر کلی فرهنگ مشترک سازمان همیشه ممکن نیست، دومین گام کار بر روی فرهنگ مدیریت دانش سازمان است، تا نشان دهد که چگونه فرهنگ سازمانی بر فرهنگ مدیریت دانش تاثیر دارد، خواه تاثیر آن مثبت یا منفی باشد و سعی کنند در اجرای برنامه مدیریت دانش، اثر بخشی احتمالی آن بر فرهنگ سازمانی را مشخص کنند.

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

معرفی کتاب