



ویژه‌نامه روسای برتر شعب

بانک کشاورزی در سال ۱۳۹۲

شهریور ۱۳۹۳

۱

فهرست مندرجات

نشست: ارزیابی با ضریب اطمینان ۹۹ درصدی / ۲

آذربایجان شرقی / ۷

آذربایجان غربی / ۱۲

اردبیل / ۱۸

اصفهان / ۲۱

البرز / ۳۲

ایلام / ۳۶

بوشهر / ۳۹

استان تهران / ۴۲

تهران بزرگ / ۴۶

چهار محال و بختیاری / ۵۵

نقشه راه



دکتر محمد طالبی، رئیس هیأت مدیره و مدیر عامل محترم و فرهیخته بانک کشاورزی با نام‌گذاری سال‌های ۱۳۹۲ و ۱۳۹۳ به عنوان سال سرمایه انسانی در پی نهادینه ساختن این تفکر و القای این دغدغه مهم و پایان‌ناپذیر بود تا نشان دهد، فقط با رضایت و آرامش سرمایه انسانی است که می‌توان دغدغه‌های رضایت مشتری، وفادار سازی مشتریان، جذب منابع پایدار و اجرای رسالت بانک کشاورزی در حوزه‌های تخصصی را به حداقل رساند.

کلام درست و راهبردی دکتر طالبی به "نقشه راه" تعیین‌کننده و تأثیرگذاری مبدل شد تا شوق و انگیزه خدمت را در همکارانی که در خط مقدم ارتباط با مشتریان قرار دارند مضاعف سازد. این "نقشه راه" با شیوه نامه‌ای برای انتخاب شعب برتر بانک توأم شد و مطالعات لازم و کافی برای تدوین شاخص‌ها از طریق بررسی و مشاوره انجام گرفت تا شعبی که عملکرد بهتری داشته‌اند، شناسایی و معرفی از آن مهم‌تر الگوسازی شوند.

ارزیابی‌های عملکردی در زمینه شاخص‌های کمی شامل سودآوری، تجهیز منابع، خدمات بانکی، بانکداری الکترونیک، انضباط مالی، پرداخت تسهیلات، وصول مطالبات، بیمه کشاورزی، امتیاز شعب مستقر در مناطق محروم و شاخص‌های فرعی با دقت و حساسیت زیاد در اولویت قرار گرفتند تا شایسته‌ترین شعب انتخاب شوند. نتیجه این حوصله و دقت، به انتخاب بیش از ۳۰۰ شعبه در سال ۱۳۹۱ منجر شد. این انتخاب مسیرهای جدیدی را برای انگیزش و ترغیب همکاران شعب باز کرد تا از همه توانمندی‌ها و خلاقیت‌های خود کمک بگیرند و شرایطی پویا و جوانمردانه را برای رقابت سالم و سازنده فراهم آورند و به رشد و تعالی بانک کمک کنند.

حرکتی که در شعب با چنین انتخاباتی آغاز شد تا اداره‌های مرکزی بانک ادامه داشت، زیرا در ستاد‌های مختلف، همه منتظر پیغام‌هایی بودند که همکاران ما در صف از مشتریان ارسال می‌کردند و برپایه این اطلاع‌رسانی، برنامه‌های کلان و مبتنی بر خواست و انتظار مشتریان طراحی و ابلاغ می‌شد.

رابطه معنی‌دار صف و ستاد و پیغام‌گیری سریع و هوشمندانه از مشتریان و پیام‌رسانی درست و دقیق، مدیران تصمیم‌گیرنده و ارشد در ستادهای اجرایی بانک را در شرایطی ایده‌آل برای تصمیم‌گیری و تصمیم‌سازی قرار داد و بستری مناسب برای حصول به اهداف عالی بانک را فراهم ساخت.

ویژه نامه‌های ۳ گانه‌ای که به طور متوالی منتشر خواهد شد، در واقع انعکاس همان رابطه معنی‌داری است که می‌تواند الگویی برای همه شعب بانک و همکاران عزیز باشد که حلقه واسط مشتریان و مدیران تصمیم‌ساز محسوب می‌شوند.

مدیر مسئول

1



بررسی روند انتخاب روسای شعب برتر بانک در سال ۹۲ با شیوهنامه جدید؛

ارزیابی با ضریب اطمینان ۹۹ درصدی

۸ شاخص اصلی و ۶۲ شاخص فرعی در بعد کمی و هفت شاخص اصلی با ۲۷ شاخص فرعی در بعد کیفی، چکیده‌ای از شیوهنامه جدید انتخاب روسای شعب برتر بانک کشاورزی است. فرآیند انتخاب روسای شعب برتر، اتفاق جدیدی در بانک کشاورزی نیست، اما طی سال گذشته این پروسه شکل و شمایل جدیدی و نوآورانه به خود گرفت و روسای شعب با شیوهنامه جدید مورد ارزیابی قرار گرفته و از فیلترهای ملموس تری برای انتخاب گذشتند. فیلترهایی که گفته می‌شود از ضریب اطمینان بسیار بالایی برخوردار است. به منظور آگاهی از کم و کیف شیوهنامه جدید و نحوه بررسی عملکرد روسای شعب و انتخاب آنها، نشست با حضور رضا اعظمی، رئیس اداره کل نظارت و امور شعب و تقی غلامی، معاون اداره کل نظارت و امور شعب برگزار شد. روند تدوین شیوهنامه و انتخاب روسای شعب برتر در اداره کل نظارت و امور شعب انجام می‌شود. ماحصل مباحث مطروحه در این نشست را بخوانید.

از این رو باید مجهزتر و با دانش و توان بیشتری باشند تا عملیات بانکی در سطح شعبه را مدیریت کنند.

غلامی: یک رئیس شعبه در ابتدا باید از فلسفه وجودی و اهداف و برنامه‌های بانک آگاه باشد و سپس به مهارت‌های مدیریتی و ویژگی‌های ادراکی تسلط کامل داشته باشد. و در نهایت به ویژگی‌های انسانی و نحوه مدیریت منابع انسانی و امکانات در اختیار اشراف داشته باشد بنابراین رئیس شعبه موفق کسی است که به این سه مورد، تسلط داشته باشد. رئیس شعبه‌ای با این مشخصات یک مدیر عملیاتی کارآمد خواهد بود که توان تحقق اهداف و برنامه‌های بانک را در سطح شعبه داشته باشد.

پیام‌مهر: ضرورت ارزیابی عملکرد روسای شعب چیست و این کار با چه اهدافی انجام می‌شود؟

اعظمی: فعالیت کارآمد روسای شعب آن هم در شرایط شدت رقابتی بانکداری در کشور، مستلزم انگیزه‌های کافی است. از این رو بانک به منظور کارایی حداکثری روسای شعب باید برنامه‌ای جامع برای ایجاد انگیزش در آنان داشته باشد؛ چراکه خوب فکر کردن و ابتکار به خرج دادن توسط روسای شعب، بانک را به سمت بهره‌وری بیشتر و تحقق کامل‌تر اهداف سوق می‌دهد. انتخاب روسای شعب برتر که سالانه در بانک کشاورزی انجام می‌شود در راستای ایجاد انگیزش در میان روسای شعب و انتقال این پیام به آنهاست که تلاش‌شان توسط مدیران ارشد بانک دیده می‌شود و بانک هم به پاس زحمات و تلاش مضاعفی که به خرج می‌دهند، قدردان آنهاست.

پیام‌مهر: ارزیابی عملکرد و انتخاب روسای شعب برتر شعب، اقدام جدیدی در بانک کشاورزی نیست؛ اما این دوره نحوه بررسی و انتخاب برترین‌ها تغییراتی داشته است. این تغییرات چه بوده است؟

اعظمی: انتخاب روسای شعب برتر بانک بر اساس بخشنامه جشنواره شهید رجایی هر ساله در بانک کشاورزی برگزار

پیام‌مهر: در شرایطی که روز به روز بر ابزارها و سرویس‌های بانکداری الکترونیک افزوده می‌شود و تماس مشتریان با شعبه محدودتر، آیا باز هم ضرورت دارد که روی پروسه انتخاب روسای شعب برتر وقت گذاشته و برای آن هزینه کنیم؟ در شرایط کنونی جایگاه روسای شعب در ساختار بانک را چگونه تحلیل می‌کنید؟

اعظمی: ما در سازمانی مشغول به کار و فعالیت هستیم که عمده‌ترین وظیفه آن برقراری ارتباط با هدف خدمت‌رسانی به مشتری است. اولین نقاط تماس ما با مشتری چه در قالب سنتی و حتی امروز هم طیف گسترده‌ای از خدمات بانکداری الکترونیک راه‌اندازی شده است و تعداد زیادی از مشتریان از طریق ابزارهای بانکداری الکترونیک با بانک ارتباط برقرار می‌کنند، باز هم بیشترین ارتباط بانک با مشتری در شعبه تعریف شده است. شعبه پیشانی خدمت‌رسانی بانک به مشتری به شمار می‌رود. به عبارتی دیگر می‌توان گفت که با اینکه توسعه بانکداری الکترونیک تغییر محسوسی در نقاط تماس بانک با مشتری پدید آورده، اما هنوز شعبه، کانون اول تماس بانک و مشتری است. حال چه تماس با مشتری در شعبه صورت گیرد و چه اینکه از طریق درگاه‌های الکترونیکی برقرار شود، این تماس باید توسط روسای شعب بانک مدیریت شود. بنابراین باید اذعان کرد که روسای شعب مدیران عملیاتی بانک هستند که در صف اول تعامل با مشتری قرار دارند.

پیام‌مهر: یک رئیس شعبه باید دارای چه ویژگی‌هایی باشد که در تعیین شاخص‌های ارزیابی به آنها توجه می‌شود و به عبارتی روسای شعب چگونه ارزیابی می‌شود؟

اعظمی: این افراد باید از وجوه تمایز بارزی نسبت به سایر کارکنان بانک برخوردار باشند. البته ذکر این نکته ضرورت دارد که تمامی همکاران بانک افراد توانمندی هستند که به دلیل مهارت‌هایشان در بانک کشاورزی مشغول به کار هستند. با این حال روسای شعب علاوه بر توانمندی‌ها و مهارت‌ها بانکی، ویژگی‌های متمایز دیگری هم دارند، زیرا نسبت به بقیه کارکنان شعبه وظیفه سنگین‌تری دارند و



و به راحتی می‌توانند عملکرد خود را در آن شاخص‌ها قرار داده و ارزیابی کنند.

اعظمی: بر اساس شیوه‌نامه جدید، ۱۹۱۲ شعبه بانک در سال ۹۲ در چهار دسته شعب مرکزی اصلی، شعب شهری، شعب روستایی و شعب تهران بزرگ جای گرفتند. تمامی روسای شعب در مقایسه با شعب هم‌گروه خود ارزیابی شدند. در این ارزیابی شاخص‌ها برای تمامی شعب ثابت است ولی یک شعبه روستایی با شعبه مرکزی اصلی و یا یک شعبه شهری با شعبه روستایی سنجیده نمی‌شود روسای شعبی هم که در گروه خود حائز بیشترین امتیاز می‌شوند، در مرحله اول ارزیابی، به‌عنوان روسای شعب برتر انتخاب می‌شوند.

پیام‌مهر: شاخص‌های اصلی و فرعی بررسی عملکرد شعب که به آن اشاره کردید، شامل چه مواردی می‌شود؟

غلامی: این شاخص‌ها، شاخص‌های کمی بوده و فعالیت‌های شعب را بر مبنای عملکرد کمی بررسی می‌کند. شاخص‌های کمی اصلی شامل تجهیز منابع و سهم از بازار، وصول مطالبات، سودآوری، خدمات بانکی، پرداخت تسهیلات، انضباط مالی، خدمات بانکداری الکترونیک و بیمه کشاورزی می‌شود. از جمله شاخص‌های فرعی هم به‌عنوان نمونه در شاخص تجهیز منابع می‌توان به سرانه سپرده‌های مردمی به ازای هر نفر در شعبه و یا درصد تحقق برنامه سپرده‌های مردمی اشاره کرد. در مجموع باید گفت که شاخص‌های فرعی به‌عنوان زیرشاخه‌هایی برای شاخص‌های اصلی به شمار می‌روند. این زیرشاخص‌ها هم به بیش از شصت مورد بالغ شده و تمامی زوایا و جزئیات عملکرد و فعالیت‌های شعب را مورد ارزیابی قرار می‌دهد.

پیام‌مهر: آیا عملکرد شعب و روسای شعب تنها از طریق سنجه‌های کمی و شاخص‌های آماری مورد بررسی قرار

می‌شود. اما از سال گذشته براساس رهنمود مدیرعامل بانک، بنا شد که شیوه‌نامه انتخاب روسای شعب برتر تدوین و پیش از انتخاب روسای شعب، به آنها ابلاغ شود. در این راستا شیوه‌نامه انتخاب روسای شعب برتر تدوین و به تمامی واحدهای بانک ابلاغ شد.

غلامی: همانطور که مستحضر هستید اساس کار در بانک کشاورزی شعبه‌محوری است. لذا به منظور افزایش کارایی و بهره‌وری و همچنین ایجاد حس رقابت در سازمان، یک نظام ارزیابی عملکرد را در سطح شعب طراحی کردیم. این نظام ارزیابی عملکرد هم بر اساس دو اصل کارایی و اثربخشی طراحی شده است که عملکرد شعب با این دو اصل سنجیده می‌شود. در خصوص ارزیابی عملکرد روسای شعب هم باید گفت این کار طی سال‌های متمادی صورت می‌گرفت اما شیوه‌نامه مدون و روشنی در رابطه با آن وجود نداشت که حسب رهنمود جناب آقای دکتر طالبی مدیرعامل محترم بانک این شیوه‌نامه تهیه شده و اکنون روسای شعب به سهولت با شاخص‌های ارزیابی عملکرد و نحوه انتخاب روسای شعب برتر آشنا شده‌اند. پس از ابلاغ این شیوه‌نامه هم، فرصت برابری را در اختیار شعب قرار دادیم تا خود را با شاخص‌های و معیارهای شیوه‌نامه هماهنگ کرده و برای حضور در جمع روسای شعب برتر بانک فرصت داشته باشند.

پیام‌مهر: روند ارزیابی روسای شعب برتر در شیوه‌نامه جدید به چه ترتیب است؟

غلامی: در شیوه‌نامه تهیه شده برای انتخاب روسای شعب برتر بانک، ۸ شاخص اصلی و بیش از شصت شاخص فرعی در نظر گرفته شده که عملکرد روسای شعب با این شاخص‌ها سنجیده می‌شود. این شاخص‌های اصلی فرعی هم کاملاً برای روسای شعب ملموس و عینی بوده



می‌گیرد و با موارد کیفی هم در انتخاب روسای شعب دخیل است؟

غلامی: پس از بررسی شاخص‌های عملکردی و کمی شعب، شعبی که بیشترین امتیاز را کسب کرده‌اند، اسامی شعب برتر بر اساس سهمیه هر استان به مدیریت‌های استانی ابلاغ می‌شود. البته در این مرحله که مرحله نخست ارزیابی است، به هر استان دو برابر سهمیه، شعبه برتر معرفی می‌شوند. به این معنا که این پیام به مدیریت‌های منتقل می‌شود که از دیدگاه ما این فهرست، شعب برتر استان شما هستند. پس از این مرحله که شاخص‌های کمی مورد توجه بود، بعد شاخص‌های کیفی ارزیابی توسط مدیریت‌های استانی آغاز می‌شود. مدیریت استان هم اسامی روسای شعب برتر اعلام شده را بر اساس شاخص‌های کیفی مورد بررسی قرار داده و اولویت‌های اول را بر اساس امتیاز کسب شده انتخاب می‌کند.

پیام‌مهر: آیا شاخص‌های کیفی هم مانند فاکتورهای کمی از پیش تعیین شده و هماهنگ هستند و یا اینکه در هر استان این شاخص‌ها توسط مدیریت همان استان مشخص می‌شود؟

غلامی: بررسی کیفی روسای شعب هم بر اساس هفت شاخص از پیش تعیین شده صورت می‌گیرد که توسط اداره کل نظارت و امور شعب تهیه شده و طی بخشنامه‌ای به کلیه واحدها از جمله در اختیار مدیریت‌ها قرار گرفته است. این هفت شاخص اصلی کیفی شامل ارزش‌ها و حسن شهرت، مهارت و تخصص، خلاقیت و نوآوری، ارتقای بهره‌وری، تقویت روحیه و کار گروهی، توجه به عملکرد، ویژگی‌های مدیریتی و عمومی روسای شعب می‌شود. هر کدام از این شاخص‌های اصلی هم به زیرشاخص‌هایی تقسیم‌بندی می‌شوند. برای این بررسی کیفی یکصد امتیاز تعیین شده است و روسای شعبی در جمع روسای شعب برتر بانک قرار می‌گیرند که از یکصد امتیاز متعلقه، حداقل ۸۰ امتیاز را کسب کنند. نحوه امتیاز دهی به روسای شعب هم به این ترتیب است که کارگروهی در مدیریت‌های استانی تشکیل می‌شود که اعضای این کارگروه شامل مدیر استان، مدیر گروه اداری، مالی و پشتیبانی استان، مدیر گروه امور مشتریان استان، مدیر گروه اعتبارات و وصول مطالبات استان، مسئول حراست استان، مسئول گروه بازرسی و حسابرسی استان و کارشناس مسئول اداری و پرسنلی استان می‌شود. این کارگروه به هر کدام از روسای شعبی که ما معرفی کرده‌ایم بر اساس هفت شاخص کیفی مورد اشاره امتیاز می‌دهند. در نهایت افرادی که بیشترین امتیاز را کسب کنند، به ترتیب اولویت به ما معرفی نمود و در فهرست روسای شعب برتر بانک قرار می‌گیرد. البته ذکر دوباره این نکته ضرورت دارد که افرادی که به‌عنوان روسای برتر شعب معرفی می‌شوند، حداقل ۸۰ امتیاز از یکصد امتیاز ممکن شاخص‌های کیفی را کسب کرده باشند. در

نهایت و پس از گزارش‌های واصله از استان‌ها، روسای برتر شعب بانک که هم از لحاظ کمی و هم از لحاظ کیفی حائز رتبه شده‌اند، انتخاب شده و فهرست آنها نهایی می‌شود تا هم در داخل بانک کشاورزی و هم در نظام بانکی به‌عنوان روسای شعب برتر و توانمند معرفی شوند.

پیام‌مهر: آیا شاخص‌های کمی و عملکردی برای شناخت و انتخاب روسای شعب برتر کافی نبود؟

اعظمی: هدف از گنجاندن شاخص‌های کیفی در کنار شاخص‌های کمی این است که فردی که به‌عنوان رئیس شعبه برتر انتخاب می‌شود از جمیع جهات برتر بوده و بتواند به‌عنوان الگویی برای سایر همکاران و دیگر روسای شعب مطرح شود. لذا باید مطمئن می‌شدیم علاوه بر شاخص‌های کمی و عملیاتی شعبه، شخص رئیس شعبه هم از توان اجرایی و مدیریتی و صفات برجسته اخلاقی برخوردار است که در جمع روسای شعب برتر بانک قرار گرفته است. با این رویکرد، استفاده از شاخص‌های کیفی که توانمندی‌های شخص رئیس شعبه را می‌سنجد، ضرورتی دوچندان یافته و اهمیت زیادی پیدا می‌کند.

پیام‌مهر: مزیت‌های شیوه‌نامه جدید انتخاب روسای شعب برتر، نسبت به روش‌های قبلی چیست؟

اعظمی: شیوه‌نامه جدید انتخاب روسای شعب برتر از چند امتیاز برخوردار است؛ نخست اینکه ضریب اطمینان این انتخاب به طور چشمگیری افزایش یافته است. به گونه‌ای که می‌توان گفت افرادی که با این شیوه‌نامه به‌عنوان روسای برتر شعب بانک انتخاب شده‌اند، ۹۹ درصد را بهترین‌ها هستند و اگر از هر متد و روش دیگری هم در سنجش روسای شعب برتر استفاده شود، باز هم نام این افراد استخراج خواهد شد. امتیاز و وجه برجسته دیگری که این شیوه‌نامه جدید دارد، ملموس و عینی شدن انتخاب است. به این معنا که با این شیوه‌نامه انتخاب، هر فردی دیگری هم به جای اداره کل نظارت و امور شعب عملکرد روسای شعب را بررسی کند، به نتیجه‌ای جز نتیجه فعلی نخواهد رسید. و دیگر نقطه مثبت این شیوه‌نامه این است که پیش از سنجش عملکرد شعب، شاخص‌ها در اختیار روسای شعب قرار گرفته و آنها می‌بینند که عملکردشان با چه شاخص‌هایی سنجیده خواهد شد. در نتیجه این امکان را خواهند داشت که به‌منظور قرار گرفتن در جمع روسای برتر شعب، خود را به شاخص‌های مورد نظر نزدیک کنند.

پیام‌مهر: تهیه شیوه‌نامه جدید چقدر زمان برده و در تهیه آن از چه افرادی در بانک کمک گرفته شده است؟

غلامی: تدوین شیوه‌نامه مدون و تهیه بخشنامه برای انتخاب روسای شعب برتر بانک در خرداد ماه به اداره کل نظارت و امور شعب ابلاغ شد و شیوه‌نامه جدید هم با گذشت حدود



و عملیاتی خود در سراسر آشنا می‌شوند. چنین شناختی، امکان استفاده بهینه از تجارب این افراد به را میسر می‌نماید. به‌عنوان نمونه از تجربیات آنها بهره گرفته می‌شود و با کمک آنان می‌توان شعب کم‌بازده را یاری نمود تا مسیر صعودی شاخص‌ها را در پیش گیرند. دست‌آوردی دیگر، انتقال این پیام به آنهاست که تلاش ارزشمند و توانایی‌ها آنان از دید بانک پنهان نمانده و بانک‌قدردان این زحمات هست. لذا انگیزه روسای شعب برتر برای ادامه مسیر دوچندان شده و دیگر روسای شعب هم برای بهبود عملکرد و قرار گرفتن در جمع برترین‌ها تلاش بیشتری خواهند کرد. در نتیجه رقابتی سالم و سازنده در میان ۱۹۱۲ شعبه بانک شکل می‌گیرد که در نهایت موجب افزایش بهره‌وری سازمانی خواهد شد.

غلامی: یکی از دست‌آوردهایی که در پروسه انتخاب روسای برتر شعب بانک به دنبال آن هستیم، استفاده از تجربیات این افراد برای پیشبرد امور و افزایش بهره‌وری در سازمان است. با مکانیزم شناسایی روسای شعب برتر، این افراد شناسایی شده و سپس می‌توان برای استفاده از تجربیات آنها تمهیداتی را اتخاذ کرد.

پیام‌مهر: آیا برنامه‌ای عملیاتی هم برای استفاده از تجربیات این افراد وجود دارد یا اینکه این موضوع تنها در حد ایده و طرح است؟

غلامی: برنامه‌ای که در اداره کل نظارت و امور شعب برای استفاده از تجربیات روسای شعب برتر بانک تدارک دیده شده است، در قالب طرح تعالی شعب با استفاده از تجربیات عملی روسای شعب موفق است. به این ترتیب که روسای شعب برتر بانک به طور مستقیم با شعبی که از بازدهی کمتری برخوردارند، ارتباط برقرار کرده و تجربیات خود را به صورت عینی و عملیاتی در اختیار این شعب قرار می‌دهند. این طرح در حال حاضر در دو استان به صورت پایلوت در حال اجراست و در آینده می‌توان آن را به تمامی مدیریت‌ها و استان‌ها تعمیم داد. اتفاق جالبی و مثبتی که خلال انتخاب روسای شعب برتر شکل گرفته و ما برای آن برنامه نداشته‌ایم این است که روسای دیگر شعب با افرادی که در جمع روسای برتر شعب قرار گرفته‌اند تماس حاصل می‌کنند و از تجربیات و برنامه‌های آنها جویا می‌شوند. چنین ارتباطاتی اکنون در سازمان بانک کشاورزی شکل گرفته است که حاصل معرفی روسای شعب برتر بوده است. این رویه سازمان‌دهی نشده هم روشی برای انتقال تجربیات، کارآمد به شمار می‌رود.

پیام‌مهر: این روند در سال‌های آینده هم برقرار خواهد بود؟
غلامی: فرآیند انتخاب روسای شعب در سال آتی و سال‌های آتی ادامه خواهد داشت. اما هر سال با بررسی‌های صورت گرفته و نظراتی که از کارشناسان، مدیران و استانی و روسای شعب دریافت می‌کنیم، نسبت به تکمیل و ارتقاء شیوه‌نامه انتخاب روسای شعب برتر اقدام خواهیم کرد.

چهار ماه، در مهرماه نهایی و برای تأیید به هیات‌مدیره محترم بانک گزارش گردید. روش تدوین شیوه‌نامه جدید هم به این ترتیب بود که ابتدا پس از بررسی‌های مقدماتی، پیش‌نویس شیوه‌نامه در اداره کل نظارت و امور شعب تهیه شد. سپس پیش‌نویس تهیه شده را برای برخی استان‌ها، افراد صاحب‌نظر و تعدادی از کارشناسان ادارات مرکزی و روسای شعب مجرب ارسال کردیم. نظرات افراد را جویا شدیم و اصلاحات و تغییرات لازم را در شیوه‌نامه انجام دادیم. نکته قابل‌تامل در شیوه‌نامه جدید انتخاب روسای شعب برتر این است که در تدوین آن ضمن استفاده از نظرات مدیران استانی، خود روسای شعب نیز نظر داده‌اند. پس طی این مراحل و انجام اصلاحات که در اداره کل نظارت و امور شعب صورت گرفت، شیوه‌نامه نهایی شده برای بررسی و اعلام نظر در اختیار هیات‌مدیره بانک قرار گرفت و توانست نظر مساعد اعضای هیات‌مدیره را جلب کند، چراکه در اولین نشست هیات‌مدیره، این شیوه‌نامه مصوب و اواخر آبان‌ماه هم به کلیه واحدهای بانک در سراسر کشور ابلاغ شد.

پیام‌مهر: بازه زمانی بررسی عملکرد روسای شعب به چه میزان بوده و اگر به‌عنوان نمونه رئیس شعبه موفق به تازگی در یک شعبه کم‌بازده آمده باشد، آیا عملکرد شعبه کنونی برایش لحاظ شده و یا اینکه شاخص‌های شعبه قبلی در پروسه انتخاب او تأثیرگذار است؟

اعظمی: شرط زمانی که برای این ارزیابی و انتخاب در نظر گرفته‌ایم، شش ماه است. به این معنا عملکرد شعبی برای رئیس شعبه مورد ارزیابی قرار می‌گیرد که فرد رئیس شعبه حداقل شش ماه در شعبه مورد بررسی سابقه فعالیت داشته باشد. حال این شش ماه یا باید در سال مورد بررسی باشد و یا اینکه منتهی به سال مورد بررسی بشود. به‌عنوان نمونه اگر ما قصد بررسی عملکرد یک شعبه در سال ۹۲ را داریم، باید فرد رئیس شعبه باید یک بازه زمانی شش ماه را در آن شعبه کار کرده باشد که حاصل فعالیت‌هایش مورد سنجش قرار گیرد.

پیام‌مهر: چه تعداد از روسای شعب بانک با ارزیابی‌های صورت گرفته به‌عنوان روسای شعب برتر انتخاب شدند؟
غلامی: از میان ۱۹۱۲ شعبه بانک، با اعمال شاخص‌های کمی و کیفی مورد اشاره، ۲۹۸ نفر به‌عنوان رئیس شعبه برتر انتخاب شدند. از این تعداد ۱۱۹ نفر از روسای شعب مرکزی اصلی بودند، ۱۱۷ نفر از شعب شهری بوده و ۶۲ نفر هم از روسای شعب روستایی بودند. نکته جالبی هم که در ارزیابی سال ۹۲ مشخص شد این بود که ۸۰ نفر از روسای شعب برتر در سال ۹۲ با سال ۹۱ مشترک بودند.

پیام‌مهر: دست‌آوردهای این ارزیابی و انتخاب روسای شعب برتر را اکنون و پس از انتخاب افراد چه می‌دانید؟
اعظمی: نخستین دست‌آوردی که این ارزیابی و انتخاب دارد، کارکنان بانک کشاورزی با توانمندترین مدیران اجرایی

آذربایجان شرقی

ردیف	نام رئیس شعبه	محل خدمت
۱	سید مقصود سیداحمدی	شعبه خیابان امام بستان آباد
۲	عیسی صباغی ملکی	شعبه بستان آباد
۳	صابر قهرمانی فام	شعبه تره بار بناب
۴	رحیم بهاری قراملکی	میدان تره بار تبریز
۵	رضا نصرالله پور	شعبه بندر شرفخانه
۶	وحید گلشن دوست	شعبه مهربان
۷	شمس الله بیانی	شعبه میانه
۸	شاهین احمدی عدلی	شعبه بلوار راه آهن

آذربایجان غربی

ردیف	نام رئیس شعبه	محل خدمت
۱	سلیمان نادری فر	شعبه درجه یک مهاباد
۲	لقمان شیخ آقایی	شعبه میدان ملاجانی مهاباد
۳	اسماعیل مهدیفر	شعبه وحدت نقده
۴	علیرضا خضرو	شعبه میدان بسیج
۵	عسگر سلطانی	شعبه مرگنلر
۶	احمد امینی	شعبه انقلاب بوکان
۷	مرتضی نصیری	شعبه مرکزی ارومیه
۸	سلیم مرتضی	شعبه اشنویه
۹	اسماعیل قادری	شعبه مرکزی بوکان
۱۰	رضاعلی شیری	شعبه بازار سلماس



عیسی صباغی ملکی

رئیس وقت شعب ملکان و بستان آباد

عیسی صباغی ملکی رئیس وقت شعبه بستان آباد در سال ۱۳۹۲ سال پرکار و موفق را پشت سر گذاشت. او رمز این موفقیت را در ۳ عامل معرفی می‌کند: همکاری همکاران، تکریم مشتریان و پیگیری فراوان. صباغی می‌گوید: بدون همکاری همکاران، عوامل دیگر به وجود نمی‌آمد و اگر این ۳ عامل دست به دست هم نمی‌دادند، موفقیتی به نام شعبه بستان آباد نوشته نمی‌شد. در شعبه، کارکنان با استراتژی‌های مختلف به خوبی آشنا شدند، البته قبل از آن، نقش همدلی و وفای برای رسیدن به موفقیت و هدف تشریح و ترسیم شده بود و وقتی همکاران در مسیر واحد و مشترکی قرار گرفتند، قدم‌های بعدی سریع‌تر و مطمئن‌تر برداشته شد.

صباغی اعتقاد دارد، برای تحقق اهداف سازمانی باید از همه امکانات موجود و در اختیار استفاده کرد. او بر این باور است که تنها راه موفقیت، مشتری‌مداری است که از درون شعبه آغاز می‌شود و به بیرون تسری می‌یابد و در نهایت به موفقیت شعبه می‌انجامد. صباغی می‌گوید: وقتی همکاران برای رسیدن به هدف واحدی توجیه شدند، همه در مسیر واحد و مشترکی قرار گرفتند و پرچم مشتری‌مداری و تکریم ارباب‌رجوع را در دست گرفتند. با چنین سیاستی، شناسایی مشتریان جدید در دستور کار همکاران قرار گرفت تا مشتریان متمول بیشتری جذب شوند. مذاکره با مشتریان رها شده و برآورده ساختن خواسته‌ها و انتظارات معقول آنان اقدام دیگری بود که انجام شد و نتیجه‌ای به جز ارتقاء شاخص‌های عملکردی و قرار گرفتن شعبه در جمع شعب برتر کشور نداشت. صباغی با آمار میزان رشد شعبه بستان آباد را به تصویر کشیده و می‌گوید: با مشتری‌مداری، شعبه بستان آباد در تجهیز منابع روندی رو به رشد و پایدار تا حد ۱۵۰ درصد داشته است و با داشتن برنامه هر سال نسبت به سال قبل با افزایش سپرده روبه‌رو بوده است. در پرداخت تسهیلات هدفمندبودن تسهیلات و اثربخشی آن مدنظر بود. همچنین ایجاد مشارکت مشتری به خرید محصول و افزایش منطقی با رعایت منابع و مصارف و بهداشت اعتباری در نظر گرفته می‌شد. بر همین مبنا پرداختی سال ۱۳۹۱ رشد ۱۰۰ درصدی داشت. صباغی افزود: در بحث وصول، برنامه‌ریزی مدون برای استفاده از کلیه امکانات و تمهیدات ارائه شد و مساعی جمعی به کاهش ریسک هر سال نسبت به سال قبل منجر شد. همچنین رعایت انضباط مالی از اهم برنامه‌های ما بود.



سید مقصود سیداحمدی

رئیس شعبه خیابان امام بستان آباد

سید مقصود سیداحمدی رئیس شعبه خیابان امام بستان آباد از اول خرداد سال ۱۳۹۱ مسولیت شعبه خیابان امام بستان آباد را پذیرفت و طی این مدت شعبه را در تمامی شاخص‌ها به رشد چشمگیری رساند. نتیجه تلاش‌های او و همکارانش ارتقای درجه شعبه از ۳ به ۲ در سال ۱۳۹۱ بود. او می‌گوید: این شعبه درجه ۲ تنها با ۴ نفر پرسنل اداره می‌شود و تمامی این موفقیت‌ها حاصل زحمات این همکاران است. سیداحمدی ساماندهی را هدفی برای ارتقاء شاخص‌های عملکردی در شعبه قرار داد، او بر این باور است که، باید اساس کار در شعبه درست باشد تا مشتریان رغبت بیشتری به حضور در بانک داشته باشند و همکاران هم با انگیزه کافی برای جذب و جلب آنان بکوشند. تکریم ارباب‌رجوع و احترام به مشتری اصلی بود که نباید از یاد هیچکس می‌رفت.

سیداحمدی در توصیف شاخص‌ها می‌گوید: در شاخص تجهیز منابع توانستیم علیرغم محدودیت‌های موجود (نرخ بالای سود سپرده سایر بانک‌ها) منابع خود را افزایش دهیم و در صورت تامین پرسنل شعبه و افزایش پایانه‌های فروش، می‌توان از این بهتر هم نتیجه گرفت.

در شاخص پرداخت تسهیلات نیز شعبه رشد خوبی داشته است زیرا پرداخت تسهیلات مطمئن باعث افزایش وصول مطالبات در سال آتی خواهد شد و این افزایش، سودآوری را در پی خواهد داشت. به همین دلیل در سال ۱۳۹۲ شعبه خیابان امام بستان آباد یکی از سودآورترین شعب استان بوده است. در پرداخت تسهیلات اخذ مدارک و مستندات کافی و مطمئن از متقاضی و متعهد در سرلوحه گروه اعتبارات شعبه قرار دارد.

در شاخص وصول مطالبات شعبه خیابان امام یکی از موفق‌ترین شعبه‌ها در امر وصول مطالبات در سال ۱۳۹۲ است، زیرا قدر مطلق وصولی شعبه نسبت به سال گذشته رشد خوبی داشته است و شعبه توانسته است بخش چشمگیری از مطالبات خود در به حیطة وصول درآورد که بخشی از آن مطالبات سررسید گذشته، معوق و مشکوک الوصول بوده است. ریسک اعتباری شعبه نسبت به سال ۱۳۹۱ کاهش یافته و درصد وصولی شعبه نیز در پایان سال، ۹۷ درصد بوده است.



صابر قهرمانی فام

رئیس شعبه تره بار بناب

صابر قهرمانی فام از سال ۸۹ شعبه را تحویل گرفت و با توجه به بررسی‌های انجام گرفته و مطالعات بومی منطقه و پتانسیل حوزه عمل شعبه، برنامه‌ریزی لازم را برای نفوذ در بازارهای جدید و مذاکره با مشتریان انجام داد به طوری که در پایان سال ۸۹ موفق به تحقق ۱۸۰ درصدی برنامه ابلاغی شد. این روند رو به رشد با همکاری خوب همکاران در سال‌های بعدی نیز ادامه داشت و حاصل آن افزایش سپرده‌های شعبه در پایان سال ۹۲ بود.

قهرمانی فام در باره پرداخت تسهیلات گفت: با توجه به افزایش سپرده‌ها و وصولی بالای شعبه و ترکیب بهینه منابع و مصارف، شعبه اقدام به افزایش تعداد و مبلغ تسهیلات کرده است به طوری که از تعداد ۸۶۱ فقره تسهیلات در سال ۸۸ به تعداد ۱۳۴۲ فقره در سال ۹۲ رسیده است. در زمینه وصول مطالبات با توجه به پرداخت خوب، وصول خوبی نیز عاید شعبه شد به نحوی که وصولی شعبه به ۹۷ درصد وصولی در پایان سال ۹۲ رسید که در زمینه وصول همکاران شعبه به صورت تیمی پیگیری‌های لازم را چه به صورت حضوری چه به صورت تلفنی انجام داده و کاملاً موفق عمل کرده اند.

قهرمانی فام در زمینه انضباط مالی و اداری افزود: با توجه به قرار گرفتن شعبه در کانون مبادلات پولی، شعبه نقش مهمی در تامین نقدینگی شعبه مرکز و شعب شهرهای همجوار داشت و با مدیریت مناسب نقدینگی توانست مانده مرکز را به طور مداوم منفی نگه دارد. همچنین جذب منابع ارزان قیمت با همکاری همه همکاران مد نظر قرار گرفت به طوری که بیش از ۷۰ درصد سپرده‌های شعبه مربوط به منابع ارزان قیمت است که به تبع آن پرداخت تسهیلات از این منابع، سودآوری شعبه به تناسب سرانه پرسنل را افزایش داده است و طبق آمارهای ارسالی مقایسه‌ای درجه بندی شعب، شعبه در ترکیب سپرده‌ها رتبه چهارم را در استان کسب کرده است.



رحیم بهاری قراملکی

رئیس میدان تره بار تبریز

رحیم بهاری قراملکی رئیس میدان تره بار تبریز دلایل موفقیت شعبه در جذب منابع پایدار را همدلی و یکپارچگی کارکنان شعبه در ارائه خدمات صادقانه بانکی به مشتریان و ایجاد رابطه عاطفی نزدیک با مشتریان از طریق شرکت در مراسم آنها و لبخند کارکنان می‌داند و می‌گوید: همکاران با وجود سنگینی کار میدان تره بار، همیشه با روی خوش از مشتریان استقبال می‌کنند. او در باره چگونگی بازاریابی و جذب مشتریان جدید و حفظ مشتریان گفت: بازاریابی در این شعبه به دلیل محدود بودن منطقه ابتدا از طریق داخل بانک صورت می‌پذیرد و با شناسایی مشتریان هنگام نقد کردن چک یا واریز حواله به حساب شعب دیگر، با آنها داخل شعبه مذاکرات ابتدایی صورت می‌گیرد. خوش رفتاری کارکنان شعبه باعث تمایل مشتریان به مذاکره و در نهایت افتتاح حساب در بانک می‌شود و دلیل حفظ منابع نیز خدمات خارج از نوبت توسط سایر کارکنان به غیر از باجه‌ها به مشتریان است.

بهاری با نقل خاطره‌ای به یاد ماندنی و تاثیر گذار می‌گوید: روزی یکی از دوستان، دوستش را به شعبه آورده بود و تقاضای سیصد میلیون ریال مضاربه در اسرع وقت داشت، در حالیکه این شخص در شعبه حساسی نداشت و شعبه به شرط افتتاح حساب قول مساعد داد و پس از تحقیقات لازم طی مدت کوتاهی بدون داشتن میانگین حساب و با استفاده از خط مشی اعتباری و تجهیز منابع، مبلغ دویست میلیون ریال تسهیلات مضاربه به او پرداخت شد که در آن زمان گره مالی او را باز کرد و این عمل باعث شد تا او به یکی از مشتریان خوب شعبه مبدل شود.

رئیس میدان تره بار تبریز در باره ابتکار شعبه برای پرداخت تسهیلات و وصول مطالبات هم گفت: بر اساس شعار معروف وصول خوب در گرو پرداخت خوب است، شعبه در هنگام پرداخت تسهیلات با رعایت کامل بخشنامه‌های صادره و حذف کاغذ بازی اضافی و همچنین سرعت بخشیدن به امور نسبت به پرداخت اقدام می‌کند، طوری که بیش از ۹۰ درصد تسهیلات این شعبه از اولین تقاضای آنان برای اخذ تسهیلات تا پرداخت آن یک هفته بیشتر طول نمی‌کشد و در خصوص تسهیلات مضاربه‌ای هم، بیست و پنجم هر ماه تسهیلات سررسید ماه بعد استخراج می‌شود و با انجام امور جاری آنها و مذاکره با مشتریان در سررسید طی ۲۴ ساعت وصول و مجدداً پرداخت می‌شود. در ضمن برای تسهیلات اقساطی با توجه به دقت در پرداخت آنها، شعبه در سال حتی یکبار هم برای پرداخت اقساط تماس نمی‌گیرد و درصد وصولی شعبه بیش از ۹۸ درصد است.



وحید گلشن دوست

رئیس شعبه مهربان

وحید گلشن دوست رئیس شعبه مهربان عملکرد مثبت و مطلوبی از خود بر جا گذاشته است و همین عملکرد دلیل اصلی انتخاب او به عنوان یکی از روسای برتر شعب بانک در کشور بوده است. عملکرد او را می توان با آمار به تصویر کشید و گلشن دوست با استناد به همین آمار از عملکرد خود در تمامی شاخص های عملکردی دفاع می کند. او درباره این آمار می گوید: طی سه سالی که مسوولیت شعبه را به عهده گرفتم با پوشش بالای صد درصد تعهدات سالانه میزان سپرده های شعبه به نحو چشمگیری افزایش پیدا کرده است. همچنین تسهیلات پرداختی در پایان سال ۱۳۹۱ در سرفصل های متنوع (غیر تکلیفی - تکلیفی و وجوه اداره شده) رشد قابل ملاحظه ای داشته است. گلشن دوست اضافه کرد برای جذب منابع پایدار از بهترین گرای پرهیز کردیم و آمارها را به صورت حقیقی نشان دادیم در میان مردم و با مردم بودن و خود را در بین مردم دیدن و مشکلات مردم را از نزدیک لمس کردن عامل مهمی است که باعث جلب اعتماد مشتریان می شود. مهم تر از آن خوشرویی و خوش رفتاری کارکنان با مشتریان است که آنان را به شعبه وفادار می سازد. به همین دلایل سپرده های مردمی شعبه افزایش چشمگیری یافت. گلشن دوست در توضیح مدیریت موفق خود به یک حقیقت اشاره دارد و می گوید: ما در شعبه به صورت تیمی کار می کردیم. در واقع در خدمت رسانی به مشتریان همه همکاران مشارکت داشتند. این مشارکت با رضایتمندی مشتریان همراه بود و رضایت آنها به تجهیز بیشتر منابع و وصول هر چه بیشتر مطالبات انجامید در پرداخت تسهیلات هم از آنجا که در منطقه کشاورزی و دامداری است بنابراین طرح های شعبه اکثراً کشاورزی و دامداری قرار داریم. طرح هایی مانند طرح گاوداری ۲۵۰ راسی گوشتی آقای امینی، طرح گاوداری ۲۰۰ راسی گوشتی آقای احمدزاده، طرح گاوداری ۱۰۰ راسی شیری آقای عباس پور، طرح مرغداری ۲۰۰۰۰ قطعه گوشتی آقای حمزه زاده تبریزی، طرح آبیاری تحت فشار ۵۰ هکتاری آقای معلمی و طرح آبیاری تحت فشار ۵۰ هکتار آقای پورانعلی و... از آن جمله اند. به طوریکه پرداخت تسهیلات در سال گذشته افزایش زیادی داشت. در وصول مطالبات، تسهیل و ساده سازی امور پرداخت تسهیلات و پیگیری و پیگیری پی در پی عامل مهمی در امر وصول و پرداخت است. به همین دلیل در سال گذشته وصول مطالبات شعبه هم افزایش یافت. در زمینه انضباط مالی هم، شعبه با صرفه جویی در هزینه ها و رعایت نقدینگی و با افزایش منابع و کاهش مطالبات و در پی آن کاهش ریسک اعتباری و کاهش مانده مرکز و رعایت اصول منابع و مصارف عملکرد مناسب و قابل قبولی بر جا گذاشت.



رضا نصرالله پور

رئیس شعبه بندر شرفخانه

رضا نصرالله پور رئیس شعبه بندر شرفخانه می گوید: در پرداخت تسهیلات و توانمند ساختن کشاورزان کم درآمد با پرداخت به موقع تسهیلات و رعایت کامل بهداشت اعتباری اهتمام جدی داشتیم و در تمامی ماه های سال عملکرد منابع و مصارف را رعایت کردیم. من همیشه به این شعار که همیشه حق با مشتری است اعتقاد داشته ام و بر پایه همین اعتقاد، برای کنترل و جلوگیری از هرگونه نارضایتی تلاش کردم. همواره حرکات، نحوه کار و برخورد همکاران با ارباب رجوع و به ویژه مشتریان هدف را زیر نظر داشتم و احترام مشتریان را به جا می آوردم و توصیه می کردم. شعبه ما برای شناسایی و مذاکره با مشتریان رها شده هم برنامه داشت و این امور به سرانجام نمی رسید مگر با مشارکت همگانی همکاران و شناخت آنها از فرهنگ منطقه. در بخش وصول مطالبات، لیست بدهکاران بین همکاران تقسیم شد و وصول تسهیلات مشکوک الوصول در اولویت قرار گرفت و خوشبختانه این نظارت و کنترل همه جانبه به نتیجه رسید و شعبه را سرفراز کرد. نصرالله پور افزود: کار تیمی و گروهی، تسریع و تسهیل فرایند اعطاء تسهیلات، افزایش سقف تسهیلات اعطایی و تنوع پرداخت تسهیلات، مدیریت ارتباط با مشتریان و حضور در مراسم مختلف آنها، تعامل سازنده با مسئولان محلی، خوشرویی و برخورد مناسب همکاران با مشتریان، مذاکره با مشتریان مقیم تهران و تبریز، نظام توزیع عادلانه پاداش و اضافه کار و تفویض انگیزه در بین کارکنان، اشاعه فرهنگ استفاده از ابزارهای نوین الکترونیکی و کانال های ارتباطی و... هم از جمله عواملی بودند که به موفقیت شعبه کمک کردند. نصرالله پور با ارائه آمار و ارقام این موفقیت ها را به تصویر کشیده و می گوید: در شاخص تجهیز منابع، جذب سپرده های مردمی در سال ۹۲ حدود ۱۳۲ درصد بود که در تابستان سال ۹۲ حتی به ۲۱۰ درصد نیز رسید. در صورتی که در پایان سال ۹۰ میزان تحقق سپرده ها ۳۷ درصد بود. در پرداخت تسهیلات هم این شعبه در پایان سال ۹۲ تسهیلات چشمگیری پرداخت کرد که نسبت به پایان سال ۹۰ هم از نظر تعداد و هم از لحاظ مبلغ افزایش چشمگیری داشت، ضمناً در این دوره سبد تسهیلات اعطایی متنوع شد. در وصول مطالبات، قدر مطلق وصولی این شعبه افزایش داشته است. همچنین در پایان سال ۹۲ درصد وصولی ۱۰۰ و ریسک اعتباری شعبه صفر بوده است. انضباط مالی و اداری هم به خوبی مدیریت شد و جمع کل درآمد شعبه در پایان سال ۹۲ افزایش داشت، ضمناً حساب مرکز شعبه دارای مانده بدهکار بود و ضریب خود اتکالی مالی شعبه در پایان سال ۹۲ حدود ۱/۳۰ بود.



محمد نقابی

رئیس شعبه تسوج

محمد نقابی رئیس شعبه تسوج با تلاش شبانه‌روزی شعبه تحت سرپرستی خود را در شاخص‌های مختلف به نقطه مطلوبی رسانده است. آمار و ارقامی که او ارائه می‌کند، نشان‌دهنده این رشد و پیشرفت است، او می‌گوید: میزان سپرده‌های مردمی در کلیه ماه‌های سال ۱۳۹۲ رشد چشمگیری فراتر از تحقق برنامه تعهد شده و معادل ۱۲۰ درصد داشته است. پرداخت تسهیلات هم نسبت به سال قبل رشد خوبی معادل ۲۰۰ درصد داشت. همچنین شعبه بخش اعظمی از مطالبات خود را وصول کرد که نشانگر ۱۸۰ درصد رشد است همچنین در صد وصولی به ۹۷/۵ درصد یعنی بالاترین درصد وصولی تاریخ شعبه رسید و ریسک اعتباری به ۱/۴ کاهش یافت و با کاهش مانده مرکز ضمن رعایت روش مانده کمک زیادی به سایر شعب کرد و در ۲ سال متوالی به سود دهی رسید. نقابی در ادامه به دلایل این پیشرفت اشاره کرد و رعایت اصل مشتری‌مداری و بازبایی مشتریان رها شده را از عوامل مهم این موفقیت برشمرد و گفت: هدف ما در برخورد با مشتری، برآورده کردن نیازهای مشتریان از طریق پرداخت تسهیلات است. از طرف دیگر ما خدمات متنوعی را به مشتریان ارائه کرده و می‌کنیم. کانال‌های ارتباطی این تعامل و همکاری دو جانبه کمک بسیاری کرد تا بتوانیم در جذب مشتریان جدید و با وصول مطالبات قدم‌های بلندی برداریم. از طرف دیگر، از نقطه‌نظرات و پیشنهادهای همکاران برای ارائه هر چه بهتر خدمات به مشتریان استفاده کردم و با هماهنگی کامل در این زمینه، وضعیت شعبه را به نقطه‌ای رضایتبخشی رساندیم. نقابی افزود: در بخش وصول مطالبات، لیست بدهکاران را بین همه همکاران توزیع کردیم تا همکاران در پیگیری و بهره‌گیری از سامانه وصول مطالبات تشریک مساعی داشته باشند. در زمینه انضباط مالی و اداری نیز وضع شعبه را به‌طور مداوم تحت کنترل داشتیم و با اطلاع‌رسانی به همکاران، رعایت روش مانده را در اولویت کاری شعبه قرار دادیم. رئیس شعبه تسوج اضافه کرد: در مجموع عملکرد مثبتی در تمامی شاخص‌ها و پارامترهای فرعی بانک داشتیم که این موفقیت را مدیون خداوند و تلاش و زحمات همکارانم هستم و امیدوارم بتوانیم در آینده با برنامه‌ریزی بهتر، همچون گذشته، علاوه بر خدمت‌رسانی به مردم، در مسیر تحقق اهداف بانک قدم برداریم و این مهم میسر نمی‌شود مگر اینکه ما اهداف و سیاست‌های بانک را دنبال کنیم و مشتری را گرامی بداریم و بر تلاش خود بیفزاییم.



یوسف طاهر نیا

رئیس شعبه هوراند

یوسف طاهر نیا رئیس شعبه هوراند در استان آذربایجان شرقی، شعبه تحت سرپرستی خود را به نقطه‌ای رسانده است که عملکرد آن در حسابرسی عملیاتی، عالی ارزیابی شده است. او که از اواسط سال ۱۳۹۰ مسوولیت شعبه را برعهده گرفته، توفیق یافته است، تغییرات محسوسی در همه شاخص‌های ارزیابی شعبه به وجود آورد. او درباره این شاخص‌ها می‌گوید: در جذب سپرده‌های مردمی و تجهیز منابع نه فقط تعهدات محقق شده است که میزان جذب منابع به ۳۳۴ درصد رشد رسیده است. همچنین طی سال ۱۳۹۲ حدود ۲۳۳۹ فقره تسهیلات پرداخت شده است که معادل ۲۹۸ درصد رشد است. طاهر نیا درباره وصول مطالبات هم افزود: میزان تحقق وصولی مطالبات رشد چشمگیری معادل ۲۰۲ درصد داشت و به همان نسبت ریسک اعتباری شعبه از ۱۲/۴۹ به ۱/۶۳ کاهش یافت. طاهر نیا در باره نکات برجسته مدیریتی خود گفت: شعبه هوراند عملکرد بسیار ضعیفی از نظر شاخص‌های عملکردی داشت و جزو شعب کم‌بازده با بیشترین تراز منفی و درجه ۴ به حساب می‌آمد ولی طی ۳ سال به رشد قابل توجهی رسید و با تلاش و کوشش همکاران، عدد انضباط مالی را به رقم مناسبی رساندیم. طاهر نیا در تشریح دلایل این موفقیت، ابتدا به تلاش و کوشش همکاران در تکریم ارباب‌رجوع و برخورد مناسب با مشتریان اشاره کرد و گفت: مراجعان و مشتریان از نظر شغل، بومی بودن، تعهد مشتری نسبت به بانک و جایگاه شغلی و اجتماعی آنان تفکیک و طبقه‌بندی شدند. همچنین بر اساس مدیریت استراتژیک و با استفاده از ماتریس SWOT نقاط قوت وضع را شناسایی و با رعایت نکات ریز مشتری‌مداری زمینه جذب مشتریان را فراهم کردیم. وی ادامه داد: سعی کردیم، خود را جای مشتری قرار دهیم تا متوجه شویم چه نگاهی به بانک دارد و بعد مسایل و موارد مبتلابه بانک را با همفکری کارکنان شعبه تحلیل و تجزیه کردیم تا با انجام وظیفه توأم با وجدان کاری بتوانیم نسبت به رضایتمندی مشتریان گام موثری برداریم. رئیس شعبه هوراند امانت‌داری و رعایت عدالت در رفتار و گفتار با مشتری را اصل مهم دیگری در موفقیت شعبه دانست و گفت: احترام به شخصیت مشتریان و عدالت بین مشتریان ثروتمند و ضعیف و درک موقعیت‌های خاص مشتریان و حل مشکلات آنان هم کمک کرد تا شعبه به موقعیت بهتری برسد. طاهر نیا افزود: آگاهی کامل همکاران از بخشنامه‌ها، دستورالعمل‌ها، خط‌مشی سالانه و سیستم‌های کاربردی و رایانه‌ای بانک و جلوگیری از هرگونه تشنج و تنش در شعبه نیز کمک موثری کرد تا شعبه به یک شعبه موفق مبدل شود.



شاهین احمدی عدلی

رئیس شعبه بلوار راه آهن تبریز

شاهین احمدی عدلی رئیس شعبه بلوار راه آهن تبریز اعتقاد دارد هیچ موفقیتی، اتفاقی و تصادفی رخ نمی‌دهد و بر این باور است که همه موفقیت‌ها از عزم جزم و راسخ و همراه با پشتکار و برنامه‌ریزی مدون و اعتقاد و وجدان اهداف و همدلی ناشی می‌شود و با آمار میزان رشد شعبه بلوار راه آهن تبریز را به تصویر می‌کشد و می‌گوید: با مشتری‌مداری، شعبه ما در تجهیز منابع روندی رو به رشد و پایدار داشته است و با داشتن برنامه هر سال نسبت به سال قبل با افزایش سپرده روبه‌رو بود. بیشترین تلاش شعبه برای رسوب واقعی سپرده‌ها به صورت روزانه و پرهیز از هرگونه وبتیرین گزایی و یا جبر و اجبار مشتریان در مقاطع ماهانه و یا پایان سال بود و این رویه منجر به تحقق BP شعبه از لحاظ میانگین تا سقف ۹۰ درصد شد.

احمدی عدلی درباره پرداخت تسهیلات هم گفت: اعتبار سنجی صحیح و به موقع و اطلاع رسانی سریع به مشتریان از نحوه پرداخت و تهیه مدارک درخواستی برای اخذ تسهیلات و دریافت کلیه مدارک به صورت یکبار و مراجعه مشتری و ضامن برای اخذ تسهیلات پس از طی مراحل اداری از جمله مواردی بود که شعبه در پرداخت تسهیلات روی آن تاکید داشت که اجرای این سیاست به فرایند وصول به موقع تسهیلات منجر می‌شد. به طور کلی در پرداخت تسهیلات و توانمند ساختن کشاورزان با پرداخت به موقع تسهیلات و رعایت کامل بهداشت اعتباری اهتمام جدی داشتیم و در تمامی ماه‌های سال عملکرد منابع و مصارف را رعایت کردیم. من همیشه به این شعار که همیشه حق با مشتری است اعتقاد داشته‌ام و بر پایه همین اعتقاد، برای کنترل و جلوگیری از هرگونه نارضایتی تلاش کردم. رئیس شعبه بلوار راه آهن تبریز در باره وصول مطالبات افزود: تعیین تکلیف پرونده‌های اجرایی از طریق تلاش و پیگیری مستمر منجر به وصول بخش عمده‌ای از مطالبات مشکوک الوصول و لاوصول شد و درصد وصولی شعبه از ۷۱ درصد به ۹۶ درصد در پایان سال ۱۳۹۲ افزایش یافت. همچنین ریسک اعتباری شعبه از ۴,۷۳ درصد به ۲,۳۰ درصد کاهش یافت. در بخش انضباط مالی هم کنترل منابع و مصارف از جمله برنامه‌های پیش بینی شده شعبه است و در این زمینه همیشه با دقت و کنترل منظم از نحوه تجهیز منابع و پرداخت تسهیلات هیچگونه انحرافی صورت نگرفت.



شمس الله بیانی

رئیس شعبه میانه

شمس الله بیانی ۴ سال رئیس شعبه میانه بود و این شعبه در ارزیابی‌های سال ۱۳۹۲ به عنوان یکی از شعب برتر انتخاب شد. او در تشریح این موفقیت می‌گوید: از جمله عوامل موفقیت ما تجهیز منابع بود که طی ۴ سال افزایش یافت. برای رسیدن به چنین رشدی، با مشتریان تعامل سازنده برقرار کردیم و با توجه به نقش و رسالت بانک کشاورزی برای حمایت از کشاورزان و دامداران و همگامی با سیاست‌های دولت در بخش تولید محصولات کشاورزی و دامی، رفتار سالم و صادقانه با مشتریان و تولید کنندگان بخش را سر لوحه کارهای خود قرار دادیم و در سایه این روابط توانستیم نسبت به سال قبل به ۶۱ درصد تحقق برنامه برسیم.

بیانی افزود: در پرداخت تسهیلات سرمایه‌ای از آنجا که مشارکت در طرح‌های اساسی و سرمایه‌ای را از وظایف بانک می‌دانیم در بخش‌های مختلف از جمله احداث باغ، مرغداری‌های گوشتی و تخمی و یا احداث استخر با مصارف کشاورزی و پرورش ماهی، احداث گاوداری‌های سنتی و صنعتی و احداث کارخانه شالیکوبی و توسعه مکانیزاسیون کشاورزی از جمله متقاضیان خرید تراکتور و کمباین و ادوات کشاورزی و کمک به مراکز دامپزشکی و احداث گلخانه و تامین سرمایه در گردش آنها مشارکت و طرح‌های فوق را حمایت مالی کردیم. علاوه بر مشارکت در طرح‌های کوچک آبیاری بارانی و قطره‌ای و حفر و تجهیز چاه‌های کشاورزی در طرح عظیم سد آیدوغموش که یکی از طرح‌های بزرگ اساسی شهرستان برای تامین آب و افزایش سطح کشت آبی و تبدیل اراضی دیم به اراضی آبی است مشارکت داشتیم که این طرح که در قالب شرکت‌های تعاونی آبران ۵ روستا در حال اجرا است.

درصد وصول شعبه که معمولاً در سال‌های گذشته از ۷۲ درصد تجاوز نمی‌کرد به بالای ۸۵ درصد رسید و میانگین افزایش و مانده مطالبات شعبه به حد قابل قبول کاهش و ریسک اعتباری شعبه را که معمولاً بالای ۱۵ بوده به ۱۲ الی ۱۰/۱۵ کاهش دادیم. برای رعایت انضباط مالی هم سعی شد در هزینه‌های شعبه صرفه جویی و مانده حساب مرکز منفی و نگهداری نقدینگی براساس بخشنامه عمل شود.



لقمان شیخ آقایی

رئیس شعبه میدان ملاجی میهاباد

لقمان شیخ آقایی در سال ۱۳۷۴ به استخدام بانک کشاورزی درآمد و پس از کسب تجربه و احراز مسولیت در تمامی دوایر شعبه میهاباد تا سطح معاون شعبه مرکزی میهاباد پیش رفت و در سال ۱۳۹۲ مسولیت شعبه شهری میدان ملاجی میهاباد را بر عهده گرفت و با شناخت کافی نسبت به بهبود شاخص‌های عملکردی شعبه اقدام کرد. آمار و ارقام حکایت از موفقیت او می‌کنند و کسب عنوان شعبه برتر نیز بر تلاش‌های او و همکارانش در این شعبه مهر تایید می‌زند. شیخ آقایی در تشریح این موفقیت به سبک مدیریت مشارکتی خود اشاره می‌کند و می‌گوید: در تصمیم‌گیری‌ها از همکاران کمک می‌گیرم و کارها را هم تقسیم‌بندی و با ایجاد جوی صمیمی و پر از تفاهم، انگیزه را به مجموعه خود القا کرده‌ام. او معتقد است که بانکداری امروزی طلبد که تمامی همکاران به‌عنوان بانکداران حرفه‌ای در تمامی زمینه‌ها مشارکت فعال داشته باشند و با ورود عملی به عمق مسایل از مشکلات و فرازونشیب آن آگاه شوند و به تبع آن درارایه و اجرای راهکارها هم دخالت مسولانه کنند. شیخ آقایی می‌گوید: دیگر زمان تفکیک امور شعبه و مسولیت‌های همکاران سپری شده و هر همکار با بستن به مثابه یک شعبه تمام عیار عمل کند. اجرای همین برنامه کاری باعث شد تا شعبه میدان ملاجی علیرغم کادری کم بتواند در شاخص‌های مختلف عملکردی قابل قبول و در بعضی شاخص‌ها عملکرد چشمگیری از خود ارائه دهد و جزو شعب پیش‌تاز و موفق استان باشد. رئیس شعبه در این باره می‌گوید: بالاتر بودن سرانه سپرده‌ای شعبه از میانگین استانی و کشوری با اختلاف زیاد، کاهش ۶۵ درصدی مطالبات غیر جاری، کاهش ۵۰ درصدی ریسک اعتباری و رسیدن به رقم ریسک ۷ با استفاده کارآمد از سیستم تلفن گویا و سامانه وصول، تماس تلفنی با بدهکاران، استفاده از دستورالعمل‌ها ی بانک، توجه جدی شعبه به افزایش پرداخت تسهیلات به ویژه کوتاه مدت از لحاظ تعداد و مبلغ توأم با رعایت منابع و مصارف و انضباط مالی شعبه که باعث بهتر شدن وضعیت سودآوری و کاهش رقم خود اتکایی مالی به حد مطلوب می‌شود و رعایت خالص نقدینگی شعبه در حد ایده آل کمتر از ۱/۵ و نهادینه کردن فرهنگ بانکداری الکترونیکی در میان همکاران را که باعث شد در بسیاری از شاخص‌های این مهم نیز نسبت به سال‌های قبل رشد چند برابری داشته و جزو شعب شاخص باشیم از نشانه‌های توفیق سیاست‌های کاری شعبه است.



اسماعیل مهدیفر

رئیس شعبه وحدت نقده

اسماعیل مهدیفر رئیس شعبه وحدت نقده اعتقاد دارد، باید همیشه منافع مشتری و بانک به‌طور توأم مدنظر قرار گیرد. او در واقع به سیاست «برد برد» معتقد است چراکه می‌داند، در صورتی که این توازن و تعادل به هم بخورد، هیچ‌کدام از طرفین از سرمایه‌گذاری و یا مشارکت خود به‌طور کامل راضی و منتفع نخواهند شد. مهدیفر سبک مدیریتی خود را بر صداقت در گفتار و متانت در رفتار با مشتری متمرکز کرده است، چراکه معتقد است، فقط از این طریق است که می‌توان اعتماد مشتریان را به بانک و شعبه جلب کرد. مدیریت مشارکتی و تصمیم‌گیری بر اساس خرد جمعی، اصل دیگری است که از نظر او دور نمانده است. مهدیفر در باره شاخص‌های عملکردی می‌گوید: در تجهیز منابع، میزان سپرده‌های مردمی شعبه وحدت نقده ۴ برابر افزایش یافت و علاوه بر افزایش در مقدار، در ترکیب سپرده‌ها نیز تغییرات اساسی حاصل شد به‌طوری‌که ۷۰ درصد سپرده‌های مردمی در سال ۸۹ قرض الحسنه پس‌انداز بود در حالیکه در پایان سال ۹۲ میزان قرض الحسنه پس‌انداز به ۳۶ درصد کاهش و ۶۴ درصد سپرده‌ها به سمت حساب‌های ارزان قیمت سوق داده شد. همچنین برابر منابع به دست آمده، پرداخت تسهیلات نیز افزایش قابل ملاحظه‌ای داشت و میزان مانده کل مطالبات ۳ برابر رشد داشت و پرداخت تسهیلات جاری و کوتاه مدت در اولویت کاری بود. در وصول مطالبات، ریسک اعتباری در موقع تحویل شعبه ۷/۸ بود و با توجه به فعالیت‌های انجام شده، در پایان سال ۹۲ درصد وصولی شعبه به ۹۶ درصد رسید و ریسک اعتباری نیز به عدد ۳ کاهش یافت و با توجه به افزایش ۳۰۰ درصدی مانده کل مطالبات در این دوره مانده مطالبات غیر جاری فقط ۲۰ درصد افزایش دارد. فایل بدهکاران را در سیستم شعبه طراحی و تغییرات هفتگی حاصل شده و نتیجه پیگیری‌ها و مذاکره با بدهکاران را در آن فایل ثبت کردیم و از برنامه همراه بانک در وصول مطالبات به خوبی استفاده کرده به‌طوری‌که اولین درصد تحقق برنامه در سطح استان را کسب کردیم. در بخش انضباط مالی و اداری، در نتیجه افزایش سپرده‌های مردمی و کنترل نقدینگی و رعایت منابع و مصارف، حساب مرکز که در موقع تحویل شعبه بستانکار بود در پایان سال ۹۲ مانده حساب مرکز به بدهکار تغییر کرد و در نتیجه شعبه سود ده شد و درجه قبلی شعبه که ۴ الف بود بر اساس عملکرد سال ۹۲ به درجه ۳ ارتقاء پیدا کرد.



علیرضا خضرلو

رئیس شعبه میدان بسیج خوی

علیرضا خضرلو رئیس شعبه میدان بسیج خوی شاخص‌های عملکردی شعبه تحت سرپرستی خود را به نحو چشمگیری ارتقا داده است. همین عملکرد درخشان به انتخاب او به‌عنوان یکی از روسای شعب برتر منجر شده است.

خضرلو در تشریح عملکرد موفق خود می‌گوید: در زمینه تجهیز منابع، علیرغم اینکه از برنامه ابلاغی (B.P) عقب بوده ایم لیکن با برنامه‌ریزی مناسب و حضور جمعی همکاران شعبه سعی در جبران عقب ماندگی و تحقق برنامه‌های شعبه در این زمینه داریم. در زمینه پرداخت تسهیلات، با رعایت مقررات و بهداشت اعتباری و هدایت مسیر پرداخت تسهیلات به سوی تسهیلات کوتاه مدت، ضمن تحقق (B.P) برنامه ابلاغی پرداخت تسهیلات، زمینه‌های مناسب برای سود آوری شعبه فراهم شد و از این رهگذر توانسته ایم شعبه را به سود دهی برسانیم.

در حوزه وصول مطالبات، اندیشه جمعی همکاران شعبه و برنامه‌ریزی به عمل آمده در این زمینه، مبتنی بر وصول فیزیکی مطالبات بود. بدیهی است با توسل به روش کاری مذکور اولاً زمینه تعامل بیشتر مشتریان به شعبه فراهم شد، ثانیاً پایه گذاری مناسب در حوزه وصول مطالبات شعبه برای سال‌های آینده صورت گرفت. در این روش مشتریان نسبت به تمرکز هر چه بیشتر حساب‌های خود نزد شعبه اقدام و در ضمن برنامه‌ریزی مناسب برای پرداخت اقساط یا سر رسید تسهیلات دریافتی خود رادر سر رسید مقرر اعمال کردند.

خضرلو در باره انضباط اداری گفت: حداکثر اهتمام شعبه و برنامه‌ریزی به عمل آمده در زمینه انضباط مالی و اداری شعبه مبتنی بر رعایت کامل منابع و مصارف و ایجاد توازن میان مولفه‌های مذکور بوده است. همچنین با کنترل روزانه مولفه‌های مربوط به مدیریت نقدینگی شعبه توانسته است در مبحث انضباط مالی نیز همانند حوزه پرداخت تسهیلات و وصول مطالبات به موفقیت چشمگیری دست یابد.



سلیمان نادری فر

رئیس شعبه درجه یک مهاباد

سلیمان نادری فر ۴ سال است مسئول شعبه درجه یک مهاباد است. در این شعبه ۱۷ نفر کار می‌کنند و شعبه علیرغم کسری یک کارشناس در سال ۱۳۹۲ توانست علاوه بر حجم عظیم امور اعتباری به شعب شهرستان سردشت، صلاح‌الدین و ملاجانی نیز خدمات کارشناسی ارائه کند. شعبه کارکنانی منضبط و پایبند به قانون و مقررات دارد که مشتری‌مداری و تکریم ارباب رجوع را سرلوحه کار خود قرار داده‌اند. سلیمان نادری فر با ارائه آمار و ارقام حرکت مثبت و رشد متوازن شعبه را به تصویر کشیده است و می‌گوید: در تجهیز منابع، مانده سپرده‌های مردمی در پایان سال ۱۳۹۲ به تحقق برنامه نزدیک شد و در پرداخت تسهیلات، میزان پرداختی‌ها افزایش پیدا کرد، همان‌طور که درصد وصول مطالبات شعبه افزایش محسوسی داشت و ریسک اعتباری شعبه کاهش یافت.

وی در باره انضباط مالی و اداری گفت: در این بخش، تلاش برای کاهش نقدینگی شعبه و انتقال آن به مرکز و همچنین کاهش مانده مرکز در دستور کار قرار داشت. همین‌طور با رعایت منابع و مصارف در پرداخت تسهیلات و کاهش مانده مطالبات به ویژه مطالبات مشکوک‌الوصول و کاهش هزینه‌های غیرضروری و تلاش برای جذب سپرده‌های ارزان قیمت، اقدامات لازم برای انضباط مالی و اداری انجام شد. کنترل‌های لازم در خصوص هزینه‌ها، به خصوص حامل‌های انرژی، تعمیرات وسایل قابل استفاده، رعایت حد نصاب و انتقال به موقع موجودی وبه حداقل رساندن نقدینگی باعث کاهش مانده مرکز نسبت به سال قبل شده است. در خصوص صندوق بیمه محصولات کشاورزی، شعبه مهاباد جزو شعب با حجم بالای بیمه گذاری محسوب می‌شود و در سال ۹۲ شرکت‌های خدمات بیمه کشاورزی با همکاری کارشناس شعبه ۵۱۲۱ فقره بیمه نامه برای محصولات کشاورزی تحت پوشش صادر و ۳۷۹۸ فقره غرامت پرداخت کرده‌اند. نادری فر افزود: اخذ رتبه دوم کشوری در صدور توکن در آذر ماه سال ۱۳۹۲ به تعداد ۵۸ فقره، ساماندهی و افزایش سرویس دهی دستگاه‌های ATM از ۸۶ درصد به ۹۳ درصد، صدور آبی کارت در سال ۹۱ به تعداد ۴۶ عدد و تبدیل آن در سال ۹۲ به ۲۲۷۷ عدد و افزایش مبلغ سپرده‌های مردمی از دیگر موفقیت‌های این شعبه است. شعبه توفیق جذب تعداد ۱۲۹ فقره از اعتبارات توسعه بخش کشاورزی را داشته و توانسته است ۲ طرح شاخص در صنعت مرغداری را به بهره برداری برساند که عبارتند از: مرغداری ۷۰۰۰ قطعه‌ای به نام آقای آزاد پیروتی و یک فقره ۲۰۰۰۰ قطعه‌ای آقای سیامند بهرام رش. ضمناً یک طرح مرغداری ۲۰۰۰۰ قطعه‌ای با پیشرفت فیزیکی ۶۰ درصد به نام شورش احمدپور در دست اقدام است.



عسگر سلطانی

رئیس شعبه مرگنلر شوط

عسگر سلطانی از شهریور ۹۱ در شعبه مرگنلر مشغول به کار شد و برای موفقیت و رشد شعبه، تکریم ارباب رجوع و برخورد مناسب با مشتریان را به عنوان اصول اساسی موفقیت در شعبه در اولویت قرار داد. او برای برآورده کردن نیازهای مشتریان خوش قولی را در پیش گرفت و با وجودی که اغلب مشتریان را قشر کشاورز و کم درآمد تشکیل می دهند و خشکسالی نیز در منطقه وجود دارد با بر آورده کردن نیازهای مشتریان در پرداخت تسهیلات و خدمات متنوع الکترونیکی ارتباط با مشتریان را محکم تر کرد. سلطانی می گوید: برای این امر مشتریان را ترغیب به استفاده از خدمات ویژه بانک و همراه بانک کردیم ضمن اینکه خودپرداز شعبه هم پرکارترین و منظم ترین دستگاه در منطقه بوده که اعتماد مشتریان را به همراه داشت، او در تشریح علل موفقیت شعبه مرگنلر ضمن اشاره به اجرای برنامه های تعهدی شعبه شامل وصول، تجهیز منابع، پرداخت تسهیلات و خدمات الکترونیک، سبک مدیریتی و وظیفه مدار و رابطه مداری خود را تبیین می کند و می گوید: سبک مدیریتی خود را بر صداقت در گفتار و متانت در رفتار با مشتری متمرکز کرده است، چراکه معتقد است، فقط از این طریق است که می توان اعتماد مشتریان را به بانک و شعبه جلب کرد. مدیریت مشارکتی و تصمیم گیری براساس خرد جمعی، اصل دیگری است که از نظر او دور نمانده است و او با همین روش، یک تیم بسیار قوی برای رسیدن به اهداف بانک ساخته است. سبک تیمی که خواهان تشریح مساعی، مشاوره، مشارکت گروهی در کار، ایجاد علاقه و انگیزه، اهمیت دادن به آموزش و تلفیق کردن هدف های سازمان است، بهترین سبک برای رسیدن به موفقیت است. آماري که در حقیقت عملکرد سلطانی را در مدیریت شعبه نشان می دهد حاکی از این است که شعبه در جذب منابع و سپرده های مردمی رشد محسوسی داشت. همچنین پرداخت تسهیلات هم به طور فزاینده ای افزایش یافت، ضمن این که وصولی شعبه با تلاش فراوان رشد محسوسی کرد. طی همین مدت ریسک اعتباری شعبه هم کاهش یافت و ضریب خوداتکایی مالی افزایش چشمگیری داشت که از انضباط مالی حکایت می کند. سلطانی در زمینه سودآوری و انضباط مالی گفت: در این بخش به وضعیت مطلوبی رسیدیم و با رعایت حد نصاب خوداتکایی مالی شعبه را به حداقل یعنی زیر ۱ درصد رساندیم و همه این عوامل را علی رغم حجم کار بالا در شعبه با تلاش و توانمندی همکاران انجام دادیم و ادامه این امر و رسیدن به مراحل بالاتر را نیز پیگیری هستیم.



احمد امینی

رئیس شعبه انقلاب بوکان

احمد امینی رئیس شعبه انقلاب بوکان می گوید: بدون شک هر موسسه و بنگاه اقتصادی با اتکا و اعتماد به دانش و توانایی کارکنان آن که خود از جمله ارزشمندترین و گرانمایه ترین سرمایه های آن است و ایجاد یک رابطه درست اداری در محیطی آرام و بدون هرگونه تنش و اضطراب می تواند به طرف برنامه ها و چشم انداز خود حرکت کند. ما هم ابتدا ضمن شناسایی توانایی های تک تک همکاران و با ایجاد بستر اعتمادسازی و جایگزینی سبک مدیریت مشارکتی به جای دستوری در اداره شعبه شاهد نتایج بسیار ارزشمند آن بوده ایم. من معتقدم که بانک در کنار اتکا به سیستم های پیشرفته موجود می بایست به نیروی انسانی موجود خود توجه بیشتری کند زیرا با اراده و خواست نیروی انسانی دستیابی به اهداف آسان خواهد بود. جای تردید نیست که موفقیت شعبه ما در سال ۱۳۹۲ مرهون تلاش و مساعی تک تک کارکنان این شعبه بوده است و امیدواریم در سال ۹۳ در سایه این وفاق و یکدلی بتوانیم سربلند و پیروز باشیم. امینی که با مدیریت خود شعبه را از درجه ۴ به درجه ۳ در پایان سال ۹۲ رسانده است در باره علل موفقیت شعبه می گوید: انتقال کلیه تسهیلات سیستم سام به مهر گستر در کمترین زمان، تلاش برای هماهنگی و صمیمیت کلیه همکاران در محیط شعبه با کمک کردن در امر وصول و حتی تحویل داری در مواقع شلوغی شعبه، همکاری و تشویق همکاران برای سوق دادن شعبه به سمت بانکداری الکترونیک اعم از موبایل بانک و پیام کوتاه و پرداخت الکترونیکی تسهیلات و ... برگزاری جلسات برای تبادل نظر همکاران در طول ماه و برگزاری جلسات بخشنامه خوانی و دستور العمل های ارسالی بانک، پیگیری برای وصول تسهیلات شعبه با استفاده از تماس تلفنی به طور مستمر و اجرای کامل طرح تکریم ارباب رجوع برای رضایتمندی مشتریان بانک از جمله عواملی بود که به موفقیت بانک منجر شد. امینی با ارائه آمار و ارقام شاخص های عملکردی شعبه، این روند رو به رشد را نشان می دهد و می گوید: در بخش تجهیز منابع، میزان سپرده های مردمی افزایش چشمگیری یافت و در عوض پرداخت تسهیلات هم بیشتر شد. همچنین میزان وصولی ها رشد قابل ملاحظه ای تا حد ۹۹ درصد را تجربه کرد. ریسک اعتباری هم به ۱/۱ کاهش یافت.



سلیم مرتضی

رئیس شعبه اشنویه

سلیم مرتضی ۲ سال است مسئولیت شعبه اشنویه را بر عهده دارد و برای رساندن شعبه به شاخص‌های مورد نظر عملکردی تلاش فراوانی به اتفاق همکاران خود کرده است که این تلاش را می‌توان در آمار شاخص‌ها به خوبی مشاهده کرد. هر چند که او خیلی از عملکرد خود راضی نیست و می‌گوید: علیرغم مشکلات زیاد در بخش کشاورزی و رکود بازار محصولات باغی و عدم رضایت از عملکرد خود از نظر مبالغ در بین شبکه بانکی رتبه دوم را به خود اختصاص دادیم و امید است بتوانیم در سال ۹۳ در بین بانک‌ها رتبه اول را به دست آوریم.

در پرداخت تسهیلات هم با داشتن ظرفیت لازم برای پرداخت تسهیلات کوتاه مدت و هزینه‌های جاری کشاورزی، توانستیم پرداخت‌های خوب و به موقع، وصول در همان سال راداشته باشیم. به نظر من، بهترین پرداخت، تسهیلات هزینه‌های جاری و تسهیلات کوتاه مدت است که مشتری همیشه به فکر تسویه آن است.

مرتضی به آمارهای این بخش اشاره می‌کند و می‌گوید: مانده تسهیلات در افزایش و ریسک اعتباری کاهش یافته است. در تجهیز منابع، میزان سپرده‌های مردمی افزایش یافته است و پرداخت تسهیلات با رشد خوبی همراه بوده است. ضمن اینکه، ریسک اعتباری شعبه کاهش و وصول مطالبات در پایان سال ۱۳۹۲ افزایش یافته است. شعبه در پایان سال ۹۰ زیان داشت که در پایان سال‌های ۹۱ و ۹۲ با جبران زیان سال‌های قبل به سودآوری رسید.

وی درباره انضباط مالی و اداری گفت: با کنترل منابع و مصارف میانگین ضریب خوداتکائی مالی رعایت شد، ضمن اینکه مانده حساب بانک‌ها روزانه کنترل می‌شد و با مدیریت در کاهش هزینه‌ها، تلاش و اولویت در وصول و تعیین تکلیف مطالبات سن بالا، گرایش به اخذ سپرده‌های ارزان قیمت و پرداخت تسهیلات با نرخ معقول، انضباط مالی اعمال شد.



مرتضی نصیری

رئیس شعبه ارومیه

مرتضی نصیری بیش از ۵ سال است مسئولیت شعبه مرکزی ارومیه را بر عهده دارد و با ایجاد فضای همدلی و مودت بین همکاران، حضور در ساعات غیر اداری، مراجعه به مشتریان اعم از بدهکاران و مشتریان عمده شرایط رابه گونه‌ای تغییر داده است که شعبه علی‌رغم کاستی‌های فراوان بتواند به اهداف تعیین شده دست یابد.

نصیری که برقراری ارتباط با مشتریان و تکریم آنان را در اولویت همه برنامه‌های خود قرار داده است می‌گوید: برای برقراری ارتباط، شناسایی منطقه و مشتریان موجود و دسته‌بندی آنان را شروع کردیم و بعد از اینکه اطلاعات خود را در این زمینه افزایش دادیم، نحوه و چگونگی هر چه بهتر ارتباط و تعامل همکاران با مشتریان را تبیین و تشریح کردیم تا همه بدانند هدف شعبه چیست و چه باید بکنند. نصیری افزود: برنامه‌ریزی و ساماندهی و هماهنگ کردن هدف‌های شعبه و شناخت نقاط قوت و ضعف آن، اقدام دیگری بود که انجام شد و خوشبختانه با درک درست همکاران از موقعیت و شرایط و شرایط شعبه به دست‌آوردهای خوبی هم انجامید.

نصیری در ادامه آمار رشد شاخص‌های عملکردی شعبه را ارائه کرد تا نشان دهد شعبه ارومیه چه مسیری را برای پیشرفت طی کرده است. در تجهیز منابع، میزان سپرده‌های مردمی به طور چشمگیری افزایش یافته است و پرداخت تسهیلات با رشد خوبی همراه بوده است. ضمن اینکه، ریسک اعتباری شعبه کاهش و وصول مطالبات در پایان سال ۱۳۹۱ افزایش یافته است. شعبه ارومیه با رعایت انضباط مالی مانده مرکز خود را کاهش داد و با کاهش نقدینگی، در منابع و مصارف تعادل به وجود آورد. و در امور ارزی نیز تا ۹۷ درصد برنامه تعیین شده را تحقق داده ایم. نصیری در پایان گفت: همکاران شعبه علاوه بر همکاری در بانک به عنوان اعضای یک خانواده اکثراً با یکدیگر رفت و آمد خانوادگی دارند و حتی در گردش‌های دسته جمعی و کوهنوردی و... در ایام تعطیل در کنار هم هستند و تمام موفقیت‌های شعبه در سایه دوستی و صمیمیت بین همکاران محقق شده و این بزرگ‌ترین تغییر در یک سازمان اداری در کنار تغییر در سایر پارامترهای تعیین شده است.



اسماعیل قادری

رئیس شعبه مرکزی بوکان

اسماعیل قادری رئیس شعبه مرکزی بوکان از طریق ترویج و اشاعه فرهنگ استفاده حداکثری از خدمات بانکداری الکترونیک نظیر (همراه بانک، تلفن بانک، SMS بانک، پرداخت اقساط از طریق خودپرداز...) و لوییت دادن پرداخت تسهیلات به بخش کشاورزی نظیر احداث مرغداری ها، گاوداری ها، گلخانه ها، مکانیزاسیون کشاورزی و پرداخت تسهیلات از محل طرح توسعه توسعه بخش کشاورزی و راه اندازی طرح های را کدو فعال کردن آنها توانسته است شعبه بوکان را به موفقیت برساند. او طی این سال ها، با شناخت کافی نسبت به بهبود شاخص های عملکردی شعبه اقدام کرده است.

قادری همه موفقیت های شعبه را در خواست و اراده همکاران خود می داند و می گوید: برقراری ارتباط نزدیک با مشتریان و جذب مشتریان رها شده و یا رانده شده در اولویت برنامه های ما قرار داشت و دارد. همچنین جذب خریداران محصولات کشاورزی و تزریق نقدینگی به شعبه این اجازه را به ما داد که در پرداخت تسهیلات، فعالانه تر عمل کنیم. قادری با ارائه آمار در تمامی شاخص های عملکردی نشان می دهد که شعبه را به چه نقطه ای رسانده است. طبق این آمار، شعبه بوکان در تجهیز منابع طی ۲ سال فعالیت، سپرده شعبه از نظر تحقق برنامه رشد چشمگیری داشت. همچنین تعداد زیادی حساب جدید افتتاح شد. در پرداخت تسهیلات هم طی سال ۱۳۹۲ از نظر تعداد رشد محسوسی پیدا کرد. همچنین شعبه بخش اعظم مطالبات خود را وصول کرد و مطالبات مشکوک الوصول خود را کاهش داد. در این زمینه پیگیری وصول مطالبات سررسید گذشته، معوق و مشکوک الوصول به صورت مستمر توسط کلیه همکاران به صورت کار تیمی، صدور اخطاریه برای بدهکاران از طریق سامانه پیگیری وصول مطالبات و تعیین تکلیف دو فقره پرونده اجرایی مشکل دار مربوط به سال های قبل کمک موثری برای وصول کرد. شعبه از نظر انضباط مالی، کنترل روزانه نقدینگی، تعدیل نیرو و کاهش سرانه، پرداخت تسهیلات با نرخ بالاتر، تغییر ترکیب سپرده ها برای افزایش توان پرداخت، تسویه تسهیلات سنتی، کنترل حساب های جاری و کنترل روزانه اسناد و مدارک را در دستور کار قرار داد و تلاش برای رعایت منابع و مصارف در نهایت منجر به سود دهی شعبه شد.



رضاعلی شیری

رئیس شعبه بازار سلماس

رضاعلی شیری رئیس شعبه بازار سلماس با وجود کسری پرسنل و ازدحام بیش از حد مشتریان به دلیل موقعیت محل شعبه که در مرکز شهر و روبروی فرمانداری قرار دارد توانسته است شعبه را به خوبی اداره و با ایجاد صمیمیت و همکاری و احساس مسئولیت بین همکاران محیطی آرام و پر نشاط را فراهم سازد و شاخص های عملکردی شعبه تحت سرپرستی خود را به نحو چشمگیری ارتقا دهد.

رئیس شعبه بازار سلماس برجسته ترین ویژگی های مدیریتی خود را جذب و حفظ مشتریان و فراهم آوردن محیطی آرام و بدون حاشیه برای کارکنان می داند و می گوید: همراهی و همدلی کارکنان در چنین فضایی، گره گشای همه مشکلات است. احترام و تکریم مشتریان نیز به رضایتمندی آنها منجر می شود و همین رضایت است که سپرده های مردمی را به رشد رسانده و میزان وصولی ها را افزایش و ریسک اعتباری شعبه را کاهش داده است.

شیری شناخت کامل توانمندی های کارکنان شعبه خود را به منظور همسو کردن آنان با برنامه های بانک و به کارگیری آنان در پست های مختلف و مورد علاقه شان، یک راهبرد اساسی می داند و با همین راهبرد و سیاست، امکانات لازم را در اختیار آنان گذاشته و به هر کدام مسوولیت و قدرت ارزیابی عملکرد خود را داده است تا متکی به خود و معتمد به نفس باشند. شیری با این روش، توانمندی های همکاران را شکوفا و تقویت کرده است و از آنان همکارانی وفادار، مسوول، متعهد، معین و موفق ساخته است، چراکه او اعتقاد دارد، کارمند وفادار و باشعف است که مشتری را وفادار و باشعف می کند. آمار و ارقام شاخص های عملکردی او هم از موفقیت در اجرای سیاستی که در پیش گرفته است، حکایت می کند.

شیری برای جذب سپرده های مردمی تلاش زیادی کرد و طی ۳ سال این سپرده ها را افزایش چشمگیری داد. او همچنین تعداد تسهیلات پرداختی را بالا برد به گونه ای که شعبه در پرداخت تسهیلات ۱۲۰ درصد تحقق برنامه داشته است.

اردبیل

ردیف	نام رئیس شعبه	محل خدمت
۱	ناصر امانی	شعبه شهید بهشتی پارس آباد
۲	علی قنبری	شعبه مشگین شهر
۳	جهانبخش قدیمی	شعبه آرالوی بزرگ
۴	خیرالله فرید	شعبه نمین
۵	ایرج مرادزاده	شعبه شیخ صفی اردبیل
۶	محسن ببری آذر	شعبه پارس آباد
۷	ابراهیم زارعی	شعبه وحدت اسلامی

اصفهان

ردیف	نام رئیس شعبه	محل خدمت
۱	بهرام صادقی	شعبه شیخ صدوق سمیرم
۲	ولی اله حیدرپناه	شعبه درچه
۳	احمد آقاجانی	شعبه فلاورجان
۴	سید جواد طباطبایی	شعبه حسن آباد جرقویه
۵	حجت الله نعمت الهی	شعبه اردستان
۶	محمدعلی پیرمردیان	شعبه حنا
۷	علی خدای	شعبه خالد اباد نطنز
۸	حسینعلی ذوالفقاری	شعبه دستچاء
۹	ارسلان علیخانی	شعبه دولت آباد
۱۰	مهران مومنی	شعبه خیابان زینبیه اصفهان
۱۱	مرتضی محمدی	شعبه کارخانه پنیر گلپایگان
۱۲	سید ولی الله موسوی	شعبه سمیرم
۱۳	سید حسن حسینی	شعبه شهرک امیرحمزه
۱۴	محمدرضا مقصودی	شعبه قهدریجان
۱۵	اسدالله شفیعی	شعبه گلدشت
۱۶	عبدالرضا مقدسی نژاد	شعبه مبارکه
۱۷	محمود دهاقین	شعبه نجف آباد
۱۸	حسین غلامرضایی	شعبه جندق
۱۹	عباس هاشم پور	شعبه نصر آباد جرقویه
۲۰	محمدعلی دهقانی	شعبه موغار
۲۱	حسام شعاعی	شعبه طالخونچه
۲۲	مسلم محمد هاشمی شعبه لارگان	شعبه لارگان

البرز

ردیف	نام رئیس شعبه	محل خدمت
۱	ساسان غرقی	شعبه محمد شهر
۲	ایرج کاظم هاشمی	شعبه هشتگرد
۳	اصغر حیدری	شعبه نظر آباد
۴	علی احمد حذرخانی	شعبه مهندسی زراعی
۵	مجتبی معتمدی فروغی	شعبه تره بار استان البرز



ناصر امانی

رئیس شعبه شهید بهشتی پارس آباد

ناصر امانی رئیس شعبه شهید بهشتی پارس آباد در استان اردبیل، از ۴ سال پیش مسوولیت شعبه را برعهده گرفته است و طی این سال‌ها، با شناخت کافی نسبت به بهبود شاخص‌های عملکردی شعبه اقدام کرده است. آمار و ارقام حکایت از موفقیت او می‌کنند و کسب عنوان شعبه برتر نیز بر تلاش‌های او و همکارانش در این شعبه مهر تایید می‌زند

امانی می‌گوید: از جمله عواملی که باعث انتخاب این شعبه به عنوان شعبه برتر شد تلاش مستمر، تعامل، همفکری و مشارکت همه همکاران در امور تجهیز منابع و بازاریابی، امور اعتباری و وصول مطالبات است که نتیجه و حاصل آن تحقق برنامه تجهیز منابع و جذب سپرده‌های مردمی ارزان قیمت، تحقق برنامه وصول، افزایش پرداخت تسهیلات، کاهش ریسک اعتباری و در نتیجه سود دهی شعبه بوده است.

اعتماد سازی بین مشتریان، احترام و ارزش آفرینی و جلب رضایت آنها، نظر خواهی و شناسایی نیازهای مشتریان و تلاش برای رفع این نیازها از جمله اقدامات انجام شده در این شعبه است.

امانی افزود: این شعبه یک شعبه شهری است و علیرغم وجود ۵ شعبه در سطح شهر برای تامین نقدینگی سایر شعب موثر بوده و مازاد موجودی به شعبه مادر انتقال می‌یابد که با وجود کمبود پرسنل و حجم کار بالای شعبه با استفاده حداکثری از توان همکاران توانستیم کمبودهای موجود را جبران و رفع کنیم.

در وصول مطالبات هر هفته صورت ریز بدهکاران تهیه و از نظر مبلغ و تعداد بین همکاران تقسیم شده و می‌شود و تا تعیین و تکلیف و وصول بدهی پیگیری‌های لازم انجام (به صورت تلفنی و صدور اخطاریه) و در صورت عدم توانائی مالی مشتریان برابر اعتمادسازی که بین مشتریان انجام شده و با استفاده از خط مشی وصول و بندهای مربوطه با دریافت متفرعات نسبت به تعیین و تکلیف بدهی اقدام می‌شود.

آموزش و ارائه کانال‌های ارتباطی الکترونیکی همچون موبایل بانک، اینترنت بانک، پایانه‌های فروش، تلفن بانک و پرداخت الکترونیکی اقساط تسهیلات در جذب سپرده‌های مردمی و کاهش مراجعه حضوری مشتریان بسیار موثر بوده و آزادی عمل بیشتری در سایر امور برای همکاران شعبه ایجاد کرده است.



علی قنبری

رئیس شعبه مشگین شهر

علی قنبری رئیس شعبه مشگین شهر می‌گوید: آنچه در شعبه مشگین شهر در سال ۱۳۹۲ حائز اهمیت بود ادامه سیاست‌های کاری سال ۱۳۹۱ بود به عبارت دیگر همان القای تفکر مثبت در خود، همکاران و مشتریان شعبه استفاده از کار تیمی و خرد جمعی ادامه داشت و بر برنامه کوتاه مدت و میان مدت، تمرکز روی کلمات کلیدی حداقل هفته‌ای سه بار تاکید شد. البته نکات جدیدی نیز نسبت به قبل پررنگ شد و آن بهبود کیفیت و رضایت مشتریان بود. یکی از کارها، چیدمان متفاوت درون شعبه بود. برنامه‌ریزی دقیق برای عرضه محصولات جدید هم به عمل آمد.

قنبری افزود: تشکیل جلسات منظم بخشنامه خوانی، وصول، تجهیز منابع و استفاده از نظرات تک تک همکاران، پیگیری و اجرای تک تک تصمیمات گرفته شده در جلسات و پایبندی همکاران به این سیاست‌ها و تلاش جانانه آنها به بار نشست و توانستیم بهترین میوه را از سعی خود (لیس انسان الاما سعی) بچینیم و آن چیزی نبود جز دو میوه، میوه شعبه برتر و مهم تر از آن، ارتقاء درجه شعبه از دو به یک بود و ما مزد خود را گرفتیم.

آنچه که مهم است یدک کشی این دو مهم است و آن زمانی پایداری خود را هم در برتر بودن و هم در ارتقاء درجه حفظ خواهد کرد که رضایت و آرامش سرمایه انسانی توسط مدیران و رضایت و آرامش مشتریان توسط همکاران فراهم شود.

قنبری ادامه داد: در تجهیز منابع، شعبه توانست به برنامه تعهد خود جامه عمل بپوشاند. اهم کار در این خصوص کار تیمی بود که به نتیجه رسیدیم. در وصول مطالبات هم فراتر از برنامه ابلاغی عمل کردیم و در رعایت انضباط مالی و کنترل هزینه سعی شد نکات منفی به حداقل کاهش یابد و عملکرد مناسبی در مقایسه با شعب استان داشته باشیم.

از نکات حایز اهمیت در موفقیت شعبه، جلوتر از مشتریان حرکت کردن و ابلاغ نکات مثبت به آنها قبل از درخواست مشتری، ارسال پیام کوتاه در مناسبت‌های مختلف و همراهی خانواده همکاران - که فرصت پیشرفت و فداکاری را برای همکاران را فراهم و به تلاش شبانه روزی تشویق می‌کنند - است که نباید آن را از نظر دور داشت.



خیرالله فرید

رئیس شعبه نمین

خیرالله فرید نزدیک به ۲۰ سال است مسئولیت شعبه نمین را بر عهده دارد و تلاش چشمگیری انجام داده است تا بتواند شعبه تحت سرپرستی خود را به جایگاه امروزی برساند. آمار و ارقام ارائه شده از سوی این رئیس شعبه نشان دهنده رشد شاخص‌های عملکردی شعبه است، او در این باره می‌گوید: در بخش تجهیز منابع، مانده سپرده‌های مردمی شعبه در پایان سال ۹۲ نسبت به سال ۹۰ رشد چشمگیری داشت و در مدت کمتر از دو سال بیش از ۸۰ درصد کل منابع شعبه افزایش یافت که مهم‌ترین عوامل در رشد منابع را می‌توان به خوش رویی و تکریم بیشتر همکاران با مشتریان، بهبود کیفی خدمات، گروه بندی مشتریان (کشاورزان، بازاریان و مجریان طرح‌ها) نسبت داد. همچنین توجه و گوش دادن به خواست مشتریان عامل مهمی است که در ذهن مشتری باقی می‌ماند و تبلیغی مثبت و رایگان برای بانک است که مشتری، برای بانک جذب مشتری می‌کند. پیگیری‌های مشتریان قدیمی و رها شده و در نهایت مذاکره با افراد شاخص و با نفوذ منطقه از دیگر کارهایی است که در این زمینه انجام شد. فرید در باره پرداخت تسهیلات اضافه کرد: شعبه در پرداخت تسهیلات متناسب با اهداف و رسالت بانک عمل واز منابع ایجاد شده برای پرداخت تسهیلات و کسب سود اوری برای شعبه استفاده کرد و نسبت به سال قبل رشد پرداختی داشت. دروصول مطالبات هم افزایش وصول در اولویت کار قرار گرفت و برای آن برنامه‌ریزی مناسبی انجام شد و با تقسیم‌بندی وصول در بین همکاران، پیگیری‌های تلفنی و صدور اخطاریه، استفاده از دستورالعمل‌ها و مساعدت‌های بانک، طی سال، دعوت از مجریان طرح‌های مشکل دار به شعبه و یا حضور همکاران شعبه به محل طرح‌های مشتریان، پیگیری جدی بدهکاران کلان توسط مسئول شعبه که بیش از ۶۰ درصد مطالبات شعبه را تشکیل می‌داد و تلاش برای افزایش اعتماد و اطمینان مشتریان و همراهی کارکنان شعبه در رسیدن به اهداف بانک باعث شد که شعبه در پایان سال ۹۲ مانده مطالبات معوقه خود و ریسک اعتباری و پرونده‌های اجرایی را نسبت به سال ۹۱ کاهش دهد و درصد وصولی نسبت به سال قبل ۱۲ درصد افزایش یابد و در قدر مطلق وصولی بیش از ۱۰۰ درصد نسبت به سال قبل رشد داشته باشد.

رئیس شعبه نمین در باره انضباط مالی واداری هم گفت: کنترل منابع و مصارف و مدیریت نقدینگی و صرفه جویی و کنترل هزینه‌ها، توجه به ضریب خوداتکایی سود اوری و کاهش ریسک اعتباری، ایجاد محیط کاری سالم و پویا و فضای صمیمی در بین همکاران، برگزاری منظم جلسات و به روز رسانی اطلاعات همکاران توانستیم این انضباط را رعایت کنیم.



جهانبخش قدیمی

رئیس شعبه آراللوی بزرگ

جهانبخش قدیمی رئیس شعبه آراللوی بزرگ رشد معنی‌داری در شاخص‌های مهم ارزیابی شعبه به وجود آورده است. او دلیل این رشد را از فراهم آوردن شرایطی ناشی می‌داند که با رضایت همکاران در شعبه و قدرشناسی آنان و به تبع آن تلاش برای رساندن شعبه به نقطه‌ای قابل اتکا همراه شده است. قدیمی می‌گوید: بی‌تعارف بگویم که انتخاب این شعبه به‌عنوان شعبه برتر در سال ۹۲ حاصل تلاش، مشارکت و تعامل همه همکاران پر تلاش در فرایند بهبود شعبه بوده است و این انتخاب، مسئولیت همکاران را مضاعف کرده است و باید کاری کنیم در سال ۱۳۹۳ تمام تعهدات به بیش از صد در صد محقق شود. وی ادامه داد: از ابتدای شروع به کار، اطلاعات مشتریان سرشناس حوزه عمل شعبه را از همکارانم گرفتم و بعد از شناسایی نیازهای آنان، مذاکره چهره به چهره با مشتریان را آغاز کردیم و مشتریانی را که بنا به دلایلی مثل بد رفتاری و کم محبتی و بی‌احترامی و بی‌دقتی، حساب‌های خود را به بانک‌های تجاری در داخل شهر انتقال داده بودند، به بانک بازگردانیدیم. به باور من این مشتریان بیش از همه به محبت و لبخند و خوش رفتاری کارکنان نیاز دارند. به عبارت دیگر، ما فرهنگ ارتباط با مشتریان را در شعبه نهادینه کردیم و احترام به مشتری را به‌عنوان یک اصل قرار دادیم. همچنین زمینه اعتماد بین مشتریان و بانک را فراهم آوردیم. به عبارت دیگر، نسبت به مشتریان خوش‌قولی را در سرلوحه برنامه‌های خود قرار دادیم چراکه بر این باور هستیم باید پاسخ ما در خور شأن هر مشتری باشد. رئیس شعبه آراللوی بزرگ اضافه کرد: هدف ما در برخورد با مشتری، برآورده کردن نیازهای مشتریان از طریق پرداخت تسهیلات است. از طرف دیگر ما خدمات متنوعی را به مشتریان ارائه کرده و می‌کنیم و کانال‌های ارتباطی آنان را روز به روز محکم‌تر می‌کنیم و با همین روش در تمام شاخص‌های عملکردی به توفیق رسیدیم.

قدیمی می‌گوید: برای پرداخت تسهیلات، اولین کاری که انجام دادیم این بود که مدارک لازم برای اخذ وام را به‌صورت مکتوب و چاپی به متقاضیان وام تحویل دادیم تا از مراجعات مکرر و خسته کننده مشتریان جلوگیری شود و در صورت ارائه مدارک کامل بعد از اخذ استعلامات لازم در کمترین زمان ممکن پرداخت تسهیلات انجام می‌شود و نسبت به آنهایی که توان پرداخت بدهی را ندارند مساعدت لازم را به عمل می‌آوریم و نسبت به تجدید و تمدید وام مشتریان اقدام می‌کنیم.



ایرج مرادزاده

رئیس شعبه شیخ صفی اردبیل

ایرج مرادزاده در سال ۱۳۷۴ به استخدام بانک درآمد و از سال ۱۳۸۷ رئیس شعبه عنبران نمین شد و سپس در سال ۱۳۹۱ مسئولیت شعبه شیخ صفی اردبیل را بر عهده گرفت. او از همان اوایل با تشکیل جلسه‌ای با همکاران نسبت به بررسی نقاط ضعف و قوت شعبه اقدام و همکاران را هماهنگ کرد تا با رعایت اصل مشتری‌مداری، جلب رضایت آنان، مشارکت و همکاری جدی و دوستانه به اهداف عالی به بانک دست یابند و با فعالیت گسترده‌ای که در همه زمینه‌ها و بخش‌ها شروع کرد توانست در بخش‌های تجهیز منابع، وصول مطالبات، پرداخت تسهیلات عملکرد مطلوبی بر جا بگذارد. مرادزاده می‌گوید: ما در شعبه به دو اصل سرمایه انسانی و مشتریان اعتقاد داریم زیرا این دو مولفه‌های اصلی پیشرفت بانک هستند. ما بر این باوریم که در عصر بازاریابی امروزی اگر پایبند به اصول اخلاقی نباشیم و یا حتی اگر رفتار و منش غیر اخلاقی داشته باشیم موجب سلب اعتماد مشتریان که سرمایه‌های اصلی هستند خواهیم شد و این کار وفاداری آنان را تحت تأثیر قرار خواهد داد و مشتریان در نهایت به سازمان بدبین شده و با این ذهنیت منفی در این فضای رقابتی ضربات جبران ناپذیری به بانک وارد خواهد شد. او با آمار و نمودار حرف می‌زند و از عملکرد موفق شعبه خود دفاع می‌کند و می‌گوید: در بخش تجهیز منابع با ارائه خدمات نوین و متنوع بانکی با کیفیت بالا، زیباسازی نمای بیرونی و داخلی شعبه، آراستگی و پوشش مناسب همکاران، پیگیری و بازدید از عمل کرد دستگاه‌های پایانه‌های فروش موجود، آگاه‌سازی و اطلاع‌رسانی از مزیت این دستگاه‌ها نسبت به سایر دستگاه‌های رقیب و... در مقایسه با سال گذشته ۳ برابر رشد سپرده داشتیم. در بخش پرداخت تسهیلات بر اساس دستورالعمل و خط مشی ۱۳۹۲ با اطلاع‌رسانی گسترده توسط همه همکاران در بین مشتریان قدیم و جدید، تشویق و ترغیب آنان به سپرده‌گذاری در بانک و استفاده از تسهیلات با نرخ کمتر نسبت به سایر بانک‌ها توانستیم پرداخت تسهیلات را نسبت به سال گذشته تا ۳/۵ برابر افزایش دهیم. همچنین وصول مطالبات همواره در دستور کار شعبه قرار داشت و از اهمیت ویژه‌ای برخوردار بود و از اول سال پرونده‌های بدهکاران از حیث نوع و مبلغ تفکیک و بین همکاران برای پیگیری مستمر تا وصول نهایی تقسیم شد. رعایت اصل احترام به مشتریان و کمک در رفع مشکلات آنان و رواج فرهنگ خوش‌حسابی و تشویق مشتریان خوش حساب با پرداخت تسهیلات در کمترین زمان و تلاش‌های همکاران با استفاده از دستورالعمل و خط مشی وصولی سبب شد تا وصولی شعبه در پایان سال به ۹۲ درصد و ریسک اعتباری به ۴ درصد برسد.



محسن بیری آذر

رئیس شعبه پارس آباد

محسن بیری آذر رئیس شعبه پارس آباد تلاش خستگی‌ناپذیری برای ارتقاء شاخص‌های عملکردی شعبه تحت سرپرستی خود آغاز کرد و با بسیج و سازماندهی همه همکاران به توفیق‌های چشمگیری هم رسید. آمار و ارقام ارائه شده از این شعبه به خوبی این تلاش همگانی را به تصویر می‌کشد. بیری آذر، مدیریت مشارکتی و تصمیم‌گیری بر اساس خرد جمعی را برای مدیریت بر شعبه انتخاب کرده است و با همین روش، یک تیم بسیار قوی برای رسیدن به اهداف بانک ساخته است. او می‌گوید: مدیریت مشارکتی و به کار گرفتن اهمیت دادن به نیروهای ماهر و متعهد و ساعی و توجه به سرمایه انسانی عامل اصلی پیشرفت و انتخاب این شعبه به عنوان شعبه برتر در سال ۱۳۹۲ است. علاوه بر این شعبه پارس آباد به عنوان شعبه معین منطقه، علی‌رغم تأمین جانشین شعب و پشتیبانی ۵ شعبه اقماری توانسته است وظایف و تعهدات خود را در قبال مشتریان به نحو شایسته‌ای با همکاری و همدلی و مشارکت کارکنان زحمت‌کش و ساعی انجام دهد. بیری آذر با ارائه آمار و ارقام، روند رشد شعبه را هم تشریح می‌کند و می‌گوید: در شاخص تجهیز منابع بالاترین امتیاز را بین شعب استان در درجه بندی آزمایشی سال ۱۳۹۲ به دست آوردیم و برای تبدیل درجه شعبه از یک به درجه ممتاز هدف گذاری کرده ایم. همچنین در سال ۱۳۹۲ تعداد ۳۵۲۰ فقره تسهیلات پرداخت شد و مانده تسهیلات اعطایی در پایان سال ۱۳۹۲ نسبت به سال ۱۳۹۱ افزایش داشت. وصول مطالبات به عنوان منابع ارزان قیمت از اهمیت ویژه‌ای برخوردار بود و از ابتدای سال ۱۳۹۲ پرونده‌های بدهکاران به صورت تفکیکی از حیث عقود و مبلغ در اختیار کلیه همکاران قرار گرفت و حتی برنامه‌ریزی کردیم تعدادی از همکاران با احکام صادره در طول هفته با مراجعه حضوری به بدهکاران به خصوص ضامنین و راهنین پرونده نسبت به پیگیری و وصول بارعایت اصل احترام به مشتری وسیعی در رفع مشکلات کشاورزان و دامداران و بدهکاران اقدام کنند. نتایج پیگیری‌ها در هفته وصول شعبه که به طور منظم برگزار می‌شود توسط همکاران ارائه می‌شود و با همین اقدامات در پایان سال ۱۳۹۲ این شعبه توانست ۸۸ درصد از مطالبات آنچه باید وصول شود را به حیطه وصول درآورد. بیری آذر در باره بخش انضباط مالی و رعایت منابع و مصارف هم گفت: علی‌رغم تأمین نقدینگی تعداد ۵ شعبه اقماری و پول رسانی در حداقل زمان ممکن سعی شد از بلوکه کردن مازاد نقدینگی حتی کمتر از حد تصاب جلوگیری به عمل آید که در نتیجه در کارنامه عملکرد شعبه در شاخص سودآوری شعبه توانست امتیاز ۱۳ از ۲۰ را کسب کند.



ولی اله حیدرپناه

رئیس شعبه درچه اصفهان

ولی اله حیدرپناه رئیس شعبه درچه در استان اصفهان است. وی با پذیرش مسئولیت شعبه درچه توانست در تمام شاخص‌های عملکردی شرایط مطلوب و رضایتبخشی را حاکم کند. او که یکی از عوامل موفقیت شعبه در رسیدن به اهداف تعیین شده را ارتباط دوستانه و موثر با همکاران می‌داند می‌گوید: با جلوگیری از تعارض و ایجاد روحیه همکاری و کار تیمی در شعبه، شرایطی به وجود آمد که شعبه در تمامی شاخص‌های عملکردی وضعیت مطلوبی پیدا کرد.

حیدرپناه در تشریح دلایل توفیق خود می‌گوید: همواره به مشتریان شعبه به‌عنوان شرکای واقعی بانک نگاه و حتی‌الامکان بهترین و سریع‌ترین خدمات را با حفظ اصول مشتری‌مداری و تکریم ایشان، ارائه کرده‌ایم. ما بر این باوریم که مشتری‌مداری و تکریم ارباب‌رجوع نه با الزامات قانونی بلکه با کرامت انسانی و انگیزه‌های معنوی محقق می‌شود و این ضرورتی است که اگر به آن توجه نکنیم کرامت انسانی ما را مخدوش می‌کند و در نحوه ارتباط با مشتریان تاثیر به‌سزایی دارد.

ما به این باور رسیده‌ایم که در دنیای رقابتی امروز اگر از اصل مشتری‌مداری و کرامت انسانی غفلت کنیم ممکن است برای همیشه از عرصه رقابت محو و خسارات سنگینی را متحمل شویم. ما اصل مشتری‌مداری و تکریم ارباب‌رجوع را با پشتوانه‌های اعتقادی خویش در شعبه عملیاتی کرده‌ایم که نتیجه آن را نیز در شاخص‌های مختلف عملکردی شعبه می‌توانید ملاحظه کنید.

ارقام و آمار ارائه شده از سوی او نشان می‌دهد که شعبه از چه نقطه‌ای به نقطه امروزی رسیده است به گونه‌ای که در تجهیز منابع شعبه در چه افزایش چشمگیری داشته و مانده تسهیلات شعبه نیز افزایش یافته است. همچنین وصولی ۱۰۰ درصد در این شعبه بیانگر تلاش وافر کلیه همکاران شعبه است. حیدر پناه که به اصل مشارکت جمعی همکاران اعتقاد دارد و می‌گوید: همه این موفقیت‌ها ناشی از اجرای همین شیوه‌ی مدیریتی است، در عین حال حمایت‌های مدیریت استان برای زیبا سازی شعبه و فراهم ساختن امکانات لازم را نیز موثر بوده است.



بهرام صادقی

رئیس شعبه شیخ صدوق سمیرم

بهرام صادقی در سال ۱۳۷۱ به استخدام بانک درآمد و در سال ۱۳۸۷ مسوولیت شعبه شیخ صدوق سمیرم را عهده دار شد. او سبک مشارکتی را بهترین نوع مدیریت می‌داند و با اجرای چنین مدیریتی، همه همکاران را مسوولیت‌پذیر، وفادار، بانگیزه و تصمیم‌ساز در بخش‌های مختلف کرده است. حتی در تجهیز منابع و وصول مطالبات، همه همکاران مشارکت داشتند. همکاران در این سیستم مشارکتی، آموخته‌اند که در قبال مسوولیت و وظایف خود پاسخگو باشند.

وی معتقد است که با تفویض اختیار و مشارکت همکاران می‌توان به موفقیت‌های چشمگیری رسید. آمار و ارقام ارائه شده از سوی صادقی نیز نشان می‌دهد که او مسیر مناسبی را برای پیشرفت انتخاب کرده است.

او که مشارکت همکاران را در کسب موفقیت شعبه اش تعیین کننده می‌داند، برنامه‌ریزی مدون در بخش‌های مختلف را هم ناشی از این مشارکت قلمداد می‌کند و می‌گوید: تقویت روحیه تازه، صداقت و تعهد، همدلی بین کارکنان و احترام متقابل فضای مناسب و خوبی برای خدمت رسانی و تعامل با مشتریان به وجود آورد.

صادقی درخصوص موفقیت‌های خود در شعبه می‌گوید: منابع شعبه با افزایش محسوسی مواجه شده و با وجود اینکه بیش از ۱۵۰ درصد نسبت به گذشته پرداخت داشته ایم با همت همکاران از وصولی مطلوبی نیز در شعبه برخوردار بودیم.

او در پرداخت تسهیلات، قرص و محکم و قانونی عمل می‌کرد تا در وصول مطالبات مشکلی نداشته باشد. آمار و ارقام ارائه شده هم از موفقیت سبک و روش او در اداره شعبه حکایت می‌کند. او در این زمینه می‌گوید: سپرده مردمی از روند رشد خوبی برخوردار بود و طی ۳ سال افزایش یافت. در پرداخت تسهیلات هم شعبه همواره در شیوه پرداخت، تمکن مالی متقاضی و متعهدان را در نظر می‌گیرد و براساس میزان امکانات و براساس میانگین حساب، تسهیلات پرداخت می‌کند و این شعار همواره سرلوحه کارمان قرار داشته و دارد که پرداخت خوب تسهیلات، منجر به بازپرداخت خوب تسهیلات خواهد شد به همین دلیل شعبه‌ای را که با ریسک اعتباری ۲۵ درصدی مواجه بود به ریسک اعتباری ۵ درصد رسانده ایم.



احمد آقاجانی

رئیس شعبه فلاورجان

احمد آقاجانی رئیس شعبه فلاورجان در استان اصفهان، شناخت استعدادها و قابلیت‌های کارکنان و استفاده از آنها در جای مناسب خود را بسیار مهم تلقی می‌کند و می‌گوید: به مدیریت مشارکتی اعتقاد دارم و در هر شعبه‌ای که بوده‌ام تمامی همکاران را در تصمیم‌گیری شریک کرده‌ام.

مهم‌ترین شاخصی که رئیس شعبه فلاورجان برای رسیدن به موفقیت به آن اعتقاد دارد ایجاد تفاهم و همدلی بین کارکنان است که موجب هم‌افزایی عملکرد و افزایش راندمان کاری می‌شود.

آقاجانی می‌گوید: تلاش و توجه خود را روی مشتری و مشتری‌مداری متمرکز کردیم و هر آنچه بلد بودیم و یا به تدریج به آن رسیدیم، انجام دادیم تا نگاه مشتریان را نسبت به بانک تغییر دهیم. تلاش و استراتژی ما جواب داد و باعث افزایش تجهیز منابع و وصول مطالبات شد. و امیدوارم با اطمینان و اعتمادی که مشتریان به شعبه پیدا کرده‌اند و همکاری همه کارکنان، شعبه به یکی از بهترین شعب استان مبدل شود.

آمار و ارقامی که این رئیس شعبه موفق ارائه می‌دهد حاکی از آن است که با خرد جمعی و مشارکت گروهی می‌توان به موفقیت‌های بزرگی رسید. وی می‌گوید: منابع شعبه از حدود ۳ سال قبل که این شعبه را تحویل گرفته‌ام ۴۰ درصد رشد را نشان می‌دهد. او در حالی به این آمار اشاره می‌کند که طبق اظهاراتش بیش از ۶ سال است که کشاورزان منطقه با خشکسالی روبرو هستند و آب کافی برای آبیاری مزارع خود در اختیار ندارند. وی همچنین به بالا رفتن درصد وصولی شعبه اشاره کرد و گفت: ریسک اعتباری شعبه از ۲۴ درصد به ۱۲ درصد تقلیل یافته و وام‌بدهی‌ها در سال ۹۴ با ریسک تک رقمی تراز خود را ببندیم. آقاجانی همچنین کنترل منابع و مصارف و نقدینگی شعبه و توازن حساب بانکها و کنترل مانده حساب مرکز را از جمله اقداماتی دانست که برای انضباط مالی و اداری انجام داده و برای آینده نیز روی این شاخص‌ها برنامه‌ریزی کرده است.



سید جواد طباطبایی

رئیس شعبه حسن آباد جرقویه

سید جواد طباطبایی ۲۸ ساله است و سال ۱۳۷۷ به استخدام بانک کشاورزی درآمد و در پست‌های مختلف در شعبه جرقویه انجام وظیفه کردو از آذر ماه ۱۳۸۸ مسئولیت شعبه درجه ۴ حسن آباد را برعهده گرفت. این شعبه به دلیل خشکسالی بی‌پایه عملکرد رضایت بخشی نداشت و با گذشت ۹ ماه از سال وصول شعبه ۴۵ درصد ریسک اعتباری شعبه ۲۴ بود ولی این ضعف‌ها باعث نشد طباطبایی ناامید شود، بلکه از همان ابتدا و طی جلسه‌ای با همکاران، تصمیم گرفتند تمام تلاش خود را معطوف به بهبود شرایط و شاخص‌های عملکردی شعبه کنند. طباطبایی در این باره می‌گوید: در همان روزهای اول با مشارکت نسبت به تدوین برنامه کوتاه مدت، میان مدت و بلند مدت شعبه اقدام کردیم. در گام اول با عنایت به وضعیت نامطلوب وصولی شعبه بر آن شدیم تا در فرصت اندک باقیمانده تا پایان سال با تمام توان خود بر روی وصول مطالبات تمرکز کنیم و با برگزاری جلسات متعدد با مسئولان و معتمدان محل و بدهکاران عمده و استفاده از تمامی ابزارهای موجود توانستیم در پایان سال ۸۸ کارنامه درخشانی هم در بخش وصول و هم تجهیز منابع ارایه کنیم و به وصولی ۹۹ درصد و ریسک ۱ نایل شویم و در نتیجه این فعالیت در همان سال شاهد ارتقای درجه شعبه از ۴ به ۳ شدیم. طباطبایی افزود: از ابتدای سال ۸۹ ضمن تقسیم تعهدات بین همکاران و تقسیم بندی حوزه عمل شعبه، وضعیت تجهیز منابع و مطالبات رصد شد و توانستیم با بهره‌گیری از تمامی ظرفیت‌های موجود در همه مقاطع و همه پارامترها کارنامه قابل دفاعی از خود ارایه دهیم به طوری که در پایان سال ۹۱ جزو ۱۵ شعبه برتر کشور قرار گرفتیم و همواره براساس گزارش ارزیابی عملکرد شعب استان اصفهان، شعبه حسن آباد با رتبه عالی در صدر شعب استان قرار داشت. تداوم این روند در سال ۹۲ با عملکرد وصولی ۱۰۰ درصدی، ریسک صفر باوجود افزایش چند برابری مصارف و ۱۳۰ درصد پوشش تعهدات سال ۹۲ منجر به ارتقای درجه شعبه از ۳ به ۲ شد. ارتقای درجه از ۴ به ۲ طی ۴ سال با وجود تداوم خشکسالی به خصوص در منطقه شرق اصفهان موفقیتی است که جز با وفای و همدلی حاصل نخواهد شد. رمز این موفقیت برنامه‌ریزی دقیق، توجه به خواست مشتریان اعم از داخلی و خارجی و درک نیاز واقعی ایشان، تعامل با مقامات و مسولان محلی، تعامل با همکاران و تعامل با مشتریان و ارایه خدمت در حداقل زمان ممکن و استفاده از تمامی دستورات عمل‌ها و خط‌مشی‌ها به فراخور نیاز مشتری است.



محمدعلی پیرمردیان

رئیس شعبه حنا

محمدعلی پیرمردیان ۳ سال است مسئولیت شعبه حنا در سمیرم را بر عهده دارد. او اساس کار خود در این شعبه را بر تعامل دوستانه و ارتباط حسنه گذاشت، چراکه می‌دانست فقط باید بنیان‌های کار را قوی و از وجود سرمایه‌های اصلی بانک به خوبی استفاده کند تا بتواند همه برنامه‌های خود را به مرحله اجرا درآورد و با همین سیاست و استفاده از توان بالای همکاران توانست به موفقیت‌هایی نایل شود.

پیرمردیان در این باره می‌گوید: ما هم باتوجه به برنامه‌ریزی‌هایی که انجام دادیم انتظار داشتیم که شعبه حنا به‌عنوان شعبه برتر انتخاب شود. اولین برنامه‌ای که در شعبه در دستور کار قرار دادیم ایجاد دوستی و صمیمیت و ارتقاء روحیه همکاری در بین همکاران بود چرا که نیروی انسانی بیشترین و باارزش‌ترین سرمایه هر شعبه‌ای بوده و درجه اهمیت بالایی دارد و بعد در خصوص شاخص‌های عملکردی با همکاران صحبت‌های زیادی انجام شد و شاخص‌های مالی و اعتباری، وصول مطالبات و همچنین تجهیز منابع به‌عنوان فاکتورهای مهم مورد توجه قرار گرفت در حوزه اعتباری تقسیم‌بندی‌های دقیقی صورت گرفت و بر روی بهداشت اعتباری تاکید شد. در حوزه مالی رعایت منابع و مصارف و پاسخگویی به مشتریان در اولویت قرار گرفت و وقتی همکاران برای رسیدن به هدفی واحد توجیه شدند، چشم‌انداز تشریح و ترسیم شد که بر مبنای آن باید طی دوره‌ای، با برنامه‌ای مشخص حرکت به سوی ارتقاء درجه شعبه و افزایش عملکرد در شاخص‌های مختلف را آغاز کرد.

پیرمردیان افزود: خوشبختانه همکاران من با درک صحیح از شرایط موجود، همدل و مصمم شدند با استفاده از دستورالعمل‌های موجود، برای جذب حداکثری منابع، افزایش پرتفوی شعبه، وصول مطالبات و پرداخت تسهیلات تلاش کنند. مسئول شعبه حنا ادامه داد: با جذب مشتریان جدید و رها شده و حفظ مشتریان قدیمی و با رعایت اصل تکریم ارباب‌رجوع پرداخت تسهیلات از نظر تعداد و از نظر مبلغ افزایش چشمگیری تا حد ۵۱ درصد رشد نشان می‌داد، البته در زمینه جذب سپرده‌ها هم در پایان سال، به برنامه تعهدی دست یافته و با افزایش قدر مطلق وصولی، درصد وصولی شعبه به افزایش چشمگیری تا حد ۱۵۱ درصد رسید و همزمان ریسک اعتباری شعبه تنزل کرد. پیرمردیان درباره انضباط مالی هم گفت: همواره حد نصاب‌های تعیین شده رعایت شدند و مانده بانک‌ها و موجودی خزانه به حداقل رسانده شدند و برای استفاده مشتریان از خدمات الکترونیکی فرهنگ‌سازی شد و با کنترل همه روزه مانده حساب بانک‌ها و موجودی خزانه، منابع و مصارف رعایت شد



حجت الله نعمت الهی

رئیس شعبه اردستان

حجت الله نعمت الهی رئیس شعبه اردستان در استان اصفهان است. او سال ۹۱ نیز به‌عنوان رئیس شعبه برتر انتخاب شد و سال ۹۲ نیز تلاش او و تیم همراهش به ثمر نشست و توانست در بین ۱۴۳ شعبه استان اصفهان از جمله شعب برتر باشد. نعمت الهی که دفاع از کشاورزان و مرغداران و بیان مشکلات آنها در جلسات مختلف را از جمله عوامل موفقیت خود می‌داند گفت: چنانچه مشتریان حس کنند مدافع منافع آنها هستیم برای سپرده گذاری در شعبه رغبت نشان می‌دهند و دیگران را نیز به سپرده گذاری تشویق می‌کنند.

نعمت الهی درصد رشد منابع شعبه خود را ۶۱ درصد عنوان کرد و گفت: منابع شعبه افزایش چشمگیری یافت و این ممکن نبود مگر با تلاش یکایک همکاران تلاشگر و دلسوز در شعبه اردستان که اخلاق و رفتار کارکنان آن زبانه‌زد اهالی این شهرستان است. او ارتباط ایجاد شده بین مشتریان و کارکنان بانک را بسیار حیاتی تلقی کرد و بیان داشت: برای حفظ این ارتباط حسنه و تنگاتنگ از هیچ کوششی دریغ نمی‌کنیم.

نعمت الهی فرهنگ سازی استفاده از درگاه‌های اینترنتی بانک کشاورزی و همراه بانک را در شهرستان اردستان از دیگر اقدامات خود دانست و گفت: قناعت در شهر اردستان و فرهنگ بالای مردم کویرنشین در تمامی زمینه‌ها به خصوص وصول مطالبات یار و مددکار ما بوده است. رمز موفقیت شعبه هم در گروهی وفاداری مشتریان است و حفظ مشتری در گروهی رضایت آنان است و این رضایت در پی احترامی است که به آنها می‌شود و این احترام منوط به حس وفاداری و تعهد همکار به سازمان است و حس وفاداری همکاری هم در ارتباط تنگاتنگ با توجه به نظرات و مشارکت آنان در برنامه‌ریزی‌های مدیریتی است.

رئیس شعبه اردستان در پایان اظهار داشت: با امید به اینکه شعبه مادر سال ۹۳ هم جزو شعب برتر استان باشد از همه همکارانم در شعبه اردستان تشکر می‌کنم و برای آنها از درگاه خداوند متعال آرزوی توفیق و سربلندی دارم.



علی خدای

رئیس شعبه خالد آباد نطنز

علی خدای سال ۱۳۷۴ به استخدام بانک درآمد و از اول دیماه ۹۱ه مسئولیت شعبه خالد آباد نطنز را بر عهده گرفت و این شعبه را به موفقیت‌های چشمگیری رساند. او، همکاری‌اش در این شعبه را عامل اصلی موفقیت‌ها می‌داند و می‌گوید: نیروی انسانی به‌عنوان بزرگترین و باارزش‌ترین سرمایه هر سازمانی، می‌تواند مهم‌ترین عامل موفقیت قلمداد شود. بر همین اساس اعتقاد دارم که برای کسب هر موفقیتی ابتدا باید به صورت ویژه به نیروی انسانی و توانایی‌های آنان توجه کرد. در سایه برنامه‌ریزی و انگیزش همکاران می‌توانیم امیدوار به موفقیت باشیم. با چنین تفکری سعی کردم در فضای کاری مشارکتی و با تلاش و جدیت به‌عنوان اولویت کاری در شعبه توجه کند، چراکه کلید اصلی موفقیت همانا نیروی انسانی متخصص و کارآمد است. بر همین اساس بهبود وضعیت شعب بانک در شاخص‌های مختلف از جمله رشد ۹۸ درصدی منابع رشد ۹۵ درصدی وصول مطالبات و رشد ۹۸ درصدی پرداخت تسهیلات میسر شد، ضمن اینکه ریسک اعتباری از ۲۶ به ۵ رسید.

خدای افزود: ابتدا کلیه آمارهای موجود را با همکاران مورد بررسی و کاهش مطالبات و افزایش منابع در کنار ارائه خدمت سریع و رعایت ادب و احترام نسبت به مشتری را سرلوحه کار خود قرار دادیم تا جایی که مشتری بتواند به راحتی مشکلات خود را با ما در میان بگذارد. ایجاد انگیزه بین همکاران و احترام متقابل بین آنها هدف دیگر شعبه بود که باعث شد تک تک همکاران دلسوزانه به اهداف بانک فکر کنند. برنامه بعدی ایجاد جلسات با شوراهای محل روستاهای اطراف و کانون هم اندیشان خالدا آبادی‌های مقیم تهران بود که سبب شد مردم بانک کشاورزی را بانک شخصی خود بدانند و بانک نیز با خدماتی نظیر اینترنت بانک، همراه بانک، گذاشتن دستگاه‌های کارت خوان متعدد در مغازه‌ها توانست رضایت مردم را جلب کند. با برنامه‌ریزی‌های انجام شده توانستیم با همکاری و همفکری همکاران شعبه را از تحمل هزینه تامین مالی به سمت درآمد تامین مالی سوق دهیم.



حسینعلی ذوالفقاری

رئیس شعبه دستجاء

حسینعلی ذوالفقاری رئیس شعبه دستجاء از توابع شهرستان اصفهان سال ۱۳۹۱ نیز به‌عنوان رئیس شعبه برتر انتخاب شده بود و سال ۱۳۹۲ برای دومین سال پیاپی به این عنوان رسید. او که با برنامه‌ریزی دقیق و کمک و همفکری همکاران توانست شاخص‌های عملکردی شعبه را بهبود ببخشد و در بخش تجهیز منابع با محوریت مشتری‌مداری و شناسایی مشتریان بالقوه بانک را به‌عنوان نهادی مطمئن و قوی و کارآمد به همگان بشناساند در این زمینه می‌گوید: سال قبل گفته بودم که چنانچه تلاش‌های همکاران مستمر و هدفمند باشد دستیابی به موفقیت‌های دیگر نیز دور از انتظار نخواهد بود خوشبختانه باز هم همت و تلاش همکاران نتیجه داد و برگ زرین دیگری بر افتخارات این شعبه روستایی افزود. ذوالفقاری انجام کار در تمامی زمینه‌ها به‌صورت گروهی، ایجاد محیطی کاملاً صمیمی و دوستانه در بین همکاران، ارزش آفرینی برای مشتریان و ایجاد رضایت آنان، فرهنگ سازی و آموزش مشتریان برای استفاده از خدمات الکترونیکی، بازاریابی مناسب برای توسعه و فروش کانال‌های ارتباطی و پرداخت تسهیلات رفاهی و به موقع به مشتریان را از جمله عوامل موفقیت شعبه خود دانست و گفت: این شعبه با ۱۳/۵ درصد رشد در منابع را با ریسک اعتباری صفر در اختیار دارد و در بخش وصول مطالبات نیز از عملکرد بسیار مطلوبی برخوردار است. ذوالفقاری افزود: در بخش تجهیز منابع که حاصل تلاش جمعی همکاران و برنامه‌ریزی بود، با شناسایی نقاط قوت و ضعف و برقراری ارتباط دوسویه با مشتریان، به موفقیت‌های خوبی رسیدیم و توانستیم در پایان سال تا حدود زیادی برنامه ابلاغی را تحقق بخشیده و سپرده‌های مردمی شعبه را افزایش دهیم. در بخش وصول مطالبات با برگزاری جلسات متعدد هسته وصول شعبه و تقسیم پرونده‌ها و اختصاص ۲ روز در هفته به‌عنوان پیگیری وصول، توانستیم، مطالبات را وصول کنیم که میزان وصولی‌ها از سال قبل بیشتر بود. ریسک اعتباری شعبه هم کاهش یافت و رعایت منابع و مصارف و کاهش هزینه‌های شعبه، از مدیریت انضباط مالی ناشی می‌شد.



مهران مومنی

رئیس شعبه خیابان زینبیه

مهران مومنی، رئیس شعبه خیابان زینبیه اصفهان از سه سال پیش مسئولیت این شعبه را بر عهده گرفته است. او به عوامل موفقیت خود و تیم کاری شعبه اشاره می‌کند و می‌گوید:

ایجاد روحیه همکاری و همدلی در بین همکاران و ارائه مجموعه کامل محصولات بانک به مشتریان و پذیرش تمامی مشتریان از هر سطح و توان مالی و ارائه خدمات مختلف بانکی به آنان و حسن توجه و برخورد مناسب با آنان از جمله عوامل توفیق ما به حساب می‌آیند.

مومنی که عشق به بانک و تعلق سازمانی را در خود تقویت کرد، او موفقیت شعبه خیابان زینبیه را از تعلق سازمانی ناشی می‌داند و بعد به داشتن برنامه‌ای منسجم و هدفمند اشاره می‌کند و می‌گوید: اجرای این برنامه یکی از مهم‌ترین دلایل و عوامل موفقیت در بانک است که به تبع آن، شعب را نیز در بر می‌گیرند.

مومنی عواملی را که به افزایش تعلق سازمانی منجر می‌شوند نام می‌برد و می‌گوید: با برگزاری جلسات منظم و اهمیت دادن به همکاران و تشریک مساعی، تعلق سازمانی تقویت می‌شود و با این تقویت، همکاران در پیشبرد اهداف بانک کوشیدند و آن را به ثمر رساندند. این ثمر نتیجه‌ای به جز سودآوری شعبه، ارتقاء شاخص‌های عملکردی و قرار گرفتن شعبه در زمره شعب موفق و برتر نداشت.

مومنی به یک عامل مهم دیگر در موفقیت شعبه اشاره می‌کند و می‌گوید: برقراری ارتباط با مشتریان قدیمی و رها شده یا کم‌فعال شعبه همان عامل مهم بود که به آمار بهتر شعبه انجامید. او با اشاره به همین آمار به تحقق چشمگیر برنامه افزایش سپرده‌ها در شعبه اشاره می‌کند که این افزایش به عامل مهمی برای پرداخت تسهیلات به طرح‌های کشاورزی مبدل شد. مومنی افزود: تعامل توأم با انعطاف در مقابل همکاران و مشتریان، می‌تواند هر موفقیتی را ممکن سازد. او با ایجاد محیطی مساعد و صمیمی سعی کرده است، قدرت و روحیه ریسک‌پذیری را در شعبه بالا ببرد و انگیزه کافی برای استفاده همکاران توانمند را فراهم کند.

رئیس شعبه خیابان زینبیه وضعیت وصول مطالبات شعبه را هم خوب ارزیابی کرد و گفت: بیش از برنامه تعهدی وصول مطالبات محقق شد و درصد وصول به نقطه مطلوبی رسید، ضمن اینکه ریسک اعتباری هم کاهش یافت.



ارسلان علیخانی

رئیس شعبه دولت آباد

ارسلان علیخانی، مسئول شعبه دولت آباد، سه سال است که مسئولیت این شعبه را بر عهده دارد و طی این مدت، موفقیت‌هایی کسب کرده است که خود می‌گوید، حاصل تلاش تک تک همکاران شعبه بوده و خود را مدیون زحمات آنان می‌داند. او برای تحقق اهداف سازمانی، از امکانات موجود و در اختیار استفاده مطلوبی کرده است و تنها راه موفقیت را رسیدن به تعهدات شعبه در تجهیز منابع، بازاریابی پرداخت، وصول مطالبات، کاهش ریسک اعتباری، فروش خدمات بانکداری الکترونیک و انضباط مالی و اداری می‌داند. علیخانی می‌گوید: هنر مدیریتی این است که با سازماندهی، نظارت، کنترل و مشتری‌مداری به اهداف از پیش تعیین شده رسید. ما در شعبه دولت آباد از توان فکری و عملی همکاران و تقویت ارتباطات درون و برون شعبه‌ای کمک گرفتیم تا به این اهداف برسیم. ارزش‌آفرینی برای مشتریان و تقویت و ترویج روحیه همکاری و هم‌چنین مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری‌ها باعث شد تا سپرده‌های مردمی طی ۳ سال به رشد چشمگیری تا حد ۷۰ درصد برسد. با افزایش سپرده‌های مردمی، توان پرداخت تسهیلات بیشتر فراهم شد تا بتوانیم از نظر مبلغ و از نظر تعداد رشد داشته باشیم. علیخانی افزود: با وفادار ساختن مشتریان به بانک، در بخش وصول مطالبات به افزایش وصولی تا حد ۹۴ درصد رسیدیم. هم‌چنین ریسک اعتباری، مانده مطالبات سررسیده، معوق و مشکوک‌الوصول هم کاهش چشمگیری داشت. علیخانی در باره اقدامات انجام شده برای رسیدن به موفقیت گفت: حضور مداوم در شعبه و پیگیری تمام امور با همدلی و همکاری همکاران و قاطعیت در کار، کنترل روزانه و هفتگی آمار عملکرد شعبه و جلسه مداوم با همکاران برای آمار و عملکرد شعبه و ارتباط و همکاری جمعی و استفاده از همه توان همکاران، انجام کارهای مشتریان هدف در اسرع وقت و کوتاه‌ترین زمان و قرارداد دادن یک نفر از همکاران باجه مخصوص مشتریان خاص، ارتباط با مقامات محلی و صاحبان طرح‌های بزرگ و ارتباط نزدیک با مجریان طرح‌های شهرک مواد غذایی کم‌شبهه توسط کارشناس شعبه از کارهایی بود که برای تجهیز منابع انجام دادیم. علیخانی در خصوص وصول هم افزود: مکاتبات، تقسیم پرونده بین همکاران، صدور حکم و پیگیری تا حصول نتیجه، تماس تلفنی، مراجعه حضوری، پیگیری از طریق سامانه وصول و ارسال پیام برای مشتریان و ضامنین آنها، استفاده از راهکارهای قانونی خط مشی وصول و تبصره‌های قانون بودجه، مدارا و مامشات با مشتریان بدهکار و دادن فرصت‌های مناسب به آنها، استفاده از راهکارهای قانونی و برخورد به صورت جدی با آنها، استفاده از بخشودگی دیر کرد در جای مناسب و به موقع کارهایی بود که در خصوص وصول اجرا شد.



سید ولی الله موسوی

رئیس شعبه سمیرم

سید ولی الله موسوی رئیس شعبه سمیرم یکی از روسای شعب برتر در سال ۱۳۹۲، مهم ترین عوامل موفقیت خود را برخورد مناسب و توأم با احترام و تکریم مشتریان، مساعدت با بدهکاران بخش کشاورزی و فراهم کردن شرایط بهره گیری از راهکارها و دستورات عملیاتی بانک برای تعیین تکلیف دیون معوقه مشتریان دانست و گفت: با بهره گیری از کلیه امکانات موجود به ویژه بانکداری الکترونیک و کانال های ارتباطی و ایجاد حس همدلی، تفاهم، مشارکت و مسوولیت پذیری در بین همکاران شعبه توانستیم طی ۱۸ ماهی که مسوولیت این شعبه را به عهده دارم منابع شعبه را به نحو چشمگیری افزایش و ریسک اعتباری شعبه رانیز که بسیار بالا و ۲۵ درصد بود به ۱۱ درصد کاهش دهیم.

موسوی برنامه ریزی مدون، ارزیابی مستمر عملکرد شعبه در جلسات هفتگی بین همکاران، تحلیل و بررسی نقاط قوت و ضعف شعبه در جلسات بخشنامه خوانی و جمع بندی نظرات همکاران برای حفظ روند روبه رشد تحقق برنامه های شعبه و اهمیت دادن به یکایک همکاران را از جمله عواملی دانست که می تواند برای رشد و ارتقاء یک شعبه موثر باشند. موسوی تعامل و ارتباط مناسب با مسوولان شهرستان و مقامات محلی به ویژه فرماندار شهرستان برای استفاده از نفوذ آنها در راستای نیل به اهداف بانک به ویژه وصول مطالبات را بسیار ارزشمند تلقی کرد و اظهار داشت: ۷ سال است که در شهرستان سمیرم با خشکسالی مواجه هستیم و کشاورزان شهرستانی که یکی از تولید کنندگان و صادر کنندگان اصلی سیب درختی در کشور است در حال حاضر فقط برای زنده نگه داشتن درختان خود مجبور به آبیاری با تانکر هستند، با این وجود و به دلیل داشتن همکارانی دلسوز و فعال در شعبه نه تنها از منابع شعبه کاسته نشد بلکه شاهد رشد و ارتقاء شعبه در تمامی زمینه ها بوده ایم و شعبه ای را که در سال ۹۰ زیان ده بود اکنون به یکی از شعب سود ده تبدیل شده است.



سید حسن حسینی

رئیس شعبه شهرک امیرحمزه

سید حسن حسینی رئیس شعبه شهرک امیرحمزه مدیری است که شعبه را در همه شاخص های تعیین شده به رشد و پیشرفت رسانده است. او براساس آموزه های مدیریتی، ایجاد انگیزه بین کارکنان را یکی از ارکان مهم ارتقای هر سازمانی می داند و تلاش خود را معطوف کرده است تا این ارتقا در شعبه شهرک امیرحمزه محقق شود. او با اشاره به آمار شاخص های عملکردی و موفقیتی که نصیب شده است، از این سبک مدیریت دفاع می کند و می گوید: در بخش تجهیز منابع که رگ حیات هر شعبه ای است به توفیق خوبی رسیدیم که هم از نظر تعداد و هم از نظر مبلغ رشد داشت. از نظر پرداخت تسهیلات هم این افزایش چشمگیر به چشم می خورد. همزمان در بخش وصول مطالبات، میزان وصولی ها افزایش یافت که همه این موفقیت ها با همکاری همکاران و کارکنان شعبه محقق شد. او با ارائه آمار و ارقام شاخص های عملکردی را تشریح کرد و گفت: از زمان تحویل شعبه یعنی از ۴ سال تا کنون منابع شعبه ۲۸۰ درصد رشد را نشان می دهد. حسینی میزان رشد پرداخت تسهیلات خود را در شعبه نیز ۷۰ درصد عنوان کرد و اظهار داشت، با وجود رشد پرداخت تسهیلات بیش از ۹۵ درصد هم وصولی داشته ایم و ریسک اعتباری شعبه را نیز از ۲۰ درصد به ۳ درصد کاهش دادیم. حسینی استفاده از خط مشی وصول و افزایش اعتماد و اطمینان مشتریان به بانک را از عوامل موفقیت در وصول مطالبات دانست و گفت: بقای موسسات مالی به وجود مشتری متکی است و ما به اتفاق همکاران توانسته ایم فرهنگ مشتری مداری و تکریم هرچه بیشتر مشتریان را در شعبه خود نهادینه کنیم. رئیس شعبه شهرک امیرحمزه همچنین شناخت بازارهای جدید مالی و برنامه ریزی برای نفوذ در این بازارها را جزو برنامه سال ۱۳۹۳ خود دانست و گفت: از همه همکاران خواسته ام ارائه خدمات دقیق و سریع و به ویژه پرداخت تسهیلات به موقع را در سرلوحه کار خود برای مشتریان قرار دهند.



اسدالله شفیعی

رئیس شعبه گلدشت

اسدالله شفیعی رئیس شعبه گلدشت عملکرد مثبت و مطلوبی از خود بر جا گذاشته است و همین عملکرد دلیل اصلی انتخاب او به عنوان یکی از روسای برتر شعب بانک در کشور بوده است. عملکرد او را می توان با آمار به تصویر کشید و شفیعی با استناد به همین آمار از عملکرد خود در تمامی شاخص های عملکردی دفاع می کند. شفیعی بر اساس این آمار می گوید: طی سه سالی که مسوولیت شعبه را به عهده گرفتیم با پوشش بالای صد درصد تعهدات سالانه میزان سپرده های شعبه به ۱۰۰ درصد افزایش پیدا کرده همچنین تسهیلات پرداختی رشد ۱۵۸ درصدی داشته است. وی در باره وصول مطالبات گفت: با شناسایی و دسته بندی بدهکاران و پیگیری موارد از طریق کلیه همکاران میزان مطالبات و ریسک اعتباری کاهش یافته است. همچنین با برنامه ریزی صورت گرفته در زمینه اصلاح نوع حساب های سپرده ای از گران قیمت به ارزان قیمت و توسعه خدمات الکترونیکی در سطح منطقه و پرداخت تسهیلات حساب شده و کوتاه مدت و دقت در هزینه های شعبه موارد انضباط مالی و اداری به خوبی رعایت شده است. اسدالله شفیعی در باره تجارب خود گفت: احترام به کارکنان شعبه و مشارکت دادن آنها در تصمیم گیری ها، اولین دلیل موفقیت شعبه بود. این سیاست سبب شد همکاران در شعبه با دلگرمی و انگیزه بیشتر به ارائه خدمات بانک بپردازند. یکی از روش هایی هم که به جذب بیشتر مشتریان شعبه کمک کرد، مشارکت در مجالس و حضور در اجتماعات شهروندان بود. برخورد خوب توأم با احترام به مشتری، پیگیری مستمر در شناسایی مشتریان جدید و جذب آنها در بانک، بررسی دلایل و علل مشتریان رها شده و برنامه ریزی برای بازگشت آنان، برگزاری مستمر جلسات تجهیز منابع به صورت هفتگی در شعبه، ارتباط و تعامل شایسته با مسوولان محلی از جمله شورای شهر، شهرداری، جهاد کشاورزی و استفاده از نظرات آنان در تامین خواسته مشتریان در حدود مقررات بانک، از دیگر عواملی بود که ما را در رسیدن به اهداف بانک و تجهیز منابع یاری کرد. جلوگیری از اتلاف وقت مشتریان در کلیه مراجعات مخصوصاً در زمینه دریافت تسهیلات و همچنین با خوش قولی با توجه به دستورالعمل بانک پرداخت سریع و آسان را فراهم کردیم که نتیجه آن وصول ۹۸ درصد مطالبات و ریسک کمتر از ۱ بود. سرویس دهی عالی و قابل قبول خودپرداز، مخصوصاً در ایام تعطیل به طوری که در سال ۹۲ رتبه اول استان را در این خصوص کسب کردیم و بیشترین تراکنش و بیشترین مبلغ پرداختی را در هر دو خودپرداز، به خود اختصاص داده ایم و هم اکنون نیز جز ۵ خودپرداز برتر استان هستیم.



مرتضی محمدی

رئیس شعبه کارخانه پنیر گلپایگان

مرتضی محمدی از آذر ماه سال ۹۱ مسوولیت شعبه کارخانه پنیر گلپایگان را برعهده دارد در تمام ۱۵ ماه گذشته آمار شاخص های عملکرد شعبه را به طرز چشمگیری ارتقاء داده است. محمدی این ارتقاء و پیشرفت را مدیون مشارکت و کار تیمی همکاران خود در شعبه می داند و به نیکی از همدلی و همکاری آنان سخن می گوید. او سبک مدیریتی خود را روی توجه و اهمیت دادن به مشتریان و تکریم آنان متمرکز کرده است و می گوید برخورد مناسب با مشتریان و لمس مشکلات و دردهای تولیدکنندگان و همدردی واقعی و خالصانه و تلاش برای برطرف کردن مشکلات آنان عامل مهمی در توفیق شعبه و بهبود شاخص های عملکردی بود. محمدی با اشاره به آمار و ارقام شعبه گفت: طی حضور در شعبه، مشتریانی را که به دلایل مختلف در بانک های خارج از حوزه عمل سپرده گذاری کرده بودند راهنمایی و جذب کردیم و با توجه به استعداد منطقه سعی شد نیازهای واقعی آنان را شناسایی و برطرف کنیم. همچنین با به کارگیری ابزارها و امکانات موجود بانک هر سال با رشد چشمگیری، حجم منابع افزایش پیدا کرد و به همین دلیل با تلاش وافر همکاران توانستیم منابع شعبه را ۷۰ درصد رشد دهیم. محمدی همچنین وصول مطالبات شعبه را نیز مطلوب ارزیابی کرد و اظهار داشت: با پرداخت تسهیلات به موقع و با عنایت به اقلیم منطقه موجب رونق بخش کشاورزی در منطقه شدیم که حرکتی است در راستای سیاست های نظام مقدس جمهوری اسلامی که آبادانی نقطه به نقطه این مرز و بوم را در نظر دارد. وی با اشاره به اهمیت مشتری مداری در یک بنگاه اقتصادی گفت: با استفاده از تمامی تجارب حاصله از انجام امور در دوایر مختلف بانک در دوره های قبلی و همچنین استفاده از آموزه های مختلف در زمینه های تخصصی بانک مخصوصاً مشتری مداری سعی در افزایش حس اعتماد مشتریان و احساس دلبستگی بجای وابستگی آنها به بانک داشته ام.

رئیس شعبه کارخانه پنیر گلپایگان، زیبایی شعبه را نیز از جمله عوامل جذب مشتری دانست و گفت: با تغییر و تحولاتی که در زمینه زیبا سازی فضای درونی شعبه علیرغم کمبود اعتبارهای لازم انجام شد، رضایتمندی بیشتر مشتریان و رغبت بیشتر آنها به حضور در شعبه و همچنین شادابی و طراوت بیشتر همکاران را فراهم کردیم.



عبدالرضا مقدسی نژاد

رئیس شعبه مبارکه

عبدالرضا مقدسی نژاد سال ۱۳۶۸ به استخدام بانک کشاورزی در شعبه نجف آباد در آمد و از تیرماه ۱۳۹۱ مسئولیت شعبه مبارکه را بر عهده گرفت. او اولین و مهم‌ترین گام هر سازمان در راه موفقیت را داشتن هدفی مشخص می‌داند که برای رسیدن به آن هدف باید برنامه داشت.

مقدسی نژاد راه رسیدن به این هدف را در مشارکت و استفاده از تجارب همکاران انتخاب کرد، ضمن اینکه، از توجه بایسته به مشتریان درون‌سازمانی هم غافل نشد. سبک مدیریت مشارکتی او، دست‌آوردهای مهمی داشت که در آمار عملکردی شعبه به ثبت رسیده است، اما مهم‌ترین نتیجه برنامه‌ریزی‌های او که با همدلی همکاران به بار نشسته است، وفادارسازی مشتریان است که سرآغاز همه موفقیت‌ها بوده است.

او که به مدیریت مشارکتی معتقد است و با همین سبک مدیریت شعبه مبارکه را اداره می‌کند، موفقیت‌های اخیر شعبه را شروعی برای موفقیت آینده می‌داند و از همکاران خود در شعبه و مدیران ستادی به نیکی یاد می‌کند و این موفقیت را ناشی از حمایت و همدلی آن‌ها می‌داند.

مقدسی نژاد با ارائه آمار عملکردی بر مدیریت خود صحنه می‌گذارد و می‌گوید: شعبه مبارکه طی سال ۱۳۹۲ با ۱۶ پرسنل خود وبا استعانت از درگاه خداوند متعال و برنامه‌ریزی دقیق و زمانبندی در راستای اهداف و برنامه‌های تعیین شده و همگام با سیاست‌ها و خط و مشی ابلاغی حرکت کرد و برای توسعه بخش کشاورزی و تاسیس واحدهای مختلف دامداری، مرغداری و طرح‌های زیر بنایی و تامین ماشین آلات کشاورزی واحداث یا تکمیل کارخانجات صنایع تبدیلی تسهیلات پرداخت کرد که درصد تحقق برنامه در این بخش ۹۳ درصد است.



محمدرضا مقصودی

رئیس شعبه قهدریجان

محمدرضا مقصودی رئیس شعبه قهدریجان از توابع شهرستان فلاورجان از ۳ سال پیش مسئولیت این شعبه را بر عهده گرفته و به گونه‌ای عمل کرده است که نه تنها شاخص‌های عملکردی شعبه ارتقاء یافته بلکه شعبه قهدریجان به‌عنوان یکی از شعب برتر سال ۹۲ انتخاب شده است.

او با ارائه آمار و ارقام حرکت مثبت و رشد متوازن شعبه را به تصویر کشیده و می‌گوید: با استفاده از اختیارات تفویضی، نقاط قوت و ضعف را شناسایی کردیم و با تهدیدها و فرصت‌ها را مورد بررسی قرار دادیم و با مشورت و همکاری کارشناسان مدیریت، تمام توان خود را به کار گرفتیم تا رضایت لازم را در حوزه عمل شعبه فراهم کنیم. باتوجه به بازخوردهای صورت گرفته، مشخص شده است که شعبه قهدریجان در تحقق اهداف و جلب رضایت مشتریان موفق بوده است. براساس همین سیاست منابع ما رشدی برابر ۲۵۷ درصد را نشان می‌دهد.

مقصودی با اعلام اینکه پرداخت تسهیلات شعبه نیز در این مدت افزایش داشته گفت: نه تنها بیشترپرداخت کرده ایم بلکه توانسته ایم در وصول مطالبات نیز شعبه موفق‌ی باشیم و ریسک اعتباری شعبه از ۱۹/۸ درصد به ۱/۷ درصد کاهش دهیم که موفقیت بزرگی است.

مقصودی درباره انضباط مالی و اداری نیز گفت: در این بخش تلاش برای کاهش نقدینگی شعبه و انتقال آن به مرکز و همچنین کاهش مانده مرکز در دستور کار قرار داشت. همینطور با رعایت منابع و مصارف در پرداخت تسهیلات و کاهش مانده مطالبات به ویژه مطالبات مشکوک الوصول و کاهش هزینه‌های غیرضروری و تلاش برای جذب سپرده‌های ارزان قیمت، اقدامات لازم برای انضباط مالی و اداری انجام شد.

مقصودی توجه به همکاران و شناخت توانایی‌های هر یک از آنان را برای تصمیم‌گیری و برنامه‌ریزی یکی از مهم‌ترین عوامل موفقیت شعبه برشمرد و گفت: از اطلاعات کارمندان با سابقه در شعبه برای شناخت مشتریان بهره زیادی بردم و جا دارد از یکایک همکاران که مرا در این امر خطیر یاری کردند تشکر کنم.



حسین غلامرضایی

رئیس شعبه جندق

حسین غلامرضایی رئیس شعبه جندق در شهرستان خور و بیابانک، یکی از روسای شعب برتر بانک کشاورزی در سال ۱۳۹۲ است که شاخص مدیریتی خود را برای موفقیت، ارزش آفرینی برای عملکرد همکاران و ایجاد فضای وفاق و یکدلی و صمیمیت در شعبه می‌داند. اوبرجسته‌ترین اقدامات خود را هم دسته‌بندی کرده است و می‌گوید: مذاکره صمیمانه با همکاران در ابتدای حضور در شعبه و تاکید بر داشتن روابط دوستانه نزدیک، همراه با رقابت سالم در کنار رعایت سلسله مراتب اداری، توصیه نخست به همکاران بود.

انجام مدیریت مشارکتی در شعبه و استفاده از نظرات سازنده همه همکاران و مشارکت آنها در فرآیند تصمیم‌گیری‌های شعبه و برنامه‌ریزی و تقسیم تعهدات کلیه امور شامل سپرده‌ها و وصول و... بین همکاران، همچنین شفافیت و صداقت کامل بین همکاران با مشتریان اقدامات دیگری بود که برای موفقیت در شعبه انجام شد و به نتیجه هم رسید.

وی در توصیف علل موفقیت شعبه اضافه کرد: البته سطح علمی و دانش بانکی همکاران با برگزاری جلسات متعدد و همچنین انجام عملی کار ارتقاء یافته و به جرات می‌توان گفت کارکنان شعبه جندق از کارکنان معتقد به ارزش‌های بانک و دارای مهارت و تخصص هستند و برای افزایش عملکرد و رضایت مشتریان و... تلاش می‌کنند. همه بر این باور هستیم که بدون دانش، مهارت، تخصص و بدون داشتن تعهد و اعتقاد سازمانی و بدون تفکر، خلاقیت و داشتن برنامه، سازماندهی همکاران، قدرت فرماندهی و... نمی‌توان به سادگی سازمانی را از دیگر سازمان‌ها متمایز کرد. بدون شک توجه به همه این عوامل یکی از علل برتری شعبه بوده است.



محمود دهاقین

رئیس شعبه نجف آباد

محمود دهاقین در سال ۱۳۶۸ به استخدام بانک کشاورزی درآمد و در شعبه خوانسار مشغول به کار شد و شعبه نجف آباد هشتمین شعبه محل خدمت اوست که از سال ۱۳۸۹ در آن خدمت می‌کند. او تعامل و همکاری با مسئولان شهرستان به خصوص فرمانداری و مدیریت جهاد کشاورزی برای پرداخت تسهیلات از محل صندوق توسعه کشاورزی و اشتغالزایی را بسیار مهم می‌داند و می‌گوید: علی‌رغم اینکه سال ۹۲ به دلیل تبلیغات گسترده بانک‌ها در افزایش نرخ سود سپرده‌ها سال سختی بود ولی با درایت و تلاش همکاران در همه زمینه‌ها توانستیم کارنامه نسبتاً خوبی ارائه کنیم و ضمن حفظ مشتریان و جلوگیری از خروج منابع با درصد خوبی از تحقق برنامه، مجموع سپرده‌های شعبه را به بیش از ۱۱۴ درصد افزایش برسانیم. همچنین در بخش پرداخت تسهیلات به ۹۴ درصد برنامه ابلاغی رسیدیم که در مقایسه با زمان تحویل شعبه حدود ۱۰۰ درصد افزایش داشت. دهاقین افزود: در بخش وصول مطالبات علی‌رغم اینکه کل استان با خشکسالی مواجه بود و طی چند سال گذشته بسیاری از باغات شهرستان توسط تانکر آبرسانی می‌شد شعبه توانست با درصد وصولی ۹۰ و تحقق ۱۱۵ درصدی برنامه و کاهش مطالبات نسبت به سال قبل، ریسک اعتباری را نیز از ۱۲ به ۹ برساند. دهاقین در تشریح مدیریت موفق خود به یک حقیقت اشاره دارد و می‌گوید: ما در شعبه به صورت تیمی کار می‌کردیم. در واقع در خدمت‌رسانی به مشتریان همه همکاران مشارکت داشتند. این مشارکت با رضایتمندی مشتریان همراه بود و رضایت آنها به تجهیز بیشتر منابع و وصول هر چه بیشتر مطالبات انجامید. دهاقین از نحوه سرویس دهی خودپردازهای شعبه نسبت به سایر بانک‌ها، نحوه چیدمان شعبه و فضای شعبه، نظافت و تمیزی و وجود امکاناتی همچون پول شمار و کیوسک بانکی در سالن معاملات و استفاده از کانال‌های الکترونیکی هم به نیکی یاد می‌کند و در پایان می‌گوید: با ایجاد همدلی و صمیمیت بین کارکنان به موفقیت‌های بزرگی رسیدیم که یکی از آنها، انتخاب شعبه به‌عنوان یکی از شعب برتر کشور بود.



عباس هاشم پور

رئیس شعبه نصرآباد جرقویه

عباس هاشم پور رئیس شعبه نصرآباد جرقویه در استان اصفهان است. شعبه تحت سرپرستی او برای دومین سال متوالی است که به عنوان شعبه برتر انتخاب می شود و این امر نشان دهنده برنامه ریزی دقیق و مستمرویی و تیم کاریش در شعبه نصر آباد است. او به آنچه در ذهن مشتری به عنوان خواسته و انتظار از بانک می گذرد، اهمیت می دهد و برای اجرا و تحقق آن برنامه ریزی می کند. رضایتمندی مشتریان از عملکرد او به افزایش و ارتقاء شاخص های عملکردی منجر شده است. او در این باره توضیح می دهد و می گوید: جدول عملکرد نشان می دهد که رشد خوبی در جذب منابع داشته ایم و به همان نسبت پیگیری های مستمر و تلاش همکاران در اجرای برنامه های شعبه ما را در وصول مطالبات نیز موفق کرده است. هاشم پور اصل مشتری مداری، درک مشتری و توجه به درخواست آنان و ارائه خدمات مطلوب و سریع و خوش قولی را از عوامل موثر در موفقیت شعبه می داند و می گوید: شعبه نصر آباد جرقویه با ۱۱۵ درصد رشد در جذب منابع توانسته است منابع خود را افزایش دهد و با برنامه ریزی دقیق برای وصول مطالبات و عملکرد مطلوب، ریسک اعتباری را به نیم درصد کاهش داده است. هاشم پور تشخیص نیازهای مشتریان و تلاش برای رفع نیازهای آنان و استفاده از راهکارهای ارائه شده توسط همکاران برای افزایش منابع و کاهش مطالبات را مفید ارزیابی کرد و گفت: ارزش آفرینی برای نیروی انسانی و توجه به قابلیت های آن کمک شایانی به مدیر شعبه برای تحقق اهداف بانک می کند.

وی پرداخت تسهیلات به مشتریان ویژه در کمترین زمان ممکن و احترام به وقت مشتری را از اهم برنامه های خود عنوان کرد و بیان داشت: در بحث وصول مطالبات اعتقاد دارم چنانچه پی گیری ها مستمر و همراه با احترام به مشتری باشد حتماً پاسخی مثبت در پی خواهد داشت. هاشم پور در پایان کاهش ریسک اعتباری و رعایت انضباط مالی و اداری را حاصل تلاش همکاران خود دانست و از همه آن ها به لحاظ ارتباط موثر و مفید با مشتریان و همراهی شعبه برای نیل به اهداف بانک تشکر کرد.



محمدعلی دهقانی

رئیس شعبه موغار

محمدعلی دهقانی رئیس شعبه موغار سال ۱۳۷۴ در بانک استخدام شد و از سال ۱۳۹۱ همزمان با آغاز فعالیتش در شعبه، با کمک همکاران تیزبین و پرتلاش شعبه بررسی جامع و کاملی از وضعیت منطقه و مشتریان و حوزه عمل شعبه انجام داد. دهقانی می گوید: در شعبه موغار نسبت به جایگاه رفیع و نقش و اهمیت مشتریان به عنوان سرمایه های ثابت بانک و همچنین حمایت از کشاورزان و تولیدکنندگان بخش کشاورزی متعهد و پایبند بودیم و هستیم و باتوجه به منشور اخلاقی بانک، رعایت ادب و احترام، وقت شناسی و تکریم مشتریان را وظیفه خود می دانستیم و برای ملاقات با مردم و گردهمایی های دوره ای با مشتریان وقت می گذاشتیم. دهقانی در تشریح علل موفقیت خود به تعامل خوب و سازنده با نهادهای دولتی و همچنین ارزش آفرینی همکاران به عنوان بزرگترین مشتریان داخل بانک اشاره کرد و گفت: باتوجه به اینکه پشته هر مجموعه ای مردم هستند و نمی توان به خواست و جایگاه مشتریان بی توجه بودیم همین دلیل روی مشتری مداری تاکید می شد و برخورد خوب با ارباب رجوع کاملاً در شعبه نمود داشت و دارد، یعنی همکاران حرفه ای و آگاه شده اند که مردم تشنه محبت هستند و ما اگر بتوانیم با مشتریان و مراجعان ارتباط خوبی برقرار کنیم موفقیت های عظیمی کسب خواهیم کرد، چراکه مشتریان آگاه شده اند و پای به موسسه و بانکی می گذارند که به آنان احترام بیشتری بگذارند. رئیس شعبه موغار ادامه داد: نقاط قوت و ضعف شعبه را مورد ارزیابی و سنجش قرار دادیم و با برنامه ریزی و برگزاری جلسات متعدد با شوراهای محلی و آشنایی بیشتر آنها با بانک کشاورزی و خدمات متنوع و ایجاد روابط دوستانه و صمیمانه بین مشتریان و همکاران توانستیم منابع مالی مردم را جذب و در شعبه متمرکز کنیم به طوری که در فاصله زمانی دو سال ۱۴۵ درصد افزایش سپرده های مردمی داشته ایم، هم چنین وصول مطالبات شعبه به ۹۹٫۵ درصد و پرداخت تسهیلات به افزایش ۴۵ درصدی رسید. انضباط مالی و اداری شعبه نیز دقیقاً رعایت شده است و ریسک اعتباری شعبه به عدد ارسیده است. این موفقیت های با تلاش مضاعف به دست آمده است. همچنین به جز شاخص های اصلی در سایر شاخص های بانک همچون افزایش تعداد و حجم استفاده از کلیه خدمات بانکداری الکترونیک و با توجه به روستایی بودن منطقه عملکرد بسیار خوبی داشتیم و توانستیم با تشویق و ترغیب مشتریان برای استفاده از کانال های الکترونیکی و با استفاده از ظرفیت ایجاد شده و در نتیجه کاهش ازدحام و حضور فیزیکی مشتریان شعبه و استفاده از این فرصت توسط همکاران به کلیه اهداف از پیش تعیین شده برسیم و بتوانیم در سومین سال متوالی جزو شعب برتر کشوری قرار بگیریم.



مسلم محمد هاشمی

رئیس شعبه لارگان

مسلم محمد هاشمی در سال ۱۳۷۴ به استخدام در آمد و در حال حاضر رئیس شعبه لارگان از توابع شهرستان فلاورجان است و این شعبه برای دومین سال پیاپی توانسته است جزو شعبه برتر استان قرار گیرد.

محمد هاشمی عواملی از قبیل شناسایی مشتری، بازار هدف، بازار منطقه و شناخت ویژگی‌های تاثیر گذار بر رونق اقتصادی و فضای کسب و کار را موجب پیشرفت و ارتقاء عملکرد شعبه دانست و اظهار داشت: مدیریت بدون تعامل سازنده با مردم از طریق شنیداری در مرحله اول و راهنمایی و ارشاد مخاطبین با توجه به انگیزه طرح سوال و درخواست اذعان مشتریان سخت می‌نماید بنا بر این با به کارگیری این دو روش به‌عنوان اصلی‌ترین مولفه در هدایت و تبیین برنامه‌ها به موفقیت رسیدیم.

او به ارتباط صمیمی و تعامل مناسب با همکاران با هدف ایجاد فضای کاری با نشاط و افزایش روحیه تیمی و مشارکتی کارکنان باور دارد و تشریح رسالت و مأموریت بانک و بیان نقش و جایگاه آن در عملکرد و فعالیت‌ها را ضروری می‌داند. او به همکاران خود القا می‌کند که مشتری‌مداری و تکریم و حفظ حقوق مشتریان در بانک کشاورزی یک اصل مهم است و باید مسوولیت‌پذیری و تعهد و وجدان کاری خود را در قبال مشتریان افزایش دهند.

نکته کلیدی مدیریت او تشویق و ترغیب مشتریان و همکاران به استفاده از خدمات بانکداری الکترونیکی است، همانطور که برای اعتلای نام و برند بانک کشاورزی و با توجه به بهبود شاخص‌های اصلی و عملکردی شعبه هم تاکید دارد.

محمد هاشمی با آمار و ارقام نشان می‌دهد که نتیجه چنین مدیریت و سیاستی، رشد و پیشرفت شعبه لارگان است. او با اشاره به افزایش ۱۲۵ درصدی منابع شعبه خود گفت: علاوه بر این افزایش، توانسته ایم با عملکردی مطلوب در وصول مطالبات ریسک اعتباری خود را از ۱۴ درصد به ۴ درصد کاهش دهیم که این موفقیت حاصل نمی‌شد مگر در سایه انجام وظیفه کارکنان با لحاظ قراردادن وجدان کاری، صداقت و پشتکار و ایجاد فضای صمیمانه و سرشار از همدلی در شعبه که لازم می‌دانم از همین طریق از یکایک همکاران تلاشگر در شعبه لارگان تشکر کنم و امیدوارم که سال ۹۳ نیز نام شعبه لارگان در بین شعب برتر استان بدرخشد.



حسام شعاعی

رئیس شعبه طالخونچه

حسام شعاعی، رئیس شعبه طالخونچه سال ۱۳۷۴ به استخدام بانک در آمدواز ۳ سال پیش مسئولیت این شعبه را برعهده گرفت. او به وفادارسازی مشتری و حفظ شأن و منزلت آنان بیش از هر عامل دیگری اعتقاد دارد می‌گوید: یک رئیس شعبه موفق، رئیسی است که بتواند رضایت مشتریان را به دست آورد و این کار از راه‌های مختلف میسر می‌شود و ما در شعبه طالخونچه همه این راه‌ها را با موفقیت تجربه کرده‌ایم. یعنی امکان ندارد، یک مشتری به شعبه وارد شود و با تکریم و احترام استقبال و بدرقه نشود. ما زمان انتظار مشتری و ارائه خدمات را به حداقل رسانده‌ایم. هدف ما این است که مشتری به بانک کشاورزی و شعبه ما وفادار باشد، چراکه با وفاداری او، می‌توان دیگر برنامه‌ها را اجرایی کرد و به هدف‌های دیگری که بهبود شاخص‌های عملکردی است رسید. شعاعی از نقش و تاثیر همکارانش در شعبه برای رسیدن به موفقیت به نیکی یاد می‌کند و این موفقیت را بدون حضور آنان غیر ممکن می‌داند. او با ارائه آمار در شاخص‌های مختلف نشان می‌دهد که شعبه طالخونچه با اتخاذ چه سیاستی و اعمال چه مدیریتی به این موفقیت رسیده است. شعاعی این آمارها را دسته‌بندی کرده است و می‌گوید: طی ۴ ساله که در شعبه طالخونچه مشغول فعالیت هستم توانسته ایم با تلاش فراوان همکاران و مدیریت مشارکتی به رشد روزافزون منابع و حضور پر حجم مشتریان در شعبه کمک کنیم به گونه‌ای که منابع این شعبه در حال حاضر حدود ۲ برابر شده است. در بخش پرداخت تسهیلات هم در سال گذشته با عملیاتی شدن اعتبارات خرد از مهرماه تا اسفند ماه با وجود مشکلاتی که طرح داشت باز هم از شعبی بودیم که توانستیم ۵۵۰ پرونده تسهیلات در این سیستم معرفی و پرداخت کنیم. در بخش انضباط مالی و اداری نیز در این چند سال و در همه ماه‌های سال عملکرد شعبه بالای ۷۵ درصد (عالی) بوده و بین ۱۰ شعبه برتر استان قرار داشته است. همچنین مانده مطالبات سررسیده، معوق، مشکوک‌الوصول شعبه هم با وجود موانع زیاد، کاهش چشمگیری داشت. در بخش انضباط مالی و اداری، همواره شعبه سعی داشت مانده حساب بانک ما از دیگران پایین‌تر باشد همچنین مانده خزانه در حد معقول نگه داشته می‌شد. شعاعی در تشریح علل موفقیت خود هم گفت: از اصول کار ما در شعبه مذاکره برای جذب منابع قبل از پرداخت تسهیلات و پیگیری مداوم وصول مطالبات بود تا ضریب نقدینگی و خودتکایی شعبه پایین باشد.



ساسان غرقى

رئيس شعبه محمد شهر

ساسان غرقى رئيس شعبه محمد شهر به صميميت و همدلى بين همكاران در محيط كار و احترام به يكدگر و برخورد محترمانه و مودبانه با مشتريان و مراجعان اعتقاد دارد. او مى گويد: وفادارى به اين اصول، باعث جذب مشتريان و وفادارى آن ها به بانك شده و مى شود. ضمن اينكه رعايت آرامش در محيط كار، دقت در انجام امور مشتريان، تسريع در ارائه خدمات بانكى و استقبال گرم از مشتريان نيز به جذب هر چه بيشتر مشتريان كمك مى كند. غرقى سبك مديريتى خود را بر هدف، برنامه ريزى، سازماندهى، هدايت و كنترل، شناسايى نقاط قوت و ضعف، تجزيه و تحليل خلاصه كل، بررسى وضعيت شعبه به صورت ماهانه، تكميم ارباب رجوع، بازاریابی و تجهيز منابع استوار كرده است و مى گويد: مشتريان خوبى بودند كه به دلایل مختلف از بانك رفته بودند و بايد باز مى گشتند كه شخصا اين بخش از كار را بر عهده گرفتيم و ۸۰ درصد از اين نوع مشتريان مجدداً به شعبه مراجعه و فعاليت حساب هايشان را آغاز كردند. حاصل اين تلاش افزايش ۳ برابرى سپرده هاى مردمى بود. در پرداخت تسهيلات هم اولين حركتى كه انجام گرفت، انتخاب يكى از همكاران به عنوان ارزباب بود و با مكاتبات مكرربا مديريت، موفق به تغيير نمودار سازمانى شعبه شديم و اين سمت را رسماً در شعبه به كار گرفتيم. پرداخت تسهيلات کوتاه مدت برابر خط مشى اعتبارى هم سرعت بيشترى يافت و از حالت سكون به رشد قابل توجهى رسيد. غرقى در باره وصول مطالبات گفت: موفق به وصول واقعى مطالبات كه اكثر پرونده هاى با ارقام كم بودند شديم. با تعدادى از مشتريان بخش بازرگانى شعبه هم كه به دليل نوسانات بازار با مشكلاتى مواجه شده بودند تماس گرفتيم و با اختيارات قانونى نسبت به تعيين تكليف بدهى آنها اقدام موثرى صورت پذيرفت و هم اكنون با شعبه تعاملات خوبى را دارند. در مجموع ريسك اعتبارى شعبه از ۳۸ درصد به ۸ درصد تقليل يافت كه با برنامه ريزى هاى انجام شده اميد داريم به حداقل ممكن كاهش دهيم. رئيس شعبه محمد شهر در باره انضباط مالى و ادارى گفت: وضعيت جغرافيايى شعبه محمد شهر كرج به گونه ايست كه از هر سه نفر مراجعه كننده يه شعبه دو نفر مشتريان ساير شعب هستند كه اين موضوع باعث تبادل نقدبنگى زيادى مى شود و طى روز تعداد چك هاى كلر و بين بانكى را افزايش مى دهد. با اين وجود سعى شده كه در پايان روز كمترين وجه نقد در خزانه شعبه نگهدارى شود. كاهش آمار چك هاى برگشتى با عنايت به افتتاح روز افزون حساب جارى يكى ديگر از مواردى بود كه با برنامه ريزى مناسب و كنترل حساب مشتريان با موفقيت انجام پذيرفته است.



ايرج كاظم هاشمى

رئيس شعبه هشترگرد

ايرج كاظم هاشمى ۳ سال است به عنوان رئيس شعبه هشترگرد منصوب شده است و طى اين مدت تغييرات مثبت و معنا دارى را بر جا گذاشته است. او در توصيف عملكرد خود و شاخص ها مى گويد: براى جذب و تجهيز منابع جلسات متعددى با همكاران برگزار كردم و با برخورد خوب با مشتريان و همكاران و پيگيرى مشتريان رها شده، فعال كردن مشتريان اعتبارى و غير اعتبارى و كشاورزان، توجه به خواسته هاى مشتريان، پيگيرى مشكلات تسهيلاتى و دسته چك... و توجه به مشتريان خانم كه نصف جمعيت جامعه را تشكيل مى دهند و تماس با شركت ها در شهر كهاى صنعتى و دهياران، شهردارى، پزشكان، وكلا و... توانستيم در پايان سال ۹۲ سپرده ها را افزايش دهيم. رئيس شعبه هشترگرد افزود: در پرداخت تسهيلات با توجه به وجود شركت هاى متعدد صنايع تبديلى كشاورزان، دامداران، مرغداران و باغداران زيادى در اين منطقه، شعبه به كمك همكاران، مدير فنى و كارشناسان مديريت توانست تسهيلات را افزايش دهد كه نقش مهمى در سودآورى بانك دارد. در وصول مطالبات هم شعبه هشترگرد با توجه به مشكلات چند سال پيش و تسهيلات كلانى كه بدون كارشناسى وحتى نظارت خوب پرداخت شده وحتى اسناد اكثر كارشناسى نشده بود توانستيم بسيار زيادى از آنها را حل كنيم طورى كه حدود ۹۰ درصد از اسناد و پيمان ها كه وام آنها تمديد، تجديد، تقسيط و يا تسهيلات جديد به آنها پرداخت شد و با پرداخت خوب هم توانستيم قدر مطلق وصول را افزايش دهيم و ريسك ۳۲ درصد را به ۱۹/۵ درصد كاهش دهيم. مانده هاى مطالبات سررسيد معوق و مشكوك الوصول هم كاهش و درصصولى از ۶۹ درصد به ۸۴ درصد افزايش يافت.

كاظم هاشمى درباره انضباط مالى و ادارى هم گفت: كنترل مستمر نقدبنگى صندوق (خزانه) و خودپرداز تا ميمين وجوه مورد نياز روزانه از طريق تماس تلفنى با مشتريان شعبه كه واريز قابل توجهى در روز دارند و همچنين بازاریابی مشتريانى كه كانون دريافت هاى نقدى بودند و استقراض حداقل موجودى از خزانه استان، افزايش و تلاش براى وصول مطالبات و تجهيز منابع به منظور كاهش مانده حساب مركز و متعاقب آن كاهش نسبى كارمزد پرداختى از جمله اقداماتى بود كه انجام داديم. هدف اين بود كه كمتر از خزانه استان استقراض كنيم و بيشتر خود كفا باشيم وحتى پول به خزانه بدهيم.



علی احمد حذرخانی

رئیس شعبه مهندسی زراعی

علی احمد حذرخانی رئیس شعبه مهندسی زراعی در سال ۱۳۶۹ به استخدام بانک کشاورزی درآمد و از سال ۱۳۸۴ به عنوان رئیس شعبه هنرمند منصوب شد و از سال ۱۳۸۹ مسولیت شعبه مهندسی زراعی و دو باجه مستقل آن را برعهده گرفت. او می گوید: اولین برنامه‌ای که در شعبه در دستور کارم قرار دادم ایجاد دوستی و صمیمیت و ارتقاء روحیه همکاری در بین همکارانم بود چرا که نیروی انسانی بیشترین و باارزش‌ترین سرمایه هر شعبه‌ای است و درجه اهمیت بالایی دارد و بعد در باره شاخص‌های عملکردی با همکاران صحبت‌های زیادی انجام شد و شاخص‌های مالی و اعتباری، وصول مطالبات و همچنین تجهیز منابع به‌عنوان عوامل مهم مورد توجه قرار گرفت در حوزه اعتباری تقسیم‌بندی‌های دقیقی صورت گرفت و روی بهداشت اعتباری تاکید شد. در حوزه مالی رعایت منابع و مصارف و پاسخگویی به مشتریان در اولویت قرار گرفت و با مشارکت و همدلی همکاران شاخص‌های آماري شعبه را ارتقا دادیم. با اتخاذ این سیاست توانستیم تجهیز منابع را در پایان سال ۱۳۹۲ افزایش دهیم و در بخش پرداخت تسهیلات هم در تعداد و هم در مبلغ به افزایش چشمگیری رسیدیم. حذرخانی درباره وصول مطالبات هم گفت: شعبه در پایان سال روند صعودی داشت و در صد وصولی به ۹۷ درصد رسید. همچنین ریسک اعتباری و ضریب خود اتکایی شعبه را به حد قابل قبولی رساندیم. در ضمن انضباط مالی و اداری را جزو اولویت‌های کاری شعبه قرار دادیم و با رعایت مقررات و بخشنامه‌ها و دستورالعمل‌ها و کنترل روزانه حساب‌ها و موجودی خزانه و ارسال به موقع مازاد وجوه به مرکز توانستیم عملکرد خوبی بر جا بگذاریم.

رئیس شعبه مهندسی زراعی در پایان افزود: برای ما باورم که مشتری سرمایه اصلی بانک است و برای حفظ و وفادار ساختن او نباید از هیچ کوششی فروگذار کرد لذا مشتری‌مداری و حفظ مشتریان فعلی در سرلوحه اهداف همکاران قرار دارد. اولین خواسته مشتری احترام است و مشتری به‌عنوان یک شخص و یک انسان هویتی مستقل و شخصیتی مدنی دارد که همیشه دوست دارد این هویت و شخصیت پاس داشته شود و از یک دیدگاه محترمانه به او نگریسته شود و اگر اینطور باشد مشتری احساس آرامش و رضایت خواهد کرد و من در تمام مدتی که به‌عنوان مسوول شعبه فعالیت کردم همیشه سعی کردم این فرهنگ مشتری‌مداری را در شعبه نهادینه کنم و فکر می‌کنم با وجود همکاران فهیم و تلاشگر شعبه موفق هم بوده‌ام.



اصغر حیدری

رئیس شعبه نظرآباد

اصغر حیدری ۳ سال است مسئولیت شعبه نظرآباد را بر عهده دارد و طی این مدت مدت کوتاه، توانسته است، شاخص‌های ارزیابی عملکردی شعبه را به نحو چشمگیری تغییر دهد. او معتقد است که فقط با همدلی همکاران و ایجاد فضای دوستانه می‌توان بر مشکلات شعبه غلبه کرد. حیدری به تفویض اختیار و تقسیم کار بین همکاران هم باور دارد و با تقسیم‌بندی مشتریان، شرایط مطلوبی را بر شعبه حاکم کرده است. او درباره شاخص‌های عملکردی شعبه می‌گوید: طی چهار سال گذشته در شعبه نظرآباد، سپرده‌های مردمی سه برابر افزایش داشته است. این افزایش سپرده‌های شعبه علل مختلفی داشته که از مهم‌ترین آنها می‌توان به تلاش و پیگیری همکاران و برنامه‌ریزی برای شناسایی و جذب مشتریان جدید و جذب مشتریان رها شده و تبدیل مشتریان بالقوه به بالفعل اشاره کرد. در بخش اعتباری و پرداخت پرداخت تسهیلات نیز شعبه توانست پرداختی خود را سه برابر افزایش دهد و از این حیث به‌عنوان بانک برتر شهرستان در سال ۹۱ معرفی شود که با توجه به عدم افزایش در چارت سازمانی شعبه در قسمت اعتباری با تلاش مضاعف همکاران این امر مهم در پرداخت تسهیلات تحقق یافت. حیدری افزود: در وصول مطالبات نیز با همکاری کلیه همکاران در امر وصول توانستیم بخش اعظمی از مطالبات بانک را وصول کنیم که این امر در شعبه نظرآباد بی سابقه بوده است. انضباط مالی و اداری نیز با رعایت و مدیریت نگهداری وجوه نقد در شعبه و کاهش چشمگیر چک‌های برگشتی و کنترل و تعدیل هزینه‌های شعبه مخصوصاً در زمینه هزینه‌های سیستم‌های گرمایشی و سرمایشی و ملزومات اداری و نگهداری صحیح از اموال بانک و رعایت منابع و مصارف اعمال شده است. حیدری در پایان افزود: مهم‌ترین و موثرترین عواملی که در موفقیت شعبه تاثیر داشت عبارتند از: توکل به خدا و یقین داشتن به کاری که انجام می‌دهیم، ایجاد محیطی آرام و مناسب، ارائه خدمات سریع به مشتریان، همچنین باید به ایجاد صمیمیت و روابط دوستانه با همکاران، تفهیم و آموزش برقراری روابط با مشتریان (نحوه ارتباط با مشتریان) و ارتباط مستمر با مشتریان وفادار و شریک و ایجاد شعف بین آنها، پیگیری درخواست مشتریان و همکاران.



مجتبی معتمدی فروغی

شعبه میدان تره بار کرج

مجتبی معتمدی فروغی لیسانس مدیریت بازرگانی دارد و سال ۱۳۷۴ به استخدام بانک درآمده است. اواز سال ۱۳۹۰ مسئولیت شعبه تره بار استان البرز را برعهده گرفت و علی رغم همه مشکلات، با همت و همدلی همکاران و تعلق سازمانی بالای آنان، توانست علاوه بر اینکه به اهداف شعبه دسترسی پیدا کند درجه شعبه را نیز از ۳ به درجه ۲ ارتقاء دهد. فروغی با ارائه آمار از بهبود شاخص‌های عملکردی شعبه حرف زد و نشان داد که شعبه چه مسیری را برای موفقیت طی کرده است. او گفت: در شاخص تجهیز منابع، با ایجاد مدیریت بر مبنای هدف سعی شد در جلسات تجهیز منابع که با همکاران شعبه تشکیل می‌شود اهداف شعبه تعیین و تعهدات بین همکاران تقسیم شود.

در این جلسات همکاران توجیه می‌شوند که لازم است با مشتری صحبت شود تا در عین شناخت نیازها و انتظارات مشتری حس رضایت مندی را در او ایجاد کنند، حسی که استمرار همکاری مشتری و وفاداری و شغف او را در پی داشته باشد. از طرفی با مشارکت همکاران در تدوین برنامه و استراتژی رسیدن به هدف، میانگین رشد سپرده‌های مردمی نسبت به تعهدات شعبه به طور یکنواخت در طول سال با در صد بالایی حفظ شد و این مهم از شناخت بازار هدف و افزایش تعداد دستگاه‌های کارتخوان از ۸۰ دستگاه در سال ۹۰ به ۲۳۰ دستگاه در سال ۹۲ ناشی می‌شد. شناسایی و فعال سازی مشتریان رها شده هم از دیگر اقدامات شعبه در این زمینه بود. فروغی در باره پرداخت تسهیلات هم ادامه داد: با شناسایی مشتریان ارزشمند بتوان پرداخت به موقع علاوه بر اینکه مانده مطالبات به میزان ۳۰ درصد افزایش یافت، ریسک اعتباری هم از ۲ به ۱ و گاهی به زیر یک در صد رسید. شعبه در بخش وصول مطالبات نیز تلاشی مستمر و مجدانه داشت به طوری که همه ماهه لیست مشتریان بدهکار در دو نسخه تهیه می‌شود و یک نسخه زیر کلید رئیس شعبه و نسخه دیگر نزد معاون شعبه قرار می‌گیرد و روزانه پیگیری می‌شود. اقدامات شامل تقسیم پرونده‌های سررسید گذشته بین همکاران و پیگیری تلفنی قبل از موعد تسهیلات مضاربه و ارسال پیامک به بدهکار و ضامنین تسهیلات اقساطی سررسید گذشته است. کاهش ۱۰۰ درصد مطالبات معوق و مشکوک الوصول و استمرار وصول ۹۹ درصد گواه این مطلب است. در بحث کنترل نقدینگی همواره سعی شد در طول سال نسبت خالص نقدینگی به سپرده‌های مردمی در پائین ترین حد خود یعنی بین ۵/۹ تا ۰/۹ قرار داشته باشد و همچنین با شناسایی مشتریان خوش حساب و افزایش پرداختی کنترل مناسبی بر منابع و مصارف به وجود آمد. بابرگشت به موقع تسهیلات و ارسال روزانه مازاد نقدینگی شعبه توانست مانده مرکز را تغییر دهد که این تغییرات رشد ۱۶ درصد را نشان می‌دهد.

ایلام

ردیف	نام رئیس شعبه	محل خدمت
۱	بهروز اقبالی	شعبه خیابان امام ایوان
۲	هدایت اله ناصری	شعبه دره شهر
۳	سیدر مضان بازاریار	شعبه موسیان
۴	جمشید گرم رضائی	شعبه ولی عصر ابدانان
۵	علی محمودی	شعبه مرکزی ایوان

بوشهر

ردیف	نام رئیس شعبه	محل خدمت
۱	مجید گزی	شعبه دیلم
۲	علی محمدی	شعبه روستایی کره بند
۳	سیدمحمد شجاعی	شعبه خیابان امام برازجان
۴	مصطفی خسروی	شعبه برازجان
۵	مجیدذاکری	شعبه وحدتیه

استان تهران

ردیف	نام رئیس شعبه	محل خدمت
۱	مظاهر پارسامهر	شعبه آبسرد
۲	سهراب سیفی	شعبه سه راه آدران
۳	محدثقی فرزین فر	شعبه اسلامشهر
۴	رحیمی مجد	شعبه پیشوا
۵	رضا جوهری	شعبه جابان
۶	آرش قاسمی	شعبه جاجرود
۷	رضا پویافر	شعبه رودهن
۸	مصطفی حاجی آخوندی	شعبه ورامین

تهران بزرگ

ردیف	نام رئیس شعبه	محل خدمت
۱	محبوب حاجی پور	شعبه آفریقا
۲	علی گل خوشبو	شعبه پارک ساعی
۳	محسن خدا بخشی	شعبه احمد قصیر
۴	ارسلان عبدی	شعبه ازگل
۵	غلامرضا راشدی	شعبه میدان توحید
۶	حمیدرضا مسیبی	شعبه پالیزی
۷	قاسم جعفر بیگلر	شعبه میدان بزرگ میوه و تره بار تهران
۸	محمد حبیبی	شعبه پیروزی
۹	سعید سیف	شعبه اسد آبادی
۱۰	سیده بتول رضانی	شعبه مفتح
۱۱	رسول قنبری خلیلی	شعبه طالقانی
۱۲	قاسم رضا قاسمی استاد	شعبه شیر پاستوریزه تهران بزرگ
۱۳	فرشاد طالبی	شعبه شهید مطهری
۱۴	کاوه مجیدی	شعبه میدان فاطمی
۱۵	مهدی نجفلو	شعبه میدان ونک تهران
۱۶	عبدالرضا پیرهادی	شعبه میر داماد
۱۷	حسن عموزاد خلیلی	شعبه ولیعصر تهران بزرگ

چهار محال و بختیاری

ردیف	نام رئیس شعبه	محل خدمت
۱	سجاد کیانیپور	رئیس شعبه کاشانی
۲	سجاد کریمی شهماروندی	شعبه روستایی دشتک
۳	حسنعلی محمودی	شعبه آلونی
۴	چنگیز علیدوستی شهرکی	شعبه سامان
۵	مهدی میر احمدی	شعبه دوازدهم محرم
۶	مجید یار محمدی	شعبه شهر کرد



بهروز اقبالی

رئیس شعبه خیابان امام ایوان

بهروز اقبالی رئیس شعبه خیابان امام ایوان به سبک مدیریت مشارکتی اعتقاد دارد و می‌گوید: در تصمیم‌گیری‌ها از همکاران کمک می‌گیرم و کارها را هم تقسیم‌بندی و با ایجاد جوی صمیمی و پر از تفاهم، انگیزه را به مجموعه خود القا کرده‌ام. او همچنین همه موفقیت‌های شعبه را ناشی از خواست و اراده همکاران خود می‌داند و می‌گوید: برقراری ارتباط نزدیک با مشتریان و جذب مشتریان رها شده و یا رانده شده در اولویت برنامه‌های ما قرار داشت و دارد. این اولویت بندی‌ها باعث ارتقاء درجه شعبه و انتخاب در سال ۹۱ و ۹۲ به‌عنوان شعبه برتر شده است

اقبالی که سبک مشارکتی را بهترین نوع مدیریت می‌داند می‌گوید: حتی در تجهیز منابع و وصول مطالبات، همه همکاران مشارکت داشتند. همکاران در این سیستم مشارکتی، آموخته‌اند که در قبال مسوولیت و وظایف خود پاسخگو باشند.

او در پرداخت تسهیلات، قرص و محکم و قانونی عمل می‌کرد تا در وصول مطالبات مشکلی نداشته باشد. آمار و ارقام ارائه شده هم از موفقیت سبک و روش او در اداره شعبه حکایت می‌کند. او در این زمینه می‌گوید: سپرده مردمی از روند رشد خوبی برخوردار بود و در سال ۹۱ با تحقق برنامه تعهدی ۲۵۶ درصد در بخش تجهیز منابع و در سال ۹۲ با تحقق ۱۸۲ درصد برنامه تعهدی تجهیز منابع برای دو سال متوالی جزو شعب برتر استان قرار گرفتیم. در پرداخت تسهیلات هم شعبه همواره در شیوه پرداخت تمکن مالی متقاضی و متعهدان را در نظر گرفته و براساس میزان امکانات کشاورزی در بخش کشاورزی و قیمت واحد در سال و در غیر بخش مرتبط با کشاورزی براساس میانگین حساب، تسهیلات پرداخت کرده است و این شعار همواره سرلوحه کارمان قرار داشت که پرداخت خوب تسهیلات، منجر به بازپرداخت خوب تسهیلات خواهد شد.

وی افزود: در بخش وصول مطالبات بخش عظیمی از مطالبات به حیطه وصول در آمد که درصد وصولی شعبه به ۹۴ درصد و ریسک اعتباری شعبه در پایان سال به ۴/۹ رسید و در بخش انضباط مالی و اداری، شعبه در کلیه شاخص‌های مالی اداری عملکرد مطلوب و چشمگیری داشت به‌طوری‌که در مجموع علیرغم مشکلات کمبود نیروی انسانی درجه شعبه به ۲ الف ارتقاء یافت و سرانه سپرده‌های مردمی شعبه بیشتر از سپرده‌های کشوری شد.



هدایت اله ناصری

رئیس شعبه دره شهر

هدایت اله ناصری احترام به مشتریان را یک اصل بنیادی و اساسی در بانکداری و مدیریت بانکی می‌داند و می‌گوید: مشتریان محترم‌اند و فرقی نمی‌کند، مشتریان هدف و ویژه باشند یا مشتری عادی. وظیفه ما خدمت و تکریم آنهاست. تلاش ما در شعبه دره شهر، تسریع در کارهای آنان تا سر حد ممکن است.

ناصری به یک اصل اساسی پایبند است و این اصل را در شعبه خود نهادینه کرده است. او می‌گوید به یقین رسیده‌ام که احترام شایسته و درخور شأن همه مراجعان به شعبه تنها راهی است که می‌تواند به وفاداری مشتریان منجر شود.

ناصری برای بررسی مشکلات مشتریان وقت می‌گذارد و با راهنمایی و هدایت آنان در رفع نگرانی‌هایشان می‌کوشد. این همدلی به حفظ و نگهداشت مشتریان قدیمی و جذب مشتریان جدید منجر شده است.

اودر تشریح عملکرد شعبه می‌گوید: نظم و انضباط در شعبه نهادینه شد و مشتریان ناراضی، با اعمال سیاست‌های مختلف به بانک بازگردانده شدند تا دوباره فعال شوند. همکاران با یکدیگر به تفاهم رسیدند و از تداخل در کار یکدیگر منع شدند تا پرداخت تسهیلات از مسیری شناخته شده و خاص عبور کند و به دست مشتری برسد.

ناصری یک بار دیگر بر این حقیقت که بزرگ‌ترین سرمایه بانک، مشتریان هستند، اصرار می‌ورزد و داشتن ارتباط و تعامل سازنده با آنها را در رشد و تعالی شاخص‌های عملکردی انکارناپذیر می‌داند. او با ارائه آمار و شاخص‌های عملکردی درصد اثبات ادعای خویش است و می‌گوید: در تجهیز منابع میزان سپرده‌های مردمی رشد چشمگیری داشته است. شعبه در پرداخت تسهیلات هم با رشد مطلوبی روبه‌رو بود ضمن این که میزان وصولی بالا و ریسک اعتباری کم میسر شد.

وی درباره انضباط مالی و اداری گفت: با کنترل منابع و مصارف میانگین ضریب خوداتکائی مالی رعایت شد، ضمن اینکه مانده حساب بانک‌ها روزانه کنترل می‌شد و با مدیریت در کاهش هزینه‌ها، تلاش و اولویت در وصول و تعیین تکلیف مطالبات سن بالا، گرایش به اخذ سپرده‌های ارزان قیمت و پرداخت تسهیلات با نرخ معقول، انضباط مالی اعمال شد.



جمشید کرم رضائی

رئیس شعبه ولی عصر آبدانان

جمشید کرم رضائی از سال ۱۳۸۸ مسئولیت شعبه ولی عصر آبدانان را بر عهده گرفت. او بسیار واقع‌بینانه با وضعیت شعبه و شرایط منطقه برخورد می‌کند و اصلاً تمایلی ندارد، بزرگ‌نمایی کند. نگاه او واقع‌گرایانه است تا با تغییر فرهنگ مشتریان، آن‌ها را به طرف بانک و یا به سوی پرداخت مطالبات جلب و هدایت کند.

کرم رضائی بررسی و تجزیه و تحلیل آماری نزد همکاران تا رسیدن به جایگاه مطلوب در استان، مطالعه دقیق بخشنامه‌ها، اطلاعیه‌ها، دستورالعمل‌ها و... با هدف افزایش سطح دانش بانکی کارکنان شعبه، ارتباط مداوم با ارباب‌رجوع به منظور شناسایی دقیق و مداوم نیازهای آنان و برآورد آن در چارچوب مقررات و بخشنامه‌ها و درنهایت کسب رضایت و وفاداری ارباب‌رجوع، تحلیل و نیازسنجی CRM، گسترش خدمات بانکداری الکترونیکی و... را از برنامه‌های خود قلمداد می‌کند و درباره سبک مدیریتی خود در این شعبه به تکریم همکاران، ایجاد فضای همدلی و همکاری بین پرسنل شعبه، انتقال نظرات و رهنمودهای مدیران عالی بانک به همکاران صف، رعایت نظم و انضباط مالی و اداری و استفاده از نقطه‌نظرات کارشناسان، کارکنان و مشتریان، تکریم ارباب‌رجوع و تعامل خوب و سازنده با مسوولان ادارات، موسسات و شرکت‌ها، کارکنان شعبه و پاسخگویی مناسب به تمام اقشار جامعه، و اعتدال بین کارکنان اشاره می‌کند.

او در تشریح علل موفقیت خود به نکات کلیدی اشاره می‌کند و می‌گوید: اجرای سیستم مدیریت مشارکتی در شعبه باعث افزایش انگیزه در کارمندان، بالا بردن حس مسوولیت و تعهد نسبت به تصمیمات متخذه، ایجاد زمینه بروز خلاقیت‌ها و نوآوری‌ها و رشد اندیشه‌های کارکنان شد. همچنین تقسیم وظایف به صورت صحیح و کارآمد براساس احکام صادره و رعایت عدالت در تخصیص پاداش‌ها و اضافه‌کار از دیگر عواملی بودند که به موفقیت بانک کمک کردند

رئیس شعبه ولی عصر آبدانان با چنین سبکی از مدیریت دست‌آوردهایی داشته است که رشد قابل ملاحظه سپرده‌ها از شهریور ۸۸ تا ۹۲ در حد ۴۵۰ درصد، رشد قابل قبول وصول مطالبات از شهریور ۸۸ الی ۹۲ تا حد ۹۸ درصد، کاهش ریسک اعتباری، رشد قابل قبول پرداخت تسهیلات در سال‌های ۸۸ الی ۹۲، از جمله آنها هستند.



سیدرمضان بازیار

رئیس شعبه موسیان

سیدرمضان بازیار رئیس شعبه موسیان مختصر و مفید از آنچه بر شعبه گذشته است حرف می‌زند. شاید در حرف‌های او اثر چندانی از پیچیدگی‌های آماری دیده نشود، اما عملکرد او به گونه‌ای بود که انتخاب‌کنندگان را مجاب کرد تا شعبه موسیان را به‌عنوان یکی از شعبه‌های برتر کشور انتخاب کنند. او در این باره می‌گوید:

شهر موسیان در نقطه صفرمرزی قرار دارد و فاقد هرگونه بازار حتی به ساده‌ترین شکل است و از لحاظ موقعیت مکانی از جاده اصلی شهرستان حدود ۷ کیلومتر دورافتاده و تقریباً "درین بست قرار دارد. همچنین منطقه ۶ سال خشکسالی پیاپی را پشت سر گذاشته و این مشکلات باعث مهاجرت تقریباً "نیمی از جمعیت اکثراً کشاورز و دامدار موسیان شده است و مشکلات زیادی برای جذب سپرده‌های مردمی به وجود آورده است، ولی علیرغم این مشکلات با به کارگیری روش‌های جدید و مذاکره با مشتریان موجود و استفاده از ابزارهای الکترونیکی نوین بانک که توجه زیادی به آنها نشده بود و نهادینه کردن استفاده از این ابزارها در میان همکاران و مشتریان توانستیم رشد سپرده‌ها را به ثبت برسانیم. سال ۹۲ با تلاش‌های صورت گرفته این روند رشد با سرعت بیشتری ادامه یافت به نحوی که در ۶ ماه اول سال ۹۲ این شعبه رتبه اول تجهیز منابع استان را به خود اختصاص داد و در نیمه دوم سال به لحاظ اینکه فصل هزینه کشاورزی است مانده منابع شعبه به رشد ۳۴ درصدی کل منابع رسید. این روند روبرو جلو در سال ۹۳ نیز همچنان ادامه داشت به نحوی که در ۴ ماهه نخست سال ۹۳ این شعبه با پوشش فرا تراز تعهدات تعیین شده صدر جدول تجهیز منابع استان را به خود اختصاص داده است و منابع شعبه در پایان خرداد ۹۳ ماه به رشد ۳۸۰ درصدی نزدیک شد.

بازیار در باره پرداخت تسهیلات گفت: تسهیلات پرداختی در پایان سال ۱۳۹۱ از نظر تعداد ۹۷۹ فقره بوده که به ۱۲۵۷ فقره در پایان سال ۱۳۹۳ افزایش یافته است یعنی به رشد ۲۸ درصدی رسیده است. همچنین ریسک اعتباری ۱۴ درصد به ۹/۸۸ درصد کاهش یافت و درصد وصولی از ۴۴ درصد به ۸۶/۱۲ درصد افزایش یافت. در خصوص انضباط مالی هم رشد منابع و درصد وصولی منجر به کاهش مانده مرکز و همچنین کاهش کارمزد تامین مالی حساب مرکز شده است.

در خصوص انضباط اداری حضور همکاران در شعبه ساماندهی شده و از ظرفیت و قابلیت‌های آنها حداکثر استفاده شده است و با استفاده از ابزارهای تشویقی به جدیت آنها در انجام امور افزوده شده است.



علی محمودی

رئیس شعبه مرکزی ایوان

علی محمودی رئیس شعبه مرکزی ایوان مدیر موفق است که در سال ۱۳۹۲، همه شاخص‌های عملکردی را در شعبه تحت سرپرستی خود ارتقاء بخشید. او این موفقیت را مرهون برنامه‌ریزی دقیق، شناسایی اهداف و راه‌های رسیدن به آن می‌داند و می‌گوید: منابع هر سازمانی با توجه به این ویژگی‌ها و شرایط تاثیرگذار محیطی محقق می‌شود.

محمودی، موفقیت شعبه را حاصل تلاش و همکاری کارکنان و خرد جمعی می‌داند و اضافه می‌کند: کارها گروهی و تیمی انجام می‌شد و استفاده از سبک مدیریت مشارکتی، تفویض اختیار به همکاران و کشف و به‌کارگیری توانایی‌های بالقوه آنها از جمله عوامل موثری بودند که به رضایت و وفاداری مشتریان هدف، تحقق برنامه‌های شعبه و در نهایت موفقیت و سربلندی شعبه منجر شد.

محمودی در با ارائه آمار و ارقام ذیل، مسیری را که به موفقیت شعبه کوی ملت انجامید، تشریح کرد و گفت: در بخش تجهیز منابع با برگزاری جلسات منظم تجهیز منابع، بخش‌بندی بازار، تقسیم کار و ایجاد برنامه کاری برای همکاران، شعبه موفق به تحقق برنامه سپرده‌های مردمی شدیم به گونه‌ای که درصد تحقق منابع در سال ۹۲ به ۱۵۱ درصد رسید. در پرداخت تسهیلات هم پرداخت تسهیلات برای اجرای طرح‌های بخش کشاورزی براساس پیشرفت فیزیکی عملیات انجام د و با نظارت کارشناسان و ارزیاب پرداخت شد. پرداخت تسهیلات بیشتر در بخش‌های غیر کشاورزی و بازرگانی برای سوددهی بیشتر انجام شد و با برنامه‌ریزی‌های انجام شده میزان پرداختی‌ها در سال ۱۳۹۲ از نظر مبلغ و تعداد با رشد چشمگیر نسبت به سال قبل همراه بود و این بابت آمار جدیدی را به ثبت رساندیم.

در زمینه وصول مطالبات، شعبه با به‌کارگیری تمامی راهکارها موفق به افزایش وصولی‌ها تا حد ۹۳ درصد شد و ریسک اعتباری شعبه تا حد ۶/۷ کاهش یافت. همچنین در بخش انضباط مالی و اداری، وصول به موقع مطالبات بانک، مدیریت پرداخت تسهیلات، تحقق و افزایش سپرده‌های مردمی، مدیریت مانده مرکز و کاهش مانده مرکز، مدیریت هزینه‌های پرسنلی - اداری، جذب منابع ارزان قیمت، مدیریت و ارسال وجوه مازاد بر حدنصاب خزانه شعبه، مدیریت حساب ما نزد بانکها و به‌طور کلی مدیریت منابع و مصارف در شعبه به طور کامل رعایت شد.



علی محمدی

رئیس شعبه کره بند

علی محمدی رئیس شعبه روستایی کره بند ۲سال است مسوولیت شعبه را بر عهده گرفته است اما طی همین مدت تغییرات وسیعی از نظر شاخص‌های عملکردی در شعبه بر جا گذاشته است. او با تشریح وضعیت شعبه با آمار و ارقام نشان می‌دهد که شعبه کره بند در چه نقطه‌ای بوده است و به چه نقطه‌ای رسیده است. آمار و ارقامی که او ارائه می‌کند، نشان‌دهنده این رشد و پیشرفت است. او می‌گوید: میزان سپرده‌های مردمی رشد چشمگیری فراتر از تحقق برنامه تعهد شده داشته است و با پرداخت تسهیلات نسبت به سال قبل رشد خوبی داشت. همچنین شعبه بخش اعظمی از مطالبات خود را وصول کرد و ریسک اعتباری را کاهش داد.

محمدی درباره دلایل موفقیت شعبه در جذب منابع پایدار به شناسایی بازارهای هدف حوزه عمل شعبه، شناسایی افراد با نفوذ و معتمد و ارتباط مستمر با آنان، افزایش انگیزه کارکنان شعبه به طوری که اضافه کار و پاداش آنان بر اساس میزان کارایی آنها تخصیص می‌یابد، ارتقای دانش و مهارت همکاران، اجابت خواسته‌های مشتریان و تفهیم انتظارات و خواسته‌های بانک به مشتری اشاره می‌کند و می‌گوید: هدف ما در برخورد با مشتری، برآورده کردن نیازهای مشتریان از طریق پرداخت تسهیلات است. از طرف دیگر ما خدمات متنوعی را به مشتریان ارائه کرده و می‌کنیم و کانال‌های ارتباطی آنان را روز به روز محکم‌تر می‌کنیم. وی چگونگی بازاریابی و جذب مشتریان جدید و حفظ مشتریان موثر را اینگونه توصیف می‌کند و می‌گوید: ارتقاء سطح آگاهی از وضعیت اقتصادی حوزه عمل شعبه، آشنایی با فرهنگ بومی مردم برای افزایش کیفیت مذاکرات ایجاد فضای دوستی و همدلی بین کارکنان و افزایش روحیه مشارکت‌پذیری و تعلق خاطر سازمانی آنان و رعایت ادب و احترام به مشتری از مهم‌ترین کارهایی است که انجام داده ایم.

محمدی بانقل خاطره تاثیر گذار خود می‌گوید: ششم آذر سال ۱۳۹۱ طوفان و باران شدید باعث بسته شدن مسیر جاده‌ای شعبه شد، ولی غروب همان روز به محض باز شدن راه در محل شعبه حاضر شدم و نگرانی‌ها را از این بابت برطرف کردم. رئیس شعبه کره بند در پایان گفت: عملکرد هر یک از کارکنان بانک می‌بایست بر اساس میزان برند سازی نام و نشان تجاری بانک در میان آحاد مردم جامعه سنجیده و ارزیابی شود.



مجید گزی

رئیس شعبه دیلم

مجید گزی سال ۱۳۷۳ به استخدام بانک درآمد و شعبه دیلم چهارمین شعبه‌ای است که مسئولیت آن را بر عهده دارد که ۲ شعبه قبلی را به درجه بالاتر ارتقاء داده و شعبه دیلم را نیز برای سال دوم به شعبه برتر تبدیل کرده است. او با ارایه آمار می‌گوید: طی حضورم در مدت ۲سال گذشته سپرده‌های شعبه بیش از ۲۰۰ درصد افزایش نشان می‌دهد که بیشترین رشد، مربوط به انواع حساب‌های جاری، کوتاه مدت مهر ۷۷ و صندوق یکم است. همچنین در زمینه پرداخت تسهیلات، حرکت گسترده و قابل توجهی صورت گرفته است. پرداخت تسهیلات توسعه کشاورزی، مکانیزاسیون صندوق توسعه ملی، مشاغل خانگی، مسکن روستایی، اشتغالزایی، خوداشتغالی، پرداخت تسهیلات خارج از بخش و عمدتاً تسهیلات مضاربه‌ای و کوتاه مدت که نقش عمده‌ای در سود آوری و ارتقا درجه شعبه داشته است از آن جمله اند به گونه‌ای که در پایان سال ۱۳۹۲ نسبت به قبل از حضور من در شعبه، رشد ۲۲۰ درصدی را نشان می‌دهد.

در زمینه وصول مطالبات هم، با برنامه‌ریزی و استفاده از امکانات موجود و با بهره‌گیری از توان همه پرسنل زحمتکش شعبه به ویژه کادر اعتباری و از طریق مذاکره و مراجعه حضوری، مذاکره تلفنی و استفاده از سامانه وصول و اختیارات تفویض شده صاره، از رشد مطالبات جلوگیری و نسبت به کاهش ریسک اعتباری از ۱۴ به کمتر از ۶ درصد دست یابیم و هم اکنون از نظر درصد وصولی در شعب اصلی، در رتبه اول و در قدر مطلق وصولی در رتبه سوم استان قرار داریم. وی افزود: شعبه به علت دارا بودن دو دستگاه خودپرداز بسیار فعال، وجوه نقد را صرف دستگاه‌های خود پرداز خود می‌کند ولی به طور مستمر حساب بانک‌ها کنترل و حداقل هفته‌ای ۲ بار وجوه مازاد از طریق بانک‌ها به مرکز ارسال می‌شود به طوری که اکثر اوقات موجودی سایر بانک‌ها نزد ما بیشتر است.

او در باره دلایل موفقیت شعبه در جذب منابع پایدار گفت: ارتباط و تعامل مستمر با مشتریان و مراجعه حضوری در محل کارشان و به وجود آوردن این احساس که واقعا "برای ما مهم هستند" دلایل اصلی به حساب می‌آیند زیرا بر این باور هستیم که مشتریان، بهترین مبلغان و بازاریابان هستند و روزانه حرکات مثبت و منفی ما را زیر نظر دارند و ما را به طور مستمر تحلیل و تفسیر و با رقبا مقایسه و از همه مهم تر ما را انتخاب می‌کنند. بنا بر این مشتری وفادار باید احساس کند که پشتیبانی مطمئن همچون بانک کشاورزی دارد و این مسئله در حفظ مشتری بسیار مهم است.



سید محمد شجاعی

رئیس شعبه خیابان امام برازجان

سید محمد شجاعی، سال ۱۳۷۴ به استخدام بانک درآمد و از سال ۱۳۸۸ مسوولیت شعبه خیابان امام برازجان را بر عهده گرفت.

این شعبه ۷ کارمند دارد و شجاعی شرط اصلی موفقیت و راز پیشرفت را در اعتمادی می‌داند که بین همکاران و مشتریان به وجود آورده است و می‌گوید: از همان ابتدای کار در شعبه، مدیریت صحیح منابع و مصارف و نظارت بر عملکرد همکاران و انجام کار گروهی و خلاصه کلام اعتماد سازی و صداقت و پشتکار را سرلوحه کارم قرار دادم و به همین دلیل در شاخص تجهیز منابع، شعبه ما رشد داشته است. همچنین در پرداخت تسهیلات هم رشد قابل ملاحظه‌ای به چشم می‌خورد. در وصول مطالبات هم، شعبه با رشد چشمگیری مواجه بوده است.

رئیس شعبه خیابان امام برازجان درباره چگونگی بازاریابی و جذب مشتریان جدید و حفظ مشتریان موثر می‌گوید: در ابتدا لیست مشتریان فعال شعبه را در فایللی ثبت و پس از ثبت با تک تک آنان مذاکره کردم که در نتیجه این مذاکرات وفاداری آنان بیشتر شد و آنان سایر مشتریان را برای افتتاح حساب به شعبه هدایت کردند و در کل توانستم حس تعلق سازمانی را در همکاران تقویت کنم و برای این کار از عوامل انگیزشی و مشوق‌ها نیز استفاده کردم.

هم چنین علاوه بر پرداخت تسهیلات در زمینه‌های کشاورزی مانند احداث پروار بندی واحداث گلخانه و ماشین آلات کشاورزی به خارج از بخش و به خصوص در طرح مشاغل نیز تسهیلات پرداخت کردیم. شجاعی در باره ابتکارات شعبه برای پرداخت تسهیلات و وصول مطالبات گفت: سعی کردم پرداخت تسهیلات به گونه‌ای باشد که حقوق مشتری رعایت شود و برای این کار دفتر نوبت دهی تهیه کردم و به هر مشتری مطابق خط مشی قول پرداخت دادم و در موعد مقرر در کمترین زمان ممکن پرداخت‌ها را انجام دادیم.

در ضمن با پی گیری جدی روزانه بدهکاران و ارسال اخطاریه به دفتر خانه اسناد رسمی برای وثیقه گذاران با همکاری بخش‌داری و شورای اسلامی توانستیم مطالبات بانک را وصول و ریسک اعتباری را کاهش دهیم.



مصطفی خسروی

رئیس شعبه برازجان

مصطفی خسروی رئیس شعبه برازجان، سال ۱۳۶۸ به استخدام بانک درآمد و از سال ۱۳۹۱ مسوولیت شعبه برازجان را بر عهده گرفت. شهر برازجان در فاصله ۶۵ کیلومتری مرکز استان واقع شده و بالغ بر ۹۶،۰۰۰ نفر جمعیت دارد. عمده محصولات منطقه گندم، جو، هندوانه، گوجه فرنگی و محصولات باغی از جمله خرما است

مصطفی خسروی تغییرات وسیعی در این شعبه از نظر تجهیز منابع، وصول مطالبات، پرداخت تسهیلات و... به وجود آورده است و به دلیل همین پیشرفت، به‌عنوان یکی از روسای برتر انتخاب شده است. او با آمار، دلایل محکمی برای این پیشرفت و موفقیت ارائه می‌کند و می‌گوید: منابع شعبه در حال حاضر رشد خوبی نشان می‌دهد و از نظر وصول مطالبات هم رشد چشمگیر دارد. همچنین در پرداخت تسهیلات، آمارها حاکی از رشد خوب تسهیلات است. خسروی درباره مهم ترین عواملی که به این موفقیت‌ها منتج شده است، گفت: امید و توکل به خداوند متعال و برنامه‌ریزی، تلاش و مشارکت همکاران مهم ترین عوامل داشتن منابع پایدار شعبه بوده اند، ضمن این که شعبه با مدیریت صحیح مالی طی دو سال گذشته ضمن حذف هزینه‌های اضافی به سود دهی مطلوب نیز رسیده است. رئیس شعبه برازجان درباره چگونگی بازاریابی و جذب مشتریان جدید و حفظ مشتریان موثر اشاره کرد: از آنجا که شعبه برازجان یکی از عمده ترین شعب اعتباری در استان است و سالانه تسهیلات چشم گیری در قالب طرح‌های عمده کشاورزی پرداخت می‌کند حفظ و وفادار سازی مشتریان عمده اعتباری و همچنین شناسایی مشتریان هدف با تشکیل کار گروه امور مشتریان در اولویت‌های بخش تجهیز منابع شعبه قرار دارد. به همین منظوری دو سال گذشته تسهیلات چشمگیری برای اجرای ۴۴ طرح بزرگ کشاورزی، تولیدی و اقتصادی از جمله ۱۶ واحد مرغداری، ۴ واحد سردخانه و ۱۴ واحد گلخانه در قالب منابع مختلف، تسهیلات پرداخت شده است. خسروی از ابتکارات شعبه برای پرداخت تسهیلات و وصول مطالبات یاد می‌کند و می‌گوید: معتقدیم پرداخت خوب، وصول خوب را نیز به دنبال خواهد داشت و بر همین اساس در پرداخت تسهیلات، اهلیت متقاضی، توجه به چگونگی ایفای تعهدات متقاضی در پرداخت‌های قبلی، توجه به اعتبار سنجی مشتری که از سیستم بانک مرکزی استخراج می‌شود و بررسی میزان نقدینگی مشتری در برآورد طرح‌های بزرگ کشاورزی و اقتصادی را مد نظر قرار می‌دهیم.



مجید ذاکری

رئیس شعبه وحدتیه

مجید ذاکری ۲۰ سال سابقه کار دارد و متولد دوساکن شهر برازجان است. او خدمت خود را از دشتستان شروع کرد و از ۲ سال پیش مسوولیت شعبه وحدتیه در استان بوشهر را بر عهده گرفت. اکثر مشتریان حوزه عمل این شعبه باغ نخل دارند و به کشت صیفی کاری و دامداری می پردازند. آمار و ارقامی که ذاکری از وضعیت شعبه ارائه می کند، نشان دهنده رشد و پیشرفت شعبه است. او می گوید: میزان سپرده های مردمی رشد چشمگیری فراتر از تحقق برنامه تعهد شده داشته است و پرداخت تسهیلات نسبت به سال قبل رشد خوبی داشت. همچنین شعبه بخش اعظمی از مطالبات خود را وصول کرد و ریسک اعتباری را کاهش داد و با کاهش مانده مرکز ضمن رعایت روش مانده کمک زیادی به سایر شعب کرد.

ذاکری در ادامه به دلایل این پیشرفت اشاره کرد و رعایت اصل مشتری مداری و بازبانی مشتریان رها شده را از عوامل مهم این موفقیت برشمرد و گفت: ما فرهنگ ارتباط با مشتریان را در شعبه نهادینه کردیم و احترام به مشتری را به عنوان یک اصل قرار دادیم. همچنین زمینه اعتماد بین مشتریان و بانک را فراهم آوردیم. به عبارت دیگر، نسبت به مشتریان خوش قولی را در سرلوحه برنامه های خود قرار دادیم زیرا بر این باور هستیم باید پاسخ ما در خور شأن هر مشتری باشد.

رئیس شعبه وحدتیه اضافه کرد: هدف ما در برخورد با مشتری، برآورده کردن نیازهای مشتریان از طریق پرداخت تسهیلات است. از طرف دیگر ما خدمات متنوعی را به مشتریان ارائه کرده و می کنیم و کانال های ارتباطی آنان را روز به روز محکم تر می کنیم.

مجید ذاکری در باره ابتکارات شعبه برای پرداخت تسهیلات و وصول مطالبات هم از تعامل با بدهکاران و رفع مشکل مالی آنان از طریق راهکارها و خط مشی اعتباری و وصول مطالبات سخن گفت.



مظاهر پارسامهر

رئیس شعبه آبسرد

مظاهر پارسامهر رئیس شعبه آبسرد، از همان ابتدا شروع به برنامه‌ریزی برای پیشبرد اهداف شعبه کرد. اولین کاری که او انجام داد، تعیین هدف برای شعبه و نوشتن برنامه عملیاتی برای دستیابی به آن بود. در این برنامه به نیروی انسانی به‌عنوان بزرگ‌ترین سرمایه تکیه و توجه شده بود. پارسامهر می‌گوید: برای تجهیز منابع مناسب، عملیات همکاران کارنامه‌ای شد و توجه خاصی به مشتریان بانک صورت گرفت، ضمن اینکه با مشتریان رها شده مذاکره شد و با جذب آنها، به ارزش‌آفرین‌ترین مشتریان مبدل شدند. با این تمهیدات سپرده‌های مردمی در سال ۱۳۹۲ افزایش یافت و در پایان سال ۹۲ شعبه آبسرد با تحقق ۱۱۲ درصد افزایش رشد چشمگیر داشت که این امر فقط با هماهنگ‌سازی و تلاش بی‌وقفه همکاران در تمامی بخش صورت گرفته است. شعبه آبسرد در سال ۹۲ جزو معدود شعبه‌هایی بود که توانست با اجرای طرح تکریم ارباب رجوع و میزان بالای رضایتمندی مشتریان، نسبت خدمات رسانی مشتریان عزیز با تعداد پرسنل سه نفر ۱۱۲ درصد برنامه تجهیز منابع را محقق کند.

رئیس شعبه آبسرد درباره وصول مطالبات هم گفت: شعبه آبسرد در پایان سال ۹۲ با برنامه‌ریزی و همکاری همکاران شعبه نسبت به دسته‌بندی مطالبات و براساس منطقه اقدام کرد و پیگیری‌های لازم انجام شد به طوری که شعبه توانست تعداد ۵۱ فقره از تسهیلات مطالبات مشکوک الوصول را به حیطة وصول درآورد.

ریسک اعتباری شعبه ۸ است در حالی که سال قبل ۱۱ بود. در ضمن میزان وصولی شعبه ۹۲ درصد بوده است با نهادهای دولتی از جمله فرمانداری، بخشداری، جهاد کشاورزی، مراکز خدمات و... ارتباط نزدیک برقرار کردیم و با همکاری همه همکاران شاخص وصول مطالبات را بهبود بخشیدیم به گونه‌ای که قدر مطلق وصولی افزایش یافت و مانده مطالبات کاهش یافت.

ریسک اعتباری هم کاهش یافت. لازم به ذکر است تعداد ۱۶۰ فقره تسهیلات پرداختی شعبه دماوند در سنوات گذشته به این شعبه ارسال شده است. در بخش انضباط مالی واداری هم نسبت نقدینگی در سال ۹۲ در مدیریت استان تهران رقم یک (۱) بود که این عدد از لحاظ مدیریت نقدینگی در سطح بسیار خوبی است و کلیه هزینه کنترل شده است.



سهراب سیفی

رئیس شعبه سه راه آدران

سهراب سیفی رئیس شعبه سه راه آدران ارزش گذاری برای همکاران، تقسیم شرح وظایف، کنترل هزینه‌ها و بالا بردن درآمد شعبه، استفاده از امکانات موجود و بهره‌گیری از آن را در اولویت برنامه‌های خود قرار داد تا بتواند شعبه آدران را به شعبه‌ای موفق مبدل کند.

سیفی در توصیف شاخص‌های عملکردی می‌گوید: در شعبه، کارکنان با استراتژی‌های مختلف به خوبی آشنا شدند، البته قبل از آن، نقش همدلی و وفاق برای رسیدن به موفقیت و هدف تشریح و ترسیم شده بود و وقتی همکاران در مسیر واحد و مشتری قرار گرفتند، قدم‌های بعدی سریع‌تر و مطمئن‌تر برداشته شد. ساماندهی را هدفی برای ارتقاء شاخص‌های عملکردی در شعبه قرار داد، زیرا بر این باور بود، باید اساس کار در شعبه درست باشد تا مشتریان رغبت بیشتری به حضور در بانک داشته باشند و همکاران هم با انگیزه کافی برای جذب و جلب آنان بکوشند. تکریم ارباب رجوع و احترام به مشتری اصلی بود که نباید از یاد هیچکس می‌رفت. در بخش تجهیز منابع توجه به کارکنان به‌عنوان مهم‌ترین عامل در راس پیکان بازاریابی، رفتار خوب همراه با احترام و تکریم ارباب رجوع، شناخت بازارهای هدف و شناسایی مشتریان رها شده و دعوت از آنها و جذب مشتریان جدید در دستور کار قرار گرفت

سیفی می‌گوید: در پرداخت تسهیلات نیز تلاش شد بر اساس رعایت منابع و مصارف پرداخت صورت گیرد و با توجه به اینکه شعبه مسئول اعتباری ندارد، رئیس شعبه کلیه امور پرداخت تسهیلات را انجام داد و تقریباً از لحاظ تعداد با شعب درجه یک برابری داشت و از منابع در اختیار خود استفاده لازم را کرد. در وصول مطالبات هم سهیم شدن همکاران عامل بسیار موثری در وصول بود و پیگیری مطالبات جاری قبل از اینکه به سرفصل سررسید گذشته برود در اولویت قرار گرفت.

برای انضباط مالی و اداری، شعبه نسبت به کنترل منابع و مصارف، کنترل هزینه‌های غیرضروری، سهیم شدن در بازارهای منطقه و حوزه عمل، کنترل حجم نقدینگی شعبه، وصول مطالبات، کاهش ریسک اعتباری و افزایش درآمد تامین مالی اقدام کرد.



احمد رحیمی مجد

رئیس شعبه پیشوا

رحیمی مجد از وقتی مسئولیت شعبه پیشوا را بر عهده گرفت جستجو و پیگیری عوامل و شناسایی نکات و اخلاق و خلق و خوی مثبت و منفی مشتریان و استفاده از آنها برای جذب منابع و مصالح شعبه را پی گرفت و با ارزیابی و بررسی خصوصیات اخلاقی و مشکلات کاری و خصوصی همکاران و تقویت موارد مثبت و از بین بردن نکات منفی اهداف شعبه و منافع بانک را محقق کرد.

رحیمی مجد در این باره می‌گوید: بررسی و شناخت و شناسایی انواع گروه‌های مالی و عمده بزرگ کشاورزی و صنعتی منطقه و تلاش و کوشش برای جذب منابع همه گروه‌های مالی موجود در منطقه مهم ترین اقدامی بود که انجام دادیم. او در توصیف شاخص‌های عملکردی شعبه می‌گوید: با بررسی و شناسایی بازارهای هدف شعبه و تلاش جمعی همه همکاران مانده سپرده‌های شعبه به حدود ۲ برابر رسید که رشدی معادل ۱۰۰ درصد دارد.

در زمینه پرداخت تسهیلات هم طی برنامه‌ریزی انجام شده با توجه به افزایش ۱۰۰ درصدی رشد سپرده‌های مردمی و برای سود آوری شعبه پرداخت تسهیلات افزایش پیدا کرد به نحوی که مانده کل تسهیلات و مانده کل سرنرسیده بود و در حال حاضر با توجه به پرداخت تسهیلات از محل اعتبارات داخلی، وجوه اداره شده و منابع تکلیفی جمع کل مانده‌ها و جمع مانده‌های سرنرسیده افزایش یافته است.

در زمینه وصول مطالبات و برای جلوگیری از افزایش معوقات و با استفاده از اختیارات حاصل از خط مشی وصول مطالبات، تمام امکانات شعبه برای افزایش وصول مطالبات بسیج شد و درصد وصولی به ۷۴ درصد رسید و جزو شعب برتر در زمینه وصول مطالبات قرار گرفت. همچنین ریسک اعتباری ۲۳ درصدی شعبه به حدود ۷ درصد رسیده است.



محمدتقی فرزین فر

رئیس شعبه اسلامشهر

محمدتقی فرزین فر، رئیس شعبه اسلامشهر با رعایت احترام متقابل، تلاش جمعی، رعایت ادب و احترام و برخورد اصولی با ارباب رجوع به ویژه با مشتریان رها شده و رعایت سلسله مراتب اداری و بسیج جمعی همکاران و استفاده از راهنمایی مدیران صاحب نظران شعبه اسلامشهر را به موفقیت‌های چشمگیری رسانده است. او در توصیف این شاخص‌ها به تجهیز منابع اشاره می‌کند و می‌گوید: با همکاری و هماهنگی همکاران توانستیم به رشد قابل توجهی برسیم و همچنین در سید سپرده‌ای شعبه تغییر به وجود بیاوریم و به سمت تجهیز منابع ارزان قیمت برویم. کارهای شعبه را بر اساس توانایی افراد تقسیم کردیم و شرایط مناسبی را برای خدمت‌رسانی همکاران فراهم آوردیم. با تقویت حس مشارکت و نهادینه ساختن باور امانتداری در کارکنان، مشتریان را هم به این باور رساندیم که شعبه امین آنهاست. فرزین فر اضافه کرد: با سازماندهی، نظارت، کنترل و مشتری‌مداری به اهداف از پیش تعیین شده رسیدیم. به عبارت دیگر از توان فکری و عملی همکاران و تقویت روابط فی‌مابین همکاران و مشتریان استفاده لازم را بردیم تا بتوانیم سپرده‌های ارزان قیمت جذب کنیم و به همین دلیل بود که در سال ۱۳۹۲، بیشترین رشد را در جذب سپرده‌های ارزان قیمت داشتیم. در پرداخت تسهیلات هم در حقیقت ارزش‌آفرینی برای مشتریان و تقویت و ترویج روحیه همکاری و مشارکت همکاران باعث شد تا شعبه در جذب سپرده‌های مردمی موفق و به تبع آن در پرداخت‌ها نیز هوشمندانه و هدفمند عمل کند. پرداخت تسهیلات نیز رشد منطقی داشته است و همچنین تسهیلات در راستای تقویت بخش دامداری و کشاورزی اساسی برای بهبود عملکرد واحدهای تولیدی دامی و کشاورزی بوده است. فرزین فر ادامه داد: بایگیری مجدانه، وصول مطالبات روند منطقی را طی کرده است و تک تک پرونده‌ها بین همکاران توزیع و پیگیری می‌شود و کلیه اخطارها صادر و ارسال شده است، پیگیری و بررسی کامل پرونده‌ها و تعیین تکلیف مطالبات معوق و مشکوک الوصول سال‌های گذشته و مختومه کردن آنها از جمله دیگر اقدامات شعبه است. در بخش انضباط مالی، شعبه با نظارت مستمر و رعایت منابع و مصارف سود قابل توجهی به دست آورد و انضباط مالی و پاسخگو بودن به مشتریان و کنترل نقدینگی و رفع ایرادات و نواقص موجود نقش اساسی در عملکرد مطلوب شعبه داشت.



رضا جوهری

رئیس شعبه جابان

رضا جوهری تیرماه سال ۹۱ شعبه جابان را تحویل گرفت و بامشارکت همه جانبه همکاران و کار تیمی وهمدلی آنها و تعامل با مشتریان شعبه که عمده آنها فعالان دربخش هستند توانست تا حدودی وضعیت شعبه را به نقطه موردانتظاربرساند. رئیس شعبه جابان تعامل با همکاران و تکریم مشتریان را مهم‌ترین عوامل موفقیت در شعبه می‌داندو اعتقاد دارد، اگر این ۲ عامل به خوبی تلفیق شوند و اگر مدیریتی حساب‌شده بر آن حاکم و ناظر باشد، همه غیرممکن‌ها، ممکن خواهد شد و موفقیت را به دنبال خواهد داشت. جوهری اعتقاد دارد، برای تحقق اهداف سازمانی باید از همه امکانات موجود و در اختیار استفاده کرد. او بر این باور است که تنها راه موفقیت، مشتری‌مداری است که از درون شعبه آغاز می‌شود و به بیرون تسری می‌یابد و در نهایت به موفقیت شعبه می‌انجامد. جوهری می‌گوید: وقتی همکاران برای رسیدن به هدف واحدی توجیه شدند، همه در مسیر واحد و مشتری‌گر قرار گرفتند و پرچم مشتری‌مداری و تکریم ارباب‌رجوع را در دست گرفتند. با چنین سیاستی، شناسایی مشتریان جدید در دستور کار همکاران قرارگرفت تا مشتریان متمول بیشتری جذب شوند. مذاکره با مشتریان رها شده و برآورده ساختن خواسته‌ها و انتظارات معقول آنان اقدام دیگری بود که انجام شد و نتیجه‌ای به جز سودآوری شعبه، ارتقاء شاخص‌های عملکردی و قرار گرفتن شعبه در جمع شعب برتر کشور نداشت. جوهری اضافه کرد: برقراری ارتباط منطقی و دوستانه با مشتریان قدیمی و رهاشده و کم‌فعال به افزایش سپرده‌ها تا ۲۴۵ درصد منجر شد و از این طریق فرصت مناسبی برای پرداخت تسهیلات به میزان درصد ۸۰ افزایش به وجود آمد. خوشبختانه در پرداخت‌ها نیز همه عوامل در نظر گرفته شد، چراکه اعتقاد داشتیم فقط با پرداخت خوب و مناسب است که می‌توان انتظار وصول مناسب را داشت و به همین دلیل بود که ما در وصول مطالبات، عملکرد رضایت‌بخشی داشتیم و از این طریق توانستیم، ریسک اعتباری شعبه را کاهش دهیم و انضباط مالی خوبی را بر شعبه حاکم کنیم. جوهری عوامل اصلی موفقیت شعبه را تقویت باور درهمکاران واتحاد آنان با همدیگر و ایجاد فضایی دوستانه وبا نشاط در محل شعبه یاد می‌کند که باعث تکریم مشتریان خرد وکلان شعبه در سطح عالی شده است.



آرش قاسمی

رئیس شعبه جاجرود

آرش قاسمی از اول خرداد ۱۳۹۱ به‌عنوان رئیس شعبه جاجرود منصوب شده است. او، رمز موفقیت و پیروزی سازمان‌های مختلف را در توانمندی نیروی کار همان سازمان ارزیابی می‌کند و آنقدر برای نیرو و سرمایه انسانی شعبه خود ارزش و احترام و اعتبار قابل است که می‌گوید: به باور من، تکریم همکاران، زمینه‌ساز تکریم مشتریان است، چراکه اگر این تکریم بین همکاران نهادینه نشود و آنان به معنا و حقیقت واقعی این واژه پی نبرند، قادر به تکریم مشتریان نخواهند بود. قاسمی می‌گوید: با یکی شدن، همسانی، در آمیختن توانمندی‌ها، هماهنگی، آموزش و برابری و اخلاق‌محوری می‌توان تکریم و گرامیداشت درون‌سازمانی را نهادینه کرد. در واقع مهم‌ترین کاری که ما در شعبه جاجرود انجام دادیم، همین نهادینه‌سازی بود که زمینه‌ساز و بسترساز اقدامات دیگری بود که به موفقیت شعبه انجامید. قاسمی اضافه کرد: ما به روحیات مشتریان واقف هستیم و می‌دانیم آن‌ها چه انتظاراتی از بانک دارند و می‌دانیم نباید احترام آنها را از یاد ببریم. با چنین شناختی اعتماد آنان را جلب کردیم و میزان جذب سپرده‌های مردمی را افزایش دادیم. اعتماد مشتری به بانک و شعبه دلیل بارز وصول مطالبات هم بود. به عبارت دیگر در زمینه وصول مطالبات به تعهدات و برنامه در سال ۱۳۹۲ نزدیک شدیم و ریسک اعتباری شعبه کاهش یافت قاسمی در باره انضباط مالی و اداری هم گفت: ضریب اتکاء مالی بین ۱ تا ۲ نگهداری شد و نسبت نقدینگی با کنترل و مدیریت به کوچکتر از ۱,۵ رسید. رئیس شعبه جاجرود نکات برجسته دوره مدیریت خود بر شعبه را شناسایی بازار و مشتریان بانفوذ منطقه و ایجاد ارتباط موثر با آنان و شورای منطقه و تهیه لیستی از مشتریان عنوان کرد و گفت: تبلیغات مناسب محلی متناسب با نیاز منطقه با استفاده از بنرهای چاپی در کل منطقه، ارسال اس ام اس تبلیغاتی و روانشناسی مشتری و تشخیص نیاز ارتباطی مانند مراجعه حضوری، مکاتبه، و تماس تلفنی هم چنین تغییر در نحوه ارائه خدمات به گونه‌ای که با قوانین بانک مغایرتی نداشته باشد. مانند ارسال اس ام اس اطلاع رسانی برای برگشت چک‌های واگذاری کلر، ایجاد باجه ویژه برای مشتریان، تقویت ریسک پذیری کارکنان تا حدی که مغایر با قوانین بانک نباشد از جمله کارهایی بود که انجام دادیم.



مصطفی حاجی آخوندی

رئیس شعبه ورامین

مصطفی حاجی آخوندی، رئیس شعبه ورامین شناخت کامل از حوزه عمل را عامل مهمی می‌داند تا برنامه‌ریزی و تهیه و تدوین برنامه کاری با سهولت بیشتری انجام شود. او افزایش شور و نشاط بین همکاران و آشنا کردن آنان با آمارهای مختلف شعبه و مقایسه آن با سال‌های قبل را با هدف ارتقاء مستمر شاخص‌های عملکردی موجب بهبود جایگاه شعبه و افزایش درجه شعبه به ممتاز قلمداد می‌کند و از طرفی ارتباطات دورن سازمانی و برون سازمانی را نیز نقش مهمی در موفقیت شعبه می‌داند.

حاجی آخوندی در توصیف شاخص‌های عملکردی می‌گوید: در شاخص عملکردی تجهیز منابع شناخت کامل از ظرفیت حوزه عمل، انجام کار تیمی توأم با دلسوزی و علاقه مندی، مشتری‌مداری و مشتری محوری و تأکید بر تمرکز حساب مشتریان اعتباری و تمرکز و پیگیری موثر در زمینه ارائه خدمات الکترونیکی از قبیل ATM، اینترنت، POS، همراه بانک و... جزو برنامه‌های اصلی شعبه است که برای هر همکار نیز برنامه تدوین شده است.

در بخش پرداخت تسهیلات نیز هدفمندی و مهندسی پرداخت تسهیلات جزو اولویت‌های مهم شعبه است که این امر باعث شد تا شهرستان ورامین که به‌عنوان پیشانی بخش کشاورزی استان محسوب می‌شود همواره در تولید اکثر قریب به اتفاق محصولات کشاورزی گلخانه‌ای، دامی، طیور و... رتبه اول استان تهران را کسب کند.

در بخش وصول مطالبات این شعبه از سال‌های قبل مشکلات عدیده‌ای داشت لکن با برنامه‌ریزی‌های دقیق و قابل اجراء و پیگیری مستمر توانسته ایم با همدلی و مشارکت کلیه همکاران موفقیت‌های چشمگیری در کاهش مانده مطالبات و کاهش ریسک اعتباری به دست آوریم که این موضوع در یک دهه گذشته بی سابقه است.

تلاش شعبه در بخش انضباط مالی و اداری معطوف به رعایت اصل منابع و مصارف در پرداخت تسهیلات، افزایش کنترل و نظارت بر عملکرد مالی شعبه خصوصاً عدم نگهداری وجه نقد و کنترل حساب مرکز، تأکید بر وصول مطالبات و کاهش مانده‌های سررسیده و معوقه و از طرفی تلاش برای افزایش سهم از بازار در جذب سپرده‌های مردمی ارزان قیمت بوده است.



رضا پویافر

رئیس شعبه رودهن

برنامه‌ریزی‌های رضا پویافر به گونه‌ای است که هم کوتاه‌مدت و هم بلندمدت را در نظر می‌گیرد. در برنامه‌های کوتاه‌مدت، آنچه مهم است، تغییرات سریع ولی پایدار است. در شعبه رودهن هم این برنامه‌ریزی‌ها و همکاری صمیمانه و وجدانه همکاران به کمک او آمد تا بتواند اوضاع شعبه را سروسامان دهد. او ۲ هدف را برای خود و همکارانش در شعبه تعیین و با برنامه‌ریزی دقیق، حرکت به سمت رسیدن به این هدف‌ها را شروع کرد. هدف‌های او وصول مطالبات و کاهش ریسک اعتباری از یک طرف و افزایش سهم بازار در رودهن بود. پویافر می‌گوید: به هیچ هدفی بدون تلاش و کوشش نمی‌توان دستیابی پیدا کرد. روز اولی که به شعبه رودهن رفتم، با رابزنی و همکاری همکاران، هدف شعبه را افزایش سهم بازار در شهرستان رودهن تعیین کردم و به همین دلیل، نیرو و توان شعبه را روی ۲ محور استوار ساختم. این ۲ محور پیگیری و پیگیری و باز هم پیگیری وصول مطالبات و کاهش ریسک اعتباری و شناسایی و جذب مشتریان بود. رئیس شعبه رودهن اضافه کرد: برای رسیدن به این اهداف گفت‌وگو و مذاکره با بدهکاران و مشتریان شناسایی شده را آغاز کردیم و با ایجاد روابط دوستانه با همکاران، از مهارت آنان در بخش‌های گوناگون استفاده کردیم تا خواسته‌های مردم و مشتریان را پاسخگو باشند پویا فرد در توصیف شاخص‌های عملکردی شعبه می‌گوید: طی دو سال گذشته سپرده‌های این شعبه دو برابر شده است. همچنین در این مدت با بررسی، اجرا و نظارت بر ۳۵ طرح بزرگ در شهرستان‌های حوزه عمل شعبه شامل دماوند، پردیس و شمیرانات تسهیلات اعتباری چشمگیری پرداخت شده به علاوه سایر تسهیلات داخل و خارج بخش کشاورزی از جمله بیش از ۲۳۵ فقره تسهیلات خرد که به مشتریان بانک پرداخت شده است. در بخش وصول مطالبات هم این شعبه با درصد وصولی ۹۸ درصد و ریسک اعتباری ۱/۵ شعبه اعتباری برتر استان است که نشانگر توفیق شعبه در برنامه‌ریزی و تحقق برنامه‌ها است. در بخش انضباط مالی و اداری، با ساماندهی دفتر و بایگانی شعبه و شیوه مکاتبات درون و برون سازمانی علیرغم کمبود پرسنل برای این قسمت نظم قابل قبولی ایجاد شد که موجب افزایش سطح رضایتمندی ارباب رجوع و مشتریان را فراهم آورد. همچنین مدیریت صحیح نقدینگی طی دو سال گذشته کاهش هزینه تأمین مالی مرکز را به همراه داشته و افزایش سپرده‌ها نیز باعث خودتکایی مالی شعبه در حد قابل قبولی شده است.



محبوب حاجی پور

رئیس شعبه آفریقا

محبوب حاجی پور رئیس شعبه آفریقا برنامه‌ریزی و هدفگذاری را بر مبنای مشارکت و کار تیمی قرارداد و با تشکیل کارگروه و تعیین رابط برای هر طرح و پیگیری مداوم عملکردها، توانست حتی بیشتر از تعهدات و برنامه ابلاغی عمل کند. او می‌گوید: از آنجا که سال ۱۳۹۲ از سوی مدیرعامل محترم بانک به سال سرمایه انسانی نامگذاری شد، مهم‌ترین موضوعی که روی آن تمرکز شد، توجه ویژه به خواسته‌های همکاران از لحاظ آموزش، رفاهی، تحصیلی، رعایت حریم همکاران و ایجاد فضای آرام همراه با علاقه و شادی و نشاط در شعبه بود. همچنین روی تکریم ارباب رجوع و مشتریان هم از سوی همکاران تاکید و اجرا شد. در ضمن بخشنامه خوانی و جلسات منظم هفتگی و ماهانه که در پیشرفت و همدلی کارکنان برای انجام بهتر امور و کاهش استرس نقش مهمی دارد در اولویت قرار داشت.

حاجی پور در تشریح شاخص‌های عملکردی می‌گوید: در تجهیز منابع، مانده سپرده‌های مردمی شعبه معادل ۳۲۱ درصد رشد داشته است. در پرداخت تسهیلات هم از ۱۷۳ فقره در سال ۹۱، به تعداد ۲۵۴ فقره رسیدیم که معادل ۲۱۵ درصد افزایش داشت. در بخش وصول مطالبات، مانده مطالبات سررسیده و معوق و مشکوک الوصول کاهش و مانده سررسیده افزایش یافت، که میزان وصولی معادل ۹۸ درصد رشد را نشان می‌دهد.

در بخش انضباط مالی و اداری، کنترل منابع و مصارف، خوداتکائی مالی و سود حاصل از تامین منابع مالی، از رشد خوبی برخوردار بود و درصد چک‌های برگشتی از ۹۸٫۸ درصد در سال ۹۱ به ۳۹٫۹ درصد در سال ۹۲ کاهش و همچنین ریسک اعتباری از ۴۰٫۸ درصد در سال ۹۱ به ۱۶٫۶ درصد در سال ۹۲ کاهش یافته است. همچنین در اصلاح اطلاعات مشتریان حقیقی و حقوقی و اسکن امضاها و کانال‌های ارتباطی از قبیل تلفن بانک و همراه بانک و دستور پرداخت و... نیز طبق برنامه تعیین شده اقدام شده است.



علی گل خوشبو

رئیس شعبه پارک ساعی

علی گل خوشبواز ۲ سال پیش مسئولیت شعبه پارک ساعی را بر عهده گرفته است و با وجود اینکه جزو روسای جوان شعب بانک است در دوران مسئولیت همواره به فکر نوآوری و ایجاد تغییرات برای بهبود عملکرد همکاران بوده است. او همواره در ابتدای هر ماه با همکاران شعبه برای بررسی وضعیت شعبه از لحاظ منابع و مصارف و تجهیز منابع و وصول و... جلسه تشکیل می‌دهد و طی این جلسات نظر همکاران را جویا می‌شود و در پایان یک تصمیم جمعی برای بهبود عملکرد شعبه گرفته می‌شود. همچنین او به طور خصوصی با تک تک همکاران گفت‌گو می‌کند و اگر همکاری دچار مشکل و معضلی حتی در زندگی شخصی باشد نسبت به حل مشکل تلاش می‌کند. این رفتار موجب حس همکاری و اعتماد در همکار می‌شود و همکاری تمام تلاش خود را برای پیشبرد اهداف بانک انجام می‌دهد.

گل خوشبو با به کارگیری استراتژی‌های خاص توانست شعبه را در سال ۹۲ به درجه یک ارتقاء دهد. از دست‌آوردهای دیگر او تحقق بیش از صد در صد تعهدات شعبه و حس همکاری و دوستی بین همکاران است. در سال ۹۲ شعبه چندماه جزو ۱۰ شعبه برتر قرار داشت. از اقدامات ویژه اومی توان به اخذ مجوز پرداخت تسهیلات به شرکت گلرنگ اشاره کرد به طوری که پرداخت تسهیلات به این شرکت حدود چهار برابر شده است.

گل خوشبو عوامل موفقیت شعبه در حوزه تجهیز منابع را به استفاده بهینه از نیروی انسانی به عنوان اصلی‌ترین سرمایه هر سازمان نسبت می‌دهد و اضافه می‌کند: با برگزاری منظم جلسات، استفاده از نظرات همکاران، اجرای طرح تکریم ارباب رجوع و شناسایی و مذاکره با مشتریان بالقوه باتوان مالی بالا، میزان سپرده‌های شعبه را مرحله به مرحله افزایش دادیم.

گل خوشبو عوامل موفقیت در حوزه اعتباری و وصول را هم تشریح کرد و گفت: تهیه لیست بدهکاران و تقسیم آن بین همکاران و پیگیری مستمر و ارتباط با مسوولان و معتمدان منطقه باعث شد تا آمار وصولی‌ها سیر صعودی بگیرد.



ارسلان عبدی

رئیس شعبه مرکز تجاری کیش

ارسلان عبدی سال ۱۳۹۱ هم یکی از روسای برتر بانک در کشور بودو هنگامی که در شعبه ازگل خدمت می کرد عنوان برتری در سال ۱۳۹۲ را هم به خود اختصاص داد. از نکات برجسته دوره مدیریت او بر شعبه می توان به داشتن حس مسولیت پذیری، رعایت نظم و انضباط اداری و استفاده از خرد جمعی و کار تیمی و همچنین تعیین هدف برای کارکنان و سپردن مسولیت به آنان بر اساس ویژگی ها و استعداد های شخصی آنان و اخذ گزارش های لازم و پیگیری مستمر اشاره کرد که عوامل اصلی موفقیت بوده اند.

عبدی. عوامل اصلی کاهش ریسک مدیریتی را به ایجاد محیطی گرم و صمیمانه میان کارکنان و به دور از تنش های مدیریتی نسبت می دهد و می گوید: ایجاد این تفکر در میان کارکنان که برای رسیدن به اهداف عالی باید فراتر از تعهدات ریالی به مشتری مداری و تکریم ارباب رجوع بیندیشند از مهم ترین اقدامات شعبه در سال ۹۲ بود که با تغییر چیدمان و بهسازی و نوسازی شعبه، ایجاد باجه مستقل کارکنان سازمان جنگل ها، گل آرایشی شعبه (فضایی بسیار زیبا و بانشاط) برای مشتریان و همکاران توأم شد و شرایط مناسبی را به وجود آورد.

عبدی در باره شاخص های عملکردی می گوید: بنا بر آمارهای شاخص عملکرد، شعبه ازگل (سازمان جنگل ها تهران) در پایان سال ۱۳۹۲ میانگین عملکرد شعبه در بخش تجهیز منابع رشد خوبی داشت و همچنین با پیگیری و تلاش همکاران درصد وصول شعبه به ۹۷ درصد ریسک اعتباری شعبه به ۲،۵ کاهش و پرداخت تسهیلات به نحو چشمگیری افزایش یافت، در بخش انضباط مالی و اداری هم بارعایت خود اتکایی مالی، کاهش مانده مرکز و سودآوری شعبه و نیز آموزش همکاران، صدور احکام داخلی و... مورد توجه ویژه قرار گرفت. همچنین تعداد چک های برگشتی به طور چشمگیری کاهش یافت. شعبه همچنین در بخش استفاده خدمات الکترونیک و کانال های ارتباطی رتبه عالی را کسب کرد.

عبدی ادامه داد: دریافت نظرات، انتظارات و خواسته های مشتریان و عملیات سازی آن بخش از انتظارات مشتریان که در اختیار شعبه است و ایجاد حس مشارکت و تلاش در همکاران و شناخت مشکلات آن ها و همچنین تعامل با حوزه عمل از دیگر اقداماتی بود که برای موفقیت شعبه انجام دادیم.



محسن خدا بخشی

رئیس شعبه احمد قصیر

محسن خدا بخشی ۲ سال است مسولیت شعبه احمد قصیر را بر عهده دارد و با اقدامات چشمگیری که انجام داد، شاخص های عملکردی شعبه را به نقطه ای امیدبخش رساند. آمار و ارقام ارائه شده در زمینه شاخص های عملکردی گویای تلاش اوست. خدا بخشی از همکاران شعبه به نیکی یاد می کند و از نقش آنان در موفقیت شعبه سخن می گوید و حتی آن ها را شایسته قدردانی و تشویق می داند، اما او که برای موفقیت شعبه اقدامات مدیریتی زیادی هم در زمینه تجهیز منابع و وصول مطالبات انجام داده است می گوید: در شاخص تجهیز منابع طی سال ۹۲ علیرغم شرایط اقتصادی و بازارهای پولی و رقابت شدید بانکی و تفاوت نرخ سپرده ها و خروج بسیاری از منابع به سمت سایر بانک ها موفق به رشد ۹۱ درصد شدیم. در پرداخت تسهیلات هم از نظر تعداد ۱۱۸ درصد و از نظر مبلغ ۶۶۵ درصد طی سال ۹۲ رشد داشته ایم. در وصول مطالبات با وصولی معادل ۲۵۳ درصد و کاهش ریسک اعتباری از ۳/۲ به ۰/۳ عملکرد خوبی بر جا گذاشتیم. خدا بخشی درباره عملکرد بخش ارزی هم گفت: در سال ۹۲ با وجود فقط یک باجه ارزی در شعبه، تعداد ۱۰۸ فقره ثبت سفارش به شعبه ارائه شد که تعداد ۶۹ فقره آن اجرایی و به سایر کشورها حواله شد. در حوزه انضباط مالی و اداری با اخذ ۷۳ درصد از امتیاز این بخش رتبه چهارم مدیریت تهران را به خود اختصاص داده ایم. رئیس شعبه احمد قصیر افزود: با برنامه ریزی دقیق در بخش منابع و مصارف به صورت هفتگی تمام همکاران در جریان اطلاعات منابع ورودی به شعبه و تسهیلات ارائه شده قرار گرفتند تا آنان نیز از عملکرد شعبه آگاهی لازم و کافی را داشته باشند. این رویه کاری سبب شد تا ضمن احترام به نظرات همکاران، آنان خود را جزئی از شعبه بدانند و به ارائه هر چه بهتر و بیشتر خدمات به مشتریان تلاش کنند.

در این شعبه سعی شد پرداخت تسهیلات به مشتریان با دقت، شناخت و اشراف کامل از وضعیت و توان مشتری همراه با خوش قولی بخش اعتباری شعبه انجام شود. در نتیجه این روش که با اخذ تضامین لازم و کافی همراه بود درصد ریسک عدم بازپرداخت تسهیلات به کمتر از عدد ۰/۳ رسید.

عامل مهم دیگر در موفقیت شعبه برگزاری منظم جلسات بخشنامه خوانی با هدف به روزرسانی و افزایش اطلاعات بانکی کارکنان در برخورد و ارائه خدمات بهتر به مشتریان بود. برنامه ریزی با محوریت مشتری به عنوان سرمایه اصلی بانک، توأم با بالاترین حد احترام و ارائه بهترین خدمات به آنان دلیل اصلی موفقیت این شعبه بود.



غلامرضا راشدی

رئیس شعبه میدان توحید

غلامرضا راشدی از بهمن ۱۳۹۰ به شعبه میدان توحید منتقل شد و برنامهریزی لازم و شناخت حوزه عمل و تمرکز به روی مشتریان در بخش دام و طیور و دارو و تشکیل تیمهای کاری درون شعبه‌ای و استفاده از ظرفیت همکاران شعبه موفقیت‌های خوبی در پایان سال ۹۲ کسب کرد.

راشدی برقراری سیستم مدیریت مشارکتی در شعبه، خلق فضایی مطبوع و جوی دوستانه در شعبه، استفاده از اصل تفویض اختیار به همراه کنترل‌های نظارتی، استفاده از فنون یادگیری و خلق سازمانی منعطف با استفاده از شیوه‌های چرخش شغلی و افزودن به محتوا و غنای شغلی را از ویژگی‌های مدیریتی خود قلمداد می‌کند و به تشریح شاخص‌های عملکردی می‌پردازد و می‌گوید: در بخش تجهیز منابع با رشد ۷۰ درصدی سپرده‌ها و همچنین افتتاح ۶۰۰ حساب برای دانشجویان پیام‌نور و نیز فعالیت قابل توجه در تخصیص توکن به مشتریان و فعال کردن اینترنت بانک و موبایل بانک و اس ام اس بانک و... به وضعیت مناسب تری نسبت به سال قبل با توجه به b.p دست یافتیم. در پرداخت تسهیلات هم مبلغ پرداختی تسهیلات با تعداد ۳۸ فقره و با ۳۵۵ درصد تحقق برنامه و در بخش ضمانت نامه‌ها نیز با ۲۱۳ درصد رشد نسبت به سال ۹۱ سوددهی شعبه را به شکل قابل ملاحظه‌ای افزایش داده و همچنین مانده تسهیلات شعبه نیز در پایان سال ۹۲ نسبت به پایان سال ۹۱، به میزان ۲۴۲ درصد رشد داشته است. در بخش وصول مطالبات، مبلغ وصولی با ۳۶۷ درصد رشد نسبت به سال ۹۱ و مبلغ وصولی از پرونده‌های اجرایی نیز به میزان ۹۱۳ درصد رشد داشت که این وصولی درصد ریسک شعبه را از ۲/۸ به ۱/۸ کاهش داده است. راشدی در باره بخش ارزی اضافه کرد: در بخش ارزی نیز ۸۹ درصد از b.p شعبه محقق شد و تعداد ۱۰ مشتری جدید ارزی نیز جذب شعبه شد. همچنین در بخش انضباط مالی و اداری، نسبت به ساماندهی اموال شعبه و به حداقل رساندن هزینه‌های مصرفی اقدام شد و بخش بایگانی شعبه نیز دوباره ساماندهی و کلیه پرونده‌های راکد از پرونده‌های در جریان جداسازی شد. در انضباط مالی و اداری هم کنترل و مذاقه در استفاده از روش مانده در پرداخت تسهیلات و کنترل دائمی نسبت بانک‌ها و ارسال وجوه به صورت منظم به دایره مالی مدیریت و کنترل دائمی ریسک نقدینگی، ریسک اعتباری و ضریب و درصد خودتکایی و دائمی مانده سامانه اموال را در دستور کار قرار داد تا انضباط کافی را رعایت کند.



حمیدرضا مسیبی

رئیس شعبه پالیزی

حمیدرضا مسیبی ۴ سال است در شعبه پالیزی خدمت می‌کند و چون باور دارد که در یک سازمان خدماتی، سرمایه انسانی، از مهم‌ترین منابع آن سازمان است به همین دلیل، با اهمیت دادن به همکاران و ایجاد انگیزه و تفویض اختیار، ضمن کنترل و رسیدگی به امور پرسنل، گام‌های موثری در رسیدن به اهداف بانک برداشته است. مسیبی در تشریح عملکرد و توصیف شاخص‌های عملکردی می‌گوید: با توجه به گسترش بانکداری به خصوص بانکداری الکترونیکی در سطح کشور و به خصوص در شهر تهران، جذب منابع، نیاز به تمرکز بر مشتریان هدف دارد. مشتریان هدف همان مشتریان وفادار هستند که شعبه با شناسایی آنها و همچنین برآورد نیازهای آنان و انجام کار گروهی و با تفویض مسئولیت به همکاران و ایجاد انگیزه و بالا بردن کیفیت خدمات به جذب منابع جدید اقدام کرد و بر همین اساس، جذب منابع با رشد سریعی مواجه شد. در بخش پرداخت تسهیلات هم شعبه با شناسایی مشتریان اعتباری و با توجه به نیازهای اصناف نزدیک شعبه، در سال ۹۲ تسهیلات چشمگیری به بخش‌های مختلف اقتصادی پرداخت کرده است که عامل مهمی در بالا رفتن امتیاز شعبه در سال‌های ۸۸ الی ۹۲ بود. مسیبی افزود: با توجه به نیاز بانک به منابع برای پرداخت تسهیلات و اینکه وصول مطالبات مهم‌ترین منبع برای پرداخت تسهیلات جدید است شعبه با برنامهریزی و تقسیم پرونده‌ها، اقدام به وصول مطالبات کرد به طوری که ریسک مطالبات شعبه از ۲۸ به خرداد ۸۸ به ۱/۳ درصد در پایان سال ۹۲ رسیده است. علیرغم اینکه شعبه از نظر پرونده‌های لیزینگ و تیزرو در سال‌های قبل مشکلات عدیده‌ای داشته است. وصولی شعبه در سال ۹۲ معادل ۹۹ درصد وصولی است. همچنین علیرغم فعال نبودن بخش ارزی در شعبه، با شناسایی مشتریان ارزی و جذب منابع ریالی آنها در شعبه برای کارهای ارزی به شعبه ولیعصر معرفی می‌شوند. مسیبی در باره بخش انضباط مالی گفت: مهم‌ترین عامل تخصیص و استفاده درست از منابع است به طوری که منجر به سودآوری برای شعبه شود و در همین راستا اقدام به پرداخت تسهیلات به مشتریان هدف کردیم، البته تا جایی که منابع شعبه کفاف پرداخت کند و همچنین با کاهش هزینه‌های شعبه، بودجه ابلاغی را نیز رعایت کردیم و در بخش اداری همکاران شعبه با رعایت امور اداری و انضباطی شعبه را در پیشبرد اهداف، یاری کردند.



محمد حبیبی

رئیس شعبه پیروزی

محمد حبیبی از خرداد ۱۳۹۲ مسئولیت شعبه پیروزی را برعهده گرفت. عملکرد این شعبه نسبت به BP منفی بود و حبیبی سعی کرد طی یک برنامه زمان بندی شده و کار تیمی منسجم برای دستیابی به اهداف شعبه در حوزه تجهیز منابع عمل کند او ابتدا سراغ مشتریان رها شده و غیرفعال شعبه رفت و با آنان مذاکره کرد تا در حاد امکان درخواست ایشان برآورده کند.

در مرحله بعدی بابه کارگیری تمام ظرفیت شعبه تلاش کرد مشتریان بالقوه حوزه شعبه شناسایی شوند و مذاکرات صورت گیرد که البته این رویه همچنان در شعبه دنبال می شود. حبیبی در این باره می گوید: نکته مهمی که بیشتر به آن توجه شد بانکداری الکترونیک و اهمیت آن است زیرا بانکداری الکترونیک در سال های اخیر همواره از ابزارهای تجهیز منابع بوده و این شعبه نیز از این ابزار بی بهره نبوده و در مذاکرات با مشتریان استفاده از این خدمت را تشویق و ترویج کرد.

حبیبی افزود: با توجه به اینکه ارزان ترین منابع بانک منابع تجهیز شده حساب های جاری بدون دسته چک طرح ایران و حساب مهر گستر ۷۷ است با افتتاح این حساب ها شعبه دوهدف راپیگیری می کرد، اول جذب منابع ارزان قیمت پایدار و دوم پرداخت تسهیلات و وفادار نگاه داشتن مشتریان خرد.

در بخش وصول نیز ابتدا "از پرونده های قدیمی تر شروع کردیم و سپس تقسیم پرونده ها و پیگیری مستمر صورت گرفت و از این طریق البته به نتایج قابل قبولی دست پیدا کردیم. در بخش ارزی هم چون این شعبه خدمات ارزی را به طور مستقیم ارائه نمی کند اما در مذاکرات با مشتریان ارائه خدمات ارزی یکی از ابزارهای تشویقی مشتریان است و شعبه رابط بین مشتری و شعبه ارزی و پاسخگویی نیاز مشتریان بود.

در بخش انضباط مالی و اداری، اطمینان از رعایت بخشنامه ها، اطلاعیه ها، دستورالعمل ها، کنترل های داخلی، اثربخشی و کارایی عملیات انجام شده طی روز، یکسان سازی رویه ها، افزایش سرعت و انضباط در ارائه خدمات همواره در دستور کار شعبه بود و عوائد حاصل از آن را می توان به حداقل رساندن ناراضیاتی مراجعان، کاهش مراجعه حضوری مشتریان تسهیلاتی، کاهش ایرادات بازرسی در حسابرسی های اداری، کاهش چک های برگشتی... عنوان کرد.



قاسم جعفریگلو

رئیس شعبه میدان بزرگ میوه و تره بار

قاسم جعفریگلو از سال ۱۳۹۱ مسئولیت شعبه میدان بزرگ میوه و تره بار تهران را برعهده دارد طی این مدت با تلاش زایدالوصف موفق به تغییرات فراوان در شاخص های عملکردی شعبه شده است. او می گوید: شناخت اهداف بانک و درک فلسفه وجودی بانک به معنای ارائه خدمات مطلوب و مورد نیاز به مخاطبان خود یعنی مشتریان که به دلیل رقابت تنگاتنگ بین شعب بانک ها و موسسات مالی و اعتباری از گستره وسیعی برای انتخاب برخوردارند سبب شد تا من و همکارانم و تلاش کنیم تا شعبه را به عنوان مکانی مورد احترام و قابل اعتماد برای مشتریان به وجود آوریم. مکانی که خدماتش متمایز و به گونه ای برجسته و برتر، سریع و مطمئن توأم با احترام به مشتری عرضه می شود. همچنین تبیین اهمیت مشتری به عنوان مهم ترین فرد در هر سازمان برای همکارانم در شعبه گام مهم دیگری بود که مشتریان گرامی این مهم را با تمام وجود درک می کنند.

جعفریگلو اضافه کرد: اعتقاد و علاقه مندی به بانک از ضرورت های اولیه در درک متقابل بین بانک و کارکنان و در پیشبرد امور است که موجب افزایش صبر و تحمل همکاران در مواجهه با مشکلات می شود. همچنین سعی کردم علاوه بر تسلط به مهارت های مدیریتی و مهارت های فنی از نظر روابط انسانی نیز مهارت های لازم را کسب کنم و تربیتی اتخاذ کردم که کارهای شعبه به وسیله خود و با همکاری سایر کارکنان انجام پذیرد به طور کلی علاوه بر وظایف اصلی خود (هماهنگی، کنترل، هدایت نیروها و برنامه ریزی) ایفاگر نقش های متفاوتی نظیر رابطه (برقراری ارتباط با دنیای خارج) اطلاع رسانی به کارکنان و... بوده ام و برای ایجاد تغییر و تحول تحقیق و بررسی های لازم را به عمل آورده و با استفاده از فرصت ها و امکانات موجود، طرح های خود را برای بهبود امور ارائه کردم و با هدایت نیروی کاری که از نظر خصوصیات فردی متفاوت با یکدیگرند ضمن افزایش بهره وری افراد، خلاقیت و نوآوری آنان را ارتقاء بخشیم. همچنین با تفویض اختیار، توأم با نظارت و کنترل افزایش مشارکت کارکنان را فراهم و کارکنان را به دادن تعهد و مشارکت در کسب موفقیت بانک تشویق و ترغیب کردم.

در توازن ترکیب منابع جذب شده درصد سهم سپرده های ارزان قیمت را نسبت به سایر سپرده و درآمدهای حاصل از ارائه خدمات را به میزان قابل توجه افزایش دادیم. مدیریت مشتری به معنای شناسایی و برقراری ارتباط فعال با مشتریانی که خواهان ارائه خدمات مطلوب و سریع هستند از دیگر وظایفی بود که مورد توجه قرار گرفت.



سعید سیف

رئیس شعبه اسد آبادی

سعید سیف یک سال است که به عنوان رئیس شعبه اسد آبادی منصوب شده است. او یکی دیگر از روسای برتر شعب بانک است که شعبه تحت مدیریت او با شیب محسوسی، شاخص‌های عملکردی را ارتقا داده است. این شیب در ۹ ماهه دوم سال ۱۳۹۲ سرعت بیشتری گرفته است و عملکرد سیف را شفاف‌تر و درخشان‌تر کرده است.

سیف برای تغییر شرایط حاکم بر شعبه فقط به انضباط اداری اکتفا نکرد بلکه سراغ مشتریان رفت و انگیزه لازم برای حضور آنان را فراهم ساخت. او با اجرای طرح تکریم ارباب رجوع توانست، اعتماد مشتریان را به بانک جلب کند. و از بدو انتصاب، تکریم همکاران و ایجاد همدلی و هم‌افزایی بین کارکنان را هدف قرار داد تا بتواند به هدف بزرگ تری که تعامل با مشتریان و جذب آنان است، برسد. سیف تلاش کرد تا انتظارات مشتریان را در حد توان و اختیارات برآورده سازد و در این راه با توفیق زیادی هم مواجه شد. او هم‌زمان با ارتقاء خدمات الکترونیکی در شعبه، زمینه افزایش استفاده از ابزارهای الکترونیکی را برای مشتریان فراهم کرد. نتیجه این تلاش‌ها و تمهیدات، ارتقاء شاخص‌های عملکردی شعب در مانده سپرده‌های مردمی، پرداخت تسهیلات، وصول مطالبات و... بود. سیف می‌گوید: خوشبختانه با ارتباطات مناسبی که با مشتریان برقرار کردیم، توفیق رشد چشمگیر سپرده‌های مردمی را برای تجهیز منابع شعبه پیدا کردیم. با جذب سپرده‌ها، فرصت بهتری فراهم شد تا بتوانیم به میزان تسهیلات پرداختی بیفزاییم و به همین دلیل توفیق فراوانی در پرداخت‌ها طی سال‌های ۱۳۹۲ و ۱۳۹۳ پیدا کردیم. در بخش وصول مطالبات هم عملکرد شعبه عالی بود و طی حدود ۱۲ ماه، میزان وصولی‌ها افزایش و ریسک اعتباری شعبه نیز از ۳۵ درصد به ۳/۱ درصد کاهش یافت. در بخش انضباط مالی نیز، مانده مرکز افزایش و نسبت خالص نقدینگی کاهش یافت.

سیف در پایان از نقش همکاران در موفقیت شعبه به نیکی یاد کرد و گفت: همدلی کارکنان و احساس رضایتی که در وجود آنان نهادینه شده است، کمک کرد تا بتوانیم به اهداف مورد نظر برسیم.



بتول رضانی

رئیس شعبه شهید مفتاح

سیده بتول رضانی سال ۷۸ به استخدام بانک کشاورزی آمد و سال ۱۳۹۱، به سمت مسئول شعبه شهید مفتاح منصوب شد. از آنجا که تعداد روسای شعب خانم در بانک کشاورزی در مقایسه با آقایان کم است، پذیرش آن‌ها نیز با مشکلات بیشتری در شعبه مواجه می‌شود. ولی خانم رضانی در این باره می‌گوید: خوشبختانه با وجود همکاران دلسوز در این شعبه مشکلات را پشت سر گذاشتیم و با تلاش جمعی در همان سال موفق به کسب رتبه اول شاخص تجهیز منابع در تهران بزرگ شدیم و در سال ۹۲ برای چهار ماه متوالی منتهی به پایان سال، رتبه اول بهبود عملکرد را در بین شعب تهران بزرگ کسب کردیم و سال ۹۲ موفق به ارتقاء درجه شعبه به یک شدیم. رضانی سبک مدیریتی خود را با هدف ارتقاء حس مسئولیت پذیری و ارزش آفرینی برای همکاران، سبک مشارکتی و هدایتگر انتخاب کرده است و می‌گوید: سبک من گروه محوری است و معتمد رئیس شعبه علاوه بر مدیریت و نظارت بر امور شعبه و نحوه انجام آن، باید اطلاعات خود را نیز در این امور به روز رسانی کند. ضمناً در عین رعایت موارد قانونی، پذیرش میزان مطلوبی از ریسک را از موجبات ارتقای سطح کیفی عملیات شعبه می‌دانم.

رضانی برای پیشبرد اهداف شعبه نسبت به ایجاد محیطی همراه با آرامش برای همکاران برای بهبود سلامت روانی آن‌ها، ایجاد همدلی در بین همکاران شعبه، لقاء بینش مشتری محوری و سرلوحه قراردادن حفظ منافع بانک، ایجاد فضای مشورتی با تشکیل جلسات ماهانه تبادل نظر همکاران برای بهبود عملکرد شعبه، برگزاری جلسه با کسبه سرشناس و جذب مشتری توسط آنها، برنامه‌ریزی کوتاه و بلندمدت برای ارتقاء تمامی شاخص‌ها و تشکیل کارگروه‌های مرتبط، توانمندسازی همکاران با ایجاد فضای آموزشی در حین انجام کار و کاردرگوشی کاهش مدت زمان فرایند پرداخت تسهیلات به ۳ روز پس از تکمیل مدارک، بهبود و ارتقاء فرایند وصول به وسیله پیاده‌سازی برنامه تعیین همکار معین برای پرونده‌های مشخص تا وصول نهایی اقدام کرد. رضانی با آمار و ارقام کلی نشان می‌دهد که شعبه شهید مفتاح را چگونه با موفقیت اداره و هدایت کرده است. آمار این شعبه در شاخص‌های مختلف عملکردی حاکی از آن است که در بخش تجهیز منابع که خدمات سپرده‌های رکن اصلی فعالیت‌های بانک است، شعبه در جذب سپرده‌های مردمی موفقیت زیادی داشت.



قاسم رضا قاسمی استاد

رئیس شعبه شیرپاستوریزه

قاسم رضا قاسمی استاد رئیس شعبه شیرپاستوریزه در سال ۱۳۶۸ با مدرک اول راهنمایی وبا سمت نامه رسان به استخدام بانک درآمد او در این باره می گوید: در ابتدای ورودم به شعبه "دولتی" بلوار کشاورز فعلی، مسئول شعبه وقت نصیحتی به من کرد و گفت: اگر قصد داری در بانک بمانی و موفق شوی باید کمر همت ببندی و اول ادامه تحصیل بدهی دوم مطیع سازمانت باشی و علاقه و انگیزه و هدف داشته باشی. من با همین دیدگاه کارم را شروع کردم و خیلی زود به موفقیت هایی رسیدم. طی حدود ۱۴ سال مسئولیت ۳ شعبه را بر عهده داشتیم که هر سه شعبه ارتقاء درجه داشتند. یک بار به عنوان رییس شعبه نمونه کشور در جشنواره شهید رجایی معرفی شدم و سه لوح تقدیر از مدیرعامل محترم بانک دریافت کردم. و در حال حاضر دانشجوی سال آخر کارشناسی در رشته حسابداری بانکی هستم. قاسم رضا قاسمی استاد که سال ۱۳۹۱ هم به عنوان رئیس شعبه برتر انتخاب شد در باره دلایل این موفقیت ها می گوید: در بحث تجهیز منابع سال ۹۲ و با هدف ارتقاء درجه از یک به ممتاز بستر سازی مناسبی را با همیاری کارکنان شعبه فراهم آوردیم و تلاش کردیم علاوه بر حفظ درجه شعبه مجدداً جزو شعب برتر قرار بگیریم. این مهم پس از تعیین هدف طی برنامه ریزی کامل محقق شد و با کمک و تلاش همکاران، شعبه در سال ۹۲ نیز در پیرو عملکرد، دومین شعبه در تهران بزرگ و اولین شعبه بین شعب ممتاز و اصلی و اعتباری تهران بزرگ شد. قاسمی استاد افزود: طی این مدت منابع شعبه به ۲۰۸ درصد تحقق برنامه رسید و در پرداخت تسهیلات نیز ۱۳ درصد تحقق برنامه داشتیم. همچنین در زمینه وصول از مرز ۱۳۷ درصد تحقق برنامه فراتر رفتیم ضمن اینکه ریسک اعتباری به ۱/۳۰ کاهش یافت. در بحث انضباط مالی هم در بازرسی از راه دور که اخیراً توسط مدیریت تهران بزرگ درباره حساب های حساس و خطرپذیر انجام شد از نمره ۱۰۰ رتبه ۹۹ را کسب کردیم. قاسمی استاد در پایان گفت: وضعیت شعبه را به صورت ماهانه تجزیه و تحلیل کردیم و با شناسایی نقاط ضعف و قوت شعبه و تلاش برای مرتفع کردن نقاط ضعف و کنترل ورود و خروج منابع به کار خود ادامه دادیم. باید از اداره سازمان و بهبود روش ها تشکر کنم که در سال ۹۲ سه بار درجه بندی آزمایشی اعلام کرد و ما در دو نوبت اول افت درجه داشتیم که در شش ماهه دوم ۹۲ با بسیج و تلاش بی شائبه همکاران علل افت درجه شناسایی و خیلی سریع با برنامه ریزی مرتفع شد و بار سوم ممتاز شدیم. تمام موفقیت شعبه را مدیون کار گروهی می دانم و از کلیه کارکنان زحمتکش شعبه تشکر و قدردانی می کنم.



رسول قنبری

رئیس شعبه طالقانی

رسول قنبری خلیلی از خردادماه ۱۳۹۰ عهده دار مسوولیت شعبه طالقانی شده است و طی حدود ۲ سال گذشته این شعبه را به موفقیت های زیادی رسانده است. این تغییرات به خوبی در شاخص های عملکردی دیده می شود. طبق این آمار شعبه طالقانی در تجهیز منابع، از خرداد سال ۱۳۹۱ تا پایان آذر ۱۳۹۲ میزان سپرده های مردمی به رشد چشمگیری رسیده است به گونه ای که در سال ۱۳۹۲ رشد سپرده ها به ۷۸۳ درصد رسید. در پرداخت تسهیلات، مانده کل تسهیلات شعبه با رعایت اصل منابع و مصارف و به همت کلیه همکاران افزایش بسیار قابل ملاحظه ای داشته است و در وصول مطالبات، ریسک اعتباری شعبه با توجه به افزایش پرداخت تسهیلات و با برنامه ریزی برای وصول کاهش یافت ضمن اینکه میزان وصولی در سال های ۱۳۹۲ و ۱۳۹۳ به ۱۰۰ درصد رسید. قنبری در باره علل موفقیت شعبه می گوید: برای رسیدن به موفقیت نسبت به ایجاد فضای مشارکت بین همکاران برای تجهیز منابع و وصول مطالبات، ایجاد محیط دوستانه و صمیمی اقدام کردیم ضمن اینکه شعبه را به صورت خطی (مدیریت جدید و کارآمد) مدیریت کردیم که فرق آن با مدیریت هرمی در این است که کارمندان، رئیس و بانکداران ارشد را در کنار خود حس می کنند و نه برتر از خود. هم چنین با تشویق همکاران به صورت کتبی و کلامی، احیای همکاران وازده و بی انگیزه از طریق ارتقاء و فضای دوستانه، سیاست جانشین پروری و ایجاد انگیزه توانمندسازی همکاران از طریق کار در گردش و مسوولیت پذیری، مطلع بودن همکاران از وضعیت شعبه در هر روز «اطلاع از وضعیت سپرده ها» وصول مطالبات و.. تلاش برای زیباسازی و پاکیزه نگهداشتن شعبه، تشکیل جلسات مختلف در شعبه و مدیریت، جلب توجه همکاران در خصوص صداقت مسئول شعبه، تقسیم پاداش بین همکاران به صورت عادلانه، در جریان قرار داشتن وضعیت کامل شعبه و حتی شعبه های همجوار برنامه های خود را عملی کردیم. قنبری در تشریح علل این موفقیت ها گفت: همدلی و همراهی تام و تمام همکاران و گسترش مناسبات دوستانه با مشتریان از مهم ترین عواملی بود که به موفقیت شعبه کمک کرد.



فرشاد طالبی

رئیس شعبه شهید مطهری

فرشاد طالبی پس از انتصاب به عنوان رئیس شعبه شهید مطهری در اول بهمن سال ۹۱، مدیریت مشارکتی را به عنوان سبک مدیریتی خود، انتخاب و تلاش کرد با افزایش همدلی بین همکاران و ایجاد یک فضای صمیمی و دوستانه در شعبه، کار تیمی را به صورت واقعی در شعبه اجرا و نهادینه کند. او همسو با برنامه‌های مدیریت تهران بزرگ و با همفکری همکاران، برنامه راهبردی سالانه‌ای برای شعبه تدوین کرد و با اتکا بر آن، برنامه تعهدی (B.P) ابلاغی بین همکاران تقسیم شد و تلاش کرد در کنار فعالیت روزانه بانکداران باجه، با دخالت مستقیم بانکداران ارشد در تدوین برنامه‌های شعبه و همکاری و نظارت مستمر آنان در تحقق برنامه‌های حوزه‌های ذی ربط خود، تمامی همکاران نقش اساسی و کلیدی در موفقیت شعبه ایفا کنند.

فرشاد طالبی رمز موفقیت در شعبه راه همدلی همکاران و کار تیمی می‌داند و می‌گوید: تکریم ارباب رجوع و حسن برخورد همکاران مابا مشتریان، همواره زبانزد رقبا و مشتریان منطقه بود و تبلیغات بدون هزینه‌ای در جذب مشتریان جدید به حساب می‌آمد. البته برنامه‌ها و پروژه‌ها، کار گروه‌های مشخص و ابلاغ شده از سوی مدیریت در ابعاد کوچک تر در فضای دوستانه‌ی شعبه تشکیل و با همت و تلاش، جدیت و همدلی همکاران در قالب کار تیمی اجرا، نظارت و جمع بندی می‌شد. او به همراهی و مشارکت مجموعه مدیریتی استان و کارگروهی و تلاش و همفکری تک‌تک کارکنان شعبه در کسب این موفقیت ایمان دارد و با همین مشارکت برنامه‌ریزی‌هایی برای کسب اطلاعات لازم و کافی از مشتریان شامل توان مالی، وضعیت اعتباری، علایق، خواسته‌ها و... آنان و همچنین اطلاعاتی از بازارهای مالی و رقبای موجود در حوزه عمل شعبه صورت گرفت. بعد هم برای بهبود مهارت‌های ارتباطی و جستجوی روش‌های جدید تلاش شد و با اقداماتی مثل انجام خدمات در کمترین زمان، رسیدگی به شکایات، اعتماد و صداقت در محل کار و... شعبه را از دیگر رقبا متمایز کرد. طالبی می‌گوید: این سبک مدیریت دست‌آوردهای زیادی داشت که مهم‌ترین آن جذب مشتریان کلیدی و طراز اول سایر بانک‌ها از طریق اجرای برنامه‌ها و تبلیغات مثبت مشتریان بود. طالبی با توصیف شاخص‌های عملکردی ابتدا به تجهیز منابع اشاره کرد که رشد منابع بسیار چشمگیر بود. در پرداخت تسهیلات هم رشد محسوسی دیده می‌شود، اما در جمع کل وصولی‌های شعبه، رشد صعودی کاملاً چشمگیر است و افزایش معنی‌داری پیدا کرده است.



کاوه مجیدی

رئیس شعبه میدان فاطمی

کاوه مجیدی از سال ۱۳۹۱ مسوولیت شعبه میدان فاطمی را پذیرفت و با هدفی مشخص، شروع به کار کرد. او می‌گوید: برای رسیدن به هر موفقیتی به نیروی انسانی با انگیزه، توانمند، با نشاط، خلاق و دلسوز نیاز است. هم‌چنین باید محیط سازمانی مناسبی که امکانات کافی برای ارائه خدمات بهتر به مشتریان داشته باشد، به وجود آورد. مدیریت کارآمد و صاحب ذوق و جذب مشتریان هم از دیگر عواملی هستند که به موفقیت کمک می‌کنند. البته نقش ارتباطات را که یکی از مهم‌ترین و اصلی‌ترین عنصر برای پیشبرد اهداف بانک است نباید فراموش کرد. مجیدی افزود: ما چنین فضایی را در شعبه به وجود آوردیم و بیش از همه روی وفاداری مشتریان کار کردیم تا در صحنه رقابت با موسسات اعتباری و بانک خصوصی و دیگر رقبا عقب نمانیم. خوشبختانه با اقداماتی که طی سال‌های گذشته انجام دادیم، احساس خوبی در مشتریان شعبه به وجود آورده‌ایم و آنان بارها اعلام کرده‌اند که در بانک کشاورزی، احساس راحتی و اطمینان و اعتماد می‌کنند.

مجیدی در توصیف و تشریح عملکرد شعبه به افزایش میزان سپرده‌های مردمی اشاره کرد و گفت: شعبه فقط طی یک سال از ابتدا تا پایان دی‌ماه سال ۱۳۹۲، به رشد چشمگیری رسید. این افزایش باعث شد تا شعبه بتواند بر تعداد تسهیلات پرداختی بیفزاید. وفادارسازی مشتریان و اعتماد آنان به وصول بسیار خوب مطالبات شعبه انجامید، به گونه‌ای که درصد وصولی‌ها رو به افزایش گذاشت و این روند صعودی همچنان حفظ شد. با وصول مطالبات، ریسک اعتباری شعبه هم از ۲۷ به ۲ کاهش پیدا کرد. خوشبختانه از نظر انضباط مالی و اداری هم سعی شده است و جوه نقد مازاد در شعبه نگهداری نشود و از این طریق سعی در بهبود درصد خوداتکایی و ریسک نقدینگی شده است.



عبدالرضا پیرهادی

رئیس شعبه میر داماد

عبدالرضا پیرهادی در سال ۱۳۶۸ به استخدام بانک درآمد و از سال ۱۳۷۵ با سمت مسئول شعبه انجام وظیفه کرد و از آبان ماه سال ۱۳۹۱ به عنوان رئیس شعبه میر داماد منصوب شد و در سال ۱۳۹۲ عنوان رئیس شعبه برتر را به خود اختصاص داد. او در باره دلایل این موفقیت می گوید: توجه جدی به سرمایه انسانی به عنوان مشتریان داخلی بانک، داشتن برنامه عملیاتی مناسب، نهادینه کردن تعهد سازمانی در شعبه، شناخت بازارهای هدف، شناخت نیازها و انتظارات مشتریان و تلاش برای اجابت آنها، تکریم ارباب رجوع و خلاقیت و نوآوری در کار از جمله این عوامل بود که به بهبود شاخص‌های عملکردی منجر شد. او در تبیین این شاخص‌ها گفت: در تجهیز منابع از زمان شروع به کارم در شعبه تا پایان سال ۹۲ (یعنی قریب به ۱۶ ماه) منابع شعبه بیش از ۶۰ درصد افزایش داشته است که یقیناً حاصل برنامه‌ریزی مناسب و همت و تلاش همه پرسنل شعبه بوده است. در پرداخت تسهیلات هم آمار پایان سال ۹۲ در این بخش نسبت به سال قبل حدود ۲۰ درصد رشد را نشان می‌دهد و شعبه موفق به تحقق صد در صد از برنامه تعهدی شده است. همچنین در وصول مطالبات، با همت جمعی قدرمطلق وصول مطالبات در سال ۹۲ رشد چشمگیری داشت و ریسک اعتباری نیز در حد مطلوبی کاهش یافت. در بخش انضباط مالی و اداری نیز با افزایش پرداخت تسهیلات و سودآوری مناسب، انضباط مالی به خوبی رعایت شد. پیرهادی درباره نکات برجسته دوره مدیریتش بر شعبه افزود: تدوین برنامه عملیاتی در کلیه شاخص‌ها اعم از تجهیز منابع، پرداخت تسهیلات، وصول مطالبات، بانکداری الکترونیک، انضباط مالی و اداری، و... اهمیت به سزایی در موفقیت شعبه داشته است. همچنین به مدیریت مشارکتی از طریق به حداکثر رساندن فاکتور اتحاد و همدلی اعتقاد کامل دارم و لذا تعامل و تفکر و هم اندیشی با همکاران را مهم‌ترین عامل موفقیت ارتقاء درجه شعبه از دو به یک می‌دانم. به رعایت انضباط مالی توجه خاصی شد. از این رو افزایش پرداخت تسهیلات که منجر به رشد قدرمطلق وصول مطالبات می‌شود در دستور کار شعبه قرار گرفت و خوشبختانه سودآوری مناسبی در سال ۹۲ نصیب شعبه شد.



مهدی نجفلو

شعبه میدان ونک

مهدی نجفلو از خرداد سال ۱۳۹۲ مسئولیت شعبه میدان ونک تهران را بر عهده گرفت او که سال ۱۳۹۱ هم به عنوان رئیس شعبه برتر انتخاب شده بود با موفقیت در سال ۱۳۹۲ نیز این عنوان را تکرار کرد. از جمله دست‌آورد های بزرگ شعبه در سال ۹۲ اخذ درجه ممتاز در درجه بندی آزمایشی ۹ ماهه، کسب بهترین عملکرد ارزی در سطح کشور، کسب رتبه ۵ در میانگین رتبه بندی بهبود عملکرد شعب تهران بزرگ و معرفی شعبه برنامه محور در وصول مطالبات بود که در سایه توجه ویژه به منابع انسانی به دست آمد. نجفلو با ساختار سازی آموزش همکاران در شعبه توسط خود همکاران شعبه، -تدوین M.p و A.p سالانه متناسب با B.p ابلاغی و امکانات، پتانسیل شعبه و منطقه، توانائی پرسنل و سرلوحه قرارداد آن در کل سال، تبیین کارگروه‌ها و شوراهای داخلی شعبه اعم از ارزی، اعتباری، مالی و کنترل‌های داخلی برای تمرین کارمدیریتی و اتخاذ بهترین تصمیم در انجام امور داخلی شعبه و همچنین اجرای واقعی کار تیمی، افزایش انگیزه کارکنان از طریق انجام کاردرگرددشی و جلوگیری از دزدگی همکاران از انجام کار تکراری که علاوه بر افزایش کنترل‌های داخلی، بحث آموزش را نیز دربر می‌گیرد، اخذ گزارشات عملکردی ۶ ماهه از کلیه گروه‌های ارزی؛ اعتباری امور مشتریان و مالی شعبه برای بررسی عملکرد هر گروه و قیاس با M.p شعبه و شناخت نقاط ضعف و قدرت آن‌ها برای ادامه مسیر اجرای M.p. موج آفرینی مداوم متناسب با تقویم کاری و برنامه‌های بانک در شعبه از طریق صدور برنامه‌های فرعی مقطعی شاخص‌های عملکردی را افزایش داد. او در باره این شاخص‌ها می‌گوید: افزایش ۲ برابری منابع شعبه با تمرکز بر منابع ارزان قیمت و افزایش تعداد مشتریان و تشکیل زنجیره‌ای از مشتریان با صنوف مختلف به جای تمرکز بر یک سری اصناف برای جلوگیری از سرایت بحران‌های فصلی اصناف به منابع شعبه و به موازات این امروصول بانکداری شرکتی را در شعبه نهادینه کردیم. تسهیلات در قالب ۲۳۳ فقره پرداخت شد که ۸۶ درصد آن در بخش کشاورزی و صنایع تبدیلی بود و مانده تسهیلات شعبه نیز افزایش یافت که البته کلیه پرداخت‌ها با کیفیت بود و ریسک احتمالی آنها بسیار پایین تر از ریسک استاندارد است. در زمینه وصول مطالبات کارهای زیربنائی خوبی صورت گرفت که اهم آن در بخش تعبیه سیستم نرم افزاری تحت عنوان DRM است که توسط همکاران شعبه کارشناسی و برنامه‌ریزی شده است.



حسن عموزاد خلیلی

رئیس شعبه ولی عصر

حسن عموزاد خلیلی رئیس شعبه ولی عصر با طراحی مدل کسب و کار شعبه و تشریح مدل برای کلیه همکاران، ایجاد نگاه بازاریابی در حوزه اعتبارات و ارزش و افزایش تعداد مشتریان در این بخش، ارائه خدمات خاص به مشتریان خاص و فروش محصولات بیشتر به مشتریان ویژه با هدف افزایش سهم درآمد بانک از محل کارمزد خدمات، آموزش، شکوفایی، تقویت فکری، تغییر نگاه، ارتقاء عملکردی همکاران و بازسازی فضای فیزیکی شعبه متناسب با نیازهای مشتریان در بازار رقابتی صنعت بانکداری نام خود را در جمع روسای برتر شعب بانک در سال ۱۳۹۲ به ثبت رسانده است.

عموزاد خلیلی با توصیف شاخص‌های عملکردی و ارتقاء آنها، بر مدیریت خود در شعبه مهر تایید می‌زند. او می‌گوید: از سال ۱۳۹۱ که در شعبه ولی عصر مشغول به کار شدم، با تلاش مستمر، منابع شعبه را با تمرکز به منابع خرد و ارزان قیمت و نهادینه کردن بانکداری شرکتی با تأکید بر مشتریان صاحب برند بخش سلامت، در حد چشمگیری افزایش دادیم و به بیش از تحقق برنامه رساندیم. طی سال ۱۳۹۲ رشد جذب سپرده‌ها ادامه داشت و تسهیلات اعتباری بدون ریسک پرداخت شد و ریسک اعتباری شعبه از ۷۴ درصد به ۲۱ درصد تنزل یافت.

رئیس شعبه ولی عصر، وضع پرداخت تسهیلات در شعبه را هم خوب ارزیابی کرد و گفت: میزان پرداختی‌ها افزایش داشته است، هم‌چنین در همین مدت مانده مطالبات شعبه هم از نظر مبلغ و هم از نظر تعداد نیز کاهش یافت. در بخش ارزی نیز تعداد مشتریان ارزی با تأکید بر بخش درمان و غذا از ۵۶ مشتری به ۱۱۳ مشتری افزایش یافت، فعالیت ارزی بانک توسعه صادرات برای افزایش درآمد شعبه از محل کارمزد خدمات آغاز شد.

در بخش انضباط مالی و اداری با کاهش تعداد چک برگشتی از ۵۸۳ فقره اسناد در سال ۹۱ به ۲۶۶ فقره در انتهای سال ۹۲، افزایش درآمد تأمین مالی روبرو بودیم و اطلاعات مشتریان حقیقی و حقوقی را اصلاح کردیم.



قاسم رحیمی

شعبه مجتمع تجاری گلستان

قاسم رحیمی، رئیس یکی از مهم‌ترین شعب تهران بزرگ است که با وجود مشغله فراوان هیجگاه از فرآیند رشد شاخص‌های عملکردی شعبه غافل نبوده است. او سال ۱۳۹۱ به عنوان یکی از روسای شعب برتر انتخاب شد اما مصاحبه او در زمان مقرر واصل نشد و به همین دلیل تصمیم گرفته شد این مصاحبه همراه با ویژه‌نامه روسای شعب در سال ۱۳۹۲ منتشر شود. آمار شاخص‌هایی که او ارائه داد، از تلاش برای بهتر ساختن شرایط حکایت می‌کند. برپایه این آمار شعبه مجتمع تجاری گلستان در سال ۹۱ در بخش تجهیز منابع از رشد چشمگیری داشت و براساس برنامه BP به رشد ۴۵۲ درصد نایل آمد که نسبت به سال قبل ۲۳۰ درصد رشد نشان می‌داد. رحیمی درباره تسهیلات پرداختی شعبه گفت: در بخش پرداخت تسهیلات در سال ۹۱ مقایسه با سال قبل ۲۰۸ درصد رشد داشتیم که از نظر تعداد و مبلغ دو برابر شده بود و مانده کل مطالبات شعبه نیز رشد دو برابری داشت. رحیمی افزود: در بخش وصول مطالبات و ریسک اعتباری هم از نظر تعداد پرداختی ۱۶۴ درصد و از نظر مبلغ ۲۰۵ درصد رشد نسبت به سال ۹۰ را به ثبت رساندیم که ۸۸ درصد برنامه سال را پوشش می‌داد. هم‌چنین ریسک اعتباری شعبه از شاخص ۲۲ به ۹ تقلیل یافت. رئیس شعبه مجتمع تجاری گلستان ادامه داد: در بخش عملیات ارزی، مشتریان سایر بانک‌ها با منابع ارزان قیمت جذب مبلغ قابل توجهی از مطالبات ارزی شعبه وصول شد. در قسمت انضباط مالی و اداری با احتساب تأمین مالی مرکز به سوددهی رسیدیم. در قسمت اداری سعی کردیم که پرسنل از آموزش‌های روز بانک بهره‌مند شوند و جان‌نشین‌پروری و تقویت کار تیمی، احترام به مشتری، مشارکت در جلسات و تصمیم‌گیری‌ها و ترغیب به مسئولیت‌پذیری، دانش محوری و آگاهی از استراتژی بانک، بخشنامه‌خوانی و... در دستور کار شعبه قرار گرفت.

رحیمی شناخت بازارهای هدف، مشتریان برند و ویژه، دارندگان سرمایه، وجوه سرگردان در جامعه (مثل بانک‌های خصوصی، سازمان‌ها و ارگان‌های دولتی و شرکت‌های نفتی و پتروشیمی)، مذاکره و نشست، طرح موضوع و بررسی نیازهای آنها، معرفی توان بانک و شناساندن خدمات و تصمیم‌گیری برای رفع نیاز مشتریان در کمترین زمان ممکن و با سالم‌ترین وجه قابل تصور را از ویژگی‌های مدیریتی حاکم بر شعبه دانست و گفت: برنامه‌ریزی و پیشرفت و ارتقاء شعبه در همه شاخص‌های اصلی و تحقق BP تعیین شده از جمله تجهیز منابع، وصول مطالبات، پرداخت تسهیلات، عملیات ارزی، انضباط مالی و خدمات بانک که از اهمیت به‌سزایی برخوردار است از همین سبک مدیریتی ناشی می‌شود.



سجاد کریمی شهماروندی

رئیس شعبه دشتک

سجاد کریمی شهماروندی رئیس شعبه روستایی دشتک بررسی و شناسایی مشتریان و اولویت بندی آنان بر اساس توان و دارایی و میزان تعامل با بانک را سرلوحه کار خود در این شعبه قرار داد و به موفقیت‌های زیادی رسید. او در تشریح و توصیف برنامه‌های عملیاتی شعبه برای تجهیز منابع و روش‌های تحقق برنامه‌ها گفت: در صنعت بانکداری نوین اولین و پراهمیت ترین گام، جمع آوری منابع است و حفظ و ارتقاء سهم از منابع سیستم، نقش تعیین کننده‌ای در تبیین و موفقیت عملکرد بانک خواهد داشت. طی این روند، جمع آوری منابع ارزان قیمت نیز بسیار مهم است که این جا نقش بانکداری الکترونیک در جمع آوری منابع ارزان قیمت مشخص می‌شود. در این راستا در اولین اقدام، ضمن بررسی و شناسایی مشتریان و اولویت بندی آنان بر اساس توان و دارایی و میزان تعامل با بانک به رشد ۲۰۰ درصدی در نصب دستگاه‌های POS رسیدیم. ترغیب و تشویق مشتریان در استفاده از سایر درگاه‌های الکترونیکی نیز با تلاش مضاعف همکاران در گام بعدی مورد توجه قرار گرفت. ایجاد محیطی آرام و دوستانه و بالا بردن انگیزه و کارایی همکاران نیز عامل مهم و سازنده‌ای در تکمیل و تشریح خدمات، تسریع در امور محوله، برخورد مناسب و بازاریابی و... بود.

سجاد کریمی درباره برنامه‌های شعبه برای پرداخت تسهیلات، رعایت منابع و مصارف هم گفت: شناخت مشتریان و فعالان بخش کشاورزی مبتنی بر اصل بومی بودن، زمینه پرداخت تسهیلاتی هدفدار را فراهم کرد و کنترل و نظارت و اخذ تضامین معتبر برای وصول به موقع تسهیلات مد نظر قرار گرفت، در این راستا، توثیق سپرده‌های بلند مدت که با دو هدف ماندگاری و کمک به بخش تجهیز منابع و تضمین و تسهیل بازپرداخت مورد توجه قرار گرفت. یکی از برنامه‌های مورد توجه در سال ۱۳۹۲ رعایت منابع و مصارف بود که به عملکرد مناسب شعبه در بین شعب استان منجر شد. وی درباره برنامه‌های اجرایی شعبه برای وصول مطالبات گفت: به صورت منظم آمار مطالبات غیر جاری استخراج و در جلسات وصول شعبه مطرح و بر اساس اولویت توسط همکاران مورد پیگیری قرار می‌گرفت. از کلیه عوامل موثر از جمله استفاده از معتمدین و شورای اسلامی و... هم برای وصول مطالبات استفاده شد. تعداد ۲۹۰ فقره تسهیلات در قالب بند ۱۶ قانون بودجه سال ۱۳۹۲ تمدید شدو در مجموع میزان وصول مطالبات شعبه به ۹۹٫۶ درصد رسید



سجاد کیانیپور

رئیس شعبه کاشانی

سجاد کیانیپور رئیس شعبه کاشانی در استان چهار محال و بختیاری یکی از روسای برتر شعب بانک در سال ۱۳۹۲ است که عملکرد موفق‌تری بر جا گذاشته است. او درباره علل موفقیت شعبه تحت سرپرستی خود می‌گوید: در حوزه تجهیز و برای تقویت روحیه مشارکت و همکاری تیمی همکاران، صدور احکام داخلی و عضویت در کار گروه‌های مختلف در دستور کار قرار گرفت و تیم‌های مذاکره با مشتریان تشکیل شد. بر اثر تعامل سازنده و مذاکره با مشتریان و شناساندن خدمات بانک به آنها رشد سپرده‌ای معادل ۱۳۰ درصد در پایان سال ۱۳۹۲ تحقق پیدا کرد. علاوه بر آن بر شناسایی پتانسیل‌های حوزه عمل شعبه در بخش صنعت - بازرگانی و خدمات و به ویژه بخش کشاورزی متمرکز شد و ضمن رعایت اصل تکریم ارباب رجوع با برقراری ارتباط موثر با صنوف تاثیرگذار منطقه از جمله پزشکان، دندانپزشکان، کسبه، جامعه مهندسان و کامیون داران سعی بر هدایت منابع مالی موجود در این بخش‌ها به سمت شعبه شد است که نتیجه مطلوبی نیز به دست آمد. وی درباره حوزه پرداخت تسهیلات هم گفت: در این حوزه، برنامه‌ریزی شعبه به گونه‌ای بود که با پرداخت تسهیلات هدفمند و مهندسی پرداخت شرایط را به سمت تامین نیاز بخش کشاورزی، سودآوری شعبه و رعایت منابع و مصارف هدایت کنیم و ضمن پرداخت خوب و مدیریت شده از رشد مطالبات غیر جاری شعبه جلوگیری به عمل و با کوتاه کردن زمان پرداخت تسهیلات رضایتمندی مشتریان را به دست آوردیم. در بخش وصول مطالبات هم، توزیع لیست بدهکاران شعبه بین همکاران یکی از راهکارهای اصلی شعبه بود که با پیگیری مستمر همکاران از طریق برقراری تماس تلفنی با بدهکاران، ارسال پیامک از طریق سامانه وصول مطالبات، صدور اخطاریه‌های نوبتی و تجمیع و تقسیط بدهی‌های غیر جاری بدهکاران از محل اختیارات بند ۱۶ بودجه سال ۹۲ و خط مشی وصول سال، به کاهش مطالبات غیر جاری شعبه منجر شد. سجاد کیانیپور در باره انضباط مالی هم گفت: مدیریت نقدینگی، نگهداری وجوه نقد در پایین‌ترین حجم مورد نیاز شعبه و مدیریت منابع و مصارف شعبه باعث کاهش مانده حساب مرکز در شعبه شد و برنامه‌ریزی انجام شده در حوزه وصول مطالبات در نیمه دوم سال و تمرکز بیشتر بر وصول نقدی مطالبات نیز باعث استمرار حرکت کاهش مانده مرکز شده است.



حسنعلی محمودی

رئیس شعبه آلونی

حسنعلی محمودی رئیس شعبه آلونی فقط یک سال است که مسئولیت شعبه آلونی را بر عهده گرفته است ولی طی همین مدت کوتاه این شعبه را به یکی از شعب برتر مبدل کرده است. او سال ۱۳۹۱ هم در شعبه لردگان عنوان برتر را به خود اختصاص داده بود. محمودی در تشریح عوامل موفقیت و شاخص‌های عملکردی می‌گوید: در تجهیز منابع، توجه خاص به نیاز مشتریان و مشتری محور و ایجاد محیطی دوستانه و صمیمی و مشارکتی در محل کار و توجه به نیروی سرمایه انسانی، ترویج فرهنگ تعظیم و تکریم مشتریان به عنوان ذینفعان بانک و توصیه فرهنگ خدمتگزاری، سرعت عمل در ارائه خدمات سریع و مطمئن، شناسایی مشتریان هدف و ره‌اشده و تلاش برای جلب و جذب آنان، اولویت قرار دادن جذب منابع ارزان قیمت، بهره‌گیری از همه ظرفیت‌های اجتماعی، سیاسی و منطقه‌ای، توجه خاص به بازار اصفهان، کسبه شهرستان و جلب و جذب آنان با بازاریابی ارتباطی نفوذی و مستقیم، استفاده بهینه از نرم افزار CRM و قابلیت‌های آن در مدیریت ارتباط با مشتری و معرفی خدمات بانکداری الکترونیک و توسعه کانال‌های ارتباطی، تمرکز حساب دهیاری‌های جدید با ریزنی و تعامل با بخش‌داری، افزایش سهم از بازار با اختصاص کارخوان به مشتریان جدید دارای ارزش بازار یابی و تلاش در اختصاص دادن صندوق یکم به شعبه برای ارائه خدمات و جذب متقاضیان خاص خود را در اولویت قرار دادیم. محمودی افزود: در منابع و مصارف اهتمام جدی به بهداشت اعتباری در پرداخت تسهیلات و پرداخت تسهیلات در کمترین زمان ممکن و همچنین بررسی گردش میانگین حساب مشتریان در زمان اعطای تسهیلات، پرداخت تسهیلات برای کاهش مطالبات و کاهش ریسک اعتباری، پرداخت تسهیلات کوتاه مدت برای جذب منابع پایدار و سود دهی شعبه، عدم انحراف در پرداخت تسهیلات اهتمام جدی داشتیم. در وصول مطالبات هم نگاه تعاملی و از منظر گره‌گشایی به بدهکاران داشتیم و برای خروج از ۲۰۰ شعبه دارای بالاترین مطالبات تا پایان سال هدف‌گذاری و بدین منظور از دستورالعمل‌ها و مساعدت‌های قانونی با توجه به خشکسالی‌ها استفاده حداکثری کردیم در بخش انضباط مالی و اداری برنظم و انضباط اداری، وقت‌شناسی، مدیریت زمان، کاهش هزینه‌ها، صرفه‌جویی و استفاده از بهینه‌ها و وسایل و ابزار و امکانات و بالابردن بهره‌وری، کاهش ریسک نقدینگی، کنترل ضریب خوداتکایی، کاهش مانده حساب مرکز و مدیریت نقدینگی، کنترل نسبت حساب با نک‌ها، توجه به سود و زیان شعبه و کاهش چک‌های برگشتی تاکید کردیم.



چنگیز علیدوستی شهرکی

رئیس شعبه سامان

چنگیز علیدوستی شهرکی رئیس شعبه سامان، شناسایی استعدادها و همکاری همکاران و برنامه‌ریزی متناسب با استعداد و علاقه آنان را رمز موفقیت خود در شعبه سامان می‌داند و می‌گوید: مهم‌ترین راه برای موفقیت شعبه در کلیه شاخص‌ها توجه به نیروی انسانی است چرا که ارزشمندترین سرمایه سازمان نیروی انسانی است اگر این نیروی انسانی همدل و صمیمی باشند می‌توانند با رفتار شایسته و برخورد مناسب با مشتریان شعبه را در راه رسیدن به هدف خود کمک کنند. لازمه ارائه خدمات بانکی مناسب و جذب مشتریان داشتن اطلاعات و دانش کافی از آخرین محصولات بانک به همراه دقت و سرعت است و ما با تشکیل جلسات منظم تجهیز منابع و تاکید به همکاری برای تشویق مشتریان به استفاده از خدمات بانکداری الکترونیک با هدف خلوت کردن شعبه و جبران کمبود پرسنل به اهداف از پیش تعیین شده رسیدیم. علیدوستی ادامه داد: در ضمن کنترل هفتگی وضعیت منابع شعبه را با هدف شناسایی مشتریان ویژه و بازارهای هدف حوزه عمل شعبه آغاز و با استخراج لیست بهره‌برداران کشاورزی، باب مذاکره و دعوت آنها به شعبه برای فعال ساختن حساب خود را باز کردیم. در پرداخت تسهیلات هم توان مشتریان در باز پرداخت تسهیلات لحاظ شد زیرا با پرداخت خوب و حساب شده و هدفمند است که نه تنها رضایت مشتری حاصل می‌شود بلکه روند وصول مطالبات و بالتکلیف نشدن طرح نیز بهبود می‌یابد. رعایت کردن منابع و مصارف در پرداخت جزو ضروریات بانکی است و کنترل پرداخت یکی از مهم‌ترین راه‌های رعایت توازن منابع و مصارف است و ضمن کنترل هفته‌ای این موضوع می‌توان با پرداخت تسهیلات کوتاه مدت به توازن این امر کمک کرد. علیدوستی افزود: در شعبه ضمن استفاده از کلیه همکاران برای وصول، تلاش برای افزایش قدر مطلق وصولی و افزایش درصد وصولی و کاهش ریسک اعتباری هم در دستور کار قرار گرفت و برای این کار، استفاده حداکثری از برنامه‌های ویژه وصول و تعیین تکلیف پرونده‌های مشکل دار و اساسی شعبه در اولویت قرار گرفت. پیگیری مستمر مطالبات گران قیمت بانک تا حصول نتیجه نهایی و وصول اینگونه مطالبات، وصول و یا تعیین تکلیف پرونده‌های اجرایی شعبه، اطلاع رسانی به بدهکاران برای استفاده از برنامه‌های وصول سال بانک و اصلاح اطلاعات مطالبات منتقل شده از سیستم سام برای پیگیری مکانیزه از دیگر اقداماتی بود که انجام دادیم.



مهدی میر احمدی

رئیس شعبه دوازدهم محرم

مهدی میر احمدی رئیس شعبه دوازدهم محرم در استان چهار محال بختیاری از سال ۱۳۹۲ مسئولیت شعبه را بر عهده گرفته است و براساس آمار و ارقام، عملکرد مطلوبی در این شعبه برجا گذاشته و تغییرات چشمگیری در شاخص‌های ارزیابی شعبه به وجود آورده است. او تعامل با همکاران را رمز موفقیت شعبه خود می‌داند و می‌گوید: سرمایه انسانی مهم‌ترین و با ارزش‌ترین دارایی یک سازمان است و نوع عملکرد افراد در یک سازمان رابطه مستقیم با بهره‌وری دارد زیرا یک فرد با انگیزه و با نشاط و خوشحال می‌تواند با خلاقیت و ابتکار و توانمندی بالا نیروی ارزشمند و مفیدی برای سازمان خود باشد و بر اساس همین باور در نخستین روزهای کاری، کارکنان شعبه را گرد هم آورده و با احترام و نظرخواهی از آنان عملکرد سال گذشته را مرور کردیم. طی این جلسه از آنان خواستیم برای پیشبرد برنامه‌های شعبه در سال جدید هم پیمان شویم و تلاش کنیم موانع سال قبل را از سر راه برداریم و آمادگی لازم برای مبارزه با موانع جدید و رقابت در عرصه بانکی نیز داشته باشیم. میر احمدی افزود: عهد بستیم اخلاق نیکو و احترام به مشتری و راستگویی را سرلوحه کار خود قرار دهیم و با تشریح خدمات و سرعت بخشیدن به کار بر اساس نیازهای مشتریان راهکار پیدا و ارائه خدمات کنیم، در ضمن برای هر کدام از همکاران طی احکام جداگانه و با توجه به پست سازمانی و توان و ظرفیت آنها سهمیه تعیین کردیم و به‌صورت هفتگی گزارش گرفتیم.

رئیس شعبه دوازدهم محرم در باره برنامه‌های شعبه برای پرداخت تسهیلات، رعایت منابع و مصارف گفت: بر اساس خط مشی و دستورالعمل‌های مربوطه در سال ۱۳۹۲ در زمینه‌های کشاورزی و زیر بخش‌های مربوطه و همچنین به اصناف و بازاریان و مشاغل تخصصی و بازرگانی تسهیلاتی را پرداخت کردیم. همچنین ضمن پرداخت تسهیلات و طی گفت‌وگو با گیرندگان تسهیلات و اخذ تضمین‌های معتبر، زمینه وصول خوبی را نیز برای سال بعد فراهم کردیم.

البته از ابتدای سال ضمن اخذ لیست بدهکاران شعبه پیگیری‌های وصول را با جدیت به صورت تلفنی و یا کتبی و یا ثبت در سامانه پیام کوتاه و گاهی حضورى شروع کردیم. همچنین در چارچوب دستورالعمل‌های صادره با توجه به شرایط مشتری و نوع تسهیلات مربوطه اقداماتی از جمله، بخشودگی جرائم - تقسیط بدهی و... نهایتاً برای مشتریان بد حساب که قصد پرداخت بدهی خود را نداشته اقدام قضائی انجام دادیم و با این برنامه توانستیم وصول مطالبات شعبه را به ۹۹ درصد برسانیم



www.bki.ir