



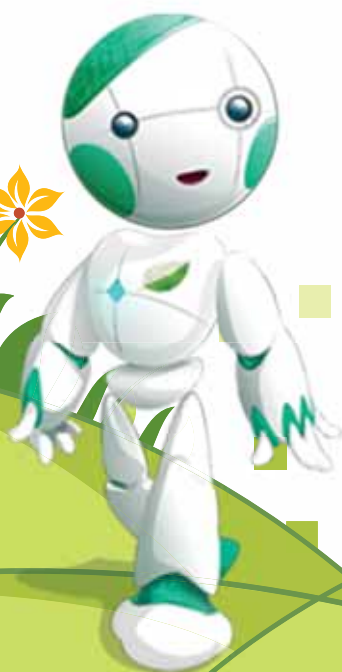
بانک کودک و نوجوان

پیام مهر



ویژه نامه کودک و نوجوان

مهرماه ۱۳۹۳





صاحب امتیاز: بانک کشاورزی
مدیر مسئول: خسرو صادقزاده
سر دبیر: مرتضی مهدویان
مدیر اجرایی: مرضیه امیری
اداره کل روابط عمومی

بانک کشاورزی
پیام مهر

نشریه داخلی بانک کشاورزی
ویژه‌نامه کودک و نوجوان

❖ قدم‌های کوچک، افق‌های بزرگ ❖

روزی که نخستین بچه بانک کشاورزی در کانون پرورش فکری کودک و نوجوان آغاز به کار کرد، کمتر کارشناس بانکی گمان می‌برد که بانک کشاورزی قدم در راهی گذاشته است که کمی بیش از یک دهه بعد، بانک‌ها و موسسات مالی برای گام زدن در آن، از هم سبقت بگیرند. ظاهر کار چندان بزرگ نبود و هدفش هم تنها پایبندی به مسئولیت‌های اجتماعی سازمان قلمداد می‌شد؛ همان مسئولیت‌هایی که بانک کشاورزی بارها و بارها ثابت کرده بود در مسیر متعهد ماندن به آنها از هیچ اقدامی فروگذار نمی‌کند. حال چه ساخت مدرسه در روستایی دورافتاده باشد و چه حمایت از تشکل‌های زیست‌محیطی؛ اما این بار شکل کار کمی متفاوت بود و بانک کشاورزی قدم در راهی می‌گذاشت که تاکنون هیچ بانک یا موسسه مالی جسارت حرکت در آن را پیدا نکرده بود: بانک‌پذیر کردن کودکان و نوجوانان.

طرح آموزش مفاهیم بانکی به گروه سنی کودک و نوجوان در ابتدا تنها یک هدف داشت و آن هم فرهنگ‌سازی و آشنایی این گروه سنی خاص با مفاهیم جدید بانکی بود. اما به مرور زمان، چنان از طرح استقبال شد که خود به مثابه ابزاری برای تجهیز منابع رخ نمایان کرد. اینجا بود که سایر نهادها و موسسات مالی دریافتند، بازار بزرگی به نام کودک تا کنون بدون استفاده مانده است و تازه به‌منظور تصاحب این بازار بکر به رقابت پرداختند؛ بازاری که به‌واسطه ۱۴ سال فعالیت مستمر دیگر از آن بانک کشاورزی شده است؛ چراکه هدف و دغدغه بانک کشاورزی در این حوزه نه تصاحب بازار و کسب سهم که بانک‌پذیر کردن گروه سنی کودک و نوجوان بوده است.

فهرست مندرجات

از نگاه آموزشی به نگاه سرمایه‌گذاری ۳ برندی که متعلق به بانک کشاورزی است ۵
پاسخی روشن به تعهدات اجتماعی ۶ نهالی که قدم به قدم رشد می‌کند ۶ از پیدایش پول
تا بانکداری الکترونیک ۷ انرژی ادامه کار را از بچه‌ها می‌گیرم ۹ ۳۲۰ هزار نفر فراگیر،
۱۲ هزار دوره آموزشی ۱۰ اولین‌ها بودیم ... ۱۲ اینجا بانک منه! به هیچکس هم نمی‌دمش! ۱۴
از دادوستد تا بانکداری الکترونیک ۱۵ از کودکان، مشتریانی وفادار می‌سازیم ۱۷
چگونه جمع کنیم؟ چگونه خرج کنیم؟ ۱۸ فرصتی برای تقدیر از مشتریان کوچک ۱۹

واکوی نگاه جدید بانک کشاورزی به گروه سنی کودک و نوجوان در گفت‌وگو با مدیر امور مشتریان بانک

از نگاه آموزشی به نگاه سرمایه‌گذاری

کودکان و نوجوانان امروز، صاحبان حرف و مشاغل در آینده‌ای نزدیک هستند و می‌توانند مشتریان بالقوه بانک کشاورزی به شمار روند. از این رو بانک کشاورزی در رویکردی جدید نسبت به این گروه، ضمن پایبندی به مسئولیت‌های اجتماعی خود و تعهد به بانک‌پذیری کودک و نوجوان، سرمایه‌گذاری بر روی این گروه سنی و تعامل با خانواده‌های آنها را در دستور کار قرار داده است. امین مرادی، مدیر امور مشتریان بانک کشاورزی در این گفت‌وگو به تبیین نگاه بانک کشاورزی نسبت به گروه سنی کودک و نوجوان پرداخته است. وی معتقد است پس از اجرای برنامه‌های آموزشی می‌توان با اتخاذ رویه‌ای منسجم و ایجاد تعامل بین بانک و فراگیران، این گروه را به‌عنوان مشتریان آینده در کنار بانک حفظ کرد. برای تحقق این هدف، تغییر رویکرد از نگاه آموزشی صرف به نگاه سرمایه‌گذاری و گسترش ارتباط و تعامل با خانواده‌ها در دستور کار قرار گرفته است.



است که با همکاری مدرسین، دوره‌های مذکور را برگزار می‌کنند.

آخرین تغییرات طرح، شامل چه مواردی است و آیا مسیر نگاه بانک به این حوزه تغییراتی داشته است؟

مرحله کودکی و نوجوانی از مهم‌ترین مراحل زندگی یک محسوب می‌شود که و اساس شخصیت انسان در این دوره شکل می‌گیرد؛ بنابراین پس از برگزاری آموزش این بستر فراهم است تا با اتخاذ برنامه منسجم تعاملی بین بانک و فراگیران، این گروه، به‌عنوان مشتریان آینده در کنار بانک حفظ شوند. در همین ارتباط و بر اساس خط‌مشی سال ۱۳۹۳ حوزه امور مشتریان، تغییر رویکرد از نگاه آموزشی صرف به نگاه سرمایه‌گذاری و ایجاد تعامل گسترده‌تر با خانواده‌ها در دستور کار قرار داد و محصول این نگاه طراحی و عملیاتی شدن باشگاه کودک و نوجوان بانک کشاورزی بود. رویداد مهمی که می‌توان سنگ‌بنای فاز نوین طرح بانک‌پذیری کودک و نوجوان تلقی گردد.

مهمترین خدمات برای گروه سنی کودک و نوجوان کدامند؟

بانک کشاورزی خدمات متنوعی به جوانان و نوجوانان ارائه می‌دهد. به‌عنوان نمونه افتتاح حساب قرض‌الحسنه پس‌انداز یا حساب سپرده کوتاه‌مدت تاک و دریافت «کارت مهرگستر تاک»، این امکان را به دارنده حساب می‌دهد که هر روز تا سقف یک میلیون ریال از حساب

برنامه‌های ویژه بانک کشاورزی برای گروه سنی کودک و نوجوان از چه زمانی و با چه هدفی آغاز شد؟

بانک کشاورزی به‌عنوان اولین بانک در نظام بانکی کشور به‌منظور پاسخگویی به مسئولیت‌های اجتماعی، طرح بانک کودک و نوجوان را در آذرماه سال ۱۳۷۹ به‌صورت باجه در محل کانون پرورش فکری کودکان و نوجوان افتتاح کرد. پس از گذشت سه سال از آن تاریخ، در ۲۸ بهمن‌ماه سال ۱۳۸۳، با افتتاح اولین شعبه اختصاصی کودک و نوجوان در تهران و همزمان در ۳۰ شعبه دیگر در سراسر کشور، این طرح وارد مرحله جدیدی از حیات خود شد.

رویکرد اولیه بانک در خصوص راه‌اندازی و توسعه این طرح چه بوده و دستاوردهای عملیاتی اجرای طرح چه بود؟

در رویکرد قبلی اولویت اصلی بر مقوله آموزش کودکان و نوجوانان در رده سنی ۱۱ تا ۱۵ سال متمرکز شده بود و از سال ۸۸ طرح بانک‌پذیری کودک و نوجوان با افتتاح کارگاه‌های آموزشی یک‌روزه در مراکز استان‌ها و شهرستان‌ها پیگیری شد. در این رویکرد جدید، تلاش شد فراگیران با مفاهیم اقتصاد، پول، بانکداری و خدمات بانک کشاورزی آشنا شوند. آمارها نشان می‌دهد تاکنون بیش از ۳۳۰ هزار فراگیر در ۱۲ هزار و ۲۰۰ دوره یک‌روزه با مفاهیم موردنظر آشنا شده‌اند. برای اجرای صحیح این رویکرد، یکی از کارشناسان خبره مدیریت به‌عنوان راهبر طرح انتخاب شده

مرحله کودکی و

نوجوانی از مهم‌ترین

مراحل زندگی یک

محسوب می‌شود که و

اساس شخصیت انسان

در این دوره شکل

می‌گیرد؛ بنابراین پس

از برگزاری آموزش

این بستر فراهم است

تا با اتخاذ برنامه

منسجم تعاملی بین

بانک و فراگیران،

این گروه، به‌عنوان

مشتریان آینده در

کنار بانک حفظ شوند

اطلاع‌رسانی شود. محورهای اصلی این کمپین به اختصار شامل موارد زیر است. طراحی شعار برای هر یک از روزهای هفته کودک در بانک کشاورزی، طراحی پوستر متناسب برای هر یک از این شعارها، برگزاری نشست ۱۵ نفر از نخبگان نوجوان کشور با مدیرعامل محترم بانک، برگزاری جشن روز جهانی کودک با حضور ۲۰۰ نفر از کودکان و نوجوانان در محل سالن مهر ۷۸ و رونمایی از باشگاه کودک و نوجوان و روبات هوشمند، خلق شعر و موسیقی ویژه طرح کودک و نوجوان بانک کشاورزی، برگزاری جشنواره عیدانه از عید سعید قربان تا عید سعید غدیر خم برای ترغیب کودکان و نوجوانان به عضویت در باشگاه کودک و نوجوان بانک کشاورزی، آغاز جشنواره ویژه حساب‌های قرض‌الحسنه پس‌انداز و کوتاه‌مدت کودک و نوجوان از مهرماه که قرعه‌کشی آن در بهمن ماه برگزار می‌شود، همچنین رونمایی از «کارت مهرگستر تاک» و «دفترچه سپرده کوتاه‌مدت تاک»، برگزاری دوره بازآموزی رابطین و مدرسین طرح کودک و نوجوان و مشارکت در برنامه هفته ملی کودک با وزارت آموزش و پرورش بخش دیگری از برنامه‌های متنوع بانک برای این هفته را شامل می‌شود.

خود پول برداشت یا به حساب دیگری واریز کند یا با آن خرید کند. در مجموع مهم‌ترین خدمات بانک کشاورزی برای کودکان و نوجوانان که تاکنون ارائه شده می‌توان به حساب قرض‌الحسنه پس‌انداز کودک و نوجوان، حساب سپرده کوتاه‌مدت تاک، طرح آتیه و حساب‌های سپرده بلندمدت کودک و نوجوان اشاره کرد.

اشاره کردید بانک کشاورزی به مسئولیت‌های اجتماعی خود در خصوص کودکان و نوجوانان هم توجه دارد چه برنامه‌هایی در این خصوص تدارک دیده شده است؟

به‌عنوان نمونه، با توجه به مناسبت پیش‌رو به کمپین هفته ملی کودک اشاره می‌کنم. مطلع هستید که هفته ملی کودک از چهاردهم مهرماه تا بیستم مهرماه تعیین شده است. کمپین بانک برای این هفته، خلق و اجرای یک ایده متفاوت و متمایز برای کودکان و نوجوانان است تا آنها را هرچه بیشتر به فعالیت‌های بانکداری به‌ویژه بانک کشاورزی جذب نماید. همچنین قرار است رویکرد جدید بانک به‌ویژه در خصوص ایجاد باشگاه مجازی کودک و نوجوان، همزمان با روز جهانی کودک در مهرماه ۱۳۹۳

بانک کشاورزی خدمات متنوعی به جوانان و نوجوانان ارائه می‌دهد. به‌عنوان نمونه افتتاح حساب قرض‌الحسنه پس‌انداز یا حساب سپرده کوتاه‌مدت تاک و دریافت «کارت مهرگستر تاک»، این امکان را به دارنده حساب می‌دهد که هر روز تا سقف یک میلیون ریال از حساب خود پول برداشت یا به حساب دیگری واریز کند یا با آن خرید کند





بانک کودک و نوجوان و ایده‌ای که در نظام بانکی فراگیر شده است

برندی که متعلق به بانک کشاورزی است

امروزه قریب پانزده سال از اولین اقدام‌های بانک کشاورزی در ارائه خدمت به گروه سنی کودک و نوجوان می‌گذرد و اهداف بزرگی را به همراه داشته است. شاید نخستین دستاورد این طرح، همراه شدن سایر بانک‌ها و موسسات مالی با طرح بوده و نهادهایی که در روزهای آغاز طرح، وقعی به موضوع نمی‌نهادند، امروزه برای باقی ماندن در گردونه رقابت چاره‌ای جز ارائه خدمات تخصصی برای کودکان ندارند. آری؛ بانک کشاورزی در عملیاتی کردن ایده‌ای به نام بانک کودک و نوجوان پیشرو بود و این برند به نام بانک کشاورزی در نظام بانکی ثبت شد. بانک کشاورزی هم که روزی هدفی جز فرهنگ‌سازی در این حوزه و پاسخ به مسئولیت‌های اجتماعی خود نداشت، امروزه طیف گسترده‌ای از مشتریان را در خانواده بزرگ خود می‌بیند که به‌واسطه این طرح، به جمع خانواده بانک کشاورزی پیوسته‌اند.

فعالیت روی مشتریان کودک و نوجوان در نظام بانکی احساس نمی‌شد. در آن زمان با اینکه در بعضی کشورها مانند ژاپن یا آلمان که از اقتصادهای بزرگ و پیشرفته دنیا به‌شمار می‌روند، آموزش مباحث مالی را به شکلی ابتدایی در مدارس به گروه‌های سنی پایین ارائه می‌دادند، چنین مباحثی در سیستم آموزشی کشور ما جایی نداشت. گروه سنی کودک و نوجوان هم از درجه اهمیتی برای نظام بانکی برخوردار نبود که برای آن برنامه‌ریزی و هزینه کرده تا این گروه سنی را با مباحث پولی و مالی و بانکی آشنا کند. در این شرایط بانک کشاورزی نه با هدف بازاریابی و کسب سود و درآمد که با هدف اولیه فرهنگ‌سازی و بانک‌پذیر کردن گروه سنی کودک و نوجوان در این حوزه وارد شده و برند «بانک کودک و نوجوان» را اجرایی و عملیاتی کرد. ایده‌ای که امروز فراگیر شده و از اهداف اولیه طرح فراتر رفته است.

اگر بخواهید برای یک کودک توضیح دهید که بانک چیست و چه کارهایی انجام می‌دهد دقیقاً چه می‌کنید؟ چه طور شروع می‌کنید تا هم جذاب باشد و هم ساده و هم به روشی تبیین شود که در ذهن کودک ماندگار شود؟ در واقع روش مفرح برای آموزش بانکداری به کودکان چیست یا اولین قدم یک کودک برای ورود به دنیای بانکداری چطور باید باشد؟ امروزه پاسخ به این پرسش‌ها چندان سخت نیست. بانک‌ها و موسسات مالی زیادی در این حوزه وارد شده و با اهداف مختلف از برندینگ و تبلیغات گرفته تا جذب مشتریان جدید و بازارهای تازه در این حوزه فعالیت کرده و خدمات متنوعی را ارائه می‌کنند. اما کمی بیشتر از ۱۰ سال قبل پاسخ به این سوال بسیار سخت بود؛ چراکه نه روش امتحان پس‌داده‌ای برای آموزش مفاهیم بانکی به کودک وجود داشت و نه بانکی برای این مهم پیش‌قدم می‌شد. چراکه از اساس ضرورت

راه‌اندازی بانک کودک و نوجوان با تکیه بر دو هدف عمده

پاسخی روشن به تعهدات اجتماعی

مهم‌ترین اهداف اجرای طرح بانک کودک و نوجوان را می‌توان در دو محور جای داد:

۱. آموزش مفاهیم بانکی و آشنایی نسل آینده با فرهنگ پس‌انداز با برگزاری دوره‌های یک‌روزه در بانک
۲. آشنایی با بانکداری الکترونیکی و فرهنگ‌سازی استفاده از ابزارهای آن مثل کارت‌های بانکی، همراه‌بانک، اینترنت‌بانک، خود پرداز، پایانه‌های فروش و دیگر ابزارهای بانکداری الکترونیکی.

بانکی بود که طرح بانک کودک و نوجوان را در پاییز سال ۱۳۷۹ آغاز کرده و اولین بجه آن هم در کانون پرورش فکری کودکان و نوجوانان شروع به کار کرد. بازخورد و تجربه مثبت فعالیت بجه بانک در کانون پرورش فکری سبب توسعه این حوزه کاری در بانک کشاورزی شد. تا اینکه سه سال بعد و در زمستان سال ۱۳۸۲ اولین شعبه اختصاصی کودکان و نوجوانان در تهران افتتاح شده و به‌دنبال آن، شعبی با کارکردهای مشابه هم در سایر استان‌ها افتتاح شد.

پیشینه بانک کشاورزی در ایجاد و توسعه طرح‌های با منفعت عمومی چنان روشن و پر بار است که گاه از این بانک به‌عنوان متعهدترین بانک در حوزه مسئولیت‌های اجتماعی یاد می‌شود. بانک کودک و نوجوان هم از جمله فعالیت‌های شاخص بانک کشاورزی بود که رگه‌های پرنرنگی از تعهد به مسئولیت‌های اجتماعی یک سازمان بزرگ در آن دیده می‌شد. بانک کودک و نوجوان برای اولین بار در نظام بانکی کشور توسط بانک کشاورزی ظهور و بروز کرد. بانک کشاورزی اولین

باشگاه کودک و نوجوان بانک کشاورزی و قوانین عضویت در آن

نهالی که قدم به قدم رشد می‌کند

۲. باشگاه کودک و نوجوان بانک کشاورزی مقید به قوانین تجارت الکترونیکی و جرایم رایانه‌ای کشور بوده و تمام اعضا ملزم به رعایت آن هستند.
۳. مالیک معنوی اطلاعات موجود در پایگاه اینترنتی متعلق به بانک کشاورزی است و هرگونه سوءاستفاده از آن پیگرد قانونی خواهد داشت.
۴. امتیازهای در نظر گرفته شده برای فعالیت‌های بانکی مشتری بر اساس سیاست‌های بانک تدوین شده و قابل تغییر است.
۵. مسئولیت ارسال هرگونه مطالب، موضوعات و عکس‌های خلاف قانون و اخلاق متوجه صاحب حساب است.

باشگاه کودک و نوجوان بانک کشاورزی با هدف ایجاد محیطی جذاب و دلنشین می‌کوشد ارتباط بلندمدتی با کودکان و نوجوانان برقرار کند و با معرفی و ارائه طرح‌های سرگرم‌کننده، آموزنده و جذاب، مسابقه‌هایی را نیز برگزار کند. کودکان و نوجوانان با عضویت در این باشگاه دست در دست هم همراه می‌شوند و با رویش سبز درختان، از بانک کشاورزی جوایز ارزشمندی هم می‌گیرند. به این صورت که پس از ثبت‌نام، نهالی در صفحه آنها می‌روید که هماهنگ با استفاده بچه‌ها از ابزارهای بانکداری الکترونیکی بانک کشاورزی، نهال یادشده رشد کرده و بزرگ و بزرگ‌تر می‌شود و با رسیدن به امتیازهای مشخص شروع می‌کند به میوه دادن. تعداد میوه‌های درخت نشان‌دهنده امتیازهای اعضاست. اعضا نیز برابر با میوه‌هایشان، جوایز ارزشمندی از بانک دریافت می‌کنند.

قوانین باشگاه

همانگونه که عضویت در یک باشگاه برای اعضا، امتیازهای زیادی را به همراه دارد، قوانینی هم برای آن وجود دارد که اعضا ملزم به رعایت این قوانین هستند. باشگاه کودک و نوجوان بانک کشاورزی هم از این قاعده کلی مستثنا نیست. اهم قوانین باشگاه کودک و نوجوان بانک کشاورزی موارد زیر را شامل می‌شود:

۱. برای عضویت در باشگاه کودک و نوجوان بانک کشاورزی، داشتن حساب کودک و نوجوان ضروری است. علاقمندان به حضور در باشگاه کودک و نوجوان بانک در صورتی که حساب کودک و نوجوان بانک کشاورزی ندارند، باید ابتدا به یکی از شعب بانک مراجعه و افتتاح حساب کنند.



روند آموزشی بانک‌پذیری کودک و نوجوان بانک کشاورزی در گفت‌وگو با مسئول آموزش شعبه پارک لاله

از پیدایش پول تا بانکداری الکترونیک

مسئول آموزش شعبه پارک لاله بانک کشاورزی که خدمات اختصاصی به گروه سنی کودک و نوجوان ارائه می‌دهد، می‌گوید روند آموزش کودکان را به شکلی پیگیری می‌کنیم تا در نهایت کودکان را از سروکار داشتن با پول فیزیکی بر حذر داشته و آنها را به استفاده از خدمات بانکداری الکترونیک تشویق کنیم. گفت‌وگوی پیش رو با خدیجه الماسی، مسئول آموزش شعبه پارک لاله بانک کشاورزی با موضوع روند آموزشی بانک‌پذیری کودک و نوجوان را بخوانید. او از سال ۱۳۸۳ به استخدام بانک کشاورزی درآمده و از سال ۱۳۹۱ هم در شعبه پارک لاله مشغول به خدمت است. الماسی هم‌اکنون وظیفه آموزش به گروه مخاطبان کودک و نوجوان را در شعبه پارک لاله بر عهده دارد.



چطور شد که به‌عنوان مدرس آموزشی برای گروه کودک و نوجوان انتخاب شدید؟

سال ۱۳۹۱ مدیریت تهران بزرگ طرحی را برای جذب مدرسین دوره بانک‌پذیری کودک و نوجوان برگزار کرد. من هم در دوره آموزشی این طرح شرکت کرده و آزمون دادم. این دوره هم توسط مدرسین قبلی طرح که هر دو هم کارشناس آموزش بودند، برگزار شد. پس از برگزاری آزمون و انجام مصاحبه، من به‌عنوان مدرس برای این شعبه انتخاب شدم. البته ذکر این نکته هم ضروری است که علاقه خاصی به بچه‌ها داشته و از کار کردن با کودکان لذت می‌برم و فکر می‌کنم همین علاقه‌ام به کار با کودکان سبب شد تا در مصاحبه‌های انجام شده به‌عنوان مدرس دوره‌های بانک‌پذیری گروه مخاطب کودک و نوجوان انتخاب شوم.

کار به‌عنوان مدرس آموزشی طرح بانک‌پذیری کودک و نوجوان را به تنهایی آغاز کردید یا از تجربیات مدرسان قبلی هم بهره گرفتید؟

کار کردن به‌عنوان مدرس دوره را در کنار دکتر تجاسب آغاز کرده و از کار کردن در کنار ایشان نکات زیادی را آموختم؛ با توجه به اینکه ایشان دکترای آموزشی داشتند، به‌صورت عملی و کاربردی به موضوع آموزش کودک و نوجوان و طرح بانک‌پذیری نگاه می‌کردند و کار کردن در کنار آقای تجاسب فرصتی مغتنم برای من بود.

روند آموزش‌ها به چه ترتیب است و در یک دوره آموزشی چه مباحث و مواردی ارائه می‌شود؟

روال کار ما به این ترتیب است که با هماهنگی مدارس، دانش‌آموزان را برای شرکت در یک دوره آموزشی ۲ ساعته به بانک می‌آوریم. این دوره‌ها به‌طور معمول از نیمه دوم مهرماه آغاز شده و تا قبل از فصل امتحانات ادامه می‌یابد. این آموزش‌ها برای گروه سنی ۱۱ تا ۱۵ سال ارائه می‌شود. این زمان ۲ ساعته

به دو بخش یک ساعته تقسیم می‌شود. بخش اول به مباحث تئوریک اختصاص داشته و مباحثی مانند سیر تکامل پول به آنها آموزش داده می‌شود. در این بخش مباحث آموزشی به‌نحوی مدیریت و هدایت می‌شود که در نهایت به مقوله بانکداری الکترونیک برسیم و بچه‌ها را با بانکداری الکترونیک و ظرفیت‌های آن آشنا کنیم. به این ترتیب که بچه‌ها را ترغیب می‌کنیم از پول کاغذی کمتر استفاده کرده و به استفاده از کارت‌های بانکی روی آورند.

آموزش‌ها تنها شامل مباحث عمومی می‌شود یا به خدمات بانک کشاورزی هم ارتباط دارد؟

در خلال این آموزش‌ها و فرهنگ‌سازی برای بانک‌پذیری گروه مخاطب کودک و نوجوان، شرحی هم بر خدمات و محصولات بانک کشاورزی داریم. به‌عنوان مثال می‌پردازیم به اینکه چرا به بانک کشاورزی بانک همه مردم ایران می‌گویند. در این رابطه انواع خدمات و فعالیت‌های بانک کشاورزی که هر کدام برای یک گروه و قشر خاص طراحی شده است را معرفی می‌کنیم.

آیا آموزش‌ها یک روند ثابت دارد یا بسته به نوع و خواسته بچه‌های حاضر در کلاس، تغییر می‌کند؟

نحوه آموزش‌ها بسته به کلاس‌ها فرق می‌کند. به این معنا که آموزش‌ها برای گروه سنی یازده سال یا گروه سنی ۱۵ سال متفاوت است. در گروه سنی یازده سال مباحث سبک‌تر بوده و به‌نحوی بیان می‌شود که برای بچه‌های این گروه سنی قابل درک باشد. همچنین مواردی داریم که به‌عنوان نمونه بچه‌هایی را از مدارس تیزهوشان یا نخبگان به دوره آموزشی می‌آورند. طبیعتاً آموزش برای این دسته از بچه‌ها هم متفاوت است؛ چراکه اینها تقاضای طرح موارد و مباحث جدی‌تری را در کلاس‌ها دارند.

اشاره کردید که علاوه بر مباحث تئوریک،

در خلال این

آموزش‌ها و

فرهنگ‌سازی برای

بانک‌پذیری گروه

مخاطب کودک و

نوجوان، شرحی هم بر

خدمات و محصولات

بانک کشاورزی داریم



سوالات بسیار خوبی مطرح کرده و در مقام مقایسه خدمات و امنیت بانک کشاورزی با سیستم بانکی برمی‌آیند.

ترسی از این ندارید که نتوانید به سوالاتی که از سوی بچه‌ها مطرح می‌شود، پاسخ دهید؟

با توجه به اینکه اطلاعات خود را همواره به‌روز نگه می‌دارم و شناخت خوبی هم از بچه‌ها و سوالات بانکی آنها پیدا کرده‌ام، تاکنون پیش نیامده که نتوانم به پرسشی پاسخ گویم. با این حال و با توجه به اینکه بچه‌ها به اینترنت و منابع اطلاعاتی زیادی دسترسی دارند، همواره این نگرانی را دارم که در کلاس با چالش‌ها و پرسش‌هایی مواجه شوم که توان پاسخگویی به آنها را نداشته باشم. البته از ندانستن پاسخ برای سوالات بچه‌ها هراسی نداشته و اگر مواردی هم پیش بیاید که پاسخ را ندانم، هیچ‌گاه از بیان آن طفره نمی‌روم و می‌گویم الان پاسخ قطعی و درست را نمی‌دانم. اما پاسخ را یافته و طی روزهای آتی تلفنی یا حضوری به آنها ارایه می‌دهم. گاهی بعضی از بچه‌ها چنان به موضوع علاقمند هستند و چالش‌ها و سوالات زیادی دارند که شماره تماسم را گرفته و ارتباط خود را با من ادامه می‌دهند و من هم به اندازه بضاعت زمانی‌ام با آنها در ارتباط بوده و سوالاتشان را پاسخ می‌دهم.

از کلاس‌های درس خاطره‌ای دارید که برای خوانندگان نقل کنید؟

طی برگزاری کلاس، علاوه بر دفترچه حسابی که بانک برای بچه‌ها باز کرده و در پایان کلاس به آنها هدیه داده می‌شود، یک کارت هدیه هم جایزه می‌دهیم. این جایزه به بچه‌هایی تعلق می‌گیرد که در بحث‌ها شرکت کرده و در کلاس حضور فعالی دارند. در پایان کلاس چند نفر از این بچه‌ها انتخاب شده و با قرعه‌کشی، این کارت هدیه به یک نفر داده می‌شود. به یاد دارم در یکی از کلاس‌ها یک آقا پسر کلاس پنجمی شرکت کرده بود که اطلاعات بسیار خوبی در مورد بانکداری الکترونیک و کار کردن با ابزارهای بانکداری الکترونیک داشت و از قضا سوالات بسیار خوبی هم می‌پرسید. با اینکه روال بر انجام قرعه‌کشی برای اهدای کارت هدیه بود، اما خیلی دوست داشتم که او برنده این جایزه شود. بالاخره در پایان کلاس قرعه کشیده شد و حسب اتفاق جایزه به همان فرد رسید و این اتفاق احساس بسیار خوبی به من داد.

بخشی از کلاس هم به‌صورت عملی برگزار می‌شود. در این بخش عملی چه مواردی به بچه‌ها آموزش داده می‌شود؟

بخش دوم کلاس آموزشی به‌صورت عملی برگزار می‌شود. به این ترتیب که یک باجه شبیه‌سازی شده در کلاس آموزشی داریم. بچه‌ها به پشت این باجه رفته و کار بانکی انجام می‌دهند و در آخر هم برای تمام بچه‌ها حساب باز شده و دفترچه حساب و کارت بانکی خود را از بانک دریافت می‌کنند. مبلغ اولیه این حساب هم به‌صورت هدیه از طرف بانک برای بچه واریز می‌شود. در آموزش عملی روی خدمات بانکداری الکترونیک و استفاده از ابزارهای



بانکداری الکترونیک تاکید زیادی می‌شود. به‌عنوان نمونه یکی از مواردی که در این بخش به آنها آموزش داده شده و بچه‌ها خیلی به آن علاقه دارند، تشخیص پول تقلبی است. در نهایت در بخش دوم یا عملی کلاس، زمانی هم به پرسش و پاسخ با بچه‌ها اختصاص داشته و آنها هر آنچه سوال و دغدغه در مورد بانک داشته باشند، می‌پرسند و من هم در حد توان به آنها پاسخ داده و دغدغه‌های ذهنی آنها را رفع می‌کنم.

بیشتر چه پرسش‌هایی از سوی بچه‌ها مطرح می‌شود؟

پرسش‌های بچه‌ها طیف گسترده‌ای داشته و با هم تفاوت زیادی دارد. از این‌رو باید همواره خود را برای پرسش‌های غیرمنتظره آماده کرده و برای سوالات بچه‌ها پاسخ مناسب داشته باشیم؛ حتی در مواردی بحث به حدی جدی شده است که بچه‌ها در مورد امنیت خدمات بانکداری الکترونیک بانک کشاورزی

گفت‌وگو با زهرا رامه، مدرس طرح بانک‌پذیری کودک و نوجوان مدیریت استان سمنان

انرژی ادامه کار را از بچه‌ها می‌گیرم

کار با بچه‌ها به همان اندازه که شیرینی‌ها و ظرایف خاص خود را دارد، سختی‌ها و چالش‌های مبتلابه خود را هم دارد. زهرا رامه، مدرس طرح بانک‌پذیری کودک و نوجوان مدیریت استان سمنان می‌گوید انرژی که بچه‌ها دارند، سختی‌های کار را آسان می‌کند و خود او هم انرژی ادامه کار را از بچه‌ها می‌گیرد. زهرا رامه که فوق لیسانس مدیریت بازرگانی با گرایش بازاریابی دارد سال ۱۳۸۲ به استخدام بانک کشاورزی درآمده و اکنون کارشناس بانکداری خرد، اختصاصی و شرکتی مدیریت استان سمنان است. او از سال ۱۳۸۹ هم به‌عنوان مدرس طرح بانک‌پذیری کودک و نوجوان در مدیریت استان سمنان فعالیت دارد. گفت‌وگوی پیش‌رو با این مدرس طرح در سمنان را بخوانید:

در کلاس امکان ارایهٔ پاسخ کامل و جامع به بعضی از پرسش‌های مطرح شده از سوی دانش‌آموزان را نداشتم. بنابراین پرسش‌ها را یادداشت کرده و پس از تهیه پاسخ آن، سوال را به همراه پاسخ در وبلاگ گذاشته و بچه‌ها از طریق وبلاگ، مباحث را دنبال می‌کردند. اقدام دیگری که در راستای به‌روز نگه داشتن توان آموزشی خود و برقراری ارتباط موثر با کودکان انجام می‌دهم، فراگیری متدهای جدید آموزشی است. به‌عنوان نمونه بارها در کلاس‌های آموزشی که کانون پرورش فکری برای کودکان برگزار می‌کند، شرکت کرده‌ام تا با انواع روش‌های مختلف ارتباط با کودکان بیشتر آشنا شوم.

از کار کردن با بچه‌ها خسته نمی‌شوید؟

جنس کار کردن با بچه‌ها به‌گونه‌ای است که خود آنها به شما انرژی ادامه کار را منتقل می‌کنند. به‌عنوان نمونه یکی از حاضران در کلاس یک روزنامه دیواری با موضوع مسائل بانکی که در کلاس آموخته بود، تهیه کرده و برای من ارسال کرد. همچنین یک نمونه دیگر هم داشتیم که از درس دادن من در کلاس نقاشی کرده و نقاشی را برای من فرستاده بود. چنین رفتارهایی به کرات از سوی بچه‌ها دیده می‌شود و انرژی مضاعفی برای ادامه کار به من می‌دهد.

برجسته‌ترین اقدام‌هایی که



طرح بانک‌پذیری کودک و نوجوان از چه سالی در استان سمنان آغاز شده و تاکنون چه دستاوردهایی داشته است؟

اولین کارگاه آموزشی طرح بانک‌پذیری کودک و نوجوان استان در دی‌ماه ۱۳۸۹ کلید خورد. این کارگاه در طبقه فوقانی شعبه امام رضا(ع) و با حضور یک گروه از دانش‌آموزان مدرسه شهید بهشتی سمنان برگزار شد. تاکنون نزدیک به هشت هزار نفر از دانش‌آموزان استان در این دوره‌های آموزشی شرکت کرده و طبق نظرسنجی‌های مختلفی که داشتیم از برگزاری دوره‌ها راضی بوده‌اند. این گروه سنی که در طرح بانک‌پذیری کودک و نوجوان با آنها ارتباط داریم، از لحاظ ویژگی‌های رفتاری و پتانسیل‌های آموزشی، بهترین سن برای آموزش رفتارهای چون پس‌انداز هستند.

با توجه به خواسته‌های روزافزون دانش‌آموزان و ارتباطشان با منابع اطلاعاتی، چطور اطلاعات خود را به‌روز نگه می‌دارید و آیا برای تداوم ارتباط با بچه‌هایی که در دوره‌های آموزشی شرکت می‌کنند، روش خاصی دارید؟

برای آگاهی از دغدغه‌های ذهنی و سوالات احتمالی دانش‌آموزان و برای به‌روز نگه داشتن اطلاعات خود، همان سال ۱۳۸۹ وبلاگی راه‌اندازی کرده و از طریق آن با بچه‌ها در ارتباط بودم. به این ترتیب که آدرس این وبلاگ را به حاضران در کلاس داده و عنوان می‌کردم هر زمان ابهام یا سوالی در مورد مسائل بانکی داشتند از طریق این وبلاگ با من در میان گذاشته و پاسخ خود را دریافت کنند. حتی مواردی هم پیش می‌آمد که



گزارش عملکرد آماری از طرح بانک‌پذیری کودک و نوجوان در مدیریت‌های بانک کشاورزی

۳۲۰ هزار نفر فراگیر ۱۲ هزار دوره آموزشی

طرح بانک‌پذیری کودک و نوجوان که از حدود چهار سال گذشته توسط بانک کشاورزی آغاز شده تاکنون به بیش از ۳۲۰ هزار کودک و نوجوان در سطح کشور، مباحث بانکداری را آموخته و آنها را با خدمات بانک کشاورزی آشنا کرده است. برای آموزش این تعداد هم بیش از ۱۲ هزار دوره آموزشی در مدیریت‌های بانک برگزار شده است. گزارش کوتاه حاضر نگاهی گذرا و کمی دارد به فعالیت‌های انجام شده؛ بخوانید:

کل دوره‌های برگزار شده

در ۳۳ مدیریت بانک کشاورزی از اواخر سال ۱۳۸۸ و ابتدای سال ۱۳۸۹ تا پایان تیرماه سال جاری ۱۲ هزار و ۱۵۲ دوره آموزش بانک‌پذیری برای کودکان و نوجوانان برگزار شده و طی این دوره‌ها، ۳۲۱ هزار و ۱۸۳ کودک و نوجوان تحت آموزش قرار گرفته‌اند. شرح کامل عملکرد در جدول شماره یک آمده است.

بیشترین‌ها

از میان مدیریت‌های استانی، بیشترین دوره طرح بانک‌پذیری کودک و نوجوان در مدیریت کرمان برگزار شده که ۸۱۸ دوره آموزشی را برگزار کرده‌اند. طی این دوره هم ۲۱ هزار و ۷ نفر کودک و نوجوان در دوره آموزشی شرکت کرده‌اند. البته مدیریت تهران بزرگ هم ۸۱۰ دوره آموزشی را برگزار کرده و طی همین ۸۱۰ دوره، ۲۵ هزار و ۲۸۹ نفر فراگیر داشته است. بنابراین در مجموع می‌توان گفت که مدیریت تهران بزرگ و مدیریت کرمان، بهترین عملکرد کمی را در مورد طرح بانک‌پذیری کودک و نوجوان داشته‌اند. بعد از مدیریت تهران بزرگ و استان کرمان، مدیریت‌های یزد، کردستان، خوزستان، اصفهان و آذربایجان شرقی در رتبه‌های بعدی قرار دارند. شرح کامل عملکرد مدیریت‌ها در جدول شماره یک آمده است.

کمترین‌ها

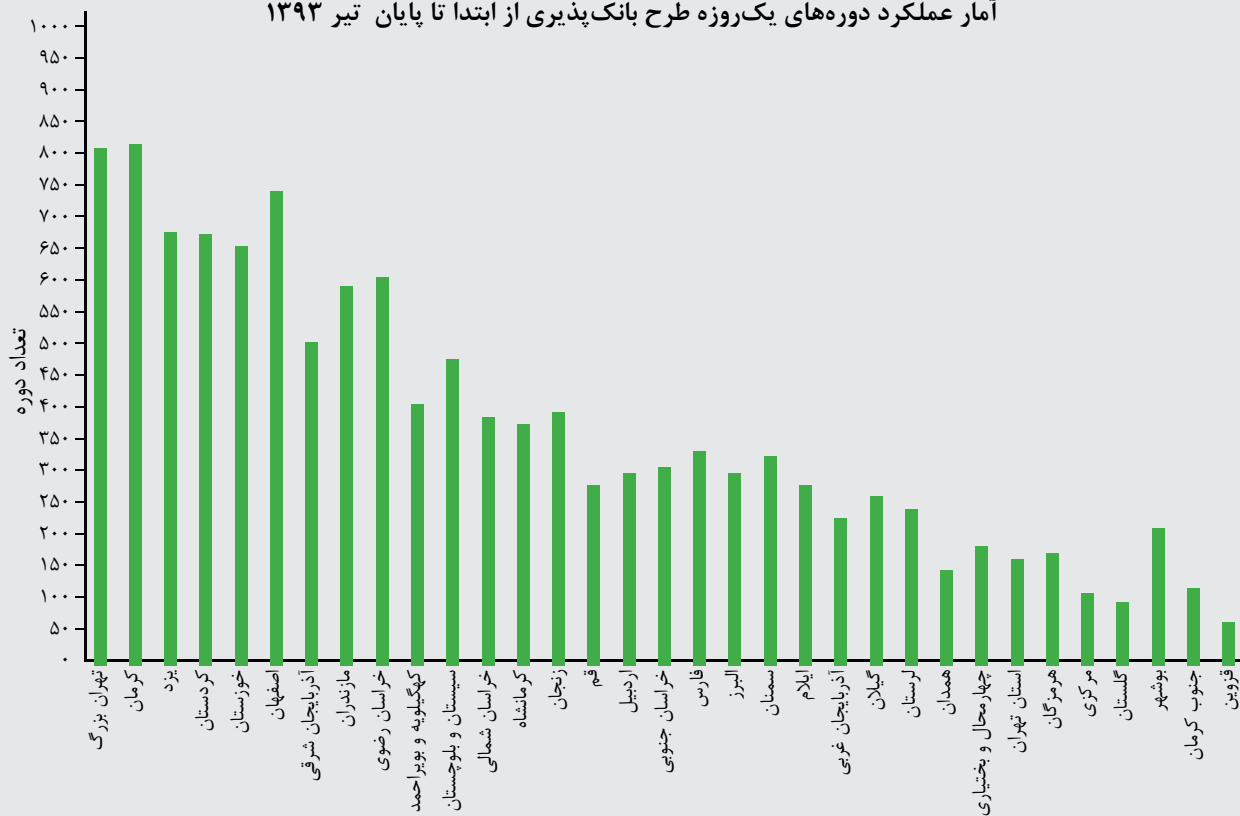
از میان مدیریت‌های استانی، کمترین دوره طرح بانک‌پذیری کودک و نوجوان در مدیریت قزوین برگزار شده که تنها ۵۸ دوره آموزشی را برگزار کرده‌اند. طی این دوره هم یک هزار و ۴۸۴ نفر کودک و نوجوان در دوره آموزشی شرکت کرده‌اند. البته مدیریت جنوب کرمان هم ۱۱۲ دوره آموزشی را برگزار کرده و طی این ۱۱۲ دوره، ۲ هزار و ۹۰۷ نفر فراگیر داشته است. بنابراین در مجموع می‌توان گفت مدیریت قزوین و مدیریت جنوب کرمان، ضعیف‌ترین عملکرد کمی را در مورد طرح بانک‌پذیری کودک و نوجوان داشته‌اند. استان‌های گلستان و مرکزی هم دوره‌های آموزشی کم‌تعدادی را برگزار کرده‌اند. شرح کامل عملکرد استان‌ها در جدول شماره یک آمده است.

از نظر خوتان در طول دوره‌های آموزشی انجام داده‌اید، چه بوده است؟

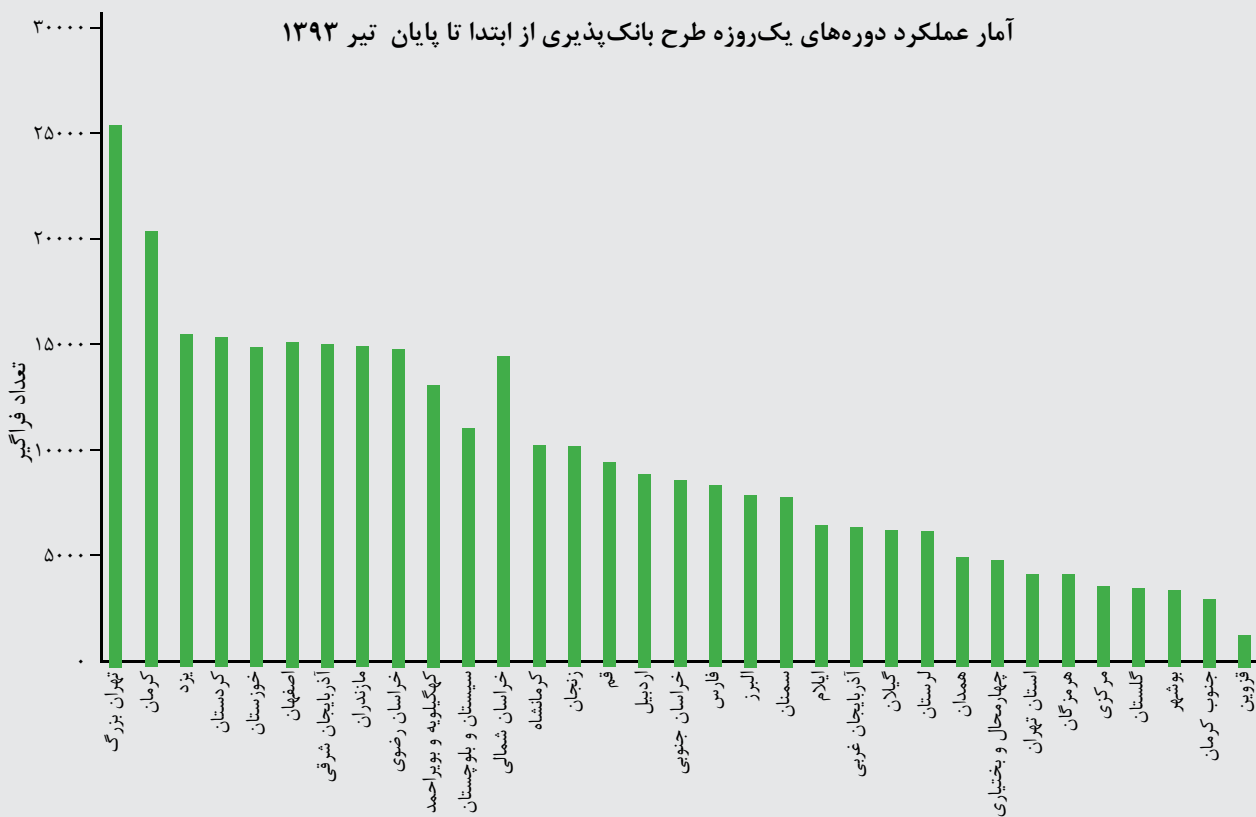
یکی از روش‌ها و متدهای آموزشی که در دوره‌های بانک‌پذیری استفاده کرده و بازخورد خوبی هم داشته است، طرح یک واژه تخصصی بانکی در کنار آموزش‌های روتین و معمول است. طرح این موضوعات و واژه‌های جدید سبب می‌شود، ذهن کودکان به این موارد حساس شده و با دقت بیشتری این مباحث و موضوعات را دنبال کنند. به‌طور مثال در یک دوره آموزشی که برای بچه‌های مقطع سوم راهنمایی برگزار می‌شد، واژه پولشویی را مطرح کردم. این واژه برای بچه‌ها خیلی غریب بود و هیچ شناختی نسبت آن نداشتند. اما چنان نسبت به موضوع حساس شدند که بعدها معلم‌شان می‌گفت حتی یک بار پولشویی به‌عنوان موضوع انشا از سوی بعضی از آنها انتخاب شده است. از دیگر اقدام‌های جالبی که در دوره‌های آموزشی انجام دادم و به‌شدت از سوی فراگیران مورد توجه قرار گرفته و برای آنها جالب بود، این بود که کودکان را پس از برگزاری دوره آموزشی به یکی از ساختمان‌های جانبی بانک می‌بردم. آنها پس از بازدید بخش‌های مختلف بانک، این امکان را پیدا می‌کنند که به‌صورت واقعی پشت سیستم‌ها نشسته و پس از ورود به سایت بانک با خدمات بانکداری الکترونیک که در کلاس آموخته بودند از نزدیک آشنا شوند. همچنین از دیگر تجربیات خوب هم می‌توان به مواردی چون تهیه یک فایل پاورپوینت از کتاب طرح که در بخشی از آن تصاویری از انواع اسکناس قدیمی و فعلی کشور و نحوه نگهداری اسکناس درج شده بود، فعال کردن کارت مهرگستر یکی از دانش‌آموزان که در کلاس دریافت کرده بود در باجه، تهیه ویژه‌نامه‌ای از خاطرات و نقاشی‌های فراگیران طرح‌ها و آموزش عملی تلفن‌بانک توسط خودم و دانش‌آموزی که همان‌روز رمز تلفن‌بانک دریافت کرده بود، اشاره کرد.



آمار عملکرد دوره‌های یک‌روزه طرح بانک‌پذیری از ابتدا تا پایان تیر ۱۳۹۳



آمار عملکرد دوره‌های یک‌روزه طرح بانک‌پذیری از ابتدا تا پایان تیر ۱۳۹۳



روزهای ابتدایی فعالیت بانک کودک و نوجوان با اولین رئیس شعبه کودک و نوجوان بانک کشاورزی

اولین‌ها بودیم ...

«کار در شعبه‌ای که خدمات ویژه گروه سنی کودک و نوجوان ارائه می‌دهد به واسطه ویژگی‌های رفتاری و شخصیتی این گروه از مشتریان، در عین اینکه شیرینی‌های خاص خود را داشت، بسیار هم سخت و متفاوت بود. سختی کار در شعبه کودک و نوجوان هم این بود که ما اولین نمونه در نوع خود بودیم و هیچ الگویی از چنین کاری در نظام بانکی وجود نداشت...». این بخشی از صحبت‌های پرستو موتاب، اولین رئیس شعبه بانک کودک و نوجوان بانک کشاورزی است. او که اکنون کارشناس حوزه شرکت‌ها در مدیریت امور حقوقی بانک است، در گفت‌وگویی تفصیلی از روزهای آغاز فعالیت شعبه کودک و نوجوان و تجربه‌های فعالیت خود در آن شعبه گفت. موتاب، کار خود در بانک کشاورزی را از اداره روابط عمومی آغاز کرده و با توجه به علاقمندی‌های خود به مباحث بازاریابی به اداره بازاریابی منتقل شده است. گزارش حاضر حاصل گفته‌های اوست از روزهای ابتدایی فعالیت شعبه کودک و نوجوان بانک کشاورزی.

طرح شده را در آنجا به‌عنوان پایلوت اجرا کنیم. تا اینکه شعبه مناسب کودک و نوجوان طراحی شد. در طراحی شعبه هم این نکته رعایت شد که طراحی به نحوی باشد که کودکان در آن احساس آرامش و راحتی کنند.

نخستین رئیس شعبه بانک کودک و نوجوان

موتاب در مورد انتخاب خود به‌عنوان نخستین رئیس شعبه کودک و نوجوان یادآور شد: پس از طراحی شعبه و کامل شدن آن، مدیران بانک به این جمع‌بندی رسیدند که من به‌عنوان رئیس شعبه انتخاب شوم. با توجه به اینکه تا آن زمان تجربه کار در شعبه را نداشتم، پذیرفتن آن برایم دشوار بود. اما دلیل انتخاب من این بود که فردی رئیس شعبه شود که کاملاً هدف اجرای طرح را درک کرده باشد و با توجه به عضویت من در کارگروه اجرای طرح بانک کودک و نوجوان، به‌عنوان اولین رئیس شعبه بانک کودک و نوجوان بانک کشاورزی برگزیده شدم.

کاری را آغاز کردیم که نسخه بیرونی نداشت

اولین رئیس شعبه بانک کودک و نوجوان بانک کشاورزی با اشاره به سختی‌های کار در شعبه کودک و نوجوان، خاطر نشان کرد: فردای روز اولی که در شعبه گذراندم به سراغ مدیر امور مربوطه رفته و خواهش کردم که این مسئولیت را به فرد دیگری بسپارند. اما تاکید داشتند که من این کار را انجام دهم. سختی کار ما این بود که قصد داشتیم کاری را انجام دهیم که نسخه بیرونی نداشت. یعنی هیچ تجربه‌ای از این کار چه در نظام بانکی کشور و چه در بانک‌های خارجی نبود که عملکرد خود را با آن مقایسه کنیم. این کار برای نخستین بار انجام می‌شد. بنابراین نمی‌دانستیم چه کارهایی باید انجام دهیم. از سوی دیگر موضوعی که کار این شعبه را سخت می‌کرد، فعالیت‌های روتین آن بود. به این معنا که علاوه بر خدمات و برنامه‌هایی که برای گروه کودک



رسالت اجتماعی و نهادینه کردن نام بانک

پرستو موتاب، اولین رئیس شعبه بانک کودک و نوجوان بانک کشاورزی در مورد شکل‌گیری ایده راه‌اندازی بانک کودک و نوجوان گفت: در سال‌های پایانی دهه هفتاد، بانک کشاورزی به دنبال بازاریابی‌های جدیدی در سیستم بانکی بود و یکی از طرح‌ها بانک کودک و نوجوان با هدف نهادینه کردن برند بانک کشاورزی در اذهان مردم بود. البته ذکر این نکته ضروری است که تمرکز روی گروه کودک و نوجوان این نبود که بخواهیم از این بخش استفاده کنیم، بلکه هدف آموزش مفاهیمی مانند پس‌انداز به این گروه سنی و انجام رسالت اجتماعی بانک بود. در عین حال با شروع این آموزش‌ها، نام بانک کشاورزی به‌عنوان بانکی که نخستین بار این مفاهیم را به آنها آموخته در ذهن‌شان ماندگار می‌شد.

او افزود: در این رابطه کارگروهی تشکیل شد و حدود یک سال روی این طرح کار کرد و در نهایت به این جمع‌بندی رسیدیم که برای عملیاتی کردن مباحث تئوریک باید یک پایگاه داشته باشیم و موارد و مباحث

و نوجوان داشتیم باید، کارکردهای شعبه و مباحثی چون تجهیز منابع و بازاریابی را به صورت جدی پیگیری می‌کردیم.

برنامه‌های ویژه برای کودکان آغاز شد

پس از شروع کار و معرفی خود در مراکز پولی و تجاری منطقه و بازاریابی‌های روتین بانکی، به سراغ اجرای برنامه‌های خود در حوزه کودک و نوجوان رفتیم. پرستو موتاب با بیان این مطلب به برنامه‌های شعبه برای کودکان و نوجوانان اشاره کرد و گفت: کار برای بچه‌ها را هم به این ترتیب شروع کردیم که ابتدا تمام مدارس مناطق تهران را شناسایی کرده و به هر کدام نامه معرفی خود را ارسال کردیم. طی این نامه هم خدماتی را که می‌توانستیم به بچه‌های ارائه دهیم، شرح دادیم. ابتدا این موضوع چندان از سوی مدارس با اقبال مواجه نشد. تا اینکه پیگیری‌های زیادی را تلفنی و حضوری با مدیران مدارس انجام داده و توانستیم چند مدرسه را برای حضور در دوره آموزشی بانکی مجاب کنیم. پس از اینکه چند مدرسه در این دوره‌ها شرکت کرده و خبر این حضور و بازخورد خوب آن در میان سایر مدارس پیچید، دیگر مدرسه‌ها خود برای حضور در بانک با ما تماس می‌گرفتند. در مدت کوتاهی هم حجم این تقاضاها به حدی زیاد شد که به مدارس نوبت داده و برای حضور در این دوره باید در نوبت می‌ماندند. به‌طور معمول هر هفته دو نوبت کلاس آموزشی برگزار کرده و در هر نوبت هفتاد نفر در کلاس‌های آموزشی شرکت می‌کردند. از لحظه‌ای هم که وارد شعبه می‌شدند برای آنها برنامه داشتیم تا زمانی که شعبه را ترک می‌کردند. این کار ضمن سختی‌های خاص خود، مسئولیت‌های سنگینی هم داشت. به‌عنوان نمونه اگر طی برگزاری این دوره‌ها حتی خون از دماغ یک کودک هم می‌آمد، کل طرح زیر سوال رفته و تمام آنچه رشته بودیم، پنبه می‌شد.

مشتری‌هایی که رهانشندند

به گفته موتاب مرحله اول تماس بانک با مشتری کودک و نوجوان این بود که به آنها آموزش داده شده و برای آنها در بانک کشاورزی حساب باز شود. مراحل بعد که مهم‌تر بود، ادامه همکاری با بچه‌ها و خانواده‌هایشان بود که تعامل خود با بانک کشاورزی را قطع نکرده و به مشتریان وفادار بانک تبدیل شوند. بنابراین طی ده ماه اول کار شعبه، حدود ۲ هزار حساب آتیه برای مشتریان کودک و نوجوان افتتاح کردیم.

بازارهای جدید

بعد از بازاریابی روی مدارس و با توجه به اینکه ممکن

بود مدارس اشباع شوند، به سراغ بازارهای جدید رفتیم. اولین رئیس شعبه بانک کودک و نوجوان با بیان این مطلب افزود: یکی از این بازارهای جدید، جشن‌هایی بود که برای کودکان و نوجوانان در سازمان‌ها و ارگان‌های مختلف برگزار می‌شد. در این مراسم هم حضور یافته و توانستیم حرکت‌های تاثیرگذاری را هم در این سازمان‌ها داشته باشیم. مرحله بعد مذاکره مستقیم با سازمان‌ها بود و فارغ از هر مناسبت و مراسم با سازمان‌ها مذاکره می‌کردیم تا برای فرزندان کارکنان آن سازمان حساب افتتاح کنیم.

خاطره‌ای از محک

پرستو موتاب، اولین رئیس شعبه بانک کودک و نوجوان بانک کشاورزی در ادامه به ذکر خاطره‌ای هم از کار در شعبه کودک و نوجوان پرداخت و گفت: در همان زمانی که با سازمان‌ها مذاکره مستقیم می‌کردیم تا برای فرزندان کارکنان خود حساب باز کرده و برای آنها در بانک کودک و نوجوان دوره‌های آموزشی برگزار کنیم، یکی از موسساتی که برای حضور آنها در بانک علاقه زیادی داشتیم و در برنامه‌مان قرار داشت، موسسه محک بود. پس از چند بار ارسال نامه و مذاکره تلفنی، موفق به دیدار و صحبت با مدیرعامل محک نشدیم تا اینکه خود شخصا چند بار برای ملاقات ایشان به موسسه محک رفتیم. اما باز هم فرصت دیدار پیش نیامد. بالاخره ایشان از رفت و آمد من به محک آگاه شده و به پاس احترام به این پیگیری، خود به شعبه آمده و با من مذاکره کردند تا زمینه تعامل بانک و محک را فراهم کنیم. البته سراسر کار در آن شعبه خاطره بود. چنانکه همکاران شعبه به واسطه کار با بچه‌ها خود نیز روحیات آنها را پیدا کرده و گاه با همان زبان بچه‌ها با هم سخن گفته و حتی شوخی‌هایشان هم شوخی‌هایی شده بود که مورد پسند بچه‌ها بود.

شیرینی‌های کار با مخاطب کودک

موتاب در پایان اشاره کرد: کار در شعبه‌ای که مشتریان عمده شما کودک و نوجوان هستند، بسیار متفاوت بوده و در عین سختی‌ها و دغدغه‌های زیادی که دارد، فوق‌العاده شیرین و جذاب است. چراکه جنس کار هم به همان لطافت بچه‌هاست. به مرور زمان خود ما هم به آن دنیای آرام و شیرین بچه‌ها وارد شده و از آرامش آنها، آرامش گرفته و احساس خوبی پیدا کردیم. حتی می‌توانم بگویم بهترین دوران کاری‌ام همان دورانی بود که در شعبه کودک و نوجوان کار می‌کردم.

سختی کار ما این بود
که قصد داشتیم کاری
را انجام دهیم که
نسخه بیرونی نداشت.
یعنی هیچ تجربه‌ای از
این کار چه در نظام
بانکی کشور و چه در
بانک‌های خارجی
نبود که عملکرد خود
را با آن مقایسه کنیم.
این کار برای نخستین
بار انجام می‌شد

مروی بر خاطرات تعامل با کودکان در بانک کشاورزی با مسئول سابق باجه بانک کودک در کانون پرورش فکری

اینجا بانک منه! به هیچکس هم نمی‌دمش!



کار کرده با بچه‌ها بسیار متفاوت است و اگر بتوان از تباط درستی با آنها برقرار کرد، سراسر شیرینی است. خاطراتی هم که در کار کردن با بچه‌ها برای انسان ماندگار می‌شود، عموماً خاطرات شیرین، خواندنی و البته با خیم‌مایه طنز است. این را مریم کیهان‌مهر، مسئول سابق باجه بانک کودک در کانون پرورش فکری کودکان و نوجوانان می‌گوید. او که از سال ۱۳۸۱ تا ۱۳۸۴ در باجه کانون پرورش فکری مشغول به کار بوده است، از کار با کودکان به‌عنوان یکی از شیرین‌ترین دوران کاری خود یاد می‌کند. مریم کیهان‌مهر خاطرات زیادی از کار با کودکان دارد که شاید ذکر تمام آنها فرصتی نه به اندازه این گزارش کوتاه که مثنوی هفتاد من کاغذی را طلب می‌کند. با این حال و به مناسبت روز جهانی کودک، به همراه او به مرور بعضی از خاطراتش از تعامل با مشتریان کودک و نوجوان پرداختیم.

اینجا بانک منه، به هیچکس هم نمی‌دمش!

خاطره دیگرم مربوط به کودک ۹ ساله‌ای می‌شود که در بانک حساب داشت و روزی به همراه پدرش برای واریز وجه به شعبه آمده بود. کودک که سوم دبستان بود نوشتن را کاملاً آموخته بود و اصرار بر این داشت که فیش واریزی بانک را خودش تکمیل کند. پدر کودک هم با صبر و حوصله کنارش نشست و او را برای تکمیل فیش کمک می‌کرد. در حین تکمیل فیش بود که پدر از کودک پرسید، در قسمت نام شعبه اطلاعات درستی نوشته‌ای و اسم شعبه را درست بنویس که کودک در پاسخ گفت: «شعبه چیه؟ اینجا بانک منه، من هم نوشتم بانک من.» کودک در قسمت نام شعبه درج کرده بود «بانک من». هر چه قدر هم پدرش برای او توضیح داد که نام شعبه چیست، کودک زیر بار نرفت و گفت که اینجا بانک من است و من هم تنها می‌نویسم بانک من. من هم به او توضیح دادم که بانک و شعبه چیست و اینجا باجه بانک در کانون پرورش فکری است؛ اما باز در پاسخ گفت: «این بانک منه، به کانون هم نمی‌دمش!!»

می‌خواهد. به او توضیح دادم که برای بردن ماشین باید در قرعه‌کشی شرکت کند اما او بر حرف خود ایستاده بود که قرعه‌کشی نمی‌خواهد و ماشین خود را می‌خواهد تا اینکه در آخر مجبور شدم یک ماشین اسباب‌بازی از خارج از شعبه خریده و به او بدهم. با گرفتن اسباب‌بازی تا حدی آرام شد، اما راضی نشد و گفت که دوباره برای گرفتن ماشین اصلی به شعبه می‌آید.

صبر کردم تا بانک کودک بزرگ شود

خاطره دیگری دارم مربوط به کودکی به نام عرشیا که در بانک کشاورزی حساب داشت و زیاد به همراه مادرش به باجه بانک در کانون می‌آمد. این رفت‌وآمدها آنقدر زیاد بود که دیگر تمام همکاران را می‌شناخت و کارکنان باجه کانون هم از نزدیک با او آشنا بودند تا اینکه چند ماهی خبری از او نبود و بعد از چند ماه به شعبه آمد. از او پرسیدم کجا بوده و چرا چند ماه به شعبه نیامده است. او هم در پاسخ گفت: چند ماه صبر کرده تا هم خود بزرگ شود و هم بانک کودک تا دیگر اسم بانک، بانک کودک نباشد!!

ماشین منو بدین برم!

به یاد می‌آورم در پاییز سال ۱۳۸۳، زمان قرعه‌کشی ویژه بود و به‌منظور سرویس‌دهی بیشتر به مشتریان، ساعات کار باجه اضافه شده بود. جایزه قرعه‌کشی حساب‌ها هم برای یک دستگاه خودرو بود. حدود دو یا سه روز به پایان طرح بود که پسر بچه چهار یا پنج ساله‌ای به همراه پدر و مادر خود وارد شعبه شد. یک قلک را هم به همراه خود به بانک آورده بود. خیلی جدی و بدون هیچ حرف و حدیثی، قلک خود را به همراه کلیدش در اختیار همکارم قرار داد که یعنی با این پول‌ها می‌خواهد یک حساب برایش افتتاح شود. همکار من هم پس از باز کردن قلک و شمردن پول‌ها، یک حساب برای او افتتاح کرد. پسر پس از دریافت دفترچه حساب به سراغ من آمده و گفت: «خانم، من حسابم رو باز کردم، ماشینم رو باید از کی تحویل بگیرم؟» ابتدا متوجه نشدم چه می‌گوید، اما هنگامی که دوباره تکرار کرد: «من پول آوردم و حسابم رو باز کردم، ماشینم بدین ببرم»، تازه متوجه شدم که چه



طرح بانک‌پذیری کودک و نوجوان و مباحثی که طی یک دوره آموزشی برگزار می‌شود

از دادوستد تا بانکداری الکترونیک

روند آموزش فراگیران دوره‌های بانک‌پذیری کودک و نوجوان به‌نحوی طراحی شده است که بچه‌ها آشنایی با مسائل بانکی را از آغاز دادوستد و پیدایش پول شروع کرده تا به بانکداری الکترونیک و خدمات بانک کشاورزی می‌رسند. گزارش حاضر مروری گذراست بر مباحثی که در طرح آموزش بانک‌پذیری کودک و نوجوان بانک کشاورزی مطرح می‌شود. این مباحث به‌گونه‌ای انتخاب و مدون شده است که برای بچه‌ها قابل درک باشد.

ارزش یک گاو را دارد. انسان روز به روز و سال به سال تجربه و دانش بیشتری به‌دست آورد و مشکلاتش را کم و کمتر کرد و سرانجام برای تعیین ارزش یک کالا و آسان‌تر کردن دادوستد وسیله‌ای پدید آورد که ما در زبان فارسی به آن پول می‌گوییم.»

انواع پول

پس از اشاره به پیدایش پول، انواع پول معرفی شده و از پول



فلزی و پول کاغذی به پول الکترونیکی پرداخته می‌شود. در طرح بانک‌پذیری کودکان و نوجوانان، در رابطه با پول الکترونیکی عنوان شده است که «پول الکترونیکی، کارتی است که پول به شکل دیجیتالی در آن ذخیره شده است و صاحب آن می‌تواند از دستگاه‌هایی مانند خودپرداز، کیوسک‌بانک، تلفن‌بانک، موبایل‌بانک، اینترنت‌بانک، پایانه فروش و ... خرید کند، به جابه‌جایی پول بپردازد، در حد مجاز پول دریافت کند و قبض‌های گوناگون خود را بپردازد. نگهداری پول الکترونیکی نسبت به پول فلزی و کاغذی

دوره آموزشی و اهداف طرح

نظر به اینکه آموزش پایه و اساس موفقیت است و کسب مهارت‌های تحصیلی در زندگی برای همه ضروری است، یادگیری روش‌های اقتصادی برای زندگی بهتر نیز یک ضرورت محسوب می‌شود و آشنایی با این مهارت‌ها برای کودکان و نوجوانان در آینده آنها بسیار موثر خواهد بود. از این‌رو بانک کشاورزی با برگزاری کلاس‌های آموزشی تفریحی برای فراگیران در یک روز به یادماندنی و دلپذیر، زمینه آشنایی آنها را با خدمات بانکی به زبان ساده فراهم می‌آورد و سرانجام به دستیابی اهداف زیر می‌انجامد: ۱. آموزش با مفاهیم بانکی و آشنایی نسل آینده با فرهنگ پس‌انداز

۲. آشنایی با انواع خدمات بانکداری الکترونیکی و غیرحضوری
۳. القای حس استقلال در کودک و نوجوان از طریق شناخت مفاهیم ساده اقتصادی

داد و ستد و پیدایش پول



مبحث آموزشی طرح بانک‌پذیری کودکان و نوجوانان از اشاره‌ای به تاریخ دادوستد آغاز شده و عنوان می‌شود که «در روزگار بسیار قدیم، انسان‌ها که کم‌کم کشت‌وکار گیاهان و اهلی کردن جانوران را آموختند، شروع کردند با یکدیگر به مبادله کالا. این روش اگرچه برای برطرف کردن نیاز انسان‌های آن روزگار روش خوبی بود، مشکلاتی هم داشت؛ مثلاً به آسانی نمی‌شد گفت چند تا گوسفند



شرکت کنیم یا از سودی که به پس‌انداز ما تعلق می‌گیرد استفاده کنیم.»

بانک کشاورزی

پس از طرح موارد یادشده، بانک کشاورزی معرفی شده و روی خدماتی این بانک به گروه کودک و نوجوان مانور داده می‌شود. در این بخش ضمن معرفی بانک کشاورزی و ماهیت کارکردی آن، ابتدا انواع حساب‌ها و خدمات بانک کشاورزی به‌صورت مجزا معرفی می‌شود و سپس به‌طور مفصل انواع خدمات و ابزارهای بانکداری الکترونیک بانک کشاورزی به بچه‌ها معرفی می‌شود.

خدمات بانک کشاورزی ویژه کودکان و نوجوانان

بخش آخر آموزش‌ها هم به معرفی خدمات بانک برای گروه سنی کودک و نوجوان اختصاص دارد. در این بخش آمده است که «بانک کشاورزی خدمات متنوعی به کودکان و نوجوانان ارائه می‌دهد. با افتتاح حساب قرض‌الحسنه پس‌انداز یا حساب سپرده کوتاه‌مدت تاک و دریافت کارت مهرگستر تاک، می‌توان هر روز از حساب خود پول برداشت یا به حساب دیگری پول ریخت یا با آن خرید کرد و در آینده برای دریافت تسهیلات بانک کشاورزی از اولویت برخوردار شد.»



بسیار آسان‌تر است و از ایمنی بیشتری هم برخوردار است.»

بانک و بانکداری

در طرح بانک‌پذیری شرحی هم در مورد بانک و بانکداری آمده و سپس به کارکردهای بانک‌های تخصصی پرداخته شده است. در این بخش آمده است که «یکی از اصلی‌ترین کارهای بانک، نگهداری پول‌های مردم و امانتداری در دارایی‌های افرادی است که به بانک اعتماد کرده‌اند. بانک، پول‌های مردم را می‌گیرد و به افراد دیگر وام می‌دهد. افرادی که وام می‌گیرند باید مبلغ وام را به اضافه مبلغی بیشتر به‌عنوان کارمزد وام در یک دوره زمانی مشخص به بانک برگردانند. به پول‌هایی که هر ماه به بانک برمی‌گردد قسط وام می‌گویند. بانک هم از جمع شدن این قسط‌ها، هر ماه به افرادی که پول‌هایشان را نزد بانک به امانت گذاشته‌اند مبلغی می‌پردازد که به آن سود بانکی گفته می‌شود. بانک‌ها کارهای دیگری هم برای کمک به توسعه طرح‌های صنعتی و کشاورزی انجام می‌دهند و بسیاری خدمات متنوع دیگر ارائه می‌دهند. بانک‌ها به دو دسته بانک‌های تجاری و تخصصی تقسیم می‌شوند. بانک‌های تخصصی علاوه بر انجام تمام کارهای بانکی، پول حاصل از سپرده‌های مردم را بیشتر در بخش‌هایی از اقتصاد جامعه، مثل کشاورزی، مسکن، صادرات کالا یا توسعه صنایع و معادن به کار می‌اندازند؛ به این معنی که دولت به پشتوانه وجود این پول به ما اجازه می‌دهد یک کار جدید را آغاز کنیم.»

پس‌انداز



مبحث دیگری که به‌صورت جدی در طرح بانک‌پذیری کودک و نوجوان به آن پرداخته شده، پس‌انداز است. در این بخش آمده است: «یکی از راه‌های مناسب پس‌انداز کردن، نگهداری پول در حساب‌های قرض‌الحسنه پس‌انداز یا حساب‌های مدت‌دار بانک است؛ زیرا از این راه می‌توانیم هر ساله در قرعه‌کشی بانک‌ها

گفت‌وگو با اصغر رنجبر، رئیس شعبه پارک لاله

از کودکان، مشتریان وفادار می‌سازیم



در صورت امکان از چرایی تغییر نام شعبه بگویید و اینکه چه تأیراتی داشته است؟ هدف از تغییر نام شعبه این نبود که به گروه کودک و نوجوان سرویس‌ها و خدمات کمتری ارائه کنیم، بلکه هدف این بود که از این پتانسیل بزرگ شعبه بیشتر استفاده کرده و ضمن خدمت به گروه سنی کودک و نوجوان و اجرایی کردن برنامه‌های خاص آنها، بتوانیم روی حوزه‌های دیگر هم کار کنیم تا شعبه از چند جهت در مسیر تحقق برنامه حرکت کند. چنانکه وقتی برای بازاریابی به سراغ بازارها و مشتریان جدید می‌رفتیم همواره این پرسش مطرح بود که مگر این شعبه، غیر از کودکان به سایر اقشار هم سرویس می‌دهد؛ بنابراین این نیاز تغییر نام احساس شده و عملیاتی شد.

خاطره‌ای هم از کار یک‌ساله در شعبه پارک لاله دارید که در ذهن‌تان ماندگار شده باشد و قصد بازگو کردن آن برای مخاطبان نشریه را داشته باشید؟

هفته گذشته جوان بیست و سه یا چهار ساله وارد شعبه شد و هنگامی که از او جویا شدیم، به چه خدمتی نیاز دارد، در پاسخ گفت، تنها می‌خواهد شعبه را ببیند و با همکاران شعبه خداحافظی کند! این جوان که در آستانه اعزام به خارج از کشور برای ادامه تحصیل بود، گفت که شیرین‌ترین خاطرات کودکی‌اش در این شعبه رقم خورده و از رفت‌وآمد در این شعبه چیزهای زیادی هم آموخته است، بنابراین اکنون احساس کرده بدون دیدن دوباره این شعبه و مروری بر خاطرات گذشته نمی‌تواند کشور را ترک کند.

اهمیت کار روی مخاطب کودک و نوجوان از منظر تجهیز منابع این نکته است که همین کودکان و نوجوانان در آینده وارد بازار کار شده و صاحبان مشاغل و سرمایه می‌شوند؛ در نتیجه اگر تأثیر ذهنی مثبتی از بانک کشاورزی داشته باشند باز هم به سراغ این بانک آمده و به مشتریان وفادار بانک کشاورزی بدل می‌شوند. اصغر رنجبر، رئیس شعبه پارک لاله بر این مهم به‌عنوان کارکرد بانک کودک و نوجوان تأکید دارد. او ۱۶ سال سابقه کار در بانک کشاورزی را داشته و حدود یک سال هم هست که در شعبه پارک لاله فعالیت می‌کند. گفت‌وگوی پیش‌رو را بخوانید.

بعد اول مسئولیت‌های اجتماعی و تعهدات بانک نسبت به اجتماع بوده و بعد دوم بحث تجهیز منابع از طریق این گروه از مخاطبان بانک است. آیا در رویه کاری و عملکردی شما تنها مسئولیت‌های اجتماعی مطرح بوده یا اینکه روی مقوله تجهیز منابع و تبدیل این مشتریان به مشتریان ماندگار بانک هم کار می‌کنید؟ ما طی برگزاری دوره‌های بانک‌پذیری برای کودکان و نوجوانان نمونه‌های زیادی داریم که والدین، کودکان‌شان را به تنهایی به چنین اردوهای نفرستاده و خود هم با بچه همراه می‌شوند. بنابراین معمولاً مادران با بچه‌ها همراه شده و در دوره‌ها شرکت می‌کنند. حضور یکی دو ساعته والدین در شعبه سبب می‌شود تا آنها هم فرصت پیدا کرده و با بعضی از خدمات بانک آشنا شوند. این رویه یکی از راهکارهای تجهیز منابع به‌شمار می‌رود. حتی مواردی داریم که مادر به‌واسطه این حضور دو ساعته در شعبه با خدمات و سرویس‌های بانک آشنا شده و پدر خانواده را برای افتتاح حساب در بانک کشاورزی مجاب کرده است. این فرد نیز اکنون در شعبه ما حساب داشته و یکی از مشتریان عمده و هدف بانک به‌شمار می‌رود. البته ذکر این نکته هم ضروری است که اهمیت کار روی مخاطب کودک و نوجوان از منظر تجهیز منابع می‌تواند این نکته هم باشد که این افراد در آینده وارد بازار کار شده و صاحبان مشاغل و سرمایه می‌شوند. در نتیجه اگر تأثیر ذهنی مثبتی از بانک کشاورزی داشته باشند باز هم به سراغ این بانک آمده و به مشتریان وفادار بانک کشاورزی بدل می‌شوند.

شعبه پارک لاله، سابق بر این، تحت عنوان شعبه کودک و نوجوان کار می‌کرد.

در کنار آموزش به کودکان در دوره‌های بانک‌پذیری، بسته‌هایی هم به آنها داده می‌شود. محتوای این بسته‌های آموزشی چیست؟

این بسته که پس از آموزش در اختیار بچه‌ها قرار می‌گیرد شامل یک سی‌دی، یک کتابچه راهنمای بانکداری، یک دفترچه و یک دفترچه حساب است که وجهی هم داخل آن دفترچه توسط بانک کشاورزی واریز شده است.

آیا این بسته‌ها از نظر مخاطب کامل بوده و نیازهای آنها را مرتفع می‌کند؟ یکی از چالش‌های ما در این زمینه این است که آنی‌کارت در شعبه نداریم و نمی‌توانیم هم‌زمان با افتتاح حساب، کارت بانکی بچه‌ها را هم صادر کرده و به آنها بدهیم. این نقطه ضعفی برای ما محسوب می‌شود. زیرا در شرایطی که از بانکداری الکترونیک و خدمات برخط در بانک کشاورزی گفته و به بچه‌ها آموزش می‌دهیم، نمی‌توانیم همان لحظه کارت بانکی را صادر کرده و به آنها بدهیم.

در یک مقطع زمانی خاص چه تعداد حساب برای مشتریان کودک و نوجوان افتتاح می‌کنید؟

در حال حاضر سالانه بیش از سه هزار حساب برای مخاطب کودک و نوجوان در شعبه باز می‌کنیم. بعضی از این مخاطبان را به شعبه آورده و آموزش می‌دهیم و برایشان افتتاح حساب می‌کنیم و بعضی هم که امکان حضورشان در شعبه نیست، همکاران به محل آنها رفته و در محل ضمن برگزاری دوره بانک‌پذیری، برای آنها افتتاح حساب می‌کنیم.

بانک کودک و نوجوان دو بعد مهم دارد.



شناخت مفاهیم پولی و مالی از سوی کودکان، اولویت مدیریت مالی در خانواده است

چگونه جمع کنیم؟ چگونه خرج کنیم؟

آموزش کودکان در مورد پول بسیار ضروری است و دانشی است که در زندگی آینده به آن نیاز جدی دارند. پس چرا هر چه زودتر این آموزش‌ها را شروع نکنیم و فرصت‌هایی را پیش نیاوریم که به فرزندان خویش نشان دهیم، ارزش پول چیست و چگونه باید آن را مدیریت کنند؟ آشنا کردن کودکان با پول، نحوه خرج کردن آن، آموزش فرهنگ پس‌انداز کردن و کسب درآمد از محورهای مهمی است که خانواده‌ها باید به‌طور جدی به آن بپردازند. گزارش حاضر، گذری کوتاه به مزایای آموزش مسائل مالی به کودکان دارد.

می‌پردازید تا بتوانید تجربه مسئولیت‌پذیری مالی را نیز کسب کنید. آموزش پولی به کودکان از طریق پرداخت مقرری معین به آنها روشی بسیار ارزنده است؛ زیرا با این روش متوجه می‌شوند ارزش پول چیست و چگونه باید در بودجه‌بندی و سرمایه‌گذاری آن را در نظر بگیرند. وقتی کودکان یاد می‌گیرند چگونه مقرری خود را به بهترین شکل هزینه کنند، سواد مالی‌شان به‌خوبی رشد می‌کند.

کسب درآمد

آموزش کودکان درباره پول، مهارت‌های سواد مالی آنها را بالا می‌برد، در نتیجه ترغیب می‌شوند که راه‌های کسب درآمد را از همان سنین پایین بیاموزند و وقتی به بزرگسالی می‌رسند در مورد تامین معاش خانواده مسئولیت‌پذیرتر شده و صاحب قابلیت‌های بیشتری می‌شوند.

آموزش‌هایی که نیاز به صبر دارد

بیشتر ما وقتی فرزندان‌مان را درباره پول آموزش می‌دهیم، باید آگاه باشیم که آموزش نادرست و ناکافی ما، کودکان را به سمتی سوق ندهد که نتیجه عکس حاصل شود. در تمام مراحل آموزش کودکان، این نکته را مد نظر داشته باشید که همه آموزش‌ها باید جنبه عملی داشته باشد و کودک بتواند آموزش‌ها را تجربه کند. ضمناً این آموزش‌ها به صبر و شکیبایی نیاز دارد زیرا در درازمدت نتیجه می‌دهد، پس اگر در مدت زمان کوتاه به نتیجه نرسیدید آموزش‌ها را قطع نکنید، مداومت داشته باشید و یقین داشته باشید که نتیجه خواهید گرفت.

بودجه‌بندی

سواد مالی برای کودکان عمدتاً بستگی به این دارد که چگونه بتوانند پول خود را به‌طور صحیح بودجه‌گذاری کنند. بودجه‌بندی برای کودکان به این معناست که بتوانند پول‌شان را برای هزینه‌های مختلف مانند پس‌انداز کردن، خرید خوراکی، تفریحات، پوشاک و... تقسیم کنند و به هر کدام مقدار لازم و کافی پول را اختصاص دهند. بودجه‌بندی روشی مناسب در آموزش پولی به کودکان است چون رفتارهای خوب پولی زمانی شکل می‌گیرند و رشد می‌کنند که کودکان بتوانند به‌طور صحیح بودجه‌گذاری کنند.

سرمایه‌گذاری

زمانی که ما به کودکان در مورد پول آموزش می‌دهیم در حقیقت می‌خواهیم به فرزندان خود قدرت بدهیم و پایه‌های چگونگی سرمایه‌گذاری را برای آتیه آنها بگذاریم. در این مطلب کسب مهارت‌های مالی کمی گسترده دیده شده است و احتمالاً بعضی از اینها مهارت‌هایی هستند که فرزندان در سنین نوجوانی و جوانی باید از این آموخته‌ها استفاده کنند و آنها را به‌صورت کاربردی بیاموزند. برای سرمایه‌گذاری در آنچه مالک آن هستند یا سهمی شدن در سرمایه‌گذاری‌های دیگران آنچه اهمیت دارد این است که بتوانند در آینده از این حرکت، اندوخته‌های به‌دست بیاورند، یعنی بتوانند سودی کسب کنند.

مقرری

مقرری یعنی پولی که به‌صورت هفتگی به فرزند خود

در این برهه از زمان که رکود اقتصادی سراسر جهان را در بر گرفته ما بیش از هر زمان دیگری نیاز داریم به فرزندان‌مان بیاموزیم با پولی که به دست می‌آورد چه باید بکنند، چگونه آن را به شکل صحیح پس‌انداز کنند و چیزهایی را که در مورد مدیریت مالی و بودجه‌گذاری لازم است بدانند به آنها آموزش دهیم و فرزندان خویش را با دانش پولی صحیح مهبای زندگی و آینده کنیم. تعداد کودکان با سواد مالی در سراسر دنیا بسیار اندک است. کودکان معمولاً تا حدود سن ۱۶-۱۷ سالگی به‌خوبی با این مفاهیم مالی آشنایی ندارند و این به آن معناست که سال‌های بسیاری را که مناسب آموزش بوده از دست داده‌اند. این در حالی است که بچه‌ها در سنین مختلف باید به شیوه‌های متفاوت در مورد پول آموزش ببینند. مزایای آموزش کودکان در مورد پول بسیار زیاد است و از جمله می‌توان به مواردی که در ادامه آمده است، اشاره کرد.

پس‌انداز

زمانی که کودکان را در مورد پول آموزش می‌دهیم، بخش اعظمی از این آموزش به نحوه پس‌انداز کردن مربوط می‌شود. وقتی کودکان در ابتدای راه هستند و تازه شروع کرده‌اند می‌توانند یک قلک داشته باشند که برای آنها به منزله یک بانک کوچک عمل می‌کند. در مراحل بعدی می‌توان آنها را با بانک و حساب پس‌انداز بانکی آشنا کرد. یکی از قسمت‌های خوب آموزش کودکان در مورد پول، آموزش روش صحیح و موثر پس‌انداز کردن است.

مروری گذرا بر برنامه‌ها و فعالیت‌های کمپین هفته کودک و نوجوان بانک کشاورزی

فرصتی برای تقدیر از مشتریان کوچک

گذری به کارنامه هشتاد و یک ساله بانک کشاورزی نشان از آن دارد که بانک همواره به‌دنبال برقراری تعامل کارآمد و سازنده با جامعه مشتریان خود بوده است. نتیجه چنین رویکردی هم سبب شده که بانک کشاورزی پیشگام بسیاری از نوآوری‌ها در نظام بانکی کشور باشد. بانک کودک و نوجوان از جمله این نوآوری‌هاست. به مناسبت روز جهانی کودک نگاهی گذرا به فعالیت‌های بانک کشاورزی در این حوزه داشتیم که حاصل آن از نظر تان می‌گذرد:

سیر تحول یک طرح نوآورانه

بانک کشاورزی به‌عنوان اولین بانک در نظام بانکی کشور، طرح بانک کودک و نوجوان را در آذر ماه سال ۱۳۷۹ به‌صورت باجه‌ای در محل کانون پرورش فکری کودکان و نوجوانان افتتاح کرد. پس از گذشت سه سال از آن تاریخ، در ۲۸ بهمن‌ماه سال ۱۳۸۳، با افتتاح اولین شعبه اختصاصی بانک کودک و نوجوان در تهران (محل فعلی شعبه پارک لاله) و هم‌زمان در ۳۰ شعبه دیگر در سراسر کشور این طرح وارد مرحله دیگری از حیات خود شد. مرحله فعلی طرح بانک‌پذیری کودک و نوجوان با افتتاح کارگاه‌های آموزشی ویژه این طرح و برگزاری دوره‌های آموزشی یک‌روزه از سال ۱۳۸۸ آغاز شد. گزارش‌ها حاکی از آن است که از آغاز اجرای فاز جدید طرح تا پایان تیرماه سال جاری، ۳۲۱ هزار و ۱۸۳ فراگیر طی برگزاری ۱۲ هزار و ۱۵۲ دوره یک‌روزه با مفاهیم پایه اقتصادی و بانکی آشنا شده‌اند.

در طرح فعلی بانک‌پذیری کودک و نوجوان بانک کشاورزی، اولویت بر مقوله آموزش کودکان و نوجوانان است و ارتباط بانک با فراگیران پس از برگزاری آموزش قطع می‌شود. در حالی که مرحله کودکی و نوجوانی یکی از مهم‌ترین مراحل زندگی یک فرد بوده و اساس شخصیت فرد در این دوره شکل می‌گیرد؛ بنابراین پس از برگزاری آموزش می‌توان با برنامه‌ریزی منسجم و تعامل بین بانک و فراگیران، این گروه را به‌عنوان مشتریان آینده بانک در کنار بانک حفظ کرد. در همین ارتباط و براساس مفاد خط‌مشی سال ۱۳۹۳ حوزه امور مشتریان، تغییر رویکرد از نگاه آموزشی صرف به نگاه سرمایه‌گذاری و تعامل گسترده‌تر با خانواده‌ها در دستور کار قرار گرفت. بر همین اساس، باشگاه کودک و نوجوان بانک کشاورزی و سپرده سرمایه‌گذاری تاک طراحی و عملیاتی شد. این رویدادها به‌عنوان سنگ‌بنای فاز نوین طرح بانک‌پذیری کودک و نوجوان قرار می‌گیرد. از این‌رو به‌منظور اطلاع‌رسانی و ترفیع رویکرد جدید بانک به‌ویژه باشگاه مجازی کودک و نوجوان، تدوین و اجرای کمپین ویژه این

طرح هم‌زمان با روز جهانی کودک در مهرماه ۱۳۹۳ اجرایی شد.

برنامه عملیاتی کمپین هفته کودک

کمپین ویژه هفته ملی کودک با تمرکز بر طراحی یک ایده متفاوت و متمایز برای کودکان و نوجوانان با هدف جذب آنها به بانک کشاورزی تدارک دیده شد. به موازات برنامه‌ریزی انجام‌شده برای برگزاری «جشنواره حساب‌های قرض‌الحسنه پس‌انداز و کوتاه‌مدت کودک و نوجوان»، «جشنواره عیدانه» و «بازآموزی مدرسين و رابطین طرح» با تاکید بر ارتقای مشارکت مدیریت‌ها و شعب و بهره‌برداری از ظرفیت آنها، کمپین ویژه هفته ملی کودک با مشارکت تیم راهبری کمپین متشکل از نمایندگان ادارات کل تحقیق و توسعه و بانکداری خرد و مشاور و مربی کودکان تدوین شد.

جشنواره‌ای برای کودک و نوجوان

جشنواره کودک و نوجوان به‌منظور تشکر و قدردانی از کودکان و نوجوانان که در بانک کشاورزی حساب دارند، برگزار می‌شود. بانک کشاورزی به‌عنوان بانک پیشرو در زمینه نشر فرهنگ بانک‌پذیری و ایفای مسئولیت اجتماعی و برندسازی بانک در بین گروه‌های کودک و نوجوان و تجهیز منابع خرد، پایدار و ارزان‌قیمت تلاش‌های گسترده‌ای داشته است. از این‌رو تشویق و حمایت از این گروه از مشتریان و برقراری مزایا و انگیزاننده‌ها ضروری است. برگزاری جشنواره علاوه بر ایجاد روحیه نشاط و طراوت در میان کودکان و نوجوانان، می‌تواند در تحقق رویکرد جدید بانک در این طرح تاثیرگذار باشد.

وضعیت سپرده‌های مرتبط با کودک و نوجوان

بررسی آمار حساب‌های سپرده‌ای مرتبط با کودک و نوجوان حاکی از آن است که تا پایان مرداد ۱۳۹۳، این گروه از مشتریان با افتتاح ۷۴۵ هزار و ۳۲۴ فقره حساب (قرض‌الحسنه پس‌انداز، سپرده‌های کوتاه‌مدت عادی و بلندمدت) مبلغی بیش از ۶۷۳ میلیارد ریال را در بانک سپرده‌گذاری کرده‌اند.



