



ویژه‌نامه روسای برتر شعب
بانک کشاورزی در سال ۱۳۹۲

آذر ۱۳۹۳

فهرست مندرجات

جنوب کرمان/ ۳

کرمانشاه/ ۵

کهگیلویه و بویراحمد/ ۹

گلستان/ ۱۱

گیلان/ ۱۴

لرستان/ ۲۰

مازندران/ ۲۵

مرکزی/ ۳۲

هرمزگان/ ۳۸

همدان/ ۴۱

یزد/ ۴۵

بانک کشاورزی
KESHAVARZI





3

۲۹۸ شعبه برتر



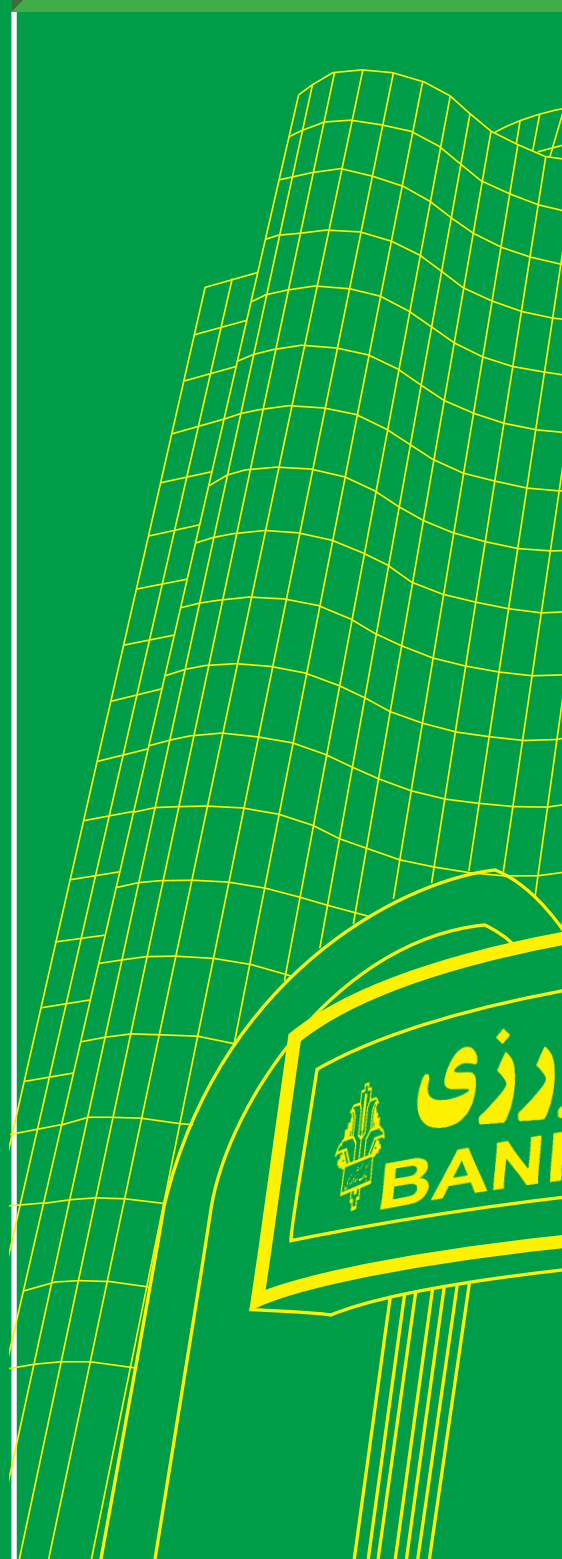
تاکید رئیس هیأت مدیره و مدیر عامل بانک مبنی بر فراهم آوردن شرایطی که به رضایت و آرامش سرمایه انسانی و در نهایت رضایت و وفاداری سازی مشتریان منجر شود، همه ارگان‌های بانک از صدر تا ذیل را مقید و مکلف کرد تا با تمهیدات ویژه‌ای این شرایط را به وجود آورند.

انتخاب شعب برتر بانک و در واقع انتخاب همکاران و روسای شعبی که در این برترین بودن نقش اساسی داشته‌اند، از جمله همین تمهیداتی است که ابتدا در سال ۱۳۹۱ اجرایی شد و در سال ۱۳۹۲ به شکل کامل‌تری به مرحله اجرا درآمد. شیوه‌نامه‌ای که این انتخاب را محقق می‌ساخت، با هدف ارج نهادن به خدمات ارزنده کارکنان متعهد و کارآمد و تقویت انگیزه و حفظ نشاط سازمانی و... طراحی و ارائه شد و بر مبنای شاخص‌های ۹ گانه کمی، فهرستی از روسای شعب، به ترتیب اولویت در گروه‌های جداگانه مرکزی، اصلی شهری و روستایی و شعب تهران بزرگ شناسایی و تعداد ۶۰۰ رئیس شعبه به نسبت ۲ برابر سهمیه‌های تعیین شده استخراج شد. سپس از مدیریت‌های بانک در استان‌ها درخواست شد تا براساس شاخص‌های کیفی از بعد مدیریتی شامل، ارزش‌ها، مهارت‌ها، خلاقیت، ارتقای بهره‌وری، روحیه کارگروهي، توجه به عملکرد کارکنان، افراد تعیین شده را بررسی و نسبت به معرفی نهایی روسای شعب برتر اقدام کنند.

به همین منظور، کار گروهی متشکل از مدیر استان، مدیر گروه اداری مالی و پشتیبانی، مدیر گروه اعتبارات و وصول مطالبات، مدیر گروه امور مشتریان، مسئول حراست استان، مسئول گروه بازرسی و حسابرسی و کارشناس مسئول اداری برای انتخاب روسای شعب برتر، انتخاب نهایی را انجام داد. این کار گروه‌ها براساس سهمیه نهایی هر استان، نسبت به انتخاب روسایی که حداقل ۸۰ درصد امتیاز کل معیارها و شاخص‌های کیفی (مدیریت) را کسب کرده بودند، اقدام کردند و در نهایت، ۲۹۸ رئیس شعبه برتر شامل ۱۱۹ رئیس شعبه مرکزی اصلی، ۱۱۷ رئیس شعبه شهری، ۶۲ رئیس شعبه روستایی در سال ۱۳۹۲ انتخاب و معرفی شدند تا بخشی از دغدغه‌های پایان‌ناپذیر مدیران ارشد بانک کاهش یابد.

ویژه‌نامه انتخاب روسای برتر شعب بانک کشاورزی در سال ۱۳۹۲ با هدف الگوسازی و انتقال دانش، مهارت و تجربه روسای موفق شعب و از آن مهم‌تر، تکریم همکاران شایسته و پرتلاش و با کمک کارشناسان روابط عمومی در استان‌ها در ۳ مجلد جداگانه تهیه، تنظیم و منتشر شده است که بدین وسیله از همه آن‌ها تشکر و قدردانی می‌شود.

مدیر مسئول



جنوب کرمان

ردیف	نام رئیس شعبه	محل خدمت
۱	رضا امیری دوماری	شعبه اسلام آباد در جنوب کرمان
۲	رضا محمدی	شعبه عنبر آباد
۳	محمد جسمانی	شعبه نودژ

کرمانشاه

ردیف	نام رئیس شعبه	محل خدمت
۱	جواد حاتم زاده	شعبه گیلانغرب
۲	حسین احمد خانی	شعبه ریجاب
۳	داریوش صیادی	شعبه میدان امام خمینی اسلام آباد غرب
۴	امیر خان عبدی	شعبه کنگاور
۵	عبدالرضا نجفی	شعبه سرپل ذهاب
۶	غلامرضا کریمی	شعبه ماهیدشت
۷	کیوان حیاتی	شعبه چهارراه نوبهار
۸	علی اصغر آئینه	شعبه خیابان امام خمینی شهرستان سنقر

کهگیلویه و بویر احمد

ردیف	نام رئیس شعبه	محل خدمت
۱	سپهدار بخردان	شعبه سازمان تعاون روستایی یاسوج
۲	علی فتح آروین	شعبه یاسوج



رضا امیری دوماری

رئیس شعبه اسلام آباد در جنوب کرمان

رضا امیری دوماری رئیس شعبه اسلام آباد در جنوب کرمان یکی از روسای شعب برتر بانک در سال ۱۳۹۲ است که برای رسیدن به موفقیت، توجه بیش از پیش به نیروی انسانی را در اولویت قرار داده است، چرا که بر این باور است که ارزشمندترین سرمایه سازمان همین نیروی انسانی است و اگر این نیرو، همدل و صمیمی باشند، می‌توانند با رفتار شایسته و مناسب و برخورد خوب با مشتریان و معرفی خدمات نوین بانکداری، شعبه را در راه رسیدن به اهداف خود کمک کنند.

امیری توجه به فرهنگ‌های بومی منطقه و توجه خاص به ریش سفیدان و بزرگان طوایف و معاشرت با آنها و شرکت در مراسم آنان و تلاش و پیگیری برای حل مشکلات مشتریان و تسریع در انجام امور آنها تا حصول نتیجه را هم عامل مهمی برای جذب منابع و با وصول مطالبات می‌داند و می‌گوید: مذاکره با مشتریان و توجه به نیاز و زمان نیاز آنان، آموزش مشتریان در فرهنگ استفاده از خدمات بانک به خصوص خدمات الکترونیکی و نصب دستگاه‌های POS و بازدیدهای مکرر و ملاقات حضوری با مشتریان عمده به ویژه صاحبان طرح‌های بزرگ که از تسهیلات بانک استفاده کرده اند هم می‌تواند کمک موثری به موفقیت شعبه کند. رئیس شعبه اسلام آباد برای وصول مطالبات و کاهش ریسک اعتباری می‌گوید: با مراجعه به بدهکاران و دعوت از آنها و ریشه یابی دلایل عدم بازپرداخت تسهیلات، تعیین تکلیف مطالبات با استفاده از بخشنامه‌های صادره و در بسیاری از موارد با توجه به توان بازپرداخت مشتری تعیین و تکلیف می‌شود. همچنین برگزاری چند جلسه وصول در فرمانداری شهرستان و با حضور بخشداری‌های تابعه و دهیاری‌ها و شوراهای محلی (به پیشنهاد بانک کشاورزی) تاثیر بسیار مطلوبی در وصول مطالبات داشته است. امیری افزود: در بخش پرداخت تسهیلات مشاوره دادن به مشتریانی که قصد دریافت تسهیلات دارند می‌تواند وصول آن‌را تا حد بسیار زیادی تضمین کند. در این میان جذب اعتبارات ابلای از سایر دستگاه‌ها انجام می‌شود.

امیری در پایان به دلایل موفقیت خود اشاره کرد و گفت: نیروی انسانی خوب و باتجربه، تجهیز منابع ارزان قیمت، کاهش ریسک اعتباری و پیگیری وصول مطالبات، پرداخت تسهیلات به موقع و در اسرع وقت به مشتری، رعایت انضباط مالی و کاهش هزینه‌ها و افزایش سود اوری و استفاده بهینه از امکانات موجود از جمله این عوامل بوده اند.

رضا محمدی بیدشکی

رئیس شعبه مرکزی جیرفت

رضا محمدی بیدشکی از اواسط سال ۱۳۹۲ مسئولیت شعبه مرکزی جیرفت را بر عهده گرفت و با تلاش و برنامه‌ریزی سعی کرد جواب اعتماد مدیران عالی بانک را بدهد، به همین منظور به محض ورود به شعبه، جلسه‌ای با کلیه همکاران رسمی و شرکتی برگزار کرد و کلیه ظرفیت‌ها، انتظارها، خواسته‌ها و برنامه‌های ابلاغی را با آنان در میان گذاشت و طی آن همراه و همگام با یکدیگر پیمان بستند که لحظه‌ای از خدمت صادقانه و عملکرد مطلوب دریغ نکنند.

محمدی سبک مدیریتی همراه با مهر و عاطفه و توأم با رعایت موازین قانونی را انتخاب کرد و این نوع مدیریت باعث شد تا همکاران با احساس آرامش و امنیت خاطر بیشتری انجام وظیفه کنند و مجموع این اقدامات به موفقیت شعبه در سطح کشوری منجر شد.

محمدی با ارائه وضعیت شعبه نسبت به بهبود شاخص‌های عملکردی شعبه امیدوار است و می‌گوید: در شاخص تجهیز منابع، تعهدات سپرده‌های شعبه به تفکیک در جلسه‌ای با حضور کلیه همکاران بررسی شد و همگی تعهد و پیمان بستیم که نهایت تلاش و همکاری را برای رسیدن به حداقل ۱۲۰ درصد تعهدات ابلاغی انجام دهیم. خوشبختانه تمام برنامه از ابتدای کار در شعبه طوری انجام شده است که تمام تعهدات در پایان ماه‌ها انجام می‌شود. در بخش اعتبارات و وصول و مطالبات هم همانگونه که بارها در جلسات مطرح شد برنامه‌ریزی و تعهد کردیم که ریسک شعبه را به زیر پنج درصد و میزان وصولی‌ها را به بالای نود درصد برسانیم و اطمینان داریم و تعهد می‌کنیم که با برنامه‌ریزی و همراهی همکاران شعبه به این مهم برسیم و عملکردی مطلوب برجا بگذاریم و این عملکردی بود که در سال ۱۳۹۲ هم بر جا گذاشتیم. محمدی در باره انضباط مالی گفت: شعبه دارای فعالیت‌های زیادی متنوعی دارد از جمله تسهیلات سیستم سنتی و نظارت بر آن است که با برنامه‌ریزی انجام شده تعهد می‌کنیم که هیچگونه مغایرتی در حساب‌ها و سیستم شعبه در پایان سال وجود نداشته 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 دارد تا انضباط کافی رعایت شود.



محمد جسمانی

رئیس شعبه روستایی نودژ

محمد جسمانی رئیس شعبه روستایی نودژ از اواسط سال ۱۳۹۲ به این سمت منصوب شد و طی این مدت با تلاش زایدالوصف موفق به تغییرات فراوان در شاخص‌های عملکردی شعبه شد. او در تشریح وضعیت شعبه می‌گوید: هنگامی که مسئولیت شعبه قلعه گنج را برعهده گرفتم وضعیت شعبه چندان مطلوب نبود و حتی درجه شعبه به ۴ کاهش یافته بود و ریسک اعتباری شعبه ۳۲ و مانده مطالبات شعبه بسیار زیاد بود و اینکه ۶ ماه از سال راپشت سر گذاشته بودیم سپرده‌های شعبه هیچگونه افزایشی نسبت به سال قبل نداشت ولی بعد از تحویل شعبه با برنامه‌ریزی و آموزش و سخت‌کوشی کلیه کارکنان اوضاع سرو سامان پیدا کرد. ما برای افزایش سپرده‌ها و کاهش ریسک اعتباری و مانده مطالبات شعبه میثاق نامه‌ای امضاء کردیم و هم قسم شدیم که تمام تلاش خود را انجام دهیم تا شاخص هارابه‌بود بخشیم و این همدلی باعث شد تا ریسک اعتباری از ۳۲/ به ۱۱ درصد و مانده مطالبات به نصف کاهش و تجهیز منابع و درجه شعبه نیز دو درجه افزایش پیدا کند. جسمانی در باره تجهیز منابع گفت ضمن صحبت با همکاران و توجیه آنها نسبت به شناسایی بازارهای مالی، افراد با نفوذ هر منطقه را لیست و بین همکاران تقسیم کردیم و هر همکار را مامور مذاکره با تعدادی از این افراد و بازارها کردیم تا با تکریم و احترام، آنها را تشویق به سپرده گذاری در بانک کشاورزی کنند و همچنین با بررسی و شناسایی مشتریان هدفی که به هر دلیل طی سال‌های گذشته رها شده و سپرده‌های خود را به بانک‌های دیگر منتقل کرده بودند مذاکره و با جلب رضایت و مرتفع ساختن مشکلات این مشتریان آنها را در زمره مشتریان هدف قرار دادیم در پرداخت تسهیلات هم برخورد مناسب با مشتری و جذب سپرده‌های جدید باعث شد تا بتوانیم بر اساس منابع موجود تسهیلات زیادی را به مشتریان پرداخت کنیم و همچنین سرمایه در گردش مشتریان بانک را که بیشتر کشاورز هستند در اختیار آنها قرار دادیم تا بتوانند عملیات کاشت و داشت و برداشت محصول را به نحو مطلوب انجام دهند و بعد از برداشت محصول منابع حاصل را نزد بانک متمرکز کنند. برای وصول مطالبات، پرونده‌ها را بر اساس سن مطالبات و منطقه به منطقه تفکیک و سپس همراه سیصد پرونده مطالبات با سن بالا را بین همکاران تقسیم کردیم و در طول ماه همکاران به پیگیری و تعیین تکلیف آنها پرداخته و هر تعداد که تعیین تکلیف نشد را در اختیار بخش خصوصی برای پیگیری وصول واگذار کرده‌ایم.



حسین احمد خانی

رئیس شعبه ریجاب کرمانشاه

حسین احمد خانی درخرداد سال ۹۳ به عنوان رئیس شعبه ریجاب انتخاب شد. او راز موفقیت خود را صفا و صمیمیت و همدلی همکاران شعبه و برخورد مناسب با مشتریان و جذب مشتریان رها شده و حفظ مشتریان موجود می داند. او می گوید: وقتی همکاران برای رسیدن به هدفی واحد توجیه شدند، چشم انداز تشریح و ترسیم شد که بر مبنای آن باید طی دوره ای، با برنامه ای مشخص حرکت به سوی افزایش عملکرد در شاخص های مختلف را آغاز کرد.

خوشبختانه همکاران من با درک صحیح از شرایط موجود، همدل و مصمم شدند با استفاده از دستورالعمل های موجود، برای جذب حداکثری منابع، افزایش پرتفوی شعبه، وصول مطالبات و پرداخت تسهیلات تلاش کنند. این تلاش آنان، کاهش ریسک اعتباری، مانده مطالبات سررسیده و... را هم شامل می شد و در نهایت در پایان سال، نتیجه این تلاش و عزم همگانی به موفقیت شعبه منجر شد.

احمد خانی در توصیف شاخص های عملکردی گفت: در باره تجهیز منابع باتوجه به مشکلات منطقه برای حفظ منابع و سوق دادن مشتریان به سوی منابع ارزان قیمت مثل قرض الحسنه و جاری و استفاده از خدمات بانکداری الکترونیکی، موبایل بانک، اس ام اس بانک و پایانه های فروش تلاش کردیم که نقش زیادی در سود دهی شعبه داشت

در بخش پرداخت تسهیلات هم ۶۰۰ فقره تسهیلات جاری باغداری پرداخت شد که رشد چشمگیری داشت. از آنجا که شغل بیشتر مردم منطقه باغداری است این شعبه با پرداخت تسهیلات به بزرگ ترین حامی این قشر زحمت کش مبدل شد.

احمد خانی افزود: وصول مطالبات از مهم ترین اهداف شعبه بود که با جدیت و تلاش و پشتکار همکاران مطالبات کاهش یافت و درصد وصولی به ۹۸ درصد و ریسک اعتباری به ۲ رسید. در انضباط مالی و اداری نیز با پرداخت به موقع و وصول مطالبات و ارسال مازاد، ضریب خوداتکایی شعبه بالا رفت. احمد خانی در پایان گفت: همه این موفقیت ها و ارتقاء مرهون تلاش خستگی ناپذیر همکاران شعبه است.



جواد حاتم زاده

رئیس شعبه گیلانغرب

جواد حاتم زاده رئیس شعبه گیلانغرب به یک اصل اساسی پایبند است و این اصل را در شعبه خود نهادینه کرده است. او می گوید به یقین رسیده ام که احترام شایسته و در خور شأن همه مراجعان به شعبه تنها راهی است که می تواند به وفاداری مشتریان منجر شود. او طی تصدی پست در این شعبه با همکاری و مساعدت همکاران نسبت به بهبود شاخص های عملکردی شعبه اقدام کرده است.

حاتم زاده می گوید: شهرستان گیلانغرب از شهرستان های محروم است که چند بانک و موسسه دولتی و خصوصی در آن فعالیت دارند و همین امر جمع آوری سپرده را با مشکلات فراوانی روبرو می کند اما هدایت تفکر کارکنان شعبه به رقابت تنگاتنگ در بازار، وجود رقبای قوی در بازار، به دست آوردن سهم از بازار هدف از مهم ترین اهداف و دست آوردهای من بوده است. رعایت منابع و مصارف، توجه به سود و زیان شعبه، خوداتکایی مالی، پرداخت تسهیلات از محل سپرده های ارزان قیمت برای تامین منابع مورد نیاز بخش کشاورزی که رسالت اصلی بانک است نیز همواره مورد تاکید بوده است.

حاتم زاده افزود: ارزش گذاری به نقطه نظرات تک تک همکاران، استفاده از خرد جمعی در تصمیم گیری ها برای پیشبرد امور شعبه حوزه های تجهیز منابع، وصول مطالبات و حتی در پرداخت تسهیلات از اولویتهایی است که به آن توجه شده است. حاتم زاده می گوید: در جلسات ادواری روی شناسایی امکانات و ظرفیتهای بالقوه به صورت تیمی تاکید و از همکاران خواسته می شود که تهدیدها را به فرصت تبدیل کنند. مشتریان را به خوبی شناسایی کنند. همچنین توصیه می شود، همکاران، مشتریان رها شده را بازاریابی مجدد کرده و به شعبه دعوت کنند. اصل مشتری مداری و تکریم مشتری در شعبه انجام می شود به نحوی که در برخوردهای آتی برای مشتری خاطره خوشی به جا بماند و بعد باتوجه به این رضایت مندی باب مذاکره و گفت و گو با مشتری آغاز می شود. با اتخاذ همین سیاست و خوشنامی شعبه نزد مشتریان و پیگیری های به عمل آمده منابع مردمی شعبه افزایش پیدا کرده است و به تبع آن پرداخت تسهیلات هم رشد داشته است.

حاتم زاده افزود: وصولی شعبه در پایان سال ۹۱ معادل ۷۴ درصد بوده که با تلاش و پیگیری های همکاران در پایان سال ۹۲ این میزان به ۸۵ درصد افزایش پیدا کرد.



داریوش صیادی

رئیس شعبه میدان امام خمینی اسلام آباد غرب

داریوش صیادی از ۳ سال پیش به عنوان رئیس شعبه میدان امام خمینی اسلام آباد غرب منصوب شد و سودآوری شعبه را در دستور کار قرار داد. او می گوید: از آنجا که شغل اصلی مردم منطقه کشاورزی و دامداری است همچون گذشته تسهیلات بخش کشاورزی در این شعبه پرداخت شد و برای سودآور کردن شعبه پرداخت تسهیلات کوتاه مدت در بخش کشاورزی و سایر بخش‌ها در اولویت کاری شعبه قرار گرفت و با فرهنگ سازی، خوش حسابی و پرداخت به موقع تسهیلات و تسویه به موقع را بین مشتریان ترویج کردیم.

صیادی افزود: با صداقت و تعهد به گفتار و کمتر قول دادن و بیشتر عمل کردن در چهار چوب دستور العمل‌ها و ضوابط و بخشنامه‌ها و استفاده صحیح و مناسب از آنها به نفع بانک و مشتری برای تعیین تکلیف مطالبات و سیاست تعامل با بدهکاران و درک مشکلات آنان توانستیم اعتماد مشتریان را جلب کنیم.

صیادی ادامه داد: حسن خلق و خوشرویی، همدلی و همراهی، عزم جدی و تلاش مضاعف و کار گروهی همکاران، توأم با احترام و نزاکت در برخورد با ارباب رجوع از دیگر عوامل موفقیت ما در شعبه بود. همکاران به صورت یک تیم واحد برای موفقیت و اعتلای بانک تلاش کردند و همواره مشتری‌مداری را سرلوحه کار خویش قرار داده‌اند و علیرغم کمبود پرسنل باعث رشد محسوس شاخص‌های اصلی در سودآوری، وصول مطالبات، پرداخت تسهیلات، تجهیز منابع، خدمات بانکی و بانکداری الکترونیک در سال‌های ۹۲ و ۹۱ نسبت به ۹۰ شده‌اند.

صیادی به حضور کارکنان در ساعات اداری و غیر اداری برای انجام امور معوقه و به روز رسانی امور شعبه اشاره کرد و گفت: از خانواده همکاران که در پیشبرد اهداف سازمانی و برتر شدن شعبه همکاران را همراهی و پشتیبانی کردند و باعث دلگرمی و عشق و علاقه بیشتر کارکنان به بانک شدند صمیمانه سپاسگزاری می‌کنم.

صیادی مهم‌ترین اقدام خود را رایزنی با کارخانه قند اسلام آباد غرب برای انتقال و افتتاح حساب و پرداخت تسهیلات هزینه جاری کشت چغندر قند و پرداخت بهای چغندر تحویلی در زمان برداشت می‌داند که به انعقاد تفاهم نامه فیما بین مدیریت و کارخانه قند منجر شد.



امیرخان عبدی

رئیس شعبه کنگاور

امیرخان عبدی از ۲ سال پیش مسئولیت شعبه کنگاور را برعهده گرفت و طی این مدت، 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. او در این باره می‌گوید: در سال‌های گذشته و به ویژه در سال‌های ۹۱ و ۹۲ که روز به روز بر تعداد بانک‌های دولتی، خصوصی و در کنار آنها صندوق‌ها افزوده می‌شد بعضی‌ها فکر می‌کردند نگهداری منابع سال قبل نیز کاری دشوار خواهد بود چه برسد به اینکه بخواهیم این منابع را افزایش بدهیم زیرا اکثر بانک‌ها و صندوق‌ها نرخ سپرده‌ها راحتی توافقی نیز تعیین می‌کنند در حالی که در بانک کشاورزی چنین کاری بسیار دشوار است ولی این تفاوت‌ها به هیچ وجه کارکنان صدیق و زحمتکش بانک رانا امید و مایوس نکرد زیرا ما معتقدیم مشتریان در کنار مادیات یاهمان سود بیشتر به دنبال شخصیت و احترام، ادب و نزاکت نیز هستند که این خود یکی از خصیصه‌های بارز کارکنان بانک کشاورزی است. بنابراین با رعایت طرح تکریم ارباب رجوع و خوش رفتاری خلاء چند درصد سود کمتر را پوشاندیم و منابع شعبه را افزایش داده ایم و امیدواریم این روند در شعبه و در تمام سنوات ادامه داشته باشد.

خان عبدی در باره پرداخت تسهیلات هم گفت: در پرداخت تسهیلات در سال ۹۱ با توجه به پرداخت تسهیلات طرح توسعه کشاورزی توازن منابع و مصارف رعایت نشده بود که خوشبختانه در سال ۹۲ تعادل منابع و مصارف تحقق یافت و علیرغم اینکه بیش از ۸۰ درصد پرداختی‌های سال ۹۱ طرح توسعه و خارج از اراده و اختیار شعبه بود اما شعبه توانست معادل پرداختی سال ۹۲ را وصول کند.

در بخش وصول مطالبات هم، شعبه حداکثر توان خود را بکار گرفت و در بخش انضباط مالی و اداری، شعبه، همواره سعی کرد تا از نقدینگی خود به نحواحسن استفاده و موجودی نقد و بانک‌ها و atm را در حداقل ممکن نگهداری کند اما به هر صورت برای تامین نقدینگی شعبه و دوشعبه خدماتی روستایی خود سه دستگاه atm و پرداخت یارانه نقدی در بعضی از روزهای ماه تلاش کرد تجاوز از حد نصاب را به حداقل برساند.



غلامرضا کرمی

رئیس شعبه ماهیدشت

غلامرضا کرمی رئیس شعبه ماهیدشت، حدود ۲۱ سال است که رئیس شعبه است و در اکثر نقاط محروم استان خدمت کرده است. او که ۵ دوره به عنوان رئیس شعبه برتر انتخاب شده است از یک سال پیش مسئولیت شعبه ماهیدشت را بر عهده دارد. کرمی در تشریح موفقیت خود به سبک مدیریت مشارکتی اشاره می کند و می گوید: در تصمیم گیری ها از همکاران کمک می گیرم و کارها را هم تقسیم بندی و با ایجاد جوی صمیمی و پر از تفاهم، انگیزه را به مجموعه خود القا کرده ام. او که با شعار ما می توانیم بر همه مشکلات غلبه کرده است با ارائه آمار در تمامی شاخص های عملکردی نشان می دهد که شعبه را به چه نقطه ای رسانده است. طبق این آمار شعبه ماهیدشت در تجهیز منابع طی یک سال فعالیت، سپرده شعبه از نظر تحقق برنامه رشد چشمگیری داشت. همچنین تعداد زیادی حساب جدید افتتاح شد.

در پرداخت تسهیلات هم از نظر تعداد رشد محسوسی پیدا کرد به گونه ای که به ۱۲۶۸ فقره، پرداخت تسهیلات صورت گرفت که نسبت به مورد مشابه ۱۰۰ درصد افزایش داشت. در بخش وصول مطالبات، شعبه در زمان تحویل مطالبات چشمگیری داشت و ریسک اعتباری ۲۵ درصد بود و جزو شعب دارای بالاترین مطالبات به حساب می آمد ولی مطالبات کاهش یافت و ریسک به ۱۲ درصد رسید و به همین دلیل جزو اولین شعبه استان از لحاظ درصد و مبلغ وصولی بوده ایم و تعداد پرونده های اجرایی مختومه شده در شعب ۳۷ فقره بود که ۳۰ درصد از پرونده های استان مربوط به این شعبه مربوط می شد. همچنین شعبه بخش اعظم مطالبات خود را وصول کرد و مطالبات مشکوک الوصول خود را کاهش داد.

کرمی سبک مشارکتی را بهترین نوع مدیریت می داند و با اجرای چنین مدیریتی، همه همکاران را مسئولیت پذیر، وفادار، با انگیزه و تصمیم ساز در بخش های مختلف کرده است. حتی در تجهیز منابع و وصول مطالبات، همه همکاران مشارکت داشتند. همکاران در این سیستم مشارکتی، آموخته اند که در قبال مسئولیت و وظایف خود پاسخگو باشند.

رئیس شعبه ماهیدشت، از همکاران خود به نیکی یاد می کند و می گوید: با کمک آنان، برنامه های شعبه را به شکل مطلوبی انجام دادیم و مفتخریم که نتیجه تلاش های خود را با موفقیت های شعبه در شاخص های عملکردی و انتخاب به عنوان یکی از شعب برتر گرفتیم.



عبدالرضا نجفی

رئیس شعبه سرپل ذهاب

عبدالرضا نجفی رئیس شعبه سرپل ذهاب مدیر موفق در حوزه تجهیز منابع و وصول مطالبات است. ویژگی بارز او، پیگیری در وصول و تعیین تکلیف پرونده های وصولی تا حصول نتیجه است. آمار این دو حوزه در شعبه از همین جدیت و پیگیری حکایت می کند.

نجفی 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. اتخاذ این سیاست به شعبه این اجازه را داد که در پرداخت تسهیلات، فعالانه تر عمل کند.

نجفی با ارائه آمار در تمامی شاخص های عملکردی نشان می دهد که شعبه را به چه نقطه ای رسانده است. طبق این آمار شعبه سرپل ذهاب در تجهیز منابع طی یک سال فعالیت، سپرده شعبه از نظر تحقق برنامه رشد چشمگیری داشت که میزان آن ۲۰ درصد افزایش را نشان می دهد همچنین تعداد زیادی حساب جدید افتتاح شد.

در پرداخت تسهیلات هم طی سال از نظر تعداد رشد محسوسی پیدا کرد و به افزایش ۱۷ درصد رسید. همچنین شعبه بخش اعظم مطالبات خود را وصول کرد و مطالبات مشکوک الوصول خود را کاهش داد و در این بخش هم افزایش ۷۴ درصد را شاهد بود.

شعبه از نظر انضباط مالی، کنترل روزانه نقدینگی، 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 با وجود بعد مسافت و عدم همکاری بانک ملی در امر پولرسانی بانک ها همواره شعبه از انضباط مالی قابل قبولی داشته است. در امر اداری نیز به بهترین نحو جوابگوی مدیریت و سایر سازمان ها و ادارات بوده است.

نجفی در باره نکات برجسته مدیریتی خود گفت: تغییر در نحوه تقسیم کار بین پرسنل. ارتباط موثرتر با ادارات و سازمان های شهرستان، دخیل کردن فرمانداری جهاد کشاورزی و بخشداری در امر وصول مطالبات، برقراری ارتباط صمیمانه با مشتریان و دهیاران و تغییر در نحوه کنترل و افزایش ضریب امنیت انجام امور بیمه محصولات کشاورزی از جمله این نکات بود.



کیوان حیاتی

رئیس شعبه چهارراه نوبهار کرمانشاه

کیوان حیاتی از اواسط خردادماه سال ۱۳۹۲ به سمت رئیس شعبه چهارراه نوبهار منصوب شد و از روزهای آغازین تصدی با بهره جویی از توان همکاران نسبت به تجزیه و تحلیل وضعیت شعبه در چهار چوب ماتریس SWOT اقدام کرد. و با تقویت نقاط قوت و اهتمام برای کاهش نقاط ضعف و تبدیل تهدیدها به فرصتها با هدف ارتقاء جایگاه شعبه گامهای بلندی برداشت.

حیاتی می گوید: خود و همکارانم در این شعبه بر این اصل معتقد بود ه هستیم که آینده هرگز اتفاق نخواهد افتاد بلکه باید آن را ساخت و می دانیم در این مسیر سازندگی مشکلات فراوان و پستی و بلندی های زیادی سد راه خواهند شد ولی این را هم می دانیم که گاهی لازم است استراتژی ها ی دستیابی به اهداف را به کرات بازمهندسی کرد تا بتوان به کمک آن بر مشکلات فائق آمد. مادر مواجه با تهدیدها هرگز نهراسیدیم و با پرورش افکار و اندیشه های مثبت در ذهن خود و همکاران به خود اطمینان دادیم که محیط کار بسیار لذت بخش و خدمت به خلق الله کاری بس پسنیدیده است. من و همکارانم در شعبه با شناسایی نیازهای روز با نگرشی سیستماتیک در فروش خدمات بانک به کل مشتریان شعب بانک اهتمام ورزیدیم. این موفقیت که مرهون یک تلاش جمعی است در پایان سال ۱۳۹۲ در شاخص های مختلف عملکرد بیشتر خود را نمایان ساخت.

حیاتی در توصیف این شاخص ها گفت: در بخش تجهیز منابع با افزایش سپرده های مردمی ضمن پوشش منابع خارج شده در ابتدای سال تقریباً ۹۰ درصد برنامه سال ۹۲ محقق و سرانه سپرده های شعبه افزایش یافت.

در بخش وصول مطالبات هم سطح مطالبات مشکوک الوصول شعبه در سال ۹۲ با کاهش ۲۵ درصدی همراه بود و در وصول مطالبات در پایان سال به بیش از ۹۰ درصد رسید و در بخش پرداخت تسهیلات، این شعبه در سال ۹۲ موفق به پرداخت بیش از ۴۰۰ فقره تسهیلات خرد و کلان شد. همچنین در راستای حفظ مشتریان ویژه و از طرفی افزایش درآمدهای غیر تسهیلاتی این شعبه در قبال اخذ تضامین و وثایق معتبر موفق به صدور انواع ضمانت نامه بانکی شد.

در بخش انضباط مالی در سال ۹۲ این شعبه صرفاً به منابع خود متکی بود و در این شاخص موفق به اخذ کل امتیاز مربوطه شد.



علی اصغر آئینه

رئیس شعبه خیابان امام خمینی شهرستان سنقر

علی اصغر آئینه ۲ سال است مسئولیت شعبه خیابان امام خمینی شهرستان سنقر در استان کرمانشاه را بر عهده دارد. او اساس کار خود در این شعبه را بر تعامل دوستانه و ارتباط حسنه گذاشت، چراکه می دانست فقط باید بنیان های کار را قوی و از وجود سرمایه های اصلی بانک به خوبی استفاده کند تا بتواند همه برنامه های خود را به مرحله اجرا در آورد. آئینه در توصیف شاخص های عملکردی شعبه گفت: از آنجا که شعبه در مرکز شهر قرار دارد و مستعد جذب منابع ارزان قیمت است به منظور کمک به بخش کشاورزی و تامین منابع برای تولید محصول استراتژیک شهرستان از جمله غلات و دانه های روغنی کلیه امکانات شعبه اعم از پرسنلی و الکترونیکی بسیج شد به طوری که منابع شعبه از تاریخ تحویل تار سال این گزارش ۱۲۰ درصد افزایش یافت که این افزایش حاصل ارزش آفرینی برای مشتریان با رعایت اصل مشتری مداری بود زیرا مشتری، سرمایه اصلی بانک و سهامدار واقعی بانک است و ما سعی کردیم با پیگیری مشتریان رها شده را جذب کنیم.

آئینه افزود: وظیفه اصلی خانواده بزرگ بانک کشاورزی تامین سرمایه در گردش بخش دامداری و کشاورزی برای مشتریان این زیربخش است و به همین دلیل کلیه امکانات شعبه به منظور ارائه هرچه بهتر خدمات و توزیع مناسب اعتبار شعبه با حفظ مقوله سودآوری و بازگشت به موقع اعتبار پرداخت شده با مدیریت صحیح سرلوحه امور کارکنان قرار گرفت.

رئیس شعبه خیابان امام خمینی شهرستان سنقر در ادامه به وصول مطالبات پرداخت و گفت: با پیگیری جدی همکاران و صدور اخطار به نوبتی و با پیگیری و تعامل با بدهکاران منطقه موفق شدیم که ۷۰ درصد از مطالبات مشکوک الوصول تسهیلات سنتی سنوات قبل را کاهش و ۷۰ درصد پرونده های اجرایی را مختومه کنیم به طوری که برای اولین بار ریسک اعتباری شعبه در پایان سال قبل به عدد صفر کاهش یافت.

آئینه در پایان گفت: با توجه به قیمت تمام شده پول در معاملات حساب بانکی در بانک کشاورزی و جلوگیری از بلوکه غیر متعارف وجوه نقد در شعبه کلیه امکانات پرسنلی و الکترونیکی برای انتقال به موقع وجوه به کار گرفته شد به طوری که از زمان تحویل شعبه تا پایان سال قبل حساب مرکز ۳۰ درصد تغییر داشته و به حساب درآمد تامین مالی تبدیل و به طور قابل توجهی از حساب هزینه تامین مالی کاسته شده است



علی فتح آروین

رئیس شعبه یاسوج

علی فتح آروین اواخر سال ۱۳۹۱ مسئولیت شعبه یاسوج را برعهده گرفت. او برای وفادارسازی مشتریان به بانک و شعبه تحت سرپرستی خود از هیچ تلاشی فروگذار نکرد و برقراری ارتباط سازنده با مشتریان را در پیش گرفت تا مشتریان شعبه او فقط به بانک کشاورزی فکر کنند. ارائه خدمات متنوع و سرعت در پرداخت تسهیلات عوامل مهمی هستند که می‌توانند به وفادارسازی مشتریان کمک کنند.

آروین با ارائه آمار در شاخص‌های عملکردی، دلایل موفقیت خود را روشن‌تر و مستندتر بیان می‌کند و می‌گوید: با تلاش و خرد جمعی کارکنان، شعبه یاسوج طی ۲ سال متوالی (۹۲ و ۹۱) به‌عنوان شعبه برتر انتخاب شد. این موفقیت در سال ۹۲ علی‌رغم فضای نامناسب رقابت سیستم بانکی بر دو پایه اساسی استوار بود. اول توجه به نیروی انسانی و تلاش برای ایجاد رضایت و آرامش خاطر و مشارکت کارکنان و دوم به کارگیری تمام توان کارکنان شعبه به منظور جلب رضایت مشتریان، برنامه‌ای را که در ابتدای سال ۹۲ برای شعبه ترسیم کردیم، بهبود کلیه شاخص‌ها و رسیدن به برنامه‌های تعهدی حتی فراتر از تعهدات ایجاد شده بود. خوشبختانه شعبه موفق شد به این هدف برسد به‌طوری‌که در شاخص تجهیز منابع بسیار بالاتر از برنامه تعهدی یعنی ۱۶۸٪ درصد تحقق برنامه رسید و در پرداخت تسهیلات رشد خیلی خوبی داشتیم. آروین همچنین به افزایش قدرمطلق وصولی و درصد وصولی بیش از برنامه پیش‌بینی و تعهد شده و کاهش ۷ درصدی ریسک اعتباری نسبت به سال قبل و رسیدن به رقم ۱۰ درصد بهبود خود اکتایی مالی نسبت به سال‌های قبل و سودآوری شعبه اشاره کرد و گفت: در رسیدن به این توفیق، استفاده حداکثری از اختیارات و دستورالعمل‌ها، تعامل و همکاری بسیار خوب بامدیریت استان با شعبه، شناخت ظرفیت‌ها و به کارگیری کلیه امکانات و توان همکاران، استفاده از نقطه نظرات همکاران و انجام کار تیمی و گروهی، پرهیز از ویتترین‌گرایی و موفقیت‌های مقطعی و اعتقاد به انجام کارهای زیربنایی و اساسی، عمل به وعده‌های داده شده به مشتریان به ویژه در زمینه پرداخت تسهیلات، جذب صددرصدی اعتبارات بخش کشاورزی، توجه ویژه به بانکداری الکترونیک و فروش خدمات آن به مشتریان به‌عنوان اولویت کاری، استفاده از سیستم CRM، تلاش برای بهبود نسبی امور مربوط به بیمه محصولات کشاورزی، توجه به مشتریان ویژه و خاص شعبه، بررسی مشکلات تولیدکنندگان و تلاش برای رفع مشکلات آنها و پرداخت تسهیلات متناسب با نیاز آنان و تعیین تکلیف مطالبات غیرجاری آنها متناسب با شرایط هر تولیدکننده و... از عوامل مهم و تأثیرگذار بوده‌اند.



سپهدار بخردان

سازمان تعاون روستایی یاسوج

سپهدار بخردان رئیس شعبه سازمان تعاون روستایی یاسوج در استان کهگیلویه و بویراحمد، برنامه‌ریزی، کنترل مداوم شاخص‌های کلی شعبه، اجرای برنامه‌ها، انجام کار تیمی و مشارکتی همراه با ارتباط مناسب با همکاران و تلاش همکاران و همچنین استفاده از ظرفیت‌های موجود بانکداری الکترونیکی و ارائه خدمات مناسب و متناسب را رمز موفقیت می‌داند. بخردان که دقت و کیفیت همراه با تعامل و روابط مستمر با مشتریان را عامل وفاداری مشتریان به شعبه و بانک معرفی می‌کند، می‌گوید: از همان ابتدای شروع به کار در شعبه سازمان تعاون روستایی در مردادماه سال ۱۳۹۲ شناخت از بازار و مشتریان و طبقه بندی آنها با هدف افزایش سهم از بازار در نقاط مختلف و دستیابی به مشتریان جدید و هم‌چنین پیگیری مستمر وصول مطالبات و کنترل‌های داخلی را در برنامه کاری خود و همکاران قرار داده و در شاخص‌هایی همچون افزایش منطقی سپرده‌ها و پایداری آن، وصول مطالبات و کاهش ریسک اعتباری، کنترل نقدینگی، کنترل حساب مرکز و ارتقاء سهم از بازار و افزایش سرانه پرسنلی (که در بین ۲۰ شعبه استان اول است) تا پایان سال ۹۲ توفیقاتی به‌دست آوردیم.

رئیس شعبه سازمان تعاون روستایی ادامه داد: خدمت سریع و کارا، شهرت و خوش‌رویی همکاران و رازداری شعبه ازجمله تأثیرگذارترین عوامل در پیشرفت تجهیز منابع شعبه است چراکه امروزه رضایت مشتری حرف اول را می‌زند. به عبارت دیگر مشتری سرمایه اصلی ماست و موفقیت شعبه در گرو جلب رضایت مشتری است. ارزش به مردم بیش از بهره‌وری است و مهارت ارتباط و مهارت گفتگو را باید تکمیل کنیم تا بتوانیم همیشه تجهیز منابع قوی و بادوام و مشتریان وفادار داشته باشیم. بخردان در پایان شناخت از رقبای و شرایط آنها، چالاک بودن سازمان و به تبع آن همکاران، تلاش و کوشش، برنامه‌ریزی و اجرا را به همکاران توصیه و از همراهی کارکنان این شعبه و مجموعه مدیریت استان که با رهنمودهای به موقع و لازم شرایط را برای موفقیت شعبه فراهم آوردند، تشکر و قدردانی می‌کند.

گلستان

ردیف	نام رئیس شعبه	محل خدمت
۱	عزت نظر عباسی	شعبه ولی عصر گرگان
۲	حبیب زیوری	شعبه مختومقلی کلاله
۳	سید اسمعیل میردیلمی	شعبه مرکزی گرگان
۴	قربان محمد ناصری	شعبه بندر ترکمن
۵	علی کردی	شعبه روستایی سرخنکلاته
۶	سعدالله عابدی	شعبه علی آباد کتول

گیلان

ردیف	نام رئیس شعبه	محل خدمت
۱	شهرام شعاع کاظمی	شعبه مرکزی رشت
۲	اسماعیل رمضانپور	شعبه سنگر
۳	سید مرتضی حسینی	شعبه فومن
۴	مختار پورمحمد خانایشتانی	شعبه کلاچای
۵	افشین سهیلی	شعبه گلزار رشت
۶	فرزام شفا رودی	شعبه شهید بهشتی
۷	حافظ محمدی	شعبه منجیل
۸	الیاس کاظمی	شعبه روستایی واجارگاه
۹	حمزه غلامی	شعبه جهاد کشاورزی رشت
۱۰	رشید داداشیان	شعبه تالش
۱۱	محمود ملک زاده	شعبه آستارا

لرستان

ردیف	نام رئیس شعبه	محل خدمت
۱	الله یار سعادت‌ی	شعبه کونانی
۲	حمید محمدی	شعبه مرکزی کوهدشت
۳	روح اله رفیعی	شعبه افرینه
۴	شهمزاد کاظم پور	شعبه روستایی چالانچولان
۵	محمد علیرضایی	شعبه بروجرد
۶	محمد امرائی	شعبه جهاد کشاورزی خرم آباد
۷	علیرضا آذرفر	شعبه مرکزی الیگودرز
۸	عباسعلی شاکرمی	شعبه خیابان امام خمینی پلدختر



حبیب زیوری

رئیس شعبه مختومقلی کلاله

حبیب زیوری سال ۱۳۷۴ به استخدام بانک درآمد و سال ۱۳۸۹ مسئولیت شعبه مختومقلی کلاله را عهده دار شد. او، بعد از بررسی شرایط شعبه و همفکری با همکاران، هدف را تعیین کرد و پیشنهاد تغییر وضعیت داد. او اصل را بر عدالت در کردار، صداقت در گفتار و رفاقت با مشتریان و همکاران گذاشته است و با همین سبک مدیریتی شاخص‌های عملکردی شعبه را ارتقا داده است.

او این ارتقاء و پیشرفت و رشد را مدیون مشارکت و کار تیمی همکاران خود در شعبه می‌داند و به نیکی از همدلی و همکاری آنان سخن می‌گوید.

زیوری در توصیف شاخص‌های عملکردی به تجهیز منابع اشاره می‌کند و می‌گوید: شعبه در بخش تجهیز منابع از سال ۱۳۸۹ تا سال ۱۳۹۲ همه ساله نسبت به سال قبل رشد قابل قبول و سیر صعودی داشته است به‌طوری‌که سپرده شعبه طی چهار سال از دوونیم برابر گذشت.

در بخش پرداخت تسهیلات هم خدمت سریع و صادقانه در چهارچوب قوانین و مقررات و کمتر کردن بازه زمانی پرداخت تسهیلات به کشاورزان و مشتریان اعتباری و پرهیز از وعده دروغ و خارج از اختیارات و مقررات را به مرحله اجرا درآوردیم که از نظر تعداد و مبلغ پرداخت تسهیلات همه ساله روبه رشد بودیم.

در وصول مطالبات پیگیری مستمر تلفنی و مذاکره حضوری با بدهکاران و متعهدین و صدور اخطاریه‌های نوبتی از طریق سامانه وصول مطالبات و همکاری مناسب با بخش خصوصی برای وصول مطالبات باعث شد که شعبه در وصول مطالبات توفیق داشته باشد ضمناً در تمام مراحل پیگیری وصول مطالبات حفظ شأن و منزلت بدهکار در اولویت قرار داشت. شعبه در زمینه انضباط مالی نیز با جمع‌آوری سپرده‌های مردمی و وصول مناسب تسهیلات به موفقیت لازم و همچنین همه ساله به سوددهی رسید.

همراهی و همدلی مسئول شعبه با کارکنان و ایجاد دوستی و صمیمیت بین همکاران که مهم‌ترین سرمایه‌های هر شعبه هستند و نهادینه کردن فرهنگ خوشرویی بین همکاران و مشتری‌مداری و احترام به مشتریان، همچنین خدمات سریع و صادقانه به مشتری از مسائلی است که در شعبه ما به دقت رعایت می‌شود.



عزت نظرعباسی

رئیس شعبه ولی عصر گرگان

عزت نظرعباسی حدود ۳ سال است که به‌عنوان رئیس شعبه ولی عصر گرگان منصوب شده است. در تمام ۳ سال گذشته، آمار شاخص‌های عملکردی شعبه به طرز چشمگیری ارتقا پیدا کرده‌اند. او این ارتقاء و پیشرفت و رشد را مدیون مشارکت و کار تیمی همکاران خود در شعبه می‌داند و به نیکی از همدلی و همکاری آنان سخن می‌گوید. نظرعباسی در توصیف شاخص‌های عملکردی به تجهیز منابع اشاره می‌کند که طی ۳ سال گذشته، میزان سپرده‌های مردمی افزایش چشمگیری پیدا کرده و به بیش از چهار برابر افزایش یافته‌اند. همچنین تعداد حساب‌های شعبه نیز در حدود ۳۵ درصد افزایش یافته است. او طی همین ۳ سال تسهیلات زیادی پرداخت کرده است که در سال ۱۳۹۲، میزان آن با رشد ۱۷۰ درصدی رو به رو و نشان‌دهنده تلاش شعبه در پرداخت تسهیلات مشارکتی کوتاه مدت بوده است. نظرعباسی درباره وصول مطالبات گفت: در پایان سال ۱۳۹۲ وصولی‌ها افزایش چشمگیر ۳۸۵ درصدی داشت و ریسک اعتباری کاهش ملموسی داشت. این روند در سال ۱۳۹۳ هم ادامه داشت.

در بازه زمانی مورد نظر، مدیریت شعبه، با کنترل میزان نقدینگی، اعمال کنترل‌های داخلی، مدیریت صحیح منابع و مصارف، کنترل اقلام حساس ترازنامه‌ای، برگزاری جلسات مستمر بخشنامه‌خوانی، وصول و تجهیز منابع، با نگاهی به چشم‌انداز و رویکردهای کلی بانک کشاورزی و رعایت مفاد منشور اخلاقی سازمان، سعی در تبیین و دستیابی به اهداف عالیه بانک، توسط کارکنان شعبه داشت و انضباط مالی و اداری را رعایت و مدیریت کرد. نظرعباسی افزود: همچنین یکی از اهداف من و همکاران در شعبه استاندارد سازی مانده تسهیلات قرض الحسنه با وصول تسهیلات قرض الحسنه و پرداخت منطقی این تسهیلات بود. همچنین سعی شد که تسهیلات به سمت عقود غیر مبادله‌ای سوق داده شود تا سود آوری شعبه افزایش یابد. درضمن با وجود تقاضای مشتریان برای استفاده از حساب‌های مدت دار و هزینه‌زا برای بانک، شعبه توانسته است از رشد نامتوازن این حساب‌ها جلوگیری کند و در کنار این حساب‌ها همچنان در جذب سپرده‌های ارزان قیمت موفق باشد. از دیگر دغدغه‌های شعبه کنترل نقدینگی شعبه بود که با وجود مصرف بالای خودپرداز و صندوق روزانه، همیشه سعی در کنترل نقدینگی داشت.



سید اسماعیل میردیلمی

رئیس شعبه مرکزی گرگان

سید اسماعیل میردیلمی که بیش از ۲۰ سال است که مسئولیت شعبه مرکزی گرگان را بر عهده گرفته است 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 کم سابقه شاخص‌های عملکردی شعبه است. این آمار می‌گوید: در شاخص تجهیز منابع، با برنامه‌ریزی دقیق و تلاش همکاران موفق شدیم، در پایان سال ۱۳۹۲ منابع شعبه را به نحو چشمگیری افزایش دهیم. در تمام مدت هم متناسب با برنامه ابلاغی تجهیز منابع داشته‌ایم. در شاخص وصول مطالبات، مبلغ وصول سررسیده، معوق و مشکوک‌الوصول شعبه افزایش یافت. همچنین ریسک اعتباری شعبه در ۱۳۹۲ کاهش محسوسی داشت.

میردیلمی در باره پرداخت تسهیلات گفت: تعداد تسهیلات داده شده در پایان ۱۳۹۲ افزایش چشمگیری یافت و با انضباط اداری و کنترل‌های لازم، ریسک نقدینگی و نسبت خالص نقدینگی به سپرده و درصد خودتکایی را تغییر داده‌ایم.

میردیلمی برجسته‌ترین ویژگی‌های مدیریتی خود را جذب و حفظ مشتریان و فراهم آوردن محیطی آرام و بدون حاشیه برای کارکنان می‌داند و می‌گوید: همراهی و همدلی کارکنان در چنین فضایی، گره‌گشای همه مشکلات است. احترام و تکریم مشتریان نیز به رضایتمندی آنها منجر می‌شود و همین رضایت است که سپرده‌های مردمی را به رشد رسانده و میزان وصولی‌ها را افزایش و ریسک اعتباری شعبه را کاهش داده است. ایجاد فضای رقابتی سالم بین همکاران و برقراری نظام تشویق (مادی و معنوی) عادلانه در شعبه، ایجاد فضای باز برای بروز استعدادها و نظرات همکاران و استقبال از پیشنهادات و انتقادات سازنده همکاران، همکاری و ارتباط مستمر و صمیمی با مشتریان و مسئولان دستگاه‌های اجرائی شهرستان برای تسریع امور مشتریان و برنامه‌ریزی مدون بر اساس اصول علمی و روز جامعه و تقسیم کار و تعهدات به صورت عادلانه بین همکاران و مشارکت کلیه همکاران و حداکثر بهره‌گیری از توان فنی و جسمی همکاران و پوشش کمبود نیروی انسانی از جمله امور دیگری است که در شعبه به وجود آمده است. میردیلمی اضافه کرد: رعایت نسبت‌های مالی شامل ریسک‌های اعتباری، ریسک نقدینگی، درصد خالص نقدینگی و درصد خودتکایی به زیر درصد استاندارد، نتیجه همین سبک مدیریتی است.



قربان محمد ناصری

رئیس شعبه بندر ترکمن

قربان محمد ناصری کمتر از ۲ سال پیش به عنوان رئیس شعبه بندر ترکمن منصوب شد. او که در سال ۱۳۹۱ هم رئیس شعبه برتر شناخته شده بود دلایل انتخاب و موفقیت خود در سال ۱۳۹۲ را با آمار بیان می‌کند. این آمار به خوبی نشان می‌دهد که شعبه تحت سرپرستی او در تمامی شاخص‌های عملکردی، رشد و پیشرفت محسوس و حتی چشمگیری داشته است. برپایه این آمار شعبه در شاخص تجهیز منابع ۱۱۰ درصد تحقق برنامه داشت و برنامه داده شده نسبت به وضعیت خشکسالی منطقه و کم رونق بودن دادوستد قابل توجه بود. او در این باره گفت: توانستیم با تحقق ۹۰ درصد برنامه در بین شعب اصلی رتبه اول را کسب کنیم. اهمیت ویژه به درگاه‌های الکترونیکی کمک شایانی به شعبه کرد.

ناصری درباره پرداخت تسهیلات گفت: بازعایت منابع و مصارف و براساس اولویت بندی‌های پیش رو توانستیم به عنوان بازوی اقتصادی دولت در اشتغال پایدار و تولید گام‌های مثبتی برداریم و ۲۶۳ فقره تسهیلات با اخذ تضامین و وثایق معتبر پرداخت کردیم. این آمار مویده فعالیت بیش از حد انتظار شعبه برای رشد و شکوفایی منطقه در بخش کشاورزی است.

دروصول مطالبات که مهم ترین و بزرگ ترین رکن در موسسات مالی به شمار می‌رود و اگر موسسه‌ای دروصول مطالبات خود توفیق نداشته باشد محکوم به شکست است، شعبه با تلاش فراوان و تدوین برنامه مدون توانست کلیه برنامه‌های ابلاغی مدیریت را محقق کند و با وصول ۹۴ درصد تحقق برنامه کارنامه قابل قبولی برجا بگذارد. در بخش انضباط مالی و اداری، شعبه با توجه به ترکیب سپرده و بامیل به جمع اوری سپرده ارزان قیمت و کاهش مانده مرکوز با ایجاد تناسب لازم بین پرداخت تسهیلات و منابع رعایت منابع و مصارف توانست جزو شعب سود آور استان شود به طوری که در درجه بندی شعب در پایان سال به درجه یک ارتقا پیدا کرد که نقش و امتیاز سودآوری را در این زمینه نمی‌توان نادیده گرفت. از لحاظ اداری نیز همکاران کاملاً حرفه‌ای و نظام مند عمل کردند.

ناصری در پایان به نکات برجسته دوران مسئولیت خود اشاره کرد و گفت: شعبه جزو ۲۰۰ شعبه برتر مستعد قرار گرفت.



سعدالله عابدی

رئیس شعبه علی آباد کتول

سعدالله عابدی از سال ۱۳۹۱ مسئولیت شعبه علی آباد کتول را برعهده دارد و برای جلب اعتماد مردم منطقه به برقراری ارتباط نزدیک با مردم و عمل به تعهدات روی آورد و با موفقیت در این زمینه، فضای رفاقت و همدلی را در شعبه حاکم کرد تا برنامه‌ها با سرعت بیشتری به مرحله اجرا درآیند. او می‌گوید: شرط اول برای جذب مشتری ابتدا تکریم عملی و واقعی نسبت به آنان و بعد رفع مشکل است. وی افزود: بالا بردن سطح آگاهی‌های مردم نسبت به قوانین مالی و بانکی، از دیگر کارهای انجام شده در شعبه بود. بسیاری از نارضایتی‌های ایجادشده نسبت به بانک از ناآگاهی مشتریان نسبت به قوانین و حقوق بانک ناشی می‌شود. این نقیصه با ابلاغ این موضوع به کلیه کارکنان شعبه مبنی بر اینکه موظف هستند کلیه قوانین و مقررات مربوط به مشتریان را به مشتری اطلاع دهند تا حدودی برطرف شد.

عابدی در ادامه به آمار شاخص‌های عملکردی اشاره کرد و گفت: باتدوین برنامه‌ای منسجم و اجرای درست و پیگیری مستمر توانستیم با جذب دوباره مشتریان رها شده شاخص عملکردی در تجهیز منابع را بهبود بخشیم. در تجهیز منابع، مبلغ سپرده‌های مردمی رشد چشمگیری داشت و به دلیل همین افزایش، شعبه توانست، تعداد تسهیلات پرداختی را به رشد قابل ملاحظه‌ای برساند.

در بخش وصول مطالبات نیز درصد وصولی افزایش چشمگیری داشت و ریسک کاهش قابل ملاحظه‌ای پیدا کرد. در بخش وصول مطالبات با توجه به انتقال سیستم سنتی به مهرگستر بخشی از انرژی و توان شعبه در سال ۹۲ به این بخش اختصاص یافت. اما با تشکیل کارگروه تعیین تکلیف پرونده‌های مشکل دار در شعبه و سرعت بخشیدن به مذاکرات و حل مشکلات با تلاش همکاران توانستیم در این بخش نیز عملکرد مناسبی داشته باشیم. عابدی به رمز موفقیت شعبه اشاره کرد و گفت: با شناسایی نقاط ضعف و نارسائی‌ها برای تحقق اهدافی نظیر سهم از بازار و سهم از مشتری تلاش کردیم و با درگیر کردن کارکنان علاقمند در ایده سازی و بهبود ارائه خدمات و به کارگیری شاخص‌هایی برای محاسبه اثربخشی کارکنان توان شعبه را افزایش دادیم. میزان مشارکت در تحقق برنامه عملیاتی شعبه نظیر تجهیز منابع و وصول مطالبات، تعداد مذاکرات انجام شده با مشتری و تعداد جذب مشتری با کنترل و نظارت مستقیم فعالیت‌ها بسیار موثر بود.



علی کردی

رئیس شعبه سرخنکلاته

علی کردی ۴ سال است مسئولیت شعبه روستایی سرخنکلاته را برعهده دارد و با القای این تفکر بین همکاران که باید بخواهیم تا بتوانیم برای بهبود کلیه شاخص‌های عملکردی خود اقدام کرده است. یکی از این کارها، اصلاح روش‌ها بوده است تا شاخص‌های عملکردی ارتقاء و بهبود یابد. آمار و ارقام ارائه شده از سوی این رئیس شعبه نشان‌دهنده رشد کم‌سابقه شاخص‌های عملکردی شعبه است. این آمار می‌گوید، در تجهیز منابع، مانده سپرده‌های شعبه در پایان تیر ماه ۱۳۹۳ تحقق ۳۰۶ درصد را نشان می‌دهد. درصد وصول مطالبات از زمان تحویل شعبه در پایان سال ۱۳۹۱ افزایش داشت و ریسک اعتباری کاهش یافت.

در پرداخت تسهیلات هم تسهیلات داده شده در پایان سال ۱۳۹۲ افزایش و با انضباط اداری و کنترل‌های لازم، ریسک نقدینگی و نسبت خالص نقدینگی به سپرده و درصد خودتکایی را تغییر یافت. در وصول مطالبات، در صد وصولی به ۹۸ درصد و ریسک به ۲/۳ رسید.

کردی برجسته‌ترین ویژگی‌های مدیریتی خود را جذب و حفظ مشتریان و فراهم آوردن محیطی آرام و بدون حاشیه برای کارکنان می‌داند و می‌گوید: همراهی و همدلی کارکنان و به وجود آوردن فضای شاداب و باطراوت بین همکاران و مرجع دانستن کارگروهی و تیمی به کار انفرادی و استفاده از نظرات و پیشنهادات همکاران، پیگیری وضعیت مشتریان ناراضی و رها شده به طرق مختلف و تبدیل آنها به مشتریانی فعال و راضی از جمله کارهایی بود که برای جذب منابع انجام داده‌ایم.

تعیین تکلیف مطالبات مشکوک‌الوصول و یا در واقع کاهش مطالبات و تبدیل تهدیدها به فرصت اقدام دیگری بود که بر منابع شعبه می‌افزود. تقسیم مطالبات بین همکاران به تناسب موقعیت کاری همکار و نوع بدهکار و برنامه‌ریزی‌های کوتاه و میان و بلندمدت برای تحقق برنامه‌ها و استفاده از توان حداکثری همکاران برای تحقق آن هم کمک می‌کرد تا شعبه روند رو به رشدی داشته باشد. احترام گره‌گشای همه مشکلات است و تکریم مشتریان نیز به رضایتمندی آنها منجر می‌شود و همین رضایت است که سپرده‌های مردمی را به رشد رسانده و میزان وصولی‌ها را افزایش و ریسک اعتباری شعبه را کاهش داده است.



شهرام شعاع کاظمی

شعبه مرکزی رشت

شهرام شعاع کاظمی رئیس شعبه مرکزی رشت همه موفقیت‌های شعبه را ناشی از اتحاد و همدلی و یک‌سو بودن همکاران می‌داند و درباره شاخص‌های عملکردی شعب می‌گوید: در زمینه تجهیز منابع، برنامه و تعهدات اعلام شده از طرف بانک در ابتدای سال بین همکاران تقسیم و با پیگیری و همکاری آنها و جلسات هفتگی و تذکر لازم درباره شرایط جدید بانک برای اجرای سیاست‌های الکترونیکی که در بین رقبا برگ برنده محسوب می‌شود، سپرده‌پذیری بانک افزایش یافت و مشتریان بیشتری جذب شعبه شدند.

همچنین پرداخت اعتبارات جدید طرح توسعه و افزایش میزان اعتبارات باعث تحولی جدی در افزایش پرداخت از نظر تعداد و مبلغ تسهیلات شد. همکاری همه‌جانبه همکاران بخش اعتباری شعبه با متقاضیان و ادارات مرتبط و استفاده از امکانات موجود سیستمی، شعبه را به موفقیت خوبی رساند.

شعاع کاظمی درباره وصول مطالبات گفت: با تفاهم و همفکری همکاران شعبه به‌ویژه بخش وصول و اعتبارات و کارشناسان و پیگیری باتوجه به دستورالعمل‌های صادره همکاران توانستند مشکلات بدهکاران را به نوعی حل کنند و با تقسیم‌بندی لیست بدهکاران بین همکاران و تماس‌های مکرر با آنها راه را برای وصول بدهی‌های معوق هموار کرد و این موضوع باعث شد تا روز به روز میزان وصولی بیشتر و ریسک اعتباری کاهش و قدر مطلق وصولی، افزایش یابد.

شعاع کاظمی درباره انضباط مالی اضافه کرد: نگهداری حداقل وجه نقد در صندوق و همچنین در حساب بانک‌ها و مصرف صحیح از امکانات موجود از کارهایی بود که در این بخش انجام شد. رئیس شعبه مرکزی رشت درباره نکات برجسته دوره مدیریت بر شعبه گفت: برنامه‌ها براساس ظرفیت شعبه و مدیریت نرم باکنترل و نظارت بیشتر و شناسایی نقاط قوت و ضعف همکاران و درک مشکلات شان، نزدیک بودن با آنان و ایجاد صبر و آرامش در شعبه طراحی شد، به‌طوری که با برقراری ارتباط دوستانه و در عین حال جدی بودن در کار و جدا کردن فضای کاری و اداری از محیط‌های شخصی و احترام به مشتریان، جلوگیری از برخوردهای تند در بین همکاران و مشتریان، همدردی با همکاران و مشتریان در وقت مشکلات مصداق جهانی را توانی از محبت یار خود سازی - محبت کن که دشمن از محبت یار می‌گردد شدیم و آمار و ارقام موجود مهر تأییدی بر درستی این سیاست می‌زند.



اسماعیل رمضانپور

رئیس شعبه سنگر

اسماعیل رمضانپور از سال ۱۳۹۰ مسئولیت شعبه سنگر را برعهده گرفت. این شعبه در کلیه بخش‌ها متکی به تعداد انگشت شماری از مشتریان بود و این امر طی سال‌هایتمادی باعث تنبلی و رخوت و کاهش انگیزه برای تلاش در توسعه کمی و کیفی مشتریان شده بود. بنا بر این تغییر دیدگاه همکاران ضروری به نظر می‌رسید و رمضانپور بابرگزاری جلسات متعدد و توجیه وضعیت شعبه درآیینیه آمار و مشارکت دادن همکاران در تصمیم‌گیری‌ها و دادن برنامه و ترسیم راهکارهای رسیدن به اهداف و گزارش‌گیری در مقاطع معین توانست شعبه را از زیانده‌ی به سودآوری برساند.

رمضانپور درباره وضعیت شعبه و ارتقاء شاخص‌های عملکردی گفت: با استفاده مفید و موثر از ابزارها و اختیارات تفویضی مدیریت و هم‌سو با اهداف و تعهدات شعبه برای جذب منابع از طریق مذاکره با مشتریان اقدام کردیم و توانستیم منابع را افزایش دهیم. درصد تحقق تجهیز منابع در سال‌های ۱۳۹۰ و ۱۳۹۱ و ۱۳۹۲ به ترتیب ۴۷ درصد و ۱۰۹ درصد و ۱۲۳ درصد بود به دلیل همین افزایش منابع، توانستیم خیلی بیشتر از سال‌های قبل تسهیلات پرداخت کنیم به گونه‌ای که تعداد تسهیلات پرداختی از ۱۴۷۰ فقره در سال ۸۹ به ۱۵۵۴ فقره در سال ۹۲ افزایش یافت.

رمضانپور درباره وصول مطالبات هم اشاره کرد: مطالبات بین همکاران تقسیم شد تا به تناسب کار و نوع بدهکار اقدام کنند. پیگیری در تعیین تکلیف مطالبات مشکوک‌الوصول هم نه فقط به افزایش منابع کمک کرد که راهی برای ورود مشتریان به بانک و کاهش مطالبات باز کرد. البته اکیپ‌های سیار وصول نیز فعال شدند تا تکلیف مطالبات مشکوک‌الوصول را معین کنند. به دلیل همین پیگیری‌ها افزایش بیش از ۲۵۰ برابری قدر مطلق وصولی بین سال‌های ۸۹ تا ۹۲، کاهش ریسک اعتباری از ۳۴۰۷ درصد در سال ۸۹ به ۵۰۹ درصد در سال ۹۲ و افزایش درصد وصولی از ۷۹ درصد در سال ۸۹ به ۸۹۰۷ درصد در سال ۹۲ از دست آوردهای شعبه به حساب می‌آید. در بخش انضباط مالی هم، در برخی شاخص‌ها عملکرد مثبت و در برخی دیگر عملکرد منفی داشتیم اما برآیند کار مثبت بود و شعبه از زیانده‌ی در سال ۸۹ به سوددهی در سال ۹۲ رسید.



مختار پورمحمد خانپشتانی

رئیس شعبه کلاچای

مختار پورمحمد خانپشتانی از ۵ سال پیش مسئولیت شعبه کلاچای را بر عهده دارد و چون بومی منطقه است، با برنامه‌ریزی و تعامل با مشتریان و همچنین با تبادل افکار و روش‌ها با همکاران شعبه توانست در حد توان جوابگوی مسئولان محترم ستادی و مشتریان بانک و باعث جذب بیشتر سپرده مردمی شود.

او دلیل این عملکرد موفق را بسنده نکردن به برنامه‌های ابلاغی مدیریت در زمینه تجهیز منابع عنوان کرد و گفت: سبک مدیریتی من مبتنی بر حسن رابطه با مشتریان و همکاران است و با همین سبک دست آوردهایی داشته‌ایم که از جمله آن می‌توان به بالا بردن سقف پرداخت تسهیلات به مشتریان عمده اشاره کرد، چراکه همیشه باور داشته‌ایم که مشتریانی که ظرفیت بیشتری دارند و می‌توانند به سودآوری شعبه کمک کنند باید تسهیلات بیشتری هم دریافت کنند. این کار باعث شد تا ماندگاری و وفاداری مشتریان به شعبه بیشتر شود و اگر این کار صورت نمی‌گرفت، مشتریان برای رفع نیازهایشان به سوی بانک‌های دیگر می‌رفتند.

پورمحمد درباره تجهیز منابع شعبه می‌گوید: در پایان سال ۱۳۹۲ میزان سپرده‌های مردمی رشد چشمگیری داشت و حدود ۱۴۶ درصد افزایش یافت. این رشد در پرداخت تسهیلات شعبه هم در همان مقطع زمانی به چشم می‌خورد و حدود ۱۷۰ درصد افزایش داشت. ما در شعبه کلاچای اعتقاد داشتیم که فقط با پرداخت خوب و حساب‌شده است که می‌توان وصول بهتری داشت و با کمک همکاران توانستیم وصول مطالبات را از ۸۹ درصد به ۹۲/۸ درصد و به عبارتی به رشد ۳/۸ درصدی در پایان سال ۹۲ برسانیم و ریسک اعتباری شعبه را در پایان سال ۱۳۹۱ کاهش دهیم. در شاخص انضباط مالی سعی شد با هماهنگی با شعبه مرکزی و بانک ملی و انتقال وجوه مازاد و همچنین استفاده از ابزارهایی چون چک بین بانکی و حواله شبا و ساتنا و... انضباط مالی و کاهش هزینه‌های مربوطه رارعايت کنیم.



سید مرتضی حسینی

رئیس شعبه فومن

سید مرتضی حسینی بیش از ۴/۵ سال است مسئولیت شعبه فومن را بر عهده دارد و عملکرد او طی سال‌های گذشته به گونه‌ای بود که او در سال ۱۳۹۲ به عنوان یکی از روسای برتر شعب کشور معرفی شد.

حسینی مهم‌ترین دلیل این موفقیت را در تقسیم تعهدات در بخش منابع و وصول بین همکاران و برگزاری جلسات مستمر برای بررسی وضعیت شعبه می‌داند و می‌گوید: برای تحقق برنامه‌ها و استفاده از توان حداکثری همکاران برنامه‌ریزی دقیقی انجام دادیم و با استفاده موثر و مفید از ابزارها و اختیارات تفویضی مدیریت در مسیر اهداف و تعهدات شعبه و بانک حرکت کردیم. برخورد و رفتار مناسب و مطلوب با مشتریان و انجام به موقع کارهای آنان، کمک زیادی کرد تا بتوانیم در شاخص‌های عملکردی، کارنامه خوبی بر جا بگذاریم.

حسینی در تشریح این عملکرد می‌گوید: از نظر منابع از طریق مذاکره با مشتریان توانستیم منابع را افزایش دهیم به گونه‌ای که سپرده‌های مردمی به رشد چشمگیر ۳ برابری رسید. در زمینه پرداخت تسهیلات نیز نسبت به سال‌های قبل رشد داشته‌ایم زیرا شعبه فومن باتوجه به ظرفیت‌های موجود در شهرستان هم در طرح توسعه کشاورزی و هم در طرح توسعه ملی جزو شعب پیشرو قرار دارد و همواره ۱۰۰ درصد اعتبار ابلاغی را جذب می‌کند.



افشین سهیلی

رئیس شعبه گلسار رشت

افشین سهیلی رئیس شعبه گلسار رشت استفاده حداکثری از امکانات موجود را رمز موفقیت خود می‌داند و می‌گوید: باید با برنامه‌ریزی درست در کلیه امور، از امکانات بهره برد. توجه و اهمیت به سرمایه انسانی و استفاده از نظر و پیشنهادهای آنان نه فقط اعتماد به نفس را در آنها تقویت می‌کند که برای پیشبرد اهداف و بهبود شاخص‌ها نیز مفید و موثر است. سهیلی، ارزش‌آفرینی برای مشتریان را هم یک اصل انکارناپذیر می‌داند و باور دارد که مشتری سرمایه اصلی بانک است و برای حفظ و وفادار ساختن او نباید از هیچ کوششی فروگذار کرد.

رئیس شعبه گلسار رشت، معتقد است، باید تغییرات را رصد کرد و ترسی از تغییرات نداشت. به روز بودن و به روز شدن اصل دیگری است که او بر آن تاکید دارد. سهیلی شناخت بازار و رقبا را هم بر مبنای همین به روز شدن عامل مهمی برای بهبود شاخص‌های عملکردی شعبه می‌داند و به نکته‌ای دیگری که اشاره می‌کند، تمایز محصولات بانک است که همه همکاران باید در تبیین این تمایز کوشا باشند. سهیلی با آمار میزان رشد شعبه گلسار رشت را به تصویر کشیده و می‌گوید: با مشتری‌مداری، شعبه گلسار در تجهیز منابع روندی رو به رشد و پایدار داشته است و با داشتن برنامه نسبت به سال قبل با افزایش سپرده به میزان ۵۰ درصد روبه‌رو بوده است در پرداخت تسهیلات هدفمندبودن تسهیلات هم 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 از رشد ۴۰ درصدی داشت. سهیلی افزود: در بحث وصول، برنامه‌ریزی مدون برای استفاده از کلیه امکانات و تمهیدات ارائه شد و مساعی جمعی به کاهش ریسک نسبت به سال قبل منجر شد. شعبه در وصول مطالبات علیرغم درصود وصولی ۹۰ درصد از نظر قدر مطلق وصولی جزو شعب برتر بود. ضمن اینکه در انضباط مالی و کنترل نقدینگی کنترل حساب مرکز و ارائه خدمات الکترونیکی و خودپرداز نیز جزو شعب موفق استان بوده‌ایم. سهیلی در پایان گفت: این عملکرد باعث رشد درجه شعبه گلسار بود از درجه ۳ به ۲ ارتقا یافت و انتظار داریم باتیمه ساختمان ملکی مناسب و درخورشان بانک کشاورزی از ظرفیت‌های موجود بیشتر استفاده کنیم.



فرزام شفارودی

رئیس شعبه شهید بهشتی رشت

فرزام شفا رودی رئیس شعبه شهید بهشتی عسال است در این شعبه مدیریت می‌کند و به همین دلیل به خوبی با شرایط منطقه و شعبه آشنایی دارد و همین شناخت و آگاهی کمک زیادی کرد تا بتواند شعبه شهید بهشتی را به شعبه‌ای موفق تبدیل کند. آماری که او درباره عملکرد سال ۱۳۹۲ این شعبه ارائه می‌کند، از همین موفقیت حکایت می‌کند. شفا رودی می‌گوید: میزان سپرده‌های مردمی در پایان سال ۱۳۹۲ به ۸۰ درصد تحقق برنامه رسید شرکت در مراسم و مشتریان از سیاست‌هایی بود که دنبال کردیم و به نتایج مثبت و رضایتبخشی هم رسیدیم. در پرداخت تسهیلات هم با توجه به اولویت‌بندی صندوق توسعه تسهیلات لازم پرداخت شد و در بخش وصول مطالبات، میزان و مبلغ وصولی‌ها متناسب با تعهدات افزایش یافت و به ۹۸ درصد رسید. بخش انضباط مالی و اداری هم در اولویت کاری شعبه قرار داشت و مدیریت مناسبی در این زمینه اعمال شد.

شفا رودی در تشریح علل موفقیت شعبه شهید بهشتی می‌گوید: در پرداخت تسهیلات و توانمند ساختن مشتریان یا پرداخت به موقع تسهیلات و رعایت کامل بهداشت اعتباری اهتمام جدی داشتیم و در تمامی ماه‌های سال عملکرد منابع و مصارف را رعایت و برای کنترل و جلوگیری از هرگونه نارضایتی تلاش کردم. همواره حرکات، نحوه کار و برخورد همکاران با ارباب رجوع و به‌ویژه مشتریان هدف را زیر نظر داشتم و احترام مشتریان را به جا می‌آوردم و توصیه می‌کردم.

شعبه ما برای شناسایی و مذاکره با مشتریان رها شده هم برنامه داشت و این امور به سرانجام نمی‌رسید مگر با مشارکت همگانی همکاران و شناخت آنها از فرهنگ منطقه. در بخش وصول مطالبات، لیست بدهکاران بین همکاران تقسیم شد و وصول تسهیلات مشکوک‌الوصول در اولویت قرار گرفت و خوشبختانه این نظارت و کنترل همه‌جانبه به نتیجه رسید و شعبه را سرفراز کرد.



الیاس کاظمی

رئیس شعبه واجارگاه

الیاس کاظمی بیش از ۱/۵ سال است که مسئولیت شعبه روستایی واجارگاه را بر عهده دارد با تقویت روابط مشتریان و شعبه، نهادینه کردن نگرش مشتری محور در شعبه، جلب اعتماد مشتریان، تعامل سازنده با مشتریان، افزایش سپرده‌های ارزان قیمت، استفاده مناسب از اختیارات رئیس شعبه در پرداخت تسهیلات، تجزیه و تحلیل عملکرد شعبه در جمع همکاران، استفاده از تجارب همکاران، ایجاد فضای مناسب برای مشارکت کارکنان در امور شعبه و اخذ پیشنهادات و انتقادات آنان، در مسیر بهبود عملکرد شعبه حرکت کرده است و به دست آورد هایی نیز رسیده است.

کاظمی می‌گوید: از جمله عوامل موفقیت ما تجهیز منابع بود که افزایش بسیار چشمگیری یافت. برای رسیدن به چنین رشدی، با مشتریان تعامل سازنده برقرار کردیم و با حضور پررنگ در مجالس محلی و شرکت در مراسم آنها، توجه اقشار مختلف مردم را به بانک جلب کردیم.

کاظمی افزود: برایت اصل مشتری‌مداری و بررسی و شناسایی و تحقیق درباره مشتریان رها شده و توجه به مشکلات آنان، اعتماد آنها را به دست آوردیم و با برطرف کردن مشکلاتشان رضایتمندی آنها را افزایش دادیم. این رضایت به وصول مطالبات هم تسری یافت و استفاده حداکثری از بخشنامه‌ها و دستورالعمل‌های صادره و پرداخت صحیح تسهیلات و ارتباط موثر با بخش‌های روستا و دهیاری و البته پیگیری و مذاکره مداوم، منابع شعبه را افزایش و میزان مطالبات را کاهش داد. کاظمی می‌گوید: در شعبه واجارگاه قبل از هر کار دیگری به شناسایی منطقه، مشتریان موجود و مشکلات کشاورزان پرداختیم و با آگاهی و اطلاعات کافی حرکت کردیم، به‌طوری که همین آگاهی‌ها کمک کرد تا در سال گذشته پرداخت تسهیلات توسعه بخش کشاورزی را در اولویت قرار دادیم و با نظارت بر هزینه‌کرد آن به گسترش و توسعه منطقه کمک کنیم.

کاظمی برای اثبات حرف‌های خود به آمار و ارقام استناد می‌کند. طبق این آمار شعبه واجارگاه در شاخص تجهیز منابع در پایان ۱۳۹۲ نسبت به گذشته افزایش چشمگیر منابع داشت. در پرداخت تسهیلات هم تعداد پرونده تسهیلات پرداخت شده رشد قابل ملاحظه‌ای داشت و در سال ۱۳۹۲ وصولی شعبه متناسب با برنامه‌های ابلاغی افزایش داشت و به ۹۰ درصد رسید و ریسک اعتباری به ۶/۳ کاهش و خود ا تکایی مالی شعبه افزایش یافت.



حافظ محمدی

رئیس شعبه منجیل

حافظ محمدی رئیس شعبه منجیل در اداره و هدایت شعبه به مدیریت مشارکتی اعتقاد دارد و با همین مدیریت شعبه را به موقعیت‌هایی رسانده است که در اعداد شعب برتر کشور درآمده. محمدی محیط شعبه را به فضایی بسیار صمیمی، دوستانه و پیشرو در انجام امور اداری مبدل کرده است. تقویت احساس و باور همکاران به این که انجام کار و خدمت‌رسانی به مشتریان، خدمت به خود و خانواده خود است، باعث شده تا همکاران رفتار احترام‌آمیزی با مشتریان داشته باشند و در تکریم ارباب‌رجوع بکوشند.

محمدی می‌گوید: کارکنان شعبه طرف مشورت من بودند و در تصمیم‌گیری‌ها و حل مشکلات، دخالت داده می‌شدند. در جلساتی که به‌طور مرتب و منظم برگزار می‌شد، تصمیم‌ها به‌طور مشارکتی اتخاذ می‌شد و همین روش شاخص‌های عملکردی شعبه را ارتقا داد.

این سبک مدیریت دست‌آوردهای زیادی داشت که مهم‌ترین آن جذب مشتریان کلیدی و طراز اول سایر بانک‌ها از طریق اجرای برنامه‌ها و راه‌اندازی تبلیغات کلامی و مثبت مشتریان بود. همکاران می‌دانند، اکسیژن تنفسی در دنیای تجارت، اصل مشتری‌مداری است و درک این سخن که همیشه حق با مشتری است را سرلوحه برنامه‌های خود قرار داده‌اند و با این کار بر اعتبار و شهرت شعبه افزوده‌اند.

محمدی با توصیف شاخص‌های عملکردی ابتدا به تجهیز منابع اشاره کرد که رشد منابع بسیار چشمگیر بود و در پایان تیرماه ۱۳۹۳ رشد ۶۷ درصد رتبه دوم استان را در اختیار گرفت. در پرداخت تسهیلات هم رشد محسوسی دیده می‌شود و در پایان سال ۱۳۹۲ به ۵۰۹ فقره پرداخت تسهیلات این روند با حفظ منابع ادامه یافته است اما در جمع کل وصولی‌های شعبه، رشد صعودی کاملاً چشمگیر است و افزایش معنی‌داری پیدا کرده است به گونه‌ای که شعبه در پایان سال ۱۳۹۲ به ۹۶ درصد وصولی و ریسک اعتباری ۳/۶ جزو ۱۰ شعبه برتر استان قرار گرفت. در بخش انضباط مالی، با کنترل و تعدیل به موقع حساب‌ها و آن‌ها و حساسیت و نظارت بر مدیریت نقدینگی و حساب مرکز، مسئول و همکاران شعبه ضمن رعایت کامل انضباط اداری و حضور همیشگی و به موقع در طول سال ۹۲ جزو بهترین‌های شعب استان محسوب می‌شویم و این حرکت رو به جلو هم چنان ادامه دارد.



حمزه غلامی

رئیس شعبه جهاد کشاورزی رشت

حمزه غلامی رئیس شعبه جهاد کشاورزی رشت از راه مذاکره با مشتریان، شناسایی مشتریان ارزشمند در سطح شهر، تعامل و دعوت به افتتاح حساب پیمانکاران سازمان جهاد، صدور ضمانتنامه برای اولین بار در شعبه، پیگیری وصول مطالبات توسط همکاران شعبه، ارائه خدمات به مشتریان و جلب رضایتمندی آنها توانسته است موقعیت مناسبی را بر شعبه تحت سرپرستی خود حاکم کند. غلامی که از ۲۰ ماه پیش مسئولیت شعبه جهاد کشاورزی را برعهده گرفته است، طی این مدت، 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. او در این باره می‌گوید: تسهیلات مردمی با تشکیل جلسات تجهیز منابع، ایجاد جو صمیمی و تعامل با کارکنان سازمان جهاد و مشتریان در پایان اسفندماه ۱۳۹۲ به رشد قابل ملاحظه‌ای رسید. همچنین مبلغ پرداختی تسهیلات با تلاش مضاعف همکاران و برای حفظ ارزش آفرینی مشتریان در پایان سال ۱۳۹۱ با رشد چشمگیری همراه بود. غلامی افزود: بخش اعظم مطالبات در پایان سال ۱۳۹۲ با تشکیل جلسات منظم وصول و تلاش و پیگیری گروهی همکاران به حیطة وصول در آمد. وصول مطالبات که در پایان شهریور ۹۱ حدود ۷۸،۰ درصد و ریسک اعتباری ۶،۴ بود در پایان سال ۹۲ به درصد وصول ۹۱،۴ و ریسک اعتباری ۳،۷ رسید. همچنین در بخش انضباط مالی و اداری، در جلسات بخشنامه‌خوانی بر بنیان و اساس کار بانک که امانتداری، نظم و انضباط اداری و مالی است تاکید می‌شود و این امر در دستور کار همکاران هم به عنوان یک اصل مهم قرار دارد و براساس گزارش‌های ادواری بازرسی تخلفات به حداقل رسیده است. غلامی 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 اضافه می‌کند: باتوجه به تدوین و ابلاغ برنامه B.P بخش‌های تجهیز منابع، وصول مطالبات، پرداخت تسهیلات، صدور کارت و... هدف‌گذاری شدند و همکاران در مسیری از پیش تعریف شده حرکت کردند. اولویت‌بخشی به فرهنگ مشتری‌مداری و ارزش آفرینی هم به ما کمک کرد تا هم رضایت مشتریان را به دست آوریم و هم شعبه را به توفیق بیشتری برسانیم.



رشید داداشیان

رئیس شعبه تالش

رشید داداشیان، رئیس شعبه تالش مدیر موفق است، به‌ویژه در حوزه تجهیز منابع و وصول مطالبات. ویژگی بارز او، پیگیری در وصول و تعیین تکلیف پرونده‌های وصولی تا حصول نتیجه است. آمار این دو حوزه در شعبه تالش از همین جدیت و پیگیری حکایت می‌کند. داداشیان همه موفقیت‌های شعبه را در خواست و اراده همکاران خود می‌داند و می‌گوید: سبک مدیریتی من همیشه و همواره براین اساس بوده و هست که اولاً آرامش و شادابی را در محیط کار برای همکاران فراهم کنم و سپس از همکاران انتظار برخورد خوب و مناسب با ارباب رجوع را دارم و موارد را همیشه یادآوری و پیگیری می‌کنم. برقراری ارتباط نزدیک با مشتریان و جذب مشتریان رها شده و یا رانده شده در اولویت برنامه‌های ما قرار داشت و دارد. همچنین جذب خریداران محصولات کشاورزی و تزییق نقدینگی به شعبه این اجازه را به ما داد که در پرداخت تسهیلات، فعالانه‌تر عمل کنیم. داداشیان با ارائه آمار در تمامی شاخص‌های عملکردی نشان می‌دهد که شعبه را به چه نقطه‌ای رسانده است. طبق این آمار در تجهیز منابع، سپرده شعبه از نظر تحقق برنامه رشد چشمگیری داشت. همچنین تعداد زیادی حساب جدید افتتاح شد و با هماهنگی همکاران ضمن شناسایی مشتریان ویژه و بازار هدف و مذاکره با آنها علاوه بر جبران کاهش سپرده‌های مردمی نسبت به پایان سال ۹۱ در پایان سال ۹۲ افزایش سپرده داشت. داداشیان در باره پرداخت تسهیلات می‌گوید: شعبه در سال ۹۲ برای حمایت مالی از بخش کشاورزی به ۲۹۴۲ نفر تسهیلات پرداخت کرد که نسبت به افزایش پرداخت چشمگیری داشت. برای وصول مطالبات هم شعبه با برنامه‌ریزی و استفاده از توان همکاران و استفاده بهینه از دستورالعمل‌های صادره به خصوص دستورالعمل بند ۱۶ توانست شاخص‌های وصول را در بین شعب استان ارتقاء دهد و از جمله در کاهش مطالبات با بیشترین کاهش رتبه اول، در قدر مطلق وصول رتبه دوم و درصد وصولی رتبه اول و در کاهش ریسک اعتباری رتبه اول را در بین شعب استان کسب کند. داداشیان از انضباط مالی گفت: شعبه با برنامه‌ریزی سعی کرد با وصول مطالبات و جذب سپرده‌های مردمی نسبت به ارسال نقدینگی به استان و حداقل نقدینگی را در شعبه نگهداری و زمینه سودآوری شعبه را فراهم کند.



محمود ملك زاده

رئيس شعبه آستارا

محمود ملك زاده رئيس شعبه آستارا سبك مشاركتى را بهترين نوع مديريت مى داند و با اجراى چنين مديريتى، همه همكاران را مسووليت پذير، وفادار، با انگيزه و تصميم ساز در بخش هاى مختلف كرده است. حتى در تجهيز منابع و وصول مطالبات، همه همكاران مشاركت داشتند. همكاران در اين سيستم مشاركتى، آموخته اند كه در قبال مسووليت و وظائف خود پاسخگو باشند.

ملك زاده مى گويد: اعتقاد دارم اداره شعبه به بهترين نحو ممكن فقط با مشاركت كليۀ كاركنان امكان پذير خواهد شد و از طرف ديگر شرط مشاركت آگاهى است لذا سعى كرده ام در جلسات منظمى كه با همكاران برگزار مى شود آخرين وضعيت شعبه را به لحاظ آمارى با آنان مرور و وضعيت موجود را با وضعيت مطلوب مقايسه و براساس آن برنامه ريزى كنم. بديهي است يكي از جلسات ماهانه به ميزان اثربخشى و نيز بررسى نقاط قوت وضعف برنامه اجرا شده اختصاص مى يابد. اعتقاد همه همكاران اين است كه مديريت مشاركتى اثربخشى بيشترى نسبت به ساير سبك ها دارد.

ملك زاده در پرداخت تسهيلات، قرض و محكم و قانونى عمل مى كرد تا در وصول مطالبات مشكلي نداشته باشد. آمار و ارقام ارائه شده هم از موفقيت سبك و روش او در اداره شعبه حكايت مى كند. او در اين زمينه مى گويد: سپرده مردمى از روند رشد خوبى برخوردار بود و افزايش يافت. در پرداخت تسهيلات هم شعبه همواره در پرداخت، تمكّن مالى متقاضى و متعهدان را در نظر گرفته و براساس ميزان امكانات كشاورزى در بخش كشاورزى و قيمت واحد در سال و در غير بخش مرتبط با كشاورزى براساس ميانگين حساب، تسهيلات پرداخت كرده است و اين شعار همواره سرلوحه كارمان قرار داشت كه پرداخت خوب تسهيلات، منجر به بازپرداخت خوب تسهيلات خواهد شد.

وى افزود: از نظر وصول مطالبات، شعبه در پايان سال ۱۳۹۲ متناسب با برنامه ابلاغى وصولى عمل كرد و در بخش انضباط مالى و ادارى، شعبه از خوداتكايى خوبى برخوردار است و هدف از ايجاد شعبه شهرى را كه جمع آورى نقدينگى در بازار و تزريق آن به بخش كشاورزى بود با كمك همه همكاران به خوبى و به نحو احسن انجام داده است.



الله یار ساداتی

رئیس شعبه کونانی

الله یار ساداتی در سال ۱۳۷۹ در بانک کشاورزی استخدام شد و از سال ۱۳۸۹ مسئولیت شعبه کونانی را بر عهده گرفت. بخش کونانی شامل ۵۴ روستاست حدود ۲۴۰۰۰ نفر جمعیت دارد. این بخش ۲۰۰۰۰ هکتار زمین کشاورزی دارد و عمده فعالیت مردم منطقه نیز کشاورزی است. ساداتی کنترل و نظارت دایمی بر منابع و مصارف شعبه را دلیل موفقیت شعبه می‌داند و شعبه تحت سرپرستی او در همه شاخص‌های ارزیابی تغییرات مثبت و چشمگیری نسبت به مدت مشابه سال قبل داشته است و ساداتی این تغییرات را ناشی از همکاری کارکنان شعبه می‌داند. ساداتی دلیل عمده موفقیت شعبه را در حضور مداوم و مستمر خود در وقت اداری و غیراداری عنوان می‌کند و می‌گوید: شعبه کونانی در تجهیز منابع و جذب سپرده‌های مردمی رشد خوبی داشت زیرا فرایند بازاریابی در گام نخست به اعتماد سازی نیاز دارد و سپس صداقت در کار و سرعت بخشیدن به انجام امور مشتری در شعبه آن را تسریع می‌کند و در این شعبه سعی می‌شود نیازهای مشتری شناسایی و در بهترین حالت ممکن خدمت رسانی انجام گیرد. پرداخت تسهیلات هم در این شعبه به طور عادلانه به کشاورزان و دامدارانی که حساب فعال دارند انجام می‌گیرد و در روند پرداخت ابتدا شرایط پرداخت و بازپرداخت برای مشتری تشریح و با اخذ مدارک مربوطه امور مربوطه انجام می‌پذیرد. همچنین وصول مطالبات شعبه کونانی به رشد چشمگیری رسید و با رعایت منابع و مصارف، توجه به خوداتکایی مالی، کاهش ریسک اعتباری و مدیریت نقدینگی، شعبه در شرایط رضایتبخشی قرار گرفت. ساداتی افزود: در امر وصول مطالبات هم سعی شد شرایط مالی بدهکار مورد نظر قرار گیرد و بامشتریان خوش حساب برای بازپرداخت همکاری به عمل آید و به کشاورزانی که از عوامل قهری مانند خشکسالی آسیب دیده‌اند با استفاده از دستورالعمل‌های بانک مساعدت می‌شود. در وصول مطالبات مهم‌ترین عامل موفقیت یک شعبه پی‌گیری مستمر و جدیت است.

ساداتی دلیل اصلی و عمده موفقیت شعبه را توجه ویژه به نیروی انسانی خلاق و شایسته، ریسک‌پذیری و استفاده از تجارب همکاران توصیف می‌کند و می‌گوید، تسریع در انجام امور مشتری، ایجاد فرهنگ مشارکت بین همکاران، انجام کارها به صورت گروهی، تشویق و قدردانی از همکاران ساعی، تحریک ارباب رجوع و تلاش برای رضایتمندی مشتریان باعث شد تا این موفقیت نصیب شعبه شود.



حمید محمدی

رئیس شعبه کوه‌دشت

حمید محمدی در سال ۱۳۶۶ به استخدام بانک در آمد و از سال ۱۳۹۱ مسئولیت شعبه مرکزی کوه‌دشت را بر عهده گرفت و با ایجاد جو و محیطی صمیمی و دوستانه با همکاران شعبه و نزدیک‌تر کردن آنها به هم با تشکیل برنامه‌های کوهنوردی و ورزشی باعث تعلق خاطر بیشتر همکاران به بانک شد، برخورد توأم با احترام واقعی به مشتری، شناسائی و مذاکره با مشتریان جدید و بررسی دلایل مشتریان رها شده و برنامه‌ریزی برای دعوت از آنها، برگزاری منظم جلسات تجهیز منابع و تجزیه و تحلیل منابع شعبه و تلاش برای جمع‌آوری بیشتر سپرده‌های ارزان قیمت، تقسیم بندی بازار و شناسائی مشتریان هدف و استفاده بهینه از نرم افزار CRM و معرفی خدمات الکترونیکی بانک به وفادارسازی مشتریان و تحقق برنامه تعهدی سپرده‌ها کمک شایانی به موفقیت او کرد.

محمدی در باره وصول مطالبات می‌گوید: خشکسالی‌های پی در پی و انتظار تمدید هر ساله مطالبات از سوی مشتریان موجب انباشت بدهی و رشد مطالبات غیر جاری شعبه شده بود ولی با دعوت از بدهکاران عمده و تشریح مساعدت‌های ممکن و تعامل با آنها و استفاده از سامانه وصول مطالبات، استفاده از بخش خصوصی، طبقه بندی و تقسیم لیست مطالبات بین همکاران بر اساس توان کاری آنها موفق به افزایش چشمگیر قدر مطلق و درصد وصولی و تعیین تکلیف ۵۰ درصدی پرونده‌هایی اجرائی و کاهش ریسک اعتباری شعبه شدیم.

محمدی ادامه داد: از آنجا که حدود ۵۰۰۰ پرونده قدیمی شعبه فاقد اطلاعات درستی از بدهکار و ضامن بود با تلاش بی وقفه، اطلاعات آنها تکمیل و ضامن و بدهکار هر پرونده به هم مرتبط و از طریق سامانه وصول با صرف کمترین زمان و هزینه پیگیری شد که در رشد وصول شعبه نقش مؤثری داشت.

برنامه‌ریزی برای ایجاد فضای آرام برای مشتریان و دقت و سرعت در پرداخت تسهیلات و حذف تشریفات اضافی پرداخت تسهیلات در سال‌های ۹۲-۹۱ در افزایش و رضایتمندی بیشتر مشتریان را به دنبال داشت. در زمینه پرداخت تسهیلات مکانیزاسیون کشاورزی در استان رتبه اول و در زمینه احداث واحدهای مرغداری و دامداری و استخر پرورش ماهی و ایجاد باغات ظرفیت فوق العاده‌ای ایجاد شده است. در زمینه تأمین نقدینگی و سرمایه در گردش زارعین و دامداران نیز کمک شایان توجهی شده است.



شهراد کاظم پور

رئیس شعبه روستایی چالانچولان

شهراد کاظم پور، مهرماه ۱۳۷۷ در بانک کشاورزی استخدام شدو در خرداد ۱۳۹۱ به عنوان رئیس شعبه روستایی چالانچولان در لرستان منصوب شد. او به درستی اعتقاد دارد که برای هر هدف شرايطی لازم است که از اهم آنها توکل به خدا، برنامه ریزی دقیق و عملیاتی و اجرای برنامه هاست.

کاظم پور می گوید: در تعریفی، مدیریت را جوهره ذاتی علم و هنر اکتسابی برای ایجاد منافع حداکثری برای اضلاع مثلث مدیریت استراتژیک یعنی سازمان، کارکنان و مشتریان دانسته اند. بدون هر یک از این ها نمی توان به آرمان های سازمانی دست پیدا کرد.

وی اضافه کرد: معتقدم بازاریابی و مشتری یابی کار لحظه ها نیست که انجام شود بلکه فرآیندی است مبتنی بر بازسازی و ایجاد پتانسیل مشتری شدن دائمی. در این راستا روان سازی خدمات افزایش تعداد و مبلغ تسهیلات اعطایی به مشتریان برای رونق کشاورزی و تولید و ایجاد ارزش افزوده برای مشتریان و سودآوری شعبه انجام پذیر شده است به گونه ای که سپرده های شعبه را در پایان سال ۱۳۹۲ افزایش یافت.

او می گوید، بعد از اینکه مسوولیت شعبه را برعهده گرفتیم، به بررسی عوامل منفی شعبه در گذشته پرداختیم. نتایج این مطالعات، مسیر را برای برطرف کردن نقاط ضعف و تبدیل آنها به نقاط قوت هموار کرد. طی این بررسی ها و تلاش ها هیچگاه اجازه ندادم خستگی و یأس و ناامیدی بر من غلبه کند. مهم ترین عوامل موفقیت شعبه از دید کاظم پور، همکاری و همیاری مشتریان، مردمداری، طرح تکریم ارباب رجوع، اهمیت کاری، سرعت و حساسیت در انجام امور مشتریان هستند، چراکه همین مشتریان بهترین مبلغ بانک محسوب و باعث تشویق مردم می شوند.

کاظم پور خاطره ای که که برایش خوشایند است را اینگونه تعریف می کند: در سال ۹۱ یکی از مشتریان بانک آمد و گفت ۱۰ میلیون ریال وام کالا برای جهیزیه احتیاج دارم و چون نزول هم به لحاظ شرعی مشکل دارد علاقه ای به رفتن از چنین مسیری ندارم. ما هم براساس خط مشی یک وام ۱۲ قسطی به او پرداخت کردیم و مشکل مشتری راحل کردیم و او پس از آن نیز اقساط وام دریافتی را به بانک پرداخت کرد. حالاهمان مشتری ۳۵۰ میلیون ریال سپرده مدت دار در شعبه دارد و از مشتریان خوب شعبه است.



روح اله رفیعی

رئیس شعبه افرینه

روح اله رفیعی در سال ۱۳۷۶ به استخدام بانک کشاورزی درآمد و به ترتیب در پست های متصدی ارزیاب، معاونت اعتبارات و مسئول وصول و به مدت ۶ سال به عنوان مسئول شعبه افرینه مشغول انجام وظیفه کرد و برای اینکه شعبه خود را در زمره شعب برتر کشور قرار دهد، با تلاش فراوان، همه شاخص های عملکردی را تغییر داد. آمار و ارقامی که او از عملکرد خود در شعبه طالقانی ارائه می دهد، گویای این تغییرات است.

رفیعی دلایل این موفقیت را در ایجاد فضای صمیمی و همدلی همکاران می داند ولی از برخورد مناسب و مشتری مداری هم غافل نیست و نقش مذاکره و گفت و گو با مشتریان را انکار نمی کند. او می گوید: با شناسایی مشتریان بدهکار از آنها دعوت به مذاکره می کردیم و با مساعدت به آنها برای حل مشکلاتشان و ارتباطی که با آنها به وجود می آمد، به افزایش منابع شعبه کمک می کردیم. لطف خدا و حمایت مسوولان هم مزید بر علت شد تا این موفقیت نصیب شعبه افرینه شود. رفیعی ادامه داد: همیشه ارتباط تنگاتنگ با ارباب رجوع و مشتریان داشته ام به گونه ای که این روش باعث شد مشتریان بانک خود، معرف و مبلغ خدمات بانک باشند و مشتریان زیادی را جذب شعبه کنند. شعبه هم، به مشتریان به عنوان سرمایه واقعی نگاه می کرد و مشتریان خود را شریک بانک می دانستند. راهکار دیگری، افزایش تعداد حساب ها با توجه به نبود سرمایه و حساب های کلان در منطقه بود به طوری که حساب های شعبه در دوران تصدی مسوولیت من به حدود ۷۲۰ فقره (دو برابر) و میزان سپرده ها به شکل چشمگیری افزایش یافت. در زمینه وصول مطالبات نیز با تغییر دیدگاه شعبه، به بدهکاران به عنوان یک بدهکار محض نگاه نمی شد بلکه بدهکار را جزئی از سرمایه بانک محسوب کرده که به دلایل مختلف توان بازپرداخت بدهی را نداشتند و با ارائه راهکارهای مختلف از وی برای تعیین تکلیف بدهی دعوت و یابه صورت حضوری به وی مراجعه و مشکل وی را در حد توان ضمن رعایت مقررات مرتفع می کردیم به طوری که ریسک اعتباری شعبه در طی ۳ سال ۱۹ به ۸ و درصد وصولی به ۹۰ درصد رسید. ایجاد فضایی امن و مطمئن همراه با صداقت و احترام، خاصه نسبت به عشایر و روستائیان و افزایش سرعت انجام کار در حوزه خدمات و تسهیلات و نحوه رفتار و برخورد کارکنان با مشتریان به نحو مطلوب به طوری که این نحوه برخورد باز نزد مشتریان و ساکنین محل بود از اقداماتی بود که برای تکریم مشتریان انجام می دادیم.



محمد علیرضایی

رئیس شعبه بروجرد

محمد علیرضایی ۴۲ ساله است و سال ۱۳۷۴ به استخدام بانک درآمد و از سال ۱۳۹۲ به عنوان رئیس شعبه بروجرد منصوب شد و با همکاری همکاران در شعبه بروجرد به جایگاه نخست در زمینه مانده سپرده‌ها دست یافت و وصول مطالبات شعبه نیز در سال ۹۲، دهم درصد افزایش یافت.

او همدلی و همکاری همکاران و کار گروهی را در دستیابی به آرمان‌های سازمانی بانک بسیار کارساز می‌داند و می‌گوید: شناسایی کسانی که از توانمندی مالی برخوردارند، نگهداری مشتریان پیشین و پیگیری مشتریان رها شده و از دست رفته و زمینه سازی برای کشش بخش‌های پرکار همچون فروشندگان بزرگ، طلا فروشان و... به بانک از جمله کارهایی است که انجام دادیم و به همین دلیل در سال ۹۲ نسبت به سال پیش افزایش پرداخت داشته ایم و همچنین در زمینه وام‌های تکلیفی نیز ۸۵ درصد بیشتر پرداخت کرده ایم.

علیرضایی خاطره‌ای از دوران کار در بانک کشاورزی دارد اما کوتاه می‌گوید: در سال ۸۵ که درگیر پرداخت وام و توانا به آسیب دیدگان زمین لرزه شهرستان بروجرد بودیم به همراه دوست خوبم آقای عبدالله زاده که هم اکنون نیز کاربر ارشد بخش وام‌های شعبه بروجرد است ۲۵ شبانه روز تا ۳ پس از نیمه شب سرگرم آماده سازی پرونده وام گیرندگان زمین لرزه بودیم که همان ماه هر کدام ۴۵ ساعت اضافه کار دریافت کردیم و البته از مدیر شعبه بسیار دلخور شدیم. همان روز با خود پیمان بستیم اگر زمانی خود پاداش دهنده شدم، پاداش دیگران را به گونه‌ای پرداخت کنم که پاسخگوی تلاش آنها باشد تا هرگاه نیاز به همکاری همکاران داشتیم خودخواسته پای کار بیایند و همکاری کنند. علیرضایی در باره بازاریابی هم گفت: ما همواره از مشتریان شعبه برای شناسایی کسانی که برخوردار هستند بهره‌گیری می‌کنیم و تلاش و پیگیری فراوانی برای برانگیختن و کشاندن آنها برای گشایش حساب انجام می‌دهیم. در زمینه وصول مطالبات نیز بدهکاران را در دسته‌های کارمند، فروشنده، کشاورز و... دسته بندی می‌کنیم تا دسترسی به آنها آسان تر باشد. بیش از ۲۴۰ هزار تن از مردم استان لرستان در شهرستان بروجرد زندگی می‌کنند که ۴۰ درصد روستایی و ۶۰ درصد شهری هستند، پیام و راهکار ما در زمینه وصول مطالبات پیگیری و پیگیری و پیگیری و در زمینه بازاریابی نیز ارزش آفرینی برای مشتریان است و تلاش می‌کنیم تا این دو راهبرد را در بانک نهادینه سازیم.



محمد امرائی

رئیس شعبه جهاد کشاورزی خرم آباد

محمد امرائی مهرماه سال ۱۳۶۷ به استخدام بانک کشاورزی درآمد و قریب به چهار سال در شعب پلدختر و کوهدشت مشغول خدمت بود و سپس در خردادماه سال ۱۳۷۱ به شعبه چغابل منتقل و در آن شعبه به سمت‌های ارزیاب کشاورزی، رئیس اعتبارات و رئیس شعبه انجام وظیفه کرد و تیرماه سال ۱۳۹۱ نیز به عنوان رئیس شعبه جهاد کشاورزی خرم آباد منصوب شد. شعبه در داخل سازمان جهاد کشاورزی و به دور از بازار مالی مستقر است و براساس دستورالعمل و نمودار سازمانی فاقد حوزه عمل روستایی است. مع الوصف در سال گذشته تعداد زیادی مشتری در سطح شهر شناسایی و جذب شده است و در حال حاضر تعداد مشتریان شعبه بالغ بر ۱۷۰۰۰ نفر است.

او که در همین شعبه به موفقیت رسیده است در توصیف علل موفقیتش می‌گوید: باتوجه به سازمانی بودن شعبه و داشتن مشتریان خاص و عموماً تحصیلکرده و شاغل که انتظار انجام سریع امور توأم با احترام را دارند از هرگونه خدمت رسانی به آنان دریغ نداریم که موجب رضایت آنان و تعامل بیشتر بایانک شده است. آنجا که رضایت مشتری شرط اصلی موفقیت هر سازمانی است و مشتری‌مداری و تکریم ارباب رجوع اصل غیرقابل انکار موفقیت، ماندگاری و پیشرفت یک سازمان محسوب می‌شود. همکاران این شعبه با سرلوحه قرار دادن این مهم و پذیرفتن و رعایت اصول توانسته‌اند گام‌های موثری برای جذب، نگهداری و وفادارسازی مشتریان بردارند. امرائی به مهم‌ترین اقدامات شعبه اشاره می‌کند و می‌گوید: تکریم مشتریان همراه با لیخنه، ارتقاء عملکرد کانال‌های الکترونیکی و همدلی، همفکری و پیگیری مجدانه کلیه همکاران برای افزایش منابع و کاهش مانده مطالبات شعبه مهم‌ترین اقداماتی بود که انجام دادیم. پیگیری مستمر و مداوم در امر وصول مطالبات و استفاده بهینه از دستورالعمل ها و خط مشی وصول مطالبات برای تعیین تکلیف بدهی‌های معوقه و مشکوک الوصول که سبب کاهش ریسک اعتباری شعبه می‌شود و تلاش مضاعف شبانه روزی و مذاکره مداوم با مشتریان برای جذب سپرده‌های مردمی از جمله کارهایی است که انجام داده ایم. امرائی شناسایی بازارهای هدف و مشتریان عمده و دعوت از آنان به شعبه و تشریح خدمات نوین بانک و نیز گوش دادن به خواسته‌های معقول آنان و ارائه خدمات سریع و مطلوب بدون فوت وقت را عامل دیگری در موفقیت خود می‌داند و می‌گوید: مشتریان ویژه جایگاه خاصی در شعبه دارند چون دارای حساب‌های فعال و پامیانگین بالا هستند و در طول سال ارتباط تنگاتنگی با شعبه دارند و در صورت داشتن درخواست تسهیلات برابر مقررات و رعایت دستورالعمل‌ها و ضوابط قانونی امور آنان با اولویت خاص انجام می‌شود.



عباسعلی شاکرمی

رئیس شعبه خیابان امام خمینی پلدختر

عباسعلی شاکرمی در سال ۱۳۶۷ به استخدام بانک کشاورزی درآمد و از سال ۱۳۷۲ تا ۱۳۸۰ به ترتیب در سمت رئیس شعبه افرینه و معمولان مشغول خدمت بود و از سال ۸۶ تاکنون مسئولیت شعبه خیابان امام خمینی پلدختر را بر عهده دارد. گستره جغرافیای شعبه علاوه بر بازار و سطح شهر و خیابان امام خمینی تعدادی از روستاهای جنوب شهرستان از تنگ فنی الی ولی عصر است که ۲۱ هزار فقره انواع حساب بانکی را شامل می‌شوند.

شاکرمی دلایل کامیابی شعبه را یکدلی و تصمیم جمعی شعبه در اجرای برنامه مدون شعبه و تکریم واقعی مشتری، رفتار متین و با حسن خلق کارکنان در رفتار با مشتری و تلاش برای حل مشکل همراه با سرعت و دقت در انجام امور مشتری و آگاهی داشتن کارکنان از دستورالعمل‌ها و بخشنامه‌ها و خط‌مشی‌های مربوطه و پیگیری مداوم آمارهای شعبه و آشنایی با اصناف مختلف حوزه عمل شعبه و تلاش دسته جمعی برای ایفای تعهدات شعبه می‌داند به چگونگی بازاریابی اشاره می‌کند و می‌گوید: داشتن برنامه کاری مدون سالانه، تلاش برای شناسایی بازارهای مختلف حوزه عمل شعبه، شناساندن خدمات بانک به بازارهای هدف و پیشنهاد خدمات به آنان، سعی و تلاش در پاسخگویی سریع و مناسب به نیاز مشتریان، توسعه و گسترش و تدویم خدمات بانک در بین اصناف مختلف حوزه عمل شعبه وسیعی در آشنایی و ارتباط سالم با مشتریان از روش‌های استفاده شده در بازاریابی و حفظ بازار موجود در این شعبه بوده است.

شاکرمی افزود: چون رسالت بانک حمایت از بخش کشاورزی کشور است. این شعبه نیز با جمع‌آوری سپرده از بخش‌های مختلف و پرداخت تسهیلات کشاورزی رسالت کلی بانک را در این زمینه مد نظر داشته و به آن اهتمام ورزیده و برای مشتریان خاص نیز با استفاده از امکانات خط‌مشی‌های مربوط اقدام به پرداخت تسهیلات خارج از بخش کشاورزی نظیر خرید لوازم و ابزار کار و تجهیز مشاغل تخصصی و خرید کالای بادوام و خرید خودرو و جعاله تعمیر مسکن کرده است. رئیس شعبه خیابان امام خمینی پلدختر به ابتکارات خود در زمینه جذب مشتری اشاره می‌کند و می‌گوید: ضمن مذاکره با تعدادی از مشتریان خوب و سرشناس شاغل در اصناف مختلف توافق شد چنانچه چند مشتری خوب و قابل قبول و دارای حساب فعال به بانک معرفی کنند علاوه بر پرداخت تسهیلات براساس میانگین از تسهیلات خرید کالا و یا خرید خودرو بر حسب کیفیت مشتری معرفی شده برخوردار خواهند شد که این کار باعث شد مشتری‌های خوب زیادی به بانک معرفی شوند.



علیرضا آذرفر

رئیس شعبه مرکزی الیگودرز

علیرضا آذرفر سال ۱۳۷۴ در بانک استخدام شد و از تیر ماه ۱۳۸۷ تا پایان سال ۹۱ مسئول شعبه تعاون الیگودرز بود که در طی این ۵ سال شعبه تعاون همیشه با همت همکاران پرتلاش جزو شعب برتر استان قرار داشت. در همین سال‌ها یک بار از طرف مدیر عامل تشویق و یک بار هم به‌عنوان رئیس شعبه برتر انتخاب شد. از ابتدای سال ۹۲ نیز سکان مسئولیت شعبه مرکزی الیگودرز را در دست گرفت.

آذرفر می‌گوید: شهرستان الیگودرز با وسعتی بالغ بر ۶۰۰۰ کیلومتر مربع ظرفیت بزرگی برای بانک کشاورزی به وجود آورده است تا بتوانیم از این ظرفیت برای دستیابی به هدف بانک که همان پشتیبانی از بخش کشاورزی به‌عنوان بازوی دولت و وصول مطالبات و تجهیز منابع است استفاده کنیم. در شعبه الیگودرز برنامه‌ها حول همین محور با همکاری و تقسیم کار بین همکاران و شناسایی و ارتباط مناسب با مشتریان اعتباری و مالی می‌شود. ما حتی اعتماد مشتریان بد حساب اعتباری و یا مشتری مالی رها شده را با تعامل سازنده برای وصول مطالبات و برای تجهیز منابع جلب کرده ایم و با آرامشی که در شعبه ایجاد شده است روند رو به رشد و البته پایدار تجهیز منابع را در سال ۹۲ رقم زدیم. آذرفر افزود: در پرداخت تسهیلات به کشاورزان و دامداران و همچنین مشتریان خارج از بخش کشاورزی، پرسنل اعتباری به خوبی و در کمترین زمان ممکن سعی کرده اند جوابگو باشند و سرعت در ارائه خدمات اعتباری باعث شد تا همین مشتریان دیگران را نیز تشویق به افتتاح حساب در بانک و استفاده از خدمات اعتباری شعبه کنند. شعبه نیز از این مزیت در دیگر بخش‌های بانک (بانکداری الکترونیک و تجهیز منابع و حتی وصول مطالبات) استفاده کرده است. رئیس شعبه مرکزی الیگودرز برخورد اول با مشتری را ماندگارترین برخوردها می‌داند و می‌گوید: اگر این برخورد خوب و همراه با شور شعف باشد چنان تأثیری در عمق وجود طرف مقابل خواهد گذاشت که تحت هیچ شرایطی از ذهن خارج نخواهد شد و رابطه تنگاتنگ مشتری و بانک را به وجود خواهد آورد. این بزرگترین سرمایه برای بانک خواهد بود و در مقابل برخورد نامناسب و بد باعث پراکنده شدن و دوری مشتری می‌شود و باعث از دست دادن اعتماد مشتریان به شما و بانک خواهد شد. آذرفر یکی از شیوه‌های پرداخت تسهیلات به مشتریان را سرعت عمل می‌داند و می‌گوید: این روش رضایت‌مندی را به همراه دارد و مابین برنامه را سرلوحه کار اعتبارات قرار داده ایم و همکاران شعبه با تمام وجود در خدمت رسانی و ارائه خدمات به مشتریان هستند که جا دارد در همین جا از تک‌تک آنها تشکر و قدردانی کنم و اگر شعبه در زمینه تکریم مشتریان و گردآوری سپرده‌های مردمی و وصول مطالبات و دیگر خدمات بانک از جایگاه ویژه‌ای برخوردار است فقط و فقط بخاطر تلاش و کوشش آنها است و بس.

مازندران

ردیف	نام رئیس شعبه	محل خدمت
۱	اکبر فقیه عبدالهی	شعبه مرزن آباد
۲	حسنعلی امینی نیا	شعبه روستایی سلیمان
۳	ولی عرب	شعبه مرکزی ساری
۴	سیروس جمشیدی	شعبه جویبار
۵	رضا شعبانی	شعبه خیابان معلم
۶	حمید حسین زاده	شعبه گیل خواران جویبار
۷	مصطفی براری	شعبه لاریجان
۸	مسعود محسن پور	شعبه سورک
۹	مجید اسماعیل زاده	شعبه خیابان امام آمل
۱۰	کورش بانج فروش	شعبه نوشهر
۱۱	سید یحیی دوستدار	شعبه نکا
۱۲	علی فرجی الموتی	شعبه نشتارود
۱۳	عباس خانه عنقا	شعبه تره بار ساری
۱۴	علی محمد نورنژاد	شعبه خیابان ناطق نوری

مرکزی

ردیف	نام رئیس شعبه	محل خدمت
۱	اکرم والی	شعبه امام خمینی ساوه
۲	عقیل کمیجانی	شعبه کمیجان
۳	علی اکبر یادگاری	شعبه خنداب
۴	اسماعیل باقری	شعبه جاورسیان
۵	اسماعیل محسن آبادی	شعبه مامونیه
۶	نسیم افتخاری راد	شعبه جهادکشاورزی
۷	مرتضی احمدلو	شعبه یل آباد
۸	محمدرضا نادعلی	شعبه آستانه
۹	علیرضانعیمی	شعبه تلخاب
۱۰	علی رستمی	شعبه تره بار



حسنعلی امینی نیا

رئیس شعبه سلیمان

حسنعلی امینی نیا نزدیک به ۵ سال است به عنوان رئیس شعبه روستایی سلیمان منصوب شده است و با تلاش شبانه روزی شعبه تحت سرپرستی خود را در شاخص های مختلف به نقطه مطلوبی رسانده است. آمار و ارقامی که او ارائه می کند، نشان دهنده این رشد و پیشرفت است. او می گوید: میزان سپرده های 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 و با کاهش مانده مرکز ضمن رعایت روش مانده کمک زیادی به سایر شعب کرد.

امینی نیا در ادامه به دلایل این پیشرفت اشاره کرد و رعایت اصل مشتری مداری و بازایی مشتریان رها شده را از عوامل مهم این موفقیت برشمرد و گفت: منابع شعبه با شناسایی و جذب مشتریان جدید از نظر تعداد ۵۵۰۰ حساب افزایش یافت و با وجود منابع از محل افزایش سپرده ها و افزایش قدر مطلق وصولی پرداخت تسهیلات افزایش یافته است.

باتوجه به اهمیت وصول مطالبات ۲ روز در هفته به این کار اختصاص یافت و لیست مطالبات را هر هفته از سیستم استخراج و برای پیگیری وصول بین همکاران توزیع می شود و از این طریق افزایش قدر مطلق وصول و درصد وصولی تا ۹۴ درصد و ریسک اعتباری ۵ را جشن گرفتیم.

با افزایش سپرده ها و امکان پرداخت بیشتر تسهیلات، افزایش قدر مطلق وصولی، افزایش درصد وصولی، کاهش ریسک اعتباری، کاهش مانده حساب مرکز، افزایش سودآوری و رعایت منابع و مصارف و خوداتکائی مالی انضباط شعبه عملکرد مطلوب داشت که همه این عوامل بیانگر رعایت انضباط مالی و اداری شعبه بوده است.

امینی نیا در باره نکات برجسته دوره ریاست خود بر شعبه می گوید: تکریم ارباب رجوع، رعایت احترام، حسن خلق و خوش رویی در برخورد با مشتریان، برقراری ارتباط با مشتریان قدیمی و رها شده، صداقت و درستکاری و جلب اعتماد مشتریان، ایجاد حس همدلی و صمیمیت بین کارکنان برای پاسخگویی و سرعت بخشیدن به امور مشتریان، موجب رضایت مندی مشتریان شده است. سبک مدیریتی حاکم بر شعبه هم نظام مشارکتی است به طوری که با تجزیه و تحلیل آمار و عملکرد در مقاطع هفتگی و ماهانه و کنترل آنها با برنامه تهردی شعبه (BP) کلیه همکاران برای رسیدن به اهداف از پیش تعیین شده تلاش و مشارکت می کنند.



اکبر فقیه عبدالهی

رئیس شعبه مرزن آباد

اکبر فقیه عبدالهی ۲/۵ سال است به سمت رئیس شعبه مرزن آباد در استان مازندران منصوب شده است و تغییرات وسیعی در این شعبه از نظر تجهیز منابع، وصول مطالبات، پرداخت تسهیلات و... به وجود آورده است و به دلیل همین پیشرفت، به عنوان یکی از روسای برتر انتخاب شده است. او با آمار، دلایل محکمی برای این پیشرفت و موفقیت ارائه می کند و می گوید: منابع شعبه بیش از دو برابر و پرداختی شعبه ۵۰ درصد افزایش یافته است ضمن این که ریسک اعتباری شعبه از ۱۶ درصد سال ۸۹ به ۵/۷ درصد سال ۹۱ رسیده و وصول مطالبات شعبه از ۸۲ درصد سال ۸۹ به ۹۲/۵ درصد سال ۹۲ رسیده است کاهش نقدینگی شعبه طی دو سال گذشته، تعادل در منابع و مصارف شعبه، استفاده بهینه از اموال و اثاثه بانک و سودآوری در پایان سال ۹۲ هم از موفقیت های شعبه به حساب می آید. فقیه عبدالهی درباره مهم ترین عواملی که به این موفقیت ها منتج شده است، گفت: تلاش کردم، برنامه های خود را حول ۲ محور همکاران و مشتریان قرار دهم. در محور همکاران، تلاش من با رعایت شخصیت و حرمت پرسنل به عنوان اولین و مهم ترین اصل معطوف می شد و از این طریق حس تعلق سازمانی را در آنها تقویت و سپس با شناسایی قابلیت های هر کدام از همکاران، از توانایی آنان برای افزایش توان کاری شعبه استفاده کردم. در عین حال از عوامل انگیزشی و مشوق ها استفاده مناسب و موثر را بردم به گونه ای که این سبک و روش مدیریتی باعث تقویت فضای صمیمیت، همدلی و صداقت در شعبه و در نهایت به برقراری ارتباط موثر و سازنده بین پرسنل و مشتریان منجر شد. در بخش دوم، روی مشتریان تمرکز کردیم و با رعایت اصل تکریم ارباب رجوع، مشتری مداری، شناسایی قابلیت های خاص منطقه و استفاده از آن به عنوان یک عامل مهم و موثر در تنظیم برنامه کاری شعبه توجه مشتریان را به بانک و شعبه بیشتر کردیم. استفاده مناسب از نهاده ها و سازمان ها و ادارات دولتی برای تقویت ارتباط مشتریان محلی با شعبه و اطلاع رسانی وسیع با استفاده از همه شیوه های ممکن برای معرفی خدمات شعبه و تسهیلات پیش بینی شده برای وصول مطالبات و پیگیری های نوبتی از دیگر عواملی بود که در دستور کار قرار دادیم تا وضعیت شعبه را به نقطه رضایت بخشی برسانیم.



ولی عرب

رئیس شعبه مرکزی ساری

ولی عرب رشد معنی داری در شاخص های مهم ارزیابی شعبه مرکزی ساری به وجود آورده است. او دلیل این رشد را ناشی از فراهم آوردن شرایطی می داند که با رضایت همکاران در شعبه و قدرشناسی آنان و به تبع آن تلاش برای رساندن شعبه به نقطه ای قابل اتکا همراه شده است.

عرب می گوید: 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 چراکه بر این باور هستیم باید پاسخ ما در خور شأن هر مشتری باشد. رئیس شعبه مرکزی ساری 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. او مهم ترین شاخص هایی را که موجب ترقی و رشد در سال ۹۲ منجر شد فهرست می کند و می گوید: تجهیز منابع نسبت به سال قبل (۹۱) بیشتر از ۱۰۰ درصد رشد داشته است. پرداخت تسهیلات نیز در سال ۱۳۹۲ با تلاش و برنامه ریزی لازم بر اساس سیاست های بانک و ضمن رعایت منابع و مصارف افزایش داشت هم چنین شعبه در سال ۱۳۹۲ با برنامه ریزی لازم وصول مطالبات مناسبی داشت که بخش عمده آن به پرونده هایی مربوط می شد که سال های طولانی جزو پرونده های مشکل دار شعبه بود و با به کارگیری توان تمامی همکاران بخش عمده آن به حیطه وصول درآمد یا تعیین تکلیف شد و کلیه مطالبات ارزی شعبه در سال ۱۳۹۲ به حیطه وصول درآمد. عرب افزود: در انضباط مالی که عامل افزایش کارآمدی در هر سازمان است این شعبه توانست با هم اندیشی و استفاده از تجارب با ارزش همکاران، دستورالعمل های مورد نظر در این بخش را برای اصلاح فرآیندهای موجود و تسهیل در ارائه خدمات به مشتریان و هم چنین بهبود بخشیدن به آن در کوتاه ترین زمان ممکن در شعبه عملیاتی و اجرایی کند که مهم ترین آن مدیریت در مانده حساب بانکها (حساب ما)، وجوه نقد نگه داری در صندوق شعبه بود که با تلاش برای کاهش مانده مرکز با ابزارهای لازم آن در ارتقاء و پویایی سازمان نقش داشته است.



سیروس جمشیدی

رئیس شعبه جویبار

سیروس جمشیدی ۳ سال است به عنوان رئیس شعبه جویبار منصوب شده است و طی مدتی که مسئولیت شعبه را برعهده گرفته، توفیق یافته است، تغییرات محسوسی در همه شاخص های ارزیابی شعبه به وجود آورد. او درباره این شاخص ها می گوید: جذب سپرده های مردمی و تجهیز منابع رشد ۱۰۰ درصدی یافته است (نسبت به منابع تحویلی اولیه تا پایان سال ۹۲) و این کار را با افزایش عملکرد حساب های موجود و با ورود مشتریان عمده و بزرگ انجام داده ایم. در بخش وصول، میزان وصول ۸۱ درصد تحویلی را به ۸۹/۵ درصد ارتقا و ریسک اعتباری را از ۸/۲ درصد به ۵/۸ درصد کاهش داده ایم که این روند رشد به صورت یک نمودار صعودی طی این سه سال مشهود است.

در پرداخت تسهیلات هم، مانده تسهیلات را طی یک برنامه ریزی منظم به دنبال رشد سپرده و طی یک جهش صعودی ارتقاء دادیم که همین عامل سبب سودآوری شعبه شده است و در پایان سال قبل درآمد ناخالص را ۲ برابر و درآمد خالص را ۱۵ برابر افزایش دادیم. ضمن اینکه در مبحث رعایت انضباط مالی هم موفق بوده ایم. جمشیدی در ادامه به دلایل این موفقیت اشاره کرد و آن را ناشی از درک درست شرایط منطقه و مدیریت برنامه ریزی شده برای رسیدن به هدفی طراحی شده قلمداد کرد. او توجه و احترام به مشتری را اصلی انکارناپذیر می داند و می گوید: این مهم با کمک و تلاش همکاران به عینیت رسید و وصول مطالبات ناشی از همین احترام و حسن روابط با مشتریان است. وی در پایان به نکات برجسته ای که به چنین دست آوردهایی در شعبه منجر شده است اشاره کرد و گفت: ایجاد روحیه مشارکت و همکاری بین پرسنل در تمامی زمینه ها و تزریق روحیه شادابی میان آنها، ایجاد فضای رقابت بین همکاران باتشکیل تیم های کاری وصول و.... ایجاد محیط کاری آرام و رفاقتی توأم با احساس مسئولیت و احترام به یکدیگر در بین کارکنان و ایجاد پست معاونت در چارت سازمانی شعبه از جمله این نکات است.



حمید حسین زاده

شعبه گیل خواران جویبار

حمید حسین زاده از ۲ سال پیش مسئولیت شعبه گیل خواران جویبار را برعهده دارد. وی این مدت همه تجربیات مدیریتی خود را به کار گرفته است تا بتواند این شعبه را به موفقیت برساند. او می‌گوید: احترام به مشتری، احترام به مشتری و باز هم احترام به مشتری. او همه موفقیت‌های شعبه را ناشی از سیاست و برنامه احترام به مشتری می‌داند و می‌گوید: حوزه عمل شعبه ما تنها به یک روستا محدود می‌شود اما ما با حفظ احترام به مشتری به عنوان یک سیاست کلی و تغییرناپذیر، به دنبال جذب منابع همشهری‌ها هستیم و آن را به یکی از اهداف شعبه در زمینه تجهیز منابع مبدل کردیم. این هدفگذاری موثر واقع شد، به صورتی که در پایان سال ۱۳۹۲، با تحقق برنامه تجهیز منابع، شعبه گیل خواران جزو شعب موفق استان قرار گرفت. با توجه به هدف گذاری بلند مدت در سال ۹۱ و باور همکاران در دستیابی به رشد سپرده بالای ۱۰۰ درصد شعبه به راحتی توانست به تعهدات بالای ۱۲۰ درصد برسد.

حسین زاده افزود: در پرداخت تسهیلات هم از آنجا که پرداخت تسهیلات روان و فوری در نگهداری و جذب مشتریان بسیار اثر گذار است شعبه با رعایت همین موضوع در کنار رعایت بهداشت اعتباری توانست به وصول خوب و سود مناسب دست پیدا کند و از ضرر دهی خارج شود. در وصول مطالبات، پرداخت خوب و پیگیری جدی همکاران شعبه به در وصول حدود ۹۹ درصد منجر شد و در انضباط مالی اداری، شعبه همواره سعی در نگهداری نقدینگی به اندازه نیاز شعبه داشت و همچنین با رعایت منابع و مصارف و مصرف جهت دار منابع برای ارتقا مشاغل منطقه و نهایتا کسب سود، موفقیت خوبی کسب کرد.

از نظر اداری هم سعی شد با حداقل نیرو و کسب بالاترین سرانه هم هزینه‌ها کاهش یابد و هم از امتیاز سرانه در سایر بخش‌ها بهره مند شود. رئیس شعبه گیل خواران جویبار از نکات کلیدی مدیریتی خود می‌گوید که چگونه تحرک و پویایی یعنی مشخصه‌های اصلی یک سازمان پیشرو را در شعبه حاکم کرده است و با همین مشخصه‌ها، رشد قابل ملاحظه‌ای را در تمام شاخص‌های عملکردی به ثبت رسانده است.



رضا شعبانی

رئیس شعبه خیابان معلم

رضا شعبانی ۲ سال است به عنوان رئیس شعبه خیابان معلم منصوب شده است و آمار و ارقام گویای آن است که سبک مدیریتی موفق داشته است. او می‌گوید: بانک کشاورزی با داشتن امکانات پیشرفته در عرصه بانکداری و با اتکا و اعتماد به نیروی انسانی تحصیل کرده و باسواد خود می‌تواند که در عرصه بانکداری موفق و سر بلند باشد شعبه خیابان معلم نیز با توجه به چنین ویژگی‌هایی و با تلاش جمعی همکاران ابتدایی ترویج فرهنگ بانکداری الکترونیک قدم برداشت و با شعار ((هر مشتری یک کارت و هر مشتری یک بانکدار)) به جلو حرکت کرد و امروز افتخار می‌کنیم که مراجعه مشتریان مابرای دریافت خدمات مجازی هر روز بیشتر می‌شود. انجام درست این امر موجب شد تا فرصت برای بهره‌وری بیشتر فراهم شود که می‌توان به اجرای طرح کارگردشی و توانمندسازی همکاران اشاره کرد. نکته دیگر پرداخت صحیح و پیگیری مستمر وصول بود که موجب کاهش ریسک و بهبود شاخص خوداتکایی مالی نیز شد. شعبانی که تلاش چشمگیری انجام داده است تا بتواند، شعبه تحت سرپرستی خود را به جایگاه امروزی برساند. با آمار و رشد کم سابقه شاخص‌های عملکردی شعبه را نشان می‌دهد. این آمار می‌گوید: در شاخص تجهیز منابع، با برنامه‌ریزی دقیق و تلاش همکاران موفق شدیم، در پایان سال ۱۳۹۲ منابع شعبه را به نحو چشمگیری افزایش دهیم. در تمام مدت هم متناسب با برنامه ابلاغی تجهیز منابع داشته‌ایم. در شاخص وصول مطالبات، مبلغ وصول شعبه تا ۹۹ درصد افزایش یافت. همچنین ریسک اعتباری شعبه در پایان سال ۱۳۹۲ تا حد ۰/۱۴ درصد کاهش محسوسی داشت. شعبانی درباره پرداخت تسهیلات گفت: تعداد تسهیلات داده شده در پایان آذر ۱۳۹۲ افزایش یافت و با انضباط اداری و کنترل‌های لازم، ریسک نقدینگی و نسبت خالص نقدینگی به سپرده و درصد خوداتکایی را تغییر و در حال حاضر رتبه اول را در ریسک نقدینگی و درصد خوداتکایی در استان به خود اختصاص داده‌ایم. شعبانی برجسته‌ترین ویژگی‌های مدیریتی خود را جذب و حفظ مشتریان و فراهم آوردن محیطی آرام و بدون حاشیه برای کارکنان می‌داند و می‌گوید: همراهی و همدلی کارکنان در چنین فضایی، گره‌گشای همه مشکلات است. احترام و تکریم مشتریان نیز به رضایتمندی آنها منجر می‌شود و همین رضایت است که سپرده‌های مردمی را به رشد رسانده و میزان وصولی‌ها را افزایش و ریسک اعتباری شعبه را کاهش داده است.



مصطفی براری

رئیس شعبه لاریجان

مصطفی براری در اول فروردین سال ۹۱ مسولیت شعبه لاریجان را بر عهده گرفت و تمام فعالیت‌های خود را به صورت هرمی که در راس آن هرم، سود آوری و در زیر شاخه‌های آن تجهیز منابع، پرداخت تسهیلات و وصول مطالبات قراردادداشت متمرکز کرد.

مصطفی براری می‌گوید: شعبه ما ۴ نفره است و با وجودی که در سال ۹۲ بیشترین هزینه‌های ساختمانی را داشتیم مبلغ چشمگیری سود آوری داشتیم. در شعبه سعی داشتیم تا بجای یک رئیس شعبه موفق یک رئیس شعبه موثر باشیم تا به موفقیت دست پیدا کنیم، به همین دلیل همه توان و انرژی خود را صرف بانک و ارباب رجوع می‌کردم و از طرف دیگر، از ظرفیت کارکنان هم بیشترین استفاده مطلوب را بردم.

براری در توصیف شاخص‌های عملکردی شعبه گفت: در بخش تجهیز منابع شناسایی بازار و بعد از آن بازاریابی مویرگی هدف اصلی ما در بازار رقابتی بود که با معرفی سید کالای بانکی سعی کردیم که همه کالاهای بانک به مشتری معرفی و ارایه شوند. به طور مثل برای بیشتر مشتریان حساب سپرده کوتاه مدت و حساب جاری افتتاح و تلاش شد نیاز مشتری بر حسب فعالیت آنها شناسایی شود. در امر پرداخت تسهیلات نیز با دید توسعه بخش کشاورزی به صورت زیر بنایی با حس ایجاد وفا داری مشتریان، تسهیلات پرداخت شد به‌طوری که بعد از پرداخت تسهیلات اولاً به‌صورت دایم مانده سپرده مشتری رصد می‌شد و از طرفی به‌صورت تلفنی یا حضوری با مشتری ارتباط برقرار می‌شد تا مشتری بانک را دایماً در کنار خود حس کند. در واقع پرداخت با اهلیت طرف و با رعایت بهداشت اعتباری پرداخت و همیشه منابع و مصارف رعایت می‌شد. براری افزود: در امر وصول مطالبات، چون پرداخت‌ها به‌صورت درست انجام می‌شد بدهکار را به‌عنوان یک مشتری خوب نگاه می‌کردم زیرا با فشار هم بدهکار و هم ضامنین، بانک را ترک می‌کردند و وصول با مشکل مواجه می‌شد. همیشه شعارم وصول به قیمت، نه به هر قیمت بود. که در این شرایط هم بانک راضی بود و هم مشتری و نتیجه این عمل وصول بالای ۹۹/۸ درصد بود. به نظر من اگر حس خدمت به مردم را سرلوح افکار و اعمال مان قرار دهیم و کلمه بدهکار را از فرهنگ لغت بانک مان حذف و واژه تسهیلات گیرنده یا شریک را به جای آن بکار ببریم، در این صورت مشتریان بهترین مبلغ ما خواهند بود.



مسعود محسن پور

رئیس شعبه سورک

مسعود محسن پور که از ۲ سال پیش مسولیت شعبه سورک را بر عهده دارد آماری از شعبه خود ارائه می‌کند که به اندازه کافی گویا و امیدوارکننده است تا نیازی به توضیح اضافی نداشته باشد. این آمارها از رشد و پیشرفت روزافزون شعبه حکایت می‌کند. برپایه این آمار شعبه در بخش تجهیز منابع طی ۲ سال گذشته فراتر از تعهدات شعبه در پایان سال‌های ۱۳۹۱ و ۱۳۹۲ به میزان مطلوبی محقق شده است. آمار کنونی سپرده‌های شعبه نیز نسبت به پایان سال وحتى نسبت به پایان دی‌ماه بیش از برنامه تحقق داشته است. البته محسن پور می‌گوید: این عملکرد از کاشت همکاران سابق و سعی و تلاش کار تیمی و گروهی شعبه ناشی می‌شود مثلاً تشکیل پرونده در اعتبارات داده نمی‌شود تا پیش پرداخت واریز شود.

رئیس شعبه سورک ادامه داد: 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 ارباب رجوع را با پشتوانه‌های اعتقادی خویش در شعبه عملیاتی کرده‌ایم که نتیجه آن را نیز در شاخص‌های مختلف عملکردی شعبه می‌توانید ملاحظه کنید

محسن پور درباره پرداخت تسهیلات می‌گوید: در بخش پرداخت تسهیلات نیز شعبه همواره با رعایت اصل بهداشت اعتباری سعی در رعایت منابع و مصارف داشته و عملکرد خوبی در پرداخت تسهیلات بر جا گذاشته است. همچنین در بخش وصول مطالبات، عملکرد وصولی شعبه در پایان سال ۱۳۹۲ با افزایش توأم بود و ریسک اعتباری کاهش یافت. امید است در پایان سال ۹۳ عملکرد شعبه در شاخص‌های وصول مطالبات بهبود یابد.

محسن پور افزود: در حوزه انضباط مالی و اداری نیز تلاش بر این بود تا ضمن رعایت اصل مشتری‌مداری نسبت به بهبود شاخص‌های این بخش اقدام شود. ضمن اینکه نسبت مصارف به منابع نیز طی ۲ سال گذشته همواره رعایت شده است.



کورش بانج فروش

رئیس شعبه نوشهر

کوروش بانج فروش رئیس شعبه نوشهر شرط رسیدن به موفقیت را هدف گذاری، برنامه ریزی، اجرای برنامه و کنترل می داند، و موفقیت او در جمع منتخبان روسای برتر شعب کشور حاکی از آن است که او روی تکتک این واژه ها و برای تحقق آنها کار کرده و زحمت کشیده است.

بانج فروش ضمن تمجید فراوان از همکاری که او را در این موفقیت همراهی کرده اند به تجهیز منابع در شعبه می پردازد و می گوید: با طبقه بندی و شناسایی مشتریان، شناسایی مشتریان رها شده که عملکرد مناسبی از حیث سپرده گذاری داشتند و شناسایی مشتریان هدف، به بیش از تعهدات تعیین شده در بخش جذب سپرده های مردمی رسیدیم. ضمن اینکه با معرفی هرچه بیشتر خدمات الکترونیکی بانک از قبیل، همراه بانک، اینترنت بانک، دستور پرداخت تراکنش ۸۹۹، وصول اقساط از دستگاه خود پرداز و فروش کارت هدیه و نصب دستگاه pos باعث کاهش مدت انتظار مشتریان برای دریافت خدمات و ارتباط بهتر با مشتریان (CRM) شده است.

پرداخت تسهیلات هم از ۱۱۰ فقره به ۳۲۳۳ فقره در پایان سال ۹۲ افزایش یافته است. در وصول مطالبات، قدر مطلق وصولی کاهش، مانده تسهیلات جاری و غیر جاری و مطالبات غیر جاری افزایش یافته که باتوجه به دوبرابر شدن کل تسهیلات مانده مطالبات غیر جاری تقریباً کنترل و ثابت مانده است در ضمن ریسک اعتباری از ۱۷/۸ به ۸/۵ در پایان سال ۹۲ کاهش یافته و درصد وصول ۷۱ درصد و ریسک ۱۰/۵۹ است در بخش انضباط مالی و اداری، مانده حساب مرکز کاهش یافت و افزایش کل مطالبات نشانگر افزایش سپرده های مردمی و بهبود وضعیت وصول مطالبات با رعایت الگوی منابع و مصارف، رعایت اصل صرفه جویی و نگهداری وضعیت صندوق و بانکها به کمترین حد ممکن است.

بانج فروش در باره ویژگی های دوره مدیریت بر شعبه می گوید: با کاهش دوره وصول مطالبات باعث افزایش گردش وجوه نقد، بهبود وضعیت وصول و کاهش حساب مرکز شدیم. افزایش ضریب خودتکایی از ۳۴ درصد به ۵۹ درصد، مشارکت تمام همکاران در تصمیم گیری و آشنایی با امتیازات حاصل از شاخص های عملکردی توسط اداره کل نظارت در امور شعب برای درجه بندی و امتیاز رتبه بندی، کارگردشی برای تمام، نهادینه کردن استفاده بهینه از امکانات بانکداری الکترونیک مانند SMS بانک، همراه بانک، اینترنت بانک و... از جمله این ویژگی ها ست.



مجید اسماعیل زاده

رئیس شعبه خیابان امام آمل

مجید اسماعیل زاده ۴۰ سال است به عنوان مسئول شعبه خیابان امام آمل انجام وظیفه می کند او در این باره می گوید: از اینکه در جایگاه مقدسی مشغول به خدمت هستم و افتخار خدمت گذاری به مردم را دارم بسیار خرسندم. به نظر من عشق و علاقه در هر کاری، آن را به اوج می رساند، بنابراین اولین اقدامی که انجام شد توجه بیش از پیش به نیروی انسانی در شعبه بود و طی آن نهایت همکاری از همکاران شعبه دریافت و همکاران در تصمیم گیری ها و برنامه ریزی ها شریک شدند. در نتیجه برای به بارنشستن برنامه هایی که خود در تهیه و تدوین آن نقش داشتند تلاش لازم را مبذول داشتند و به همین دلیل شعبه در مسیر موفقیت قرار گرفت.

اسماعیل زاده افزود: ارتقا شعبه در سال ۱۳۹۲ از خودباوری و اعتماد به نفس کارکنان شعبه و عامل رشد شاخص ها ناشی می شود. برقراری موازنه میان نیازهای مشتری و اهداف بانک، براساس یک رابطه برد - برد بین بانک و مشتری هم از عوامل موفقیت به حساب می آید. نهادینه شدن امر تجهیز منابع از طریق توجه به مدیریت زمان در مورد مشتری، تسریع و تسهیل در ارائه خدمات به مشتری و رعایت کامل اصول مشتری مداری و تکریم مشتریان و در نهایت صداقت و درستکاری کارکنان از سیاست های حاکم بر شعبه حکایت می کند. اسماعیل زاده ادامه داد: با وجود اینکه شعبه تحت محاصره شعب بانک های دولتی، خصوصی و موسسه ها قرار دارد ولی ما این موضوع را تهدید تلقی نکردیم، بلکه آن را به یک فرصت مبدل کردیم و با ارائه راهکارهای مناسب از جمله شناخت هر همکار نسبت به بازار هدف خویش و مشتریان هدف به اهداف خود رسیدیم. در شاخص پرداخت تسهیلات با توجه به تجربه کاری و مهارت و شناخت کامل همکاران شعبه در شاخص پرداخت تسهیلات و سرعت عمل در اعطای تسهیلات و ارائه نقطه نظرات مناسب و کاربردی توانستیم موفقیت چشمگیری به دست آوریم. با رضایتمندی مشتریان، ریسک اعتباری ۱۱۴ و خودتکایی مالی ۱۵ در پایان سال ۹۲ به ثبت رسید. در شاخص وصول مطالبات معتقدیم، پرداخت مناسب و صحیح، وصولی خوبی را به همراه خواهد داشت و پیگیری های مستمر، مداوم و روزانه همکاران و با رعایت نزاکت در مواجهه با مشتری و تکریم شایسته و تعامل سازنده با مشتریان به موفقیت چشمگیری شامل وصولی ۹۹ درصدی شعبه در سال ۹۲ رسیدیم.



سید یحیی دوستدار

رئیس شعبه نکا

سید یحیی دوستدار رئیس شعبه نکا وقتی از دلایل بهبود عملکرد شعبه یاد می‌کند ابتدا، همکاری و تلاش همکاران را بیان می‌کند و می‌گوید: با ایجاد کارگروه‌های تخصصی مربوط به دوایر و بررسی مشکلات و ارائه راه حل‌ها و انتخاب بهترین روش برای پیشبرد امور حرکت جدی خود را آغاز کردیم و با تشکیل جلسات با حضور کاربران ارشد دوایر و ایجاد هماهنگی بین آنان، مدیریت و تصمیم‌گیری گروهی برای انجام امور و تقویت مشارکت‌پذیری همکاران، هدایت و نظارت و کنترل برای اجرایی شدن تصمیمات و تقویت حس همکاری و دوستی بین پرسنل و ارتقا فرهنگ سازمانی و ایجاد انگیزه و بهره‌گیری از توان همه همکاران و قدردانی و جبران زحمات همکاران به اهداف خود رسیدیم. دوستدار در توصیف شاخص‌های عملکردی ابتدا به وصول مطالبات اشاره کرد و گفت: کاهش ریسک اعتباری از ۱۲٫۹ درصد پایان سال ۹۱ به ۹٫۸۲ درصد پایان سال ۹۲ و افزایش وصولی از ۷۹ درصد در پایان سال ۹۱ به ۸۳ درصد در پایان سال ۹۲ به دلیل آشنایی کامل با جغرافیای حوزه عمل و وضعیت اقتصادی آن و برنامه‌ریزی و استفاده مطلوب از همه عوامل موثر در وصول مطالبات و به کارگیری ابزارها و راهکارهای مبتنی بر خط مشی‌ها و دستورالعمل‌های اجرایی بانک میسر شد.

در تجهیز منابع، در صد تحقق تعهدات سپرده‌پذیری از ۸۱ درصد در سال ۹۱ به ۱۲۳ درصد در پایان سال افزایش یافت که این افزایش باتدوین برنامه بازاریابی شامل تقسیم بازار و انتخاب بازار هدف و برنامه ریزی برای حفظ و افزایش سهم از بازار با استفاده از ابزارهای بازاریابی امکان‌پذیر شد.



عباس خانه عنقا

رئیس شعبه میدان بار ساری

عباس خانه عنقا فوق لیسانس مدیریت دولتی است و سال ۱۳۷۷ به استخدام بانک درآمد و از اول اسفند ۱۳۹۱ از شعبه منابع طبیعی ساری به شعبه میدانبار ساری منتقل شد. او اولین و مهم‌ترین اقدام خود را پس از حضور در شعبه بررسی و تحقیق در باره علت بی‌تأمیلی حجره داران و کسبه میدان میوه و تره بار به تمرکز حساب هایشان در بانک کشاورزی شعبه میدانبار انجام داد و پس از مراجعات و پیگیری‌های مکرر و برآورده کردن درخواست‌های معقول آنان توانست اعتماد‌ها را جلب کند تا به جای استفاده از حساب در چند بانک فقط از دسته چک بانک کشاورزی استفاده کنند.

خانه عنقا در این باره بیشتر توضیح می‌دهد و می‌گوید: بر اساس تجربه ۳ ساله از دوره حضور در شعبه منابع طبیعی ساری به این نتیجه مهم رسیده بودم که اگر به مردم احترام بگذارم و با صبر و حوصله به سخنان آنان گوش دهم و همچنین اگر در راستای ارائه خدمات بانکی و پرداخت تسهیلات با خلوص نیت ارائه خدمت کنم هیچ گاه از یاد و خاطره مراجعان و مشتریان شعبه نخواهد رفت زیرا در این برهه زمانی تمامی مشتریان سیستم بانکی از نحوه خدمات رسانی تک تک بانک‌ها اطلاع و به چگونگی استفاده از حقوق خویش آگاهی دارند و بر همین اساس بانکی را انتخاب می‌کنند که کرامت انسانی و شخصیت آنان را مد نظر قرار دهد.

سبک مدیریتی حاکم بر شعبه ماحترام و تکریم به مشتری در بالاترین اولویت قرار داشته و خواهد داشت. خانه عنقا افزود: یکی دیگر از دلایل موفقیت شعبه استفاده صحیح از توانایی پرسنل موجود و همکاری و همیاری تک تک آنان و مشورت برای پیشبرد اهداف شعبه است. آمار ارائه شده و نمودارهای تکمیلی از موفقیت شعبه او حکایت می‌کند. برپایه این آمار و در شاخص تجهیز منابع، میزان سپرده‌های مردمی شعبه با تلاش بی‌شائبه همکاران در پایان ۱۳۹۲ به حدود دو برابر سال قبل رسید و میزان وصول مطالبات تا ۹۹ درصد رشد داشت. همچنین ریسک اعتباری شعبه روندی نزولی را طی کرده است.



علی محمد نورنژاد

رئیس شعبه خیابان ناطق نوری

علی محمد نورنژاد رئیس شعبه خیابان ناطق نوری که ۴ سال است مسئولیت این شعبه را بر عهده گرفته است، 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 نشان‌دهنده رشد کم‌سابقه شاخص‌های عملکردی شعبه است. او بر پایه این آمار می‌گوید: در شاخص تجهیز منابع، با برنامه‌ریزی دقیق و تلاش همکاران موفق شدیم، در پایان سال ۱۳۹۲ منابع شعبه را از لحاظ کل سپرده و سرانه به ۲ برابر برسانیم، در تمام مدت هم متناسب با برنامه ابلاغی تجهیز منابع داشته‌ایم. در شاخص وصول مطالبات، از لحاظ درصد وصولی هم از ۹۵/۵ به ۹۹/۵ درصد رسیدیم.

نورنژاد در باره پرداخت تسهیلات گفت: در بخش پرداخت تسهیلات نیز شعبه همواره با رعایت اصل بهداشت اعتباری سعی در رعایت منابع و مصارف داشته و عملکرد خوبی در پرداخت تسهیلات بر جا گذاشته است و تعداد تسهیلات داده شده در پایان ۱۳۹۲ افزایش یافت و با انضباط اداری و کنترل‌های لازم، ریسک نقدینگی و نسبت خالص نقدینگی به سپرده و درصد خودتکایی را تغییر داده‌ایم.

نورنژاد برجسته‌ترین ویژگی‌های مدیریتی خود را جذب و حفظ مشتریان و فراهم آوردن محیطی آرام و بدون حاشیه برای کارکنان می‌داند و می‌گوید: همراهی و همدلی کارکنان در چنین فضایی، گره‌گشای همه مشکلات است. احترام و تکریم مشتریان نیز به رضایتمندی آنها منجر می‌شود و همین رضایت است که سپرده‌های مردمی را به رشد رسانده و میزان وصولی‌ها را افزایش و ریسک اعتباری شعبه را کاهش داده است.

رئیس شعبه خیابان ناطق نوری در تشریح دلایل توفیق خود می‌گوید: همواره به مشتریان شعبه به‌عنوان شرکای واقعی بانک نگاه و حتی الامکان 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 مشهود است.



علی فرجی الموتی

رئیس شعبه نشتارود

علی فرجی الموتی سال ۱۳۵۲ متولد و سال ۱۳۷۷ در بانک استخدام شد. مدیریت در شعبه نشتارود اولین تجربه مدیریتی او محسوب می‌شود. او سال ۱۳۸۹ شعبه درجه ۴ را تحویل گرفت و در اولین جلسه کاری با همکاران میثاق نامه‌ای را به امضا رساند. در این پیمان آمده بود:

۱- باید در کنار هم باشیم و از تک روی پرهیز و رفاقت را در بین خودمان نهادینه کنیم.

۲- مشتری مبنای همه محاسبات در بانک است. اگر این کلمه حذف شود، بانک نیز در پی آن حذف خواهد شد.

۳- آوردن مشتری به بانک آسان است اما نگه داشتن آن مشکل.

۴- فضای رقابت بسیار شدید شده است و هر که حرکت نکند خود به خود جا می‌ماند و این یعنی نابودی.

۵- ما باید ابتدا تا حد امکان به مشتری اعتماد کنیم که این خود سر آغاز وفاداری مشتری به بانک است.

۶- باید سعی کنیم که مشتری به بانک مان وفادار باشد نه به شخص خاص.

۷- مشتری با دیدن بانک و همکاران باید احساس خوب و رضایت مندی داشته باشد و این باید به‌عنوان یک برند در بین مشتریان ما رواج یابد.

۸- اگر یک مشتری از بانک راضی بیرون برود خود به خود مبلغ ما خواهد بود.

فرجی در این باره گفت: این پیمان نامه مورد توجه قرار گرفت و پی آمد آن تقسیم کار بود که می‌بایست همه همکاران در وصول و تجهیز منابع سهیم می‌شدند و برای جمع آوری سپرده نیز به سراغ افرادی می‌رفتیم که مورد اعتماد افکار عمومی در حوزه عمل ما باشند. نتیجه این همفکری و عهد نامه به ارتقاء شعبه در پایان سال ۹۱ و افزایش قابل ملاحظه آمار در پایان سال ۹۲ منجر شد.

فرجی افزود: در ادامه به ارتقاء درجه شعبه اشاره می‌کند و می‌گوید: سرمایه انسانی در اختیار، مهم‌ترین سرمایه بانک است که باید حداکثر استفاده را از آنان برای تحقق اهداف سازمانی انجام داد، اما مهم‌تر از آن باید به سمت جانشین‌پروری و افزایش ارزش تجربی، علمی و عملی آنان هم حرکت کرد تا در آینده توانایی مدیریت بخش‌هایی از سازمان را داشته باشند و ما در شعبه نشتارود این کار را هم انجام داده‌ایم.



اکرم والی

رئیس شعبه امام ساوه

اکرم والی کمتر از یک سال پیش به‌عنوان رئیس شعبه امام خمینی ساوه منصوب شد و طی همین مدت توانست وضعیت شعبه را سروسامان دهد. او می‌گوید: از شاخص‌های اصلی چون پرداخت تسهیلات، تجهیز منابع و وصول مطالبات گرفته تا شاخص‌هایی کلان‌تر چون بازاریابی، مشتری‌مداری و توسعه خدمات همگی دست به دست هم می‌دهند تا عملکردی را برجسته کنند. این ابزارها را تمام شعب در اختیار دارند اما برخی از شعب استفاده بیشتری از این ظرفیت‌ها می‌کنند و همین دلیل برتری آنها نسبت به بقیه شعب می‌شود. خانم والی در توصیف شاخص‌ها قبل از همه به تجهیز منابع اشاره می‌کند و می‌گوید: جمع سپرده‌های مردمی شعبه در پایان اسفندماه ۱۳۹۲ به تعداد ۱۲۸۰۹ فقره مربوط به انواع حساب‌های سپرده بود که درمقایسه با مدت مشابه سال قبل (۱۲۰۶۶ فقره) ۷۴۳ فقره افزایش نشان می‌داد. همچنین تسهیلات پرداختی شعبه از محل منابع داخلی طی سال ۹۲ به تعداد ۸۰۳ فقره بود که در مقایسه با مدت مشابه سال قبل (به تعداد ۹۰۴ فقره) از لحاظ تعداد ۱۰۱ فقره کاهش و از نظر مبلغ افزایش نشان می‌داد. والی ادامه داد: مجموع وصولی‌های شعبه از محل منابع داخلی در پایان سال ۹۲ و در مقایسه با مدت مشابه سال افزایش نشان می‌دهد درصد وصولی شعبه نسبت به آنچه می‌بایست وصول شود در پایان سال ۹۲ معادل ۹۸ درصد بود. در بخش انضباط مالی و اداری هم، شعبه در کنترل نقدینگی در طول سال دقت ویژه‌ای داشت به‌طوری‌که روزانه مانده صندوق از یک درصد مجموع سپرده‌های مردمی تجاوز نمی‌کرد. ضریب خودتکایی نیز ۱،۱۳ بود.

والی در پایان گفت: با برپایی جلسات منظم تجهیز منابع و وصول و بخشنامه خوانی و با بسیج دسته جمعی همکاران در امر وصول مطالبات به رقم ۹۸ درصد و ریسک اعتباری ۱،۵ درصد نائل شدیم و همچنین تحقق ۱۰۳ درصدی برنامه سپرده‌های مردمی شعبه را که مدیون تلاش دلسوزانه تک تک همکاران این شعبه است جشن گرفتیم.



عقیل کمیجانی

رئیس شعبه کمیجان

عقیل کمیجانی رئیس شعبه کمیجان استفاده حداکثری از امکانات موجود را رمز موفقیت خود می‌داند و می‌گوید: باید با برنامه‌ریزی درست در کلیه امور، از امکانات بهره برد. توجه و اهمیت به سرمایه انسانی و استفاده از نظر و پیشنهادهاى آنان نه فقط اعتماد به نفس را در آنها تقویت می‌کند که برای پیشبرد اهداف و بهبود شاخص‌ها نیز مفید و موثر است.

کمیجانی، ارزش‌آفرینی برای مشتریان را هم یک اصل انکارناپذیر می‌داند و باور دارد که مشتری سرمایه اصلی بانک است و برای حفظ و وفادار ساختن او نباید از هیچ کوششی فروگذار کرد. او می‌گوید: در پرداخت تسهیلات و توانمند ساختن کشاورزان کم‌درآمد یا 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 ناراضی تلاش کردم. همواره حرکات، نحوه کار و برخورد همکاران با ارباب رجوع و به‌ویژه مشتریان هدف را زیر نظر داشتم و احترام مشتریان را به جا می‌آوردم و توصیه می‌کردم.

رئیس شعبه کمیجان با ارائه آمار و ارقام این موفقیت‌ها را به تصویر کشیده و می‌گوید: در شاخص تجهیز منابع و جذب سپرده‌های مردمی با به‌کارگیری کلیه امکانات در اختیار و هماهنگی همکاری، شناسایی بازارهای فعال اقتصادی منطقه و افرادی نفوذ، موفق شدیم طی سال ۹۲ میزان سپرده‌های مردمی را افزایش داده و کلیه تعهدات خود را پوشش دهیم.

در شاخص پرداخت تسهیلات هم با توجه به معرفی طرح‌های توسعه بخش کشاورزی و لزوم حمایت از این بخش مهم شعبه در پرداخت تسهیلات اهتمام جدی انجام داد و ۱۶۰۱ فقره تسهیلات در زیربخش‌های مختلف پرداخت کرد.

در وصول مطالبات، شعبه طی سال ۹۲ علاوه بر کسب وصولی ۹۵ درصد موفق شد تعهدات خویش را به انجام برساند، هم چنین در بخش انضباط مالی و اداری، با در نظر گرفتن افزایش چشمگیر سپرده‌های مردمی، شعبه موفق شد نسبت به کاهش مانده اقدام کند.



اسماعیل باقری

رئیس شعبه جاورسیان

اسماعیل باقری از ۳ سال پیش به عنوان رئیس شعبه جاورسیان در استان مرکزی منصوب شده است و این شعبه را به موفقیت‌های چشمگیری رسانده است. او در باره رمز و راز این موفقیت می‌گوید: موفقیت در این شعبه از برنامه‌ریزی‌های از قبل طراحی شده، کار تیمی و مشارکت همکاران، حسن خلق و برخورد خوش با ارباب رجوع، وفادارسازی مشتریان، صداقت در گفتار و رفاقت با مشتریان و همکاران، شناسایی استعدادها و موجود در منطقه و شناسایی نیازهای مشتریان و جذب مشتریان ره‌اشده و سوق دادن منابع گرانقیمت به سمت ارزان قیمت - که باعث کاهش هزینه‌های پول می‌شود - ناشی می‌شود که باعث شد شعبه در کلیه شاخص‌های عملکردی وصول مطالبات، تجهیز منابع و سایر شاخص‌ها رشد چشمگیر مثبتی در پایان سال ۹۲ داشته باشد و نتیجه آنکه موجب رشد و ارتقاء شعبه به درجه ۲ و مهم تر از آن به عنوان یکی از شعب برتر کشور انتخاب شد. باقری در توصیف شاخص‌های عملکردی به تجهیز منابع اشاره کرد و گفت: شعبه در پایان سال ۹۲ رشد بسیار چشمگیری از لحاظ تعداد و مبلغ سپرده‌ها داشت به طوری که میزان سپرده‌های مردمی در پایان سال ۹۲ نسبت به مدت مشابه پایان سال ۸۹ به ۲/۵ برابر رسید. همچنین توسعه و افزایش کانال‌های الکترونیکی نظیر، دستگاه‌های POS، همراه بانک، تلفن‌بانک، اینترنت بانک و... و ترغیب مشتریان به استفاده بیشتر و بهینه از این امکانات هم کمک کرد تا تجهیز منابع بهتری صورت گیرد. در زمینه پرداخت تسهیلات هم شعبه براساس برنامه‌ریزی انجام شده و رعایت منابع و مصارف به پرداخت تسهیلات به خصوص در بخش کشاورزی اقدام کرد به طوری که تسهیلات پرداختی شعبه در پایان سال ۹۲ نسبت به مدت مشابه سال قبل از لحاظ مبلغ رشد خوبی داشت.

باقری ادامه داد: با همکاری و تلاش جمعی همکاران بخش اعظم آنچه باید وصول شود، وصول شد و این مهم باعث شد تا ریسک اعتباری شعبه کاهش یابد، به طوریکه در پایان سال ۹۲ درصد وصولی شعبه به ۱۰۰ درصد افزایش یافت و به تبع آن قدر مطلق وصولی افزایش چشمگیری داشت و مانده مطالبات بسیار کاهش پیدا کرد و ریسک اعتباری با کاهش خیلی خوب به ۱ درصد رسید که در چند سال اخیر بی سابقه بوده است.



علی اکبر یادگاری

رئیس شعبه خنداب

علی اکبر یادگاری رضایت مشتری را شرط اصلی موفقیت هر سازمانی می‌داند و مشتری‌مداری و تکریم ارباب رجوع را اصل غیر قابل انکار موفقیت، ماندگاری و پیشرفت یک سازمان قلمداد می‌کند. همکاران او هم در این شعبه با سرلوحه قرار دادن این مهم و پذیرفتن و رعایت اصول توانسته‌اند گام‌های موثری برای جذب، نگهداری و وفادارسازی مشتریان بردارند. او به مهم‌ترین اقدامات شعبه اشاره می‌کند و می‌گوید: تکریم مشتریان، ارتقاء عملکرد کانال‌های الکترونیکی و همدلی، همفکری و پیگیری مجدانه کلیه همکاران برای افزایش منابع و کاهش مانده مطالبات شعبه مهم‌ترین اقداماتی بود که انجام دادیم ولی بر این باور هستیم که مهم‌ترین عامل در تعالی هر سازمان بدون شک داشتن سرمایه انسانی با انگیزه، باشا، توانمند و با دانش کافی است که خوشبختانه شعبه ما از آن برخوردار است.

یادگاری در ادامه به آمار شاخص‌های عملکردی اشاره کرد و گفت: باتلاش همکاران توانستیم با جذب چشمگیر سپرده‌های مردمی، گواهی عام، صندوق یکم ۱۱۲ تعهدات را پوشش داده و مجموع مانده سپرده‌های مردمی را افزایش دهیم. همچنین شعبه با برنامه‌ریزی و نیازسنجی منطقه با پرداخت تعداد ۱۴۲۰ فقره تسهیلات در قالب پرداخت تسهیلات سرمایه در گردش و کوتاه مدت گام مهمی در رونق بخش کشاورزی منطقه برداشت.

یادگاری در باره وصول مطالبات هم گفت: طی سال ۹۲ با مشارکت تمامی همکاران بخش چشمگیری از مطالبات به حیطه وصول درآمد که در وصول شعبه در انتهای سال به رقم ۹۶ درصد ریسک اعتباری به ۲٫۷ درصد رسید.

شعبه در زمینه انضباط مالی و اداری هم، منابع و مصارف را رعایت کرده است و باتوجه به اینکه همکاران برخورد شایسته با ارباب رجوع دارند، توانسته اند منابع مالی آنها را در شعبه متمرکز کنند.

یادگاری در پایان به نکات برجسته دوره ریاست اشاره کرد و گفت: همکاران بازاریاب و اعتباری شعبه، اشخاص و بازارهای تجاری و کشاورزی حوزه عمل شعبه را تجزیه و تحلیل و نیازمندی‌های آنان را شناسایی می‌کنند و خدمات شعبه را برای آنان از قبیل پرداخت انواع تسهیلات و ارائه خدمات الکترونیکی شرح می‌دهند و در هنگام مراجعه آنان به شعبه، در اسرع وقت خدمات مورد نظر ارائه می‌شود تا مشتری به این باور برسد که همه در شعبه برای خدمت به او بسیج شده‌اند.



اسماعیل محسن آبادی

رئیس شعبه مامونیه

اسماعیل محسن آبادی رئیس شعبه مامونیه برای جلب اعتماد مردم منطقه به برقراری ارتباط نزدیک با مردم و عمل به تعهدات روی آورد و با موفقیت در این زمینه، فضای رفاقت و همدلی را در شعبه حاکم کرد تا برنامه‌ها با سرعت بیشتری به مرحله اجرا درآیند. او می‌گوید: اصلاح عملی نحوه ارتباط مشتری با کارمند نیز از دیگر مواردی بود که توجه جدی به آن مبذول شد. محسن آبادی می‌گوید: آشنایی با خلق و خوی مردم منطقه و شناخت از خواست و انتظار آنان باعث شد تا به گونه‌ای رفتار کنیم که کشاورزان و دامداران، بانک کشاورزی را خانه دوم خود بدانند و این نزدیکی و آشنایی کمک کرد تا در تحقق سپرده‌های مردمی و در وصول مطالبات، وضعیت مطلوبی را بر شعبه حاکم کنیم. حبیب‌الله‌پور در ادامه با توصیف عملکرد کیفی شرایط کنونی حاکم بر شعبه را تشریح کرد و گفت: در بخش تجهیز منابع باتوجه به تاریخچه این شعبه توانستیم سپرده‌های مردمی را به درصد تحقق برنامه ۵۲ درصد برسانیم. در بخش وصول مطالبات توصیه اولیای بانک و دستورالعمل‌های بانک را همواره سرلوحه کار خود قرار دادیم و مشکل بدهکاران را مشکل خود فرض کردیم وصولی در سال ۱۳۹۲ به ۹۷ درصد رسید که ۲ درصد افزایش داشتیم و ضمن افزایش درصد وصولی در پایان سال ۱۳۹۱ در مقایسه با سال قبل، ریسک اعتباری را هم کاهش دادیم. در بخش پرداخت تسهیلات با نگاه سودآوری رشد قابل توجه‌ای داشتیم، در بخش انضباط مالی و اداری از آنجا که به‌عنوان یک سازمان زنده و پویا و با نظم و انضباط مشهور هستیم نمی‌توانیم از این بخش غافل باشیم به‌طوری که ضمن کنترل سرفصل‌های هزینه‌ای شعبه و تلاش در پی کاهش آنها و کنترل نقدینگی و توجه ویژه به عوامل سودآوری شعبه در مقایسه سال قبل رشد قابل توجه‌ای را تجربه کردیم.



نسیم افتخاری راد

رئیس شعبه جهاد کشاورزی

نسیم افتخاری راد تلاش وافر برای موفقیت شعبه تحت مدیریت خود انجام داد. آمارها و ارقام شاخص‌های عملکردی به روشنی این تلاش را به تصویر برکشیده‌اند. ایجاد تعامل سازنده با جهاد کشاورزی با هدف جذب منابع و بهره‌گیری از آنها به‌عنوان ابزار تبلیغاتی برای بانک، هدف مهمی بود که دنبال می‌کرد و به نتیجه مطلوب هم رسید. او با ارائه آمار در شاخص‌های عملکردی نشان می‌دهد که شعبه جهاد کشاورزی چه مسیری را برای موفقیت طی کرده است طبق این آمار شعبه جهاد کشاورزی در تجهیز منابع و جذب سپرده‌های مردمی، با همت و تلاش کلیه کارکنان، شعبه طی سال ۹۲ با رشد چشمگیری در مقایسه با سال قبل برخوردار بود. افتخاری راد در توصیف شاخص‌ها گفت: در پرداخت تسهیلات هم تعداد زیادی تسهیلات به کشاورزان و تولیدکنندگان پرداخت شده است. این پرداخت صحیح و درست تسهیلات برای بهره‌مندی افراد بیشتر و صرف درست و صحیح منابع مدنظر شعبه بود که در این راستا طی سال ۹۲ موفق شد تعداد ۶۱۳ فقره تسهیلات پرداخت کند و در وصول مطالبات، شعبه بخش اعظمی از مطالبات خود را به حیطه وصول درآورد زیرا وصول مطالبات به‌عنوان یکی از ابزارهای تأمین مالی پرداخت تسهیلات از اهمیت ویژه و به‌سزایی برخوردار است. شعبه با این میزان وصول مطالبات علاوه بر انجام تعهدات سالانه ریسک اعتباری خود را به ۴ رساند و از نظر قدر مطلق وصولی نسبت به مدت مشابه سال قبل رشد داشت. در بخش انضباط مالی، با کنترل به موقع و هدفمند منابع و مصارف شعبه و کاهش مانده مرکز شعبه از انضباط مالی خوبی برخوردار بود که ضریب خودتکایی نیز نتیجه این تلاش و رعایت صحیح منابع و مصارف است.



محمدرضانا دعلی

رئیس شعبه آستانه

محمدرضانا دعلی رئیس شعبه آستانه طی دوره مسئولیت کاری خود با ایجاد تفاهم و همدلی بین همکاران شعبه و برقراری ارتباط موثر با مشتریان به عنوان سرمایه های اصلی بانک و راه اندازی باجه مخصوص مشتریان ویژه به موفقیت هایی دست یافته و با بهره گیری از همکاران خوب و زحمتکش طی دو سال متوالی در سال های ۹۱ و ۹۲ شعبه را به جایگاه خوبی رسانده و به عنوان رئیس شعبه نمونه انتخاب شده است.

نادعلی برای وفادارسازی مشتریان به بانک و شعبه تحت سرپرستی خود از هیچ تلاشی فروگذار نکرد. او برقراری ارتباط سازنده با مشتریان را در پیش گرفت تا مشتریان شعبه او فقط به بانک کشاورزی فکر کنند. ارائه خدمات متنوع و سرعت در پرداخت تسهیلات عوامل مهمی هستند که می توانند به وفادارسازی مشتریان کمک کنند. نادعلی به ایجاد محیطی تلاشگر در شعبه و تعهد و تعلق سازمانی همکاران هم اعتقاد دارد، چرا که اگر این تعهد و تعلق وجود نداشته باشد، در بازار سخت رقابتی، تهدیدها به فرصت مبدل نخواهند شد و یا از فرصت های موجود استفاده نخواهد شد. او می گوید: ایجاد ارتباط تنگاتنگ و سازنده با هدف بهبود و ارتقاء خدمت رسانی، فرصتی است که نباید بی تفاوت از آن عبور کرد. البته پایبندی به قوانین بانکی و پیشبرد امور با اتکاء به مقررات جاری هم امر انکارناپذیری است.

نادعلی با ارائه آمار در شاخص های عملکردی، دلایل موفقیت خود را روشن تر و مستندتر بیان می کند و می گوید: در تجهیز منابع در طی سال ۹۲ با برنامه ریزی و تعامل بین کارکنان و استفاده از تمامی امکانات در اختیار، شعبه در پایان سال موفق شدیم ۱۰۱ درصد تعهدات خود را به انجام برسانیم در پرداخت تسهیلات هم آمارها حاکی از رشد متناسب با برنامه ابلاغی بود و با توجه به جذب موفق سپرده های مردمی، شعبه با پرداخت تعداد ۵۲۶ فقره تسهیلات بارشده بیش از ۲۵ درصدی نسبت به سال ۹۱ روبرو بود. در بخش وصول مطالبات هم میزان وصولی ها افزایش یافت و در پایان سال ۹۲ این شعبه توانست ۹۸ درصد وصولی آنچه باید وصول شود را به انجام رسانده و ریسک اعتباری خود را به ۱/۶ درصد برساند که علاوه بر کاهش ریسک شعبه در مقایسه با سال گذشته در مبحث مانده مطالبات غیر جاری نیز نسبت به سال قبل با کاهش مواجه شد با رعایت منابع و مصارف و ضریب خودتاکایی ۱۹۸ درصد که شعبه با اتکا به منابع خود و بدون استقراض از مرکز اقدام به پرداخت تسهیلات کرد مدیریت انضباط مالی به خوبی اعمال شد.



مرتضی احمدلو

رئیس شعبه یل آباد

مرتضی احمدلو رئیس شعبه یل آباد می گوید: هیچ موفقیتی بدون دلیل تحقق نمی یابد مگر با زحمت و تلاش، بنا بر این تلاش فراوان را سر لوحه خود قرار دادم و پس از تحویل شعبه و با بررسی های همه جانبه ابتدا نسبت به بازسازی فضای شعبه اقدام کردم و با توجه به موقعیت شعبه که در روستا واقع شده و هیچگونه موقعیت تجاری هم ندارد به شناسایی مشتریانی که سرمایه و دارایی اصلی بانک هستند پرداختم. اولین اقدام شناسایی مشتریان ویژه منطقه بود که در اس آن انتقال حساب دهیاری یل آباد بود که با رایزنی های مکرر با بخش داری و فرمانداری موفق به انتقال آن به شعبه شدم. با همدلی و ارج نهادن به سرمایه نیروی انسانی موجود در شعبه و تشکیل جلسات مکرر برای ارائه خدمات مطلوب به مشتریان و با هدف احترام و تکریم مشتریان، نیازهای آنان را شناسایی و با برخورد مناسب و تلاش برای برطرف ساختن مشکلات آنها اقدام کردیم که منجر به تحقق ۱۰۰ درصد تجهیز منابع شد.

احمدلو در توصیف کیفی آمار شاخص عملکردی شعبه می گوید: در بخش مهم و تأثیرگذار تجهیز منابع شعبه، با شناسایی و ارتباط مؤثر بازارهای هدف و موجود موفق شدیم ۱۰۰ درصد تعهدات خویش را پوشش داده و رشد خوبی را رقم بزنیم. هم چنین با توجه به رشد تجهیز منابع و افزایش تعداد حساب های شعبه، با برنامه ریزی دقیق و شناسایی نیاز مشتریان با پرداخت تسهیلات کوتاه مدت و نظارت بر آنها، علاوه بر سود دهی و رعایت انضباط مالی و منابع و مصارف، پرداخت شعبه طی دو سال دو برابر شده است. احمدلو روند وصول مطالبات در دو سال گذشته را روند رو به رشدی عنوان کرد و گفت: میزان وصولی ها در سال ۹۲ به نقطه اوج موفقیت خود رسید به گونه ای که ریسک اعتباری به ۵/۵ درصد و وصولی به ۹۹ درصد رسید. قطعاً موفقیت به وجود آمده تصادفی نبوده بلکه پیگیری و برنامه ریزی مدون و صحیح برای وصول مطالبات و فرهنگ سازی بین مشتریان و همکاران نهادینه شده است. این فرهنگ و پیگیری باید در دراز مدت تداوم داشته باشد و در مجموع می توان تمام دست آوردهای وصول را تلاش همه جانبه همکاران زحمتکش دانست که شعبه را در تمام جهات یاری کرده اند.



علیرضانعیمی

رئیس شعبه تلخاب

علیرضانعیمی رئیس شعبه تلخاب با ایجاد فضای دوستانه در شعبه و بین همکاران و استفاده مناسب از نظرات و پیشنهادات آنان، تعامل بیشتر با مسوولان محلی برای شناسایی مشتریان، تبلیغ فرهنگ استفاده از کانال‌های ارتباطی و خدمات بانکداری الکترونیک و سرلوحه قراردادن اصل صرفه جویی در کلیه امور بانکی شرایط مناسبی را بر شعبه حاکم کرده است. او این علاقه و انگیزه را به همکاران شعبه هم القا کرده است و با مشارکت آنان، وضعیت شعبه را به نقطه‌ای اطمینان بخش رسانده است، به گونه‌ای که به عنوان یکی از روسای شعب موفق و برتر انتخاب شده است. نعیمدر توصیف کیفی آمار شاخص عملکردی شعبه می‌گوید: در شاخص تجهیز منابع، شناسایی منطقه و نوع فعالیت و درآمد مردم و تلاش برای شناخت نیازها و توقعات مشتریان از بانک، همچنین ارتباط و تعامل با مسوولان محلی و شوراها و دهیاری ها به منظور شناخت مشتریان ویژه سایر بانک ها و موسسات و جذب آنان، ایجاد ارتباط صمیمی با مشتریان و شرکت در اکثر مراسم رسمی آنها با هدف افزایش اعتماد و وفاداری به بانک به تحقق ۱۴۶ درصدی برنامه تجهیز منابع و افزایش سپرده منجر شد.

در بخش پرداخت تسهیلات هم با ایجاد کارگردشی بین همکاران و ایجاد برنامه منظم تشکیل پرونده و پرداخت تسهیلات صحیح و سریع در کوتاه‌ترین زمان ممکن و با در نظر گرفتن این اصل که وصول خوب نتیجه پرداخت خوب خواهد بود و ملزم کردن خویش به انجام تعهد در موعد مقرر رضایت مشتریان را افزایش داد. هم‌چنین با افزایش پرداخت تسهیلات خدماتی به افراد متقاضی سودآوری شعبه افزایش یافت. نعیمی افزود: در وصول مطالبات، تقسیم‌بندی لیست بدهکاران بر اساس مبلغ بدهی بین همکاران و پیگیری مستمر پرونده‌ها توسط همکاران و دادن گزارش هفتگی به رئیس شعبه و دعوت از بدهکاران و شنیدن مشکلات آنها و مساعدت با آنان بر اساس خط‌مشی بانک وزیر کلید قراردادن لیست افرادی که وام آنها در ماه آتی سررسید می‌شود و پیگیری مستمر آنها بر اساس تاریخ سررسید برای جلوگیری از انتقال آن به سررسید گذشته که به وصول ۹۹ درصد و کاهش ریسک اعتباری به زیر یک منجر شد در شاخص انضباط مالی و اداری هم با برنامه‌ریزی منظم، جریان وصول و پرداخت منابع و مصارف شعبه رعایت شد و با کاهش حداکثری مانده مرکز شعبه در سال ۹۲ درآمد تامین مالی داشته است.



علی رستمی

رئیس شعبه تره بار

برخورد مناسب، سعه صدر و تعامل و همکاری با کارکنان شعبه و اعتماد به مشتریان از این بابت که همه بانک کشاورزی را متعلق به خودشان بدانند، رمز موفقیت علی رستمی در شعبه تره بار است تا جای که شعبه کم بازده تره بار از درجه ۵ به ۴ و در نهایت به درجه ۳ ارتقا پیدا کرد.

رستمی رمز موفقیت را در مشتری‌مداری و رضایت مشتری می‌داند و می‌گوید: در شعبه تره بار، مشتری‌مداری سرلوحه کار همکاران قرار دارد. مشتری محترم است و بدون مشتری، سازمان معنی و مفهوم ندارد. در فضای به شدت رقابتی امروز اگر نیاز مشتری برآورده نشود، مشتری از دست خواهد رفت ولی اگر به اندازه نیازش از سرویس و خدمات بانک بهره‌مند شود، به مشتری ویژه و وفادار مبدل خواهد شد. شاخص رضایتمندی مشتری به ما نشان می‌دهد که ما تا چه حد در برآورده ساختن نیازهای او صحیح عمل کرده‌ایم. رستمی افزود: ما در شعبه با همین قدم‌ها و روش‌ها موفق شدیم سپرده‌های مردمی را در پایان سال ۹۲ به بارشده‌ایم از دوبرابری برسانیم که این رشد تنها در سایه تلاش جمعی پرسنل شعبه شد.

در پرداخت تسهیلات هم که یکی از عوامل سودآوری شعبه پرداخت تسهیلات معقول و منطقی به حساب می‌آید شعبه تره بار با پرداخت تسهیلات کوتاه مدت علاوه بر مدیریت صحیح منابع و مصارف سودآوری لازم را نیز فراهم کرد که با توجه به رشد صد درصد منابع پرداخت تسهیلات نیز ۶۶ درصد افزایش یافت. این موضوع نیز مهر تاییدی بر استفاده بهینه منابع است. رستمی درباره وصول مطالبات شعبه هم گفت: همیشه برای اصل باور داشته‌ام که پرداخت خوب وصول خوب را نیز در پی خواهد داشت. و در همین راستا وصولی شعبه طی سال‌های اخیر حدود ۹۹ درصد و ریسک اعتباری هم یک بوده است و ما را برای رسیدن به وصول مطالبات بیشتر و کاهش ریسک اعتباری امیدوار کرده است.

هرمزگان

ردیف	نام رئیس شعبه	محل خدمت
۱	رسول فرهاد پور	شعبه احمدی
۲	درمحمد نظری	شعبه بشاگرد
۳	عزت الله ترکی	شعبه جناح
۴	محمد آسمند	شعبه حاجی آباد
۵	موسی حسن زاده	شعبه سید جمال الدین
۶	ابراهیم پورجعفری	شعبه میناب
۷	حسن مراد پور	شعبه رودان

همدان

ردیف	نام رئیس شعبه	محل خدمت
۱	محمدصفر فراهانی	شعبه ازندریان
۲	مهدی سمیعی	شعبه اسد آباد
۳	واحد سلگی	شعبه شهرک فیروزان
۴	اسمعیل اکبری	شعبه میدان تره بار
۵	بیژن مومنی	شعبه ملایر
۶	حسن احمدی	شعبه کرفس
۷	مومنعلی رضایی	شعبه فیروزان
۸	حمید رهنما	شعبه شهید شکری همدان

یزد

ردیف	نام رئیس شعبه	محل خدمت
۱	ایرج دهقان	شعبه چاهک
۲	حسن سلیمان زاده	شعبه ابرکوه
۳	رضا زارع	شعبه سیمرغ
۴	حمید رحیمی	شعبه بهادران
۵	عباس زارع زاده	شعبه فراغه
۶	علی بمان مسیپی	شعبه جمهوری
۷	حسین بیابانی	شعبه اردکان



رسول فرهاد پور

رئیس شعبه احمدی

رسول فرهاد پور سال ۱۳۷۷ به استخدام بانک در آمد و حدود ۳ سال است که مسئولیت شعبه احمدی را بر عهده دارد. منطقه احمدی شامل حدود یکصد روستا و قریه است که اکثر مردم منطقه به کشاورزی و دامداری اشتغال دارند و تعدادی هم کاسب هستند در شهر بندرعباس سکونت دارند. کشت غالب منطقه معمولاً ذرت، جو، گندم، کلزا و محصولات باغی آنان نارنگی و خرما است.

فرهاد پور که با ابتکاراتی وضع شعبه را ساماندهی کرد در این باره می گوید: در جلساتی که با همکاران در شعبه برگزار شد در باره مشتری مداری و رعایت احترام به مشتریان بدهکار مذاکره کردیم تا با رعایت آن، مشتریانی که در سال های گذشته تسهیلات اخذ کرده بودند و به هر دلیلی به شعبه مراجعه نمی کردند به شعبه مراجعه و نسبت به تعیین تکلیف بدهی خود اقدام کنند. همچنین ضمن مذاکراتی که با آنان در رابطه با تجهیز منابع انجام شد اکثراً به سپرده گذاری در این شعبه پرداختند. با تعدادی از مشتریان کاسب شهر بندرعباس هم مذاکره شد که آنان هم سپرده گذاری در شعبه را آغاز کردند. فرهاد پور افزود: نصب کارخوان ها در شهر سرگز احمدی و حتی شهر بندرعباس باعث رشد سپرده های شعبه شد. بدون تردید احترام به مشتریان اعم از خوش حساب و بدهکار و همچنین رعایت مشتری مداری باعث تداوم روند موفقیت ها در سال های آینده خواهد شد.

رئیس شعبه احمدی تغییرات ایجاد شده در وضعیت شعبه از نظر آمار و عملکرد را تشریح کرد و گفت: سپرده های شعبه افزایش یافت و در مدت زمان مسئولیت شعبه، بدهی مشتریان بر اساس دستورالعمل های بند ۲۸ و بند ۲۹ و بند ۱۶ قانون بودجه سال های ۹۰ الی ۹۲ تعیین تکلیف و در پرداخت های جدید منابع و مصارف شعبه رعایت شد. در رابطه با وصول مطالبات شعبه علاوه بر پیگیری های لازم با مشتریان بدهکار که اکثر آنان در مناطق دور دست و صعب العبور بودند جلسه ای با بخشدار و شورای اسلامی بخش احمدی و شوراهای اسلامی روستاهای حوزه عمل شعبه و تعدادی از معتمدان محلی در رابطه با وضعیت شعبه در محل بخشداری برگزار شد که در آن جلسه همگی هم قسم شدند در رابطه با تجهیز منابع و وصول مطالبات با بانک همکاری کنند و به همین دلیل در پایان سال ۱۳۹۲ سپرده های شعبه و وصول مطالبات افزایش یافت.



درمحمد نظری

رئیس شعبه بشاگرد

درمحمد نظری ۳۱ ساله است و سال ۱۳۸۳ در بانک استخدام شد و از اواخر سال ۱۳۹۲ مسئولیت شعبه بشاگرد را بر عهده گرفت و عملکرد خوبی در شعبه تحت سرپرستی خود بر جا گذاشت. آمار عملکرد او در شاخص های مختلف بر این حقیقت صحه می گذارند.

نظری در باره این شاخص ها می گوید: در تجهیز منابع، با اعتقاد به اینکه حیات بانک به وجود مشتریان بستگی دارد، تکریم و احترام به آنها را همواره سرلوحه کار خویش قرار دادیم. خوشبختانه اکثر مشتریان شعبه خرد هستند و به شعبه متکی به چند مشتری نیست. اهمیت و توجه به مشتریان همیشه و همه وقت در دستور کار و اولویت اول شعبه قرار داشت و این شعبه همواره برای جلب رضایت آنان تلاش کرده است چرا که بر این باور هستیم حفظ مشتریان خرد و تبدیل آنها به مشتریان وفادار موجب حفظ منابع پایدار، همیشگی و دائمی شعبه خواهد بود جذب ۹۰ درصد از اصناف و بازاریان شهرستان، حاصل تلاش و همت همه همکاران شعبه است که باعث رشد دوبرابری سپرده های مردمی شعبه شده است.

نظری افزود: در پرداخت تسهیلات با توجه به اینکه تمامی تسهیلات این شعبه خرد است و تمامی پرداخت ها در سامانه اعتبارات خرد انجام می شود، تمامی تسهیلات طبق معدل حساب و برابر ضوابط اعطای تسهیلات و برابر بخشنامه های بانک پرداخت شده است در وصول مطالبات هم که بخش مهم و اساسی و موتور محرک هر سازمان است با برگزاری جلسات منظم وصول مطالبات به صورت هفتگی و پیگیری تسهیلات از مرحله سررسید گذشته به موفقیت هایی رسیدیم چون بر این باوریم اگر تسهیلات در مرحله سررسید گذشته کنترل و پیگیری شود مشتری توان بیشتری برای پرداخت اقساط خود را خواهد داشت. توزیع و تقسیم پرونده بین همکاران و بررسی و پیگیری اقدامات انجام در باره این پرونده ها، موجب کاهش ۱۰ درصد ریسک اعتباری شد

در بخش انضباط مالی هم با استفاده از ابزارهای جایگزین وجوه نقد و بسترهای الکترونیک و جلوگیری از دپوی وجوه نقد و پرداخت تسهیلات بخش بازرگانی و جلوگیری از بلوکه شدن مبالغ زیاد که خود باعث نظم مالی می شود، انضباط مالی را نهادهایم کرده ایم ضمن اینکه اسناد روزانه به دقت کنترل و بایگانی شده است، تحویل دسته چک به مشتری به موقع انجام شده است و تسهیلات طی وعده ای که به مشتری داده شده به هر نحو ممکن انجام شده است.



محمد آسمند

رئیس شعبه حاجی آباد

محمد آسمند سال ۱۳۷۹ به استخدام بانک درآمد و از سال ۱۳۹۲ مسئولیت شعبه حاجی آباد را بر عهده گرفت. وقتی او مسئولیت این شعبه پذیرفت وضعیت شعبه از حیث تجهیز منابع و وصول مطالبات نامطلوب بود طوری که درصد تحقق برنامه تجهیز منابع یک و ریسک اعتباری نیز بالغ بر ۲۵ درصد و مانده مطالبات غیر جاری بسیار زیاد بود و ۱۵ درصد از کل مطالبات غیر جاری استان را تشکیل می داد. آسمند در این باره می گوید: جایگاه نامطلوب شعبه ما را بر آن داشت تا علل کاهش عملکرد شاخص های ارزیابی شعبه را بررسی و برای برون رفت از این وضعیت چاره اندیشی کنیم. به همین دلیل با بهره گیری از توان تک تک کارکنان نسبت به توزیع لیست بدهکاران بین آنها و ایجاد فضای همدلی و رفاقت اقدام کردیم و تعصب لازم را برای نیل به تحقق کامل تعهدات شعبه در همکاران به وجود آوردیم. در این راه علی رغم وجود موانع و مشکلات اجازه ندادیم یاس و ناامیدی بر ما غلبه کند.

رئیس شعبه حاجی آباد علاوه بر تکریم ارباب رجوع از طریق سرعت بخشی در ارائه خدمات به مشتریان، جلب رضایت مشتریان داخلی شعبه یا همکاران رانیز مدنظر داشت و علی رغم اجرای دقیق و به موقع پروژه انتقال تسهیلات سام به مهر گستر که بالغ بر ۲۰۰ فقره تسهیلات را در بر می گرفت توانست به نحو مطلوبی از اهرم های موجود برای وصول مطالبات از قبیل اجرای بند ۲۹ قانون بودجه سال ۹۲ و مصوبه دولت بابت تمدید تسهیلات تا یکصد میلیون ریال استفاده کند و ضمن مساعدت به کشاورزان خسارت دیده، مانده مطالبات غیر جاری شعبه را به حداقل ممکن برساند و ریسک اعتباری شعبه را در پایان سال ۹۲ تا ۷ درصد کاهش دهد. آسمند گفت: پرداخت تسهیلات شعبه با اولویت جذب صد درصدی اعتبار طرح توسعه بخش کشاورزی و تسهیلات اشتغالزایی در سال ۹۲ به تعداد ۳۸۴۰ فقره رسید که نسبت به سال ۹۱ رشد ۲۴۲ درصدی داشت. در تعداد پرداختی ها هم به رشد ۲۷۹ درصدی رسیدیم. آسمند در ادامه افزود: شهرستان حاجی آباد قطب کشاورزی استان است و علاوه بر کشت محصولات زراعی از قبیل گندم، سیب زمینی، هندوانه، ذرت و کنگد به تولید عمده ترین محصول باغی یعنی خرمای پیارم مرغوب ترین و گران ترین رقم خرمای کشور می پردازد.



عزت الله ترکی

رئیس شعبه جناح

عزت الله ترکی سال ۱۳۷۰ به استخدام بانک درآمد و از تیرماه ۱۳۹۱ مسئولیت شعبه جناح را بر عهده گرفت. او اصل را بر عدالت در کردار و صداقت در گفتار و رفاقت با مشتریان و همکاران گذاشته و با تکیه بر این اصول، طی ۲ سال گذشته و با همت همکاران آمار و شاخص های عملکردی شعبه به طور چشمگیری ارتقاء پیدا کرده است.

ترکی، نامگذاری سال ۹۲ به عنوان سال سرمایه انسانی از طرف مدیر عامل محترم بانک را به عنوان یک محور اصلی ملکه ذهن خود و با رعایت شخصیت و حرمت پرسنل به عنوان اولین و مهم ترین اصل، حس تعامل با سازمان رادر آنها تقویت کرده و سپس با شناسایی قابلیت های هر کدام از همکاران از توانایی های آنها برای افزایش توان کاری شعبه استفاده برده است.

ترکی همچنین به محور دوم که رضایت مشتری است اشاره می کند و می گوید: خواسته مشتری، احترام است و باید خواسته های او را شنید. باید شنید مشتریان به زبان های مختلفی سخن می گویند و اگر حرف مشتری را خوب گوش کنیم از لحن آنان می توانیم به درک فراتری از آنچه می خواهند به گوش ما برسانند برسیم. پیام به ظاهر ساده مشتری می تواند روشنگر مسیر بانک کشاورزی باشد که در پی نوآوری است. به همین دلیل باید به طور جدی ساز و کار خوب گوش دادن و شنیدن صدای مشتری را بیاموزیم. رئیس شعبه جناح ضمن ارایه آمارهای عملکردی شعبه به تشریح علل موفقیت خود پرداخت و گفت: در زمینه تجهیز منابع در طی ۲ سال حضور در شعبه با همت همکاران توانستیم حدود ۶۷ درصد سپرده های شعبه را به نسبت پایان سال ۹۱ افزایش دهیم. در زمینه وصول هم با شناخت کامل از شرایط منطقه و برنامه ریزی کامل و تقسیم بدهکاران بین همکاران توانسته ایم به وصولی ۹۶ درصد برسیم.

در زمینه پرداخت تسهیلات، با رعایت منابع و مصارف و روش مانده موفق بودیم و در زمینه انضباط مالی، اهتمام شعبه بر رعایت نسبت نقدینگی، خود اکتفایی، مالی و کاهش ریسک اعتباری، رعایت روش مانده و مدیریت هزینه و درآمد و کنترل و نظارت در زمینه افتتاح حساب جاری و کاهش چک های برگشتی بود که در این زمینه موفق عمل کردیم.



موسی حسن زاده

رئیس شعبه سید جمال الدین

موسی حسن زاده ۴۳ ساله است و ۲۳ سال سابقه بانکی دارد و از حدود ۲ سال پیش مسئولیت شعبه سید جمال الدین را برعهده گرفته است. شعبه به دلیل قرار گرفتن در مراکز درمانی به خصوص مطب پزشکان، داروخانه ها، آزمایشگاه ها و همچنین کاسبان خردودرشت و دفاتر اسناد رسمی از موقعیت مناسبی برخوردار است هر چند در این حوزه عمل بانک ها و موسسات مالی و اعتباری بسیاری وجود دارند و رقابت را بسیار فشرده و تنگاتنگ کرده اند اما با خط مشی مناسب برای این اقشار به خصوص پزشکان می توان سهم بیشتری از بازار را کسب کرد.

حسن زاده ضمن ارایه آمارهای عملکردی شعبه به تشریح علل موفقیت خود پرداخت و گفت: با تلاش فراوان میزان سپرده های مردمی را افزایش دادیم و در پرداخت تسهیلات رشدی فراتر از برنامه را تجربه کردیم. در بخش وصول مطالبات هم، میزان وصولی ها از ۷۱ درصد به ۹۵ درصد رسید و افزایش چشمگیری داشت و با اعمال انضباط مالی و اداری، برای کاهش هزینه ها و صرفه جویی و سوددهی شعبه کوشیدیم که این تلاش در استفاده از منابع پایدار و کم هزینه و تغییر پرتفوی منابع متجلی است. حسن زاده در ادامه افزود: تعامل بیشتر با مشتریان و نفوذ در بازار و مذاکره با مشتریان رها شده هم از جمله دیگر اقداماتی بود که برای موفقیت شعبه انجام شد و همه این موفقیت ها در سایه مدیریت مشارکتی به دست آمد.

حسن زاده علل موفقیت شعبه در سال را بر شمرده و گفت: برای تحقق برنامه های ابلاغی عواملی از قبیل دانش فردی و گروهی همکاران و انگیزه و ترسیم نقشه راه و شناخت کافی از بازارهای هدف و بخش بندی آن، موقعیت مکانی شعبه و استفاده حداکثری و بهینه از منابع و امکانات موجود و از همه مهم تر بخش زنده و فعال سازمان یا همان سرمایه انسانی نیاز است و ما با ایجاد فضای آرام و امن و بدون استرس در بین همکاران و مرتفع کردن وبه حداقل رساندن مشکلات آنان و تکریم ارباب رجوع و ارزش و احترام به کرامت مشتریان ریزودرشت و خودباوری و توانمندسازی کارکنان و ارتباط موثر آنها با مشتریان توانستیم به موفقیت برسیم.



ابراهیم پورجعفری

رئیس شعبه میناب

ابراهیم پورجعفری رئیس شعبه میناب، سال ۱۳۷۳ به استخدام بانک در آمد و پس از کسب تجربه در پست های مسئول باجه و دایره مالی شعبه میناب، در تیرماه سال ۱۳۸۴ به عنوان رئیس شعبه بندر جاسک انتخاب شد و تا تیرماه ۱۳۸۷ در آن منطقه محروم انجام وظیفه کرد. در این مدت با بهبود شاخص های عملکردی، شعبه جاسک را از درجه ۳ به درجه ۲ ارتقاء داد و سپس به عنوان رئیس شعبه درجه ۲ رودان به آن شعبه منتقل شد و ضمن ارتقاء درجه شعبه از ۲ به یک، شعبه رودان را به عنوان شعبه برتر استان مبدل کرد.

پورجعفری از شهریور ۱۳۹۲ مسئولیت شعبه یک میناب را برعهده گرفت در باره موفقیت در این شعبه گفت: با برقراری ارتباط و تعامل اثرگذار و دو سویه با مشتریان اعتباری و بازاری موفق شدیم با جذب چشمگیر سپرده مردمی، برنامه تعهدی تجهیز منابع را ۱۰۰ درصد محقق سازیم. در پرداخت تسهیلات نیز با اولویت قراردادن تسهیلات توسعه بخش کشاورزی که در استان حائز رتبه اول شدیم، به تعداد ۴۴۷۳ نفر از بهره برداران و تولید کنندگان تسهیلات پرداخت شد که نسبت به سال ۹۱ هم از نظر تعداد و هم از نظر مبلغ رشد چشمگیری داشت.

در حوزه وصول مطالبات نیز ضمن افزایش قدر مطلق و سرانه وصولی نسبت به سال قبل، ریسک اعتباری شعبه نیز کاهش داده شد رعایت انضباط مالی و توازن منابع و مصارف، توجه به سود و زیان شعبه، خود اتکائی مالی و کاهش مانده بستانکار مرکز همواره مورد تاکید بوده است

رئیس شعبه میناب تقسیم عادلانه وظایف بین همکاران، تلاش جمعی برای تحقق برنامه های ابلاغی بالاخص فروش محصولات بانکداری الکترونیک، ایجاد رابطه صمیمی با همکاران، نهادینه کردن تفکر مدیریت مشارکتی، تکریم ارباب رجوع، جدیت و پشتکار در انجام وظایف را از جمله موارد مهم در کسب موفقیت این شعبه معرفی کرد و افزود: به مدیریت مشارکتی اعتقاد دارم و در همه برنامه ریزی ها، تصمیم گیری ها و هدایت و رهبری، این نوع مدیریت را اعمال کرده ام. از کارمندان برای حل مشکلات و یا مشارکت در تصمیم گیری ها کمک می گرفتم و تاکید داشتم که رفتار محترمانه ای با مشتریان داشته باشند، چراکه بر این باور بودم و هستم که مشتری بزرگ ترین خدمت را به بانک می کند و شایسته رفتار محترمانه ای است.



مهدی سمیعی

رئیس شعبه اسدآباد

مهدی سمیعی از اواسط اذر سال ۹۱ مسولیت شعبه اسدآباد را با آگاهی کامل از شرایط دشوار پذیرفت. شرایطی کاری که به دلیل وضعیت نامطلوب منطقه ناشی از رانش زمین و تنش خشکسالی که موجب خشک شدن تعداد زیادی از چاه‌های آب کشاورزی و بحران شدید کم آبی طی سال‌های قبل شده بود و تبعات ناشی از آن با برخی عوامل دیگر و سایر مسائل پیرامونی که تمامی فعالیت‌های آن سایه افکنده است بسیار سخت به نظر می‌آمد ولی سمیعی با عزم جدی و راسخ به منظور ایجاد تغییرات مثبت و اثرگذار قدم در میدان گذاشت. در آن زمان شعبه علاوه بر موارد ذکر شده به علت برخی تنش‌های موجود بین همکاران و نیز ادارات مرتبط در سطح شهرستان دچار مشکلات متعددی نیز عدم تحقق اهداف خود بود به گونه‌ای که کمتر از سی درصد از تسهیلات طرح توسعه کشاورزی پرداخت شده و اوضاع وصول مطالبات و تجهیز منابع نیز نامناسب بود. سمیعی در این باره می‌گوید: در بدو حضور پس از شناسایی نقاط ضعف و قوت موجود با تاکید بر نیروی انسانی به عنوان اصلی ترین سرمایه بانک ضمن اتکاء به تجارب ارزنده همکاران با ایجاد فضای صمیمیت و دوستی بین ایشان در کنار ایجاد تغییرات جزئی، انگیزش لازم را به وجود آوردم. همراهی و همدلی کارکنان با رئیس شعبه و انجام کار گروهی و گردش بهینه امور به صورت تیمی و مدیریت مشارکتی در فرصت کم باقیمانده تا پایان سال به تحقق یکصد و سیصد درصدی در تسهیلات طرح توسعه و افزایش ده درصد تجهیز منابع و شانزده درصدی در وصول مطالبات منجر شد. سمیعی افزود: در سال ۹۲ نیز ضمن ادامه برنامه‌های مذکور همراه با تمرکز بیشتر بر امر وصول مطالبات، پرونده‌های اجرایی و املاک تملیکی و برگزاری منظم جلسات هفتگی وصول مطالبات با حضور بدهکاران عمده برای تعیین تکلیف بدهی به کمک استفاده از راهکارهای مناسب هر پرونده و جذب منابع لازم ارزان قیمت به منظور پرداخت حداکثری تسهیلات مد نظر قرار گرفت که با استمرار روند موصوف شعبه در تمامی زمینه‌ها به موفقیت نسبی دست پیدا کرد که این موفقیت حاصل زحمات کلیه پرسنل در کنار احترام ویژه به مشتریان و ایجاد تعامل مناسب با ادارات ذیربط در شهرستان بود. در نتیجه ضمن رضایت مقامات مسول، پرسنل شعبه نیز مورد تقدیر مقامات شهرستان قرار گرفتند. تلاش مستمر همکاران در سایه برنامه‌ریزی مناسب موجب ارتقای شاخص‌های عملکردی در سال ۹۲ شده است.



محمد صفر فراهانی

رئیس شعبه ازندریان

محمد صفر فراهانی در سال ۱۳۷۴ در بانک کشاورزی استخدام شد و از سال ۱۳۹۰ مسئولیت شعبه ازندریان را بر عهده گرفت. اهداف او در این شعبه جلب اعتماد و رضایت مشتریان، افزایش سپرده‌های مردمی، فروش خدمات نوین، کاهش ریسک اعتباری و مانده مطالبات غیر جاری، افزایش پرداخت تسهیلات و سودآوری بود که با سخت کوشی خود و همکاری بی شائبه همکاران شعبه به آن رسید. او در تشریح عملکرد خود می‌گوید: رشد سپرده مردمی و وصول مطالبات و کاهش ریسک اعتباری و مشارکت در پرداخت از جمله شاخص‌هایی بودند که از بدو ورود به شعبه دستخوش تغییرات اساسی شدند. البته تغییر و ارتقاء این شاخص‌های مهم قائم به شخص و حاصل تدبیر شخص رئیس نبود و در نگاه خوشبینانه می‌توان رئیس شعبه را شرط لازم تحقق این اهداف دانست اما شرط کافی و بلا فصل تحقق شاخص‌های مهم، کارکنان بی‌ادعای بانک هستند که با تمام صداقت و حوصله و مهربانی ارزش‌هایی خلق می‌کنند. همکاران بانک کشاورزی وقتی که به مدیریت مشارکتی دعوت شدند و وقتی باورش‌شان شد که مدیریت مشارکتی و اتخاذ تصمیم مشارکتی اعمال می‌شود، تصمیمی بزرگ برای رفتن به طرف هدفی بزرگ اتخاذ کردند و موفقیت بزرگی را به نام شعبه نوشتند شعبه ازندریان درجه ۴ و دارای ۴ نفر پرسنل است و برای اولین بار توانستیم در بین شعب استان همدان با وصول تمامی مطالبات غیر جاری ضریب ریسک اعتباری را به صفر و درصد وصولی را به ۱۰۰ درصد برسانیم، از طریق حواله به موقع وجوه مازاد و مانده حساب بانکها و کاهش هزینه‌های غیر ضروری شعبه را به یکی از شعب سود آور استان تبدیل کردیم. بارش سپرده‌ها، پرداخت تسهیلات و تلاش شبانه روزی مسئول شعبه و همکاری بی شائبه همکاران، شعبه ازندریان از درجه ۴ به درجه ۳ ارتقاء یافت. فراهانی در تشریح سبک مدیریت حاکم بر شعبه می‌گوید: مدیریت مشارکتی بود و کارها و برنامه‌های شعبه را با همکاری و همدلی همکاران به نتیجه می‌رسانیم. از اقدامات انجام شده در این شعبه نصب دستگاه خودپرداز، نصب ۲۵ دستگاه پایانه فروش، رایزنی با شهرداری و اخذ مجوز ساخت ساختمان شعبه با پرداخت کمترین مبلغ عوارض نوسازی، ارتباط تنگاتنگ با بانک سپه در خصوص تامین نقدینگی و ارسال به موقع وجوه مازاد به حساب مدیریت استان اشاره کرد. فراهانی افزود: ما توانستیم با تبلیغات و بانک پذیر کردن زنان و کودکان و فرهنگ سازی استفاده از خدمات بانکداری الکترونیک سهم بیشتری از بازار را به دست آوریم.



واحد سلگی

رئیس شعبه شهرک فیروزان

واحد سلگی رئیس شعبه شهرک فیروزان از وقتی به سمت ریاست شعبه منصوب شد با انگیزه و اعتماد به نفس و علاقه وافر به دنبال راهکاری نوین برای بهبود آمارها و شاخص‌های عملکردی شعبه بود و همین حس را نیز به سایر همکاران القا و با تلاش دسته جمعی سعی کرد که شعبه را به حد مطلوب و حتی الامکان به برنامه‌های تعهدی سالانه برساند. شعار همیشگی او بر اصول سه گانه

۱- حفظ مشتریان موجود

۲- فراخوانی مشتریان گذشته (رها شده)

۳- شناسایی مشتریان جدید

استوار است.

سلگی می‌گوید: با برخورد مناسب با مشتریان و وفادار سازی آنان نسبت به بانک با تجهیز منابع و کنترل نقدینگی و کاهش مانده حساب مرکز و عدم استقراض تلاش چشم گیری برای تحقق اهداف شعبه انجام داده ایم و با پیگیری مستمر نسبت به کاهش مانده مطالبات و ریسک اعتباری توانستیم در این زمینه نیز موفق عمل کنیم. همچنین در بخش پرداخت تسهیلات از لحاظ تعداد و مبلغ، با رعایت عدم انحراف از روش مانده و عملکرد خوب و شاخص‌های انضباط مالی (کنترل نقدینگی، خود اتکایی مالی و...) تلاش مجدانه ای داشتیم.

رئیس شعبه شهرک فیروزان تاکید دارد که هیچ سازمانی بدون وجود سرمایه ارزشمند انسانی به هیچ مهمی دست نخواهد یافت و جا دارد از همکارانم در این حوزه قدردانی کنم.

در بحث مدیریتی نیز به اعتقاد من مدیر خوب، مدیری است که در زمان مناسب عکس العمل‌های معقولانه‌ای از خود نشان دهد. با توجه با اصول ارزش آفرینی برای مشتریان بانک و ارتقای رویه همکاری و مشارکت همکاران در بخش وصول مطالبات و تجهیز منابع و شاخص‌های عملکردی و همچنین تأکید بر استفاده کلیه همکاران از CRM برای مشتریانی که اطلاعات کافی و شناخت اولیه‌ای نسبت به آن‌ها وجود ندارد در اولین برخورد (که مهم‌ترین برخورد است) مشتری‌مداری را سرلوحه کار خود قرار داده ام و فروش خدمات الکترونیکی نیز باعث شد تا از لحاظ آماری عملکرد خوبی بر جا بگذاریم.



اسمعیل اکبری

رئیس شعبه میدان تره بار همدان

اسمعیل اکبری در سال ۱۳۷۴ به استخدام بانک درآمد و از مرداد ۱۳۹۲ به سمت مسئول شعبه میدان تره بار منصوب شد. آمار و ارقام شعبه نشان می‌دهد که اکبری تلاش وسیعی برای بهبود شاخص‌های عملکردی انجام داده است. حاصل این تلاش را می‌توان در ارتقاء این شاخص‌ها ملاحظه کرد. شعبه میدانبار همدان در سال ۱۳۷۵ در میدان میوه و تره بار آزادی همدان واقع در ضلع غربی شهر تاسیس شد. این شعبه درجه ۳ ب است و با هفت نفر پرسنل طی سال ۹۲ موفق به جذب سپرده‌ای معادل ۱۸۰ درصد برنامه ابلاغی شد. این شعبه در زمینه وصول مطالبات نیز عملکردی معادل ۹۷ درصد و ریسک اعتباری ۳ درصد داشت که باعث شد این شعبه در ردیف شعب موفق و برتر قرار گیرد. با توجه به قرار گرفتن شعبه در بازار پولی مناسب، مدیریت نقدینگی و نیز رعایت روش مانده در پرداخت تسهیلات باعث رشد قابل توجه شعبه در زمینه سودآوری هم شد. از عواملی که باعث این موفقیت بوده، می‌توان به تلاش جدی همکاران در معرفی و برقراری خدمات نوین الکترونیکی، فعالیت مستمر و جدی برای نصب پایانه‌های فروش و تلاش برای جذب کشاورزان عمده و نیز رعایت احترام و تکریم ارباب رجوع نام برد. ارج نهادن به زحمات همکاران و ایجاد تفاهم و صمیمیت در محیط کار از دیگر عوامل موثر برای کسب موفقیت شعبه است و به دلیل کسب همین موفقیت‌ها، شعبه در سال ۹۳ به درجه ۲ ارتقا یافت.

اکبری در توصیف علل موفقیتش می‌گوید: از آنجا که رضایت مشتری شرط اصلی موفقیت هر سازمانی است و مشتری‌مداری و تکریم ارباب رجوع اصل غیرقابل انکار موفقیت، ماندگاری و پیشرفت یک سازمان محسوب می‌شود همکاران این شعبه با سرلوحه قرار دادن این مهم و پذیرفتن و رعایت اصول توانسته‌اند گام‌های موثری برای جذب، نگهداری و وفادار سازی مشتریان بردارند.

اکبری به مهم‌ترین اقدامات شعبه اشاره می‌کند و می‌گوید: تکریم مشتریان، ارتقاء عملکرد کانال‌های الکترونیکی و همدلی، همفکری و پیگیری مجدانه کلیه همکاران برای افزایش منابع و کاهش مانده مطالبات شعبه مهم‌ترین اقداماتی بود که انجام دادیم ولی بر این باور هستیم که مهم‌ترین عامل در تعالی هر سازمان بدون شک داشتن سرمایه انسانی با انگیزه، بانشاط، توانمند و با دانش کافی است که خوشبختانه شعبه ما از آن برخوردار است.



حسن احمدی

رئیس شعبه کرفس

شعبه کرفس در ۳۵ کیلومتری شهرستان رزن در شمال استان همدان قرار دارد و تقریباً ۸۰ درصد مردم این منطقه به کشاورزی و دامداری اشتغال دارند با توجه به درصد بالای اشتغال مردم به امر کشاورزی و دامداری وجود این شعبه در این روستا اهمیت بسیار زیادی دارد چراکه بانک کشاورزی به عنوان تنها بانک کشور در زمینه ارائه خدمات و تسهیلات تخصصی در زمینه کشاورزی فعالیت دارد.

حسن احمدی، رئیس شعبه کرفس می گوید: تلاش همکاران این شعبه در سال ۹۲ با مشتری مداری و ارائه صادقانه خدمات به مردم عزیز و زحماتش باعث شد تا تجهیز منابع شعبه حدوداً ۴۰ درصد نسبت به سال قبل رشد کند. در پرداخت تسهیلات هم توانستیم به ۲۳ درصد رشد برسیم و در کنار رعایت کامل منابع و مصارف توانستیم تمام مطالبات شعبه را وصول و ریسک اعتباری را به کمتر از نیم درصد برسانیم. شعبه کرفس عوامل متعددی اعم از رعایت و تاکید بر مدیریت اقتضایی، شناسایی نقاط قوت همکاران، تقویت نقاط ضعف پرسنل با آموزش توسط همکاران قوی تر و مشارکت جمعی، بحث و تبادل نظر در جلسات بخشنه خوانی استفاده از پیشنهادات سازنده همکاران، تکریم همکاران و مشتریان که سرمایه های اصلی سازمان هستند و تلاش برای رفع مشکلات آنها و قرار گرفتن در جایگاه مشتریان به منظور لمس دقیق تر خواسته هایشان و شناسایی بازارهای جدید و ایجاد تغییر در نوع فعالیت های شعبه را مدنظر قرار داد تا بتواند به موفقیت دست یابد. احمدی افزود: این موفقیت حاصل کار جمعی بود و دلایل موفقیت این شعبه و به تبع آن همکاران تعامل درست با مشتریان و وظیفه شناسی همکاران شعبه است.

احمدی در باره دست آوردها یا اقدامات ویژه انجام شده در شعبه هم گفت: برنامه ریزی هایی که در زمینه شاخص های عملکردی این شعبه انجام شد شامل در راس قرار دادن تجهیز منابع، وصول مطالبات، رعایت منابع و مصارف، رعایت کامل دستورالعمل های بانکی به بهترین شکل، تلاش هرچه بیشتر برای استفاده مشتریان از بانکداری الکترونیک، پیگیری وصول مطالبات از اولویت هایی بود که توجه ویژه ای معطوف آن شد و توانستیم نتایج مطلوبی از این پیگیری کسب کنیم.



بیژن مومنی

رئیس شعبه ملایر

بیژن مومنی نیز دیک به ۳۰ ماه است در شعبه ملایر خدمت می کند. او که حسن خلق و خوش روئی را همواره مدنظر داشته و همدلی و همراهی با کارکنان را جز ولایتفک زندگی خود می داند، رعایت حریم همکاران و مشورت با همکاران صاحب نظر هنگام تصمیم گیری، حفظ آرامش هنگام بروز تنش در محیط کار و انتقاد پذیری از کارکنان، احترام به نقطه نظر مخالف همکاران را از اولویت های برنامه کاری خود می داند و می گوید: رعایت احترام و نزاکت در برخورد با مشتریان تکریم شایسته مشتریان قدیم و جدید، توجه به مدیریت زمان، صداقت و درستکاری در برخورد با مشتریان هم از دلایل موفقیت شعبه است. او، با تشریح مزایای خدمات نوین بانک کشاورزی و مکاتبه و مذاکره با مشتریان هدف، شرایط جدیدی را بر شعبه حاکم کرد. شرایطی که به ارتقاء شاخص های عملکردی و موفقیت شعب منجر شد. مومنی می گوید: همه همکاران درگیر امور شعبه شدند، به ویژه درباره وصول مطالبات که پیگیری مستمر و استفاده از دستورالعمل های وصول و اجرای برنامه های مصوب دولت باعث شد تا وصولی های خود را افزایش دهیم. استفاده از نقطه نظرات همکاران و احترام به مشتریان از اصول انکارناپذیری هستند که باید از آنها استفاده کرد. تعامل با مسوولان و در جریان امور قرار دادن مشکلات و اهداف بانک، کمک کرد تا مشکلات ما کمتر و کمتر شود. همکاران هم وقتی فضای مناسبی برای ارائه نظرات خود پیدا کردند، صاحب اعتماد به نفس بیشتری شدند و فضا را برای موفقیت مهیا کردند. از اولین روزهای حضور در شعبه برنامه ریزی مدونی برای وصول مطالبات، تجهیز منابع و پرداخت تسهیلات انجام شد که دست آورد آن کاهش ریسک اعتباری از ۲۰ درصد به ۱۱ درصد و همچنین افزایش سپرده های شعبه بود که برای اولین بار طی ۷۱ سال از تاسیس شعبه ملایر شاهد آن بودیم. برنامه های اجرا شده در بخش وصول مطالبات و تجهیز منابع مشتمل بر یادآوری وصول مطالبات بانک به مشتریان قبل از سررسید شدن و فرهنگ سازی پرداخت به موقع تسهیلات اعطائی به مشتریان بانک به منظور کاهش هزینه ها و رونق بخشیدن به چرخه منابع و مصارف بانک، تاکید بر اخذ وثایق و تضامین معتبر و مورد قبول بانک، تشکیل کارگروه ویژه برای طرح های مشکل دار و استفاده حداکثری از برنامه های ویژه وصول برای تعیین تکلیف این قبیل پرونده ها، تجدید نظر بر نحوه رفتار و برخورد همکاران با بدهکاران، استفاده صحیح و مناسب از دستورالعمل های ابلاغی به نفع بانک و مشتری برای تعیین تکلیف مطالبات غیر جاری، برگزاری جلسات منظم وصول مطالبات بوده است.



مومنعلی رضایی

رئیس شعبه فیروزان

شهر فیروزان از توابع شهرستان نهاوند واقع در جنوب غربی استان همدان به فاصله ۳۳ کیلومتری نهاوند در مسیر جاده کرمانشاه قرار دارد. مساحت کل اراضی بخش خزل به مرکزیت فیروزان و ۶۳ روستای تابعه بالغ بر ۵۲۲ کیلومتر مربع و جمعیت بخش ۳۸۰۰۰ نفر است و با توجه به اقتصاد کاملاً مبتنی بر کشاورزی و دامداری منطقه، بانک کشاورزی به عنوان بانک تخصصی در زمینه های مذکور نقش اساسی و موثری در پیشرفت این بخش ایفا می کند. مومنعلی رضایی که از ۵/۲ سال پیش به عنوان رئیس شعبه فیروزان منصوب شده است در باره اقدامات انجام شده خود می گوید: اولین کاری که انجام دادیم توجه ویژه به همکاران شعبه بود، از تهیه لوازم و امکانات اولیه گرفته تا ایجاد دوستی و همدلی، همسو کردن و یکدست شدن آنها (کرامت مشتریان داخلی به عنوان ذینفعان بانک و عزت کارکنان) در سال ۹۱ حدود ۳۰ درصد کارکنان و در سال ۹۲ حدود ۴۰ درصد تشویق شدند. پس از آن تکریم ارباب رجوع را در اولویت قرار دادیم و با استفاده از سه قانون از ۲۲ قانون تغییر ناپذیر بازاریابی به وفادار ساختن آنها پرداختیم. این ۳ قانون عبارتند از:

- ۱- قانون ذهن: وارد شدن به دنیای ذهن مشتریان بهتر از ورود به بازار است. کافی است مردم به نحوی شمارا بپذیرند و سپس پرونده شمارا در ذهن خودشان به بایگانی بفرستند تغییر این پرونده کار ساده ای نیست
- ۲- قانون توجه: اثر گذارترین مفهوم در بازاریابی داشتن کلمه ای در ذهن مشتریان است
- ۳- قانون صداقت: هنگامی که شما امتیاز منفی خود را می پذیرید مشتری یک امتیاز مثبت به شما می دهد. با اجرای قوانین فوق به قانون منابع، یکی دیگر از قوانین تغییر ناپذیر بازاریابی رسیدیم. (تجهیز منابع) بدون پول کافی هیچ ایده ای به نتیجه نمی رسد که موفق شدیم تحقق برنامه ۸۶ درصدی جذب منابع در سال ۹۱ و تحقق ۹۴ درصدی در سال ۹۲ را به دست آوریم و در لیست یکصد شعبه پیشرو کشوری در تجهیز منابع قرار بگیریم. با افزایش منابع راه برای پرداخت تسهیلات بیشتر باز شد و پرتفوی شعبه را افزایش دادیم. قدر مطلق وصولی هم افزایش چشمگیری داشت و انضباط مالی و اداری خوبی هم داشتیم.



حمید رهنما

رئیس شعبه شهید شکری همدان

حمید رهنما ۲۷ سال سابقه خدمت در بانک کشاورزی دارد اواز سال ۱۳۸۹ مسئولیت شعبه شهید شکری همدان را بر عهده گرفت. شعبه شهید شکری در آن زمان از لحاظ تجهیز منابع با رشد منفی در آخرین رتبه استان قرار داشت و از نظر پرداخت و وصول مطالبات و انضباط مالی و اداری، شعبه نامطلوبی بود.

رهنما که مشارکت همکاران را در پیشبرد امور بسیار مهم می داند و می گوید: تا همکاران به این اطمینان و اعتماد نرسند که خلاقیت و ابتکار و پیشنهاد آنان می تواند راهگشای امور شعبه باشد، کاری از پیش نخواهد رفت، اما اگر آنها به این باور برسند، و اگر به پیشنهاد آنان اهمیت داده شود و اگر همه دست به دست هم بدهند، قطعاً شعبه به موفقیت خواهد رسید.

رهنما در ادامه افزود: ما این باور را در همکاران تقویت کردیم و به همه همکاران نشان دادیم که از نظر آنها در پیشبرد کار شعبه استفاده خواهد شد. به نظر من، با مدیریت در کارها و ارائه روش ها و صبر و حوصله می توان کارهایی را که به نظر غیرممکن می آیند، ممکن کرد و اگر موفقیتی به نام شعبه شهید شکری نوشته شده است، ناشی از همین دیدگاه و همکاری همکاران بوده است. از همان زمان ورود به اتفاق همکاران تصمیم گرفتیم که شعبه شهید شکری را که دومین شعبه اعتباری مرکز استان است به درجات بالاتر ارتقا دهیم و با هماهنگی بین مسول شعبه و همکاران و با برنامه ریزی دقیق و احترام به مشتری و مشتری مداری توانستیم نگاه مشتریان را به بانک تغییر دهیم.

رهنما افزود: تلاش و استراتژی ما جواب داد و باعث ارتقا شعبه و افزایش تجهیز منابع و وصول مطالبات شد. همین برنامه ریزی باعث شد تا شعبه شهید شکری در سال ۱۳۹۱ نیز شعبه برتر استان شناخته شود و امید داریم با اطمینان و اعتمادی که مشتریان به شعبه پیدا کرده اند و همکاری همه کارکنان در پایان سال ۹۳ نیز جزو شعبات برتر استان باشیم. در سال ۹۲ این شعبه با تحقق برنامه ۳۱۳ درصدی تجهیز منابع و سودآوری خالص و رعایت روش مانده و وصولی ۸۷ درصد و ریسک اعتباری ۸۴ درصد و پرداخت تسهیلات چشمگیر جزو شعب برتر استان قرار گرفت.



حسن سلیمان زاده

رئیس شعبه ابرکوه

حسن سلیمان زاده ۸ سال است مسئولیت شعبه ابرکوه را برعهده دارد. او که معتقد است، موفقیت هر سازمان با موفقیت بزرگ‌ترین سرمایه سازمان که همان خالق کلیه خدمات، امکانات، نوآوری‌ها، مدیریت‌ها و... است رابطه مستقیم دارد می‌گوید:

توانستیم اعتباربانک کشاورزی را آنقدر بین مشتریان و نهادهای و موسسات دولتی و غیردولتی بالا ببریم که اکثر مشتریان به مبلغان ما مبدل شده‌اند و باعث جذب مشتریان جدید شده‌اند. این نوع تبلیغات باعث شد تا در بخش تجهیز منابع در پایان سال ۱۳۹۲ به ۲۹۱ درصد تعهدات برسیم و در سال ۹۱ نیز با ۳۰۶ درصد تحقق برنامه در صدر جدول استان قرار گیریم.

در بخش وصول مطالبات هم با لاترین مبلغ وصول مطالبات استان در سال ۹۲ مربوط به شعبه ابرکوه است و در سال ۱۳۹۱ بیشترین کاهش مانده مطالبات در استان نیز به همین شعبه تعلق دارد. سلیمان زاده در تشریح چگونگی کاهش مطالبات می‌گوید: ضمن مراجعه به محل کار و یا دعوت از مشتریان به بررسی علل و عوامل مشکلات مشتریان می‌پردازیم و با هماهنگی و همفکری و دستورالعمل‌ها و مقررات بانکی در صدد وصول مطالبات و تعیین تکلیف آنها بر می‌آیدیم و در این زمینه موفقیت‌های خوبی داشتیم.

در بخش بانکداری الکترونیک و کانال‌های ارتباطی توانستیم با همفکری و همکاری همکاران ضمن شعار صرفه جویی در هزینه و زمان مشتریان و همکاران و ایجاد فرصت بیشتر برای خدمات بهتر، مشتریان را به سمت بانکداری الکترونیک و کانال‌های ارتباطی سوق دهیم.

رئیس شعبه ابرکوه درباره پرداخت تسهیلات و ایجاد طرح‌های کشاورزی گفت: شعبه با همکاری همکاران از طرح‌های بانک حمایت کردیم و به‌همین دلیل طرح‌های خیلی موفق، نظارت شده و خوبی را در شهرستان شاهد هستیم.



ایرج دهقان

شعبه چاهک

ایرج دهقان سال ۱۳۷۰ به استخدام بانک کشاورزی درآمد و از مرداد ۱۳۹۰ مسئولیت شعبه چاهک را برعهده گرفت و فعالیت چشمگیری داشت تا بتواند این شعبه را به موفقیتی چشمگیر برساند. او از همه ابزارهای مدیریتی و خلاقیت‌های خود استفاده کرد تا شعبه چاهک را در همه شاخص‌های عملکردی سر بلند کند. نتیجه تلاش‌های او ارتقاء این شاخص‌ها و انتخاب به‌عنوان یکی از روسای شعب برتر بانک کشاورزی در سال ۱۳۹۲ بود.

دهقان به ترتیب راجع به تک‌تک این شاخص‌ها سخن می‌گوید و تجربیات خود را در اختیار دیگران می‌گذارد. او درباره تجهیز منابع گفت: تجهیز منابع، رشد چشمگیری در سال‌های اخیر داشته است. در زمان تحویل شعبه، بخش تجهیز منابع ۴۰ درصد منفی بود و با شناخت خوبی که از حوزه عمل شعبه داشتیم از مشتریان دانه درشت شروع کردیم و با تقسیم بندی و طبقه بندی مشتریان بین همکاران به تحقق برنامه در شهریور ماه همان سال رسیدیم و نه تنها شعبه را از حالت منفی خارج کردیم بلکه به روند مثبت و تحقق صد درصدی رساندیم و به همین دلیل شعبه در سال ۹۱ با ارتقا درجه از دو به یک رسید.

در بخش تسهیلات هم که بی ارتباط با تجهیز منابع نیست از تبصره‌های دولت در باره تمدید تسهیلات استفاده شد و همچنین نیازهای سرمایه در گردش مشتریان اعتباری از محل منابع داخلی و پرداخت ماشین آلات کشاورزی و طرح‌های مهمی همچون مرغداری‌ها و گلخانه‌ها در دستور کار قرار گرفت که نقش مهمی در رضایت مشتریان و همچنین ایجاد اشتغال پایدار و در نهایت تمرکز حساب‌های مشتریان در شعبه و مهم‌تر از همه وصول به موقع مطالبات داشت به‌طوری‌که هر ساله ریسک زیر ۲ و وصول بالای ۹۷ درصد را تجربه کردیم.

در بخش انضباط مالی با تمرکز روی سرمایه انسانی و رعایت روش مانده جذب منابع ارزان قیمت و همچنین وصول مطالبات مشکوک و سررسید گذشته و هزینه نکردن در امور غیر ضرور و استفاده از امکانات به نحو صحیح به انضباط مالی شعبه کمک شایانی شد.



رضازارع

رئیس شعبه سیمرغ

رضا زارع از ۱۲ سال پیش مسوولیت شعبه سیمرغ 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.

زارع 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 اضافه می‌کند: باتوجه به تدوین و ابلاغ برنامه B.P بخش‌های تجهیز منابع، وصول مطالبات، پرداخت تسهیلات، صدور کارت و... هدف‌گذاری شدند و همکاران در مسیری از پیش تعریف شده حرکت کردند. اولویت‌بخشی به فرهنگ مشتری‌مداری و ارزش‌آفرینی هم به ما کمک کرد تا هم رضایت مشتریان را به دست آوریم و هم شعبه را به توفیق بیشتری برسانیم. او در این باره می‌گوید: سپرده‌های مردمی با تشکیل جلسات تجهیز منابع، ایجاد جو صمیمی و تعامل با مشتریان در پایان اسفندماه ۱۳۹۲ به رشد قابل ملاحظه‌ای رسید. همچنین مبلغ پرداختی تسهیلات با تلاش مضاعف همکاران و برای حفظ ارزش‌آفرینی مشتریان در پایان سال ۱۳۹۲ با رشد چشمگیری همراه بود.

زارع افزود: بخش اعظم مطالبات در پایان سال ۱۳۹۲ با تشکیل جلسات منظم وصول و تلاش و پیگیری گروهی همکاران در پایان سال ۱۳۹۱ به حیطه وصول درآمد. همچنین در بخش انضباط مالی و اداری، در جلسات بخشنامه‌خوانی بر بنیان و اساس کار بانک که امانتداری، نظم و انضباط اداری و مالی است تاکید می‌شود و این امر در دستور کار همکاران هم به‌عنوان یک اصل مهم قرار دارد و براساس گزارش‌های ادواری بازرسی تخلفات به حداقل رسیده و و جزو یکی از شعبات سود ده خوب استان درآمده است.



حمید رحیمی

رئیس شعبه بهادران

حمید رحیمی ۳ سال است که مسوولیت شعبه بهادران را بر عهده دارد و طی این مدت توانسته است شاخص‌های عملکردی شعبه را بهبود دهد. او در توصیف این شاخص‌ها می‌گوید: طی دو سال و نیم حضور در شعبه بهادران منابع شعبه افزایش دوبرابری را نشان می‌دهد. همچنین شعبه در تسهیلات پرداختی از نظر مبلغ ۶۳ درصد رشد دارد.

حمید رحیمی افزود: طی این مدت مبلغ وصولی ۹۰ درصد رشد داشته است، ضمناً مانده مطالبات کاهش و طی این مدت ریسک اعتباری از ۰/۷ به ۰/۳ کاهش یافته است. در بخش انضباط مالی، تا پایان سال ۹۲ نسبت خالص نقدینگی به کل سپرده‌ها ۰/۶۶ و خوداتکایی مالی ۰/۸۱ بود و مانده حساب مرکز نسبت به پایان سال ۹۱ کاهش داشت.

حمید رحیمی به نکات برجسته دوره مدیریت خود بر شعبه اشاره کرد و گفت: تحقق ۱۳۳ درصد برنامه تجهیز منابع در پایان سال ۹۲ و میانگین روزانه درصد تحقق برنامه ۱۲۲ درصد در سال ۹۲ و دو برابر شدن منابع شعبه طی ۲ سال از شاخص‌های بسیار مثبت شعبه است. همچنین تحقق ۹۹/۸ درصد برنامه وصول در پایان سال ۹۲ و ریسک ۰/۳ عملکرد خیره کننده‌ای است.

رحیمی ادامه داد: ارتقاء درجه شعبه از چهار به سه در سال ۹۰ و از سه به دو در سال ۹۲ بارزترین و چشمگیرترین موفقیت شعبه در این مدت بوده است. رحیمی در پایان گفت: تنها سرمایه‌های یک سازمان و یا یک شعبه می‌توانند باعث رشد و شکوفایی آن سازمان و یا شعبه شوند و بی شک سرمایه انسانی بالاترین سرمایه هر سازمان است و تنها با داشتن سرمایه انسانی با نشاط، با انگیزه و متعصب به سازمان می‌توان به موفقیت‌های بزرگ رسید. من که دو سال پیاپی به‌عنوان رئیس شعبه برتر انتخاب شده‌ام معتقدم تا زمانی که شعبه برتر نباشد رئیس شعبه نیز برتر نخواهد شد لذا این موفقیت را مرهون تلاش، همکاری و همراهی سایر همکاران شعبه می‌دانم و صمیمانه دستانشان را می‌فشارم.



علی بمان مسیپی

رئیس شعبه جمهوری

علی بمان مسیپی رئیس شعبه جمهوری تلاش خستگی ناپذیری 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.

مسیپی 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 هم سبک مشارکتی را بهترین نوع مدیریت می‌داند و با اجرای چنین مدیریتی، همه همکاران را مسوولیت‌پذیر، وفادار، باانگیزه و تصمیم‌ساز 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.

رئیس شعبه جمهوری با این روش، توانمندی‌های همکاران را شکوفا و تقویت کرده است زیرا اعتقاد دارد، کارمند وفادار و باشعف است که مشتری را وفادار و باشعف می‌کند. آمار و ارقام شاخص‌های عملکردی او هم از موفقیت در اجرای سیاستی که در پیش گرفته است، حکایت می‌کند.

او در باره آمار شعبه و یا در حقیقت عملکرد تیم خود می‌گوید: در تجهیز منابع، شعبه در پایان سال ۱۳۹۲ از رشد ۶۰۶ درصد نسبت به سال ۱۳۸۹ حکایت می‌کند. در بخش وصول هم ریسک اعتباری شعبه ۱۱/۱ بوده که در پایان سال ۱۳۹۲ به ۰/۹ کاهش و درصد وصولی ۹۸/۲ افزایش یافته است. شعبه در پرداخت تسهیلات هم با رشد مطلوبی طی ۴ سال مالی روبه‌رو بود و 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.



عباس زارع زاده

رئیس شعبه فراغه

عباس زارع زاده از سال ۱۳۸۹ به سمت رئیس شعبه فراغه منصوب شد و شاخص‌های عملکردی شعبه تحت سرپرستی خود را طی ۴ سال گذشته به نحو چشمگیری ارتقا داده است. همین عملکرد درخشان به انتخاب او به عنوان یکی از روسای شعب برتر منجر شده است.

زارع زاده احترام به مشتریان و حسن همکاری و صداقت با مشتریان را ۳ عامل پیشرفت شعبه فراغه می‌داند و می‌گوید: باهمکاری تمامی همکاران پرتلاش شعبه و با رعایت اصل مشتری‌مداری توانستیم به موفقیت‌های همه جانبه‌ای در زمینه وصول مطالبات و تجهیز منابع دست یابیم. به گونه‌ای که در سال ۹۰، ۹۱ و ۹۲ به‌طور میانگین بیش از ۱۸۶ درصد تجهیز منابع و در هر سال بیش از ۹۹ درصد وصول مطالبات داشتیم.

زارع زاده ادامه داد: در تجهیز منابع، رضایت موثر مشتری در دستور کار قرار گرفت و رضایت‌مندی مشتریان و حسن اعتماد آنان به بانک از طریق احترام به خواسته‌های معقول و سرعت بخشیدن به امور مشتری و همچنین معرفی خدمات بانک به ویژه خدمات الکترونیکی توسط کلیه همکاران به‌صورت مطلوب صورت پذیرفت. این سیاست اثرات زیادی در ماندگاری مشتریان عمده قدیمی و همچنین تبلیغ توسط این مشتریان و جذب مشتریان سایر بانک‌ها داشت. از طرف دیگر سعی شد افراد متمکن منطقه فراغه که ساکن شهرهای دیگر هستند به کمک مشتریان بومی شناسایی شوند تا ضمن مذاکره با آنها و تشریح خدمات بانک و شعبه، به افتتاح حساب نزد شعبه ترغیب شوند که این کاراثر بسیار چشمگیری در تجهیز منابع شعبه داشت.

رئیس شعبه فراغه در بخش پرداخت تسهیلات هم گفت: با تجهیز گروه اعتبارات و وصول شعبه و افزایش سرعت و دقت در پرداخت تسهیلات توانستیم اعتماد مشتریان به شعبه را جلب کنیم و این امر باعث شد که هم تجهیز منابع و هم وصول مطالبات به خوبی صورت پذیرد.

در بخش وصول مطالبات با پیگیری‌های روزانه و مستمر و بهره‌گیری از سامانه وصول مطالبات و ارسال پیامک و تلفن گویا و مذاکره مستقیم با یا بدهکاران عمده (دارای بدهی سر رسید گذشته) و همچنین بهره‌گیری از خط مشی اعتبارات و وصول مطالبات، مشتریان برای پرداخت بدهی ترغیب شدند.



حسین بیابانی

رئیس شعبه اردکان

حسین بیابانی بیش از ۴۰ سال است به سمت رئیس شعبه اردکان منصوب شده است و طی این مدت موفق شد شعبه اردکان را با ارتقا در کلیه شاخص‌ها به شعبه درجه یک ارتقا دهد. این شعبه سال گذشته با مشارکت و همفکری و تلاش یکپارچه همکاران برای شناسایی بازارهای هدف و با مراجعه به سازمان‌ها و ادارات و موسسات مالی و معرفی مزایای انواع حساب‌های بانک به خصوص حساب ممتاز و همچنین بازاریابی داخلی توانست ضمن تحقق اهداف تعیین شده به عنوان شعبه نمونه انتخاب شود. ارتقای شاخص‌های تجهیز منابع وصول و ریسک هم حاصل تلاش جمعی شعبه بود. بیابانی در باره عوامل موفقیت شعبه به شناخت اهداف اشاره کرد و گفت: یکی از مهم‌ترین اهداف ما رضایت مشتری است زیرا مشتری عامل زنده بودن و موجد حرکت رو به رشد سازمان ماست. همکاری و همدلی تمامی کارکنان شعبه هم در موفقیت و جذب منابع بسیار موثر و ارزنده است، زیرا عملکرد یک واحد سازمانی نتیجه کار تیمی افراد است. در نتیجه هم افزایی همیشه بیشتر از نتیجه کار تک تک اعضا گروه موثر است ضمن اینکه مسئولیت پاسخگویی به عملکرد در گروه شعبه متوجه تمام افراد خواهد بود. در شعبه اردکان سعی شد از طرق آموزش‌های مورد نیاز کارکنان شعبه را به عضویت تیم شعبه درآوریم. بیابانی ادامه داد: مدیر یک موسسه نمی‌تواند تنها با تکیه بر مهارت‌های فنی موفق شود. او باید از نظر روابط انسانی نیز از مهارت و توانایی بالایی برخوردار باشد. رئیس شعبه باید ترتیبی دهد که کارهای شعب به وسیله خود و با همکاری سایر کارکنان انجام شود تا اهداف بانک تامین شود. و علاوه بر وظایف اصلی خود (هماهنگ کننده، کنترل کننده، هدایت کنندگی نیروها و برنامه‌ریزی) ایفا گر نقش‌های متفاوتی باشد. رئیس شعبه در حکم رئیس یک بنگاه اقتصادی است و در شعبه اردکان تلاش شد، هزینه‌ها و درآمدها تحت نظارت باشد تا میزان هزینه‌ها را کنترل و درآمدها را افزایش دهیم. همچنین در توازن ترکیب منابع جذب شده درصد سهم سپرده‌های ارزان قیمت نسبت به سایر سپرده‌ها و درآمدهای حاصله از ارائه خدمات را به میزان قابل توجه افزایش دادیم. وظیفه اصلی رئیس شعبه شناسایی مشتریان بالقوه، برگزاری جلسه، معرفی خدمات و محصولات و مزایای بانک و جذب مشتری و هدایت آن تا بانک بود و بعد از آن همکاران توجیه شده بودند که مشتریان هدف و طلایی بانک را شناسایی و در کمال احترام و به صورت ویژه و... سرویس‌های بانکی را در اختیار آنان بگذارند.

بزد





www.bki.ir